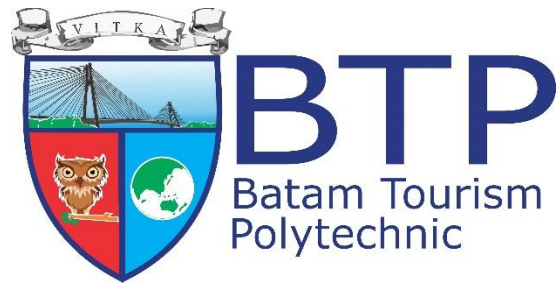


**LAPORAN KEGIATAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



**JUDUL
PELATIHAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PELANGGAN RESTORAN RM SEDERHANA WINSOR BATAM**

**Para Pengabdi:
Dr. Ir. Arina Luthfini Lubis, ST., MBA., IPM
Supardi, S.Pd, MM.
Zahara Fatimah, SE., M.Ak
Ginda Rajin**

**PROGRAM STUDI MANAJEMAN KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
JULI 2024**

SURAT TUGAS



BATAM TOURISM POLYTECHNIC
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
 Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex,
 Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia

SURAT PENUGASAN	
Nomor: 10/SK-PD/PUSLITABMAS/BTP/VII/2024	
Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat menugaskan kepada Pengabdi/ Tim Pengabdian sebagai berikut:	
1.	Nama Dosen : Dr. Ir. Arina Luthfini Lubis, ST., MBA., IPM
	NIDN. : 1027098401
	Jabatan : Ketua
2.	Nama Dosen : Supardi, S.Pd., MM
	NIDN. : 2109107102
	Jabatan : Anggota 1
3.	Nama Dosen : Zahara Fatimah, S.E., M.Ak
	NIDN. : 1021097902
	Jabatan : Anggota 2
4.	Nama Mahasiswa : Ginda Rajin
	NIM. : 2022010039
	Program Studi : Room Division Management
Untuk melaksanakan kegiatan Pengabdian dengan:	
Judul	: Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Melalui Pelatihan Bagi Karyawan Restoran Sederhana Batam
Tempat	: Restoran Sederhana (Masakan Padang) Jl. Imam Bondjol Komp. Windsor Central No.1 blok B, Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432
Waktu Pelaksanaan	: Selasa-Kamis, 28-30 Mei 2024 Pada pukul 13.30 sampai 16.30 WIB
Kepada yang bersangkutan diminta untuk melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab.	
Batam, 04 Juli 2024 Kepala Puslitabmas Politeknik Pariwisata Batam  Dr. Agung Edy Wibowo, SE., M.Si NIDN. 1005067004	PENGESAHAN PENERIMA 

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jenis Pengabdian : ~~Pembinaan~~/Pelatihan/Sosialisasi/Pendampingan/~~Bansos~~
Judul Pengabdian : Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Restoran Rm Sederhana Winsor Batam

Ketua Kegiatan

a. Nama Lengkap : Dr. Ir. Arina Luthfini Lubis, ST., MBA., IPM / 1027098401
b. Jabatan Fungsional : Lektor
c. Nomor HP : 0811919254
d. Alamat surel (e-mail) : arina@btp.ac.id

Anggota 1

a. Nama Lengkap : Supardi, S.Pd., MM / 2109107102
b. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
c. Nomor HP : 081364985882
d. Alamat surel (e-mail) : supardi@btp.ac.id

Anggota 2

a. Nama Lengkap : Zaharafatimah, SE, M.Ak / 1021097902
b. Jabatan Fungsional : Lektor
c. Nomor HP : 081270022883
d. Alamat surel (e-mail) : zaravirgo2579@gmail.com

Anggota 3

a. Nama Lengkap : Ginda Rajin
b. Jabatan : Mahasiswa / 2022010039
c. Nomor Hp : 082389447230
d. Alamat surel (e-mail) : gindarajin31@gmail.com

Biaya yang diusulkan : Rp. 2.000.000

Mengetahui
Ketua Program Studi

Batam, 3 Juli 2024
Ketua Kegiatan Pengabdian

(Supardi, S.Pd., MM)
NIDN : 21009107102

(Dr. Ir. Arina L. Lubis, ST., MBA., IPM)
NIDN : 1027098401

Menyetujui
Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

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

SURAT PERNYATAAN KETUA TIM PELAKSANA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Ketua Kegiatan

- a. Nama Lengkap : Dr. Ir. Arina Luthfini Lubis, ST., MBA., IPM
- b. NIDN : 1029098401
- c. Jabatan Fungsional : Lektor
- d. Program Studi : Room Divisi Mannajemen

Dengan ini menyatakan bahwa pelaporan PKM ini dengan judul **Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Restoran RM Sederhana Winsor Batam** yang diusulkan untuk tahun anggaran semester genap 2023/2024 adalah karya asli dan belum pernah dibiayai oleh lembaga atau sumber dana lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya yang sudah diterima ke kas negara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Batam, 3 Juli 2024
yang menyatakan,



(Dr. Ir. Arina Luthfini Lubis, ST., MBA., IPM)
NIDN: 1027098401

RINGKASAN

Laporan pengabdian ini menggambarkan kegiatan Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Restoran RM Sederhana Winsor Batam oleh tim dosen dari Politeknik Pariwisata Batam. Tujuannya adalah untuk memberikan pelatihan pelayanan yang benar agar para karyawan mendapatkan ilmu pelayanan yang benar tersebut. Melalui serangkaian kegiatan seperti pelatihan, workshop, dan kunjungan lapangan, karyawan diberikan kesempatan untuk memperdalam pemahaman mereka tentang aspek-aspek penting dalam pelayanan, termasuk keterampilan komunikasi, etika menghadapi pelanggan dan jiwa bertanggungjawab sebagian dari kepemimpinan terhadap diri sendiri. Dukungan dari praktisi dan ahli hospitality dalam menyampaikan materi juga menjadi faktor kunci dalam membentuk pemahaman yang komprehensif bagi karyawan.

Selain memberikan pengetahuan teoritis, kegiatan ini juga memberikan kesempatan praktis untuk merasakan langsung suasana melalui simulasi langsung. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan pelatihan yang dapat memperkuat pemahaman karyawan serta membantu mereka mengembangkan keterampilan yang diperlukan di lapangan kerjanya. Hal ini memperkuat upaya untuk mendorong partisipasi karyawan dalam aktivitas yang dapat memperdalam pemahaman dan keterampilan mereka dalam pelayanan.

Rekomendasi untuk melanjutkan kegiatan serupa dimasa mendatang penguatan kolaborasi dengan industriindustri sejenis dan evaluasi berkelanjutan terhadap dampak jangka panjang dari kegiatan ini. Demikian diharapkan kegiatan pengabdian ini dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang signifikan bagi karyawan-karyawan dibidang perhotelan.

DAFTAR ISI

SURAT TUGAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KETUA TIM PELAKSANA	iii
RINGKASAN	iv
DAFTAR ISI	v
KATA PENGANTAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Teori <i>Customer Service</i>	5
D. Pentingnya Kepuasan Pelanggan.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA	9
A. Tujuan Kegiatan	10
B. Manfaat.....	11
BAB III METODE PELAKSANAAN	12
A. Bentuk Kegiatan	12
B. Sasaran	13
C. Langkah-langkah Kegiatan.....	13
D. Faktor Pendukung dan Penghambat	15
E. Rincian Penggunaan Anggaran Dana Kegiatan PkM	16
BAB IV HASIL DAN POTENSI KEBERLANJUTAN	17
A. Hasil Pelaksanaan Kegiatan	17
B. Pembahasan Hasil Pelaksanaan Kegiatan	17
BAB V PENUTUP	23
A. Kesimpulan.....	23
B. Saran.....	23
C. Rekomendasi kegiatan.....	24
Daftar Pustaka	27

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur kami para pengabdian panjatkan atas kehadiran Allah Subhana Wa Ta'ala yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan kepada kami ingga kami bisa menyelesaikan pengabdian ini dimana Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini merupakan salah satu dari Tridharma Perguruan Tinggi yang wajib kami lakukan sebagai seorang dosen terutama Dosen Politeknik Pariwisata Batam.

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

1. Yayasan VITKA
2. Direktur Politeknik Pariwisata Batam
3. Wakil-wakil Direktur Politeknik Pariwisata Batam
4. Unit Pengabdian Kepada Masyarakat
5. Bagian Akademisi (ADAK) Politeknik Pariwisata Batam
6. Berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu terlaksananya kegiatan PKM ini.

Kami menyadari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kendala yang dijumpai di lapangan. Oleh karena itu sebagai tindak lanjut program ini kami sangat mengharapkan agar manfaatnya dapat dirasakan lebih luas oleh seluruh lapisan masyarakat.

Batam, 3 Juli 2023

Pelaksana Kegiatan



Dr. Ir. Arina Luthfini Lubis, ST., MBA., IPM

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata dan industri kuliner telah menjadi pendorong utama pertumbuhan ekonomi di Batam, sebuah kota yang terkenal dengan keindahan alamnya dan keragaman budayanya. Di tengah pesatnya perkembangan ini, sektor restoran sederhana memiliki peran yang tak terbantahkan dalam menawarkan pengalaman kuliner yang autentik kepada pengunjung, baik lokal maupun wisatawan. Wisata kuliner juga terbukti berdampak positif pada ekonomi, sosial, dan budaya lokal (Antara, 2022). Namun, dalam menjaga daya tarik dan keberlanjutan bisnisnya, aspek kualitas layanan pelanggan menjadi krusial.

Pelayanan pelanggan yang unggul bukan hanya tentang menyajikan hidangan yang lezat, tetapi juga tentang bagaimana karyawan merespons kebutuhan dan harapan pelanggan dengan ramah, efisien, dan profesional. Dalam konteks ini, Politeknik Pariwisata Batam sebagai lembaga pendidikan tinggi yang berfokus pada pengembangan industri pariwisata dan perhotelan, merasa memiliki tanggung jawab untuk turut serta dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di sektor restoran sederhana Batam. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkala serta menjaga harga yang sesuai dengan tingkat pendapatan pelanggan, sambil mempertahankan kenyamanan tempat dan kualitas makanan dibandingkan dengan pesaing sangat penting untuk ketahanan bisnis kuliner (Sebrica, Suryoko and Apriatni, 2014). Kualitas pelayanan yang baik di restoran tidak hanya meningkatkan keuntungan perusahaan tetapi juga dapat meningkatkan citra restoran (Wardi, Abror and Trinanda, 2019).

Para dosen Politeknik Pariwisata Batam memiliki pemahaman mendalam tentang tren dan tantangan dalam industri kuliner, serta pengalaman praktis yang berharga dari berbagai proyek riset dan konsultasi industri. Kami memahami bahwa untuk mencapai pelayanan pelanggan yang unggul, diperlukan upaya bersama antara pendidikan, industri, dan komunitas. Beberapa faktor yang diperhitungkan

dalam kualitas pelayanan meliputi: kemampuan membantu pengunjung, yang terdiri dari fasilitas fisik, responsivitas, kemampuan membantu, keramahan, dan kesopanan (Zainuddin, 2018).

Melalui program pelatihan yang kami rancang, kami bertujuan untuk memperkuat kompetensi dan keterampilan karyawan restoran sederhana di Batam dalam memberikan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi. Kami percaya bahwa dengan meningkatkan kualitas layanan ini, tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat reputasi dan daya saing industri kuliner secara keseluruhan (Kamelia *et al.*, 2023). Sebagaimana diketahui bahwa usaha rumah makan menjamur di Indonesia sehingga untuk memenangkan persaingan bisnis diperlukan kecepatan dan ketepatan layanan (Cahya Utami, Ismiyah and Hidayat, 2022).

Pelayanan bagian dari *Hospitality* (keramahan) sangat dibutuhkan dalam dunia usaha pariwisata. Untuk mencapai *hospitality* tidak hanya terbatas pada memberikan keramahan pada pelayanan saja, tetapi juga mencakup sikap dan nilai-nilai yang menjangkau lebih jauh, termasuk cara komunikasi yang baik dan benar, kepedulian dan penghargaan terhadap kebutuhan dan keinginan orang lain. Dengan kata lain *hospitality* adalah menciptakan lingkungan yang nyaman dan saling memperhatikan untuk membuat tamu merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Dalam *industry* pelayanan seperti rumah makan *hospitality* menjadi kunci untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu (Heni Roheni, 2018). Ini meliputi pelayanan yang efisien dan ramah, kenyamanan dalam akomodasi, serta perhatian terhadap detail dan kebutuhan individu. *Hospitality* juga melibatkan kemampuan untuk merespon dengan cepat terhadap permintaan atau keluhan pelanggan untuk memastikan bahwa mereka dihargai dan diperhatikan (Heni Roheni, 2018)

RM Sederhana Winsor sebagai *industry* kuliner merasa perlu untuk mengintegrasikan aspek keahlian di bidang *hospitality* maka kegiatan pengabdian masyarakat ini yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang dunia *hospitality*, khususnya pelayanan yang benar jadi melalui sosialisasi

pelatihan pelayanan ini diharapkan karyawan dapat lebih memahami potensi karirnya dimasa yang akan datang untuk bisa mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk berhasil dalam industri yang dimaksud. Kita tahu tujuan utama dari kegiatan ini adalah memberikan pemahaman yang komprehensif tentang dunia *hospitality*, khususnya dalam konteks menjadi seorang hotelier profesional. karyawan diajak untuk menyelami tentang kemungkinan berkarir di industri pelayanan pada umumnya dipengaruhi pengalaman (Lestari and Millenia, 2022). Kemampuan karyawan memahami *hospitality* menjadi salah satu bagian dari tahapan pengembangan wisata suatu daerah (Rahman *et al.*, 2023). Melalui serangkaian kegiatan sosialisasi, workshop, dan pelatihan praktis, diharapkan karyawan dapat mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk berhasil dalam industri pelayanan yang kompetitif. Kemampuan dalam berkomunikasi, beradaptasi, kepemimpinan, dan memiliki visi jauh kedepan merupakan salah satu ciri seorang hotelier yang baik (Subakti, 2013).

Dengan melibatkan para praktisi dan ahli *hospitality*, kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pandangan yang mendalam tentang tantangan dan peluang di dunia pelayanan. karyawan juga dijelaskan tentang bagaimana menjadi seorang hotelier yang profesional di bidangnya (Liana, 2022). Industri pelayanan bergerak di bidang pelayanan jasa jadi etika profesi perlu dijaga ketat agar mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan (Diana and Ramadhan, 2022). Hal ini merujuk kepada penelitian terdahulu yang menemukan adanya pengaruh sumber daya manusia di industri pelayanan rumah makan terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan (Heni Roheni, 2018). Keterampilan pribadi insan perhotelan juga perlu diasah secara berkala untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (As Shiddiqi, Supardi and Lubis, 2023). Melalui pengalaman langsung dari praktisi karyawan dapat memahami secara lebih konkrit apa yang dibutuhkan untuk sukses dalam industri pelayanan dan memperoleh wawasan tentang inovasi terkini.

Menurut (Heni Roheni, 2018) kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa produk tertentu tergantung pada beberapa faktor seperti besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru di banding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah dipakai. Pelanggan apabila dirinya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan atau pengguna jasa tersebut akan menceritakan kepuasan layanan tersebut kepada calon pelanggan lain. Akan tetapi apabila pelanggan tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman mengecewakan. Apabila mengecewakan pelanggan itu akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (Miko *et al.*, 2022).

Terakhir, kegiatan pelatihan ini juga dapat memberikan kesempatan bagi para dosen untuk mengembangkan keterampilan interpersonal, kepemimpinan, dan kemampuan komunikasi mereka. Melalui interaksi langsung dengan berbagai pihak di masyarakat, dosen dapat memperoleh pengalaman berharga dalam membangun hubungan, memecahkan masalah dan bekerja dalam tim. Hal ini akan membantu meningkatkan profesionalisme dan efektivitas peneliti yang memiliki dampak positif bagi perguruan tinggi dan masyarakat secara sekitar.

B. Identifikasi Masalah

Rumusan masalah ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan diatasi melalui program pelatihan, serta memberikan arah bagi penyusunan tujuan dan strategi dalam proposal pengabdian kepada masyarakat ini, antara lain:

1. Apa saja tantangan utama yang dihadapi oleh karyawan restoran sederhana di Batam dalam memberikan layanan pelanggan yang berkualitas?

2. Bagaimana tingkat kesadaran dan pemahaman karyawan restoran sederhana di Batam terkait pentingnya pelayanan pelanggan yang unggul dalam konteks bisnis mereka?
3. Apakah keterampilan dan pengetahuan karyawan restoran sederhana di Batam sudah memadai untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan?
4. Bagaimana implementasi program pelatihan dapat mempengaruhi perubahan perilaku dan sikap karyawan restoran sederhana di Batam terhadap pelayanan pelanggan?
5. Apa saja faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat memengaruhi keberhasilan pelaksanaan program pelatihan dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di restoran sederhana Batam?
6. Bagaimana dampak peningkatan kualitas layanan pelanggan di restoran sederhana Batam terhadap kepuasan pelanggan, citra bisnis, dan pertumbuhan ekonomi lokal?

C. Teori *Customer Service*

Customer service, atau pelayanan pelanggan, merupakan salah satu aspek kritis dalam dunia bisnis yang tidak hanya mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi juga mencerminkan reputasi dan keberlanjutan suatu perusahaan. Teori tentang customer service menyoroti pentingnya interaksi antara perusahaan dan pelanggan sebagai fondasi utama dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dan menguntungkan.

Pelayanan pelanggan yang baik tidak hanya sebatas merespons permintaan atau keluhan pelanggan, tetapi melibatkan pendekatan yang proaktif dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini meliputi aspek-aspek seperti responsif terhadap pertanyaan dan masalah, memberikan solusi yang efektif, serta menjaga komunikasi yang jelas dan terbuka. Dalam konteks ini, pelayanan pelanggan tidak hanya berfokus pada transaksi atau interaksi langsung, tetapi juga

mencakup pengelolaan harapan, membangun kepercayaan, dan menciptakan pengalaman positif yang membuat pelanggan merasa dihargai dan diprioritaskan.

Selain itu, teori tentang customer service juga menekankan pentingnya konsistensi dalam pelayanan. Hal ini mencakup menyediakan standar yang konsisten dalam kualitas layanan, memastikan bahwa setiap titik kontak dengan pelanggan (baik secara langsung maupun tidak langsung) menggambarkan nilai-nilai dan budaya perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Konsistensi juga mengacu pada kemampuan perusahaan untuk mempertahankan standar yang tinggi dari waktu ke waktu, bahkan dalam menghadapi tantangan atau perubahan di lingkungan bisnis yang dinamis.

Selanjutnya, teori tentang customer service juga mengakui bahwa setiap interaksi dengan pelanggan merupakan kesempatan untuk membangun atau merusak reputasi perusahaan. Oleh karena itu, pendekatan yang berpusat pada pelanggan, di mana perusahaan tidak hanya mengutamakan keuntungan tetapi juga memberikan nilai tambah kepada pelanggan, menjadi kunci keberhasilan jangka panjang. Dalam konteks globalisasi dan digitalisasi saat ini, teori ini juga menyoroti pentingnya adaptasi terhadap teknologi dan inovasi dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan pelanggan.

Secara keseluruhan, teori tentang customer service memberikan landasan yang kuat bagi perusahaan untuk mengembangkan strategi pelayanan pelanggan yang holistik dan berkelanjutan. Dengan memahami dan menerapkan prinsip-prinsip ini secara efektif, perusahaan dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta membedakan diri dalam pasar yang semakin kompetitif.

D. Pentingnya Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam industri restoran merupakan hal yang sangat penting dan kompleks karena berkaitan langsung dengan pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap layanan, makanan, dan lingkungan yang ditawarkan oleh

restoran. Teori kepuasan pelanggan di restoran mencakup beberapa aspek utama yang perlu dipahami dan dikelola dengan baik oleh manajemen restoran.

Pertama, kepuasan pelanggan di restoran dipengaruhi oleh kualitas makanan dan minuman yang disajikan. Kualitas ini mencakup cita rasa, presentasi, kebersihan bahan baku, serta konsistensi dalam penyajian. Makanan yang lezat dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan dapat memberikan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan.

Selanjutnya, aspek pelayanan juga menjadi faktor krusial dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik mencakup responsif terhadap kebutuhan pelanggan, keramahan dalam interaksi, kecepatan dalam pelayanan, dan kemampuan untuk menangani keluhan dengan baik. Karyawan restoran yang terlatih dengan baik dalam keterampilan interpersonal dan pelayanan pelanggan dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan.

Selain itu, lingkungan fisik dan suasana di restoran juga memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Faktor seperti kebersihan, dekorasi, pencahayaan, serta suasana yang nyaman dan ramah akan berkontribusi pada pengalaman menyenangkan bagi pelanggan. Restoran yang mampu menciptakan atmosfer yang mengundang dan menyenangkan akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Teori kepuasan pelanggan di restoran juga mengakui pentingnya komunikasi dan interaksi antara pelanggan dan staf restoran. Penggunaan teknik-teknik seperti mendengarkan aktif, mengantisipasi kebutuhan pelanggan, dan memberikan rekomendasi dengan bijak dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat hubungan positif dengan restoran.

Terakhir, evaluasi secara terus-menerus terhadap kepuasan pelanggan merupakan langkah penting dalam memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan. Melalui feedback yang diberikan oleh pelanggan, baik secara langsung maupun melalui survei atau platform online, restoran dapat melakukan perbaikan dan

penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan layanan dan memenuhi ekspektasi pelanggan dengan lebih baik.

Secara keseluruhan, teori kepuasan pelanggan di restoran menekankan pentingnya integrasi antara kualitas makanan, pelayanan yang baik, lingkungan yang menyenangkan, komunikasi yang efektif, serta evaluasi terus-menerus untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan dan membangun loyalitas pelanggan yang kuat terhadap restoran. Dengan memperhatikan dan mengelola aspek-aspek ini dengan baik, restoran dapat meningkatkan daya saingnya dan mencapai keberhasilan jangka panjang di pasar yang kompetitif.

BAB II GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA

Restoran sederhana adalah tempat makan yang menawarkan hidangan-hidangan dengan konsep yang lebih sederhana dan harga yang terjangkau. Biasanya, restoran ini menyajikan menu-menu yang umumnya dikenal dan disukai banyak orang, seperti nasi goreng, mie goreng, soto, ayam goreng, dan hidangan sejenis lainnya. Atmosfer di restoran sederhana cenderung santai dan tidak terlalu formal, menciptakan lingkungan yang nyaman untuk para pelanggan. Daya tarik utama dari restoran ini adalah harga yang bersahabat dengan kantong, menjadikannya pilihan populer bagi banyak orang untuk makan sehari-hari atau makanan cepat saji yang ekonomis. Meskipun menawarkan harga terjangkau, restoran sederhana sering menempatkan perhatian yang besar pada kualitas bahan baku dan konsistensi dalam penyajian makanan, sehingga mempertahankan kepuasan pelanggan dan membangun reputasi yang baik di komunitas lokal.



Gambar 1. Tampak Depan RM Sederhana Windsor

Gambaran umum masyarakat yang menjadi fokus proposal ini adalah karyawan restoran sederhana yang tersebar di tiga lokasi utama di Batam: Batu Aji, Harbour Bay, dan Windsor. Di Batu Aji, karyawan restoran sederhana mungkin berasal dari berbagai

latar belakang sosial dan pendidikan, dengan sebagian besar merupakan penduduk setempat atau pendatang yang mencari pekerjaan di sektor makanan dan minuman. Sementara di Harbour Bay, karyawan restoran sederhana kemungkinan memiliki tingkat interaksi yang tinggi dengan wisatawan lokal maupun mancanegara, dan mungkin memiliki pengetahuan dasar dalam bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya untuk berkomunikasi dengan pelanggan wisatawan.

Sedangkan di Windsor, karyawan restoran sederhana cenderung lebih berorientasi pada pelayanan untuk masyarakat lokal, termasuk penduduk sekitar dan pengunjung dari daerah sekitarnya. Mereka kemungkinan memiliki kesempatan untuk berinteraksi dengan pelanggan yang lebih akrab, sehingga memerlukan keterampilan interpersonal yang kuat untuk menjaga hubungan pelanggan yang baik. Dengan demikian, dengan memahami karakteristik masyarakat di setiap lokasi, program pelatihan dapat disesuaikan agar sesuai dengan kebutuhan dan konteks kerja karyawan restoran sederhana di Batam. Adapun tujuan pelatihan ini adalah untuk menjaga standar pelayanan seperti: menyapa, mengulang pesanan, memeriksa semua pesanan, dan mengucapkan terima kasih kepada tamu agar dapat diterapkan dengan baik (Bintang and Sanjiwani, 2023).

A. Tujuan Kegiatan

1. **Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan:** Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan yang diberikan oleh karyawan restoran sederhana di Batam. Melalui pelatihan yang komprehensif, diharapkan para karyawan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam melayani pelanggan dengan lebih baik.
2. **Meningkatkan Kepuasan Pelanggan:** Dengan meningkatnya kualitas layanan, diharapkan tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Hal ini dapat menghasilkan pengalaman positif bagi pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan menghasilkan rekomendasi positif untuk restoran.
3. **Membangun Reputasi Bisnis:** Melalui implementasi kualitas layanan yang lebih baik, restoran dapat membangun reputasi yang positif di mata masyarakat. Hal ini dapat membantu meningkatkan daya saing bisnis dan

memberikan keuntungan jangka panjang bagi pemilik restoran.

B. Manfaat

Beberapa manfaat utama dari kegiatan ini antara lain:

- 1) Meningkatkan Retensi Karyawan: Program pelatihan yang diberikan kepada karyawan dapat membantu meningkatkan motivasi dan kepercayaan diri mereka dalam melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Karyawan yang merasa didukung dan memiliki keterampilan yang lebih baik cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka dan lebih cenderung bertahan dalam jangka panjang.
- 2) Meningkatkan Efisiensi Operasional: Dengan peningkatan kualitas layanan dan keterampilan karyawan, restoran dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya. Karyawan yang terlatih dengan baik mungkin lebih efektif dalam menangani situasi yang kompleks, mengurangi jumlah keluhan, dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.
- 3) Meningkatkan Daya Saing Bisnis: Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, memiliki layanan pelanggan yang unggul dapat menjadi keunggulan kompetitif yang signifikan. Dengan menjaga standar layanan yang tinggi, restoran dapat membedakan dirinya dari pesaingnya dan menarik lebih banyak pelanggan potensial.
- 4) Meningkatkan Pertumbuhan Bisnis: Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi restoran, kegiatan ini dapat membantu mendukung pertumbuhan bisnis jangka panjang. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang loyal dan dapat membantu dalam meningkatkan pendapatan restoran melalui pembelian ulang dan rekomendasi kepada orang lain.

BAB III METODE PELAKSANAAN

A. Bentuk Kegiatan

Bentuk pelaksanaan pengabdian yang terbagi menjadi dua, yaitu sosialisasi dan praktek, dirancang untuk memberikan pendekatan yang holistik dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan bagi karyawan restoran sederhana di Batam. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai kedua metode tersebut:

1. **Sosialisasi dan Pemberian Materi:** Kegiatan ini melibatkan penyampaian materi tentang prinsip-prinsip layanan pelanggan yang baik kepada karyawan restoran sederhana. Materi yang disampaikan mencakup pentingnya komunikasi yang efektif, penanganan keluhan pelanggan, etika dalam melayani, dan strategi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Sosialisasi juga dapat melibatkan diskusi dan interaksi antara instruktur pelatihan dan peserta untuk memastikan pemahaman yang mendalam.
2. **Pelatihan Praktik di Lapangan:** Bagian kedua dari kegiatan ini melibatkan penerapan praktik langsung dari materi yang diajarkan dalam situasi nyata di lapangan. Karyawan akan diberikan kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan baru mereka dalam melayani pelanggan secara langsung di restoran. Ini meliputi penggunaan bahasa tubuh yang tepat, menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat, dan menyelesaikan masalah dengan efektif.
3. **Simulasi dan Peran Bermain:** Salah satu metode yang dapat digunakan adalah melalui simulasi atau peran bermain, di mana karyawan memainkan peran sebagai pelanggan dan pelayan untuk mempraktikkan berbagai skenario interaksi pelanggan. Ini membantu karyawan untuk memahami tantangan yang mungkin mereka hadapi dalam situasi sehari-hari dan mengasah keterampilan dalam lingkungan yang aman dan terkontrol.
4. **Diskusi Kelompok dan Evaluasi:** Setelah sesi pelatihan, kegiatan ini juga dapat mencakup diskusi kelompok untuk mengevaluasi pengalaman pelatihan dan mencari masukan dari karyawan. Evaluasi ini membantu untuk menilai

pemahaman mereka tentang materi pelatihan dan mengidentifikasi area-area yang masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

Dengan menggabungkan pendekatan teoritis dan praktis dalam kegiatan ini, diharapkan karyawan restoran sederhana dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam melayani pelanggan dengan lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat posisi restoran dalam pasar yang kompetitif.

B. Sasaran

Sasaran utama dari kegiatan pengabdian ini adalah karyawan restoran sederhana di Batam. Hal ini karena karyawan merupakan elemen kunci dalam menyediakan layanan pelanggan yang baik dan berdampak langsung pada pengalaman pelanggan. Dengan meningkatkan keterampilan dan pemahaman karyawan dalam melayani pelanggan dengan efektif melalui pelatihan yang diselenggarakan, diharapkan mereka dapat lebih percaya diri dan kompeten dalam menangani situasi yang mungkin terjadi dalam pelayanan sehari-hari. Peningkatan ini tidak hanya berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi restoran, tetapi juga dapat menginspirasi karyawan untuk lebih berkomitmen terhadap pekerjaan mereka. Dengan demikian, fokus pada pengembangan karyawan sebagai sasaran utama pengabdian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan menggerakkan pertumbuhan bisnis restoran secara berkelanjutan.

C. Langkah-langkah Kegiatan

Tahapan Langkah Kegiatan sebagai berikut :

- a. **Penyusunan Materi Pelatihan:** Langkah pertama adalah menyusun materi pelatihan yang mencakup prinsip-prinsip dasar layanan pelanggan, komunikasi efektif, penanganan keluhan, dan strategi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Materi ini disusun berdasarkan kebutuhan dan tantangan yang mungkin dihadapi oleh karyawan restoran sederhana.

- b. **Sosialisasi dan Pemberian Materi:** Kegiatan dimulai dengan sesi sosialisasi dan pemberian materi kepada karyawan. Dalam sesi ini, instruktur pelatihan akan memperkenalkan konsep-konsep utama dan memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang berkualitas.
- c. **Pelatihan Praktik di Lapangan:** Setelah penyampaian materi, dilanjutkan dengan sesi pelatihan praktik di lapangan. Karyawan akan diberikan kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan yang telah mereka pelajari dalam situasi nyata di restoran. Ini termasuk berinteraksi langsung dengan pelanggan, menerapkan teknik komunikasi yang dipelajari, dan menanggapi situasi secara langsung.
- d. **Simulasi dan Peran Bermain:** Metode simulasi atau peran bermain juga dapat digunakan untuk melatih karyawan dalam menangani berbagai skenario yang mungkin terjadi dalam pelayanan pelanggan. Hal ini membantu mereka untuk mengasah keterampilan dalam lingkungan yang terkontrol dan mendukung.
- e. **Diskusi Kelompok dan Evaluasi:** Sesudah sesi pelatihan, dilakukan diskusi kelompok untuk mengevaluasi pengalaman pelatihan. Karyawan diberikan kesempatan untuk berbagi pengalaman dan belajar dari satu sama lain. Evaluasi ini juga membantu untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan langkah-langkah selanjutnya untuk pengembangan lebih lanjut.
- f. **Pemantauan dan Umpan Balik:** Selama dan setelah pelatihan, dilakukan pemantauan terhadap implementasi keterampilan yang dipelajari dalam pelayanan sehari-hari. Umpan balik dari pelanggan dan manajemen restoran digunakan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan dan membuat penyesuaian yang diperlukan.
- g. **Pelaporan dan Evaluasi Akhir:** Kegiatan diakhiri dengan pelaporan hasil pelatihan dan evaluasi akhir terhadap pencapaian tujuan. Evaluasi ini mencakup analisis terhadap perubahan dalam kualitas layanan pelanggan, respons karyawan, dan dampaknya terhadap reputasi serta pertumbuhan bisnis restoran.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor Pendukung:

1. **Dukungan Manajemen Restoran:** Dukungan penuh dari manajemen restoran sangat penting dalam menyelenggarakan acara ini. Dukungan ini meliputi alokasi sumber daya yang cukup, baik dalam hal waktu, tenaga, maupun anggaran, serta komitmen untuk mendorong perubahan positif dalam kualitas layanan.
2. **Keterlibatan Karyawan:** Keterlibatan aktif dan antusiasme dari karyawan restoran adalah faktor kunci dalam kesuksesan pelatihan ini. Semakin tinggi tingkat partisipasi dan komitmen karyawan, semakin besar pula kemungkinan untuk mencapai tujuan pelatihan.
3. **Penyusunan Materi yang Relevan:** Materi pelatihan yang disusun secara cermat dan relevan dengan tantangan yang dihadapi oleh karyawan restoran akan mempermudah pemahaman dan implementasi keterampilan baru dalam layanan pelanggan.
4. **Metode Pelatihan yang Efektif:** Penggunaan metode pelatihan yang interaktif, seperti simulasi, peran bermain, dan diskusi kelompok, dapat meningkatkan efektivitas pemahaman dan penerapan keterampilan oleh karyawan.
5. **Monitoring dan Umpan Balik Berkelanjutan:** Adanya sistem monitoring yang baik selama dan setelah acara, serta umpan balik yang konstruktif dari pelanggan dan manajemen restoran, akan membantu untuk mengevaluasi kemajuan dan membuat penyesuaian yang diperlukan.

Faktor Penghambat:

1. **Ketidakersediaan Sumber Daya:** Keterbatasan sumber daya seperti waktu, anggaran, atau personel dapat menjadi penghambat utama dalam penyelenggaraan acara. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas dan jangkauan dari pelatihan yang direncanakan.

2. **Resistensi dan Kurangnya Motivasi Karyawan:** Jika karyawan tidak merasa termotivasi atau mengalami resistensi terhadap perubahan, implementasi keterampilan baru dalam praktik sehari-hari dapat menjadi lebih sulit dan kurang efektif.
3. **Tantangan Operasional:** Faktor-faktor seperti kepadatan waktu kerja, tingkat perputaran karyawan yang tinggi, atau ketidakstabilan dalam lingkungan kerja dapat mengganggu pelaksanaan pelatihan dan implementasi keterampilan baru.
4. **Kurangnya Dukungan dari Pihak Eksternal:** Kurangnya dukungan dari pihak eksternal, termasuk masyarakat sekitar atau pihak terkait lainnya, juga dapat menjadi penghambat dalam mencapai tujuan pelatihan yang lebih luas.

E. Rincian Penggunaan Anggaran Dana Kegiatan PkM

RINCIAN ANGGARAN DANA KEGIATAN PENGABDIAN

No	Jenis Pembiayaan	Item	Satuan	Biaya Satuan	Total (Rp)
1	ATK	10	Eksemplar	20.000	200.000
2	Honor Narasumber	2	Orang	450.000	900.000
3	Transportasi Darat	4	PP	100.000	400.000
4	Snack	15	Orang	20.000	300.000
5	Aqua	3	dus	40.000	120.000
6	Dokumentasi Pelaporan	1	Eksemplar	50.000	80.000
7	Jilid Laporan & proosal	1	Eksemplar	30.000	80.000
Total					2.000.000

BAB IV

HASIL DAN POTENSI KEBERLANJUTAN

A. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan merupakan bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi dari selain mengajar dan melakukan penelitian kewajiban bagi seorang pendidik yang lebih tepatnya dalam hal ini dosen. Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk menyampaikan informasi kepada seluruh karyawan restoran RM Sederhana Winsor yang telah dijadwalkan selama 3 hari pada tanggal Selasa, 28 Mei 2024 s/d hari Kamis tanggal 30 Mei 2024, mulai dari pukul 13:30 hingga 16:00 WIB. Pelaksanaan kegiatan PKM ini dipimpin oleh tiga orang dosen dan 1 orang mahasiswa sebagai pengabdian dari Politeknik Pariwisata Batam dengan dukungan dari bagian kerjasama dan Puslitabmas Politeknik Pariwisata Batam. Hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pemahaman karyawan restoran RM Sederhana Winsor tentang ilmu pengetahuan pelayanan atau hospitality serta motivasi tambahan bagi mereka untuk mengejar karir. Melalui serangkaian kegiatan pelatihan, sosialisasi, workshop, dan kunjungan lapangan, karyawan berhasil mengembangkan keterampilan praktis dan sikap profesional yang diperlukan. Dukungan dari praktisi yang berpengalaman dalam pelayanan atau hospitality menjadi faktor penting dalam kesuksesan program ini. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya memberikan dampak positif pada karyawan, tetapi juga memperkuat kemitraan antara industri sejenis dalam menawarkan landasan yang kokoh untuk pengembangan program serupa dimasa mendatang.

B. Pembahasan Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Pelatihan kegiatan PKM dilaksanakan di RM Sederhana Winsor lantai II. Pelatihan tersebut mencakup informasi mengenai Customer Service dan kepuasan pelanggan.

Gambar-gambar yang terlampir merupakan contoh dari penyampaian materi yang dilakukan selama acara berlangsung.

Pada tahap berikutnya kegiatan yang dilakukan berupa mensosialisasikan secara sistematis.

- 1) Persiapan: Tim penyelenggara yang terdiri dari dosen dan mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam melakukan persiapan yang matang, termasuk penyusunan jadwal, pengadaan materi pelatihan, dan koordinasi logistik acara.
- 2) Permohonan Izin: Mahasiswa terlibat dalam proses permohonan izin dan persetujuan dari manajemen restoran serta otoritas terkait di Batam untuk memastikan kelancaran izin acara.
- 3) Menyiapkan Materi: Dosen dan mahasiswa bersama-sama menyiapkan materi pelatihan dengan teliti, memastikan materi yang disampaikan relevan dan dapat dipahami oleh karyawan restoran sederhana.
- 4) Pembukaan Acara: Acara dibuka oleh Bu Arina sebagai perwakilan Politeknik Pariwisata Batam, dengan mahasiswa bertanggung jawab dalam dokumentasi acara seperti pengambilan foto dan video. Pak Supardi sebagai moderator memperkenalkan Pak Andi, yang menjadi pemateri tamu untuk memaparkan materi pelatihan.
- 5) Pelatihan Praktek: Selama sesi pelatihan praktek di lapangan, mahasiswa berperan sebagai pengawas dan pendamping untuk membantu karyawan dalam menjalankan simulasi dan peran bermain.
- 6) Diskusi dan Evaluasi: Bu Zahara memandu sesi diskusi kelompok, di mana mahasiswa turut aktif dalam mencatat hasil diskusi dan membantu dalam evaluasi pemahaman karyawan terhadap materi pelatihan.
- 7) Umpan Balik: Setelah pelatihan, mahasiswa terlibat dalam pengumpulan umpan balik dari karyawan dan manajemen restoran untuk analisis lebih lanjut.

- 8) Pelaporan: Mahasiswa juga turut serta dalam pembuatan laporan hasil pelatihan yang mencakup rangkuman pelaksanaan acara, evaluasi hasil, dan rekomendasi untuk langkah-langkah perbaikan.

C. Potensi Keberlanjutan

Potensi keberlanjutan dari kegiatan pelatihan pengabdian ini cukup besar, terutama dampak positif yang dapat diberikan pada karyawan dan industri rumah makan. Beberapa potensi keberlanjutan yang dapat dipertimbangkan sebagai berikut:

- a. Implementasi Berkelanjutan: Dengan adanya pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya kualitas layanan pelanggan, restoran dapat menerapkan prinsip-prinsip yang dipelajari dalam kegiatan ini secara berkelanjutan. Karyawan yang terlatih akan terus mengaplikasikan keterampilan baru mereka dalam interaksi sehari-hari dengan pelanggan.
- b. Monitoring dan Evaluasi Rutin: Manajemen restoran dapat melanjutkan praktik monitoring dan evaluasi terhadap kualitas layanan yang ditingkatkan. Ini termasuk pengumpulan umpan balik dari pelanggan secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan atau perubahan strategis yang diperlukan.
- c. Pelatihan Berkelanjutan: Institusi pendidikan seperti Politeknik Pariwisata Batam dapat melanjutkan program pelatihan yang berkaitan dengan keterampilan layanan pelanggan untuk industri perhotelan dan restoran. Ini dapat dilakukan baik sebagai bagian dari kurikulum reguler maupun dalam bentuk pelatihan lanjutan atau workshop berkala.
- d. Kemitraan dan Kolaborasi: Dengan membangun kemitraan yang kuat antara institusi pendidikan dan industri, seperti yang terjadi dalam kegiatan ini, dapat diperkuat kerjasama jangka panjang yang saling menguntungkan. Kemitraan semacam ini mendukung pertukaran pengetahuan dan praktik terbaik, serta mendukung inisiatif-inisiatif lain dalam pengembangan SDM di industri perhotelan dan pariwisata.

- e. Peningkatan Reputasi dan Kepercayaan Pelanggan: Melalui upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan, restoran dapat memperkuat reputasi mereka sebagai tempat yang ramah dan profesional. Hal ini berpotensi menarik lebih banyak pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, yang pada gilirannya meningkatkan keberlanjutan operasional bisnis.

Dengan mengintegrasikan komitmen jangka panjang untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan dengan praktek berkelanjutan dan pengembangan profesional karyawan, potensi keberlanjutan kegiatan ini dapat memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi industri restoran di Batam.

D. Dokumentasi Kegiatan



Berphoto pengabdi dengan leader karyawan



Para pengabdian bergiliran memberikan materi kepada peserta kegiatan



Acara kegiatan dilakukan dengan melakukan sesi pemantauan dengan para peserta untuk mengukur sejauh mana pemahaman mereka terhadap materi yang disampaikan saat pelatihan



Berfoto bersama dengan seluruh pengabdi dan karyawan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kegiatan ini berhasil menyediakan platform yang efektif untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman karyawan dalam melayani pelanggan dengan lebih baik. Melalui serangkaian pelatihan yang komprehensif, karyawan restoran sederhana di Batam dapat mengasah keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, dan pelayanan yang ramah. Dukungan dari manajemen restoran dan keterlibatan aktif mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam dalam penyelenggaraan acara ini menjadi kunci keberhasilan, menguatkan kolaborasi yang produktif antara pendidikan dan industri.

Implementasi prinsip-prinsip yang dipelajari dalam kegiatan ini memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat reputasi restoran, dan mendukung pertumbuhan bisnis jangka panjang. Evaluasi berkelanjutan dan pemantauan terhadap implementasi keterampilan baru akan menjadi penting untuk memastikan keberlanjutan hasil positif yang telah dicapai. Dengan demikian, kegiatan ini bukan hanya memberikan manfaat langsung bagi karyawan dan manajemen restoran, tetapi juga membangun fondasi untuk perbaikan berkelanjutan dalam standar layanan pelanggan di industri perhotelan dan restoran di Batam.

B. Saran

Berikut adalah beberapa saran untuk pengembangan kegiatan pelatihan dimasa mendatang:

- a) Penyusunan Program Berkelanjutan: Rencanakan program pelatihan yang berkelanjutan dengan jadwal rutin untuk memastikan bahwa karyawan mendapatkan pembaruan tentang praktik terbaik dalam layanan pelanggan. Ini dapat mencakup pelatihan reguler setiap semester atau tahunan.
- b) Inovasi dalam Metode Pembelajaran: Eksplorasi penggunaan teknologi dan inovasi dalam metode pembelajaran, seperti pembelajaran berbasis simulasi virtual atau game-based learning, untuk meningkatkan keterlibatan dan efektivitas pelatihan.
- c) Penguatan Keterlibatan Mahasiswa: Libatkan mahasiswa lebih dalam dalam peran sebagai pembuat materi, fasilitator sesi pelatihan, atau sebagai pengawas praktik. Ini tidak hanya memperkaya pengalaman mereka tetapi juga memperluas dampak positif kegiatan pengabdian.
- d) Fokus pada Aspek Keterampilan yang Spesifik: Identifikasi dan fokus pada pengembangan keterampilan yang spesifik yang diidentifikasi sebagai kebutuhan utama oleh industri perhotelan dan restoran di Batam, seperti kemampuan komunikasi, penyelesaian masalah, atau manajemen waktu.
- e) Kolaborasi dengan Industri dan Pihak Terkait: Perkuat kemitraan dengan industri perhotelan dan restoran serta pihak terkait lainnya, seperti lembaga pendidikan dan pemerintah lokal, untuk mendukung pelaksanaan dan keberlanjutan program ini.
- f) Evaluasi Dampak dan Umpan Balik: Implementasikan sistem evaluasi yang komprehensif untuk mengukur dampak dari program pelatihan terhadap kualitas layanan pelanggan dan kepuasan karyawan. Gunakan umpan balik yang diperoleh untuk melakukan perbaikan berkelanjutan pada program.

- g) Promosi dan Penyebarluasan Hasil: Sampaikan hasil dan manfaat dari kegiatan pengabdian ini kepada publik melalui publikasi, seminar, atau konferensi. Hal ini tidak hanya meningkatkan citra Politeknik Pariwisata Batam tetapi juga mempromosikan praktek terbaik dalam layanan pelanggan di industri perhotelan.
- h) Dengan mengintegrasikan rekomendasi ini ke dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pengabdian di masa depan, diharapkan dapat menciptakan dampak yang lebih besar dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di restoran sederhana Batam serta memperkuat hubungan antara pendidikan dan industri.

C. Rekomendasi kegiatan

Berikut adalah beberapa rekomendasi untuk pengembangan kegiatan pengabdian di masa mendatang:

1. Penyusunan Program Berkelanjutan: Rencanakan program pelatihan yang berkelanjutan dengan jadwal rutin untuk memastikan bahwa karyawan mendapatkan pembaruan tentang praktik terbaik dalam layanan pelanggan. Ini dapat mencakup pelatihan reguler setiap semester atau tahunan.
2. Inovasi dalam Metode Pembelajaran: Eksplorasi penggunaan teknologi dan inovasi dalam metode pembelajaran, seperti pembelajaran berbasis simulasi virtual atau game-based learning, untuk meningkatkan keterlibatan dan efektivitas pelatihan.
3. Penguatan Keterlibatan Mahasiswa: Libatkan mahasiswa lebih dalam dalam peran sebagai pembuat materi, fasilitator sesi pelatihan, atau sebagai pengawas praktik. Ini tidak hanya memperkaya pengalaman mereka tetapi juga memperluas dampak positif kegiatan pengabdian.
4. Fokus pada Aspek Keterampilan yang Spesifik: Identifikasi dan fokus pada pengembangan keterampilan yang spesifik yang diidentifikasi sebagai kebutuhan utama oleh industri perhotelan dan restoran di Batam, seperti kemampuan komunikasi, penyelesaian masalah, atau manajemen waktu.

5. Kolaborasi dengan Industri dan Pihak Terkait: Perkuat kemitraan dengan industri perhotelan dan restoran serta pihak terkait lainnya, seperti lembaga pendidikan dan pemerintah lokal, untuk mendukung pelaksanaan dan keberlanjutan program ini.
6. Evaluasi Dampak dan Umpan Balik: Implementasikan sistem evaluasi yang komprehensif untuk mengukur dampak dari program pelatihan terhadap kualitas layanan pelanggan dan kepuasan karyawan. Gunakan umpan balik yang diperoleh untuk melakukan perbaikan berkelanjutan pada program.
7. Promosi dan Penyebarluasan Hasil: Sampaikan hasil dan manfaat dari kegiatan pengabdian ini kepada publik melalui publikasi, seminar, atau konferensi. Hal ini tidak hanya meningkatkan citra Politeknik Pariwisata Batam tetapi juga mempromosikan praktek terbaik dalam layanan pelanggan di industri perhotelan.

Dengan mengintegrasikan rekomendasi ini ke dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pengabdian di masa depan, diharapkan dapat menciptakan dampak yang lebih besar dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di restoran sederhana Batam serta memperkuat hubungan antara pendidikan dan industri.

Daftar Pustaka

- Antara, I. B. K. S. (2022) 'Eksistensi dalam Globalisasi: Peran Wisata Kuliner dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan di Sanur', *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies (JoTIS)*, 2(1), pp. 11–20.
- As Shiddiqi, R., Supardi and Lubis, A. L. (2023) 'Analisis Keterampilan Pribadi Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung the Golden Bay Hotel Batam', *Jurnal Mekar*, 2(1), pp. 28–33. doi: 10.59193/jmr.v2i1.159.
- Bintang, N. K. A. S. and Sanjiwani, I. G. A. M. (2023) 'Penerapan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Food and Beverage di Mahagiri Panoramic Resort and Restaurant', *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(3), pp. 770–777. doi: 10.22334/paris.v2i3.364.
- Cahya Utami, A., Ismiyah, E. and Hidayat (2022) 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Rumah Makan Barokah dengan Metode SERVQUAL dan Index Potential Gain Customer Value', *Serambi Engineering*, 7(3), pp. 3466–3472.
- Diana, W. and Ramadhan, Y. (2022) 'Etika Profesi dalam Perusahaan Jasa Sub Sektor Hotel', *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(Special Issue 6), pp. 2111–2116.
- Heni Roheni, N. M. (2018) 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ecodemica*, 1(1), pp. 312–318. doi: 10.56341/amj.v1i1.202.
- Kamelia, L. et al. (2023) 'Peran Kinerja Karyawan pada Peningkatan Produktivitas Rumah Makan Padang Alam Minang', *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)*, 1(3), pp. 190–198.
- Lestari, N. S. and Millenia, E. (2022) 'Minat Berkarier di Industri Perhotelan Dipengaruhi Oleh Pengalaman Magang', *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(3), pp. 400–407. doi: 10.23887/jmpp.v5i3.51789.
- Liana, W. (2022) 'Upaya Meningkatkan Profesionalisme Karyawan Pada Hotel Gran Nikita Prabumulih', *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni*, 1(2), pp. 67–72.
- Miko et al. (2022) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Rh Interior', *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(2), pp. 240–245. doi: 10.55123/sosmaniora.v1i2.581.
- Rahman, A. et al. (2023) 'Hospitality Training bagi Pemuda Karang Taruna Desa Wisata

- Dokan', *Jurnal Pengabdian Aceh*, 3(1), pp. 53–59. Available at: <https://www.jpaceh.org/index.php/pengabdian/article/view/202%0Ahttps://www.jpaceh.org/index.php/pengabdian/article/download/202/135>.
- Sebrica, D., Suryoko, S. and Apriatni (2014) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Kampoeng Djowo Sekatul Kabupaten Kendal', *Diponegoro Journal of Social and Politic*, pp. 1–9. Available at: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>.
- Subakti, A. G. (2013) 'Hotelier: A Passion or A Profession?', *Binus Business Review*, 4(1), pp. 111–120. doi: 10.21512/bbr.v4i1.1040.
- Wardi, Y., Abror, A. and Trinanda, O. (2019) 'Service Excellent Rumah Makan Padang Dalam Perspektif Wisata Islami', *International Journal of Community Service Learning*, 3(3), pp. 133–137. doi: 10.23887/ijcsl.v3i3.15916.
- Zainuddin, Z. (2018) 'Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan XYZ Jakarta', *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(1), pp. 53–58. doi: 10.36226/jrmb.v3i1.85.

Link cover : <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/jurnalkekerwisata>

Link doc : <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/jurnalkekerwisata/article/view/265>

Edisi 11 Juli 2024 Vol.2 No. 2 E-ISSN 2985-4466

Jurnal Keker Wisata

Ketua