

# Peningkatan Kemampuan Mahasiswa Prodi Pariwisata Unram Dalam Menangani Keluhan Tamu Di Departemen Housekeeping

Kertajadi\*<sup>1</sup>, Rahman<sup>2</sup>, Jumhur Hakim<sup>3</sup>.

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram

\*e-mail: [1dallapricep@gmail.com](mailto:dallapricep@gmail.com) , [2rahmansintung@gmail.com](mailto:rahmansintung@gmail.com), [3jumhur@gmail.com](mailto:jumhur@gmail.com)

## Riwayat Artikel

Diterima: 13 Januari 2013

Direvisi : 17 Mei 2023

Diterbitkan : 26 Juni 2023

**Kata kunci:** Keluhan Tamu, Pariwisata, Housekeeping

## Abstrak

*Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada mahasiswa Prodi Pariwisata Unram tentang penanganan keluhan tamu yang sering terjadi di departemen housekeeping, memberikan pengalaman pembelajaran tentang kepemimpinan pada level supervisor dan meningkatkan kemampuan mahasiswa Prodi Pariwisata Unram dalam memecahkan masalah yang didapatkan dari keluhan tamu hotel. Hasil kegiatan PKM ini berlangsung dengan baik dan sukses, kegiatan pengabdian dilaksanakan di kampus Prodi Pariwisata UnramMataram telah terlaksana dengan baik. Peserta pengabdian terdiri dari mahasiswa Program Studi yang ada di kampus Prodi Pariwisata Unram. Berdasarkan ujian tes kemampuan yang diberikan, kemampuan peserta dilihat dari penguasaan materi sudah Baik dengan nilai rata-rata dari hasil latihan seluruh peserta yaitu 70,54. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, saran yang dapat disampaikan yaitu Adanya kegiatan lanjutan yang berupa pelatihan sejenis untuk selalu diselenggarakan secara terus menerus, sehingga kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa Prodi Pariwisata UnramMataram terus meningkat. Materi pelatihan diharapkan terus dikembangkan dan dikreasikan dengan baik, sehingga pelatihan diharapkan lebih baik.*

## 1. PENDAHULUAN

Untuk menjadi seorang karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang baik serta dapat memecahkan masalah yang dihadapi khususnya yang datang dari keluhan-keluhan tamu hotel, seorang karyawan butuh banyak pengalaman dan pelatihan tentang bagaimana caranya untuk menangani keluhan-keluhan tamu tersebut. Pengalaman bisa didapatkan dengan seringnya seorang karyawan dalam menangani keluhan tamu, pelatihan merupakan langkah awal agar seorang karyawan dapat mengetahui tentang teknik dalam menangani keluhan tamu.

Terkait dengan pelatihan bagi para karyawan tersebut tentu dapat menjadi acuan penting bagi Prodi Pariwisata Unram dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa. Sehingga diharapkan kedepannya nanti, Prodi Pariwisata Unram dapat mencetak calon karyawan yang handal dan mampu menyelesaikan masalah khususnya masalah yang datang dari tamu hotel.

Dalam upaya untuk meningkatkan mahasiswa yang lebih kompetitif, unggul dan berkualitas (Aransyah et al., 2021), Prodi Pariwisata Unram belum cukup jika hanya memberikan materi didalam kelas. Diperlukan banyak memberikan pelatihan-

pelatihan serta pemahaman kepada mahasiswa agar kemampuan *soft skill* para mahasiswa dapat terus ter asah khususnya terkait dengan menangani keluhan-keluhan tamu (Firdaus, 2020). Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan PKM kepada mahasiswa/i Prodi Pariwisata Unram dalam

peningkatan kemampuan mahasiswa Prodi Pariwisata Unram dalam menangani keluhan tamu di Departemen Housekeeping.

**Solusi dan Target Luaran**

Solusi permasalahan yang dilakukan dalam kegiatan PKM ini adalah sebagai berikut:

Masalah	Solusi	Metode Pelaksanaan	Luaran
Kurangnya pengetahuan Mitra terkait jenis-jenis keluhan tamu	Lokakarya dan pelatihan	Ceramah, diskusi, demonstrasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan kualitas Mitra.</li> <li>• Peningkatan pengetahuan Mitra tentang Keluhan Tamu</li> <li>• Peningkatan minat Mitra untuk berkarier di departemen <i>Housekeeping</i>.</li> <li>• Artikel PKM dipublikasikan pada jurnal Nasional Terakreditasi.</li> </ul>
Kurangnya pengetahuan Mitra terkait teknik dalam menangani keluhan tamu sesuai dengan jenis-jenis keluhannya	Lokakarya dan pelatihan	Ceramah, diskusi, demonstrasi	
Rendahnya kemampuan mitra dalam berkomunikasi secara baik dengan tamu dalam menyelesaikan keluhan tamu.	Lokakarya dan pelatihan	Ceramah, diskusi, <i>role playing</i>	

**2. METODE**

Adapun tahap pelaksanaan kegiatan yaitu: (1) *Preparation* (menganalisis situasi melalui observasi awal). (2), *Operation* (*Pelaksanaan Lokakarya dan Pelatihan*).

(3) *Evaluation/recomendation* (4) *Target capaian*. Berikut langkah-langkah pelaksanaan pemecahan masalah:



Adapun langkah-langkah pelaksanaan kegiatan terinaat pada tabel berikut.

**Tabel 03.** Resume Pekerjaan PKM

No	Nama Pekerjaan	Program Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Tempat
1	<b>Kegiatan Pendahuluan</b>	<p>(a) Tim menemui dan memperkenalkan diri dengan Mitra.</p> <p>(b) Melaksanakan rapat awal tim dengan Mitra.</p> <p>(c) Melaksanakan rapat koordinasi tim bersama Mitra terkait strategi pelaksanaan kegiatan yang akan digunakan.</p>	Bulan pertama, minggu ke-1 dan ke-2	Lokasi Mitra
2	<b>Penyusunan Rencana Program</b>	<p>(a) Mendalami permasalahan yang disampaikan Mitra sekaligus menawarkan solusi strategis.</p> <p>(b) Data dan Informasi diinput ke dalam blanko yang tersedia.</p> <p>(c) Menyusun program</p>	Bulan pertama, minggu ke-3, dan ke-4.	Lokasi Mitra Kampus
3	<b>Pelaksanaan Program</b>	<p>(a) Tim menyiapkan materi, menentukan metode dan merumuskan tujuan/luaran kegiatan.</p> <p>(b) Tim bersama Mitra menentukan jadwal, waktu dan tempat pelaksanaan,</p> <p>(c) Tim berkoordinasi dengan instruktur/nara sumber.</p> <p>(d) Menyelenggarakan Lokakarya dan Coaching/Pelatihan. Tim bekerja sesuai agihan tugas masing-masing.</p> <p><b>Ketua:</b></p> <p>1) Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan secara keseluruhan (Perencanaan-Pelaksanaan-Monitoring-Evaluasi)</p> <p>2) Menyiapkan desain umum dalam bentuk <i>Terms of Reference</i> (TOR)</p> <p>3) Menjalin komunikasi dengan Mitra.</p> <p>4) Memantau dan mengevaluasi kerja tim.</p> <p><b>Anggota Pelaksana</b></p> <p>1) Menyiapkan disain Lokakarya dan pelatihan</p> <p>2) Menyiapkan pelaksanaan lokakarya dan pelatihan.</p>	Bulan kedua, ketiga, Minggu 1,2, 3 dan ke- 4	Lokasi Mitra,

		3)Menganalisis materi yang dibahas pada lokakarya dan pelatihan. 4)Menyiapkan draft laporan akhir dan jurnal ilmiah untuk publikasi.		
4	<b>Monitoring</b>	(a) Melakukan monitoring pelaksanaan. (Terjadwal) (b) Menyusun dan merumuskan tindakan aksi sebagai upaya pencapaian luaran program.	Bulan ketiga pada minggu ke-1,2,3,4	Lokasi Mitra
5	<b>Evaluasi</b>	(a) Merumuskan strategi evaluasi (perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi). (b) Menentukan tingkat capaian atau keberhasilan program terkait penyajian, penguasaan dan penyerapan materi, kemampuan mempraktekkan. (c) Menyusun hasil monitoring dan evaluasi sebagai dasar penyusunan laporan dan rekomendasi akhir.	Bulan keempat minggu 1 dan 2 dan 3	Kampus
6	<b>Pelaporan</b>	(a) Melakukan pencatatan kegiatan kedalam <i>log book</i> . (b) Menyusun Laporan Akhir	Bulan kelima minggu 1,2,3 dan 4	Kampus

Program PKM ini terlaksana dengan baik apabila :

1. Partisipasi aktif atau antusiasme Mitra menyiapkan : (1) tempat atau lokasi dan waktu pelaksanaan, (2) konsumsi selama berlangsungnya kegiatan, alat praktikum dan sarana pendukung kegiatan lainnya.
2. Partisipasi aktif atau antusiasme Mitra mengikuti seluruh rangkaian kegiatan sesuai dengan jadwal dan rundown acara pelatihan secara serius.
3. Adanya kesediaan ketua Mitra untuk ikut aktif mendorong dan memotivasi serta memfasilitasi terselenggaranya kegiatan PKM ini.

Tahapan evaluasi dalam PKM ini antara lain sebagai berikut:

1. Merumuskan strategi evaluasi (perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi).
2. Menentukan tingkat capaian atau keberhasilan program (*ouput* dan *outcomes*). *Output* terkait penyajian, penguasaan dan penyerapan materi, kemampuan mempraktekkan. Sedangkan dimensi *outcomes* peserta memiliki keprakarsaan berinteraksi dengan wisatawan.
3. Menyusun hasil monitoring dan evaluasi sebagai dasar penyusunan laporan dan rekomendasi akhir PKM.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan pengabdian pada

masyarakat tentang Peningkatan Kemampuan Mahasiswa Prodi Pariwisata

Unram Dalam Menangani Keluhan Tamu di Departemen Housekeeping berlangsung dengan baik dan lancar. Ketua pelaksana yang dibantu oleh para anggota menyiapkan dan membantu dalam mempersiapkan materi dan tempat kegiatan pengabdian dengan baik. Mahasiswa yang mengikuti kegiatan ini adalah mahasiswa dari berbagai Program Studi yang ada di kampus Prodi Pariwisata Unram antara lain Prodi Pariwisata Unram. Tempat atau lokasi yang digunakan untuk kegiatan pengabdian yaitu di salah satu ruangan kelas yang terdapat pada Prodi Pariwisata Unram.

Sebelum melakukan kegiatan pengabdian, Tim pelaksana memperkenalkan diri terlebih dahulu kepada peserta, mennetukan jaadwal/waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan serta mendalami permasalahan yang disampaikan. Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini disambut positif oleh mahasiswa/i yang terlibat, karena program ini sesuai dengan kebutuhan para mahasiswa yang membutuhkan pengetahuan dan kemampuan dalam menyelesaikan keluhan tamu di Departemen Housekeeping.

Respon yang positif tersebut terlihat dari partisipasi aktif dari peserta pelatihan. Hal ini menandakan adanya keinginan besar dari peserta untuk terus meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani keluhan tamu. Antusiasme ini juga tercermin dari peningkatan skor yang didapat oleh peserta pelatihan setelah mengikuti pelatihan selama dua minggu. Selain itu, mahasiswa yang mengikuti pelatihan ini mendapatkan manfaat ilmu untuk diaplikasikan ketika mereka masuk ke dunia kerja di indutri pariwisata.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan ini adalah waktu dan jadwal pelatihan yang masih berbenturan dengan jadwal kegiatan lain maupun

kegiatan pribadi masing-masing mahasiswa yang ada di Prodi Pariwisata UnramMataram. Banyaknya kegiatan di kampus menyebabkan ada beberapa mahasiswa tidak dapat mengikuti kegiatan pelatihan ini, seperti kegiatan *On The Job Trainig* (OJT). Meskipun begitu, kendala-kendala ini masih bisa diatasi dengan pengaturan ulang sehingga proses pelatihan tetap bisa dilaksanakan.

Hasil kegiatan pelatihan secara garis besar mencakup beberapa komponen sebagai berikut:

- Jumlah peserta pelatihan dan kehadiran tidak kurang dari 60 persen
- Ketercapaian target materi yang direncanakan
- Kemampuan peserta dalam penguasaan materi.

Target peserta pelatihan yang direncanakan sebelumnya adalah 20 orang mahasiswa aktif Prodi Pariwisata Unram. Secara umum kegiatan pelatihan berlangsung dengan baik dan lancar dan diikuti oleh 20 orang peserta. Meskipun begitu, masih ada peserta yang belum menyempatkan hadir di beberapa pertemuan. Alasannya karena terbenturnya jadwal kuliah kampus dengan waktu pelatihan serta telah dimualinya waktu *on the job training* ke industry pariwisata.

Ketercapaian target materi pada kegiatan pengabdian ini sangat baik, karena materi pelatihan telah disampaikan secara keseluruhan. Durasi pada setiap pertemuan yaitu 90 menit dan di setiap akhir sesi pertemuan, pemateri memberikan kesempatan kepada peserta untuk berdiskusi dan menyampaikan tanya jawab selamat diskusi berlangsung.

Pada minggu terakhir dari proses pengabdian ini, pemateri memberikan Ujian Tes Kemampuan para peserta dalam menyelesaikan keluhan tamu. Tes ini terbagi

dalam beberapa kelompok dengan peran masing-masing peserta yaitu menjadi staff dan menjadi seorang tamu hotel. Berdasarkan ujian tes kemampuan yang diberikan, kemampuan peserta dilihat dari penguasaan materi sudah Baik dengan nilai rata-rata dari hasil latihan seluruh peserta yaitu 70,54. Berdasarkan hasil pengabdian tentang Peningkatan Kemampuan Mahasiswa Prodi Pariwisata Unram Dalam Menangani Keluhan Tamu Di Departemen Housekeeping secara keseluruhan dapat dikatakan berhasil/sukses. Keberhasilah ini selain diukur berdasarkan kemampuan para peserta dan dapat juga dilihat dari kepuasan peserta setelah mengikuti kegiatan pelatihan ini. Manfaat yang didapatkan oleh mahasiswa adalah meningkatnya kemampuan serta pemahaman mahasiswa/i di Prodi Pariwisata UnramMataram menangani keluhan tamu khususnya di departemen housekeeping. Selain itu, mahasiswa/i termotivasi untuk terus belajar, sehingga dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam bidang pariwisata di industry perhotelan. Manfaat lain dari pelatihan ini yaitu hasil pelatihan ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambil kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas mahasiswa di Prodi Pariwisata Unram. Dokumentasi kegiatan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengabdian kepada masyarakat tentang Peningkatan Kemampuan Mahasiswa Prodi Pariwisata Unram Dalam Menangani Keluhan Tamu Di Departemen Housekeeping dapat

disimpulkan antara lain:

1. Kegiatan pengabdian dilaksanakan di kampus Prodi Pariwisata Unram telah terlaksana dengan baik dan sukses.
2. Peserta pengabdian terdiri dari mahasiswa Program Studi yang ada di kampus Prodi Pariwisata Unram antara lain Prodi Pariwisata Unram.
3. Berdasarkan ujian tes kemampuan yang diberikan, kemampuan peserta dilihat dari penguasaan materi sudah Baik dengan nilai rata-rata dari hasil latihan seluruh peserta yaitu 70,54.

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, saran yang bisa disampaikan sebagai berikut:

1. Adanya kegiatan lanjutan yang berupa pelatihan sejenis untuk selalu diselenggarakan secara terus menerus, sehingga kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa Prodi Pariwisata UnramMataram terus meningkat.

2. Materi pelatihan diharapkan terus dikembangkan dan dikreasikan dengan baik, sehingga pelatihan diharapkan lebih baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aransyah, F., Bharata, W., Aulia, P. N., Maulidia, A., & Ismaliana R, D. (2021). Pelatihan Penggunaan Aplikasi Mendeley Bagi Mahasiswa Dalam Pembuatan Daftar Pustaka. *PLAKAT (Pelayanan Kepada Masyarakat)*, 3(1), 88.  
<https://doi.org/10.30872/plakat.v3i1.5848>
- Firdaus, S. (2020). *Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Guest Relations Desk Di Hotel Swiss-Belboutique Yogyakarta Dan Hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta* (Vol. 8, Issue 75). Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.