



Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Restoran RM Sederhana Winsor Batam

*Arina Luthfini Lubis¹

Program Studi Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
arina@btp.ac.id

Supardi²

Program Studi Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
supardi@btp.ac.id

Zaharafatimah³

Program Studi Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
zaravirgo2579@gmail.com

Ginda Rajin⁴

Mhs. Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
gindarajin31@gmail.com

Abstrak

Laporan pengabdian ini menjelaskan kegiatan Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Restoran RM Sederhana Winsor Batam yang dilaksanakan oleh tim dosen dari Politeknik Pariwisata Batam. Tujuan utama pelatihan ini adalah memberikan pengetahuan dan keterampilan pelayanan yang tepat kepada para karyawan. Melalui berbagai kegiatan seperti pelatihan, workshop, dan kunjungan lapangan, karyawan diberi kesempatan untuk memahami aspek-aspek penting dalam pelayanan, termasuk keterampilan komunikasi, etika dalam menghadapi pelanggan, dan tanggung jawab pribadi sebagai bagian dari kepemimpinan diri. Dukungan dari praktisi dan ahli hospitality dalam penyampaian materi juga menjadi faktor penting dalam membentuk pemahaman yang komprehensif bagi para karyawan. Selain pengetahuan teoritis, kegiatan ini juga memberikan pengalaman praktis melalui simulasi langsung. Tujuannya adalah untuk memperkuat pemahaman karyawan dan membantu mereka mengembangkan keterampilan yang diperlukan di tempat kerja. Upaya ini mendorong partisipasi aktif karyawan dalam kegiatan yang dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dalam pelayanan. Rekomendasi yang diusulkan termasuk melanjutkan kegiatan serupa di masa mendatang, memperkuat kolaborasi dengan industri terkait, dan melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap dampak jangka panjang dari kegiatan ini. Dengan demikian, diharapkan kegiatan pengabdian ini dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang signifikan bagi karyawan di bidang perhotelan.

Kata Kunci: kualitas, Layanan, Pelanggan, Pelatihan

Abstract

This community service report describes the activities of the Customer Service Quality Improvement Training at RM Sederhana Winsor Batam Restaurant conducted by a team of lecturers from the Batam Tourism Polytechnic. The main objective of this training is to provide employees with the proper knowledge and skills in customer service. Through various activities such as training, workshops, and field visits, employees are given the opportunity to understand important aspects of service, including communication skills, customer handling ethics, and personal responsibility as part of self-leadership. Support from hospitality practitioners and experts in delivering the material is also an important factor in shaping a comprehensive understanding for the employees. In addition to theoretical knowledge, this activity also provides practical experiences through direct simulations. The goal is to strengthen the employees' understanding and help them develop the necessary skills for their work. This effort encourages active participation of employees in activities that can enhance their understanding and skills in service. The proposed recommendations include continuing similar activities in the future, strengthening collaboration with related industries, and conducting ongoing evaluations of the long-term impact of this activity. Thus, it is hoped that this community service activity can continue to grow and provide significant benefits to employees in the hospitality field.

Keywords: quality, service, customers, training





PENDAHULUAN

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 et al., 2014). Kualitas pelayanan yang baik di restoran tidak hanya meningkatkan keuntungan perusahaan tetapi juga dapat meningkatkan citra restoran (Wardi et al., 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 et al., 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 & 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 & 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 et al., 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.

GAMBARAN UMUM MASYARAKAT

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 & Sanjiwani, 2023).

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian yang direncanakan bertujuan untuk meningkatkan praktik hygiene dan sanitasi di restoran sederhana di Jl. Harbour Bay, Sungai Jodoh, Batam, melalui pendekatan yang terstruktur dan komprehensif. Program ini akan dimulai dengan tahap sosialisasi, di mana karyawan akan diperkenalkan pada konsep dasar tentang pentingnya kebersihan dan sanitasi dalam industri makanan. Materi sosialisasi akan mencakup penjelasan mengenai risiko kontaminasi makanan, standar sanitasi yang berlaku, dan pentingnya keamanan pangan bagi kesehatan publik.

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 dari kegiatan ini melibatkan penerapan praktik langsung di lapangan. Karyawan akan diberikan kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan baru dalam melayani pelanggan secara langsung di restoran dengan menggunakan bahasa tubuh yang tepat, menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat dan menyelesaikan masalah.
3. **Simulasi dan Peran Bermain:** Salah satu metode yang dapat digunakan melalui system ini di mana karyawan memainkan perannya sebagai pelanggan dan pelayan untuk mempraktikkan berbagai skenario interaksi pelanggan. Ini membantu karyawan untuk memahami tantangan yang mungkin dihadapinya dan mengasah keterampilan dalam lingkungannya.



4. Diskusi Kelompok dan Evaluasi: Selesai sesi pelatihan diskusi kelompok untuk mengevaluasi pengalaman pelatihan dan mencari masukan dari karyawan. Evaluasi ini membantu untuk menilai pemahaman mereka tentang materi pelatihan.

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.

Dokumentasi Kegiatan



Pembicara utama: Pak Supardi memberikan materi tentang Pelayanan dan Bu Zahara dan Bu Arina memantau / mendampingi peserta yang ingin bertanya.



Photo bersama dengan seluruh jajaran karyawan dan pengabdikan kegiatan PKM.

Bentuk 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.

Umpan Balik: Setelah pelatihan, mahasiswa terlibat dalam pengumpulan umpan balik dari karyawan dan manajemen restoran untuk analisis lebih lanjut.

HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI KEBERLANJUTAN

Kegiatan pengabdian pada masyarakat merupakan aspek dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yang merupakan tanggung jawab para dosen, selain mengajar dan melakukan penelitian. Tujuan dari kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah untuk memberikan pelatihan praktis bagi para karyawan RM Sederhana terutama dalam hal pengembangan kapasitas mereka di bidang hygiene dan sanitasi. Kegiatan ini dijadwalkan berlangsung selama satu hari pada tanggal Rabu, 22 Mei 2024, mulai dari pukul 08:00 hingga 16:00 WIB. Pelaksanaan kegiatan PKM ini dipimpin oleh empat tim





dosen pengabdian dari Politeknik Pariwisata Batam dengan dukungan dari Bagian Kerjasama dan PUSLITABMAS Politeknik Pariwisata Batam. Dari hasil pengabdian ini, terlihat bahwa para karyawan dari Restoran RM Sederhana di Jl. Harbour Bay, Sungai Jodoh, Batam, menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam menerima ilmu baru mengenai hygiene dan sanitasi. Mereka aktif bertanya dan berdiskusi dengan narasumber terkait materi yang disampaikan, menunjukkan ketertarikan mereka dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam menjaga kebersihan dan keamanan pangan di tempat kerja mereka. Partisipasi aktif ini memperkuat efektivitas program pelatihan, memastikan bahwa pengetahuan yang diberikan tidak hanya diterima secara pasif tetapi juga dipahami secara mendalam untuk diterapkan dalam praktik sehari-hari.

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.





Gambar 1. Photo para Pemateri Kegiatan PKM dan karyawan

PENUTUP

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.

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

- a) **Diversifikasi Materi:** Selain hygiene dan sanitasi, dapat mempertimbangkan untuk mengintegrasikan topik-topik seperti keamanan pangan, manajemen limbah, atau keberlanjutan lingkungan. Ini akan membantu memperluas pengetahuan karyawan dalam berbagai aspek yang relevan dengan industri





- makanan dan minuman. 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.

Integrasi dalam Program Pelatihan Berkelanjutan





Jadikan kegiatan ini sebagai bagian dari program pelatihan rutin, sehingga pengajaran tentang pelayanan tidak sekadar menjadi satu kali acara, tetapi menjadi budaya di tempat kerja. 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.

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), 11–20.
- As Shiddiqi, R., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Analisis Keterampilan Pribadi Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung the Golden Bay Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, 2(1), 28–33. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.159>
- Bintang, N. K. A. S., & 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), 770–777. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.364>
- Cahaya Utami, A., Ismiyah, E., & Hidayat. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Rumah Makan Barokah dengan Metode SERVQUAL dan Index Potential Gain Customer Value. *Serambi Engineering*, 7(3), 3466–3472.
- Diana, W., & Ramadhan, Y. (2022). Etika Profesi dalam Perusahaan Jasa Sub Sektor Hotel. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(Spesial Issue 6), 2111–2116.
- Heni Roheni, N. M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 1(1), 312–318. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>
- Kamelia, L., Sandi, M. W., Santi, S. P. H., & Hidayaty, D. E. (2023). Peran Kinerja Karyawan pada Peningkatan Produktivitas Rumah Makan Padang Alam Minang. *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)*, 1(3), 190–198.
- Lestari, N. S., & Millenia, E. (2022). Minat Berkarier di Industri Perhotelan Dipengaruhi Oleh Pengalaman Magang. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 400–407. <https://doi.org/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), 67–72.
- Miko, Dewi Anggraini, A. Mahendra, & Fauzi A.M. Hutabarat. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Rh Interior. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 240–245. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v1i2.581>
- Rahman, A., Andrasari, M., Simatupang, D. R. S., & ... (2023). Hospitality Training bagi Pemuda Karang Taruna Desa Wisata Dokan. *Jurnal Pengabdian Aceh*, 3(1), 53–59.
- Sebrica, D., Suryoko, S., & Apriatni. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Kampoeng Djowo Sekatul





Kabupaten Kendal. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–9.

Subakti, A. G. (2013). Hotelier: A Passion or A Profession? *Binus Business Review*, 4(1), 111–120. <https://doi.org/10.21512/bbr.v4i1.1040>

Wardi, Y., Abror, A., & Trinanda, O. (2019). Service Excellent Rumah Makan Padang Dalam Perspektif Wisata Islami. *International Journal of Community Service Learning*, 3(3), 133–137. <https://doi.org/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), 53–58. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v3i1.85>

