

PROPOSAL PENELITIAN
HIBAH INTERNAL SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024-2025

Skema Kegiatan : Penelitian Pengembangan Kompetensi Dosen (PPKD)
 Program Studi : Manajemen Tata Hidangan

Judul Penelitian	Analisis Efektivitas <i>Pelatihan Sequence of Service</i> dalam Mempersiapkan Mahasiswa untuk memasuki Industri Perhotelan
Nama Ketua Peneliti NIDN	Natal Olotua Sipayung, M.Tr.Par NIDN : 1024128801
Nama Anggota Peneliti NIDN	Dailami, M.Pd 1005038002
Nama Anggota Peneliti NIDN	Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par 1030089101
Nama Anggota Peneliti NIM	Yusak Yama Langi 2022020005
Waktu Penelitian	Lihat Lampiran
Lokasi Penelitian	Kota Batam
Detail Isi Proposal Penelitian Pendahuluan	Industri pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang mengalami perkembangan pesat di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pariwisata tidak hanya menjadi sumber pendapatan utama bagi banyak negara, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan lapangan kerja, mendorong pertumbuhan ekonomi, serta memperkenalkan kekayaan budaya dan keindahan alam kepada dunia. Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat global dan kemudahan akses transportasi, sektor pariwisata terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Di Indonesia, sektor pariwisata memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional. Dengan kekayaan alam yang melimpah, warisan budaya yang beragam, serta kebijakan pemerintah yang mendukung pertumbuhan sektor ini, Indonesia terus menarik wisatawan domestik maupun internasional. Pemerintah melalui berbagai program seperti "Wonderful Indonesia" dan pengembangan 10 Destinasi Bali Baru berupaya meningkatkan daya saing industri pariwisata di tingkat global. Salah satu elemen penting dalam operasional hotel adalah Food & Beverage (F&B) Department, yang bertanggung jawab atas penyediaan makanan dan minuman bagi tamu. Departemen ini memiliki peran strategis dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkesan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. F&B Department dalam sebuah hotel tidak hanya berfokus pada penyajian makanan dan minuman di restoran, tetapi juga mencakup layanan kamar (room service), katering, bar, banquet (acara dan konferensi), serta pelayanan di lounge atau kafe. Oleh karena itu, keberhasilan operasional F&B Department sangat bergantung pada manajemen yang baik, standar pelayanan yang tinggi, serta inovasi dalam menu dan konsep layanan. Salah satu standar yang digunakan dalam memberikan pelayanan yang sistematis dan berkualitas adalah <i>Sequence of Service</i>. Konsep ini mengacu pada urutan langkah-langkah pelayanan yang harus dilakukan oleh staf dalam melayani tamu, mulai dari penyambutan hingga penyelesaian transaksi dan perpisahan. <i>Sequence of Service</i> tidak hanya berfokus pada kecepatan layanan, tetapi juga pada detail dalam interaksi dengan tamu, mulai dari sikap

	ramah, profesional, dan sistematis dapat memberikan pengalaman yang lebih berkesan bagi tamu, yang pada akhirnya berdampak pada reputasi dan profitabilitas bisnis.
Tinjauan Pustaka	Pengertian Pelatihan Pelatihan adalah suatu proses sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi seseorang dalam bidang tertentu. Pelatihan biasanya diberikan melalui berbagai metode, seperti instruksi langsung, simulasi, praktik kerja, dan pembelajaran berbasis teknologi. Tujuan utama pelatihan adalah untuk meningkatkan kinerja individu dalam pekerjaan atau aktivitas yang mereka jalani, baik dalam lingkungan akademik, profesional, maupun industri. Menurut Sopiah (2008), pelatihan adalah suatu usaha yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan individu agar dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien. Sedangkan Noe (2010) mendefinisikan pelatihan sebagai suatu proses yang dirancang untuk memberikan pembelajaran berbasis pengalaman agar peserta dapat meningkatkan keterampilan kerja mereka. Pelatihan dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis, di antaranya: Pelatihan Teknis – Berfokus pada pengembangan keterampilan praktis dalam suatu bidang tertentu, seperti penggunaan perangkat lunak, keterampilan teknis industri, atau keahlian profesional. Pelatihan Soft Skills – Mengembangkan keterampilan interpersonal, seperti komunikasi, kepemimpinan, manajemen waktu, dan kerja sama tim. Pelatihan On-the-Job – Pelatihan yang dilakukan langsung di tempat kerja dengan bimbingan dari instruktur atau mentor. Pelatihan Off-the-Job – Pelatihan yang dilakukan di luar lingkungan kerja, seperti seminar, workshop, atau kursus khusus. Dalam industri perhotelan, pelatihan berperan penting dalam memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan pelayanan yang sesuai dengan standar industri. Salah satu bentuk pelatihan yang sering diterapkan adalah pelatihan Sequence of Service, yang mengajarkan prosedur pelayanan yang sistematis untuk meningkatkan pengalaman tamu dan efisiensi kerja karyawan. Dengan adanya pelatihan yang efektif, individu dapat lebih siap menghadapi tantangan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi organisasi atau industri tempat mereka bekerja. Sequence Of Service Sequence of Service adalah serangkaian prosedur standar yang digunakan dalam industri perhotelan dan restoran untuk memberikan pelayanan yang sistematis, profesional, dan berkualitas kepada tamu. Konsep ini mencakup urutan langkah-langkah pelayanan mulai dari penyambutan tamu hingga penyelesaian transaksi dan perpisahan. Penerapan Sequence of Service bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, memastikan efisiensi operasional, serta menjaga konsistensi layanan sesuai dengan standar industri. Menurut standar industri perhotelan dan restoran, Sequence of Service mencakup berbagai elemen, seperti keramahan dalam menyambut tamu, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, kecepatan layanan, serta keterampilan komunikasi yang baik. Penerapan prosedur ini sangat penting dalam menciptakan pengalaman makan yang positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tahapan dalam Sequence of Service

Meskipun setiap hotel atau restoran dapat memiliki standar pelayanan yang sedikit berbeda, secara umum **Sequence of Service** terdiri dari beberapa tahapan utama, yaitu:

1. Greeting (Menyambut Tamu)
 - Menyambut tamu dengan ramah dan profesional.
 - Menggunakan bahasa tubuh yang sopan dan ekspresi yang bersahabat.
 - Mengarahkan tamu ke meja atau area yang telah disiapkan.
2. Seating & Menu Presentation (Mengarahkan Tempat Duduk dan Menyajikan Menu)
 - Membantu tamu duduk dengan nyaman.
 - Menyajikan menu dengan sopan dan menjelaskan pilihan makanan dan minuman jika diperlukan.
3. Taking Order (Menerima Pesanan)
 - Mendengarkan pesanan dengan cermat dan mengonfirmasi detail pesanan.
 - Menawarkan rekomendasi menu atau promosi yang tersedia.
4. Serving Food & Beverage (Menyajikan Makanan dan Minuman)
 - Menyajikan makanan dan minuman dengan urutan yang benar dan sesuai standar.
 - Memastikan bahwa tamu mendapatkan apa yang mereka pesan dengan kualitas terbaik.
5. Quality Check (Memeriksa Kepuasan Tamu)
 - Menanyakan apakah makanan dan minuman sudah sesuai dengan harapan tamu.
 - Menawarkan bantuan tambahan jika diperlukan.
6. Clearing Table (Membersihkan Meja)
 - Mengambil piring atau gelas yang telah selesai digunakan secara bertahap.
 - Menjaga meja tetap bersih dan rapi tanpa mengganggu kenyamanan tamu.
7. Billing & Payment (Penyelesaian Tagihan dan Pembayaran)
 - Menyajikan tagihan dengan profesional dan memberikan opsi pembayaran.
 - Mengonfirmasi pembayaran dan memberikan ucapan terima kasih.
8. Farewell (Perpisahan dengan Tamu)
 - Mengucapkan terima kasih dengan tulus dan mengundang tamu untuk kembali.
 - Mengiringi tamu keluar dengan sikap ramah dan profesional.

Pentingnya Sequence of Service dalam Industri Perhotelan dan Restoran

1. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan – Dengan mengikuti prosedur yang terstruktur, tamu akan merasa lebih diperhatikan dan mendapatkan pengalaman layanan yang lebih baik.
2. Menjaga Standar Pelayanan – Membantu memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan layanan yang konsisten dan berkualitas.
3. Meningkatkan Efisiensi Operasional – Mempermudah koordinasi antar staf sehingga layanan berjalan lebih cepat dan efektif.
4. Meningkatkan Loyalitas Tamu – Pelayanan yang baik dapat membuat tamu kembali lagi ke restoran atau hotel yang sama di masa mendatang.
5. Membantu Pelatihan Karyawan – Dengan adanya standar **Sequence of Service**, karyawan baru dapat lebih mudah memahami alur kerja dan memberikan pelayanan yang optimal.

Definisi Industri Perhotelan

Industri perhotelan adalah sektor bisnis yang berfokus pada penyediaan layanan akomodasi, makanan, minuman, dan hiburan bagi tamu atau wisatawan. Industri ini merupakan bagian dari sektor pariwisata yang lebih luas dan mencakup berbagai jenis usaha seperti hotel, resort, restoran, bar, kafe, serta layanan pendukung lainnya seperti event management dan transportasi wisata.

Industri perhotelan berkembang pesat seiring dengan meningkatnya mobilitas global, pertumbuhan ekonomi, dan perkembangan teknologi. Persaingan di sektor ini semakin ketat, mendorong pelaku bisnis untuk terus meningkatkan kualitas layanan, inovasi, serta strategi pemasaran guna menarik dan mempertahankan pelanggan.

Komponen Utama dalam Industri Perhotelan

Industri perhotelan mencakup berbagai bidang usaha yang saling berkaitan. Beberapa komponen utama dalam industri ini meliputi:

1. **Akomodasi (Lodging)**
 - Hotel (bintang 1 hingga bintang 5)
 - Resort dan vila
 - Motel dan hostel
 - Guest house dan homestay
 - Apartemen dan layanan sewa jangka pendek (seperti Airbnb)

2. Food & Beverage (Makanan dan Minuman)

- Restoran dan kafe
- Bar dan lounge
- Room service di hotel
- Banquet dan catering untuk acara

3. Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions (MICE)

- Layanan untuk penyelenggaraan rapat, seminar, konferensi, dan pameran bisnis.
- Hotel bisnis biasanya menyediakan ballroom, meeting rooms, dan fasilitas pendukung lainnya.

4. Rekreasi dan Hiburan

- Spa dan wellness center
- Kolam renang dan pusat kebugaran
- Kasino dan klub malam
- Aktivitas olahraga dan rekreasi (golf, diving, hiking, dll.)

5. Manajemen dan Layanan Pendukung

- Layanan concierge dan resepsionis
- Housekeeping dan kebersihan
- Keamanan dan manajemen risiko
- Teknologi perhotelan (sistem reservasi online, self check-in, smart hotel)

Perkembangan dan Tren dalam Industri Perhotelan

Industri perhotelan terus mengalami inovasi dan adaptasi terhadap kebutuhan pasar. Beberapa tren utama yang berkembang saat ini meliputi:

1. Hotel Berbasis Teknologi

- Penggunaan aplikasi mobile untuk check-in dan check-out.
- Implementasi kecerdasan buatan (AI) dalam layanan pelanggan.
- Smart rooms dengan kontrol otomatis untuk pencahayaan, suhu, dan hiburan.

2. Sustainability dan Hotel Ramah Lingkungan

- Pengurangan limbah plastik dan penggunaan bahan ramah lingkungan.
- Sistem pengelolaan energi yang lebih efisien.
- Promosi konsep "eco-friendly tourism" dengan keberlanjutan sebagai fokus utama.

3. Personalized Guest Experience

- Penggunaan data pelanggan untuk memberikan layanan yang lebih personal.
- Customizable room preferences dan menu makanan berdasarkan preferensi tamu.

4. Pariwisata Kesehatan dan Wellness Tourism

	- o Meningkatnya permintaan untuk hotel dengan fasilitas spa, yoga, dan perawatan kesehatan. - o Destinasi wisata yang menawarkan paket retreat dan program kesehatan holistik. 5. Keamanan dan Kebersihan Pasca Pandemi - o Standar kebersihan yang lebih ketat di hotel dan restoran. - o Peningkatan sistem contactless dalam pembayaran dan pemesanan layanan.
Metode Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif ini juga disebut dengan <i>feasibility study</i> yang bermaksud untuk memperoleh data awal. Penelitian deskriptif merupakan mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian dengan metode deskriptif biasanya dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi kasus (Sugiyono, 2013)
Daftar Pustaka	Sugiyono, D. (2013). <i>Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan</i>. Alfabeta,. Ahmad, R., & Scott, N. (2019). "The Importance of Training in the Hospitality Industry: A Case Study of Service Quality in Hotels." <i>Journal of Hospitality and Tourism Management</i>, 40(1), 12-25. Law, R., Leung, R., & Buhalis, D. (2015). "Education and Training for the Hospitality Industry: A Review of the Literature." <i>Journal of Teaching in Travel & Tourism</i>, 15(1), 56-77. Kemenpar RI. (2020). <i>Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Perhotelan</i>. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Mulyani, S., & Suryawan, I. B. (2022). "Analisis Penerapan SOP oleh Waiter/Waitress di Restoran Hotel X." <i>Jurnal Manajemen Perhotelan</i>, 8(1), 45-53. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2019). <i>Panduan Pelatihan Sequence of Service bagi Mahasiswa Perhotelan</i>. Diakses dari https://www.kemdikbud.go.id
Tujuan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk: 1. Menganalisis tingkat efektivitas pelatihan <i>Sequence of Service</i> dalam meningkatkan keterampilan mahasiswa perhotelan. 2. Mengidentifikasi sejauh mana pelatihan <i>Sequence of Service</i> membantu mahasiswa dalam memahami standar layanan industri perhotelan.

	3. Menilai dampak pelatihan terhadap kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja di sektor perhotelan, khususnya di departemen Food & Beverage Service. 4. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi pelatihan <i>Sequence of Service</i> serta upaya perbaikannya. Manfaat Penelitian a. Menambah wawasan dan referensi ilmiah mengenai efektivitas pelatihan <i>Sequence of Service</i> dalam bidang perhotelan. b. Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori terkait pelatihan keterampilan layanan dalam industri perhotelan. c. Membantu mahasiswa memahami pentingnya <i>Sequence of Service</i> dalam dunia perhotelan. d. Meningkatkan keterampilan layanan mahasiswa sehingga lebih siap memasuki dunia kerja. e. Memberikan gambaran nyata tentang standar layanan yang diterapkan di industri perhotelan
Biaya Penelitian	Rp3.600.000,- (tiga juta enam ratus ribu rupiah) . Estimasi Anggaran sbb Biaya Transportasi Tim Peneliti (BBM kendaraan operasional selama Pengambilan data dll) Biaya Makan-Minum Tim Peneliti selama penelitian Biaya Pelaksanaan Survey (ATK, Refreshment / Snack , Makan Minum bersama narasumber dll) Biaya Penerbitan Jurnal Sinta 5

Lampiran Waktu Penelitian

No	Nama Kegiatan	Week 2 Mei 2025	Week 3 Mei 2025	Week 4 Mei 2025	Week 1 Jun 2025	Week 2 Jun 2025	Week 3 Jun 2025	Week 4 Jun 2025	Week 1 Jul 2025
1	Pelaksanaan persiapan penelitian								
	a. Perizinan dengan lembaga terkait & Koordinasi Peneliti dengan PUSLITABMAS & Prodi manajemen Tata Hidangan								
	b. Koordinasi dengan Mahasiswa F&B BTP								
	c. Penetapan bentuk rancangan penelitian & penyusunan instrument penelitian (studi pustaka/literatur dan data pendukung)								
2	Pelaksanaan pra penelitian								
	a. Penetapan survey lapangan pra penelitian								
	c. Penyusunan laporan pra penelitian								
4	Pengadaan alat dan bahan penelitian								
	a. Pembelian alat-alat sarana / peralatan penunjang & Bahan habis pakai keperluan penelitian								
5	Pelaksanaan pengambilan data di lapangan								
	a. Pertemuan & koordinasi persiapan dan pelaksanaan pengambilan data								
	b. Penyusunan data hasil pengambilan data di lapangan								
6	Pelaksanaan analisis data & Penyusunan Bahan Hasil Analisa Data								
8	Penyusunan Laporan Penelitian								
10	Publikasi Hasil Penelitian								
	a. Penyusunan naskah artikel ilmiah								
	b. Pemuatan naskah artikel ilmiah pada jurnal Nasional Terakreditasi								

Mengetahui
Ketua Program Studi

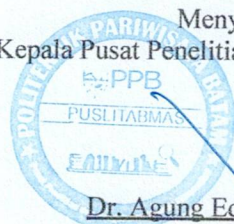

Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par
NIDN 1030089101

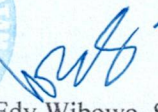


Batam, 07 Maret 2025
Ketua Kegiatan Pengabdian


Natal Olotua Sipayung, M.Tr.Par
NIDN 1024128801

Menyetujui
Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat




Dr. Agung Edy Wibowo, SE., M.Si
NIDN 1005067004