

**LAPORAN KEGIATAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



JUDUL

**EDUKASI PEMBEKALAN KETERAMPILAN PELAYANAN
PRIMA SISWI-SISWI SMKS HIDAYATULLAH BATAM**

PENGABDI

Nensi Lapotulo, M.MPar

NIDN. 1010046901

Haufi Sukmamedian, M.MPar

NIDN. 1010048001

Miratia Afriani, S.ST., MH

NIDN. 1018129201

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DEVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
FEBRUARI 2024**

SURAT PENUGASAN		
Nomor: 005/SK-PD/PUSLITABMAS/BTP/II/2024		
Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat menugaskan kepada Pengabdi/ Tim Pengabdian sebagai berikut:		
1.	Nama	: Nensi Lapotulo, M.MPar
	NIDN.	: 1010046901
	Jabatan	: Ketua
2.	Nama	: Haufi Sukmamedian, M.M.Par
	NIDN.	: 1010048001
	Jabatan	: Anggota 1
3.	Nama	: Miratia Afriani, S.ST., MII
	NIDN.	: 1018129201
	Jabatan	: Anggota 2
4.	Nama	
	NIM	
	Jabatan	
5.	Nama	
	NIM	
	Jabatan	
Untuk melaksanakan kegiatan Pengabdian dengan:		
Judul	:	Edukasi Pembekalan Keterampilan Pelayanan Prima Siswa-Siswi SMKS Hidayatullah Batam
Tempat	:	SMKS HIDAYATULLAH
Waktu Pelaksanaan	:	Selasa, 27 Februari 2024
Kepada yang bersangkutan diminta untuk melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab.		
Batam, 26 Februari 2024 Kepala Puslitabmas Politeknik Pariwisata Batam  Eryd Saputra, S.Par, M.M., M.Sc NIDN. 0514028801		PENGESAHAN PENERIMA  Abnol

**HALAMAN PENGESAHAN
PROPOSAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

Jenis Pengabdian : Pelatihan kepada siswi-siswi SMKS
Judul Pengabdian : Edukasi Pembekalan Keterampilan Pelayanan
Prima Siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam

Ketua Kegiatan

a. Nama Lengkap : Nensi Lapotulo, M.MPar
b. NIDN : 1010046901
c. Jabatan Fungsional : Lektor
d. Program Studi : Manajemen Devisi Kamar
e. Nomor HP : 085264267002
f. Alamat surel (e-mail) : nensi104@gmail.com

Anggota 1

a. Nama Lengkap : Haufi Sukmamedian, M.MPar
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

Anggota 2

a. Nama Lengkap : Miratia Afriani, S.ST., MH
b. NIDN : 1018129201
c. Jabatan Fungsional : Lektor
d. Program Studi : Manajemen Kuliner
e. Nomor HP : 081372159421
f. Alamat surel (e-mail) : miratiaafriani@gmail.com

Biaya yang diusulkan : Rp. 2.000.000

Batam, 28 Februari 2024

Mengetahui
Ketua Program Studi

Sapardi, S.Pd., MM
NIDN : 1007109204

Ketua Kegiatan Pengabdian


Nensi Lapotulo, M.MPar
NIDN: 1010046901

Menyetujui
Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat


Eryd Syaputra, S.Par., M.M., M.Sc
NIDN : 0514028801

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada kami Dosen Program Studi Manajemen Devisi Kamar dan Dosen Program Studi Manajemen Kuliner Politeknik Pariwisata Batam untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat (PKM) sebagai salah satu pengejawantahan dari Tridharma Perguruan Tinggi. PKM yang dilaksanakan berjudul edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam.

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 Eryd Syahputra, S.Par., M.M., M.Sc, selaku Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (PUSLITABMAS) Politeknik Pariwisata Batam.
4. Bapak Abdul Aziz, Kepala Sekolah SMKS Hidayatullah Batam beserta jajarannya.
5. 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, 28 Februari 2024
Pengabdian Kepada Masyarakat

Penulis

RINGKASAN

Pengabdian kepada masyarakat tentang edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam bertujuan untuk meningkatkan kemampuan siswi dalam memberikan pelayanan prima. Kegiatan ini melibatkan pelatihan keterampilan komunikasi, keramahan, dan keprofesionalan. Diharapkan siswi dapat mengaplikasikan keterampilan ini dalam berbagai situasi, baik di sekolah maupun di masyarakat. Melalui pengabdian ini, diharapkan tercipta lingkungan yang mendukung pertumbuhan pribadi dan kemampuan berinteraksi secara positif.

Dalam rangka pengabdian kepada masyarakat tentang edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam, beberapa hal penting yang perlu disediakan termasuk: (1) Pelatihan: Siswa harus dididik oleh profesional dalam bidangnya agar mereka memperoleh ilmu pengetahuan yang benar. Pelatihan ini akan membantu siswa untuk merasa nyaman saat memberikan pelayanan primer. (2) Kompetensi: Kompetensi yang diberikan adalah penting untuk menciptakan siswa yang handal dalam berpelayanan. Hal ini akan memudahkan mereka untuk menjawab permintaan dari para pelanggan mereka. (3) Tata Kelola: Tata kelola yang efektif juga sangat penting dalam proses pengabdian ini. Ini akan membantu siswa untuk membuat tindakan yang benar dan efektif dalam berpelayanan.

Dengan implementasi pelatihan, kompetensi, dan tata kelola yang efektif, siswa SMKS Hidayatullah Batam akan dapat mempertahankan reputasi sekolah mereka sebagai salah satu institusi pendidikan yang cermat dalam mengajarkan keterampilan pelayanan prima.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
RINGKASAN	4
DAFTAR ISI	5
DAFTAR LAMPIRAN	6
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1. Pelayaran Prima	7
BAB II GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA	10
2.1. Letak Geografis	10
BAB III METODE PELAKSANAAN	13
3.1. Khalayak Sasaran	13
3.2. Metode Kegiatan	13
3.3. Langkah - Langkah Kegiatan	14
3.4. Faktor Pendukung dan Penghambat	16
BAB IV HASIL YANG DICAPAI DAN PEMBAHASAN	19
4.1. Hasil	19
4.2. Pembahasan	20
BAB V PENUTUP	23
5.1. Kesimpulan	23
5.2. Saran	23
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penggunaan dana

Lampiran 2. Bukti-bukti dokumen pendukung kegiatan

Lampiran 3. Daftar hadir

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Pelayanan Prima

Era Industri 4.0, yang ditandai dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi, membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dunia kerja. Persaingan semakin ketat dan menuntut tenaga kerja dengan keterampilan yang mumpuni; salah satunya adalah keterampilan pelayanan prima.

SMKS Hidayatullah Batam, sebagai lembaga pendidikan yang berkomitmen untuk mencetak generasi muda unggul, menyadari pentingnya membekali siswinya dengan keterampilan pelayanan prima. Hal ini sejalan dengan visi dan misi sekolah untuk menghasilkan lulusan yang kompeten, berakhlak mulia, dan siap bersaing di dunia kerja.

Edukasi keterampilan merupakan suatu pendekatan yang krusial dalam mengembangkan potensi individu dan meningkatkan kemampuan di berbagai bidang kehidupan. Dalam konteks ini, pelatihan keterampilan tidak hanya menjadi sarana untuk meningkatkan produktivitas, tetapi juga menjadi fondasi untuk pertumbuhan personal dan profesional.

Tujuan utama dari pelatihan keterampilan adalah memberikan peserta pelatihan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk berhasil dalam pekerjaan atau kehidupan sehari-hari. Ini mencakup pengembangan keterampilan teknis, seperti penggunaan perangkat lunak atau peralatan khusus, serta pengembangan keterampilan interpersonal, seperti komunikasi efektif dan kepemimpinan.

Berbagai metode dapat digunakan dalam pelatihan keterampilan, mulai dari sesi pelatihan langsung, workshop interaktif, hingga pembelajaran daring. Metode yang efektif tergantung pada sifat keterampilan yang diajarkan dan preferensi peserta pelatihan. Pendekatan yang berorientasi pada tangan atau praktikum seringkali efektif untuk mengasah keterampilan praktis, sementara presentasi dan diskusi dapat digunakan untuk mentransfer pengetahuan konseptual.

Pelatihan keterampilan dapat mencakup beragam bidang, termasuk:

1. Keterampilan Teknis: Misalnya, pengembangan keterampilan pemrograman, penggunaan perangkat lunak khusus, atau keahlian dalam teknologi terbaru.
2. Keterampilan Komunikasi: Pelatihan ini dapat melibatkan pengembangan kemampuan berbicara di depan umum, menulis laporan yang efektif, atau berkomunikasi dengan tim secara efisien.
3. Keterampilan Manajemen Waktu: Peserta pelatihan dapat belajar strategi untuk mengelola waktu secara efektif, mengatur prioritas, dan meningkatkan produktivitas.
4. Keterampilan Soft Skills: Ini mencakup keterampilan interpersonal seperti empati, kolaborasi, dan resolusi konflik, yang penting dalam konteks profesional dan sosial.

Pelatihan keterampilan membawa sejumlah keuntungan, termasuk:

1. Peningkatan Produktivitas: Individu yang memiliki keterampilan yang relevan dan diperbarui dapat menjadi lebih produktif dalam pekerjaan mereka.
2. Pertumbuhan Karir: Keterampilan tambahan sering kali membuka pintu bagi kemajuan karir dan peluang pekerjaan baru.
3. Peningkatan Kepuasan Kerja: Memiliki keterampilan yang diperlukan untuk tugas-tugas tertentu dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kepercayaan diri.
4. Adaptabilitas: Keterampilan yang terus berkembang memungkinkan individu untuk lebih mudah beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja atau kehidupan.

Pelatihan keterampilan tidak hanya merupakan investasi dalam diri sendiri atau tim, tetapi juga suatu keharusan dalam menghadapi perubahan konstan di dunia kerja dan kehidupan sehari-hari. Dengan mengadopsi sikap belajar sepanjang hayat, individu dapat terus berkembang dan berhasil dalam menghadapi tantangan masa depan.

Materi edukasi diadaptasi dan disesuaikan dengan kapasitas pelajar SMKS, dengan fokus pada aspek-aspek berikut:

1. Konsep Dasar Pelayanan Prima
 - a. Pengertian dan prinsip pelayanan prima
 - b. Manfaat pelayanan prima bagi pelanggan dan perusahaan
 - c. Standar pelayanan prima di berbagai sektor industry

- d. Perbedaan pelayanan prima dengan pelayanan biasa
2. Sikap dan Perilaku Positif dalam Melayani Pelanggan
 - a. Sikap ramah, sopan, dan bersahabat
 - b. Sikap proaktif dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan
 - c. Sikap empati dan kesabaran dalam menangani keluhan pelanggan
 - d. Menjaga penampilan dan etika profesional
3. Keterampilan Komunikasi dan Interpersonal yang Efektif
 - a. Teknik komunikasi verbal dan nonverbal yang efektif
 - b. Teknik mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan
 - c. Teknik membangun hubungan dan kepercayaan dengan pelanggan
 - d. Teknik menangani keluhan pelanggan dengan tenang dan profesional
4. Keterampilan Praktis dalam Pelayanan Prima
 - a. Teknik menyambut dan menyapa pelanggan
 - b. Teknik menawarkan bantuan dan informasi kepada pelanggan
 - c. Teknik menangani transaksi dan pembayaran
 - d. Teknik mengucapkan terima kasih dan salam perpisahan
5. Metode Pembelajaran
 - a. Ceramah dan diskusi
 - b. Simulasi dan role-play

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis pada kesempatan ini akan melakukan kegiatan edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam dengan memberikan ceramah dan beberapa hal yang akan dijadikan pemahaman dan pengertian dalam hal pelayanan prima yang dilakukan oleh dosen Manajemen Devisi Kamar dan Dosen Manajemen Kuliner Politeknik Pariwisata Batam. Dengan diadakan kegiatan edukasi ini agar siswi-siswi yang berpartisipasi dapat menambah pengetahuan yang didapat dari Batam Tourism Polytechnic, sehingga dapat bersaing dengan pelaja-pelajar lainnya yang sedang berlomba-lomba untuk mengembangkan diri yang disesuaikan dengan perkembangan zaman saat ini. Berdasarkan penjelasan diatas pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan memberikan edukasi dalam meningkatkan pengetahuan siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam.

BAB II

GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA

2.1 Letak Geografis

SMKS Hidayatullah Batam terletak di Tanjung Uncang, Kecamatan Batu Aji, Kota Batam, Kepulauan Riau. Aksesibilitas ke SMKS Hidayatullah Batam, bisa ditempuh dengan transportasi umum, yaitu angkot jurusan Batu Aji - Tanjung Uncang dan ojek online. Dengan kendaraan pribadi, mudah diakses dari jalan utama Brigjend Katamso, bersebelahan persis dengan Masjid Sultan Mahmud Riayat Syah, yang dikenal sebagai masjid terbesar di kepulauan Riau bahkan di pulau Sumatera. Tempat-tempat disekitar SMKS Hidayatullah Batam terdapat sekolah: (1) SMA Negeri 23 Batam, (2) SMP Negeri 42 Batam, (3) SDN 011 Tanjung Uncang serta fasilitas umum seperti Puskesmas Tanjung Uncang, Pasar Tanjung Uncang, Masjid Al-Ikhlas dan SPBU Pertamina.



Gambar 2.1 Lokasi SMKS Hidayatullah Batam

Sumber: <https://www.google.com/maps/place/SMKS+Hidayatullah+Batam>

1. Identitas Sekolah

- | | |
|--------------|---------------------------------------|
| a. Nama | : SMKS Hidayatullah |
| b. Alamat | : Jalan Brigjen Katamso, RT 3 RW 3 |
| c. Kelurahan | : Tanjung Uncang |
| d. Kecamatan | : Batu Aji |
| e. Kota | : Batam |
| f. Provinsi | : Kepulauan Riau |
| g. No. Telp | : 0778-3851004 |
| h. Yayasan | : Pondok Pesantren Hidayatullah Batam |

- i. Akte Yayasan : 4 Juli 2011
 - j. SK Menkumham : No. AHU 5241 AH, 01.04 Tanggal 29 Juli 2011
 - k. Alamat Yayasan : Jl. R. Soeprapto RT 2 / RW 11, Kel Kibing, Kec. Batu Aji
 - l. No. Telp : 0778-7375810
 - m. NPSN : 69961681
 - n. Jenjang Akreditasi : C
 - o. No. Tanggal SK : 631/3/419/DIKMEN/V/2016 11-05-2016
 - p. Tahun Sekolah Didirikan : 2016
 - q. Tahun Sekolah Beroperasi : 2016
 - r. NPWP : -
 - s. Kepemilikan Tanah
 - 1) Status Tanah : Milik
 - 2) Luas Tanah : 26000m
 - 3) Status Bangunan : Milik
 - 4) Surat Izin Bangunan : Izin
 - 5) Luas Bangunan : -
 - 6) E-mail : smailhs02@gmail.com
 - 7) Website : <https://www.smk-lhs.sch.id>
2. Keunggulan
- Output lulusan yang diunggulkan adalah memiliki karakter sebagai berikut:
- a. Aspek mental dan spiritual
 - 1) Memiliki aqidah sholih
 - 2) Berakhlakul karimak
 - 3) Taat melaksanakan syariat islam
 - 4) Istiqomah dalam beribadah
 - b. Aspek akademik
 - 1) Memiliki hafalan dan pemahaman Al-Qur'an 5 Juz (bagi kelas regular) dan 20 Juz (bagi kelas tahfidz)
 - 2) Hafalan 42 hadits Arba'in

- 3) Memahami dan menguasai pelajaran ilmu-ilmu syar'i yang meliputi:
Aqidah, hadits, Fiqih, SKI dan Akhlaq
- 4) Memahami dan menguasai Bahasa Arab, baik lisan maupun tulisan
- 5) Menguasai doa dan praktek ibadah dengan benar
- 6) Menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi
- 7) Siap melanjutkan pendidikan tinggi di dalam dan luar negeri
- c. Aspek psikomotorik dan keterampilan
 - 1) Memiliki keterampilan leadership dan pandu hidayatullah
 - 2) Memiliki keterampilan riyadhoh sunnah dan tibbun nabawi
 - 3) Memiliki keterampilan enterpreneurship
 - 4) Memiliki keterampilan menyelesaikan persoalan pribadi
3. Visi dan Misi Sekolah
 - a. Visi
Mewujudkan SMK Hidayatullah Batam menjadi Lembaga Pendidikan yang unggul, bermutu tinggi sebagai miniatur terbentuknya peradaban islam yang mampu melahirkan generasi bertauhid, berahlak dan berprestasi.
 - b. Misi
Mencetak generasi islam kaffah yang berintelektual tinggi, berkarakter/berahlak islam, berprestasi dalam amal ibadah.
4. Tujuan
Meningkatkan kecerdasan pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri yang islami dan mempersiapkan untuk pendidikan di tingkat yang lebih tinggi.



Gambar 2.2 Peserta Edukasi
Sumber: Koleksi Penulis 2024

BAB III

METODE PELAKSANAAN

3.1 Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran dari edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam mencakup para pelajar di bidang kejuruan yang ingin memperoleh keterampilan tambahan dalam praktik memberikan pelayanan prima. Dengan menyasar khalayak ini, edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima diharapkan dapat memberikan dampak positif tidak hanya pada kerampilan siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam, tetapi juga pada pengalaman belajar di SMKS, mempersiapkan skill dengan lebih baik untuk memasuki dunia kerja. Adapun yang menjadi narasumber dalam kegiatan ini adalah dosen Program Studi Manajemen Devisi Kamar dan Dosen Manajemen Kuliner Politeknik Pariwisata Batam.

3.2. Metode Kegiatan

Edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam dapat diimplementasikan melalui berbagai metode kegiatan yang melibatkan partisipasi aktif dan praktek langsung. Berikut adalah beberapa metode kegiatan yang dapat digunakan dalam pelatihan tersebut:

1. Ceramah dan Diskusi

Metode ini dapat digunakan untuk menyampaikan materi dasar tentang konsep dan prinsip pelayanan prima, manfaat pelayanan prima, standar pelayanan prima, dan perbedaannya dengan pelayanan biasa. Diskusi dapat dilakukan untuk memperdalam pemahaman siswa dan mendorong mereka untuk bertukar pikiran dan pengalaman.

2. Simulasi dan Role-Play

Simulasi dan role-play memberikan kesempatan kepada siswa untuk mempraktikkan keterampilan pelayanan prima dalam situasi yang realistis. Siswa dapat berperan sebagai pelanggan dan staf layanan, sehingga mereka dapat merasakan langsung bagaimana memberikan dan menerima pelayanan prima.

3. Studi Kasus

Studi kasus dapat digunakan untuk menganalisis situasi pelayanan prima yang kompleks dan menemukan solusi yang tepat. Siswa dapat belajar dari pengalaman orang lain dan mengembangkan kemampuan berpikir kritis mereka.

4. Praktek Langsung di Lapangan

Praktek langsung di lapangan merupakan metode yang paling efektif untuk melatih keterampilan pelayanan prima. Siswa dapat bekerja di perusahaan atau organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa dan menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari.

5. Pembelajaran Berbasis Proyek

Pembelajaran berbasis proyek memberikan kesempatan kepada siswa untuk menyelesaikan tugas yang terkait dengan pelayanan prima. Siswa dapat bekerja secara kelompok untuk menyelesaikan proyek, sehingga mereka dapat belajar bekerja sama dan berkomunikasi dengan efektif.

Dengan kombinasi metode kegiatan ini, edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima dapat menggunakan berbagai metode kegiatan untuk mencapai tujuan pembelajaran yang efektif dan menyenangkan dapat menjadi pengalaman yang interaktif, mendalam, dan bermanfaat bagi siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam dapat menggunakan berbagai metode kegiatan untuk mencapai tujuan pembelajaran yang efektif dan menyenangkan. Memastikan adanya keseimbangan antara teori, demonstrasi, dan praktek langsung dapat meningkatkan efektivitas pelatihan dan penerapan keterampilan yang dipelajari oleh peserta.

3.3. Langkah - Langkah Kegiatan

Berikut adalah langkah-langkah kegiatan edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima bagi siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam:

1. Persiapan

- a. Membentuk tim edukasi: Tim edukasi terdiri dari guru, kepek, dan dosen di bidang pelayanan prima.
- b. Menentukan tujuan pembelajaran: Tujuan pembelajaran harus jelas dan terukur.

- c. Menyusun materi edukasi: Materi edukasi harus sesuai dengan tujuan pembelajaran dan kebutuhan siswa.
 - d. Memilih metode kegiatan: Pilihlah metode kegiatan yang tepat dan efektif untuk mencapai tujuan pembelajaran.
 - e. Menyiapkan media pembelajaran: Media pembelajaran dapat berupa video, modul, atau alat peraga.
 - f. Menentukan waktu dan tempat kegiatan: Waktu dan tempat kegiatan sesuai dengan jadwal dan kebutuhan siswa.
2. Pelaksanaan
- a. Membuka kegiatan: Sambut siswa dengan ramah dan berikan penjelasan singkat tentang tujuan kegiatan.
 - b. Menyampaikan materi edukasi: Gunakan metode yang menarik dan interaktif untuk menyampaikan materi edukasi.
 - c. Memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya: Pastikan siswa memahami materi edukasi dengan memberikan kesempatan mereka untuk bertanya.
 - d. Melakukan praktik dan simulasi: Berikan kesempatan kepada siswa untuk mempraktikkan keterampilan pelayanan prima dalam situasi yang realistis.
 - e. Memberikan umpan balik: Berikan umpan balik yang konstruktif kepada siswa untuk membantu mereka meningkatkan keterampilan pelayanan prima.
3. Penutup
- a. Menyimpulkan hasil kegiatan: Ringkas kembali materi edukasi dan hasil praktik yang telah dilakukan.
 - b. Memberikan penghargaan kepada siswa: Berikan penghargaan kepada siswa yang menunjukkan kinerja terbaik dalam kegiatan edukasi.
 - c. Menutup kegiatan: Ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam kegiatan edukasi.
4. Evaluasi
- a. Melakukan penilaian: Lakukan penilaian untuk mengetahui tingkat pemahaman siswa terhadap materi edukasi dan keterampilan pelayanan prima.

- b. Menganalisis hasil penilaian: Analisis hasil penilaian untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan kegiatan edukasi.
- c. Melakukan perbaikan: Lakukan perbaikan pada kegiatan edukasi berdasarkan hasil analisis.

Dengan mengikuti langkah-langkah kegiatan edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima yang tepat dan efektif, siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam dapat menjadi tenaga kerja yang profesional dan mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dan juga memastikan bahwa mereka dapat mengaplikasikan keterampilan yang telah dipelajari dalam konteks pendidikan kejuruan mereka.

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. Dukungan dari Sekolah:
 - 1) Kurikulum: Integrasi materi pelayanan prima ke dalam kurikulum sekolah, baik teori maupun praktik.
 - 2) Fasilitas: Tersedianya ruang kelas dan peralatan yang memadai untuk pembelajaran pelayanan prima.
 - 3) Tenaga Pengajar: Ketersediaan guru yang kompeten dan berpengalaman dalam bidang pelayanan prima.
 - 4) Kerjasama dengan Industri: Jalinan kerjasama dengan industri perhotelan, pariwisata, dan jasa lainnya untuk menyediakan tempat magang dan pelatihan bagi siswi.
- b. Dukungan dari Orang Tua:
 - 1) Pemahaman Orang Tua: Kesadaran orang tua tentang pentingnya keterampilan pelayanan prima bagi masa depan siswi.
 - 2) Dukungan Finansial: Dukungan orang tua dalam menyediakan biaya pendidikan dan pelatihan terkait pelayanan prima.

- 3) Motivasi dan Dorongan: Motivasi dan dorongan dari orang tua kepada siswi untuk mengikuti edukasi dan pelatihan pelayanan prima dengan baik.

c. Dukungan dari Siswi:

- 1) Motivasi dan Antusiasme: Keinginan dan semangat siswi untuk mempelajari keterampilan pelayanan prima.
- 2) Keaktifan dalam Pembelajaran: Partisipasi aktif siswi dalam kegiatan belajar mengajar dan pelatihan terkait pelayanan prima.
- 3) Kedisiplinan dan Etos Kerja: Kedisiplinan dan etos kerja yang tinggi dalam mengikuti pelatihan dan praktik pelayanan prima.

d. Faktor Lainnya:

- 1) Kondisi Ekonomi: Kondisi ekonomi yang stabil dan mendukung pengembangan pendidikan dan pelatihan.
- 2) Kebijakan Pemerintah: Kebijakan pemerintah yang mendukung pengembangan keterampilan vokasi, termasuk keterampilan pelayanan prima.
- 3) Akses Informasi: Kemudahan akses informasi dan teknologi untuk mendukung pembelajaran dan pelatihan.

Edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima bagi siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam akan lebih efektif jika didukung oleh berbagai pihak, seperti sekolah, orang tua, siswi, dan faktor lainnya. Dengan kerjasama dan dukungan yang optimal, diharapkan siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam dapat memiliki keterampilan pelayanan prima yang mumpuni dan siap untuk memasuki dunia kerja.

2. Faktor Penghambat

a. Faktor dari Sekolah

- 1) Kurikulum: Kurangnya integrasi materi pelayanan prima ke dalam kurikulum sekolah.
- 2) Fasilitas: Keterbatasan ruang kelas dan peralatan yang memadai untuk pembelajaran pelayanan prima.
- 3) Tenaga Pengajar: Kurangnya guru yang kompeten dan berpengalaman dalam bidang pelayanan prima.

- 4) Dana: Keterbatasan dana sekolah untuk mengadakan pelatihan dan menghadirkan instruktur profesional.

b. Faktor dari Orang Tua

- 1) Pemahaman Orang Tua: Kurangnya kesadaran orang tua tentang pentingnya keterampilan pelayanan prima bagi masa depan siswi.
- 2) Dukungan Finansial: Ketidakmampuan orang tua untuk menyediakan biaya pendidikan dan pelatihan terkait pelayanan prima.
- 3) Motivasi dan Dorongan: Kurangnya motivasi dan dorongan dari orang tua kepada siswi untuk mengikuti edukasi dan pelatihan pelayanan prima.

c. Faktor dari Siswi

- 1) Motivasi dan Antusiasme: Kurangnya keinginan dan semangat siswi untuk mempelajari keterampilan pelayanan prima.
- 2) Keaktifan dalam Pembelajaran: Kurangnya partisipasi aktif siswi dalam kegiatan belajar mengajar dan pelatihan terkait pelayanan prima.
- 3) Kedisiplinan dan Etos Kerja: Kurangnya kedisiplinan dan etos kerja dalam mengikuti pelatihan dan praktik pelayanan prima.

d. Faktor Lainnya

- 1) Kondisi Ekonomi: Kondisi ekonomi yang tidak stabil dan menghambat pengembangan pendidikan dan pelatihan.
- 2) Kebijakan Pemerintah: Kurangnya kebijakan pemerintah yang mendukung pengembangan keterampilan vokasi, termasuk keterampilan pelayanan prima.
- 3) Akses Informasi: Kesulitan akses informasi dan teknologi untuk mendukung pembelajaran dan pelatihan.

Edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima bagi siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam dapat terhambat oleh berbagai faktor, baik dari sekolah, orang tua, siswi, maupun faktor lainnya. Untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan upaya bersama dari semua pihak untuk meningkatkan kualitas edukasi dan pelatihan pelayanan prima di SMKS Hidayatullah Batam.

BAB IV

HASIL YANG DICAPAI DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

Hasil yang dicapai dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) oleh Dosen Program Studi Manajemen Devisi Kamar dan Dosen Program Studi Manajemen Kuliner Politeknik Pariwisata Batam dengan tema edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima bagi siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam adalah:

1. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Siswi

a. Pengetahuan

- 1) Siswi mampu menjelaskan konsep dan prinsip pelayanan prima dengan baik.
- 2) Siswi memahami pentingnya pelayanan prima dalam industri perhotelan dan kuliner.
- 3) Siswi mengetahui berbagai teknik dan strategi dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu dan pelanggan.

b. Keterampilan

- 1) Siswi mampu menunjukkan sikap dan perilaku yang sesuai dengan standar pelayanan prima.
- 2) Siswi mampu berkomunikasi dengan tamu dan pelanggan secara efektif dan profesional.
- 3) Siswi mampu menyelesaikan masalah dan menangani keluhan tamu dan pelanggan dengan baik.
- 4) Siswi mampu bekerja sama dengan tim dalam memberikan pelayanan prima.

2. Peningkatan Kepercayaan Diri dan Motivasi Siswi

- 1) Siswi lebih percaya diri dalam berkomunikasi dan melayani tamu dan pelanggan.
- 2) Siswi lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dan pelanggan.
- 3) Siswi memiliki etos kerja yang lebih tinggi dan siap untuk memasuki dunia kerja di industri perhotelan dan kuliner.

3. Peningkatan Kualitas Lulusan SMKS Hidayatullah Batam

- 1) Lulusan SMKS Hidayatullah Batam memiliki keterampilan pelayanan prima yang dibutuhkan oleh industri perhotelan dan kuliner.
- 2) Lulusan SMKS Hidayatullah Batam lebih kompetitif di pasar kerja.
- 3) Citra dan reputasi SMKS Hidayatullah Batam sebagai sekolah yang berkualitas semakin meningkat.
4. Terjalannya Kerjasama yang Baik antara BTP dan SMKS Hidayatullah Batam
 - 1) Terjalannya komunikasi dan kerjasama yang baik antara BTP dan SMKS Hidayatullah Batam.
 - 2) BTP dapat memberikan kontribusi nyata kepada SMKS Hidayatullah Batam dalam meningkatkan kualitas pendidikan.
 - 3) SMKS Hidayatullah Batam dapat memanfaatkan sumber daya dan keahlian BTP untuk mengembangkan program pendidikan yang lebih berkualitas.
5. Publikasi dan Diseminasi Hasil Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat
 - 1) Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat didokumentasikan dalam bentuk laporan, artikel ilmiah, atau video.
 - 2) Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat dipresentasikan di seminar atau konferensi ilmiah.
 - 3) Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat disebarluaskan kepada masyarakat melalui media sosial atau website.

Hasil-hasil ini tidak hanya berdampak pada siswi-siswi sebagai individu, tetapi juga pada pengalaman pembelajaran dan lingkungan sekolah secara keseluruhan, menjadikan edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima sebagai investasi yang bernilai dalam peningkatan kualitas pendidikan kejuruan.

4.2. Pembahasan

Pembahasan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) dengan judul Edukasi Pembekalan Keterampilan Pelayanan Prima Bagi Siswi-Siswi SMKS Hidayatullah Batam yang dilakukan oleh Dosen-dosen dari Program Studi Manajemen Devisi Kamar dan Program Studi Manajemen Kuliner Politeknik Pariwisata Batam.

Adapun hasil yang dicapai Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Siswi yaitu: Terjadi peningkatan yang signifikan dalam pengetahuan dan pemahaman siswi tentang konsep dan prinsip pelayanan prima, siswi menunjukkan peningkatan keterampilan dalam menunjukkan sikap dan perilaku yang sesuai dengan standar pelayanan prima, siswi mampu berkomunikasi dengan tamu dan pelanggan secara efektif dan profesional, siswi mampu menyelesaikan masalah dan menangani keluhan tamu dan pelanggan dengan baik dan siswi mampu bekerja sama dengan tim dalam memberikan pelayanan prima.

Sedangkan peningkatan kepercayaan diri dan motivasi siswi yaitu: Terlihat peningkatan yang signifikan dalam kepercayaan diri siswi dalam berkomunikasi dan melayani tamu dan pelanggan, siswi lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dan pelanggan, siswi memiliki etos kerja yang lebih tinggi dan siap untuk memasuki dunia kerja di industri perhotelan dan kuliner.

Untuk peningkatan kualitas lulusan SMKS Hidayatullah Batam yaitu: Lulusan SMKS Hidayatullah Batam memiliki keterampilan pelayanan prima yang dibutuhkan oleh industri perhotelan dan kuliner. Lulusan SMKS Hidayatullah Batam lebih kompetitif di pasar kerja dan citra dan reputasi SMKS Hidayatullah Batam sebagai sekolah yang berkualitas semakin meningkat.

Dalam hal terjalinnya kerjasama yang baik antara Politeknik Pariwisata Batam dan SMKS Hidayatullah Batam dimana: Terjalinya komunikasi dan kerjasama yang baik antara Politeknik Pariwisata Batam dan SMKS Hidayatullah Batam, Politeknik Pariwisata Batam dapat memberikan kontribusi nyata kepada SMKS Hidayatullah Batam dalam meningkatkan kualitas Pendidikan dan SMKS Hidayatullah Batam dapat memanfaatkan sumber daya dan keahlian Politeknik Pariwisata Batam untuk mengembangkan program pendidikan yang lebih berkualitas.

Sedangkan untuk publikasi dan diseminasi hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) yaitu: Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat didokumentasikan dalam bentuk laporan dan artikel ilmiah, hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat dipresentasikan di seminar atau konferensi ilmiah dan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat disebarluaskan kepada masyarakat melalui media sosial atau website.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima bagi siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam berhasil mencapai tujuan dan sasarannya. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pengetahuan, keterampilan, kepercayaan diri, dan motivasi siswi dalam memberikan pelayanan prima. Kegiatan ini juga meningkatkan kualitas lulusan SMKS Hidayatullah Batam dan menjalin kerjasama yang baik antara BTP dan SMKS Hidayatullah Batam. Pembahasan ini penting untuk memastikan bahwa edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima tidak hanya berhenti pada penyampaian informasi, tetapi juga memastikan penerapan dan integrasi keterampilan ini dalam konteks pendidikan kejuruan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema edukasi pembekalan keterampilan pelayanan prima bagi siswi-siswi SMKS Hidayatullah Batam berhasil mencapai tujuan dan sasaramnya. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pengetahuan, keterampilan, kepercayaan diri, dan motivasi siswi dalam memberikan pelayanan prima. Kegiatan ini juga meningkatkan kualitas lulusan SMKS Hidayatullah Batam dan menjalin kerjasama yang baik antara BTP dan SMKS Hidayatullah Batam.

5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini yaitu:

1. Perluasan Jangkauan Kegiatan
 - 1) Melakukan kegiatan serupa di sekolah-sekolah lain di Batam, khususnya sekolah kejuruan yang fokus pada bidang pariwisata dan perhotelan.
 - 2) Bekerja sama dengan Dinas Pendidikan Kota Batam untuk menjangkau lebih banyak sekolah.
 - 3) Mengadakan pelatihan dan edukasi secara online untuk menjangkau siswa/siswi di luar Batam.
2. Peningkatan Kualitas Kegiatan
 - 1) Mengundang instruktur profesional dari industri perhotelan dan kuliner untuk memberikan pelatihan yang lebih berkualitas.
 - 2) Mengembangkan modul pelatihan yang lebih komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan industri.
 - 3) Menyediakan fasilitas dan peralatan yang memadai untuk menunjang kegiatan pelatihan.
3. Penguatan Kerjasama
 - 1) Membangun kerjasama yang lebih kuat dengan SMKS Hidayatullah Batam untuk memastikan keberlanjutan program.

- 2) Bekerja sama dengan industri perhotelan dan kuliner untuk menyediakan peluang magang dan kerja bagi siswa/siswi.
- 3) Menggandeng organisasi profesi di bidang pelayanan prima untuk mendukung kegiatan pelatihan dan edukasi
4. Peningkatan Dampak dan Manfaat
 - 1) Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk mengukur dampak dan manfaat kegiatan.
 - 2) Mempublikasikan hasil kegiatan kepada masyarakat melalui media sosial, website, dan seminar.
 - 3) Mengembangkan program edukasi dan pelatihan lanjutan untuk meningkatkan keterampilan siswa/siswi.
5. Inovasi dan Kreativitas
 - 1) Mengembangkan metode pelatihan yang lebih inovatif dan kreatif, seperti simulasi, role-playing, dan studi kasus.
 - 2) Memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung kegiatan pelatihan dan edukasi.
 - 3) Mengadakan kompetisi dan penghargaan untuk meningkatkan motivasi siswa/siswi.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Nasional Sertifikasi Profesi: <https://www.bnsp.go.id/>

Data Sekolah SMKS Hidayatullah Batam - Dapodikdasmen:
<https://dapo.kemdikbud.go.id/sekolah/24B39D8EFEECFE53573A9>

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik
Indonesia: <https://www.kemdikbud.go.id/>

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia.
(2021). Kurikulum Merdeka: Panduan Implementasi Kurikulum Merdeka di
Sekolah Menengah Kejuruan.

Tjiptono, F. (2017). Service, Quality, and Customer Satisfaction: Perspektif Baru
Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.

SMKS Hidayatullah Batam - Sekolah Kita:
<https://sekolah.data.kemdikbud.go.id/index.php/home/profil/fe084ec8-c005-43a9-9f54-44a5c1d722f5>

Suwarno, W. (2018). Manajemen Pelayanan Prima: Teori dan Praktik. Yogyakarta:
Deepublish Publisher.

LAMPIRAN

1. Penggunaan Dana:

Tabel 5.1 Penggunaan dana Kegiatan PKM

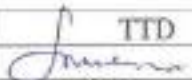
NO	NAMA BARANG	HARGA	KET
1	Cendera Hati	Rp. 700.000	
2	Transportasi	Rp. 200.000	
4	Dokumentasi	Rp. 100.000	
5	Snack, Makanan, dan Minuman	Rp. 1.000.000	
	Jumlah	Rp. 2.000.000	

Sumber: Olahan Penulis 2023

2. Bukti-bukti Dokumen pendukung kegiatan:



Absen Edukasi Pembekalan Keterampilan Pelayanan Prima
Siswi-siswi SMKS Hidayatulla Batam

No	Nama	TTD
1	Klarisa	
2	Devi	
3	Balqis	
4	Nova	
5	Nadia	
6	Noer	
7	Shanti	
8	Widya	
9	Khairunisa	
10	Tammi	
11	Putri	
12	Mira	
13	Tia	
14	Nur Cahaya	
15	Shannum	
16	Diera Nadine	
17	Humairah	

PAPER NAME

LAPORAN AKHIR PKM SMKS Hidayatulla
h.docx

WORD COUNT

4460 Words

CHARACTER COUNT

29595 Characters

PAGE COUNT

27 Pages

FILE SIZE

1.2MB

SUBMISSION DATE

Feb 29, 2024 4:31 PM GMT+7

REPORT DATE

Feb 29, 2024 4:32 PM GMT+7

● 20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 20% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Submitted Works database

20% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 20% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repo.usni.ac.id	2%
	Internet	
2	etheses.uin-malang.ac.id	2%
	Internet	
3	coursehero.com	1%
	Internet	
4	ejournal.alkhairat.ac.id	<1%
	Internet	
5	arrohmahintegral.sch.id	<1%
	Internet	
6	123dok.com	<1%
	Internet	
7	media.neliti.com	<1%
	Internet	
8	journal.btp.ac.id	<1%
	Internet	
9	eprints.mercubuana-yogya.ac.id	<1%
	Internet	