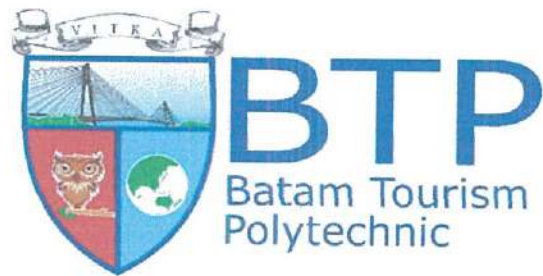


**LAPORAN KEGIATAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



JUDUL

**Edukasi Product Knowledge dalam Meningkatkan Pengetahuan
Siswa SMK Magang di Sheraton Four Points**

PENGABDI

Nensi Lapotulo, S.ST.Par., M.MPar

1010046901

Devid Trinaldo Simatupang, S.ST.Par., M.Par

1030128402

Okki Kurnia, S.Par., MM

1001109202

Haufi Sukmamedian, ST., M.M.Par

1010048001

**PROGRAM STUDI MANAJEMAN DEVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
JULI 2023**

**HALAMAN PENGESAHAN
PROPOSAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

Jenis Pengabdian : Edukasi kepada siswa-siswi SMK
Judul Pengabdian : Edukasi Product Knowledge dalam Meningkatkan Pengetahuan Siswa SMK Magang di Sheraton Four Points

Ketua Kegiatan

a. Nama Lengkap : Nensi Lapotulo, S.ST.Par., M.MPar
b. NIDN : 1010046901
c. Jabatan Fungsional : Lektor
d. Program Studi : Manajemen Devisi Kamar
e. Nomor HP : 085264267002
f. Alamat surel (e-mail) : in.nen104@gmail.com

Anggota 1

a. Nama Lengkap : Devid Trinaldo Simatupang, S.ST.Par., M.Par
b. NIDN : 1030128402
c. Jabatan Fungsional : Lektor
d. Program Studi : Manajemen Devisi Kamar
e. Nomor HP : 081314323685
f. Alamat surel (e-mail) : devid.simatupang@gmail.com

Anggota 2

a. Nama Lengkap : Okki Kurnia, S.Par., MM
b. NIDN : 1001109201
c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli (AA)
d. Program Studi : Manajemen Devisi Kamar
e. Nomor HP : 082124484544
f. Alamat surel (e-mail) : okki.kurnia@yahoo.com

Anggota 3

a. Nama Lengkap : Haufi Sukmamedian, ST., M.M.Par
b. NIDN : 1010048001
c. Jabatan Fungsional : Lektor
d. Program Studi : Manajemen Devisi Kamar
e. Nomor HP : 081380753457
f. Alamat surel (e-mail) : sukmamedian@gmail.com

Biaya yang diusulkan : Rp. 2.000.000

Mengetahui
Ketua Program Studi

Supardi, S.Pd., MM
NIDN : 1007109204

Batam, 5 Juli 2023

Ketua Kegiatan Pengabdian

Nensi Lapotulo, S.ST.Par., M.MPar
NIDN: 1010046901

Menyetujui

Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Dr. Agung Edy Wibowo, S.E., M.Si
NIDN : 1010078601

KATA PENGATAR

Segala puji dan syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada kami Dosen Program Studi Manajemen Devisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat (PKM) sebagai salah satu pengejawantahan dari Tridharma Perguruan Tinggi. PKM yang dilaksanakan berjudul edukasi proudct knowledge dalam meningkatkan pengetahuan siswa SMK magang di Sheraton Four Points

Kegiatan PKM tersebut dapat terlaksana berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini perkenankanlah kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Nur A Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Bapak Supardi, S.Pd., MM, Kaprodi Manajemen Devisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam.
3. Bapak Dr. Agung Edy Wibowo. S.E., M.Si. selaku Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (PUSLITABMAS) Politeknik Pariwisata Batam.
4. Bapak Ari Soplanit, selaku General Manager Sheraton Four Points Hotel Batam.
5. Bapak Indra Satria, selaku Human Resources Manager Sheraton Four Points Hotel Batam.
6. Berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu terlaksananya kegiatan PKM ini.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini tentu masih belum mencapai target ideal karena keterbatasan waktu yang tersedia. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, menurut kami perlu kiranya dilakukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di lain waktu sebagai kelanjutan kegiatan tersebut. Namun demikian, besar harapan kami semoga PKM ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Batam, 5 Juli 2023

Pengabdian Kepada Masyarakat

Team

RINGKASAN

Edukasi Product Knowledge dalam Meningkatkan Pengetahuan Siswa SMK Magang di Sheraton Four Points

Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah untuk mengedukasi siswa SMKN 2 Tanjungbalai Karimun di Hotel Sheraton Four Points Batam tentang *product knowledge* hotel pada bagian *room division*. Hotel sebagai salah satu industri pariwisata dalam praktiknya sangat memperhatikan sikap pelayanan yang diberikan oleh pelayan hotel kepada konsumen yang datang. Dalam hal ini, semua pelayanan di hotel dituntut memiliki kualitas yang baik dan mampu memuaskan konsumen yang datang, terlebih lagi jika konsumen yang dilayaninya adalah wisatawan mancanegara yang menuntut standar pelayanan tinggi yakni standar internasional. Oleh sebab itu, seluruh karyawan yang bekerja di industri hotel baik pada level training, kontrak maupun karyawan tetap dituntut untuk memiliki keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan sikap (*attitude*) yang baik.

Berdasarkan temuan di industri, salah satu kelemahan lulusan SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) adalah kurangnya pemahaman tentang *product knowledge* hotel. Sebagaimana yang dikemukakan oleh salah satu manajer hotel yang berlokasi di Batam. Memahami permasalahan tersebut, maka pada kesempatan ini, edukasi *product knowledge* hotel diberikan kepada siswa SMKN 2 Tanjung Balai Karimun Melalui edukasi dan pendampingan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman siswa SMK terhadap *product knowledge* di hotel, khususnya bidang Room Division.

DAFTAR ISI

KATA PENGATAR	3
RINGKASAN	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR LAMPIRAN	6
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1. Edukasi Product Knowledge	7
BAB II GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA.....	12
2.1. Letak Geografis	12
BAB III METODE PELAKSANAAN.....	14
3.1. Khalayak Sasaran	14
3.2. Metode Kegiatan	14
3.3. Langkah - Langkah Kegiatan	14
3.4. Faktor Pendukung dan Penghambat	15
BAB IV HASIL YANG DICAPAI DAN PEMBAHASAN.....	16
4.1. Hasil	16
4.2. Pembahasan.....	16
BAB V PENUTUP.....	17
5.1. Kesimpulan	17
5.2. Saran.	17
DAFTAR PUSTAKA	18
LAMPIRAN.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penggunaan dana

Lampiran 2. Bukti-bukti dokumen pendukung kegiatan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Edukasi *Product Knowledge*

Sangatlah penting untuk selalu mengikuti perkembangan industri tempat bekerja atau tempat magang. Ini berarti *trainee* harus mencari informasi tentang pengetahuan produk hotel dimana *trainee* tersebut melaksanakan magang, baik sektor tertentu, atau tentang industri secara umum dan perlu diingat juga bahwa memahami informasi tentang industri dan menerapkannya pada praktik harian dapat meningkatkan peluang karier *trainee* di masa mendatang serta memberikan pengalaman tamu/pengunjung yang menyenangkan karena pelayanan informasi yang mereka dapat.

Informasi yang diberikan kepada tamu sama berharganya dengan pengalaman atau pengetahuan yang didapat oleh para *trainee*. Edukasi *product knowledge* atau bimbingan tentang pengetahuan produk hotel yang dilakukan secara sadar oleh dosen Manajemen Devisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam terhadap siswa-siswi SMKN 2 Kabupaten Karimun yang sedang magang di Hotel Sheraton Four Points Kota Batam adalah untuk mengubah kedisaran diri individu dalam rangka mencerdaskan atau meningkatkan pengetahuan anak muda dengan tujuan mereka dapat memanfaatkan kemampuannya dalam pekerjaan sehari-hari dan sebagai bagian dari masyarakat. Untuk terus belajar dan berkembang *trainee* harus mencari informasi terbaru dan relevan tentang apa yang terjadi di industri secara umum, sektor minat, dan tempat kerja atau tempat magang khususnya. Dari itu *trainee* harus berusaha untuk mengidentifikasi masalah seperti:

1. Tren yang berubah dan muncul berkaitan dengan pola pengunjung; kebutuhan, keinginan dan preferensi; pengeluaran; moda perjalanan; harga jual; produk dan layanan
2. Teknik dan praktik baru sebagaimana berlaku untuk industri, tempat lain dan *section* kerja
3. Peralatan dan teknologi baru diintegrasikan ke tempat kerja/industri serta resep baru untuk makanan dan minuman

4. Inisiatif yang berkaitan dengan periklanan, pemasaran dan promosi *in house* dan di media umum
5. Perubahan undang-undang, peraturan, kode praktik, kesepakatan, dan persyaratan lisensi yang berlaku untuk peran kerja dan posisi berikutnya yang ingin tempati dalam hal peningkatan karier
6. Informasi riset pasar sebagaimana yang berlaku untuk tamu: ini dapat dikumpulkan sebagai hasil riset internal atau dapat diperoleh melalui pihak ketiga seperti asosiasi industri/badan industri puncak
7. Aktivitas yang dilakukan lawan, untuk menarik pelanggan atau menghadapi persaingan di pasar.

Kesempatan belajar dan opsi pembelajaran yang memungkinkan untuk memperbarui, pengetahuan industri umum dapat meliputi:

1. Peluang di tempat kerja menggunakan pengamatan pribadi tamu dan umpan balik dari pelanggan untuk mendapatkan pengetahuan
2. Rapat dan pengarahan staf ini adalah cara umum bagi manajemen untuk berbagi informasi yang relevan: papan pengumuman staf, email staf, buletin staf juga digunakan
3. Melakukan studi formal lanjutan untuk mendapatkan kualifikasi formal dan mempelajari lebih lanjut tentang bidang minat tertentu
4. Berpartisipasi dalam kursus pelatihan dan seminar seperti yang diselenggarakan oleh asosiasi industri, departemen pemerintah, atau oleh pemasok
5. Tetap terhubung dengan TV, kabel, media elektronik, internet dan upaya harus ditargetkan ke situs dan artikel industri tertentu: berguna untuk mem *bookmark* situs yang relevan dan mengunjunginya secara teratur
6. Berlangganan jurnal, buletin, dan majalah perhotelan ini adalah publikasi industri dan selalu membawa artikel menarik, wawancara dengan personel industri, serta fakta dan tren industri yang relevan
7. Menjadi anggota asosiasi industri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan, membaca publikasi mereka, berkontribusi pada penelitian apa pun yang mereka lakukan

8. Menghadiri acara industri, peluncuran produk, atau promosi tidak hanya untuk berjejaring tetapi untuk mempelajari tentang produk dan layanan yang ditampilkan, disajikan, dan/atau saat ini muncul di pasar
9. Mencoba sesuatu yang baru selalu beri tahu manajemen bahwa ingin belajar dan menjadi sukarelawan untuk pekerjaan/peran yang berbeda di tempat kerja sehingga dapat memperoleh keragaman pengalaman dan keterampilan: ini bermanfaat untuk menjadi multi keterampilan dan mendapatkan pengalaman berguna yang bisa jadi dari manfaat saat melamar posisi baru/lebih tinggi
10. Meluangkan waktu untuk mengunjungi oposisi untuk melihat apa yang mereka lakukan, untuk memeriksa tingkat layanan mereka, untuk mengidentifikasi iklan/promosi yang mereka jalankan dan untuk menentukan apakah sesuatu yang mereka lakukan dapat ditransfer secara efektif ke hotel.

Product knowledge adalah prasyarat penting untuk kinerja tempat kerja yang efektif. Bagian ini melihat di mana semua informasi penting ini dapat diperoleh sehingga trainee dapat menemukan informasi awal untuk membantu pekerjaannya, dan kemudian memelihara/memperbarui pengetahuan tersebut. Penting untuk memiliki informasi terkini sehingga trainee dapat:

1. Bicaralah dengan pelanggan tentang acara, tren, dan kejadian khusus industri
2. Rencanakan karier saat peluang muncul dengan sendirinya
3. Ketahui kapan perlu memperbarui pengetahuan dan keterampilan sejalan dengan perubahan undang-undang, peralatan, teknologi, tren, dan praktik terbaik industri
4. Kembangkan dan pertahankan minat profesional pada apa yang benar-benar sebuah profesi
5. Berkomunikasi secara efektif dengan rekan kerja dan manajemen yang selalu mengikuti perkembangan terbaru
6. Pelajari teknik baru dan integrasikan pengetahuan dan keterampilan baru ke dalam praktik tempat kerja sehari-hari

7. Kembangkan apresiasi industri yang lebih luas – sehingga pekerjaan dapat ditempatkan dalam konteks yang lebih baik.

Ada banyak sumber informasi yang dapat membantu, beberapa di antaranya bersifat umum dan lainnya khusus untuk industri ini;

a. Bahan Tertulis

Ada banyak bahan tertulis yang dapat digunakan untuk memperoleh dan memperbaharui pengetahuan dan informasi industri;

- a) Buku referensi, tentang segala macam mata pelajaran seperti pilihan perjalanan, tujuan dan atraksi, memasak, mencampur koktail, tata graha, manajemen, dan semua topik operasional
- b) Buku panduan, banyak buku panduan tersedia di setiap tujuan/negara wisata utama. Sementara ini sering dibaca oleh wisatawan untuk membantu mereka mendapatkan 'rasa' negara yang mereka kunjungi, mereka juga dapat berguna untuk staf yang bekerja di negara tersebut sebagai referensi dan sumber daya. Banyak buku panduan tersedia *online* sebagai unduhan gratis, atau dapat dibeli secara *online*, bagi para profesional di industri pariwisata, selalu bermanfaat untuk mendapatkan gambaran tentang apa yang diharapkan wisatawan ketika mereka mengunjungi kami, jadi mendapatkan beberapa dari panduan ini dan menjelajahnya bisa menjadi pengalaman yang sangat mendidik dan bermanfaat
- c) Majalah perdagangan, yang dapat dibeli dari agen koran atau diperoleh melalui langganan
- d) Surat kabar, banyak surat kabar dengan sirkulasi besar menampilkan beberapa aspek industri perhotelan dan/atau perjalanan dan pariwisata secara rutin/mingguan. Fitur ini dapat mencakup ulasan makanan, perjalanan, dan atraksi; pergerakan industri (staf di antara pemberi kerja yang berbeda), artikel perjalanan tentang tujuan dan masalah yang menarik. Cari tahu kapan fitur ini muncul dan luangkan waktu untuk membacanya
- e) Perpustakaan, perpustakaan umum dan perpustakaan kampus atau sekolah adalah sumber materi yang bagus yang tidak perlu bayar. Jika

belum pernah mengunjungi perpustakaan setempat, sudah saatnya dilakukan dan biasanya di perpustakaan dapat mengatur pinjaman buku dalam beberapa hari sesuai dengan aturan yang ada di perpustakaan tersebut. Pinjaman dilakukan atas nama peminjam tentunya

- f) Buletin, biasanya datang dalam bentuk elektronik dan sebagian besar gratis. Buletin sering diproduksi oleh pemasok industri/layanan pendukung dan lembaga pemerintah dan disediakan sebagai alat pemasaran dan/atau komunikasi dan biasanya juga mengandung komponen iklan yang signifikan (yang dengan sendirinya dapat berguna), tetapi berisi banyak item/artikel yang dapat dengan mudah diterapkan dalam kehidupan kerja
- g) Brosur, daftar harga, dan jadwal, sebagian besar tempat, atraksi, pemasok, dan industri pendukung layanan menyediakan beberapa bentuk materi cetak untuk membantu mempelajari tentang: produk dan layanan, detail kontak untuk bisnis mereka, termasuk jam operasi, harga dan ketentuan perdagangan. Iklan, baik disurat kabar atau dalam format lain (TV, *pamflet*) merupakan sumber informasi yang sangat baik tentang produk dan layanan baru, perubahan produk yang sudah ada, harga, penawaran dan penawaran khusus.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis pada kesempatan ini akan melakukan kegiatan edukasi dalam meningkatkan pengetahuan siswa-siswi SMKN 2 Kabupaten Karimun yang sedang magang di Hotel Sheraton Four Points Kota Batam dengan memberikan ceramah beberapa hal yang akan dijadikan pemahaman dan pengertian dalam hal *product knowledge* yang dilakukan oleh dosen Manajemen Devisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam, dengan diadakan kegiatan edukasi ini agar siswa-siswi yang magang tersebut dapat menambah pengetahuan yang didapat dari SMK dan dapat bersaing dengan *trainee* lain yang sedang magang atau on the job training disesuaikan dengan perkembangan zaman saat ini. Berdasarkan penjelasan diatas pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan memberikan edukasi *product knowledge* dalam meningkatkan pengetahuan siswa SMKN yang sedang magang di Hotel Sheraton Four Points Kota Batam.

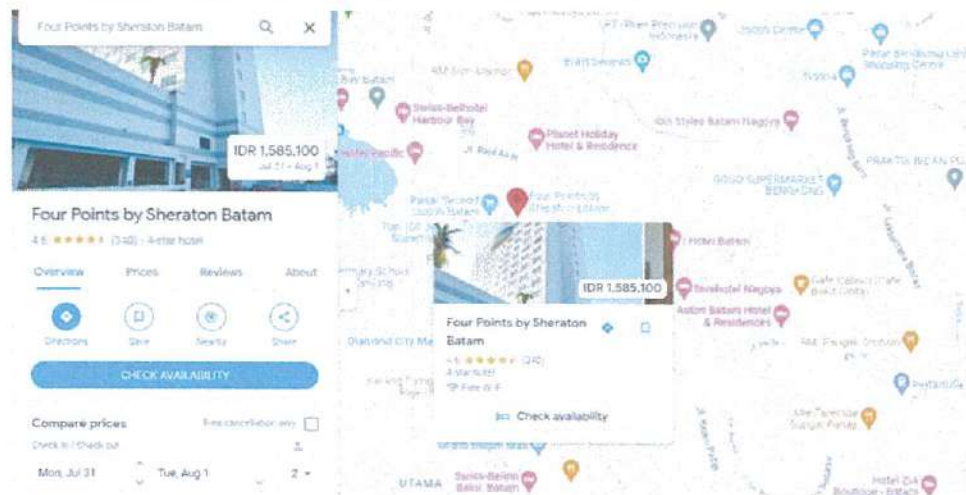
BAB II

GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA

2.1 Letak Geografis

Perpaduan klasik abadi dengan fasilitas modern terbentang di Four Points by Sheraton Batam. Dengan lokasi prima di Nagoya, Batam, Indonesia, hotel ini menempatkan diri di dekat kawasan perbelanjaan Nagoya dan Terminal Feri Harbour Bay Batam. Memiliki 16 lantai bangunan hotel, 10 lantai eks apartemen dan 4 lantai podium. Four Points memiliki 192 kamar, fasilitas yang diberikan hotel ini terdiri dari rumah makan *evolution*, kolam renang, balai sidang seluas 750 meter persegi dan sasana kebugaran.

Four Points sebagai hotel berbintang empat, bisa dibilang cukup sederhana berbentuk dua slab, dicat putih dengan lapis granit di podium. Four Points by Sheraton Batam beralamat di Komplek Panorama Nagoya, Jodoh River, Batu Ampar, Batam City, Riau Islands 29432.



Gambar 2.1 Lokasi Sheraton Four Points Hotel

Sumber: <https://www.marriott.com/en-us/hotels/bthfp-four-points-batam/overview>

Hotel Sheraton Four Points Kota Batam ikut berkontribusi dalam dunia pendidikan, salah satunya dengan mengimplementasikan program Pemerintah dengan menjalin kerjasama dengan SMKN 2 Tanjung Balai Karimun dalam hal Prakerin atau praktek kerja industri. Tujuan prakerin diadakan bagi siswa-siswi SMK adalah untuk meningkatkan mutu dan wawasan dasar dalam dunia usaha atau dunia industri. Prakerin juga merupakan kegiatan pendidikan,

pelatihan dan pembelajaran yang dilaksanakan di dunia usaha atau dunia industri yang relevan dengan kompetensi siswa dibidangnya. Tujuan prakerin bukan hanya kegiatan magang biasa, melainkan jalan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan yang memiliki tujuan serta manfaat tersendiri untuk para siswa.

SMKN 2 Tanjung Balai Karimun dalam hal ini sedang membangun keunggulan bagi lulusannya sesuai kebutuhan industri, yang dilakukan melalui pengembangan SMK dan lulusannya untuk dapat bersaing dalam dunia kerja di kawasan ekonomi khusus demi meningkatkan mutu dan keterampilan peserta anak didiknya. SMKN 2 Tanjung Balali Karimun terletak di Jl. Payalicin Sungai Bati, Pamak, Kecamatan Tebing, Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau. Karimun adalah Kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau, yang menjadi salah satu prediksi penunjang devisa negara karena letak geografisnya yang sangat strategis sehingga banyak wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kepri (Kepulauan Riau) pada umumnya dan Karimun pada khususnya. Tidak dapat dipungkiri Sekolah Kejuruan mempunyai peran yang sangat besar dalam penyediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dan professional dibidang bisnis manajemen dan pariwisata. Hal yang tidak kalah penting pada tahun 2023 ini pihak SMKN 2 Tanjung Balai Karimun mengirimkan peserta magang selama 12 bulan ke Hotel Sheraton Four Points.



Gambar 2.2 Peserta Magang SMKN 2 Tanjung Balai Karimun di Hotel Sheraton Four Points Batam

Sumber: Koleksi Penulis, 2023

BAB III

METODE PELAKSANAAN

3.1 Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran edukasi *product knowledge* ini adalah siswa-siswi SMKN 2 Tanjung Balai Karimun yang sedang magang atau prakertin di Hotel Sheraton Four Points Batam dalam upaya meningkatkan pengetahuan melalui ceramah di industri. Edukasi *product knowledge* memiliki peranan cukup penting bagi suatu hotel. Selain berfungsi sebagai pelengkap produk, edukasi juga secara tidak langsung menggambarkan produk itu sendiri. Dimensi-dimensi dari *product knowledge* memiliki peran masing-masing untuk menghasilkan pemahaman yang baik dan menarik, karena semakin menarik *product knowledge* tersebut semakin menarik perhatian para siswa. Adapun yang menjadi narasumber dalam kegiatan ini adalah dosen Program Studi Manajemen Devisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam.

3.2. Metode Kegiatan

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan untuk mengatasi permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Edukasi *face to face*

Memberikan edukasi tentang *product knowledge* ini pada dasarnya adalah kegiatan untuk memberikan pengetahuan kepada para siswa untuk lebih meningkatkan kualitas yang tidak hanya dari segi pengetahuan saja tetapi mengikuti perkembangan jaman melalui *produk knowledge* sehingga mempunyai pemahaman lebih tinggi lagi dibanding sebelumnya.

2. Materi penyuluhan

Mengenai *product knowledge* berkaitan dengan kualitas pembelajaran dan pemahaman.

3. Tanya Jawab *audience*

Memberikan kesempatan kepada seluruh *audience* untuk bertanya sesuai dengan materi yang telah diberikan.

3.3. Langkah - Langkah Kegiatan

Adapun langkah-langkah kegiatan yang dilakukan adalah pendampingan secara intensif dengan tahapan sebagai berikut:

1. Memberikan edukasi tentang *product knowledge*
2. Memberikan edukasi materi *penjelasan product knowledge*
3. Motivasi langsung terhadap para *audience* selaku peserta
4. Diskusi dan tanya jawab

3.4. Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan evaluasi pelaksanaan dan hasil kegiatan dapat diidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan program pengabdian pada masyarakat ini. Secara garis besar faktor pendukung dan penghambat tersebut adalah sebagai berikut:

1) Faktor Pendukung

- a. Keikutsertaan semua peserta magang dari SMKN 2 Tanjung Balai Karimun
- b. Antusiasme dari siswa selaku *audience* serta memberikan semangat baru
- c. Berbagi ilmu dan pengalaman dosen kepada siswa

2) Faktor Penghambat

Keterbatasan waktu untuk pelaksanaan materi.

BAB IV

HASIL YANG DICAPAI DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

Kegiatan PKM yang dilaksanakan melalui edukasi *product knowledge* dalam meningkatkan pengetahuan siswa SMKN 2 Tanjung Balai Karimun yang sedang magang atau prakerin di Hotel Sheraton Four Point Batam adalah bahwa *product knowledge* memiliki peranan cukup penting bagi siswa, selain berfungsi sebagai pengetahuan yang baru, *product knowledge* juga secara tidak langsung menambah atau meningkatkan pengetahuan atau keilmuan siswa. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 22 Juni 2023 dari pukul 09.30 sampai dengan 12.00 WIB.

Pelaksanaan kegiatan PKM ini dilakukan oleh 4 (empat) orang tim pengabdian dengan pokok bahasan yang disampaikan mengenai:

1. Apa itu *product knowledge*?
2. Mengapa *product knowledge* penting?
3. Tanya jawab

4.2. Pembahasan

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

1. Keberhasilan target jumlah peserta dalam penyuluhan
2. Ketercapaian tujuan edukasi *product knowledge* dalam meningkatkan pengetahuan siswa SMK magang di Sheraton Four Points Batam
3. Ketercapaian target materi yang telah direncanakan
4. Kemampuan peserta dalam merespon materi

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa target peserta tercapai 100%. Angka tersebut menunjukkan bahwa kegiatan PKM dilihat dari jumlah peserta yang mengikuti dapat dikatakan berhasil/sukses, karena semua peserta siswa SMKN 2 Tanjung Balai Karimun hadir. Ketercapaian tujuan secara umum sudah baik, namun keterbatasan waktu yang disediakan mengakibatkan tidak semua materi dapat disampaikan secara detil. Dilihat dari hasil, para peserta antusias dengan keingintahuan yang tinggi tentang *product knowledge*.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Menurut Peter dan Olson (2010) *product knowledge* adalah informasi yang dimiliki konsumen mengenai produk yang akan dibelinya, hal itu meliputi pengetahuan mengenai atribut atau karakteristik produk, dengan kata lain informasi secara fisik yang dapat diketahui oleh konsumen.

Hotel sebagai industri yang menjual produk nyata dan tidak nyata (layanan), juga dituntut untuk mampu menjual produk hotel dengan baik, melalui pemahaman pada setiap produk yang ada di hotel. Memahami pentingnya *product knowledge* maka SMK sebagai sebuah sekolah yang dirancang untuk menyiapkan peserta didik atau lulusan yang siap memasuki dunia kerja harus mampu mengembangkan sikap profesional di bidang sesuai dengan yang dipilih, diharapkan juga mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi yang ditentukan, namun karena masih terbatasnya sumber daya manusia yang berkualitas, edukasi yang dilakukan oleh pihak perguruan tinggi dan praktisi akan mampu membantu meningkatkan pemahaman siswa, khususnya siswa SMKN 2 Tanjung Balai, Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau.

5.2. Saran

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan siswa SMKN 2 Tanjung Balai Karimun tentang *product knowledge* hotel pada umumnya dan dalam bidang *room division* pada khususnya.

DAFTAR PUSTAKA

Barrows, C.W., Powers, T. & Reynolds, D., 2012 (8th ed'n), Introduction to the hospitality industry, Wiley, Hoboken, New Jersey.

Chon, K., 2010 (3rd ed'n), Welcome to hospitality: an introduction, Delmar Cengage Learning, Clifton Park, New York.

Jaszay, C. & Dunk, P., 2006, Ethical decision making in the hospitality industry, Pearson/ Prentice Hall, Upper Saddle River, N.J.

<https://www.marriott.com/en-us/hotels/bthfp-four-points-batam/overview>

<https://smkn2karimun.sch.id>

Peter J. Paul dan Olson Jerry C. (2010). Consumer Behavior and Marketing Strategy 9th Ed. New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall.

LAMPIRAN

1. Penggunaan Dana:

Tabel 5.1 Penggunaan dana Kegiatan PKM

NO	NAMA BARANG	HARGA	KET
1	Cendera Hati Hotel	Rp. 700.000	
2	Transportasi	Rp. 200.000	
4	Dokumentasi	Rp. 100.000	
5	Snack, Makanan, dan Minuman	Rp. 1.000.000	
	Jumlah	Rp. 2.000.000	

Sumber: Olahan Penulis 2023

2. Bukti-bukti Dokumen pendukung kegiatan:



Daftar Hadir

Edukasi Product Knowledge dalam Meningkatkan Pengetahuan

Siswa-Siswi SMKN 2 Kabupaten Karimun yang sedang magang

Di Hotel Sheraton Four Points Kota Batam

No.	Nama	No. HP	Tanda Tangan	
1	maisyah	085765323503	1	2
2	AGGE	083167053539		
3	Ua	082169394294	3	4
4	Dilla	081365757758		
5	Ayya	0858 5431 8419	5	6
6	Hawa	0821 7056 8550		
7	Dika	0838 2731 4951	7	8
8	Sjaiful	082284338619		
9	Rengga	085766065977	9	10
10	Agus	08983177256		

Prepared by
FOUR POINTS
 BY SHERATON
 Batam
 Juliana Nanda D.
 Sales Coordinator Trainee

SURAT PENUGASAN

Nomor: 013/SK-PD/PUSLITABMAS/BTP/VI/2023

Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat menugaskan kepada Pengabdi/
Tim Pengabdian sebagai berikut:

1.	Nama	:	Nensi Lapotulo, S.ST.Par.,M.MPar
	NIDN.	:	1010046901
	Jabatan	:	Ketua
2.	Nama	:	Devid Trinaldo Simatupang, S.ST.Par.,M.Par
	NIDN.	:	1030128402
	Jabatan	:	Anggota 1
3.	Nama	:	Okki Kurnia, S.Par.,M.M
	NIDN.	:	1001109202
	Jabatan	:	Anggota 2
4.	Nama	:	Haufi Sukmamedian, S.T.,M.M.Par
	NIDN.	:	1010048001
	Jabatan	:	Anggota 3

Untuk melaksanakan kegiatan Pengabdian dengan:

Judul	:	Edukasi Product Knowledge dalam Meningkatkan Pengetahuan Siswa SMK Magang di Sheraton Four Point
Tempat	:	Sheraton Four Point
Waktu Pelaksanaan	:	Kamis, 22 Juni 2023

Kepada yang bersangkutan diminta untuk melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab.

Batam, 22 Juni 2023
Kepala Puslitabmas
Politeknik Pariwisata Batam

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

PENGESAHAN PENERIMA


Furla


**FORM USULAN PENGABDIAN
HIBAH INTERNAL TAHUN AKADEMIK
GENAP 2022 - 2023**

**Skema Kegiatan* : Edukasi Product Knowledge dalam Meningkatkan Pengetahuan
Siswa SMK Magang di Sheraton Four Points**
Program Studi : Manajemen Devisi Kamar

Judul Pengabdian	Edukasi Product Knowledge dalam Meningkatkan Pengetahuan Siswa SMK Magang di Sheraton Four Points
Nama Ketua Pengabdian NIDN:	Nensi Lapotulo, S.ST.Par., M.MPar 1010046901
Nama Anggota Pengabdian 1 NIDN:	Devid Trinaldo Simatupang, S.ST.Par., M.Par 1030128402
Nama Anggota Pengabdian 2 NIDN:	Okki Kurnia, S.Par., MM 1001109202
Nama Anggota Pengabdian 3 NIDN:	Haufi Sukmamedian, S.T., M.M.Par 1010048001
Waktu Pegabdian	Waktu Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat tanggal 22 Juni 2023 Kegiatannya Edukasi Product Knowledge dalam Meningkatkan Pengetahuan Siswa SMK Magang di Hotel Sheraton Four Points Kota Batam
Lokasi Kegiatan Pengabdian	Di Hotel Sheraton Four Points Kota Batam
	A. Pendahuluan Edukasi menurut KBBI adalah perihal pendidikan. Edukasi adalah segala keadaan, hal, peristiwa, kejadian, atau tentang suatu proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok dalam usaha mendewasakan manusia. Edukasi dilakukan melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Tujuan edukasi atau pendidikan adalah untuk mencerdaskan kehidupan suatu kaum. Sebagai salah satu industri pariwisata dalam praktiknya hotel sangat memerhatikan sikap pelayanan yang diberikan oleh pelayan hotel kepada konsumen yang datang. Oleh sebab itu, siapa pun yang bekerja di industri hotel termasuk trainee, tetap dituntut untuk memiliki keterampilan (skill), pengetahuan (knowledge) dan sikap (attitude) yang baik. Product knowledge atau pengetahuan produk merupakan hal yang penting harus dikuasai oleh seseorang. Pengetahuan produk adalah informasi yang detail dan akurat tentang produk yang disimpan dalam memori konsumen, yang dalam hal ini konsumen di dalam memutuskan untuk membeli sebuah produk akan menggunakan daya ingatnya

terhadap kualitas produk yang mereka ingin konsumsi. Berdasarkan hal tersebut, pada industri hotel, trainee dituntut untuk mampu menjelaskan produk yang dijual kepada konsumen yang datang dan menginap di hotel.

Namun, yang terjadi di industri yakni hotel, banyak lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang bekerja di hotel sebagai trainee pengetahuan tentang produk mereka sangat rendah, pemahaman pengetahuan tentang produk hotel atau product knowledge merupakan hal yang sangat penting diberikan kepada siswa SMK, baik pada saat mereka dalam proses belajar dikelas, maupun dalam bentuk edukasi yang mendatangkan akademisi dari Politeknik Pariwisata Batam.

Adapun kegiatan edukasi layanan pelanggan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan kepada siswa-siswa yang sedang magang atau on the job training di Hotel Sheraton Four Points Batam.

B. Gambaran Umum

Program magang di SMK biasanya sering disebut dengan PKL atau Praktik Kerja Lapangan. Ada pula nama lain seperti Prakerin yang merupakan singkatan dari Praktik Kerja Industri. Pada kesempatan kali ini sasaran edukasi adalah siswa SMKN 2 Kabupaten Karimun yang sedang magang di Hotel Sheraton Four Points Batam.

Program prakerin SMK diperlukan waktu mulai dari 6 hingga 12 bulan lamanya untuk melaksanakan praktik kerja industrinya. Waktu pelaksanaannya pun baru akan dilakukan di tahun terakhir atau sekitar kelas 13 SMK.

SMKN 2 berlokasi di Jl. Payacincin Sungai Bati, PAMAK, Kec. Tebing, Kab. Karimun Prov. Kepulauan Riau, saat ini siswa siswi kelas 13 tersebut sedang melaksanakan magang selama 12 bulan di Hotel Sheraton Four Points Kota Batam.

Hotel Sheraton Four Points Kota Batam terletak di Komplek Panorama Nagoya, Sungai Jodoh, Batu Ampar, Kota Batam Indonesia 29432.

Sebanyak 10 siswa SMKN 2 Kabupaten Karimun yang sedang magang di Hotel Sheraton Four Points Kota Batam yang mengikuti Edukasi tentang layanan pelanggan.

C. Metode Pelaksanaan Pengabdian

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan untuk mengatasi permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Sosialisasi Pendidikan Kepariwisataa
 - a. Menyampaikan Materi

	b. Ceramah c. Diskusi 2. Prosedur kegiatan Kegiatan pengabdian ini meliputi: a. Berkoordinasi dengan pihak Hotel dalam hal ini HRD. Terkait dengan ketersediaan waktu jadwal kegiatan edukasi layanan pelanggan di waktu yang direncanakan. b. Koordinasi dengan HRD Hotel terkait dengan penyusunan jadwal kegiatan di lokasi yang direncanakan. c. Persiapan kegiatan yang akan dilaksanakan kepada siswa SMKN 2 Kabupaten Karimun D. Referensi Barrows, C.W., Powers, T. & Reynolds, D., 2012 (8th ed'n), Introduction to the hospitality industry, Wiley, Hoboken, New Jersey. Chon, K., 2010 (3rd ed'n), Welcome to hospitality: an introduction, Delmar Cengage Learning, Clifton Park, New York. KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan). di akses pada 06 Juni, 2023. https://kbbi.web.id. Walker, J.R. & Walker, J.T., 2012 (2nd ed'n), Exploring the hospitality industry, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, N.J.
Tujuan Pengabdian	Adapun tujuan dari Pengabdian oleh dosen Politeknik Pariwisata Batam sebagai berikut: a. Untuk membina dan meningkatkan kemampuan dosen dalam melakukan pengabdian. b. Menjadi sarana latihan bagi dosen Politeknik Pariwisata Batam untuk mempublikasikan hasil pengabdiannya dalam jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional; dan c. Menginisiasi penyusunan peta jalan pengabdiannya.
Nama Jurnal / Koran	KEKER WISATA
Penerbit	Puslitabmas
Website Penerbit	http://jurnal.btp.ac.id/index.php/jurnalkekerwisata
Indeks*	Google Scholar
Biaya *	2.000.000

A. ANGGARAN DANA KEGIATAN PENGABDIAN

No	Jenis Pembiayaan	Item	Satuan	Biaya Satuan	Total
1	Cendera Hati Hotel	-		700.000	700.000
2	Transportasi	-		200.000	200.000

4	Dokumentasi	-		100.000	100.000
5	Dll suaikan Kebutuhan	Snek, makanan, dan minuman dll		1.000.000	1.000.000
Total					2.000.000

Batam, 19 Juni 2023

Mengetahui:

Kaprodi



Supardi, S.Pd., M.M.

NIDN : 2109107102

Ketua Pengabdi



Nensi Lapotulo, S.ST.Par., M.MPar

NIDN : 1010046901

Menyetujui:
Kepala Puslitabmas



Dr. Agung Edy Wibowo, S.E., M.Si

NIDN : 1005067004