

**PENGENALAN PELATIHAN SERVIS INOVATION PADA KARYAWAN
LOGDING ESTABLISHMENT
(STUDI KASUS PADA KARYAWAN CV. RIFA CORPORATION)**

Tuti Anggraeni¹⁾

¹⁾Universitas Winaya Mukti

Corresponding author:

Email: tutianggareni01@upi.edu

tutianggareni01@gmail.com

ABSTRACT

Bandung merupakan kota Pendidikan yang banyak dituju oleh masyarakat Indonesia, selain keramahan masyarakat, fasilitas Pendidikan yang lengkap dan objek pariwisata yang bagus menjadikan Bandung sebagai Smart City di Jawa Barat. Pada tahun 2020 ini, seluruh dunia termasuk Indonesia dilanda pandemi Covid-19 yang menyebabkan perputaran ekonomi khususnya sektor pariwisata tersendat. Salah satu usaha di bidang pariwisata Pendidikan adalah CV. Rifa Corporation. Dimasa pandemic ini CV. Rifa Corporation harus menerapkan inovasi dalam pelayanan pasca pandemi Covid-19 untuk meningkatkan kembali *revenue* mereka sekaligus meningkatkan nilai kompetitif hotel/logding establishment. Berdasarkan identifikasi permasalahan, selama ini belum pernah dilakukan penyuluhan maupun pelatihan terkait inovasi pelayanan di CV. Rifa Corporation. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah ceramah yang disertai dengan praktek inovasi pelayanan. Dalam kegiatan ini terjadi diskusi dua arah terkait pelayanan hotel/logding establishment. Pada akhirnya, kegiatan ini memberikan pengetahuan baru yang dibutuhkan oleh karyawan CV. Rifa Corporation.

Kata Kunci: pelayanan, inovasi, pariwisata,

Bandung is an educational city that many Indonesians are targeting, besides the friendliness of the people, complete educational facilities and good tourism objects make Bandung a Smart City in West Java. In 2020, the whole world, including Indonesia, was hit by the Covid-19 pandemic which caused the economic cycle, especially the tourism sector to falter. One of the businesses in the field of education tourism is CV. Rifa Corporation. During this pandemic CV. Rifa Corporation must implement innovation in services after the Covid-19 pandemic to increase their revenue while at the same time increasing the competitive value of hotels/logding establishments. Based on the identification of problems, so far there has never been any counseling or training related to service innovation at CV. Rifa Corporation. Therefore, the method used in this activity is a lecture accompanied by the practice of service innovation. In this activity there was a two-way discussion related to hotel services/logding establishments. In the end, this activity provides new knowledge needed by CV. Rifa Corporation employees.

Keywords: service, innovation, tourism,

I. PENDAHULUAN

Kota Bandung merupakan kota wisata Pendidikan di Jawa Barat, hal ini disebabkan banyak sekolah yang berkualitas ada di kota Bandung, tentunya hal tersebut diiringi dengan fasilitas penunjang pembelajaran yang mumpuni, yang tersedia di Kota Bandung. Salah satu contoh untuk menunjang kegiatan pembelajaran tersebut pemerintah kota bandung memiliki Rumah Sakit Pendidikan yang berskala internasional, yaitu Rumah Sakit Hasan Sadikin atau yang dikenal dengan nama RSHS. Dengan adanya rumah sakit tersebut maka berbondong bondong instansi Pendidikan seluruh daerah di Indonesia melaksanakan kegiatan praktek di Kota Bandung (dalam hal ini sekolah pendidikan kesehatan). Dengan adanya aktifitas tersebut menumbuhkan pula aktifitas perekonomian di sekitar RSHS, terutama bisnis Logding Establishment (bisnis penginapan berstandar mahasiswa yang dapat memberikan kenyamanan kepada mahasiswa yang menginap). Salah satu yang menjalankan bisnis Logding Establishment adalah CV. Rifa Corporation, yang telah berdiri dari tahun 2003 dan menjadi salah satu tempat yang diminati konsumen karena letaknya yang strategis berada di pusat kota dan berdekatan dengan RSHS Bandung.

CV. Rifa Corporation sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus memberikan pelayanan yang paripurna untuk konsumennya. Karena apa yang dilakukan oleh CV. Rifa Corporation secara tidak langsung mempengaruhi citra parawisata Kota Bandung untuk masa yang akan datang dimata pendatang sebagai wisatawan Pendidikan. Oleh karena itu, CV. Rifa Corporation diharapkan mampu melakukan inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan (service innovation) kepada pelanggannya.

Dalam perusahaan jasa hal yang terpenting dilakukan adalah service innovation. Karena service innovation berpotensi menjadi sumber yang inovatif untuk waktu yang lama. Banyak studi menunjukkan bahwa banyak perusahaan jasa dan industri jasa sebenarnya sangat inovatif (Tether, 2005; Miles, 2008 dalam Leich, Gokduman, & Baaken, 2010). Bahkan di era saat ini ekonomi yang berfokus pada manufaktur beralih kepada pelayanan masyarakat (Harmon, 2012). Hal tersebut menandakan bahwa lingkungan pasar terus berubah bahkan bisa disebut *hyper competitive*. Perubahan-perubahan Lingkungan pasar menyebabkan konsumen menjadi lebih penuntut karena adanya variasi penawaran dari organisasi-organisasi yang

berkompetisi dalam industri yang sama. Untuk menindaklanjuti kondisi tersebut, banyak perusahaan berorientasi pada layanan berusaha keras untuk mengintegrasikan fitur-fitur baru ke dalam layanan yang mereka tawarkan (Lemy, 2010).

Di sisi lain dalam pasar global, keunggulan kompetitif perusahaan dapat dengan mudah diimitasi oleh kompetitor. Hal ini berkaitan dengan ketidakmampuan perusahaan dalam menciptakan dan mematenkan inovasi pada layanan mereka. *Service innovation* menjadi salah satu jawaban untuk merespon perubahan lingkungan tersebut (Kandampully & Duddy, 1999 dalam Nanggong, 2013).

Oleh karena itu, tema *service innovation* kami angkat agar sektor pariwisata pendidikan khususnya bisnis Lodging Establishment dalam hal ini CV. Rifa Corporation bisa menerapkan inovasi dalam pelayanan. Langkah tersebut perlu diambil untuk meningkatkan *revenue* sekaligus meningkatkan nilai kompetitif hotel secara khusus maupun citra pariwisata Pendidikan di kota Bandung pada umumnya.

PERMASALAHAN

Sejak berdiri tahun 2003, CV. Rifa Corporation secara berkelanjutan

melakukan pendidikan dan pelatihan kepada karyawannya. Namun belum ada pelatihan yang secara spesifik mengangkat tema inovasi pelayanan atau *service innovation*. Apalagi sebagian karyawan bukan berasal dari latar belakang Pendidikan yang sama dengan istilah pelayanan.

Khusus pada tahun 2020, seluruh dunia termasuk Indonesia dilanda pandemi Covid-19 yang menyebabkan perputaran ekonomi khususnya sektor perusahaan jasa mengalami kemacetan. Dampak dari pandemi ini dirasakan langsung oleh CV. Rifa Corporation dan seluruh bidang usaha jasa lainnya. Sampai pertengahan bulan Juni 2020, CV. Rifa Corporation melakukan penutupan dan meliburkan sebagian besar karyawannya.

II. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di CV. Rifa Corporation dilakukan secara mandiri, metode yang digunakan dalam kegiatan ini berupa pelatihan yang berisi penyuluhan materi yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran para peserta. Kemudian disusul dengan demonstrasi atau praktek dari materi yang diberikan. Untuk mengetahui permasalahan di lapangan, sebelumnya dilakukan

observasi dan wawancara kepada beberapa karyawan CV.Rifa Corporation. Observasi dan wawancara dilakukan untuk mencocokkan target kegiatan dengan permasalahan yang terjadi. Lokasi kegiatan dilaksanakan di ruang aula CV. Rifa Corporation.

III. PEMBAHASAN

Gambaran Umum CV. Rifa Corporation

CV. Rifa Corporation adalah solusi bagi instansi perguruan tinggi dibidang kesehatan yang berkeinginan membawa mahasiswa untuk melakukan kerja praktek di Kota Bandung sekaligus untuk berwisata melihat keindahan dari kota Bandung yang terkenal dengan beraneka ragam objek wisatanya. Dengan lokasi Asrama yang strategis berada di dekat Rumah Sakit

Pendidikan Negeri Berakreditasi Internasional dan berada dipusat kota Bandung menjadikan CV. Rifa Corporation memiliki daya tarik tersendiri. Ditunjang pula dengan fasilitas yang lengkap dan kinerja pegawai yang professional menambah nilai keunikan tersendiri yang dimiliki oleh CV. Rifa Corporation. Terletak dipusat Kota Bandung, tersebar di seputar Jalan Ahmad – Muhamad – Mahmud – Sukamukti dan Sukabungah. Untuk daerah Bandung jika yang ditujunya kampus daerah tersebut (Stikes PPNI, Poltekes Bandung, IWU, Akademi TEDC, RSHS) bisa ditempuh dengan jalan kaki 5-10 menit. Sedangkan pusat perbelanjaan yang terdekat PVJ, IP, Baltos, Gasibu, Dago, dan Alun Alun perjalanan 10 – 30 menit dari asrama.



Gambar1. Lokasi CV. Rifa Corporation (titik merah) Sumber: Google maps

Produk yang ditawarkan CV. Rifa Corporation berupa penginapan. Akomodasi ini diklasifikasikan ke dalam tiga kategori yaitu akomodasi VIP,

akomodasi semi VIP dan akomodasi reguler. Untuk lebih rinci di jelaskan di bagan berikut ini:

Tabel 1. Katagori Produk

No	Kategori	Alamat	Fasilitas Yang ditawarkan
1	VIP	A. Gedung NLC (Nursing Learning Center), Alamat: Jl. Mahmud No.28 Pamoyan Pasteur. Jumlah kamar: Lt.1: Meeting Room kapasitas 30 orang, Pantry, R.Makan dan Musola. Lt.2: 7 kamar Lt.3: R.Makan dan 6 kamar Lt.4: 7 kamar Lt.5: Meeting Room Kapasitas 50 orang Sarana paker motor dan jemuran di lt. Basement B. Gedung LC (Learning Center), Alamat: Jl. Muhamad No.6 Pamoyan Pasteur. Jumlah Kamar: Lt.1: Ruang Belajar Bersama, Pantry dan 5 kamar Lt.2: 8 kamar Lt.3: 8 kamar	Fasilitas Kamar Yang ditawarkan: 1. Kamar Mandi di setiap kamar 2. Setiap kamar disiapkan 2 Tempat tidur lengkap dengan 2 Bantal 3. Setiap kamar disiapkan lemari dan meja belajar Setiap Gedung dilengkapi CCTV dan Wifi dengan kecepatan 100 Mbps. Setiap Gedung dijaga oleh satu orang pengurus yang bertugas membersihkan fasilitas umum dan menjaga gerbang asrama. Konsumen Gedung VIP dihuni oleh satu jenis kelamin per lantainya. Jika konsumen membawa mobil sarana paker umum tepat di depan Gedung dikelola oleh keamanan RW setempat.

		Lt.4: Ruang Belajar Bersama, dan 6 kamar. Sarana parkir motor di halaman lt. 1 dan sarana Jemuran di Lt. 5	
2	Semi VIP	Gedung Asrama 2. Alamat: Jalan Ahmad 4 No.2 Pamoyan Pasteur. Jumlah Kamar: Lt.1: Ruang Belajar Bersama, Pantry, dan 1 kamar vip (kamar mandi di dalam), 1 kamar regular kmr mandi di luar. Lt.2: 8 kamar dengan kamar mandi di luar Lt.3: 8 kamar dengan kamar mandi di luar Lt. 4: Oprasional Laundry Sarana parkir motor di halaman lt. 1 dan sarana Jemuran di setiap lantai.	Fasilitas Kamar Yang ditawarkan: 1. Kamar Mandi di setiap lantai diluar kamar, per lantai terdapat 4 buah 2. Setiap kamar disiapkan 2 Tempat tidur lengkap dengan 2 Bantal 3. Setiap kamar disiapkan lemari dan meja belajar Setiap Gedung dilengkapi CCTV dan Wifi dengan kecepatan 100 Mbps. Setiap Gedung dijaga oleh satu orang pengurus yang bertugas membersihkan fasilitas umum dan menjaga gerbang asrama. Asrama dihuni oleh satu jenis kelamin. Jika konsumen membawa mobil sarana parkir umum tepat di depan Gedung dikelola oleh keamanan RW setempat.
3	Reguler	Ada beberapa rumah pribadi yang dijadikan asrama, yaitu: 1. Asrama 9 Alamat: Jl. Ahmad 4 No. 9 Pamoyana Pasteur Jumlah Kamar: Lt.1: Parkir motor di halaman Ruang Bersama, dapur, 4 bh kamar Lt.2: Ruang Bersama, 8 bh kamar Lt.3: 4 bh kamar, jemuran 2. Asrama 30 Alamat: Jl. Muhamad No. 30 Pamoyana Pasteur Jumlah Kamar: Lt.1: Parkir motor di halaman Ruang Bersama, dapur, jemuran dan terdapat 9 bh kamar Lt.2: 3 bh kamar Lt.3: 3 bh kamar 3. Asrama 8 Alamat: Jl. Muhamad No. 8 Pamoyanan Pasteur Jumlah Kamar: 11 kamar (Saat ini sedang renovasi akan berubah untuk pelayanan <i>KLINIK DOKTER & APOTIK</i>) 4. Asrama 3 Alamat: Jl. Ahmad 3 No. 46A Jumlah Kamar: 5 bh kamar Terdapat ruang Bersama dan dapur. Jemuran dan parkir halaman. 5. Asrama 12 Alamat: Jl. Suka mukti No. 12. Pasteur Jumlah Kamar: 12bh kamar Terdapat Ruang Bersama, dapur, Parkir motor di halaman berikut jemuran. 6. Asrama Suka Ati Alamat: Jl. Suka Ati No. 6. Pasteur Jumlah Kamar: Lt. 1: 5bh kamar Terdapat Ruang Bersama, dapur, Parkir motor di halaman berikut jemuran. Lt.2: 6 bh kamar berikut jemuran. 7. Asrama Hamid	Fasilitas Kamar Yang ditawarkan: 1. Kamar Mandi di setiap lantai diluar kamar, per lantai terdapat 4 sd 8 buah 2. Setiap kamar disiapkan Tempat tidur , jumlah tempat tidur disesuaikan luar kamar dan lengkap dengan Bantal 3. Tidak Setiap kamar disiapkan lemari dan meja belajar Setiap Gedung dilengkapi Wifi dengan kecepatan 20 Mbps. Kecuali asrama 3 dan asrama Cisarua Belum ada wifi. Setiap Gedung dijaga oleh satu orang pengurus yang bertugas membersihkan fasilitas umum dan menjaga gerbang asrama. Konsumen Gedung VIP dihuni oleh satu jenis kelamin. Jika konsumen membawa mobil sarana parker umum tepat di depan Gedung dikelola oleh keamanan RW setempat.

		Alamat: Jl. Hamid No.27 Pamoyanan Paster (kuhus Laki-Laki) Terdapat # kamar, terdapat ruang Bersama, dapur dan fasilitas parkir motor dan jemuran di halaman.	
--	--	---	--

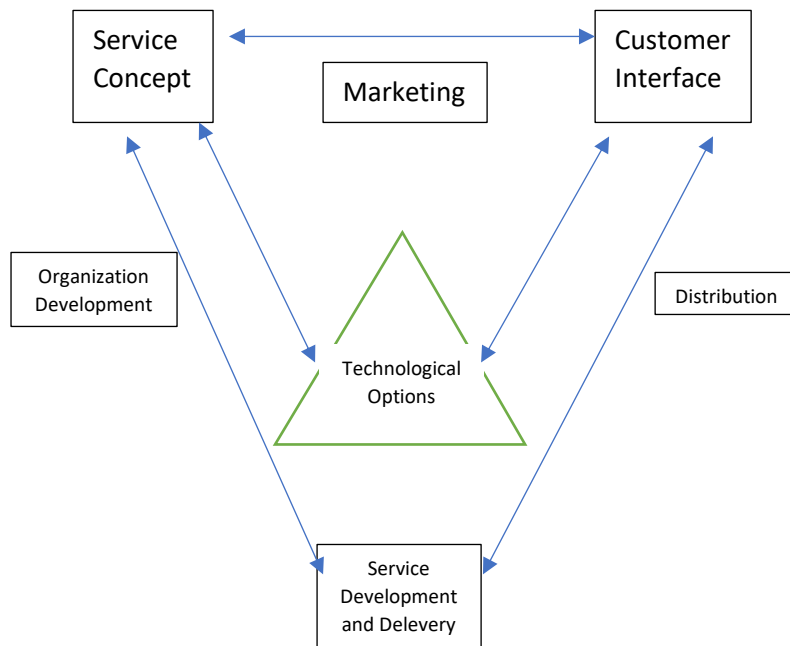
Dimensi dalam *Service Innovation*

Setiap hotel/logding establishment tentu menerapkan standar pelayanan masing-masing. Perbedaan jenis pelayanan disebabkan oleh perbedaan manajemen yang menjalankan fungsinya, perbedaan visi dan misi perusahaan, dan lain-lain. Namun terdapat kesamaan jenis pelayanan yang disebabkan oleh tempat berdirinya hotel/logding establishment tersebut. Namun hotel/logding establishment tersebut dijalankan oleh manajemen yang berbeda dengan visi misi yang berbeda pula. Pelayanan yang diberikan secara keseluruhan memiliki jenis masing-masing. Jenis pelayanan di satu hotel/logding establishment bisa saja ditiru. Pelayanan yang ditiru kemudian dimodifikasi untuk diterapkan di hotel/logding establishment yang lainnya. Praktek seperti itu sudah lumrah dilakukan dalam bidang jasa.

Namun bila bicara lokasi berdirinya, sudah tentu setiap hotel/logding establishment atau di Bandung saling bekerjasama untuk membangun pariwisata Bandung menjadi lebih baik. Bila bicara persaingan, sudah tentu masing-masing

hotel/logding establishment bersaing mendapat konsumen atau tamu yang terbanyak untuk meningkatkan *revenue* masing-masing. Persaingan inilah yang melatar belakangi pentingnya dilakukan inovasi pelayanan yang terus berbeda untuk memuaskan konsumen mengingat mudahnya jenis pelayanan itu ditiru oleh pesaing.

Oleh karena itu, kegiatan pengenalan dan praktek *service innovation* ini dilakukan mengingat belum pernah dilakukannya pelatihan serupa kepada karyawan oleh pihak CV. Rifa Corporation. Materi yang disampaikan dalam kegiatan ini meliputi pengenalan konsep dan pemahaman serta praktek melakukan *service innovation*. Untuk membahas, memetakan dan menganalisis keragaman inovasi secara lebih rinci dan dalam cara yang terstruktur, model empat dimensi dalam *service innovation* diperkenalkan. Ini sudah cukup konkrit untuk memetakan inovasi layanan dan mendiskusikan perkembangan praktis mereka (Hertog, 2010).



Gambar 2.

Konsep 4 Dimensi *Service Innovation*
 (Sumber: Hertog, 2010)

1. *Service Concept*: Penciptaan konsep baru dalam layanan pada pasar tertentu. Contohnya, harga khusus yang ditetapkan oleh CV. Rifa Corporation, fitur-fitur baru dalam fasilitas dengan artefak material, atau fasilitas-fasilitas baru yang menyesuaikan dengan keadaan atau musim.
2. *Customer Interface*: Mengacu pada proses interaksi antarmuka antara penyedia jasa dan konsumen karena proses ini termasuk dalam proses penciptaan jasa dan nilai. Antarmuka bisa tatap muka langsung, maupun melalui media elektronik. Misalnya, proses tatap muka karyawan

hotel dengan konsumen yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.

3. *Service Development and Delivery*: Pengembangan layanan dan penyampaian. Kegiatan ini melibatkan infrastruktur, proses, dan karyawan untuk memproduksi dan memberikan layanan kepada konsumen, dalam hal ini program pelatihan yang diberikan CV. Rifa Corporation kepada karyawannya.
4. *Technological Options*: Pilihan teknologi yang digunakan, khususnya teknologi informasi. Hal ini penting untuk layanan karena memungkinkan untuk efisiensi dan efektivitas yang lebih besar. Contohnya adalah penggunaan kartu member hotel

yang dapat membantu pihak hotel untuk mengetahui data konsumennya.

Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 4 Mei 2022 bertempat di Aula. Sedangkan untuk persiapan sampai pada pengolahan

memakan waktu kurang lebih 2 bulan. Peserta yang hadir adalah pegawai yang ada di CV. Rifa Corporation yaitu *Supervisor*, *Staf front office*, *Maintenance* dan *House Keeping*.



Foto kegiatan @aula CV.Rifa Corp. 4 Mei 2022

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari rangkaian kegiatan penyuluhan yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan rencana yang ditentukan
2. Kegiatan ini memberikan pengetahuan baru yang dibutuhkan oleh karyawan khususnya kepada Supervisor yang akan menyampaikan kepada bawahannya. Pemilihan tema didasarkan pada pengakuan akan permasalahan bahwa selama ini belum ada pendidikan dan pelatihan dengan tema inovasi pada pelayanan.

3. Kegiatan ini berhasil dilakukan dengan hasil akhir *transfer knowledge* antara sesama karyawan/peserta dan juga antara peserta dengan pelaksana.

Saran

1. CV. Rifa Corporation perlu melakukan pendidikan dan pelatihan lanjutan terkait pelayanan dan juga bagaimana inovasinya.
2. CV. Rifa Corporation perlu menerapkan inovasi pada pelayanannya secara menyeluruh pasca Covid-19 untuk meningkatkan kembali *revenue* dan meningkatkan nilai kompetitif hotel/logding establishment.

DAFTAR RUJUKAN

- Harmon, R. R. 2012. "Redefining Market Opportunities through Technology-Oriented Service Innovation". Portland: Portland State University.
- Hertog, P. d. 2010. "Managing service innovation: firm-level dynamic capabilities and policy options". (PhD thesis), University of Amsterdam (UvA), Amsterdam.
- Leich, D. M., Gokduman, S., & Baaken, T. 2010. "Service Innovation" Retrieved from Germany: Fachhochschule Munster University.
- Lemy, D. M. 2019. "Identifikasi Indikator Inovasi Layanan yang Mempengaruhi Preferensi Pelanggan Dalam Memilih Hotel". *Jurnal Hospitour, Mercubuana University*, Vol. 1 No.1.
- Nanggong, A. 2013. "Inovasi Jasa Sebagai Keunggulan Kompetitif (Papers)" (Publication no. 10.13140/RG.2.2.21904.51202). from researchgate.net