



Pelatihan *Service Attitude* Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Pada Karyawan Di Kotta Hotel Semarang

Service Attitude Training In Improving Human Resources (HR) For Employees At Kotta Hotel Semarang

Ahmad Mansur¹, Syamsul Hadi², Umar Abdul Jabbar³

¹⁻³STIEPARI Semarang

E-mail: Chefahmad30@gmail.com¹, syamd72@gmail.com², umar.abduljabbar@gmail.com³

Jl. Bendan Ngisor Sampangan Semarang

Korespondensi penulis: Chefahmad30@gmail.com

Article History:

Received: 30 Juni 2023

Accepted: 30 Juli 2023

Published: 30 Agustus 2023

Keywords: *Service Attitude, Ethics, HR*

Abstract: *Jembrak In this era of globalization, service is the main key in building positive relationships between service providers and consumers. One of the critical aspects in providing services is attitude or Service Attitude, namely the attitude shown by individuals or organizations in providing services to the community. Service Attitude is not just about providing services, but also creating positive experiences and added value for the communities served. In this context, research and in-depth understanding of Service Attitude becomes very important. Ethics is a branch of philosophy that considers concepts such as morality, values, and human actions. This includes consideration of what is right and wrong, both in relationships between individuals and in social and professional contexts, improving Human Resources (HR) for employees at Kotta Hotel Semarang*

Abstrak

Era globalisasi ini, layanan menjadi kunci utama dalam membangun hubungan positif antara penyedia layanan dan konsumen. Salah satu aspek kritis dalam penyediaan layanan adalah sikap atau *Service Attitude*, yaitu sikap yang diperlihatkan oleh individu atau organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Service Attitude* bukan sekadar memberikan layanan, tetapi juga menciptakan pengalaman positif dan nilai tambah bagi masyarakat yang dilayani. Dalam konteks ini, penelitian dan pemahaman mendalam mengenai *Service Attitude* menjadi sangat penting. Etika adalah cabang filsafat yang mempertimbangkan konsep-konsep seperti moralitas, nilai-nilai, dan tindakan manusia. Ini mencakup pertimbangan tentang apa yang benar dan salah, baik dalam hubungan antarindividu maupun dalam konteks sosial dan profesional, meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Pada Karyawan Di Kotta Hotel Semarang

Kata kunci: *Service Attitude, Etika, SDM*

PENDAHULUAN

Salah satu aspek kritis dalam penyediaan layanan adalah sikap atau *Service Attitude*, yaitu sikap yang diperlihatkan oleh individu atau organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Service Attitude* mencakup sejauh mana seseorang atau kelompok mampu menunjukkan keramahan, responsif, dan kesediaan untuk membantu, faktor-faktor yang tidak hanya memengaruhi kepuasan pelanggan tetapi juga membentuk persepsi jangka panjang tentang suatu layanan.

*Ahmad Mansur, Chefahmad30@gmail.com

Service Attitude bukan sekadar memberikan layanan, tetapi juga menciptakan pengalaman positif dan nilai tambah bagi masyarakat yang dilayani. Dalam konteks ini, penelitian dan pemahaman mendalam mengenai *Service Attitude* menjadi sangat penting. Oleh karena itu, tujuan dari pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya *Service Attitude* dalam mendorong kepuasan pelanggan serta membangun hubungan yang berkelanjutan antara penyedia layanan dan masyarakat

Dalam beberapa tahun terakhir, industri perhotelan di Indonesia telah mengalami perkembangan signifikan, terutama dalam hal pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Perkembangan ini dapat dilihat dari berbagai aspek, termasuk peningkatan keterampilan, pelatihan, dan inovasi dalam manajemen sumber daya manusia. Etika adalah cabang filsafat yang mempertimbangkan konsep-konsep seperti moralitas, nilai-nilai, dan tindakan manusia. Ini mencakup pertimbangan tentang apa yang benar dan salah, baik dalam hubungan antarindividu maupun dalam konteks sosial dan profesional. Etika dalam industri pariwisata dan perhotelan sangat penting untuk memastikan pengalaman yang positif dan berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat. Prinsip-prinsip ini mencerminkan kebutuhan untuk mempertimbangkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan dari kegiatan pariwisata dan perhotelan. Melalui praktik-praktik etis ini, industri dapat berkontribusi secara positif terhadap masyarakat setempat dan lingkungan, serta memberikan pengalaman yang bermakna bagi wisatawan.

METODE

Terdapat beberapa hal penting dalam perkembangan dunia perhotelan pada tahun 2022-2023, adapun perkembangannya yaitu sebagai berikut :

1. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan.

Hotel-hotel terkemuka di Indonesia semakin fokus pada pelatihan dan pengembangan karyawan. Program pelatihan tersebut tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis tetapi juga untuk memperkuat keterampilan interpersonal dan pelayanan pelanggan.

2. Penggunaan Teknologi dalam Manajemen SDM.

Beberapa hotel telah mengadopsi teknologi canggih dalam manajemen SDM, termasuk penggunaan perangkat lunak manajemen sumber daya manusia yang mempermudah perencanaan, perekrutan, dan evaluasi karyawan.

3. Inisiatif Kesejahteraan Karyawan.

Semakin banyak hotel yang memberikan perhatian pada kesejahteraan karyawan, termasuk aspek kesehatan, tunjangan, dan keseimbangan kehidupan kerja. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan retensi karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan pada hari jumat 10 November 2023 pada jam 15.00-18.00 dilaksanakan di Kotta Hotel Semarang ini diikuti oleh 35 peserta. Karyawan hotel yang mengikuti kegiatan dari semua departemen yaitu dari *Accounting, Front office, Food & Beverage Product, Engineering, Housekeeping, Sales marketing, Food & Beverage Service*. Dalam paparannya materi yang disampaikan yaitu *sinse of belonging, Service attitude* dan motivasi dalam berkarya pada dunia *hospitality* khususnya dunia perhotelan dan pariwisata. Pelatihan semacam ini di upayakan bisa secara bertahap meningkatkan kualitas *service attitude* pada customer

Kegiatan ini memiliki upaya besar dalam meningkatkan kemampuan pada sumber daya manusia (SDM) Kotta Hotel Semarang dalam upaya meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada tamu hotel, Kegiatan ini diharapkan dapat dilaksanakan dengan konsep dan judul yang berbeda sehingga dalam membantu kerjasama antara dunia Pendidikan dan dunia industry (Dudi)

Tabel dan Gambar

Kegiatan yang dilaksanakan di Kotta Hotel Semarang memiliki beberapa manfaat yang dapat dikembangkan untuk semua pihak baik institusi pelaksana maupun pihak Hotel itu sendiri, adapun kegiatan ini juga melibatkan mahasiswa dimana akan memberikan dampak positif untuk pengalaman dan jejaring dikemudian hari.

Kegiatan ini terselenggara karena adanya kerjasama dan juga memiliki visi misi yang sejalan dan selaras karena bergerak di bidang pariwisata, *hospitality* dan juga sama-sama bergerak di Sumber Daya Manusia.

Adapun rangkaian kegiatan pengabdian ini dapat dilihat pada gambar kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai berikut ini :



Gambar 1. Peserta Kegiatan PKM SDM Kotta Hotel Semarang



KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan Service Excellence pada karyawan Kotta Hotel Semarang ini diikuti 35 karyawan, Pelatihan semacam ini di upayakan bisa secara bertahap meningkatkan kualitas *service attitude* pada customer, Kegiatan ini memiliki upaya besar dalam meningkatkan kemampuan pada sumber daya manusia (SDM) Kotta Hotel Semarang dalam upaya meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada tamu hotel, Kegiatan ini diharapkan dapat dilaksanakan dengan konsep dan judul yang berbeda sehingga dalam membantu kerjasama antara dunia Pendidikan dan dunia industry, dapat mengupgrade *knowledge* keilmuan tentang *service attitude* sehingga bisa meningkatkan kemampuan dalam bekerja dan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kotta Hotel Semarang

DAFTAR PUSTAKA

- Gronroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. John Wiley & Sons.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2017). *Human Resources Management in the Hospitality Industry*. John Wiley & Sons.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1997). *The service profit chain*. Simon and Schuster.
- Kim, S., & Lee, J. (2018). *The effects of human resource management practices on employees' work engagement in the hotel industry*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5), 2403-2420.
- Kusluvan, S. (2013). *Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality Industry*. Nova Science Publishers.
- N. Shoemaker, A. M. Lewis, & M. H. Gill. (2017). *Human Resource Management for the Hospitality and Tourism Industries*. Routledge.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*. McGraw-Hill Education.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Smith, A. K., Bolton, R. N., & Wagner, J. (1999). *A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery*. Journal of Marketing Research, 36(3), 356-372.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.