



**LAPORAN KEGIATAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT  
LENIRRA VILLA & RESTO  
PROGRAM PELATIHAN BAGI MANAGER DAN SUPERVISOR**

**Penyuluh:  
FREDDY TRIONO, M.Par**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA TRISAKTI  
2023**

## 1. LATAR BELAKANG

Sehubungan dengan meningkatnya bisnis perhotelan, maka diperlukan pelatihan untuk meningkatkan Attitude, Skill dan Knowledge (ASK) bagi seluruh manajemen dan staff Lenirra Villa & Resto. Dengan adanya pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan ini diharapkan dapat membantu manajemen dan karyawan Lenirra Villa & Resto dalam hal pelayanan terhadap tamu dan juga bisa memberikan pengalaman yang tidak bisa dilupakan sehingga bisa membuat tamu untuk datang kembali bahkan mengundang tamu yang lain.

Kami mengerti akan kegiatan pelatihan kerja sebagai salah satu kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan. Untuk itu pelatihan kami mengedepankan 3 aspek dalam penyampaian materi yang meliputi:

### ATTITUDE

Kami memotivasi peserta pelatihan untuk memiliki sikap yang berkarakter positif dalam menjalani program-program kami, memberikan kepercayaan diri kepada peserta akan potensi yang dimilikinya sehingga berpenampilan baik, dan yang terpenting adalah etos kerja yang baik.

### SKILL

Kami memberikan pemahaman akan perilaku kerja dan melatih ketrampilan dalam menggunakan peralatan kerja yang dibutuhkan.

### KNOWLEDGE

Kami membekali peserta dengan pengetahuan dasar tentang pelatihan kerja dan keterampilan yang diikutinya.

## 2. TUJUAN

Diakhir pelatihan ini, para peserta diharapkan dapat:

- a. Memahami gaya kepemimpinan seorang pemimpin.
- b. Bagaimana menjadi seorang pemimpin yang kharismatik
- c. Penjelasan elemen-elemen Kecerdasan emosi
- d. Mengetahui seluk beluk Kerja Tim
- e. Mengetahui definisi tentang pelayanan prima.
- f. Memperdalam pelayanan prima yang telah dilakukan selama ini.
- g. Mempraktikan memberikan pelayanan prima di area.

- h. Mengetahui alur pelanggan, sehingga dapat memberikan pelayan prima kepada pelanggan sesuai dengan harapan tamu.
- i. Memahami dunia rumah ramah dengan baik
- j. Pelatihan ini bertujuan untuk mengetahui apa itu Service atau Pelayanan.
- k. Pelatihan ini bertujuan untuk mengetahui apa itu Hospitality industry, bagaimana konsep Hospitality Industry, siapa saja yang menjadi pelaku Hospitality Industry.
- l. Apa beda antara Pelayanan/ Service dan Hospitality Industry.
- m. Bagaimana Alur Pelanggan
- n. Apa kebutuhan dasar pelanggan
- o. Mengetahui 5 faktor penentu pelayanan
- p. Memberikan Tips sukses pekerja Hospitality Industry
- q. Apa itu Lingkaran Kualitas/ The Circle of Quality
- r. Bagaimana Etika berkomunikasi dapat digunakan dalam berorganisasi
- s. Apa pentingnya berkomunikasi dalam pekerjaan
- t. Arus komunikasi dalam organisasi

### **3. WAKTU PELAKSANAAN**

Kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat dilaksanakan pada:

Hari / Tanggal : Rabu –Kamis / 8-9 Maret 2023

Pukul : 09.00 - 17.30 WIB

Tempat : Pendopo Lennira Villa & Resto

### **4. KEGIATAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT**

Kegiatan pelatihan dilakukan dengan pemberian materi presentasi power point dan diskusi tanya jawab.

### **5. HASIL**

Peserta pelatihan terdiri dari para level supervisor sampai dengan level manajer berjumlah kurang lebih 30 orang serta dihadiri oleh Bapak General Manager pada saat penutupan kegiatan. Pemaparan materi Kepemimpinan baik teori maupun pengalaman praktisi di Industri Perhotelan saat ini.

Pemaparan juga memberikan contoh-contoh yang aplikatif. Peserta diberi kesempatan untuk bertanya, memberikan pendapat dan sharing pengalaman pribadi serta diskusi.

## 6. PENUTUP

Demikian pengabdian pada masyarakat yang dilaksanakan di Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah pengetahuan bagi para supervisor dan pemimpin untuk pembekalan karir di masa depan.

Jakarta, 9 Maret 2023

Hormat kami,

Mengetahui,

**Freddy Triono, M.Par**  
Penyuluh

**Dr. Rahmat Ingkadijaya, MM**  
Kepala P3M

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### 1. DOKUMENTASI

Gambar 1. Sesi Pemberian Materi dan diskusi



Gambar 2. Foto bersama dengan peserta



## 2. MATERI

### A. Leadership Series

1 **FUTURE LEADERSHIP TRAINING**

2 **YOUR TRAINER**  
TODAY

3 **TRAINING ACTIVITIES**

4 **TRAINING ACTIVITIES**

5 **PARTICIPANTS**

6 **PENGALAMAN KERJA**

7 **CHARACTERS IF YOU ARE WORKING IN THE HOSPITALITY INDUSTRY**

8 **CHARACTERS IF YOU ARE WORKING IN THE HOSPITALITY INDUSTRY**

9 **PENGEMPUN**

10 **nilai-nilai kepemimpinan**

11 **nilai-nilai kepemimpinan**

12 **Tipe-tipe pemimpin**

13 **2 MACAM KARAKTER**

14 **Faktor-faktor Gaya Kepemimpinan**

15 **Faktor-faktor Gaya Kepemimpinan**

16 **Faktor-faktor Karakter**

## B. Service Excellence

### EXCELLENT SERVICE

### PENGALAMAN KERJA

Apakah yang menjadikan Anda berbeda, sehingga customer setiap memilih Anda bukan kompetitor?

### TUJUAN

- Membina budaya layanan customer
- Mempertahankan dan meningkatkan level layanan customer terhadap produk
- Mempertahankan preferensi terhadap produk yang sama dari pesaing
- Mempertahankan reputasi perusahaan yang merupakan keunggulan
- Mempertahankan loyalitas customer

### SERVICE/ PELAYANAN

Setra yang Anda berikan mampu menjadikan Anda berbeda dengan kompetitor Anda. Customer Anda hanya memilih produk Anda yang diberikan, juga menggunakan layanan service yang diberikan baik sebelum transaksi atau setelah selesai produk Anda tersebut.

### LIMA POIN MENEMPATKAN POSISI ANDA KEPADA CUSTOMER

### Customer flow

### KEBUTUHAN DASAR MANUSIA

### KEBUTUHAN DASAR MANUSIA

### LIMA FAKTOR PENENTU PELAYANAN

### Apakah yang terbaik ketika Anda memberikan service yang terbaik?

Transparansi layanan	Membina reputasi
Kecepatan dan ketepatan pelayanan	Memberikan pengalaman customer
Kepercayaan penuh dan profesional	Kepercayaan dan kepuasan
Kepercayaan terhadap perusahaan	Kepercayaan dan ketepatan pelayanan yang baik

### THE CIRCLE OF QUALITY

*"The better service you provide, the better you will win the customer's heart, and the better your company will grow"*

### THE BETTER YOUR SERVICE

The better you GROW

### THANK YOU



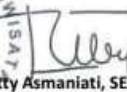
### 3. SURAT TUGAS



#### SURAT TUGAS

No. : 599b/IPT/ST/III/2023

1	Dasar Penugasan	:	Program Departemen Pengelolaan Perhotelan
2	Nama Yang menugaskan/Jabatan	:	Fetty Asmaniati, SE., MM / Ketua
3	Nama yang ditugaskan/Jabatan	:	<b>Freddy Triono, M.Par</b>
4	Maksud Penugasan	:	Sebagai Narasumber Pelatihan Kepemimpinan Industri Pelayanan dan Pelayanan Prima
5	Alat Transportasi	:	Darat
6	a. Tempat Penugasan Awal	:	Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti
	b. Tempat Penugasan Akhir	:	Pendopo Lenirra Villa & Resto
7	a. Lama Penugasan	:	2 (dua) hari
	b. Tanggal Penugasan	:	Rabu - Kamis, 8 - 9 Maret 2023
8	Pembebanan Biaya		
	a. Instansi	:	-
	b. Lainnya (sebutkan)	:	
9	Lain-lain	:	

PENGESAHAN PENUGASAN	
Ditetapkan di Jakarta pada tanggal : 8 Maret 2023	
 Fetty Asmaniati, SE., MM / Ketua	
<b>TEMPAT TUJUAN</b>	<b>TEMPAT KEMBALI</b>
Tiba di : Pendopo Lenirra Villa & Resto	Telah diperiksa, dengan keterangan bahwa perjalanan diatas benar telah dilaksanakan sesuai perintah dan semata-mata untuk kepentingan dinas dalam waktu sesingkat-singkatnya:
Tanggal :	
	<b>Dr. Nurbaeti, MM</b> Warek II
<small>Dokumen yang telah diperiksa diserahkan kepada:</small> 1. Pelaksana Tugas 2. Atasan Langsung Pelaksana Tugas 3. Bagian Umum & Keuangan 4. Sekretariat	



#### 4. Surat Permohonan Nara Sumber



Bogor, 09 Maret 2023  
Nomor : 009/HRD/III/2023

Kepada Yth:  
**Bpk Freddy Triono, M.Par**  
Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti  
Jl. IKPN Bintaro Tanah Kusir No.1, RT.4/RW.10, Bintaro, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan, Daerah  
Khusus Ibukota Jakarta 12330

Perihal : Surat Permohonan Pelatihan Kepemimpinan Industri Pelayanan dan Pelayanan Prima

Dengan Hormat,

Bersama dengan surat ini kami sebagai salah satu industri *hospitality* bermaksud untuk mengajukan permohonan kerjasama pelatihan Kepemimpinan Industri Pelayanan untuk level leader dan Manager dan Pelayanan Prima untuk level Staff yang bertujuan melatih dan menambah wawasan bagi seluruh karyawan tentang dunia pelayanan perhotelan agar menjadi pribadi yang lebih kreatif dan produktif. Yang dilaksanakan pada :

Hari/ Tanggal : Rabu - Kamis / 8 - 9 Maret 2023  
Pukul : 09.00 - 17.30 WIB  
Tempat : Pendopo Lenirra Villa & Resto

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,



**Husna Loka Lasasari**  
Human Resources Coord

Tembusan :

- Operational Manager
- Managing Director
- File