

Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kualitas Akomodasi

Mukhamad Kholil Aswan

STIEPARI Semarang

Tuwuh Adhistyo Wijoyo

STIEPARI Semarang

kholilaswan14@gmail.com ; zefanya.adhistyo@gmail.com

Ray Octafian

STIEPARI Semarang

Korespondensi penulis: octafianray@gmail.com

Abstract.

HR training and development is often neglected or not given sufficient priority by hotel owners and management. Guests expect a personalized and consistent experience across multiple destinations. Technology has played an important role in facilitating access to information and increasing guest satisfaction.

Summarize the results of community service activities and reflect success in improving the quality of comfort through human resource development. Provide recommendations for next steps in maintaining and improving the quality of accommodation in the future

Keywords: *Accommodation ; HR Development*

Abstrak.

Pelatihan dan pengembangan SDM sering kali diabaikan atau tidak diberikan prioritas yang cukup oleh pemilik hotel dan manajemen. Tamu mengharapkan pengalaman yang personal dan konsisten di berbagai tujuan wisata. Teknologi telah berperan penting dalam mempermudah akses informasi dan meningkatkan kepuasan tamu.

Menyimpulkan hasil kegiatan pengabdian dan mencerminkan keberhasilan dalam meningkatkan kualitas akomodasi melalui pengembangan SDM. Memberikan rekomendasi untuk langkah-langkah selanjutnya dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas akomodasi di masa depan

Kata kunci: Akomodasi ; Pengembangan SDM

LATAR BELAKANG

Industri perhotelan telah mengalami perkembangan pesat dalam beberapa dekade terakhir (Octafian & Nugraheni, 2021). Pertumbuhan pariwisata global dan mobilitas masyarakat telah mendorong peningkatan permintaan akan akomodasi yang berkualitas tinggi. Akomodasi yang memenuhi harapan tamu menjadi kunci keberhasilan bisnis perhotelan (Wijoyo et al., 2021). Untuk memastikan standar kualitas yang tinggi dan

Received April 04, 2023; Revised April 25, 2023; Mei 02, 2023

*Corresponding author, octafianray@gmail.com

memenuhi harapan tamu, pengembangan sumber daya manusia (SDM) di dalam industri perhotelan menjadi faktor krusial yang harus diperhatikan.

Namun, dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi keadaan yang memperlihatkan adanya permasalahan dalam kualitas akomodasi. Meskipun sejumlah hotel mewah dan bertaraf internasional telah mampu mempertahankan standar kualitas yang tinggi, terdapat juga banyak akomodasi yang gagal memenuhi harapan tamu (Ardi et al., 2022). Fenomena ini terlihat dalam berbagai bentuk, seperti keluhan tamu tentang kurangnya kebersihan kamar, pelayanan yang kurang responsif, kekurangan fasilitas, dan ketidakmampuan staf untuk memberikan pengalaman yang memuaskan.

Permasalahan ini sering kali terkait dengan kurangnya pengembangan SDM yang memadai di dalam industri perhotelan. Para profesional hotel harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang unggul dan memenuhi harapan tamu (Maelissa, 2007; Sutarni, 2019). Pelatihan dan pengembangan SDM sering kali diabaikan atau tidak diberikan prioritas yang cukup oleh pemilik hotel dan manajemen.

Dalam konteks globalisasi dan kemajuan teknologi, industri perhotelan dihadapkan pada tuntutan yang semakin tinggi (Sutarni, 2019). Tamu mengharapkan pengalaman yang personal dan konsisten di berbagai tujuan wisata. Teknologi telah berperan penting dalam mempermudah akses informasi dan meningkatkan kepuasan tamu. Namun, penerapan teknologi baru juga menjadi tantangan tersendiri bagi staf hotel yang belum mendapatkan pelatihan yang memadai. Kekurangan keterampilan dan pengetahuan dalam mengoperasikan sistem komputer, manajemen basis data, dan integrasi teknologi dapat menyebabkan kelambatan pelayanan, kesalahan dalam pengelolaan data tamu, dan ketidakmampuan dalam memanfaatkan potensi teknologi untuk meningkatkan efisiensi.

Adapun tujuan dari kegiatan ini antara lain mengembangkan SDM yang kompeten dan berkualitas, tujuan utama adalah meningkatkan kepuasan tamu, meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan yang memadai, penggunaan teknologi yang tepat dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman tamu, salah satu tujuan dari pengembangan SDM adalah mengurangi keluhan tamu terkait kualitas akomodasi, peningkatan kualitas akomodasi melalui pengembangan SDM akan berdampak pada peningkatan keuntungan bisnis, membangun keunggulan kompetitif

METODE PELAKSANAAN

Beberapa metode pelaksanaan kegiatan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas akomodasi melalui pengembangan SDM dalam industri perhotelan :

1. Identifikasi masalah (*mapping*) secara offline. Mekanisme identifikasi dilakukan secara *self assessment* melalui wawancara dengan pertanyaan yang telah disiapkan.
2. Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, dilakukan perancangan program pelatihan yang mencakup berbagai aspek yang relevan, seperti pelayanan pelanggan, manajemen fasilitas, kebersihan, keterampilan komunikasi, dan teknologi informasi.
3. Pelatihan dan pendampingan secara offline mengenai meningkatkan kualitas akomodasi melalui pengembangan SDM
4. Monitoring dan evaluasi (*movev*) secara online dan offline mengenai materi melalui wawancara maupun output yang diminta setelah tahapan pendampingan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam 3 tahap yaitu :

1. Tahap Persiapan
2. Pelaksanaan Kegiatan
3. Pembuatan Laporan Kegiatan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian Masyarakat yang telah dilakukan terkait meningkatkan kualitas akomodasi melalui pengembangan SDM dilaksanakan selama 1 hari yakni dari tanggal 10 Mei 2023. Pada kegiatan ini, peserta mengikuti kegiatan dari pukul 09.00 – 13.00 WB yang berisi pemberian materi terkait peningkatan kualitas akomodasi yang disampaikan oleh team kegiatan pengabdian ini.

Berikut rangkaian kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan:

1. Pelatihan dan Workshop

Melakukan serangkaian pelatihan dan workshop untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan SDM di sektor akomodasi. Materi pelatihan mencakup standar pelayanan, manajemen operasional, keterampilan komunikasi, manajemen konflik, dan pemasaran di sektor akomodasi. Melalui pelatihan dan workshop, SDM mengembangkan

pemahaman yang lebih baik tentang standar pelayanan yang tinggi. Pelatihan dan workshop ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Dengan peningkatan keterampilan manajemen operasional, SDM mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas di akomodasi. Hal ini membantu mengurangi waktu respon terhadap permintaan tamu dan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan. Berikut adalah gambar yang diambil pada saat kegiatan berlangsung :



Gambar 1. Narasumber Menyampaikan Paparan

2. Pendampingan dan Bimbingan
 - a. Memberikan pendampingan dan bimbingan langsung kepada SDM dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh.
 - b. Pendampingan dilakukan di lokasi pengabdian untuk memastikan implementasi yang efektif dari perubahan yang diinginkan, peserta diminta untuk melakukan *role play*
3. Evaluasi Kemajuan
 - a. Melakukan evaluasi berkala untuk mengukur kemajuan SDM setelah mengikuti pelatihan dan workshop.
 - b. Metode evaluasi meliputi uji kompetensi, observasi langsung, dan umpan balik dari tamu untuk menilai perubahan positif dalam pelayanan akomodasi seperti gambar berikut :



Gambar 2. Peserta memberikan respon pada narasumber

Adapun implementasi hasil pengembangan SDM antara lain :

1. Mendorong SDM untuk menerapkan konsep dan prinsip yang telah dipelajari dalam praktek sehari-hari.
2. Memotivasi mereka untuk menciptakan pengalaman positif bagi tamu dengan menerapkan keterampilan komunikasi yang efektif dan praktik terbaik dalam manajemen operasional.
3. Membentuk tim kerja yang terdiri dari anggota SDM yang berbeda untuk meningkatkan kolaborasi dan komunikasi tim.
4. Tim kerja bertanggung jawab untuk memastikan penerapan dan pemeliharaan standar pelayanan yang tinggi di akomodasi.
5. Melalui pelatihan dan pendampingan, SDM mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan lebih baik.
6. Peningkatan ini memberi mereka kepercayaan diri dan motivasi yang lebih tinggi dalam memberikan layanan yang berkualitas.
7. Dengan peningkatan kompetensi, SDM memiliki peluang yang lebih baik untuk kemajuan karir di sektor akomodasi.
8. Mereka juga dapat memanfaatkan peluang pelatihan lanjutan dan pengembangan diri yang ditawarkan oleh industri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan maka dapat disimpulkan bahwa hasil kegiatan pengabdian dan mencerminkan keberhasilan dalam meningkatkan kualitas akomodasi melalui pengembangan SDM, memberikan rekomendasi untuk langkah-langkah selanjutnya dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas akomodasi di masa depan.

Saran untuk kegiatan mendatang memberikan saran untuk pengembangan lebih lanjut dalam kegiatan pengabdian serupa di masa mendatang, merekomendasikan pendekatan atau topik yang dapat diperluas untuk mencapai dampak yang lebih besar dan Kolaborasi yang lebih erat dengan pihak terkait, seperti perguruan tinggi, asosiasi industri, dan lembaga pemerintah, dapat memperkuat upaya pengembangan SDM di sektor akomodasi.

DAFTAR REFERENSI

- Ardi, R. P., Octafian, R., & Setyaningrum, K. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Hotel. *SEGMENT Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 18(1).
- Maelissa, S. H. (2007). Pentingnya Kajian Ilmu Sejarah Dalam Peningkatan Kualitas Sumberdaya Manusia dan Pembangunan Daerah Maluku. *Kapata Arkeologi*, 61–71. <https://doi.org/10.24832/kapata.v0i0.48>
- Octafian, R., & Nugraheni, K. S. (2021). *Kinerja Karyawan Hotel Masa Pandemi Covid-19*. Literasi Nusantara.
- Sutarni, N. (2019). Meningkatkan Kinerja Pelayanan Melalui Pemanfaatan Teknik Antrian. *Jurnal MANAJERIAL*, 4(1). <https://doi.org/10.17509/manajerial.v4i1.16507>
- Wijoyo, T. A., Maria, A. D., & Octafian, R. (2021). The Application of Cleanliness, Health, Safety (CHS) on Homestay in the New Normal Era. *Interdisciplinary Social Studies*, 1(2), 165–171.