

UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PELATIHAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA PENGINAPAN WHITE HOUSE

Ni Luh Nyoman Sherina Devi^{1,*}, I Ketut Pande Wahyu Krisna²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: sherinadevi@unmas.ac.id

ABSTRAK

Laporan ini menyajikan hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelatihan peningkatan kualitas layanan di Penginapan White House, Ubud, Gianyar, Bali. Kegiatan ini dilaksanakan oleh tim pelaksana dari Universitas Mahasaraswati Denpasar pada periode 18 Juli hingga 19 Agustus 2024. Analisis situasi awal menunjukkan bahwa kualitas layanan pelanggan dan citra hotel belum optimal, yang berpotensi mengurangi kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi masalah ini, dilakukan pelatihan dan sosialisasi kepada staf mengenai pentingnya kualitas layanan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan staf, dengan realisasi capaian program mencapai 100%. Diharapkan, laporan ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan layanan di sektor pariwisata dan memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Citra Hotel.

ANALISIS SITUASI

Ardan (2021) Direktorat Jendral Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kementerian Riset dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia membuat wadah yang disebut "pengabdian masyarakat" untuk mendukung kemampuan mahasiswa Indonesia untuk mengeksplorasi dan menerapkan pengetahuan mereka kepada masyarakat umum.

Pengabdian Masyarakat adalah salah satu program yang tidak asing bagi mahasiswa yang dirancang oleh berbagai lembaga pendidikan di Indonesia untuk memberikan kontribusi nyata kepada bangsa Indonesia, khususnya dalam mengembangkan kesejahteraan dan kemajuan bangsa Indonesia. Program Pengabdian Masyarakat adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk membantu masyarakat tertentu dalam beberapa aktivitas tanpa mengharapkan imbalan (Mendra & Pradnyani, 2024). Pengabdian masyarakat bisa dilakukan dimana saja dengan rasa tanggung jawab dan wujud kepedulian dari masing-masing mahasiswa.

Saat ini, dunia bisnis, terutama di bidang jasa, sangat berkembang, dan pariwisata adalah salah satu bidang yang paling berkembang di Indonesia. Perkembangan pariwisata akan meningkatkan pendapatan negara dan meningkatkan

peluang usaha bagi masyarakat, yang pada gilirannya akan membantu perekonomian keluarga (Ananda & Devesh, 2016). Salah satu faktor pendukung objek pariwisata adalah dengan adanya sarana dan prasarana pendukung salah satunya adalah hotel atau penginapan. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan tamu hotel (Saputra & Sudarsa, 2019). Setiap pelaku bisnis dalam menjalankan usahanya harus bisa beradaptasi dengan berbagai kemajuan dan tren yang sedang diminati banyak konsumen dan harus mampu memenuhi kebutuhan dan permintaan konsumen yang berubah-ubah dengan berupaya meningkatkan dari segi kualitas pelayanan, agar para konsumen yang datang mendapatkan apa yang sudah menjadi harapan mereka (Azzahra & Nainggolan, 2022).

White house berdiri sejak tahun 2008 yang didirikan oleh Pande Made Supartha, yang beralamat di Br. Padang Tegal, Gianyar, Bali. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bentuk pemasaran yang dimiliki oleh White House adalah pemasaran digital melalui Airbmb dan Booking.com, White House beroperasi secara penuh waktu 24 jam sehari dan memiliki 13 orang staf dalam menjalankan operasionalnya.

Suatu perusahaan dengan adanya berbagai kendala yang dihadapinya, akan lebih matang dalam menjalani usahanya dan tentunya akan memiliki tahap-tahap atau ide-ide baru untuk memajukan perusahaan kedepannya. Saat melakukan observasi pada Penginapan White House ditemukan permasalahan yaitu belum maksimalnya kualitas layanan pelanggan, Hal ini tentu akan mempunyai resiko yang besar.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di Penginapan White House, pelaksana tertarik untuk melakukan Pengabdian Masyarakat pada Penginapan White House dan mengambil judul “Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan pada Penginapan White House”.

PERUMUSAN MASALAH

Saat melakukan observasi ditemukan permasalahan yaitu belum maksimalnya kualitas layanan pelanggan pada staf yang tentunya juga akan mempengaruhi citra dari penginapan White House, tentu ini akan mempunyai resiko yang besar. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di penginapan White House, pelaksana tertarik untuk melakukan Pengabdian Masyarakat pada Penginapan White House dan mengambil judul “Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan pada Penginapan White House”.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Adapun solusi yang diberikan kepada tenaga kerja dan pihak manajemen perusahaan dengan permasalahan yang ditentukan pada tenaga kerja dan manajemen dalam observasi yang telah dilakukan, antara lain :

1. Melakukan Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan
2. Pelanggan pada staf penginapan white house
3. Melakukan sosialisasi kepada staf/karyawan mengenai pentingnya kualitas pelanggan terhadap peningkatan citra hotel

Solusi ini diberikan agar tenaga kerja dan pihak manajemen bisa lebih meningkatkan kualitas layanan pelanggan yang tentunya juga agar bisa meningkatkan citra dari penginapan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan pada Penginapan White House terdiri dari metode persiapan, metode pelaksanaan dan metode evaluasi.

1. Metode pendekatan yang dilakukan untuk menyelesaikan persoalan masyarakat dalam kegiatan Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan pada Penginapan White House antara lain : Dengan adanya pelatihan peningkatan kualitas layanan pelanggan pada staf di penginapan white house seperti melakukan double checkup room, mendengarkan umpan balik customer.
2. Dengan adanya sosialisasi kepada staf/karyawan mengenai pentingnya kualitas layanan pelanggan terhadap peningkatan citra merek hotel dengan lebih memahami target audiens, meningkatkan kualitas pelayanan, lebih aktif dalam penggunaan media social sebagai media promosi

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian Masyarakat yang dilaksanakan di Penginapan White House yang beralamat di Br. Padang Tegal, Ubud, Gianyar, Bali tersebut mendapatkan respon yang sangat baik. Sehingga tujuan dari pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dapat berjalan dengan lancar dan tepat sasaran, dengan dilaksanakannya pengabdian masyarakat telah membantu pihak perusahaan dalam hal meningkatkan kualitas layanan pelanggan serta meningkatkan citra penginapan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini tidak akan berhasil tanpa dukungan semua pihak.

Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan ini antara lain :

1. Adanya dukungan penuh terhadap kegiatan pengabdian masyarakat dari Pimpinan Penginapan White House.

2. Antusias, kerjasama, dan komunikasi yang baik serta semangat yang ditunjukkan dari karyawan Penginapan White House dalam mengikuti setiap program kerja yang dibuat.
3. Tersedianya fasilitas yang mendukung dan memadai dalam menjalankan kegiatan.



Gambar 1. Melakukan pelatihan peningkatan kualitas layanan pelanggan pada staf penginapan white house



Gambar 2. Melakukan sosialisasi kepada staf/karyawan mengenai pentingnya kualitas layanan pelanggan terhadap peningkatan citra hotel

SIMPULAN DAN SARAN

Kemampuan karyawan dalam menyusun strategi guna mengupaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan pada Penginapan White House telah berhasil diterapkan, melalui kegiatan:

- 1) Melakukan pelatihan peningkatan kualitas layanan pelanggan pada staf penginapan White House
- 2) Melakukan sosialisasi kepada staf/ karyawan mengenai pentingnya kualitas layanan pelanggan terhadap citra hotel

Adapun faktor-faktor yang mendukung keberhasilan kegiatan ini, Pimpinan perusahaan yang mendukung kegiatan ini, antusiasme karyawan dalam mengikuti kegiatan ini, dan tersedia fasilitas pendukung yang memadai dalam melaksanakan kegiatan ini.

Kemampuan karyawan dalam menyusun strategi guna Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan pada Penginapan White House perlu ditingkatkan lagi melalui pelatihan dan sosialisasi untuk menambah pengetahuan serta keterampilan mengenai kualitas layanan pelanggan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, S., & Devesh, S. (2016). Service quality and customer satisfaction: A study in the perception of retail banking customers in oman. *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 333.
- Ardan, F. (2021). PKM: Pengertian, Bentuk Kegiatan, Bidang, dan Tujuan. *Media Indonesia*.
- Azzahra, A., & Nainggolan, B. M. (2022). Pengaruh media sosial, e-wom, citra merek, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di R Hotel Rancamaya. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 481-496.
- Mendra, N. P. Y., & Pradnyani, N. L. P. S. P. (2024, June). Strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dan mengoptimalkan sistem pencatatan akuntansi pada satker biro logistik polda bali. In *prosiding seminar nasional pengabdian masyarakat (senema)* (vol. 3, no. 1, pp. 489-493).
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Pro Mark*, 9(2), 11-11.