

---

**“PENGABDIAN MASYARAKAT DALAM  
REFRESHMENT & TRAINING HOSPITALITY BE A PROFESSIONAL  
SERVICE”**

Awang Aulya Wiranata Ar<sup>1</sup>, Fareis Althalets<sup>2</sup>, Muhammad Tommy Fimi Putera<sup>3</sup>  
Email: [awangaulya67@gmail.com](mailto:awangaulya67@gmail.com)<sup>1</sup>, [althaletsfareis@gmail.com](mailto:althaletsfareis@gmail.com)<sup>2</sup>, [tommy.fimi@gmail.com](mailto:tommy.fimi@gmail.com)<sup>3</sup>  
Universitas Mulawarman

**ABSTRAK**

Pengabdian kepada masyarakat ini berfokus pada pelatihan pelayanan refreshment dan hospitality untuk meningkatkan profesionalisme di Bejana Boga Lestari Corp. Program ini bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan praktis bagi para karyawan perusahaan dalam melayani pelanggan dengan tingkat keahlian yang tinggi. Materi pelatihan mencakup pengaturan meja, teknik komunikasi yang efektif, manajemen konflik, serta strategi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Metode yang digunakan meliputi sesi teori, studi kasus, dan simulasi praktis, yang dirancang untuk memungkinkan partisipan mengaplikasikan pembelajaran langsung dalam situasi kerja sehari-hari. Dengan implementasi program ini, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** Pelatihan pelayanan, profesionalisme, pengalaman pelanggan.

**ABSTRACT**

*This community service focuses on refreshment and hospitality service training to enhance professionalism at Bejana Boga Lestari Corp. The program aims to develop practical skills and knowledge for company employees to serve customers with high expertise. Training topics include table setting, effective communication techniques, conflict management, and strategies to enhance customer experience. Methods employed include theoretical sessions, case studies, and practical simulations designed to enable participants to apply direct learning in daily work situations. Through the implementation of this program, it is expected that the company can improve the quality of service provided to customers, create a more professional work environment, and enhance overall customer satisfaction.*

**Keywords:** Training service, professionalism, customer experience

## **PENDAHULUAN**

Dalam industri layanan makanan dan minuman, kualitas pelayanan yang tinggi sangat krusial untuk mempertahankan dan menarik pelanggan. Bejana Boga Lestari Corp sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang ini perlu terus meningkatkan standar pelayanannya untuk tetap bersaing di pasar yang kompetitif.

Kedua, keterampilan dan pengetahuan praktis dalam melayani pelanggan merupakan aset utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Dengan mengembangkan keahlian dalam pengaturan meja, komunikasi efektif, manajemen konflik, dan pemahaman tentang strategi meningkatkan pengalaman pelanggan, karyawan dapat lebih percaya diri dan terampil dalam interaksi sehari-hari dengan pelanggan.

Ketiga, melalui pengabdian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi perusahaan dengan meningkatkan reputasi dan loyalitas pelanggan, serta membantu meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, program pelatihan ini juga diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar dengan meningkatkan standar pelayanan di industri pariwisata dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal.

"Pengabdian Masyarakat Dalam Refreshment & Training Hospitality Be A Professional Service" menyoroti pentingnya pengabdian masyarakat dalam mengembangkan kemampuan dan profesionalisme di sektor layanan perhotelan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di industri perhotelan dengan cara memberikan pelatihan dan refreshment kepada para profesional dan calon profesional di bidang tersebut.

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat penting dalam perekonomian global, karena tidak hanya mencakup akomodasi tetapi juga memberikan pengalaman dan layanan kepada pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan oleh staf hotel dapat membuat perbedaan besar dalam pengalaman pengunjung dan citra hotel itu sendiri.

Dalam konteks ini, pengabdian masyarakat dalam bentuk pelatihan dan refreshment menjadi krusial. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan staf hotel dalam berbagai aspek, seperti pelayanan tamu, manajemen operasional, kebersihan, teknologi terkini, dan lain-lain. Melalui pendekatan ini, para profesional dapat ditingkatkan kompetensinya sehingga mampu memberikan layanan yang lebih baik dan lebih profesional kepada tamu.

Selain itu, program ini juga mendukung pengembangan karir bagi individu yang bekerja di industri perhotelan, baik mereka yang baru memulai karir maupun yang telah berpengalaman. Dengan memperkuat keterampilan dan pengetahuan mereka melalui pelatihan berkualitas tinggi, diharapkan dapat menciptakan tenaga kerja yang lebih kompeten dan siap bersaing di pasar global.

Secara keseluruhan, "Pengabdian Masyarakat Dalam Refreshment & Training Hospitality Be A Professional Service" mendorong partisipasi aktif dari semua pemangku kepentingan di industri perhotelan untuk berinvestasi dalam pengembangan SDM demi meningkatkan standar layanan dan kontribusi positif terhadap industri secara keseluruhan.

Dengan demikian, pengabdian kepada masyarakat ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan di Bejana Boga Lestari Corp, tetapi juga sebagai upaya untuk berkontribusi secara positif pada pengembangan industri pariwisata dan makanan minuman secara lebih luas.

## **METODE PENELITIAN**

Kegiatan Pelatihan "Pengabdian Masyarakat Dalam Refreshment & Training Hospitality Be A Professional Service" ini dilaksanakan dengan metode Webinar dan Bimbingan Teknis. Yang dimana kegiatan ini dilakukan secara Offline/tatap muka langsung. Kegiatan ini dilaksanakan pada Hari Selasa, 04 Juni 2024 sampai Rabu, 05 Juni

2024 di Hotel Royal Park Samarinda. Panitia pelaksana Seminar mengundang narasumber dari Universitas Mulawarman yang di wakikan oleh Bapak FAREIS ALTHALETs., S.Par., M.M.Par untuk memberikan pelatihan kepada 45 orang peserta dengan waktu kurang lebih 2 hari. Kegiatan ini berisi Penyampaian materi Mengenai Hospitality, Psikologis pelayanan, Praktikum kualitas pelayan, sesi diskusi dan Tanya jawab peserta seminar kepada narasumber.

Pengabdian kepada masyarakat untuk pelatihan pelayanan refreshment dan training hospitality pada Bejana Boga Lestari Corp dapat diimplementasikan dengan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur, meliputi langkah-langkah berikut:

1. Studi Pendahuluan: Melakukan studi pendahuluan untuk memahami kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh karyawan Bejana Boga Lestari Corp dalam melayani pelanggan. Hal ini meliputi wawancara dengan manajemen dan observasi langsung terhadap interaksi karyawan dengan pelanggan.
2. Perencanaan Program: Merancang program pelatihan yang sesuai dengan hasil studi pendahuluan. Program ini harus mencakup modul tentang pengaturan meja, teknik komunikasi efektif, manajemen konflik, dan strategi meningkatkan pengalaman pelanggan.
3. Sesi Pelatihan: Mengadakan sesi pelatihan yang terstruktur dengan menggunakan metode kombinasi antara presentasi teori, studi kasus, diskusi kelompok, dan simulasi praktis. Materi pelatihan harus disampaikan dengan bahasa yang jelas dan terkait langsung dengan situasi kerja karyawan di Bejana Boga Lestari Corp.
4. Pelaksanaan Praktik Lapangan: Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengaplikasikan langsung pembelajaran dari pelatihan dalam situasi kerja nyata. Ini bisa dilakukan dengan mendampingi karyawan selama shift kerja atau mengadakan simulasi di lokasi yang telah disiapkan untuk latihan praktis.
5. Evaluasi dan Umpan Balik: Melakukan evaluasi terhadap hasil pelatihan dengan mengumpulkan umpan balik dari karyawan dan manajemen perusahaan. Hal ini penting untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan, mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, dan memastikan bahwa karyawan merasa terbantu dalam meningkatkan keterampilan mereka.
6. Pemantauan dan Tindak Lanjut: Memantau penerapan keterampilan yang dipelajari dalam jangka waktu tertentu setelah pelatihan. Memberikan tindak lanjut berupa bimbingan tambahan atau pelatihan lanjutan sesuai kebutuhan.

#### Susunan Acara Seminar Bejana Boga Lestari Corp

No.	Waktu		Isi Acara	Keterangan
	Jam	Durasi		
1	07.00-07.30	30 Menit	Persiapan Panitia	Panitia
2	07.30-08.00	30 Menit	Registrasi peserta dan tamu undangan	
3	08.00-08.10	10 Menit	Pembukaan	Menyanyikan Lagu Indonesia Raya
4	08.10-08.20	10 Menit		Doa pembukaan
5	08.20-08.50	30 Menit	Sambutan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketua Panitia Acara</li> <li>Pimpinan BBL Corp</li> <li>Narsum Bapak FAREIS ALTHALETs., S.Par., M.M.Par</li> <li>General Manager Hotel Royal Park Samarinda</li> </ul>
6	08.50-09.05	15 Menit	Test Break	
Hari Ke-1				
7	09.05-10.30	85 Menit	Sesi 1 Materi Brain Storming Hospitality	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyampaian materi pengenalan tentang industry hospitality</li> <li>Penyamaan persepsi tentang arti sebuah pelayanan professional</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyampaian Materi</li> <li>• Psikologis pelayanan (etika diri &amp; kepribadian) &amp;</li> <li>• (sosial etiket)</li> </ul>
8	10.30-10.45	15 Menit	Break	-
9	10.45-12.00	75 Menit	<p>Sesi 2</p> <p>Materi Praktikum Hospitality</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktikum Pelayanan Dasar</li> <li>• Praktikum Gestur Tubuh</li> <li>• Praktikum Public Speaking</li> <li>• Praktikum Pelayanan Pramusaji</li> </ul>
Hari Ke-2				
10	08.00-08.30	30 Menit	Registrasi peserta dan tamu undangan	Panitia
11	08.30-09.45	75 Menit	<p>Sesi 1</p> <p>Materi Dimensi Kualitas Pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan Dimensi Kualitas Pelayanan</li> <li>• Penyampaian Materi Kepuasan Pengunjung</li> </ul>
12	09.45-10.00	15 Menit	Break	-
13	10.00-11.00	60 Menit	<p>Sesi 2</p> <p>Materi Praktikum Pelayanan Prima &amp; Praktikum Analisis Kualitas Pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prsktikum Pelayanan Prima (service excelent)</li> <li>• Praktikum Grooming &amp; sosial etiket</li> <li>• Praktikum Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pengunjung</li> </ul>
14	11.00-11.30	30 Menit	Tanya Jawab Materi Dan Kuis	Peserta Seminar Mengajukan Pertanyaan
15	11.30-11.45	15 Menit	Penutupan	Pemberian Sertifikat & Hadiah, Serta Foto Bersama
16	11.45-12.00	15 Menit		Doa Penutup

## HASIL DAN PEMBAHASAN

dari pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan pelayanan refreshment dan hospitality di Bejana Boga Lestari Corp menunjukkan beberapa pencapaian yang signifikan:

### 1. Peningkatan Keterampilan Karyawan:

Karyawan mengalami peningkatan dalam keterampilan pengaturan meja yang estetik dan fungsional, serta mampu mengelola aspek-aspek teknis dalam penyajian makanan dan minuman dengan lebih profesional.

Memberikan Penjelasan tentang filosofi Service kepada peserta dalam memiliki prinsip guna meningkatkan pelayanan dengan indikator sebagai berikut :

**S. Smile for everyone** : selalu tersenyum pada setiap orang.

**E. Excellence in everything we do** : selalu melakukan yang terbaik dalam bekerja.

**R. Reaching out to every guest with hospitality**: menghadapi setiap tamu dengan penuh keramahan.

**V. Viewing every guest as special**: melihat setiap tamu sebagai orang yang istimewa.

**I. Inviting guest to return** : mengundang tamu untuk datang kembali ke perusahaan kita.

**C. Creating a warm atmosphere** : menciptakan suasana hangat saat berhadapan dengan tamu.

**E. Eye contact that shows we care** : kontak mata dengan tamu untuk menunjukkan bahwa kita penuh perhatian terhadap tamu.

### 2. Kemampuan Komunikasi yang Lebih Efektif:

Para karyawan meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Mereka mampu menggunakan bahasa yang ramah dan sopan, serta lebih terampil dalam menjelaskan menu dan memberikan rekomendasi kepada pelanggan.

Keterampilan ini di berikan dengan cara melakukan praktikum yang bertujuan dalam meningkatkan soft skill komunikasi visual sebagai berikut :

**Praktikum Pelayanan Dasar**

Greeting

How To Direct

**Praktikum gestur Tubuh**

Stance Gesture

Walking Gestur

**Praktikum Public Speaking**

Tone

Knowledge

**Praktikum Pelayanan Pramusaji**

How to Serve (Positioning)

Ladies or Old First Ethic

3. Manajemen Konflik yang Lebih Baik:

Karyawan dilatih untuk menghadapi dan menyelesaikan konflik dengan lebih baik, baik itu antara sesama karyawan maupun dengan pelanggan. Mereka belajar untuk memahami perspektif pelanggan dan menemukan solusi yang memuaskan untuk semua pihak. Keterampilan ini di berikan secara mendalam dengan cara praktik langsung dengan beberapa materi sebagai berikut :

praktikum Pelayanan Prima (service excellent)

Praktikum Grooming & sosial etiket

Praktikum Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pengunjung

4. Peningkatan Pengalaman Pelanggan:

Pelanggan mengalami peningkatan dalam pengalaman mereka saat berkunjung ke Bejana Boga Lestari Corp. Layanan yang lebih profesional dan ramah meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga mereka lebih cenderung untuk kembali atau merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. dengan memberikan materi kepada peserta sebagai berikut.

Secara umum, kualitas pelayanan dalam bisnis hospitality dinilai dari seberapa baik pelaku usaha memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai nilai yang telah di ekspektasikan sebelumnya sehingga pelanggan merasa puas. Namun era persaingan yang semakin ketat seperti saat ini, ternyata membuat pelanggan puas saja tidaklah cukup karena setiap pelaku usaha berlomba-lomba membuat pelanggan puas, sehingga pelanggan tidak akan loyal.

Untuk itu, perlu diupayakan strategi baru dalam pelayanan untuk mampu membuat pelanggan loyal, yaitu bagaimana membuat pelanggan mendapatkan nilai produk yang mampu melebihi ekspektasinya sebelumnya. Sehingga berlaku rumus baru sebagai berikut.

Hope = Reality (puas)

Hope < Reality (tidak puas)

Hope > Reality (sangat puas/ surprise)

5. Dampak Positif bagi Perusahaan:

Implementasi program pelatihan ini memberikan dampak positif bagi Bejana Boga Lestari Corp dalam hal reputasi dan keunggulan kompetitif. Perusahaan menjadi lebih dikenal karena standar pelayanannya yang tinggi dan dapat menarik lebih banyak pelanggan potensial. Materi yang diberikan pada tahapan ini yakni dengan cara menjelaskan pengukuran kualitas layanan dengan metode analisis dimensi kualitas layanan dengan indikator sebagai berikut :

**5 dimensi kualitas pelayanan:**

1. Bentuk Fisik ( Tangible )

2. Keandalan ( Reliability )
3. Daya Tanggap ( Responsivness )
4. Empati ( Emphaty )
5. Jaminan/ Keamanan ( Assurance )

Pembahasan dari hasil ini menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan pelayanan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan, tetapi juga berdampak positif pada citra dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Adanya pengukuran dan evaluasi yang terus-menerus terhadap efektivitas pelatihan akan membantu perusahaan untuk terus memperbaiki dan mengembangkan program pelatihan yang lebih baik di masa depan. Dengan demikian, pengabdian kepada masyarakat ini berhasil memberikan manfaat yang nyata baik bagi Bejana Boga Lestari Corp maupun bagi para pelanggannya.



Gambar 1. Peserta Seminar



Gambar 2. Sambutan



Gambar 3. Penyampaian Materi Narasumber



Gambar 4. Proses Praktik Hospitality



Gambar 5. Foto bersama Peserta Seminar



## KESIMPULAN

Dalam pelatihan pelayanan refreshment dan training hospitality di Bejana Boga Lestari Corp menunjukkan bahwa program ini telah memberikan dampak yang positif dan signifikan, antara lain:

1. Peningkatan Profesionalisme Karyawan: Melalui pelatihan ini, karyawan Bejana Boga Lestari Corp berhasil meningkatkan keterampilan mereka dalam melayani pelanggan dengan tingkat keahlian yang lebih tinggi. Mereka mampu mengelola pengaturan meja, berkomunikasi secara efektif, serta mengelola konflik dengan lebih baik, yang semuanya berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan.
2. Peningkatan Kualitas Layanan: Implementasi pelatihan ini secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelanggan mengalami pelayanan yang lebih profesional, ramah, dan responsif, yang meningkatkan kepuasan mereka dan kemungkinan untuk kembali sebagai pelanggan setia.
3. Manfaat bagi Perusahaan: Bejana Boga Lestari Corp mendapat manfaat dalam bentuk peningkatan reputasi dan daya saing di pasar. Standar pelayanan yang tinggi membantu perusahaan untuk membedakan diri dari pesaing dan mempertahankan loyalitas pelanggan.
4. Dampak Positif bagi Masyarakat: Pengabdian ini tidak hanya bermanfaat bagi perusahaan, tetapi juga memberikan kontribusi positif bagi masyarakat sekitar. Dengan meningkatkan kualitas layanan di industri makanan dan minuman, program ini turut berperan dalam mendukung pengembangan ekonomi lokal dan meningkatkan citra destinasi wisata atau bisnis di daerah tersebut.
5. Secara keseluruhan, pelatihan pelayanan refreshment dan hospitality di Bejana Boga Lestari Corp merupakan investasi yang berharga dalam meningkatkan profesionalisme, kualitas layanan, dan dampak positif bagi semua pihak yang terlibat. Kesuksesan program ini menunjukkan pentingnya investasi dalam pengembangan keterampilan dan pengetahuan karyawan untuk mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan dalam jangka panjang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Rusmiati Aliyyah, R., Septriyani, W., Safitri, J., & Nur Paridotul Ramadhan, S. (2021). KULIAH KERJA NYATA: PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT MELALUI KEGIATAN PENDAMPINGAN PENDIDIKAN
- FerySiswadi, Hari Muharam, Sufrin Hannan (2018) PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
- Smith, S. J., & Hsu, C. H. C. (Eds.). (2020). Handbook Of Research on Hospitality Management and Quality of Life. IGI Global.
- Santoso, S. (2019) Customer Satisfaction in the Hotel Industry: A Case Study from Indonesia. *Journal of Hospitality and Tourism*, 15(2), 123-136.
- Susanto, D., & Putra, F. (2018). Public Speaking Anxiety and Its Implications for Indonesian University Students: A Qualitative Study. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(2), 112-125.
- Pahrudin, P. (2020). Pengantar Ilmu Public Speaking. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basit, A., & Handayani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel (Studi Eksplanatif Pada Allium Hotel Tangerang). *Jurnal Lontar* Vol.6 No.2 Universitas Muhammadiyah Tangerang.
- Susept, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel. *Jurnal Administritasi Bisnis (JAB)*, 50(5).
- Yuwono, Ida. (2019) Penjelasan Mengenai Sales & Marketing Departament Dalam Hotel.
- Hastuti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service terhadap Kepuasan

Pelanggan Hotel Grand Dafam Rohan Syariah. Jurnal Ekobis Dewantara, 2(3).  
Cholis, Muhammad Noor, Enik Rahayu, Renny Apriliyani, Susmono Widagdo, and Henry Yuliamir.  
2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Hotel Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen  
Di Hotel Noormans Semarang."