

Pelatihan Penanganan Keluhan Kantor Depan Hotel Untuk SMK Pariwisata Gema Gawita

Meisya Chen

Universitas Pelita Harapan, Indonesia

Email: 01541220082@student.uph.edu

Kata Kunci	Abstrak
pelatihan, penanganan keluhan, front office, service recovery, SMK pariwisata, hospitality	Pelayanan prima dalam industri perhotelan menuntut kemampuan tenaga kerja dalam menangani keluhan tamu secara profesional. Berdasarkan hasil observasi di SMK Pariwisata Gema Gawita Tangerang, ditemukan bahwa siswa masih membutuhkan penguatan keterampilan dalam penanganan keluhan. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi siswa melalui pelatihan penanganan keluhan berbasis teori dan praktik. Metode yang digunakan meliputi sosialisasi, penyampaian materi, study case, role play, pendampingan, serta evaluasi dengan instrumen pre-test, post-test, dan lembar penilaian kepuasan peserta. Pelatihan diikuti oleh 29 siswa kelas X Akomodasi Perhotelan 1. Hasil menunjukkan adanya peningkatan pemahaman siswa, yang ditunjukkan oleh kenaikan total skor pre-test sebesar 124 menjadi 134 pada post-test. Selain itu, hasil evaluasi menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dengan nilai rata-rata 4,36, khususnya pada indikator peningkatan kepercayaan diri dan efektivitas metode role play. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan yang mengintegrasikan teori dan praktik efektif dalam meningkatkan kemampuan komunikasi empatik dan strategi service recovery siswa. Program ini diharapkan menjadi model pembelajaran berkelanjutan bagi penguatan kompetensi siswa di bidang hospitality.
Keywords training, complaint handling, front office, service recovery, vocational school, tourism school, hospitality	Abstract Excellent service in the hospitality industry requires the ability of the workforce to handle guest complaints professionally. Based on the results of observations at the Gema Gawita Tangerang Tourism Vocational School, it was found that students still need to strengthen their skills in handling complaints. This Community Service activity aims to improve student competence through training in handling complaints based on theory and practice. The methods used include socialization, material delivery, case study, role play, mentoring, and evaluation with pre-test, post-test, and participant satisfaction assessment sheets. The training was attended by 29 students of class X of Hospitality Accommodation 1. The results showed an increase in student understanding, which was shown by the increase in the total pre-test score from 124 to 134 in the post-test. In addition, the results of the evaluation showed a high level of satisfaction with an average score of 4.36, especially in the indicators of increasing confidence and effectiveness of the role play method. These findings show that training that integrates theory and practice is effective in improving students' Empathetic Communication Skills and Service Recovery Strategies. This program is expected to be a model of continuous learning for strengthening students' competencies in the hospitality sector.



PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang terus mengalami perkembangan pesat seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan pertumbuhan sektor pariwisata di Indonesia. Persaingan yang ketat di bidang ini menuntut setiap institusi perhotelan untuk memberikan pelayanan yang prima serta mampu memenuhi ekspektasi tamu secara konsisten. Dalam konteks tersebut, kemampuan menangani keluhan tamu menjadi salah satu kompetensi kunci yang harus dimiliki oleh tenaga kerja di bidang perhotelan. Lebih lanjut, kualitas service recovery yang baik berpengaruh signifikan terhadap niat kunjungan ulang serta word of mouth positif dalam konteks perhotelan dan pariwisata (Kandampully et al., 2018). Kegagalan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sering kali tidak dapat dihindari, namun respons terhadap keluhan justru menjadi penentu utama dalam menjaga kepuasan pelanggan (Mattila & Ro, 2016; Melisa & Asnawati, 2017). Kegagalan pelayanan (service failure) dapat terjadi di hotel mana pun, dan apabila tidak ditangani dengan baik, akan menurunkan tingkat kepuasan tamu serta berdampak negatif terhadap citra perusahaan (Melisa & Asnawati, 2017). Oleh karena itu, diperlukan strategi pemulihan layanan (service recovery) yang efektif dan berorientasi pada kepuasan tamu (Development, 2019; Khamitov et al., 2020).

Penanganan keluhan bukan hanya tentang menyelesaikan masalah yang muncul, tetapi juga merupakan kesempatan bagi pihak hotel untuk membangun kepercayaan, memperkuat hubungan jangka panjang, dan menunjukkan profesionalisme (Al'asqolaini, 2019). Manajemen keluhan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta memberikan kesan positif terhadap perusahaan (Nikbin et al., 2015). Penanganan keluhan yang efektif berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Akira & Sudibyo, 2021). Tamu yang merasa keluhannya ditangani dengan cepat dan empatik cenderung lebih puas, mempercayai institusi tersebut, bahkan berpotensi menjadi promotor merek. Sebaliknya, penanganan keluhan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan dan memicu penyebaran citra negatif melalui word of mouth. Oleh karena itu, kemampuan penanganan keluhan menjadi bagian integral dalam standar kompetensi kerja di bidang hospitality (Baum et al., 2016).

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai lembaga pendidikan vokasi memiliki peran strategis dalam menyiapkan tenaga kerja terampil yang siap masuk ke dunia industri (Pourabedin & Migin, 2017; Raelin, 2016; Sudira, 2018; Sutrisno & Handayani, 2020; United Nations Educational, 2021). SMK tidak hanya berfungsi untuk melanjutkan pendidikan dasar, tetapi juga menjadi sarana bagi peserta didik untuk memperoleh keahlian spesifik yang dapat langsung diterapkan dalam dunia kerja (Billett, 2015) (Wirtz & Lovelock, 2018). Pendidikan kejuruan merupakan proses pelatihan atau pelatihan ulang (training/retraining) yang berfokus pada pemberian pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk bekerja, memperbarui kompetensi, serta mendukung pengembangan karier di masa mendatang (Kolb, 2015; Kotler et al., 2017). Dengan demikian, keberadaan SMK sangat penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing di pasar kerja yang semakin menuntut profesionalisme tinggi. Pendidikan vokasional memiliki peran strategis dalam membekali lulusan dengan keterampilan teknis dan praktis yang dibutuhkan di dunia kerja. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai penyelenggara utama pendidikan

vokasional, berperan penting dalam mencetak tenaga kerja terampil yang siap berkompetisi di industry (Jaya et al., 2024). Dengan demikian, keberadaan SMK sangat penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing di pasar kerja yang semakin menuntut profesionalisme tinggi. Salah satu lembaga pendidikan yang berperan dalam mencetak tenaga kerja di bidang hospitality adalah SMK Pariwisata Gema Gawita, sekolah menengah kejuruan swasta yang berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan II, Cikokol, Tangerang (Juliana et al., 2022). Sekolah ini berdiri sejak tahun 1994 di atas lahan seluas 2.170 m².

Gagasan pendirian sekolah pariwisata di Kota Tangerang berasal dari Bapak Bambang Gandhi Sutopo, S.H., M.Pd., yang pada tahun 1989 mendirikan sekolah setara menengah di gedung SMP Nyi Mas Melati. Setelah dua tahun berjalan dan mendapat dukungan dari berbagai pihak, akhirnya pada 7 November 1991 didirikanlah SMIP Gema Gawita yang kemudian berkembang menjadi SMK Pariwisata Gema Gawita.

Seiring perkembangannya, sekolah ini telah menempati beberapa lokasi dan menyelenggarakan program pembelajaran di bidang perhotelan, jasa boga, pelayanan restoran, dan pemanduan wisata. Pada tahun 2010, SMK Pariwisata Gema Gawita membuka tiga program studi utama, yaitu Jasa Boga, Usaha Perjalanan Wisata, dan Multimedia, sesuai dengan SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Tangerang. Dalam hal mutu, sekolah ini pertama kali memperoleh akreditasi pada tahun 2007 dengan peringkat A, dan pada akreditasi BAN-SM tahun 2013 dan 2018, kembali mendapatkan status “Terakreditasi A” dengan nilai 91. Visi dan misinya berfokus pada penyelenggaraan pendidikan menengah yang profesional dan berkelanjutan (High Professionalism and Sustainability) untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas serta berdaya saing tinggi (High Performance and Competitiveness). Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan perwakilan SMK Gema Gawita, Bapak Wicaksono, pada bulan September lalu, diketahui bahwa meskipun sekolah ini telah memiliki kurikulum pembelajaran yang mencakup berbagai aspek pelayanan perhotelan, keterampilan dalam menangani keluhan tamu masih menjadi area yang perlu diperkuat. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan simulasi kasus nyata di lingkungan sekolah, minimnya interaksi langsung dengan tamu, serta kurangnya latihan berbasis situasi (situational training) yang menyerupai kondisi industri sebenarnya. Oleh karena itu, pihak SMK Gema Gawita menyambut baik rencana kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang berfokus pada pelatihan penanganan keluhan sebagai upaya untuk meningkatkan kesiapan siswa menghadapi dunia kerja.

Dengan demikian, pelaksanaan PKM ini tidak hanya menjawab kebutuhan spesifik SMK Gema Gawita dalam memperkuat kompetensi siswanya, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan mutu pendidikan vokasi di bidang hospitality. Program ini diharapkan dapat menjadi model pembelajaran kolaboratif antara perguruan tinggi dan SMK dalam menciptakan lulusan yang siap kerja, beretika, dan profesional di dunia industri perhotelan.

Dari analisis situasi di atas, masalah yang dihadapi siswa SMK Gema Gawita yaitu minimnya pengalaman menghadapi kasus nyata dalam menangani tamu. Maka dari itu mereka butuh latihan praktis yang akan kami tawarkan dalam program pelatihan yang kami rancang.

METODE PENELITIAN

Metode pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di SMK Pariwisata Gema Gawita Tangerang dirancang secara sistematis dan partisipatif untuk menjawab permasalahan utama mitra, yaitu rendahnya kemampuan siswa dalam melakukan penanganan keluhan tamu secara profesional. Kegiatan ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu persiapan dan sosialisasi, pelatihan berbasis praktik, pendampingan dan evaluasi, serta keberlanjutan program. Setiap tahapan disusun agar mampu meningkatkan kompetensi komunikasi empatik, analisis situasi keluhan, serta kemampuan siswa dalam menerapkan strategi service recovery sesuai standar industri perhotelan.

A. Tahap Persiapan dan Sosialisasi

Tahapan awal kegiatan dimulai dengan perencanaan dan persiapan teknis. Tim PkM menyusun modul pelatihan yang berfokus pada strategi penanganan keluhan tamu, teknik komunikasi efektif, dan penerapan prinsip empati dalam layanan. Modul ini dikembangkan berdasarkan referensi dari buku teks pelayanan perhotelan, hasil observasi di industri, serta masukan dari pihak sekolah agar selaras dengan kebutuhan kurikulum dan kondisi siswa. Setelah modul selesai, tim menyiapkan bahan presentasi, menyusun rundown acara, serta mencetak perlengkapan seperti spanduk kegiatan, modul pelatihan, lembar pre-test dan post-test, serta formulir umpan balik (feedback form).

Selanjutnya dilakukan kegiatan sosialisasi kepada pihak SMK Pariwisata Gema Gawita. Sosialisasi bertujuan untuk menjelaskan tujuan, manfaat, serta alur kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam sesi ini, guru dan siswa dijelaskan mengenai pentingnya kemampuan penanganan keluhan dalam dunia kerja perhotelan, serta bagaimana pelatihan ini dapat membantu meningkatkan kesiapan mereka menghadapi situasi kerja nyata. Pada akhir sesi sosialisasi, peserta diberikan pre-test untuk mengukur tingkat pengetahuan awal mereka mengenai strategi komunikasi dalam menghadapi komplain tamu. Hasil pre-test ini nantinya digunakan sebagai pembandingan untuk menilai peningkatan kompetensi setelah pelatihan.

B. Tahap Pelatihan

Tahap pelatihan merupakan inti dari kegiatan PkM ini. Pelatihan dilaksanakan menggunakan pendekatan experiential learning dan metode role play agar siswa tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu menerapkan langsung teknik penanganan keluhan melalui simulasi nyata. Sesi pelatihan dibuka dengan paparan materi mengenai pentingnya komunikasi empatik, kemudian dilanjutkan dengan strategi menghadapi berbagai tipe tamu dan jenis keluhan.

Setelah sesi teori, kegiatan dilanjutkan dengan praktik role play di mana siswa dibagi ke dalam beberapa kelompok untuk memainkan peran sebagai tamu dan staf hotel. Setiap skenario dirancang menyerupai situasi nyata di dunia perhotelan, misalnya keluhan tamu terkait keterlambatan pelayanan, kesalahan pesanan, atau fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik. Melalui simulasi ini, siswa belajar mengenali akar masalah, mengendalikan emosi, menggunakan bahasa tubuh yang sopan, serta memberikan solusi yang efektif dan sesuai prosedur.

Selain itu, kegiatan pelatihan juga mencakup sesi refleksi, di mana peserta diminta mengevaluasi pengalaman mereka selama simulasi dan mendiskusikan kesulitan yang

dihadapi. Tim PkM memberikan umpan balik langsung untuk memperkuat pemahaman dan memperbaiki kesalahan umum yang muncul selama praktik. Dengan metode ini, pembelajaran menjadi lebih bermakna karena siswa terlibat aktif dalam proses pembentukan keterampilan.

C. Tahap Pendampingan dan Evaluasi

Setelah pelatihan utama selesai, kegiatan dilanjutkan dengan tahap pendampingan dan evaluasi. Tim PkM melakukan observasi terhadap penerapan keterampilan penanganan keluhan oleh siswa dalam simulasi lanjutan yang disupervisi oleh guru pendamping. Evaluasi dilakukan melalui post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan, serta pembagian feedback form untuk mengetahui kesan, saran, dan tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan.

Hasil pre-test, post-test, dan feedback form kemudian dianalisis untuk menilai efektivitas pelatihan. Dari hasil analisis tersebut, tim akan mengidentifikasi bagian modul yang perlu diperbaiki, memperkuat bagian yang dinilai efektif, serta merumuskan rekomendasi pengembangan untuk kegiatan sejenis di masa mendatang. Pendampingan juga mencakup konsultasi dengan guru SMK agar mereka dapat melanjutkan praktik pembelajaran penanganan keluhan di kelas dengan pendekatan serupa.

D. Tahap Keberlanjutan Program

Keberlanjutan menjadi fokus penting dalam kegiatan ini agar manfaat pelatihan tidak berhenti setelah program selesai. Setelah seluruh tahapan pelaksanaan dan evaluasi berakhir, tim PkM akan melakukan finalisasi modul pelatihan berdasarkan masukan dari siswa dan guru. Modul final tersebut kemudian diserahkan kepada pihak SMK Gema Gawita sebagai bahan ajar tambahan untuk mata pelajaran Front Office. Selain itu, pihak sekolah diharapkan dapat menjadikan kegiatan role play sebagai bagian dari pembelajaran rutin agar siswa terus melatih kemampuan komunikasi dan analisis situasi.

SMK Gema Gawita berperan aktif sebagai mitra dalam kegiatan ini. Pihak sekolah menyediakan lokasi pelaksanaan, peserta pelatihan, serta memberikan masukan terhadap isi modul. Sekolah juga menjadi mitra uji coba dalam penerapan modul pelatihan agar dapat disesuaikan dengan konteks pembelajaran mereka.

Adapun pembagian tugas dalam tim PkM dilakukan berdasarkan kompetensi masing-masing anggota. Sandra Maleachi, S.Pd., M.A. bertindak sebagai dosen pendamping utama sekaligus ketua program yang bertanggung jawab atas koordinasi keseluruhan kegiatan. Dessy Natalia, S.Par., M.Par. berperan sebagai dosen anggota PkM. Meisya Chen berperan sebagai pelaksana utama yang memimpin pelaksanaan pelatihan, sosialisasi, dan evaluasi kegiatan di lapangan. Sedangkan Meidy Pohan bertugas sebagai penyusun modul dan pengolah hasil evaluasi dari feedback form serta data pre-test dan post-test untuk finalisasi laporan.

Secara keseluruhan, metode pelaksanaan ini dirancang agar kegiatan PkM tidak hanya memberikan pengetahuan baru bagi siswa, tetapi juga melatih keterampilan praktis dan membangun budaya komunikasi empatik dalam lingkungan pembelajaran. Melalui kombinasi antara teori, praktik, refleksi, dan evaluasi, diharapkan kegiatan ini dapat meningkatkan kesiapan siswa SMK Pariwisata Gema Gawita untuk menghadapi dunia kerja perhotelan yang kompetitif dan berorientasi pada pelayanan unggul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan

Prosedur pelaksanaan kegiatan mencakup tahap persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi yang disusun untuk memastikan keberhasilan PkM mengenai penanganan keluhan tamu. Pada tahap persiapan, tim menyusun seluruh kebutuhan kegiatan, termasuk desain banner, modul mini, materi presentasi, rundown, serta souvenir dan konsumsi. Semua elemen tersebut dikonsultasikan bersama ketua pelaksana.

Tahap pelaksanaan dilakukan secara tatap muka di SMK Pariwisata Gema Gawita pada tanggal 17 November 2025 dengan 29 peserta dari kelas X Akomodasi Perhotelan 1. Kegiatan diawali dengan sambutan dan pengantar materi oleh ketua pelaksana, kemudian dilanjutkan dengan pengenalan pemateri serta pembagian pre-test untuk mengukur pengetahuan awal peserta. Materi inti disampaikan melalui booklet modul mini dan slides presentasi, didukung demonstrasi langsung oleh pemateri agar peserta dapat memahami penerapan materi secara praktis.



Gambar 1. Dokumentasi Sesi Penyampaian Materi

Sumber: Dokumentasi Tim (2025)

Sesi PkM dilanjutkan dengan study case dan role play. Peserta dibagi ke dalam beberapa kelompok dan masing-masing menerima satu kasus keluhan tamu untuk dianalisis. Mereka mendiskusikan solusi dan mempresentasikannya dalam bentuk role play, kemudian memperoleh umpan balik dari pemateri. Peserta dengan penampilan terbaik diberikan hadiah sebagai bentuk apresiasi dan motivasi. Total ada tiga dari delapan kelompok yang berhasil presentasi. Setelah presentasi, peserta mengisi post-test untuk mengetahui perkembangan pemahaman mereka, diikuti dengan pengisian lembar evaluasi kegiatan.



Gambar 2. Dokumentasi Sesi Role Play

Sumber: Dokumentasi Tim (2025)

Pada tahap evaluasi, data dari pre-test, post-test, dan lembar evaluasi dianalisis secara deskriptif untuk menilai efektivitas kegiatan PkM. Hasil analisis memberikan gambaran mengenai peningkatan pengetahuan serta keterampilan peserta setelah mengikuti pelatihan. Kegiatan ditutup dengan sesi foto bersama, pembagian konsumsi, dan serah terima berita acara kepada pihak sekolah.



Gambar 3. Dokumentasi Foto Bersama

Sumber: Doumentasi Tim (2025)

Tabel 1. Susunan Acara

No	Kegiatan	Waktu	PIC
1	Berangkat dari UPH	09.15 – 09.45	Meisya
2	Persiapan	09.45 – 10.00	Meisya, Meidy, Vania
3	Registrasi ulang peserta	10.00 – 10.05	Meidy
4	Kata Sambutan dari Ketua PKM	10.05 – 10.08	Mam Sandra
5	Perkenalan diri pemateri	10.08 – 10.10	Meisya, Meidy

6	Mengerjakan <i>pre-test</i>	10.10 – 10.15	Vania
7	Pemaparan materi	10.15 – 10.25	Meisya, Meidy
8	<i>Study case</i>	10.25 – 10.35	Meisya, Meidy
9	<i>Role play</i>	10.35 – 10.40	Meisya, Meidy
10	Pembagian hadiah untuk peserta terbaik	10.40 – 10.42	Meisya, Meidy
11	Mengerjakan post-test	10.42 – 10.47	Vania
12	Mengisi lembar evaluasi kegiatan	10.47 – 10.52	Vania
13	Pembagian sertifikat	10.52 – 10.55	Meisya, Meidy
14	Foto bersama	10.55 – 11.00	Vania
15	Kembali ke UPH	11.00	Meisya

Sumber: Data Penulis (2025)

B. Hasil Kegiatan

Kami menggunakan pendekatan pre-test dan post-test untuk mengetahui pengetahuan awal siswa dan perkembangannya setelah mendapatkan pelatihan.

Tabel 2. Perbandingan Nilai Pre-Test dan Post-Test Peserta

No	Nama Siswa	Nilai <i>Pre-Test</i>	Nilai <i>Post-Test</i>	Keterangan
1	Abimanyu Nurhidayah	4	5	-
2	Aditya Afazri	-	-	Tidak Hadir
3	Aira Oktorodi	5	5	-
4	Amelia Cahya Ningtyas	5	5	-
5	Angelris Aurora Matuleussy	5	5	-
6	Anisa Arrum Wulandari	-	-	Tidak Hadir
7	Arifin Ilham	5	5	-
8	Assyifa Putri Husaini			-
9	Balqis Cahya Salsabila	5	5	-
10	Bryna Anaya Fetrin	5	5	-
11	Carissa Putri Khaer	5	5	-
12	David Al Zahra	-	-	Tidak Hadir
13	Dinda Nur Cahyanti	5	5	-
14	Dini Livia	5	5	-
15	Dwi Anggraeni Siahaan	5	5	-
16	Endah Dwi Pertiwi	5	5	-
17	Fachri Aulia Vasah	5	5	-
18	Fadli Seifer Mubarack	-	-	Tidak Hadir
19	Fajar Dwi Ariyanto	4	5	-
20	Falisya Maulidya	5	5	-
21	Fauzi Ma'muri HB	5	4	-
22	Ferdinan Januar Obama	5	5	-
23	Gladisa Rahmania	5	5	-
24	Haura Azka Maulida	5	5	-
25	Indah Puspita Sari	5	5	-
26	Irhandha Panca Asmara	-	-	Tidak Hadir
27	Jonathan Edi Suwardana	5	5	-
28	Keindra Almer Jamail	5	5	-
29	Khoirul Azam	5	5	-
30	Kitaro Nathannel	5	5	-
31	Laras Istiani	5	5	-

32	Lintang Aura Febrina	5	5	-
33	Lutfianna Larasati	5	5	-
TOTAL		124	134	

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

Hasil pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan kemampuan siswa setelah mengikuti pelatihan. Secara keseluruhan, total jawaban benar pre-test yang diperoleh seluruh peserta adalah 124, sedangkan total jawaban benar post-test meningkat menjadi 134. Kenaikan skor ini mengindikasikan adanya peningkatan pemahaman siswa mengenai konsep dasar penanganan keluhan tamu, teknik komunikasi empatik, serta langkah-langkah service recovery yang baik. Peningkatan tersebut juga memperlihatkan bahwa metode pelatihan yang digunakan yakni kombinasi penyampaian materi, diskusi, study case, dan role play bersifat efektif dalam membantu siswa memahami materi secara lebih mendalam. Mayoritas siswa memperoleh nilai maksimal pada post-test, yang menunjukkan bahwa mereka mampu menyerap materi dengan baik dan menerapkannya pada latihan yang diberikan. Hal ini memperkuat temuan bahwa metode role play mampu menciptakan pengalaman belajar yang lebih realistis, sehingga memudahkan siswa dalam mengingat dan menerapkan strategi penanganan keluhan dalam situasi yang menyerupai kondisi kerja nyata.

Terdapat beberapa siswa yang mengalami peningkatan yang cukup signifikan, terutama mereka yang pada awalnya memiliki nilai pre-test rendah. Contohnya adalah Bryna Anaya Fetrin dan Fachri Aulia Vasah, yang keduanya memperoleh nilai awal tiga, kemudian meningkat menjadi nilai maksimal yaitu lima pada post-test. Peningkatan yang tajam ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya bermanfaat bagi siswa yang sejak awal sudah memiliki pemahaman cukup baik, tetapi juga sangat membantu siswa yang awalnya memiliki pengetahuan terbatas mengenai penanganan keluhan. Di sisi lain, hanya terdapat satu siswa, yaitu Fauzi Ma'muri HB, yang mengalami sedikit penurunan nilai dari lima menjadi empat. Penurunan kecil ini diperkirakan disebabkan oleh kurangnya konsentrasi saat mengerjakan post-test, sehingga tidak mencerminkan secara menyeluruh tingkat pemahaman siswa tersebut terhadap materi.

Selain siswa yang mengalami peningkatan maupun penurunan nilai, terdapat pula empat siswa yang tidak menghadiri kegiatan sehingga tidak memperoleh nilai pre-test maupun post-test. Meski demikian, nama mereka tetap dicantumkan dalam tabel agar penyajian data sesuai dengan daftar peserta kelas dan menjaga kelengkapan administratif.

Kami juga membuat lembar evaluasi kegiatan yang kami bagikan ke peserta setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai. Penilaian menggunakan skala likert.

Tabel 3. Hasil Penilaian Evaluasi Kegiatan

No	Pernyataan	Rata-Rata
1	Materi pelatihan penanganan keluhan disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami	4,24
2	Kegiatan <i>role play</i> membantu memahami langkah-langkah menangani keluhan tamu secara profesional	4,42
3	Pelatihan meningkatkan kepercayaan diri saya dalam menghadapi situasi komplain di dunia kerja perhotelan	4,48

4	Modul dan materi visual relevan dengan kebutuhan pembelajaran saya	4,32
5	Secara keseluruhan saya puas dengan pelaksanaan kegiatan PKM	4,34
TOTAL RATA-RATA		4,36

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan PKM diterima dengan sangat baik oleh peserta, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,36. Nilai ini mencerminkan bahwa pelatihan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi siswa baik dari segi penyampaian materi, relevansi, maupun pengalaman belajar yang diperoleh. Tingginya tingkat kepuasan peserta terlihat dari penilaian pada setiap butir evaluasi yang seluruhnya berada pada rentang skor 4,24 hingga 4,48. Rentang skor tersebut menandakan bahwa seluruh aspek pelatihan dinilai efektif dan tidak ada indikator yang mendapat nilai rendah. Konsistensi skor juga menunjukkan kualitas pelaksanaan kegiatan yang stabil dan merata, sehingga memberikan dampak positif terhadap pemahaman dan keterampilan siswa dalam menangani keluhan tamu.

Aspek penyampaian materi mendapat nilai rata-rata 4,24. Hal ini menunjukkan bahwa pemateri berhasil membawakan materi dengan baik sehingga mudah diterima oleh peserta. Efektivitas metode role play mendapat nilai rata-rata 4,42. Hal ini menunjukkan bahwa peserta sangat merasakan manfaat dari kegiatan simulasi langsung yang memungkinkan mereka berlatih menghadapi situasi komplain secara realistis. Melalui role play, siswa dapat menerapkan teori yang telah dipelajari, mulai dari teknik komunikasi empatik, cara menjaga bahasa tubuh profesional, hingga strategi merespons keluhan secara tepat dan terstruktur. Latihan langsung ini membuat siswa merasa lebih percaya diri dalam menghadapi tamu yang menyampaikan keluhan. Pengalaman praktik tersebut juga membantu mereka memahami bahwa menangani komplain tidak hanya terkait pada pemberian solusi, tetapi juga kemampuan mengelola emosi, menjaga kesopanan, dan menciptakan pengalaman positif bagi tamu meskipun terjadi ketidaknyamanan. Kegiatan pelatihan dengan metode role play juga mampu menaikkan kepercayaan diri peserta, dibuktikan dengan nilai yang diberikan peserta dengan rata-rata tertinggi yaitu 4,48. Selain itu, materi dan modul pelatihan memperoleh skor 4,32 yang menunjukkan bahwa bahan ajar dinilai relevan, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan siswa SMK yang fokus pada bidang perhotelan. Modul mini yang diberikan membantu peserta mempelajari cara menangani keluhan secara lebih terstruktur. Penyajian materi melalui powerpoint slides, diskusi, dan contoh kasus nyata juga mendukung pemahaman siswa mengenai berbagai situasi keluhan yang umum terjadi di industri hospitality. Peserta merasa bahwa materi yang disampaikan tidak hanya bersifat teoretis, tetapi juga aplikatif dan dapat digunakan secara langsung saat mereka melakukan praktik kerja lapangan atau memasuki dunia kerja.

Aspek kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan mendapatkan skor 4,34, yang menandakan bahwa kegiatan PKM berjalan dengan baik dan mampu menciptakan suasana belajar yang kondusif. Peserta menilai bahwa alur kegiatan tersusun secara jelas, mulai dari pembukaan, penyampaian materi, study case, role play, hingga sesi evaluasi. Interaksi yang terbangun antara pemateri dan peserta juga dinilai positif, karena peserta merasa diberikan ruang untuk bertanya, berdiskusi, dan mencoba praktik tanpa rasa tertekan. Situasi ini mendorong keterlibatan aktif peserta sehingga proses pembelajaran berjalan lebih efektif.

Tidak adanya aspek evaluasi yang mendapat nilai rendah semakin memperkuat temuan bahwa pelatihan ini berjalan sesuai rencana dan memenuhi kebutuhan siswa. Seluruh indikator yang dinilai, mulai dari kejelasan materi, efektivitas metode, relevansi modul, hingga tingkat kepuasan, menunjukkan konsistensi kualitas yang baik. Hal ini mengonfirmasi bahwa pendekatan pelatihan yang menggabungkan teori dan praktik merupakan metode yang tepat untuk meningkatkan keterampilan penanganan keluhan pada siswa SMK.

KESIMPULAN

Pelatihan penanganan keluhan yang diberikan terbukti efektif berkat pendekatan pembelajaran yang menggabungkan penyampaian materi, diskusi, study case, dan role play. Metode ini tidak hanya membantu peserta memahami konsep secara teoritis, tetapi juga memberi mereka kesempatan untuk langsung mempraktikkan teknik komunikasi empatik, analisis situasi, dan strategi service recovery secara realistis. Kegiatan studi kasus membuat peserta mampu melihat berbagai jenis keluhan dalam konteks industri perhotelan, sementara sesi role play memberikan pengalaman langsung menghadapi situasi komplain yang menyerupai kondisi kerja sesungguhnya. Kombinasi metode tersebut menciptakan suasana pembelajaran yang interaktif, mendorong keaktifan peserta, serta meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam menyelesaikan keluhan tamu. Secara keseluruhan, pendekatan pelatihan berbasis teori dan praktik ini terbukti mampu memperkuat pemahaman dan keterampilan siswa dalam menangani keluhan. Untuk keberlanjutan program pengabdian ini, disarankan agar diadakan pelatihan dengan metode yang sama (study case dan role play) dengan topik yang berbeda namun masih relevan dengan pariwisata dan hospitality. Dengan demikian, diharapkan pengetahuan dan ketrampilan siswa semakin kaya.

REFERENSI

- Akira, M., & Sudibyo, Y. A. (2021). The effect of complaint handling on customer loyalty in the hospitality industry. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 9(2), 45–54.
- Al'asqolaini, M. (2019). Complaint handling as a strategy to enhance customer trust in hospitality services. *Journal of Service Management Perspectives*, 6(1), 23–31.
- Baum, T., Kralj, A., Robinson, R. N. S., & Solnet, D. J. (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*, 60, 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2016.04.003>
- Billett, S. (2015). *Integrating practice-based experiences into higher education*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-94-017-9506-9>
- Development, O. for E. C. and. (2019). *OECD skills strategy 2019: Skills to shape a better future*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264313835-en>
- Jaya, R., Pratama, A. D., & Lestari, N. (2024). Strengthening vocational students' work readiness through experiential learning models. *Journal of Vocational Education Studies*, 7(1), 12–25.
- Juliana, J., Prasetyo, E., & Ramadhan, F. (2022). Peran SMK pariwisata dalam menyiapkan tenaga kerja industri hospitality. *Jurnal Pendidikan Vokasi Pariwisata*, 4(2), 85–96.
- Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 21–56. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0549>
- Khamitov, M., Grégoire, Y., & Suri, A. (2020). A systematic review of service failure and

- recovery literature. *Journal of Service Research*, 23(2), 256–275.
<https://doi.org/10.1177/1094670519876543>
- Kolb, D. A. (2015). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2nd ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Mattila, A. S., & Ro, H. (2016). The impact of service recovery justice on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Services Marketing*, 30(3), 321–332.
<https://doi.org/10.1108/JSM-09-2015-0299>
- Melisa, R., & Asnawati. (2017). Pengaruh kegagalan layanan terhadap kepuasan pelanggan hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 5(1), 14–22.
- Nikbin, D., Ismail, I., Marimuthu, M., & Jalalkamali, M. (2015). The impact of service failure recovery on customer satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224, 418–425. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.397>
- Pourabedin, Z., & Migin, M. W. (2017). Service failure and recovery strategies in hospitality industry. *International Journal of Tourism Research*, 19(4), 1–12.
<https://doi.org/10.1002/jtr.2120>
- Raelin, J. A. (2016). *Work-based learning: Bridging knowledge and action in the workplace*. Jossey-Bass.
- Sudira, P. (2018). *Filsafat dan teori pendidikan vokasi dan kejuruan*. UNY Press.
- Sutrisno, H., & Handayani, S. (2020). Kesenjangan kompetensi lulusan SMK dengan kebutuhan industri jasa. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 10(3), 289–301.
- United Nations Educational, S. and C. O. (2021). *Reimagining vocational education and training for sustainable development*. UNESCO Publishing.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2018). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing.