



## **LAPORAN KEGIATAAN**

**“PELATIHAN SERVICE EXCELLENT & HOSPITALITY”  
PT PENERBIT ERLANGGA**

**JAKARTA  
Rabu, 08 November 2023**

### **Institut Pariwisata Trisakti**

Jl. IKPN Tanah Kusir Bintaro, Jakarta Selatan  
Tlp. (021) 7377738 – 41 Fax. (021) 73887763, 73962286  
Email: [info@stptrisakti.ac.id](mailto:info@stptrisakti.ac.id), website: <http://www.stptrisakti.ac.id>

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga laporan pertanggungjawaban kegiatan pelatihan Service Excellent & Hospitality PT PENERBIT ERLANGGA pada akhirnya dapat diselesaikan. Laporan pertanggungjawaban ini disusun sebagai bukti pertanggungjawaban kami selaku pihak penyelenggara kegiatan pelatihan ini.

Dengan senang hati kami mempersembahkan laporan pertanggungjawaban ini sebagai bentuk komitmen kami dalam memastikan keberhasilan kegiatan pelatihan service excellent dan keahlian dalam bidang hospitality yang telah diselenggarakan. Sehingga dapat memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia layanan terbaik.

Laporan ini akan menguraikan pelaksanaan, serta hasil dari kegiatan pelatihan untuk menciptakan karyawan yang kompeten dan siap bersaing. Kami berharap laporan ini akan memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana investasi dalam pengembangan sumber daya manusia telah berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan. Kami juga terbuka untuk menerima masukan, pertanyaan, atau saran dari pihak terkait yang dapat membantu kami terus memperbaiki dan meningkatkan program pelatihan ini di masa yang akan datang.

Terima kasih atas dukungan dan kepercayaan yang telah diberikan kepada kami. Semoga pelatihan ini menjadi landasan yang kuat dalam mencapai keberhasilan masa depan. Dan kami berharap semoga laporan ini membawa manfaat bagi para pemakai. Tentu kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, maka dari itu kami mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak untuk kesempurnaan penyusunan laporan kami selanjutnya.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 LATAR BELAKANG.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 TUJUAN.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB II LAPORAN KEGIATAN.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 PELAKSANAAN.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 KEPANITIAAN.....</b>	<b>5</b>
<b>2.3 SUSUNAN ACARA.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB III HASIL PELATIHAN.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB IV PENUTUPAN .....</b>	<b>12</b>
<b>4.1 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>13</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Institut Pariwisata Trisakti merupakan perguruan tinggi swasta yang telah berkiprah di dunia pariwisata dan perhotelan sejak tahun 1969. Sebagai perguruan tinggi swasta pertama yang menyelenggarakan program Diploma IV di Indonesia dengan gelar “Sarjana Terapan Pariwisata” (S.Tr.Par), Institut Pariwisata Trisakti secara terus-menerus memberikan edukasi pariwisata dan perhotelan kepada mahasiswa. Institut Pariwisata sangat berkompeten dalam menyediakan hospitality training bagi para pengguna jasa baik dari pemerintahan, institusi, maupun perusahaan. Pusat Bisnis Kepariwisata Trisakti merupakan salah satu unit yang membantu untuk mendapatkan income, Pusat Bisnis Kepariwisata Trisakti memiliki beberapa unit : 1. Lembaga Sertifikasi Profesi ( LSP ) , 2. Trisakti Tour, 3. In.cube Artisan Coffee, 4. Pusat Bahasa.

Dengan diadakannya pelatihan Service Excellent & Hospitality PT PENERBIT ERLANGGA kami yakin pelatihan tersebut akan membuat kemampuan para karyawan jauh lebih baik dari sebelumnya, sehingga pelatihan ini akan sangat bermanfaat bagi mereka yang mengikuti.

### **1.2 TUJUAN**

Adapun tujuan dari pelatihan Service Excellent & Hospitality PT PENERBIT ERLANGGA adalah :

- a. Sebagai ilmu tambahan bagi para peserta pelatihan mengenai service excellent dan hospitality.
- b. Meningkatkan keahlian para peserta di bidang service excellent & hospitality.
- c. Meningkatkan keahlian para peserta dalam Pelayanan Prima dan Komunikasi Efektif.
- d. Meningkatkan keahlian para peserta dalam Handling Customer Complaints.
- e. Meningkatkan keahlian para peserta dalam pembuatan paket tour.
- f. Sebagai upaya untuk meningkatkan kerjasama dengan PT PENERBIT ERLANGGA.

## **BAB II**

### **LAPORAN KEGIATAN**

#### **2.1 PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan pelatihan Service Excellent & Hospitality PT PENERBIT ERLANGGA dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 08 Oktober 2023

Waktu : 08.00 – 17.10 WIB

Tempat : PT GAP (Gelora Aksara Pratama) / PT PENERBIT ERLANGGA

Instruktur : Bapak Freddy Triono, M.Par  
Bapak Dr. Surya Fadjar Boediman M.Par

#### **DAFTAR NAMA PESERTA PELATIHAN SERVICE EXCELLENT & HOSPITALITY PT PENERBIT ERLANGGA**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>
1	Karina Angelika BR Sianipar
2	Wulan Safitri
3	Ariq Fadil Muhammad
4	Andreas Ray Bagaskoro
5	Ariratri Nurjati Kumala
6	Sabrina Raffa Ayu Azizah
7	Novia Zahra
8	Kanaya Silva Putri Pranditya
9	Abdullah Afif Taqiyyuddin
10	Alexandra Diva
11	Sakinah Putri Lestari
12	Dewi Fajar Melati
13	Kristin Theresia Magdalena

## 2.2 KEPANITIAAN

Nama Dosen/Mahasiswa	Kegiatan	Waktu	Tempat
<b>Panitia</b> Nurchairunnisa, S.Tr.Par Dwi Viyani Ginting Munthe (2253050075)	Pelatihan Service Excellent & Hospitality PT PENERBIT ERLANGGA	08 November 2023	PT PENERBIT ERLANGGA
<b>Instruktur</b> Freddy Triono, M.Par. Dr. Surya Fadjar Boediman M.Par			

## 2.3 SUSUNAN ACARA

Berikut ini adalah susunan acara yang dilaksanakan beserta materi saat pelatihan Service Excellent & Hospitality PT PENERBIT ERLANGGA :

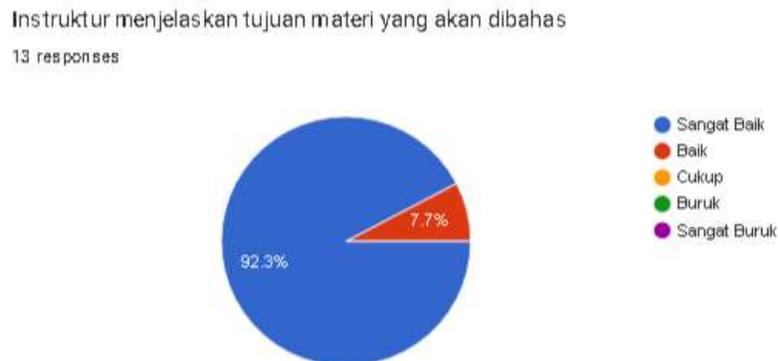
Pukul	Durasi	Acara	Pengisi
08.00 - 08.05	5'	Sambutan dan Pembukaan MC Internal	Ibu Kristin - HRD Pusat
08.05 - 08.10	5'	Doe pembuka dan Yel Yel	Bapak Anq Fadi Muhammad - Marketing Master Diskon
08.10 - 08.15	5'	Sambutan dan Motivasi dari Kepala Cabang Eureka	Bapak Sigit Purnomo - Manager Eureka
08.15 - 08.30	15'	Pelaksanaan Pre Test	Tim Institut Pariwisata Trisakti
08.30 - 10.00	90'	Session 1 (Pengantar Hospitality Industri dan Service Excellent)	Bapak Freddy Triono, M. Par
10.00 - 11.30	90'	Session 2 (Pelayanan Prima dan Komunikasi Efektif)	Bapak Freddy Triono, M. Par
11.30 - 13.00	90'	Ishoma	
13.00 - 15.00	120'	Session 3 (Cara Penanganan Handling Customer Complaints)	Bapak Surya Fadjar Boediman S.ST Par.,MM Par
15.00 - 15.30	30'	Coffee Break (siang)	
15.30 - 16.30	60'	Session 4 (Pengenalan Tour, Pembuatan Paket Tour Cepat dan Tepat)	Bapak Surya Fadjar Boediman S.ST Par.,MM Par
16.30 - 16.45	15'	Pelaksanaan Post Test	Tim Institut Pariwisata Trisakti
16.45 - 16.55	10'	Evaluasi Pelaksanaan Training & Ikatan Dinas	Ibu Kristin - HRD Pusat
16.55 - 17.00	5'	Penutup dan Pengumuman MC Internal	Ibu Kristin - HRD Pusat
17.00 - 17.05	5'	Doe Penutup dan Yel Yel	Ibu Karina Angelika - Staff Marketing Master Diskon
17.05 - 17.10	5'	Foto bersama dipandu MC	Ibu Kristin - HRD Pusat

## BAB III

### HASIL PELATIHAN

“Pelatihan Service Excellent & Hospitality PT PENERBIT ERLANGGA” yang diselenggarakan selama satu hari telah selesai dilaksanakan. Dari kuesioner yang telah diisi, para peserta merasa materi yang disampaikan oleh instruktur jelas, menarik dan mudah dipahami. Materi yang disampaikan juga sesuai dengan kebutuhan para peserta. Sehingga peserta merasa ingin melanjutkan sesi pelatihan dan berharap kedepannya dapat berdiskusi kembali dengan instruktur. Sesuai dengan hasil kuesioner yang kami berikan kepada para peserta yang hadir sebanyak 13 peserta yang menyampaikan hasil kuesioner.

Kuesioner peserta yang disampaikan kepada para peserta dimana ruang lingkupnya adalah mengenai :



Dari pernyataan diatas para instruktur dapat menjelaskan tujuan materi yang akan dibahas dengan sangat bagus, dapat disimpulkan bahwa banyak yang memberikan respon memilih **SANGAT BAIK** dengan pernyataan itu, dengan jumlah persentase **SANGAT BAIK 92,3%** dan **BAIK 7,7%**.

### Kompetensi yang dimiliki Instruktur

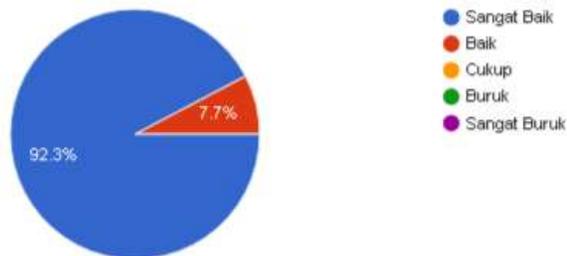
13 responses



Dari pernyataan diatas instruktur dapat menyampaikan materi dengan sangat jelas, hal ini disimpulkan dari banyaknya yang memberikan respon memilih **SANGAT BAIK** dengan pernyataan tersebut, dengan jumlah persentase **SANGAT BAIK 100%**.

### Kejelasan Instruktur dalam penyampaian materi

13 responses



Dari pernyataan diatas instruktur dapat menyampaikan materi dengan sangat jelas, hal ini disimpulkan dari banyaknya yang memberikan respon memilih **SANGAT BAIK** dengan pernyataan tersebut, dengan jumlah persentase **SANGAT BAIK 92,3%** dan **BAIK 7,7%**.

### Media yang digunakan Instruktur saat menyampaikan materi

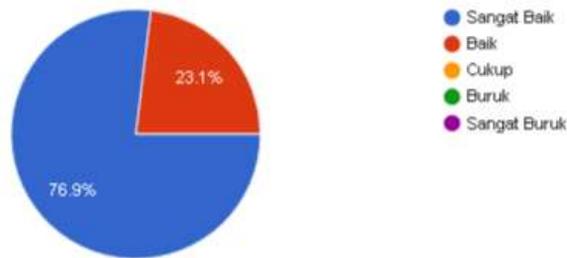
13 responses



Dari pernyataan diatas media yang dipakai para instruktur sangat bagus saat menyampaikan materi, hal ini disimpulkan dari banyaknya yang memberikan respon memilih **SANGAT BAIK** dengan pernyataan tersebut, dengan jumlah persentase **SANGAT BAIK 100%**.

Kemampuan Instruktur dalam berdiskusi

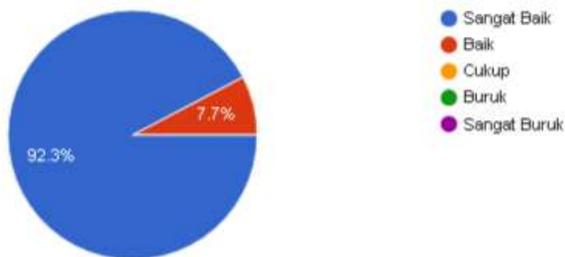
13 responses



Dari pernyataan kemampuan dalam berdiskusi sangat bagus, dapat disimpulkan bahwa banyak yang memberikan respon memilih **SANGAT BAIK** dengan pernyataan tersebut, dengan jumlah persentase **SANGAT BAIK 76,9%** dan **BAIK 23,1%**.

Kemampuan Instruktur untuk menjawab pertanyaan

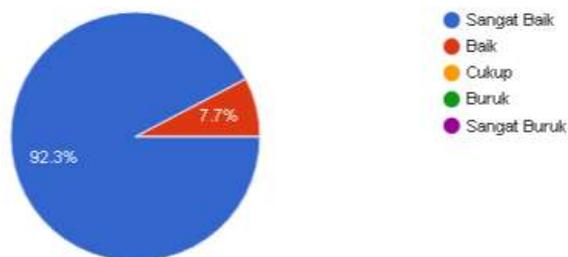
13 responses



Dari pernyataan kemampuan untuk menjawab pernyataan sangat bagus, dapat disimpulkan bahwa banyak yang memberikan respon memilih **SANGAT BAIK** dengan pernyataan tersebut, dengan jumlah persentase **SANGAT BAIK 92,3%** dan **BAIK 7,7%**.

Kemampuan Instruktur dalam mengatur suasana workshop

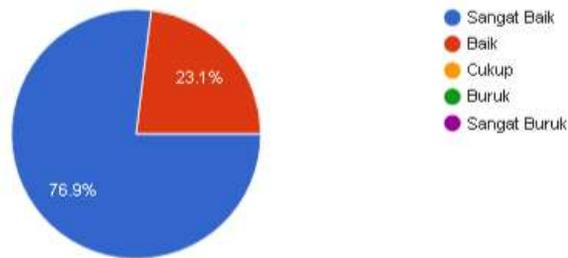
13 responses



Dari pernyataan kemampuan mengatur suasana kursus sangat bagus, dapat disimpulkan bahwa banyak yang memberikan respon memilih **SANGAT BAIK** dengan pernyataan tersebut, dengan jumlah persentase **SANGAT BAIK 92,3%** dan **BAGUS 7,7%**.

Kesesuaian materi dengan kebutuhan peserta

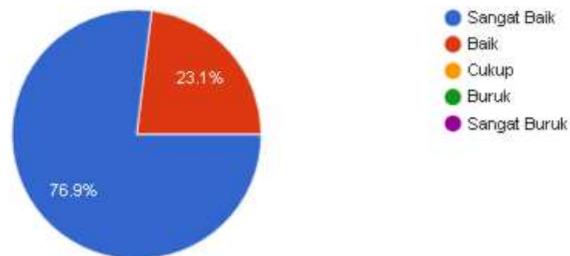
13 responses



Dari pernyataan kesesuaian materi dengan kebutuhan peserta sangat bagus, dapat disimpulkan bahwa banyak yang memberikan respon memilih **SANGAT BAIK** dengan pernyataan tersebut, dengan jumlah persentase **SANGAT BAIK 76,9%** dan **BAIK 23,1%**.

Kesiapan panitia untuk menolong

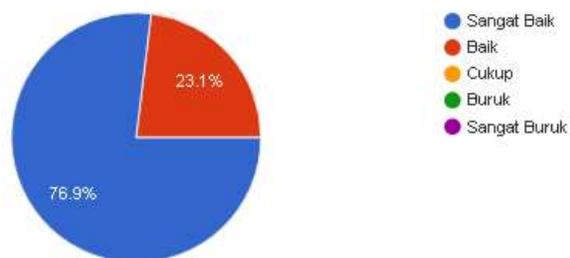
13 responses



Dari pernyataan kesiapan panitia untuk menolong sangat bagus, dapat disimpulkan bahwa banyak yang memberikan respon memilih **SANGAT BAIK** dengan pernyataan tersebut, dengan jumlah persentase **SANGAT BAIK 76,9%** dan **BAIK 23,1%**.

Kelengkapan Peralatan pelatihan

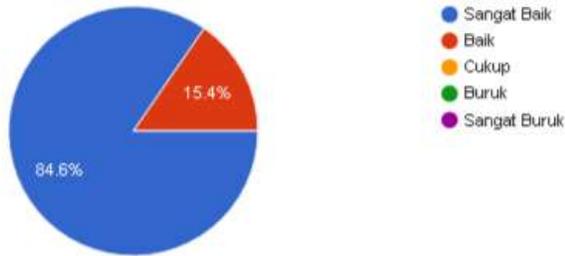
13 responses



Dari pernyataan mengatasi kendala yang terjadi dengan baik, dapat disimpulkan bahwa banyak yang memberikan respon memilih **SANGAT BAIK** dengan pernyataan tersebut, dengan jumlah persentase **SANGAT BAIK 76,9%** dan **B : BAIK 23,1%**.

Pengaturan waktu pelaksanaan sudah sesuai dan tepat

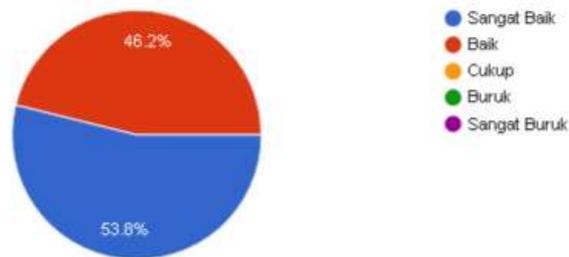
13 responses



Dari pernyataan pengaturan waktu pelaksanaan sudah sesuai dan tepat sangat bagus, dapat disimpulkan bahwa banyak yang memberikan respon memilih **SANGAT BAIK** dengan pernyataan tersebut, dengan jumlah persentase **SANGAT BAIK 84,6%** dan **BAIK 15,4%**.

Materi yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan

13 responses



Dari pernyataan mengatasi kendala yang terjadi dengan baik, dapat disimpulkan bahwa banyak yang memberikan respon memilih **SANGAT BAIK** dengan pernyataan tersebut, dengan jumlah persentase **SANGAT BAIK 53,8%** dan **BAIK 46,2%**.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 KESIMPULAN DAN SARAN**

Kegiatan “Pelatihan Service Excellent & Hospitality PT PENERBIT ERLANGGA” yang telah diselenggarakan pada tanggal 08 November 2023 telah selesai dilaksanakan. Para peserta terlihat sangat antusias dan semangat selama mengikuti proses pelatihan dari awal hingga akhir. Materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dari para peserta. Pelatihan ini membuat peserta menjadi lebih baik dalam service excellent dan hospitality, meningkatkannya keahlian para peserta dalam pelayanan prima, komunikasi efektif, handling customer complaints dan membuat paket tour. Peserta juga merasa ingin lagi melakukan sesi lanjutan dari pelatihan ini dan berkeinginan untuk berdiskusi kembali dengan para instruktur.

Demikian hasil laporan pelaksanaan kegiatan pelatihan Service Excellent & Hospitality PT PENERBIT ERLANGGA yang telah dilaksanakan di PT GAP (Gelora Aksara Pratama) / PT PENERBIT ERLANGGA. Semoga apa yang telah di ajarkan dalam pelatihan dapat di aktualisasikan dalam dunia kerja.

Institut Pariwisata Trisakti mengucapkan terima kasih atau kepercayaan serta kerjasama sehingga bisa terselenggaranya kegiatan pelatihan Service Excellent & Hospitality PT PENERBIT ERLANGGA, harapannya ilmu yang telah diberikan dapat di implementasikan oleh peserta dalam praktiknya.

## LAMPIRAN

### **Kegiatan Pelatihan Service Excellent & Hospitality PT PENERBIT ERLANGGA Tanggal 08 November 2023**



**Pembukaan acara oleh Ibu Kristin - HRD Pusat.**



**Pemaparan Materi mengenai “Pengantar Hospitality Industri dan Service Excellent” oleh Bapak Freddy Triono, M. Par.**



**Pemaparan Materi mengenai “Pelayanan Prima dan Komunikasi Efektif” oleh Bapak Freddy Triono, M. Par.**



**Pemaparan Materi mengenai “Cara Penanganan Handling Customer Complaints” oleh Bapak Dr. Surya Fadjar Boediman M.Par.**



**Pemaparan Materi mengenai “Pengenalan Tour, Pembuatan Paket Tour Cepat dan Tepat” oleh Bapak Dr. Surya Fadjar Boediman M.Par.**



**Penutupan acara oleh Ibu Kristin - HRD Pusat.**



**Foto bersama.**



**Foto bersama dengan sertifikat.**

## CONTOH SERTIFIKAT INSTRUKTUR



## CONTOH SERTIFIKAT PESERTA





YAYASAN TRISAKTI  
**INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**

Jl. IKPN - Bintaro Tanah Kusir, Jakarta 12330  
Telp. (021) 7377738-41; Fax. (021) 73887763, 73692286; Email: pmb@stptrisakti.ac.id; Website: stptrisakti.ac.id

**ABSENSI PELATIHAN SERVICE EXCELLENT & HOSPITALITY  
PT PENERBIT ERLANGGA  
Rabu, 08 November 2023**

NO.	NAMA	Tanda Tangan
1	Karina Angelika BR Sianipar	
2	Wulan Safitri	
3	Ariq Fadil Muhammad	
4	Andreas Ray Bagaskoro	
5	Ariratri Nurjati Kumala	
6	Sabrina Raffa Ayu Azizah	
7	Novia Zahra	
8	Kanaya Silva Putri Pranditya	
9	Abdullah Afif Taqiyyuddin	
10	Alexandra Diva	
11	Sakinah Putri Lestari	
12	Dewi Fajar Melati	
13	Kristin Theresia Magdalena	



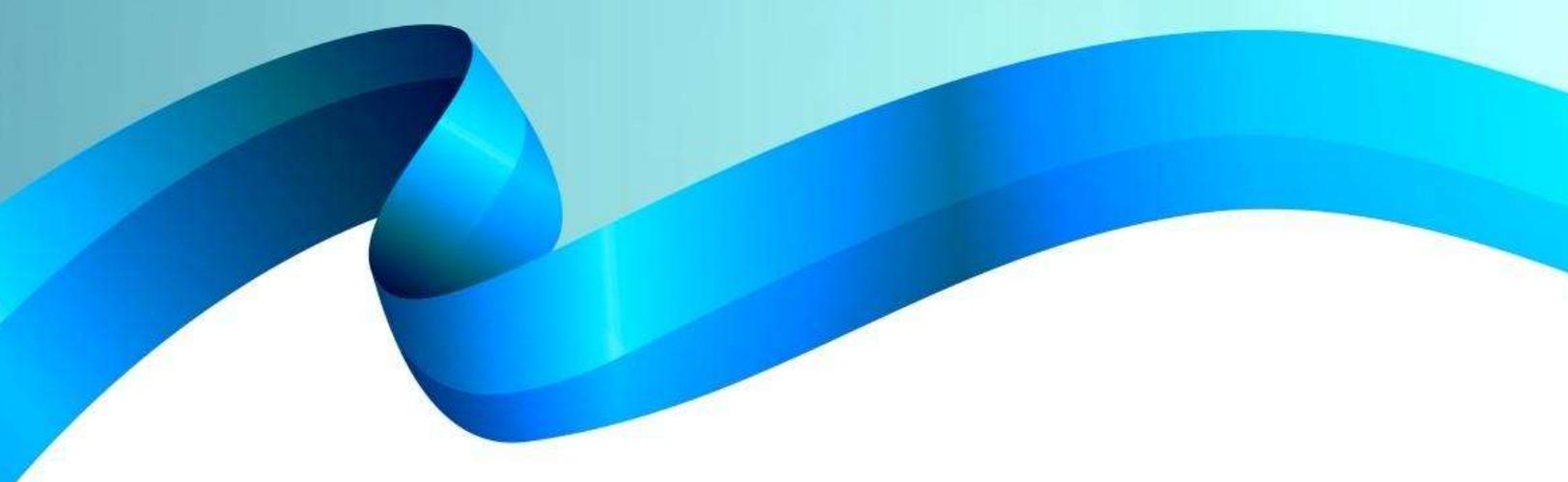
**YAYASAN TRISAKTI**  
**INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**

Jl. IKPN - Bintaro Tanah Kusir, Jakarta 12330  
Telp. (021) 7377738-41; Fax. (021) 73887763, 73692286; Email: pmb@stptrisakti.ac.id; Website: stptrisakti.ac.id

**ABSENSI PELATIHAN SERVICE EXCELLENT & HOSPITALITY**  
**PT PENERBIT ERLANGGA**

**Rabu, 08 November 2023**

NO.	NAMA	Tanda Tangan
1	Karina Angelika BR Sianipar	
2	Wulan Safitri	
3	Ariq Fadil Muhammad	
4	Andreas Ray Bagaskoro	
5	Ariratri Nurjati Kumala	
6	Sabrina Raffa Ayu Azizah	
7	Novia Zahra	
8	Kanaya Silva Putri Pranditya	
9	Abdullah Afif Taqiyyuddin	
10	Alexandra Diva	
11	Sakinah Putri Lestari	
12	Dewi Fajar Melati	
13	Kristin Theresia Magdalena	



**PUSAT BISNIS KEPARIWISATAAN**

JL. IKPN TANAH KUSIR BINTARO, JAKARTA SELATAN

TLP.(021) 7377738 — 41 FAX.(021) 73887763, 73962286

EMAIL: [INFO@STPTRISAKTI.AC.ID](mailto:INFO@STPTRISAKTI.AC.ID), WEBSITE:

[HTTP/WWW.STPTRISAKTI.AC.ID](http://WWW.STPTRISAKTI.AC.ID)