

EDUKASI PSIKOLOGI PELAYANAN TAMU: MEMBEKALI SISWA MAGANG SMK DI FOUR POINTS BY SHERATON BATAM

Nensi Lapotulo¹, Okki Kurnia², Devid Trinaldo Simatupang³, Andre Saputra⁴

¹²³⁴Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

Email: nlapotulo@btp.ac.id¹, okki.kurnia@yahoo.com², devid.simatupang@gmail.com³,
2022010045@student.btp.ac.id⁴

Abstract

This community service activity aims to provide guest service psychology education for vocational high school (SMK) internship students at Four Points by Sheraton Batam. The training is designed with a practical, interactive, and enjoyable approach, covering effective communication, emotional management, empathy, and conflict resolution. Methods employed include interactive workshops, service simulations, and reflective learning sessions. Activity evaluation indicates that the training effectively enhances the skills and confidence of internship students in addressing various guest service challenges, while positively contributing to the hospitality industry in Batam City.

Keywords: Service Psychology, Training, Internship Students, Service Competency, Four Points by Sheraton Batam

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan edukasi psikologi pelayanan tamu kepada siswa magang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang menjalani praktik di Four Points by Sheraton Batam. Pelatihan ini dirancang dengan pendekatan praktis, interaktif, dan menyenangkan, mencakup materi komunikasi efektif, manajemen emosi, empati, serta resolusi konflik. Metode yang digunakan terdiri dari interactive workshop, simulasi pelayanan, serta sesi refleksi. Evaluasi kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan ini berhasil meningkatkan keterampilan dan kepercayaan diri siswa magang dalam menghadapi berbagai tantangan pelayanan tamu, sekaligus memberikan kontribusi positif bagi industri perhotelan di Kota Batam.

Kata Kunci: Psikologi Pelayanan, Pelatihan, Siswa Magang, Kompetensi Pelayanan, Four Points by Sheraton Batam

PENDAHULUAN

Industri pariwisata di Indonesia terus mengalami pertumbuhan signifikan, khususnya pada sektor perhotelan yang memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian nasional maupun daerah. Kota Batam sebagai destinasi wisata utama di Provinsi Kepulauan Riau terus meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata demi memenuhi ekspektasi wisatawan domestik maupun mancanegara (BPS Kota Batam, 2023). Salah satu upaya nyata dalam mendukung kualitas tersebut adalah melalui peningkatan kompetensi tenaga kerja, khususnya dalam hal pelayanan tamu hotel.

Kualitas pelayanan tamu merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan wisatawan terhadap fasilitas akomodasi (Lapotulo, 2024). Dalam lingkup perhotelan, aspek psikologis sangat berperan penting karena interaksi langsung antara staf hotel dengan tamu memerlukan pemahaman dan keterampilan psikologis yang baik. Hal ini meliputi

kemampuan mengelola emosi, empati, komunikasi efektif, dan manajemen konflik dalam berbagai situasi (Rescalvo et al., 2021).

Siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang menjalani kegiatan magang di hotel-hotel berbintang, termasuk Four Points by Sheraton Batam, menjadi bagian integral dari pelayanan hotel. Namun demikian, banyak dari siswa magang tersebut belum sepenuhnya dibekali pengetahuan psikologi pelayanan yang memadai sehingga sering kali mengalami kesulitan ketika menghadapi berbagai karakter dan kebutuhan tamu (Lapotulo, 2024). Kondisi ini menyebabkan timbulnya beberapa keluhan dari tamu yang kurang puas atas layanan yang diberikan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi citra hotel secara keseluruhan.

Berbagai kajian menunjukkan bahwa pendidikan psikologi pelayanan tamu yang terstruktur dapat meningkatkan efektivitas kinerja siswa magang, mengurangi kesalahan dalam interaksi pelayanan, serta secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan tamu (Lapotulo, 2025). Oleh karena itu, diperlukan suatu kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) yang bertujuan untuk mengedukasi siswa SMK terkait keterampilan psikologi pelayanan tamu yang baik, dengan harapan mampu memperbaiki kualitas pelayanan hotel sekaligus meningkatkan kesiapan siswa dalam menghadapi dunia kerja di bidang pariwisata.

Kegiatan PKM bertajuk “edukasi psikologi pelayanan tamu: membekali siswa magang SMK di Four Points by Sheraton Batam” ini didasarkan pada hasil observasi awal tim pengabdian, di mana ditemukan bahwa siswa magang masih banyak mengalami kendala dalam berkomunikasi, kurang mampu mengelola emosi ketika menghadapi situasi yang tidak terduga, serta belum memiliki strategi yang efektif dalam menyelesaikan konflik pelayanan secara profesional. Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, program edukasi ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta keterampilan praktis yang aplikatif bagi siswa SMK selama menjalankan magang.



Gambar 1. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Four Points by Sheraton Batam

Tujuan utama dari kegiatan pengabdian ini adalah memberikan edukasi psikologis secara komprehensif, yang meliputi aspek pengelolaan emosi, teknik komunikasi efektif, pemahaman tentang kebutuhan psikologis tamu, serta kemampuan menghadapi dan menyelesaikan konflik. Melalui pelatihan ini, siswa magang diharapkan mampu mengimplementasikan pengetahuan yang diperoleh secara langsung di tempat kerja sehingga kualitas layanan meningkat dan tamu merasa lebih dihargai serta puas.

Dalam perspektif lebih luas, kegiatan ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi siswa dan hotel, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan sektor pariwisata daerah dengan menciptakan tenaga kerja yang terampil dan profesional. Lebih jauh lagi, pelaksanaan kegiatan pengabdian ini sejalan dengan agenda pembangunan nasional yang menitikberatkan pada peningkatan kualitas sumber daya manusia Indonesia, khususnya dalam menghadapi tantangan global yang semakin kompleks (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023).

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang dengan pendekatan yang praktis, interaktif, serta mudah dipahami, namun tetap menyenangkan bagi peserta. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi.

1. Tahap persiapan

Pada tahap ini, tim pelaksana melakukan persiapan yang matang guna memastikan efektivitas kegiatan, antara lain:

1) Analisis kebutuhan dan kondisi awal

Tim pelaksana melakukan observasi langsung di Four Points by Sheraton Batam untuk mengidentifikasi permasalahan nyata yang dialami siswa magang dalam melayani tamu. Selain observasi, wawancara informal dengan siswa dan bagian human resource hotel juga dilakukan untuk mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai kebutuhan edukasi (Gyepi et al., 2023).

2) Penyusunan materi edukasi

Materi edukasi dirancang berdasarkan hasil observasi, dengan fokus pada topik psikologi pelayanan tamu seperti keterampilan komunikasi, manajemen emosi, empati, serta resolusi konflik. Materi ini disusun secara menarik, dilengkapi dengan studi kasus agar lebih mudah dipahami dan menyenangkan (Rescalvo et al., 2021).

3) Koordinasi dengan pihak hotel dan sekolah

Koordinasi dilakukan untuk menetapkan jadwal yang tepat serta memastikan dukungan penuh dari manajemen hotel maupun sekolah mitra dalam pelaksanaan kegiatan.

2. Tahap pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan dirancang secara interaktif melalui metode berikut:

1) Interactive workshop

Workshop dilakukan dengan penyampaian materi secara interaktif, menggunakan pendekatan participatory learning. Peserta tidak hanya menerima materi secara pasif tetapi juga aktif terlibat dalam diskusi dan sesi tanya-jawab. Teknik storytelling digunakan agar peserta lebih tertarik dan mampu mengaitkan teori dengan situasi nyata yang mereka alami (Ishvari et al, 2020).

2) Praktik simulasi pelayanan (service simulation)

Peserta akan menjalani simulasi langsung terkait situasi nyata pelayanan hotel, di mana mereka diberi kesempatan menghadapi berbagai skenario interaksi dengan tamu. Simulasi ini bertujuan untuk mengasah kemampuan siswa secara langsung dalam menghadapi berbagai kondisi yang mungkin terjadi saat melayani tamu (Pandiangan et al., 2024).

3) Reflective learning session

Setelah simulasi, peserta akan mengikuti sesi refleksi. Peserta akan diajak berdiskusi untuk mengevaluasi tindakan mereka selama simulasi, mengenali kesalahan, dan membangun strategi baru yang lebih efektif dalam menghadapi situasi serupa di masa depan. Metode ini efektif dalam meningkatkan kesadaran peserta terhadap tindakan mereka serta memperkuat pemahaman terhadap konsep yang telah dipelajari (Rescalvo et al., 2021).

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan menggunakan pendekatan berikut:

1) Observasi Langsung

Tim pelaksana mengamati langsung praktik simulasi pelayanan yang dilakukan peserta. Penilaian berfokus pada kemampuan komunikasi, pengelolaan emosi, dan resolusi konflik yang ditunjukkan siswa selama simulasi berlangsung.

2) Wawancara mendalam (In-depth Interview)

Setelah kegiatan selesai, tim pelaksana melakukan wawancara mendalam dengan peserta secara acak untuk mendapatkan feedback langsung terkait manfaat pelatihan, tantangan yang dialami, serta saran untuk pengembangan kegiatan di masa mendatang.

3) Self-assessment peserta

Peserta diberikan kuesioner evaluasi mandiri yang berisi pernyataan terkait perubahan sikap dan kemampuan mereka setelah mengikuti kegiatan pelatihan. Metode ini membantu peserta lebih sadar akan perkembangan pribadi mereka dan menjadi bahan evaluasi penting bagi tim pelaksana (Ishvari et al, 2020).

Dengan metode pelaksanaan ini, diharapkan peserta tidak hanya mendapat pengalaman belajar yang menyenangkan tetapi juga memperoleh kompetensi psikologi pelayanan yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini merupakan respon terhadap kebutuhan nyata dalam dunia pariwisata dan perhotelan di Kota Batam. Dalam era persaingan global yang ketat, industri perhotelan tidak hanya bergantung pada fasilitas fisik semata, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Pelayanan yang baik tidak lepas dari kemampuan staf dalam memahami aspek psikologi tamu, mengelola emosi, serta menghadapi konflik dengan efektif (Rescalvo et al., 2021).

Melalui observasi awal dan wawancara informal dengan siswa magang dan human resource hotel, diketahui bahwa salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh siswa magang adalah kurangnya pemahaman tentang bagaimana cara menghadapi berbagai

situasi yang kompleks dalam interaksi dengan tamu hotel. Mereka sering merasa canggung, bingung, dan kesulitan dalam menghadapi tamu yang memiliki berbagai karakter dan latar belakang berbeda (Gyepi et al., 2023). Temuan ini menegaskan pentingnya edukasi psikologi pelayanan tamu agar siswa dapat lebih percaya diri dan profesional dalam menjalankan tugas pelayanan di lapangan.



Gambar 2. Interactive workshop

Kegiatan pelaksanaan pengabdian diawali dengan interactive workshop yang dikemas secara menarik, menggunakan pendekatan storytelling yang membantu peserta dalam memahami berbagai konsep teoritis secara lebih menyenangkan. Materi pelatihan yang diberikan meliputi komunikasi efektif, manajemen emosi, empati, dan penyelesaian konflik yang merupakan komponen penting dalam pelayanan tamu. Dengan menggunakan pendekatan ini, peserta tidak hanya menerima informasi, namun secara aktif terlibat dalam proses pembelajaran sehingga lebih mudah dalam menyerap dan memahami isi materi (Ishvari et al, 2020).

Selanjutnya, simulasi pelayanan (*service simulation*) digunakan sebagai metode praktis untuk meningkatkan keterampilan nyata peserta. Simulasi ini memberikan kesempatan kepada siswa untuk merasakan langsung dinamika interaksi dengan tamu dalam berbagai kondisi yang berbeda. Kegiatan ini dirancang sedemikian rupa agar setiap peserta merasakan langsung tantangan dalam pelayanan hotel, mulai dari menghadapi keluhan hingga melayani tamu dengan tuntutan khusus. Dalam proses simulasi, siswa juga diajak untuk berlatih mengelola emosi serta menerapkan teknik komunikasi efektif yang sebelumnya telah diajarkan (Pandiangan et al., 2024).

Selama pelaksanaan simulasi, tim pelaksana secara aktif mengobservasi dan mencatat perkembangan siswa. Dari observasi ini terlihat bahwa peserta menunjukkan perubahan positif dalam hal keberanian dan keterampilan dalam berkomunikasi. Mereka

mulai mampu menunjukkan empati dan lebih tenang dalam menangani berbagai permasalahan yang diskenariokan. Siswa yang awalnya canggung dan ragu-ragu, perlahan menunjukkan peningkatan kepercayaan diri serta ketenangan dalam menghadapi situasi sulit (Rescalvo et al., 2021).



Gambar 3. Service simulation

Kegiatan reflective learning session kemudian diadakan setelah sesi simulasi berakhir. Dalam sesi ini, peserta diajak untuk merefleksikan pengalaman mereka secara mendalam. Peserta dengan antusias berbagi pengalaman masing-masing dan berdiskusi mengenai berbagai strategi yang bisa diterapkan dalam situasi nyata di tempat kerja. Mereka mampu mengenali sendiri kesalahan-kesalahan kecil yang dilakukan selama simulasi serta berinisiatif memberikan masukan positif untuk perbaikan bersama. Sesi reflektif ini tidak hanya meningkatkan pemahaman siswa terhadap materi tetapi juga membangun rasa kebersamaan dan solidaritas di antara peserta (Ishvari et al, 2020).

Hasil evaluasi melalui observasi langsung menunjukkan bahwa metode pelatihan yang digunakan cukup efektif dalam meningkatkan kompetensi siswa magang. Peserta menunjukkan peningkatan keterampilan nyata dalam pelayanan tamu, mulai dari komunikasi hingga pengelolaan emosi. Mereka mampu menerapkan teori yang diperoleh dalam sesi workshop ke dalam praktik nyata. Selain itu, wawancara mendalam pasca kegiatan juga memperlihatkan kepuasan tinggi dari peserta terhadap metode pelatihan yang interaktif dan menyenangkan ini.



Gambar 4. Reflective learning session

Evaluasi menggunakan metode self-assessment juga memberikan hasil yang positif. Sebagian besar peserta mengakui adanya perubahan sikap dan peningkatan kompetensi dalam diri mereka setelah mengikuti kegiatan. Mereka menyatakan lebih siap dan percaya diri untuk menghadapi tantangan dalam dunia kerja, terutama dalam pelayanan hotel yang menuntut keterampilan interpersonal tinggi. Hal ini menegaskan bahwa edukasi psikologi pelayanan yang diberikan mampu menjawab kebutuhan siswa secara tepat sasaran (Gyepi et al., 2023).

Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas SDM di bidang perhotelan, khususnya pada siswa magang di Four Points by Sheraton Batam. Pendekatan interaktif yang digunakan dalam pelatihan ini terbukti efektif dalam meningkatkan minat dan pemahaman siswa. Selain itu, metode simulasi dan refleksi yang digunakan juga memberikan kesempatan nyata kepada peserta untuk mengalami langsung berbagai tantangan pelayanan hotel, sekaligus mempersiapkan mereka lebih baik dalam menghadapi dunia kerja nyata di masa depan.

PENUTUP

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang bertajuk "Edukasi psikologi pelayanan tamu: membekali siswa Magang SMK di Four Points by Sheraton Batam" telah dilaksanakan dengan baik dan berhasil mencapai tujuan yang diharapkan. Kegiatan ini mampu menjawab kebutuhan nyata di industri perhotelan khususnya dalam meningkatkan kompetensi psikologis siswa magang SMK, yang selama ini menghadapi berbagai kendala dalam melayani tamu hotel secara profesional.

Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan yang sederhana namun tetap menyenangkan, seperti workshop interaktif, simulasi pelayanan, serta sesi reflektif yang

terbukti efektif dalam membantu peserta memahami dan mengimplementasikan materi yang disampaikan. Para peserta menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam keterampilan komunikasi, empati, pengelolaan emosi, dan kemampuan menghadapi konflik.

Evaluasi melalui observasi langsung, wawancara mendalam, serta self-assessment oleh peserta menunjukkan hasil positif, yang mengindikasikan adanya perubahan sikap dan peningkatan kompetensi yang nyata. Kegiatan ini tidak hanya memberikan manfaat langsung kepada siswa magang tetapi juga diharapkan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan di Four Points by Sheraton Batam secara keseluruhan.

Sebagai rekomendasi, kegiatan serupa perlu dilakukan secara rutin dan diperluas jangkauannya agar manfaatnya semakin luas terasa di kalangan siswa SMK dan industri perhotelan. Selain itu, kerja sama yang lebih intensif antara pihak hotel, lembaga pendidikan, dan pihak-pihak terkait lainnya juga sangat diperlukan untuk memastikan kesinambungan program pelatihan psikologi pelayanan tamu di masa depan.

Dengan demikian, melalui pelaksanaan kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam mendukung perkembangan pariwisata di Kota Batam, khususnya dalam menciptakan tenaga kerja yang lebih siap, terampil, dan profesional di bidang pelayanan hotel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung kelancaran kegiatan pengabdian masyarakat ini. Terima kasih khususnya kami sampaikan kepada manajemen dan seluruh staf hotel Four Points by Sheraton Batam yang telah menyediakan waktu serta fasilitas untuk pelaksanaan kegiatan ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada pihak sekolah, khususnya SMK mitra se Kepri, atas kerjasama dan dukungan penuhnya. Tidak lupa kami juga berterima kasih kepada seluruh peserta yang telah mengikuti kegiatan dengan antusias dan penuh semangat. Semoga kegiatan ini memberikan manfaat yang besar bagi peningkatan kualitas pelayanan hotel dan pengembangan kompetensi siswa magang dalam menghadapi dunia kerja yang lebih kompetitif. Kami berharap kolaborasi positif ini dapat terus terjalin dengan baik di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Batam. (2023). Statistik Pariwisata Kota Batam Tahun 2022. BPS Kota Batam.
- Gyepi-Garbrah, T., Preko, A., Mohammed, I., & Mohammed, I. (2023). Using goal-setting theory and expectancy theory to understand career goal implementation in the hospitality industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2023.100425>.
- Ishvari, P., Mudana, I., Aryana, I., & Sudarmini, N. (2020). Training Program and its Influence to Hotel Employee Performance. *International Journal of Glocal Tourism*. <https://doi.org/10.58982/injogt.v1i2.30>.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2023). Pedoman Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun 2023. Kemendparekraf RI.
- Lapotulo, N., Afriani, M., Sukmamedian, H., & Saputra, E. (2024). The Influence of Service Quality on Visitor Satisfaction at Tiban Global Night Market Shopping Tourism in Batam. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 3(3), 1736-1747. Retrieved from <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/view/2946>.
- Lapotulo, N., I Wayan Thariqy Kawakibi Pristiwasa, Sukmamedian, H., Thandzir, M., Dailami, D., & Yusuf, A. R. (2025). Enhancing Service Quality at Mai (Madrasah Aliyah Industry) Al-Jabar Batam Through Service Management Training. *JURNAL KEKER WISATA*, 3(1), 47–57. <https://doi.org/10.59193/jkw.v3i1.350>.
- Lapotulo, N., Sukmamedian, H., & Afriani, M. (2024). Providing Education on Excellent Service Skills for Female Students of Hidayatullah Islamic Vocational School in Batam City Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Cahaya Mandalika (Abdimandalika) E-ISSN 2722-824X*, 5(1), 12-18. Retrieved from <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/abdimandalika/article/view/3002>.
- Pandiangan, S., Lumbanraja, P., Lumbanraja, P., Gultom, J., & Lc, M. (2024). Effect of Service Quality on Hotel Guest Loyalty with Hotel Guest Satisfaction as an Intervening Variable in Five-Star Hotel. April-May 2024. <https://doi.org/10.55529/jsrth.43.33.41>.
- Rescalvo-Martin, E., Gutierrez-Gutierrez, L., & Llorens-Montes, F. (2021). The effect of paradoxical leadership on extra-role service in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/ijchm-02-2021-0198>.