

Hospitality Management Training for Students of the Medan Hotel School Tourism Academy

Pelatihan Manajemen Perhotelan Bagi Mahasiswa Akademi Pariwisata Medan Hotel School



Riza Afni^{*,a}, Rianto Manurung^b, Susi Marta Tambunan^c

Akademi Manajemen Perhotelan Medan Hotel School; Indonesia;

Rizaafni1988@gmail.com^a, riantomanurung@gmail.com^b, marzietambs@gmail.com^c

*Correspondence: rizaafni1988@gmail.com

<https://journal.aira.or.id/J-IbM> | <https://doi.org/10.55537/jibm.v2i2.517>

Submission Received : 09-12-2022; Revised : 10-12-2022; Accepted : 22-12-2022

Abstract: Hospitality management really needs attention to support the progress and growth of the hospitality industry. The current problem is that colleges and universities, especially hotel management majors, are not developing online hotel marketing application media. Material for implementing online hotel management applications in hotel management lectures is lacking. The purpose of this community service is to provide hospitality management training to students majoring in hospitality at the Medan Tourism Academy hotel school using the online-based Zoho Creator application, to develop creativity and students to compete in the world of work. The training was carried out through Google Meet media and the speakers were lecturers from various fields at the Medan Hotel School Tourism Academy. Assessing the success of community service activities, students can use Zoho Creator to create hotel management applications online.

Keywords: Training, Hospitality Management, Zoho Creator.

Abstrak: Manajemen perhotelan sangat perlu diperhatikan untuk mendukung kemajuan dan pertumbuhan industri perhotelan. Permasalahan saat ini perguruan tinggi dan universitas khususnya jurusan manajemen perhotelan kurang mengembangkan media aplikasi pemasaran hotel secara online. Materi implementasi aplikasi manajemen hotel online pada perkuliahan manajemen hotel sangat kurang. Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk memberikan pelatihan manajemen perhotelan kepada mahasiswa jurusan perhotelan akademi pariwisata medan hotel school menggunakan aplikasi zoho creator berbasis online, untuk mengembangkan kreativitas dan mahasiswa untuk bersaing di dunia kerja. Pelatihan dilakukan melalui media Google Meet dan narasumber merupakan dosen dari berbagai bidang di Akademi Pariwisata Medan Hotel School. Menilai keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, mahasiswa dapat menggunakan zoho creator untuk membuat aplikasi manajemen hotel secara online.

Kata Kunci : Pelatihan, Manajemen Perhotelan, Zoho Creator.

Pendahuluan

Pentingnya SOP hotel dinilai sangat penting, terutama untuk proses membantu perkembangan dan kemajuan hotel itu sendiri. Jika hotel tidak memiliki aturan yang jelas, semua operasional hotel akan menjadi tanpa arah dan karyawan tidak akan bekerja dengan maksimal, (Syahputra & Herman, 2020). Oleh karena itu, dengan adanya SOP diharapkan kualitas pekerjaan dapat meningkat. Hotel merupakan fasilitas pendukung utama pariwisata, (Solihin et al., 2021).

Dengan berkembangnya dunia pariwisata, para pelaku bisnis perhotelan saling bersaing untuk menyediakan jasa *catering* berupa pembangunan fasilitas restoran di



hotel-hotel. Pengoperasian restoran di hotel berada di bawah departemen catering yang terdiri dari dua divisi, yaitu departemen produk makanan dan minuman yang bertanggung jawab atas pengolahan makanan dan minuman, dan departemen layanan makanan dan minuman yang bertanggung jawab atas makanan dan minuman. layanan minuman, (Saputra et al., 2022). Sajikan makanan dan minuman untuk tamu, (Kristianto, 2021).

Manajemen perhotelan melibatkan kombinasi keterampilan seperti manajemen pemasaran, pengembangan sumberdaya manusia, manajemen keuangan, keterampilan interpersonal, ketangkasan, dan banyak lagi. Memahami bahwa manajemen strategis adalah proses pengambilan keputusan dan tindakan yang mengarah pada pengembangan strategi, strategi yang efektif untuk membantu mencapai tujuan perusahaan, (Nihmatus Solikhah et al., 2022).

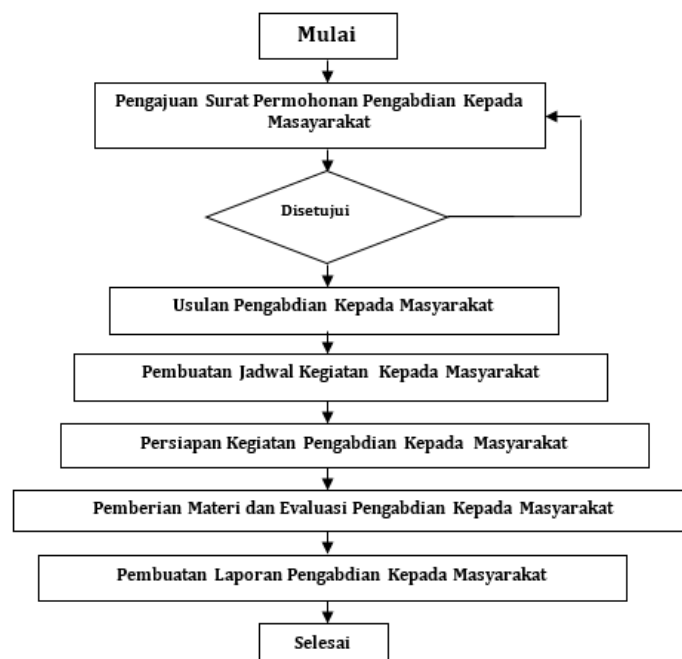
Proses manajemen strategis merupakan metode yang digunakan oleh perencana strategis untuk mengidentifikasi tujuan guna menarik kesimpulan strategis, (RADITYA, 2022). (Tari et al., 2022) membagi proses manajemen strategis menjadi tiga tahapan, yaitu: formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.

Dari penjelasan diatas, Maka dipandang perlu untuk menjelaskan pentingnya penerapan manajemen perhotelan bagi mahasiswa perhotelan yang berada di Akademi Pariwisata Medan Hotel School Medan. Dalam penulisan ini menggambarkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema “Pelatihan Manajemen Perhotelan Bagi Mahasiswa Akademi Pariwisata Medan Hotel School”.

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berbentuk pelatihan manajemen perhotelan menggunakan aplikasi *zoho creator* secara *online* berlangsung selama 2 hari pada Bulan Nopember 2022 dengan peserta pelatihan terdiri dari mahasiswa perhotelan Akademi Pariwisata Medan Hotel School yang beralamat di Jalan Juanda Baru No.17, Medan Sumatera Utara.

Adapun tahapan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini adalah:



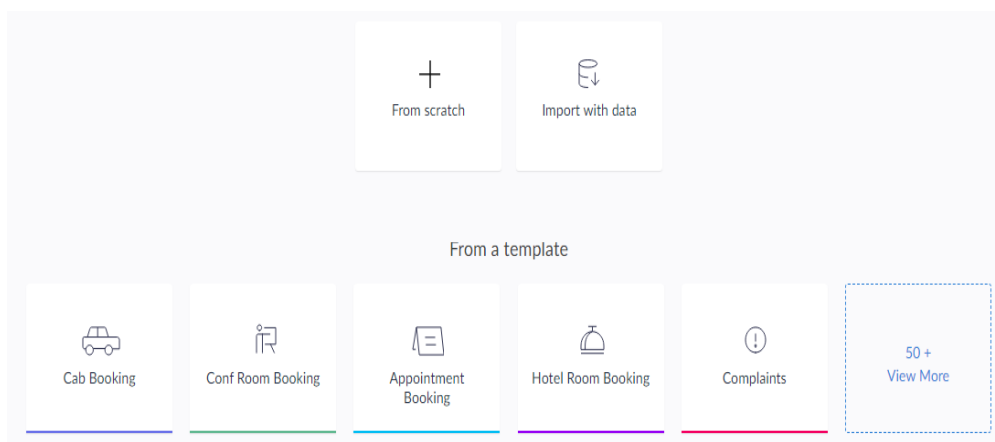
Gambar 1. Diagram Alir Metode Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Beberapa persiapan kegiatan yang dilakukan:

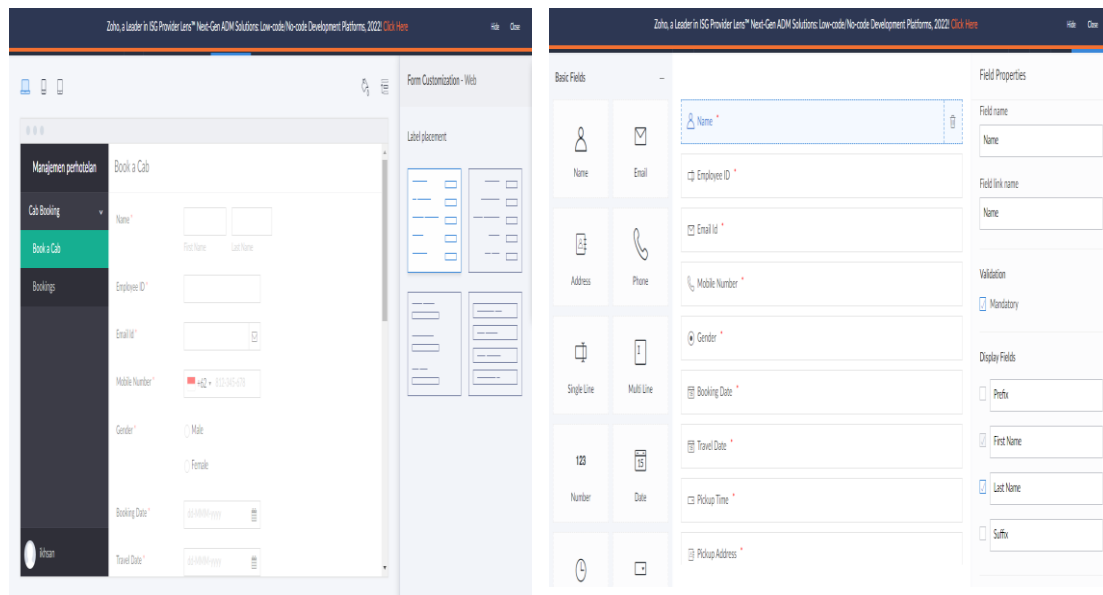
1. Pembuatan modul materi manajemen perhotelan
2. Pengecekan dan Registrasi Aplikasi *Zoho creator*
3. Pembuatan *form* absensi peserta menggunakan *google form*
4. Pembuatan Sertifikat *online* peserta secara *online*

Hasil

Pemanfaatan aplikasi *zoho creator* pada pembuatan situs *online* berbagi kegiatan, event, dokumen. Terdiri dari beberapa fitur yang sangat membantu dalam pembuatan manajemen perhotelan: *Cab booking* (Fasilitas transportasi), *confirm room booking* (kongfirmasi pemesanan kamar), *appointment booking* (buku tamu), *Hotel room booking* (Pemesanan kamar hotel), *Complaint* (keluhan). Seperti gambar berikut ini:



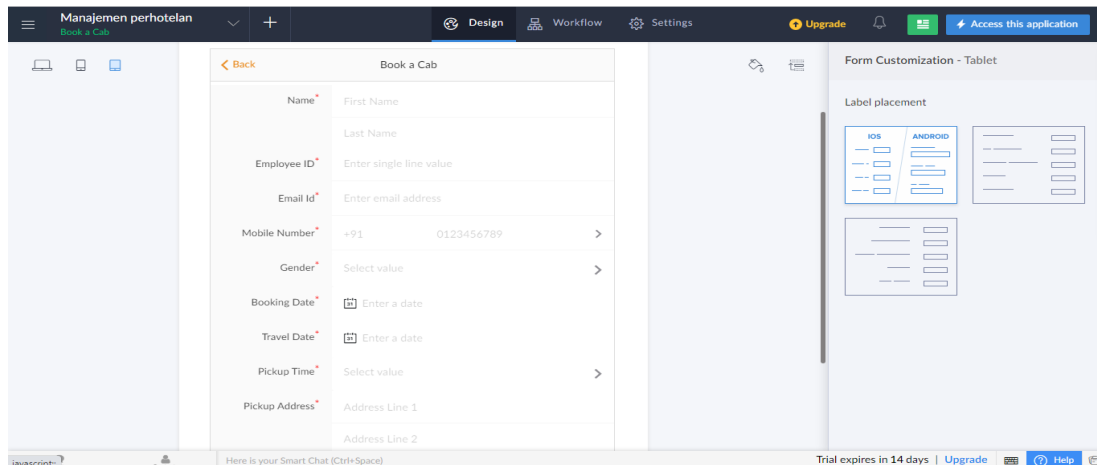
Gambar 1. Tampilan aplikasi *Zoho creator*



Gambar 2. Tampilan Fitur *Book a Cab*

Pada fitur *Book a Cab* merupakan fitur yang dikhususkan manajemen perhotelan memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam memberikan kemudahan akses untuk

mengetahui posisi letak dari hotel, (Syahputra & Herman, 2020) dan memberikan penjelasan penggunaan pemesanan transportasi, (El Orbani, 2010).

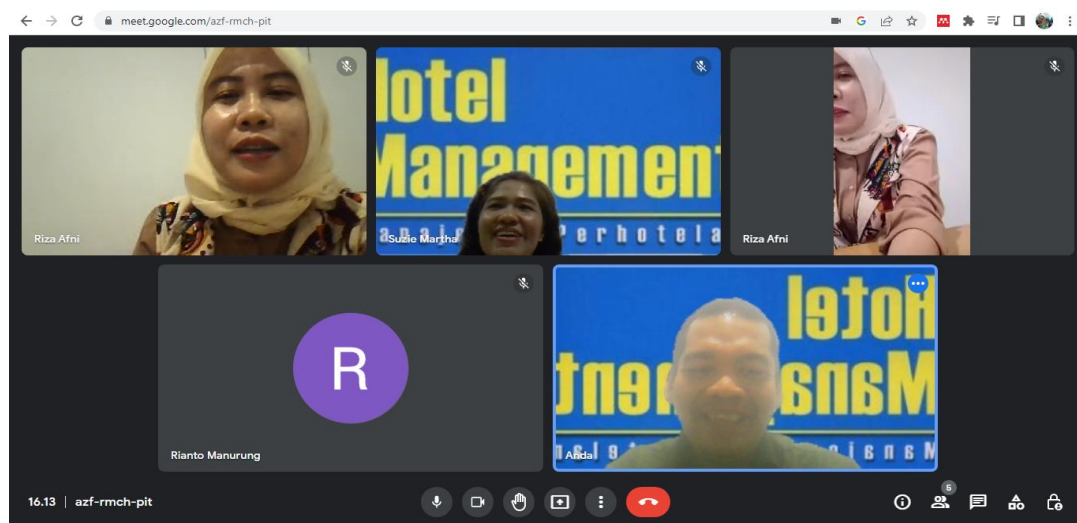


Gambar 3. Tampilan *Book a Cab* Secara Online

Begitu seterusnya pada pembuatan *confirm rom booking* (konfirmasi pemesanan kamar), akses pernyataan konfirmasi pemesanan kamar yang sudah diisi dan dipesan melalui fitur *Hotel room booking*. *Appointment booking* (buku tamu) pada fitur ini pelanggan terlebih dahulu mengisi biodata yang terdiri data pribadi, misalnya identitas KTP, KK, Alamat asal dan beberapa identitas lainnya.

Untuk fitur *Hotel room booking* (Pemesanan kamar hotel), fitur ini memberi akses pemesanan kamar bisa menggunakan *mobile internet*, (Rachmadizal et al., 2022) dengan akses nama hotel, jenis kamar VVIP, VIP, Executive mauun ekonomi, keterangan fasilitas kamar sampai dengan metode aplikasi pembayaran yang digunakan *mobile banking*. Fitur *Complaint* (keluhan) berguna jika adanya keluhan dalam pelayanan pada manajemen perhotelan kepada pelanggan dari beberapa pendapat berguna untuk kritik yang membangun dalam perbaikan, (Anam, 2020).

Pemberian materi pelatihan dilaksanakan dengan menggunakan media *online* google meet, yang terdiri narasumber merupakan dosen Akademi pariwisata Medan Hotel Medan School..



Gambar 4. Pemberian Materi Pelatihan Manajemen Perhotelan

Diskusi

Pelatihan manajemen perhotelan menggunakan aplikasi *zoho creator* sangat membantu sekali kepada mahasiswa jurusan perhotelan yang berada di Akademi pariwisata medan hotel school untuk mengaplikasikan pembelajaran dalam memajemen perhotelan, mempersiapkan sumber daya manusia yang siap bersaing didunia kerja mereka

Evaluasi kegiatan yang didapat mahasiswa 90 % dapat membuat sendiri, penambahan beberapa fitur tambahan seperti fasilitas pemesanan makanan, minuman, pemesanan dan transaksi pembayaran kamar hotel secara *online*.

Kesimpulan

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diadakan daat diambil beberapa kesimpulan diantaranya:

1. Pemanfaatan aplikasi *zoho creator* pada materi pelatihan manajemen perhotelan membantu kemandirian mahasiswa dalam memberikan wawasan untuk lebih dalam tentang fitur-fitur aplikasi perhotelan.
2. Pelatihan manajemen perhotelan merupakan wadah mengidentifikasi kemandirian, kreatifitas untuk mempersiapkan mahasiswa menuju daya saing pada dunia kerja.

Pengakuan/Acknowledgements

Keberhasilan terlaksananya kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diadakan ini tidak terlepas dari dukungan Yayasan dan Civitas Akademi Pariwisata Medan Hotel School.

Daftar Referensi

- Anam, S. (2020). Analisis Prospek Pengembangan Sektor Jasa Perhotelan di Kota Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 5(2), 195–210.
- El Orbani, A. I. (2010). *E-book Seri Perhotelan Summary by*.
- Kristianto, D. A. (2021). Strategi Manajemen Hotel di Era Adaptasi Kebiasaan Baru. *Kapita Selekta Pariwisata*, 1(1), 216–229. <http://stipram.org/index.php/ksp/article/view/52>
- Nihmatu Solikhah, A., Krishernawan, I., Ekonomi, F., Al-Anwar Mojokerto Fakultas Ekonomi, S., & Al-Anwar Mojokerto, S. (2022). Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis. *Juli*, 2(2), 154–166.
- Rachmadizal, R., Ayu, J. P., Bramundita, A. G. C., & Adam, F. (2022). Strategi Pemasaran Jasa Pada Hotel di Era New Normal. *Journal of Research on Business and Tourism*, 2(1), 15. <https://doi.org/10.37535/104002120222>
- Raditya, R. (2022). Kebijakan Pemulihan Industri Perhotelan Terdampak Pandemi Covid-19 Di Indonesia: Studi Pendahuluan. *KNOWLEDGE: Jurnal Inovasi Hasil Penelitian Dan Pengembangan*, 2(2), 94–108. <https://doi.org/10.51878/knowledge.v2i2.1377>
- Saputra, J. E., Nugraha, R. N., & ... (2022). Sistem Pemasaran Produk Hotel Pada Media Social Instagram Terhadap Minat Kunjungan Hotel Aryaduta Semanggi, Jakarta *Jurnal Ekonomi ...*, 1(3). <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jempper/article/view/493%0Ahttp://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jempper/article/download/493/495>
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*. 1–109.

- Syahputra, R. R., & Herman, H. (2020). Pengaruh Promosi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap di OS Hotel Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 62–70.
- Tari, N., Oktaviani, L., Komunitas, A., Perhotelan, M., & Mulya, U. T. (2022). *ANALISIS PEMBELAJARAN ONLINE PADA PROGRAM STUDI TATA*. 6(1), 168–176.