

## Pelatihan Service Excellent sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Perhotelan Universitas Mataram

Rizal Kurniansah\*<sup>1</sup>, Taufan Handika Putra<sup>2</sup>, Mahmudah Budiatiningsih<sup>3</sup>, Baiq Nikmatul Ulya<sup>4</sup>, Hasnia Minanda<sup>5</sup>, Ihyana Hulfa<sup>6</sup>, Siti Hamdiah Rojabi<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Pariwisata, Universitas Mataram

\*e-mail: [rizalkurniansah@unram.ac.id](mailto:rizalkurniansah@unram.ac.id)<sup>1</sup>, [taufan@unram.ac.id](mailto:taufan@unram.ac.id)<sup>2</sup>, [mahmudahb@unram.ac.id](mailto:mahmudahb@unram.ac.id)<sup>3</sup>,  
[bn\\_ulya@unram.ac.id](mailto:bn_ulya@unram.ac.id)<sup>4</sup>, [hasnia\\_minanda@unram.ac.id](mailto:hasnia_minanda@unram.ac.id)<sup>5</sup>, [Ihyanahulfa@unram.ac.id](mailto:Ihyanahulfa@unram.ac.id)<sup>6</sup>,  
[rojabish@unram.ac.id](mailto:rojabish@unram.ac.id)<sup>7</sup>.

**Abstract:** *This community service activity aimed to improve hospitality students' competencies through service excellence training in the housekeeping field at Universitas Mataram. The training was conducted using lectures, discussions, simulations, and direct practice involving 20 students. The training materials included service communication, relationship building, face-to-face contacts, and bed making practices based on hospitality industry standards. Evaluation was conducted through pre-tests and post-tests to measure participants' competency improvement. The results showed significant improvement in students' understanding of housekeeping standards, service skills, communication, teamwork, and professional attitudes. The activity also increased students' motivation and work readiness in facing the hospitality industry. Practice-based training is expected to become a sustainable competency development model aligned with hospitality industry needs.*

**Keywords:** *Service excellence; Housekeeping; Student Competency; Hospitality; Hotel Training*

**Abstrak:** Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kompetensi mahasiswa perhotelan melalui pelatihan service excellent bidang housekeeping di Universitas Mataram. Pelatihan dilaksanakan menggunakan metode ceramah, diskusi, simulasi, dan praktik langsung dengan melibatkan 20 mahasiswa. Materi pelatihan meliputi komunikasi pelayanan, relationship building, face-to-face contacts, dan praktik bed making sesuai standar industri hospitality. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan kemampuan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan mahasiswa dalam pemahaman standar housekeeping, keterampilan pelayanan, komunikasi, kerja sama tim, dan sikap profesional. Kegiatan ini juga meningkatkan motivasi dan kesiapan kerja mahasiswa dalam menghadapi dunia industri perhotelan. Pelatihan berbasis praktik diharapkan menjadi model pengembangan kompetensi mahasiswa yang berkelanjutan dan sesuai dengan kebutuhan industri hospitality.

**Kata kunci:** Service excellent; Housekeeping; Kompetensi Mahasiswa; Hospitality; Pelatihan Perhotelan

### 1. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dalam mendukung daya saing industri pariwisata dan perhotelan di Indonesia. Dalam konteks industri hospitality, kompetensi pelayanan (*service excellence*) menjadi elemen penting karena kualitas pelayanan secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dan citra institusi perhotelan. Pelayanan prima tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup aspek komunikasi, etika pelayanan, keramahan, dan kemampuan membangun hubungan dengan pelanggan (Asih et al., 2015; Danciu, 2007). Oleh karena itu, institusi pendidikan tinggi yang memiliki program studi perhotelan dituntut untuk mampu menyiapkan mahasiswa yang memiliki kompetensi pelayanan sesuai dengan kebutuhan industri kerja. Dalam hal ini, Universitas Mataram sebagai salah satu perguruan tinggi yang memiliki konsentrasi pendidikan pariwisata memiliki peran strategis dalam menciptakan lulusan yang profesional dan kompetitif.

Perkembangan industri hotel di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) yang terus meningkat juga mendorong kebutuhan terhadap tenaga kerja hospitality yang memiliki keterampilan pelayanan yang baik, khususnya pada bidang *housekeeping*. Bagian housekeeping merupakan salah satu departemen penting dalam operasional hotel karena berkaitan langsung dengan kenyamanan, kebersihan, dan kepuasan tamu. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal dan evaluasi kegiatan akademik, masih ditemukan bahwa kemampuan *service*

*excellent* mahasiswa perhotelan belum sepenuhnya optimal, terutama dalam aspek komunikasi efektif, membangun hubungan dengan tamu, dan pelayanan tatap muka. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya program pelatihan berbasis praktik yang dapat meningkatkan kesiapan mahasiswa menghadapi dunia kerja hospitality.

Pelatihan *service excellent* menjadi salah satu pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa di bidang pelayanan. Melalui pelatihan, mahasiswa tidak hanya memperoleh pemahaman teoritis tetapi juga pengalaman praktik secara langsung terkait standar pelayanan di industri perhotelan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berbasis kompetensi mampu meningkatkan kemampuan komunikasi, keterampilan interpersonal, dan kesiapan kerja mahasiswa hospitality (Kamila et al., 2026; Utami & Pujiningsih, 2026). Selain itu, pelatihan yang berorientasi pada praktik pelayanan juga dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa dan membangun sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Mardah et al., 2023).

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan *service excellent* pada bidang housekeeping bagi mahasiswa perhotelan Universitas Mataram. Materi pelatihan difokuskan pada tiga kompetensi utama, yaitu *effective communication with customers, relationship building, dan face-to-face contacts*. Ketiga materi tersebut dipilih karena merupakan keterampilan dasar yang sangat dibutuhkan dalam pelayanan hospitality modern. Pelaksanaan pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam memberikan pelayanan prima, meningkatkan pemahaman tentang pentingnya etika pelayanan, serta membangun kesiapan mahasiswa untuk memasuki dunia industri perhotelan.

Secara umum, kegiatan pengabdian berbasis pelatihan hospitality telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih berfokus pada pelatihan kewirausahaan, digital marketing, maupun peningkatan kemampuan teknis operasional hotel. Kajian yang secara khusus menitikberatkan pada peningkatan *service excellence skill* mahasiswa melalui pendekatan praktik housekeeping masih relatif terbatas, khususnya pada konteks perguruan tinggi di daerah berkembang seperti NTB. Oleh karena itu, kegiatan ini memiliki nilai penting karena tidak hanya berorientasi pada transfer pengetahuan, tetapi juga pada peningkatan keterampilan praktis mahasiswa sebagai calon tenaga kerja hospitality yang profesional.

Melalui kegiatan ini diharapkan mahasiswa memiliki kemampuan pelayanan yang lebih baik, memahami standar pelayanan hospitality, serta mampu menerapkan prinsip pelayanan prima dalam lingkungan kerja nyata. Selain itu, hasil kegiatan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi institusi pendidikan dalam mengembangkan model pelatihan kompetensi mahasiswa berbasis kebutuhan industri hospitality. Dengan demikian, pelatihan *service excellent* tidak hanya menjadi kegiatan akademik semata, tetapi juga menjadi bagian dari strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia pariwisata yang berkelanjutan.

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan *service excellent* bagi mahasiswa Program Studi Perhotelan Universitas Mataram. Kegiatan dilaksanakan selama tiga bulan, mulai Desember 2025 hingga Februari 2026, dengan melibatkan 20 mahasiswa aktif sebagai peserta pelatihan. Metode pelaksanaan kegiatan dirancang secara partisipatif dan berbasis praktik guna meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam memberikan pelayanan prima pada bidang *housekeeping*. Pendekatan ini dipilih karena keterampilan pelayanan hospitality tidak hanya membutuhkan pemahaman teoritis, tetapi juga kemampuan praktik dan interaksi langsung yang relevan dengan kondisi industri perhotelan.

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan tahap persiapan yang meliputi identifikasi kebutuhan pelatihan, penyusunan materi, penentuan jadwal kegiatan, serta koordinasi dengan peserta pelatihan. Identifikasi kebutuhan dilakukan melalui observasi awal terhadap kemampuan mahasiswa dalam bidang pelayanan hospitality, khususnya terkait komunikasi pelayanan, etika pelayanan, dan keterampilan berinteraksi dengan tamu. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa mahasiswa masih memerlukan peningkatan kompetensi *service excellent* sebagai bekal memasuki dunia kerja perhotelan.

Metode utama yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode pelatihan (*training method*) dengan kombinasi pendekatan ceramah, diskusi, simulasi, dan praktik langsung. Metode ceramah digunakan untuk memberikan pemahaman konseptual mengenai pentingnya pelayanan prima dalam industri hospitality. Selanjutnya, metode diskusi diterapkan untuk memberikan ruang interaksi antara instruktur dan peserta dalam membahas studi kasus pelayanan di hotel. Adapun metode simulasi dan praktik langsung dilakukan agar peserta mampu menerapkan materi yang diperoleh dalam situasi pelayanan nyata.

Materi pelatihan difokuskan pada tiga kompetensi utama yang dianggap penting dalam pelayanan *housekeeping*, yaitu: (1) *effective communication with customers*, (2) *relationship building*, dan (3) *face-to-face contacts*. Materi *effective communication with customers* menekankan pada kemampuan komunikasi efektif dengan tamu, penggunaan bahasa yang sopan dan profesional, serta penerapan prinsip 3S (senyum, sapa, salam). Materi *relationship building* diarahkan pada kemampuan membangun hubungan positif dengan pelanggan melalui pelayanan yang ramah, empatik, dan responsif terhadap kebutuhan tamu. Sementara itu, materi *face-to-face contacts* berfokus pada keterampilan pelayanan secara langsung, termasuk teknik menyambut tamu, membantu kebutuhan pelanggan, dan mengakhiri interaksi pelayanan secara profesional.

Pelatihan dilaksanakan dalam beberapa sesi pertemuan dengan durasi masing-masing 90 menit. Setiap sesi terdiri atas penyampaian teori dan praktik pelayanan secara langsung. Dalam proses praktik, peserta diberikan simulasi pelayanan hotel sehingga mereka dapat memahami standar pelayanan hospitality secara lebih aplikatif. Selain itu, pada akhir kegiatan dilakukan *training evaluation* untuk mengukur pemahaman dan kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan.

Evaluasi kegiatan dilakukan secara deskriptif melalui pengamatan terhadap tingkat partisipasi peserta, ketercapaian materi pelatihan, serta kemampuan peserta dalam memahami dan mempraktikkan *service excellent skill*. Indikator keberhasilan kegiatan meliputi: (1) tingkat kehadiran peserta minimal 60%, (2) seluruh materi pelatihan dapat tersampaikan dengan baik, dan (3) adanya peningkatan kemampuan peserta dalam memahami dan menerapkan pelayanan prima. Melalui metode pelaksanaan yang berbasis praktik dan partisipatif ini, kegiatan pengabdian diharapkan mampu meningkatkan kompetensi mahasiswa perhotelan dalam bidang pelayanan prima serta mempersiapkan mereka untuk menghadapi tuntutan industri hospitality yang semakin kompetitif.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan *service excellent* bidang *housekeeping* bagi mahasiswa perhotelan Universitas Mataram dilaksanakan secara praktik dan partisipatif dengan tujuan meningkatkan keterampilan pelayanan mahasiswa sesuai standar industri hospitality. Pelaksanaan kegiatan menunjukkan antusiasme peserta yang tinggi, terlihat dari tingkat kehadiran peserta yang mencapai 100% selama pelatihan berlangsung. Mahasiswa tidak hanya mengikuti penyampaian materi secara teoritis, tetapi juga aktif terlibat dalam simulasi dan praktik langsung penataan tempat tidur (*bed making*) sebagai salah satu kompetensi dasar pada departemen *housekeeping* hotel.

Pada tahap awal pelatihan, peserta diberikan pemahaman mengenai standar operasional pelayanan *housekeeping*, pentingnya kebersihan kamar, serta teknik dasar pelayanan prima dalam industri perhotelan. Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan praktik langsung pembuatan tempat tidur hotel sesuai standar hospitality. Dalam sesi ini, mahasiswa dilatih mengenai teknik pemasangan linen, kerapian tempat tidur, efisiensi kerja, serta koordinasi tim dalam menyelesaikan pekerjaan *housekeeping*.

Berdasarkan hasil pengamatan selama praktik berlangsung, mahasiswa menunjukkan peningkatan kemampuan teknis dalam melakukan *bed making* sesuai prosedur operasional hotel. Peserta mampu memahami tahapan pemasangan linen, teknik merapikan sudut tempat tidur (*hospital corner*), serta menjaga standar kebersihan dan estetika kamar. Selain itu, praktik dilakukan secara berkelompok sehingga mahasiswa juga belajar mengenai komunikasi kerja

dan koordinasi tim dalam operasional housekeeping. Kegiatan praktik yang dilakukan secara langsung memberikan pengalaman nyata kepada mahasiswa mengenai kondisi kerja di industri hotel. Hal ini terlihat dari kemampuan peserta dalam menyelesaikan proses penataan kamar dengan lebih cepat dan rapi dibandingkan sebelum pelatihan dilaksanakan. Dalam praktik tersebut, mahasiswa juga diberikan simulasi pelayanan terhadap tamu sehingga mereka dapat memahami pentingnya sikap profesional, keramahan, dan ketelitian dalam bekerja.



**Gambar 1. Kegiatan Praktek Langsung**

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa metode pelatihan berbasis praktik lebih efektif dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa dibandingkan pendekatan teoritis semata. Melalui praktik langsung, mahasiswa dapat memahami standar pelayanan hospitality secara lebih aplikatif, khususnya dalam aspek ketepatan kerja, kebersihan, dan pelayanan prima. Temuan ini sejalan dengan pendapat Rahmawati et al. (2022) yang menyatakan bahwa pelatihan berbasis kompetensi mampu meningkatkan keterampilan kerja mahasiswa hospitality melalui pengalaman praktik secara langsung.

Selain peningkatan kemampuan teknis, kegiatan ini juga memberikan dampak positif terhadap keterampilan interpersonal mahasiswa. Selama pelaksanaan praktik, peserta dilatih untuk membangun komunikasi efektif, bekerja sama dalam tim, serta menunjukkan sikap profesional dalam melayani pelanggan. Kompetensi tersebut merupakan bagian penting dari konsep *service excellent*, dimana kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil kerja, tetapi juga oleh sikap dan perilaku pelayannya. Praktik *bed making* yang dilakukan mahasiswa juga menunjukkan bahwa pelatihan mampu meningkatkan rasa percaya diri peserta dalam melakukan pekerjaan housekeeping. Sebelum pelatihan, sebagian mahasiswa masih terlihat ragu dalam melakukan prosedur penataan kamar hotel. Namun setelah diberikan demonstrasi dan praktik berulang, mahasiswa mulai mampu melakukan pekerjaan secara mandiri dan lebih sistematis.



**Gambar 2. Kegiatan Praktek Mahasiswa**

Secara keseluruhan, kegiatan pelatihan *service excellent* bidang housekeeping ini memberikan hasil yang positif terhadap peningkatan kompetensi mahasiswa perhotelan Universitas Mataram. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis housekeeping, tetapi juga memperkuat kemampuan komunikasi, kerja sama tim, disiplin, dan profesionalisme mahasiswa sebagai calon tenaga kerja hospitality. Dengan adanya pelatihan berbasis praktik seperti ini, mahasiswa diharapkan memiliki kesiapan kerja yang lebih baik dan mampu memenuhi kebutuhan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

### Evaluasi Kegiatan Pelatihan

Untuk mengukur efektivitas kegiatan pelatihan *service excellent* bidang housekeeping, dilakukan evaluasi melalui pendekatan *pre-test* dan *post-test* kepada seluruh peserta pelatihan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat peningkatan pemahaman dan keterampilan mahasiswa setelah mengikuti kegiatan pelatihan. Aspek yang dinilai meliputi pemahaman standar pelayanan housekeeping, kemampuan *bed making*, komunikasi pelayanan, kerja sama tim, dan sikap profesional dalam pelayanan hospitality.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan kemampuan mahasiswa setelah mengikuti pelatihan. Sebelum pelatihan dilaksanakan, sebagian besar peserta masih memiliki pemahaman yang terbatas terkait standar operasional housekeeping dan teknik pelayanan prima. Namun setelah mengikuti praktik dan simulasi secara langsung, mahasiswa menunjukkan peningkatan kompetensi yang cukup signifikan.

**Tabel 1. Hasil Evaluasi Pre-Test dan Post-Test Peserta Pelatihan**

No	Aspek Penilaian	Nilai Rata-rata Pre-Test	Nilai Rata-rata Post-Test	Peningkatan
1	Pemahaman standar housekeeping	62	86	+24
2	Kemampuan bed making	58	88	+30
3	Komunikasi pelayanan	65	85	+20
4	Kerja sama tim	68	90	+22
5	Sikap profesional dalam pelayanan	70	92	+22

Berdasarkan Tabel 1, seluruh aspek penilaian mengalami peningkatan setelah pelatihan dilaksanakan. Peningkatan tertinggi terlihat pada aspek kemampuan *bed making*, dimana nilai rata-rata peserta meningkat dari 58 menjadi 88. Hal ini menunjukkan bahwa metode praktik langsung sangat efektif dalam meningkatkan keterampilan teknis mahasiswa pada bidang housekeeping. Selain itu, peningkatan juga terlihat pada aspek komunikasi pelayanan dan sikap profesional, yang merupakan bagian penting dalam penerapan *service excellent* di industri hospitality. Selain evaluasi kompetensi, kegiatan ini juga dievaluasi berdasarkan tingkat partisipasi dan kepuasan peserta selama pelatihan berlangsung. Hasil observasi menunjukkan bahwa mahasiswa sangat aktif dalam mengikuti praktik, diskusi, dan simulasi pelayanan hotel. Tingkat partisipasi peserta yang tinggi menunjukkan bahwa metode pelatihan berbasis praktik mampu meningkatkan motivasi belajar mahasiswa.

**Tabel 2. Tingkat Partisipasi dan Kepuasan Peserta Pelatihan**

Indikator Evaluasi	Hasil
Jumlah peserta hadir	20 orang
Tingkat kehadiran peserta	100%
Peserta aktif dalam praktik	95%
Peserta memahami materi pelatihan	90%
Peserta merasa pelatihan bermanfaat	100%

Hasil pada Tabel 2 menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan memperoleh respon yang sangat positif dari peserta. Seluruh peserta menyatakan bahwa pelatihan memberikan manfaat dalam meningkatkan keterampilan pelayanan hospitality, khususnya pada bidang housekeeping. Mahasiswa juga menyampaikan bahwa praktik langsung membantu mereka memahami standar kerja hotel secara lebih nyata dibandingkan pembelajaran teoritis di kelas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan *service excellent* berbasis praktik memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kesiapan kerja mahasiswa perhotelan. Melalui evaluasi *pre-test* dan *post-test*, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelatihan tidak hanya meningkatkan pemahaman konseptual mahasiswa, tetapi juga memperkuat keterampilan teknis dan interpersonal yang dibutuhkan dalam industri hospitality.

### **Hambatan Pelaksanaan Kegiatan**

Dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan *service excellent* bidang *housekeeping* ini terdapat beberapa hambatan yang ditemui selama proses kegiatan berlangsung. Salah satu hambatan utama adalah perbedaan tingkat kemampuan dasar mahasiswa dalam memahami teknik pelayanan hospitality, khususnya pada praktik *bed making*. Sebagian peserta belum memiliki pengalaman praktik housekeeping sebelumnya sehingga membutuhkan waktu adaptasi yang lebih lama dalam memahami standar operasional penataan kamar hotel.

Selain itu, keterbatasan sarana praktik juga menjadi tantangan dalam pelaksanaan kegiatan. Jumlah peralatan housekeeping yang tersedia, seperti linen, tempat tidur praktik, dan perlengkapan kamar hotel, masih terbatas dibandingkan dengan jumlah peserta pelatihan. Kondisi ini menyebabkan praktik harus dilakukan secara bergantian sehingga membutuhkan waktu pelaksanaan yang lebih panjang agar seluruh peserta memperoleh kesempatan praktik yang merata.

Hambatan lainnya berkaitan dengan keterbatasan waktu pelatihan. Materi *service excellent* pada bidang housekeeping memiliki cakupan kompetensi yang cukup luas, sedangkan waktu pelaksanaan kegiatan relatif terbatas. Akibatnya, beberapa materi praktik lanjutan belum dapat disampaikan secara maksimal, khususnya terkait penanganan keluhan tamu (*guest complaint handling*) dan standar pelayanan hotel berbasis industri. Di samping itu, masih terdapat beberapa mahasiswa yang kurang percaya diri pada tahap awal praktik pelayanan. Hal ini terlihat ketika peserta melakukan simulasi pelayanan langsung dan komunikasi dengan pelanggan. Namun, hambatan tersebut secara bertahap dapat diminimalkan melalui pendampingan instruktur dan praktik berulang selama kegiatan berlangsung.

### **Tindak Lanjut Kegiatan**

Sebagai upaya keberlanjutan program pengabdian, kegiatan pelatihan *service excellent* ini perlu ditindaklanjuti melalui beberapa program pendukung agar peningkatan kompetensi mahasiswa dapat berlangsung secara berkelanjutan. Salah satu tindak lanjut yang direncanakan adalah pelaksanaan pelatihan lanjutan (*advanced training*) pada bidang hospitality, khususnya terkait pelayanan front office, penanganan keluhan tamu, *room attendant service*, dan standar pelayanan hotel berbasis industri internasional.

Selain itu, diperlukan penguatan kerja sama antara Universitas Mataram dengan industri hotel sebagai mitra praktik mahasiswa. Kerja sama tersebut dapat diwujudkan melalui program magang, kunjungan industri, maupun pelatihan bersama dengan praktisi hotel sehingga mahasiswa memperoleh pengalaman kerja yang lebih nyata dan sesuai dengan kebutuhan industri hospitality saat ini.

Tindak lanjut lainnya adalah pengembangan laboratorium praktik housekeeping yang lebih representatif dan mendukung pembelajaran berbasis praktik. Penyediaan fasilitas praktik yang memadai, seperti kamar simulasi hotel dan perlengkapan housekeeping standar industri, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas proses pembelajaran dan pelatihan mahasiswa perhotelan. Di sisi akademik, hasil kegiatan pengabdian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan kurikulum pembelajaran berbasis kompetensi pada program studi perhotelan. Materi *service excellent* dan praktik hospitality dapat diintegrasikan secara

lebih intensif ke dalam mata kuliah praktik sehingga mahasiswa memiliki kesiapan kerja yang lebih baik sebelum memasuki dunia industri.

Secara umum, kegiatan pelatihan ini menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran berbasis praktik memiliki kontribusi positif dalam meningkatkan keterampilan mahasiswa perhotelan. Oleh karena itu, program serupa diharapkan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dan diperluas pada bidang hospitality lainnya guna mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia pariwisata di lingkungan Universitas Mataram

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan *service excellent* bidang *housekeeping* bagi mahasiswa perhotelan Universitas Mataram telah dilaksanakan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi mahasiswa. Pelatihan yang dilaksanakan melalui pendekatan teori dan praktik langsung mampu meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai standar pelayanan hospitality, khususnya pada keterampilan *bed making*, komunikasi pelayanan, kerja sama tim, dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hasil evaluasi kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan, yang terlihat dari hasil *pre-test* dan *post-test* pada seluruh aspek penilaian. Selain peningkatan keterampilan teknis housekeeping, mahasiswa juga menunjukkan peningkatan kemampuan interpersonal seperti komunikasi efektif, disiplin kerja, dan kepercayaan diri dalam melakukan pelayanan. Tingginya partisipasi peserta selama kegiatan berlangsung menunjukkan bahwa metode pelatihan berbasis praktik lebih efektif dalam mendukung pembelajaran hospitality dibandingkan pembelajaran teoritis semata.

Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan sarana praktik dan perbedaan kemampuan dasar peserta, kegiatan ini tetap mampu berjalan secara optimal melalui pendampingan dan praktik berulang. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan *service excellent* ini dapat menjadi salah satu model pengembangan kompetensi mahasiswa perhotelan berbasis kebutuhan industri hospitality. Sebagai tindak lanjut, diperlukan pelatihan lanjutan, penguatan kerja sama dengan industri hotel, serta pengembangan fasilitas laboratorium praktik yang lebih representatif agar kompetensi mahasiswa dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan mampu mendukung terciptanya sumber daya manusia hospitality yang profesional, kompetitif, dan siap menghadapi kebutuhan industri perhotelan di masa mendatang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amirulloh Anwar, F., Deliana, D., & Suyamto, S. (2024). Digital Transformation in the Hospitality Industry: Improving Efficiency and Guest Experience. *International Journal of Management Science and Information Technology*, 4(2), 428–437. <https://doi.org/10.35870/ijmsit.v4i2.3201>
- Asih, S., Wu, Y.-C., Tsai, C.-S., Hsiung, H.-W., & Chen, K.-Y. (2015). Linkage between frontline employee service competence scale and customer perceptions of service quality. *Journal of Services Marketing*, 29(3), 224–234. <https://doi.org/10.1108/JSM-02-2014-0058>
- Danciu, V. (2007). Performance in Service Marketing from Philosophy to Customer Relationship Management. *Theoretical and Applied Economics*, 8(513), 7–14. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1000671>
- Kamila, F., Hasanati, N., & Malang, U. M. (2026). Peningkatan Kesiapan Adaptasi Kerja melalui Pelatihan Workplace Adaptability pada Staf Housekeeping Hotel Improving Workplace Adaptability Readiness through Workplace Adaptability Training. *Karya Nyata: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 135–143. <https://doi.org/https://doi.org/10.62951/karyanyata.v3i1.3167>
- Mansur, A., Hadi, S., & Jabbar, U. A. (2023). PELATIHAN EXCELLENT SERVICE DALAM MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) FOOD & BEVERAGE (F&B) PADA

- KARYAWAN DI SEMARANG ROYAL GOLF. *SEWAGATI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(1), 84–88. <https://doi.org/10.56910/sewagati.v2i1.809>
- Mardah, S., Harnida, M., Santi, A., Alfisah, E., & Purboyo. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Komitmen Dan Disiplin Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(2), 21–28. <https://ejurnal.stimi-bjm.ac.id/index.php/JRIMK/article/view/404%0Ahttps://ejurnal.stimi-bjm.ac.id/index.php/JRIMK/article/download/404/160>
- Mukhamad Kholil Aswan, Septa Intiar, Umar Abdul Jabbar, Krisnawati Setyaningrum Nugraheni. (2025). Pemasaran Digital dan Service Excellence dalam meningkatkan Optimalisasi Kompetensi Guru Perhotelan untuk Mempersiapkan Lulusan Perhotelan Era Digital. *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(6), 1047-1056. <https://doi.org/10.59395/altifani.v5i6.904>
- Sriwartini, Y., Radjaguguk, D. L., & Pratama, A. (2023). Pelatihan Service Excellent Kepada Siswa/Siswi Smk Negeri 3 Depok. *Open Community Service Journal*, 2(1), 27–34. <https://doi.org/10.33292/ocsj.v2i1.25>
- Utami, H., & Pujiningsih, S. (2026). Pelatihan Soft Skill Komunikasi dan Interpersonal Untuk Meningkatkan Kompetensi Mahasiswa Calon Akuntan Helianti. *Jurnal Karinov*, 9(1). [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-8\(36\)-1373-1384](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-8(36)-1373-1384)