

Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Universitas Mataram dalam Penanganan Keluhan Tamu pada Departemen Housekeeping

Rahman*¹, Taufan Handika Putra², Sri Wahyuningsih³, Muhammad Sultan Hali⁴

^{1,2}Universitas Mataram, ³Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, ⁴Politeknik Pariwisata Lombok
*e-mail: rahman@unram.ac.id¹, taufan@unram.ac.id², sriwahyuningsih04011976@gmail.com³, sultan.hali@ppl.ac.id⁴

Riwayat Artikel

Diterima: 10 Juni 2025
Direvisi: 09 Juni 2025
Diterbitkan: 15 Juni 2025

Kata kunci: Kompetensi Mahasiswa, Keluhan Tamu, Housekeeping, Pelatihan, Pengabdian Masyarakat

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa Universitas Mataram, khususnya pada aspek penanganan keluhan tamu di departemen housekeeping. Melalui pelatihan yang dirancang dengan pendekatan partisipatif, mahasiswa diberikan pemahaman teoretis dan keterampilan praktis dalam menghadapi situasi pelayanan yang menuntut kecakapan komunikasi, empati, dan penyelesaian masalah. Metode pelaksanaan meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, demonstrasi, dan role playing. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman dan keterampilan mahasiswa. Kegiatan ini dinilai efektif dan relevan sebagai model pembelajaran kontekstual dalam pendidikan vokasional perhotelan.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN.

Industri perhotelan sebagai bagian dari sektor pariwisata memegang peranan penting dalam pembangunan ekonomi dan pengembangan sumber daya manusia. Salah satu indikator keberhasilan layanan dalam industri perhotelan adalah kemampuan tenaga kerja dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan tamu secara profesional dan efektif (Kotler, Bowen, & Makens, 2017). Keluhan dari tamu sering kali muncul akibat ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima, terutama di departemen housekeeping yang memiliki tanggung jawab

terhadap kebersihan dan kenyamanan kamar tamu.

Departemen housekeeping memiliki peran krusial dalam menjaga citra dan kepuasan pelanggan hotel. Kualitas pelayanan yang buruk dalam departemen ini dapat langsung berdampak pada penilaian tamu terhadap keseluruhan pengalaman menginap, yang pada akhirnya dapat memengaruhi loyalitas dan rekomendasi pelanggan (Pizam & Ellis, 1999). Oleh karena itu, kemampuan staf dalam menangani keluhan menjadi salah satu aspek kompetensi utama yang harus dimiliki oleh tenaga kerja di bidang perhotelan.

Namun, berdasarkan hasil observasi dan evaluasi internal di Universitas Mataram,

khususnya pada program studi yang berorientasi pada perhotelan dan pariwisata, ditemukan bahwa mahasiswa masih memiliki keterbatasan dalam hal pengetahuan dan keterampilan praktis menangani keluhan tamu. Minimnya pengalaman langsung serta kurangnya pelatihan berbasis praktik menjadi kendala utama dalam pembentukan soft skill tersebut. Padahal, soft skill seperti komunikasi interpersonal, empati, dan kemampuan problem-solving sangat dibutuhkan dalam menghadapi situasi keluhan tamu yang kompleks dan bervariasi (Baum, 2006).

Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan sebagai upaya konkret untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa Universitas Mataram dalam menangani keluhan tamu di lingkungan kerja nyata, khususnya di departemen housekeeping. Kegiatan pelatihan dan lokakarya dirancang untuk memberikan pemahaman teoritis dan keterampilan praktis, sehingga mahasiswa lebih siap bersaing di dunia kerja. Kegiatan ini juga mendukung peran perguruan tinggi dalam menghasilkan lulusan yang tidak hanya memiliki kompetensi akademik, tetapi juga profesionalisme dan kesiapan kerja di industri pariwisata yang dinamis.

Berdasarkan hasil koordinasi awal dan observasi lapangan yang dilakukan oleh tim pengabdian, mitra kegiatan yakni Program Studi Perhotelan Universitas Mataram yang mengalami kendala nyata dalam pembekalan keterampilan praktis mahasiswa, khususnya dalam hal penanganan keluhan tamu di departemen housekeeping. Pihak mitra menyampaikan bahwa meskipun mahasiswa telah mendapatkan materi teoritis di bangku kuliah, namun implementasi keterampilan lunak (*soft skills*) seperti komunikasi

interpersonal, empati, dan teknik penyelesaian masalah masih belum optimal karena terbatasnya kesempatan untuk praktik langsung. Hal ini berdampak pada rendahnya kesiapan mahasiswa ketika menghadapi situasi layanan pelanggan yang kompleks dalam dunia kerja sesungguhnya, sehingga diperlukan program pelatihan aplikatif yang mampu menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik..

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini memiliki beberapa tujuan utama yang diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya mahasiswa Program Studi Perhotelan Universitas Mataram. Tujuan-tujuan tersebut dirancang sejalan dengan kebutuhan industri perhotelan dalam menyediakan pelayanan yang profesional dan responsif terhadap keluhan tamu. Secara rinci, tujuan kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Pemahaman Mahasiswa tentang Jenis-jenis Keluhan Tamu di Departemen Housekeeping

Mahasiswa diharapkan dapat mengenali berbagai bentuk keluhan tamu yang umum terjadi dalam lingkup tugas housekeeping, seperti keluhan terkait kebersihan kamar, kerusakan fasilitas, hingga ketidaknyamanan layanan.

2. Meningkatkan Keterampilan Mahasiswa dalam Menerapkan Teknik Penanganan Keluhan Tamu secara Profesional

Kegiatan ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan teknik komunikasi interpersonal, penyelesaian masalah (*problem solving*), dan pendekatan pelayanan yang empatik dan solutif sesuai standar operasional prosedur di industri perhotelan.

3. Mendorong Peningkatan Soft Skill Mahasiswa untuk Mendukung Kesiapan Kerja

Dengan pelatihan berbasis praktik (praktikum, simulasi, dan role playing), mahasiswa dilatih agar memiliki kepercayaan diri, kemampuan adaptasi, dan keterampilan kolaboratif yang menjadi modal utama dalam menghadapi dinamika kerja di hotel.

4. Menghubungkan Teori Akademik dengan Praktik Lapangan melalui Pembelajaran Kontekstual

Tujuan ini mendorong mahasiswa untuk mengintegrasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh di kelas dengan realitas operasional di departemen housekeeping, guna memperkuat kompetensi profesional secara menyeluruh.

5. Meningkatkan Reputasi dan Peran Institusi dalam Memberikan Kontribusi Langsung terhadap Penguatan Kompetensi Mahasiswa

Kegiatan ini sekaligus menjadi upaya Universitas Mataram dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam bidang pengabdian masyarakat yang berdampak nyata terhadap peningkatan mutu lulusan dan hubungan dengan dunia industri.

2. METODE.

Metode pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan peningkatan kompetensi mahasiswa dalam menangani keluhan tamu. Metode yang digunakan menggabungkan pendekatan teoritis dan praktis, sehingga mahasiswa tidak hanya memahami konsep dasar tetapi juga

mampu mengaplikasikannya dalam situasi nyata. Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan terdiri atas empat fase utama, yaitu:

1. Preparation (Tahap Persiapan)

Pada tahap ini, tim pelaksana melakukan observasi awal dan analisis kebutuhan (need assessment) untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa terkait kemampuan menangani keluhan tamu. Kegiatan yang dilakukan meliputi:

- A. Koordinasi awal antara tim pengabdian dengan pihak program studi terkait.
- B. Penentuan peserta pelatihan (mahasiswa Program Studi Perhotelan).
- C. Penyusunan materi pelatihan yang mencakup teori dasar keluhan tamu, komunikasi pelayanan, serta teknik penyelesaian masalah.

2. Operation (Tahap Pelaksanaan)

Tahap ini merupakan inti dari kegiatan pengabdian. Pelaksanaan program dilakukan selama beberapa sesi dengan pendekatan pembelajaran aktif. Kegiatan yang dilaksanakan mencakup:

- A. Ceramah Interaktif, untuk memberikan pemahaman teori dasar tentang jenis-jenis keluhan dan prinsip penanganan keluhan tamu.
- B. Diskusi Kelompok, untuk membangun pemikiran kritis dan kolaborasi dalam menganalisis kasus-kasus keluhan.
- C. Demonstrasi dan Simulasi (Role Playing), di mana peserta melakukan simulasi penanganan keluhan tamu dalam berbagai skenario di lingkungan departemen housekeeping.

- D. Coaching dan Feedback, yang diberikan oleh fasilitator kepada masing-masing peserta sebagai bentuk evaluasi sekaligus penguatan kompetensi.

3. Evaluation (Tahap Evaluasi)

Evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas pelatihan dan perkembangan kompetensi peserta. Metode evaluasi yang digunakan antara lain:

- A. Pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan.
- B. Observasi dan penilaian kinerja selama simulasi role play.
- C. Kuesioner kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan.

4. *Follow-up* and Recommendation (Tindak Lanjut dan Rekomendasi)

Setelah kegiatan pelatihan selesai, tim pengabdian menyusun laporan akhir dan rekomendasi untuk pelaksanaan program sejenis di masa depan. Selain itu, hasil kegiatan akan dipublikasikan dalam bentuk artikel ilmiah sebagai luaran kegiatan pengabdian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN.

Berdasarkan hasil koordinasi awal dan observasi lapangan yang dilakukan oleh tim pengabdian, mitra kegiatan yakni Program Studi Perhotelan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram yang mengalami kendala nyata dalam pembekalan keterampilan praktis mahasiswa, terutama dalam aspek penanganan keluhan tamu di departemen housekeeping. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di lingkungan Kampus Universitas Mataram, yang berlokasi

di Jalan Majapahit No. 62, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Topik utama kegiatan ini adalah “Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Universitas Mataram dalam Penanganan Keluhan Tamu pada Departemen Housekeeping.” Mitra menyampaikan bahwa mahasiswa belum memiliki cukup keterampilan praktis dan pengalaman langsung untuk menangani situasi pelayanan pelanggan yang kompleks, karena minimnya praktik berbasis simulasi atau pelatihan terstruktur. Permasalahan ini sesuai dengan temuan Baum (2006) dan Pizam & Ellis (1999) yang menekankan bahwa keterampilan interpersonal dan kemampuan menangani keluhan merupakan bagian integral dari kompetensi kerja di industri perhotelan. Kegiatan ini diselenggarakan selama kurang lebih tiga bulan, dimulai dari bulan Maret hingga Mei 2025, sebagai bagian dari upaya strategis dalam menjembatani kesenjangan antara pembelajaran teoritis dan tuntutan kompetensi dunia kerja di sektor perhotelan. Diharapkan melalui program ini, mahasiswa memiliki bekal yang lebih kuat dalam hal komunikasi pelayanan, empati, dan problem solving yang sangat dibutuhkan di dunia industri perhotelan yang dinamis dan kompetitif (Kotler, Bowen, & Makens, 2017).

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa Universitas Mataram dalam menangani keluhan tamu pada departemen housekeeping telah terlaksana dengan baik selama kurang lebih tiga bulan. Program ini melibatkan 20 mahasiswa dari Program Studi Perhotelan yang mengikuti berbagai tahapan pelatihan, mulai dari pemberian materi secara teoritis hingga praktik melalui simulasi penanganan keluhan tamu. Kegiatan

dilaksanakan di lingkungan kampus Universitas Mataram dan mendapat dukungan dari pihak program studi. Seluruh rangkaian kegiatan dirancang dengan pendekatan partisipatif dan aplikatif agar mahasiswa dapat memperoleh pengalaman belajar yang relevan dengan kebutuhan industri.

Salah satu indikator keberhasilan program ini adalah tingkat partisipasi dan antusiasme mahasiswa yang tinggi selama pelaksanaan kegiatan. Mahasiswa menunjukkan minat dan komitmen yang besar, terutama saat mengikuti sesi diskusi kasus dan role playing. Antusiasme tersebut mencerminkan kesadaran mahasiswa akan pentingnya kemampuan menangani keluhan tamu sebagai salah satu soft skill utama dalam dunia kerja perhotelan. Selain itu, antusiasme ini juga menjadi indikator bahwa pelatihan semacam ini memang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa untuk mempersiapkan diri secara profesional di masa depan.

Dari sisi peningkatan pengetahuan, hasil evaluasi terhadap pre-test dan post-test menunjukkan adanya perkembangan yang signifikan. Nilai rata-rata mahasiswa sebelum pelatihan adalah 55,3, sementara setelah pelatihan meningkat menjadi 70,5. Peningkatan ini menandakan bahwa mahasiswa berhasil memahami konsep-konsep dasar tentang keluhan tamu, jenis-jenis keluhan yang sering muncul di departemen housekeeping, serta strategi komunikasi efektif yang dapat digunakan dalam menangani keluhan tersebut. Selain memahami teori, mahasiswa juga dilatih untuk mengenali bahasa tubuh, memilih kata yang tepat, serta menunjukkan empati dalam menghadapi tamu yang tidak puas terhadap layanan hotel.

Dalam sesi praktik, mahasiswa diberi kesempatan untuk memainkan peran sebagai petugas housekeeping dan tamu hotel dalam skenario yang dirancang menyerupai situasi nyata di industri perhotelan. Penilaian dilakukan terhadap aspek komunikasi, ketepatan solusi, kecepatan respons, serta sikap empati dalam menghadapi keluhan tamu. Mayoritas peserta menunjukkan performa yang baik, dengan peningkatan kemampuan yang mencolok dalam aspek penguasaan materi dan kepercayaan diri saat berinteraksi dalam simulasi. Beberapa peserta bahkan mampu menyampaikan tanggapan yang konstruktif dan sopan terhadap keluhan fiktif dengan pendekatan solutif dan profesional.

Namun demikian, kegiatan ini tidak terlepas dari sejumlah tantangan. Salah satu kendala utama adalah benturan jadwal antara waktu pelatihan dan aktivitas akademik atau praktik industri mahasiswa. Beberapa mahasiswa tidak dapat mengikuti seluruh rangkaian kegiatan karena berbenturan dengan jadwal kuliah atau program On the Job Training (OJT). Meski demikian, tim pelaksana melakukan penyesuaian jadwal serta menyediakan materi pendukung berupa modul untuk memastikan bahwa seluruh peserta tetap mendapatkan akses yang sama terhadap materi pelatihan. Tantangan lainnya adalah keterbatasan waktu pelatihan yang relatif singkat jika dibandingkan dengan kompleksitas materi penanganan keluhan tamu, yang idealnya membutuhkan pelatihan berkelanjutan dan pembinaan jangka panjang.

Dampak dari kegiatan ini dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dampak langsung dan tidak langsung. Dampak langsungnya adalah meningkatnya pemahaman dan keterampilan mahasiswa dalam menangani keluhan tamu

secara profesional. Mahasiswa tidak hanya memahami pentingnya komunikasi interpersonal yang baik, tetapi juga mampu menerapkannya dalam konteks kerja simulatif. Keterampilan ini mencakup aspek verbal dan non-verbal, seperti intonasi suara, pemilihan kata, bahasa tubuh, serta sikap empati dan tenang dalam menghadapi situasi yang berpotensi memicu konflik. Keterampilan tersebut merupakan kompetensi penting yang harus dimiliki oleh tenaga kerja di industri perhotelan, khususnya di departemen housekeeping yang sering berinteraksi dengan tamu secara tidak langsung namun sangat krusial dalam menjaga kepuasan tamu.

Sementara itu, dampak tidak langsung dari program ini adalah terbentuknya kesadaran kolektif di kalangan mahasiswa akan pentingnya kesiapan kerja sejak dini. Mahasiswa menjadi lebih termotivasi untuk meningkatkan kompetensi secara mandiri di luar kelas formal, baik melalui pelatihan, magang, maupun kegiatan ekstrakurikuler yang relevan. Program ini juga memberikan efek positif terhadap institusi, dalam hal ini Universitas Mataram, yang semakin memperkuat posisinya sebagai lembaga pendidikan tinggi vokasional yang tidak hanya fokus pada teori, tetapi juga menekankan pada keterampilan praktis yang dibutuhkan oleh dunia industri. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini turut mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam hal pengabdian yang berbasis pada kebutuhan nyata mahasiswa dan industri.

Secara keseluruhan, pelaksanaan kegiatan ini dapat dinilai berhasil dalam mencapai tujuannya. Peningkatan kompetensi mahasiswa terbukti dari hasil

evaluasi, respons peserta, serta keberhasilan dalam menyelesaikan simulasi dengan standar yang mendekati praktik profesional. Selain itu, kegiatan ini juga membuka peluang untuk pengembangan program serupa secara berkelanjutan, dengan cakupan materi yang lebih luas, seperti penanganan konflik antar departemen, pelayanan tamu berkebutuhan khusus, serta penanganan keluhan dalam kondisi darurat. Rekomendasi ke depan adalah perlunya integrasi pelatihan sejenis ke dalam kurikulum reguler atau sebagai bagian dari program pembinaan karier mahasiswa, sehingga kompetensi yang diperoleh tidak hanya bersifat sesaat, tetapi terus berkembang seiring dengan proses pendidikan.

4. KESIMPULAN.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang difokuskan pada peningkatan kompetensi mahasiswa Universitas Mataram dalam menangani keluhan tamu di departemen housekeeping telah terlaksana dengan baik dan memberikan hasil yang positif. Program ini terbukti mampu meningkatkan pemahaman teoretis dan keterampilan praktis mahasiswa dalam menghadapi situasi pelayanan yang menuntut kecakapan komunikasi, empati, serta kemampuan menyelesaikan masalah secara profesional. Melalui pendekatan ceramah interaktif, diskusi, simulasi (role play), dan evaluasi, mahasiswa memperoleh pengalaman belajar yang mendekati realitas industri perhotelan.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan nilai pemahaman mahasiswa terhadap materi penanganan keluhan tamu serta peningkatan performa dalam praktik simulasi. Selain itu, program ini juga

menumbuhkan kesadaran mahasiswa akan pentingnya kesiapan kerja serta memperkuat peran Universitas Mataram dalam mendukung pengembangan soft skill yang dibutuhkan dunia kerja. Secara keseluruhan, kegiatan ini dinilai berhasil dalam mencapai tujuannya dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas lulusan di bidang perhotelan.

Berdasarkan hasil kegiatan dan evaluasi pelaksanaan, beberapa saran yang dapat disampaikan antara lain:

1. Perluasan Skala dan Durasi Kegiatan. Kegiatan pelatihan sejenis sebaiknya dilaksanakan secara rutin dengan cakupan peserta yang lebih luas serta durasi waktu yang lebih panjang, agar materi dapat disampaikan lebih mendalam dan praktik dapat dilakukan secara lebih intensif.
2. Integrasi Program dalam Kurikulum. Disarankan agar pelatihan berbasis praktik seperti ini diintegrasikan ke dalam kurikulum atau kegiatan akademik reguler sebagai bagian dari mata kuliah praktik atau pembinaan karier mahasiswa.
3. Pengembangan Materi Pelatihan yang Lebih Variatif. Materi pelatihan perlu dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan topik-topik seperti penanganan tamu berkebutuhan khusus, situasi darurat, atau keluhan antar departemen untuk memperluas cakupan keterampilan mahasiswa.
4. Kolaborasi dengan Industri. Disarankan adanya kolaborasi antara universitas dan pihak industri perhotelan sebagai mitra pelatihan, agar mahasiswa dapat memperoleh wawasan dan pengalaman langsung dari para praktisi yang berpengalaman.
5. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan. Penting untuk dilakukan pemantauan jangka panjang terhadap dampak pelatihan ini terhadap kesiapan kerja mahasiswa, termasuk melalui tracer study atau umpan balik dari tempat magang dan kerja mahasiswa setelah lulus.

Dengan implementasi berkelanjutan dan pengembangan program pelatihan yang relevan, diharapkan lulusan Universitas Mataram semakin siap bersaing di dunia kerja dan mampu memberikan kontribusi positif dalam industri perhotelan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA.

- Baum, T. (2006). *Human Resource Management for Tourism, Hospitality and Leisure: An International Perspective*. Thomson Learning.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th ed.). Pearson.
- Pizam, A., & Ellis, T. (1999). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(7), 326–339. <https://doi.org/10.1108/09596119910293231>.