

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

Jakarta Pusat merupakan pusat administratif dan perekonomian Indonesia, Jakarta Pusat memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional (Harsono, 2019). Kawasan bisnis yang berpusat di kota Jakarta menjadi salah satu motor penggerak utama dalam menciptakan lapangan kerja, meningkatkan produktivitas, dan menarik investasi (Winardi et al., 2019). Hal tersebut disebabkan oleh letak Jakarta Pusat yang strategis sebagai pusat kegiatan ekonomi dan finansial, serta ketersediaan infrastruktur yang mendukung pertumbuhan bisnis.

Saat ini, Jakarta Pusat merupakan salah satu pusat Pendidikan terbesar di Jakarta dikarenakan telah banyak berdirinya institusi Pendidikan seperti sekolah-sekolah mulai dari SD, SMP, SMA, SMK dan Perkuliahan. Salah satunya adalah SMK Santa Maria yang memiliki program ilmu Perhotelan.

SMK Santa Maria berdiri 4 Januari 1971, hingga saat ini memiliki tiga (3) bidang keahlian yaitu kuliner, desain komunikasi visual (DKV), dan busana. Proses pembelajaran yang interaktif dan menyenangkan, dengan adanya Integrated Learning yaitu kolaborasi antar mata pelajaran, adanya P5 (Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila) projek ini merupakan bagian dari Kurikulum Merdeka yang akan menjawab kompetensi seperti apa yang ingin dihasilkan oleh sistem pendidikan Indonesia. Projek tersebut dilakukan dengan menanamkan karakter pada

pribadi peserta didik berdasarkan nilai-nilai pancasila.(Maria santa, 2021)

Tidak hanya menjadikan peserta didik untuk unggul dan produktif dan siap membangun negeri, SMK Santa Maria turut membentuk karakter sosial melalui kegiatan unggulan sesuai dengan *value proposition* Kampus yaitu *Sociopreneur* Cerdas Mandiri Penuh Kasih lewat berbagai kegiatan sosial. (Warisetyaningsih et al., 2021)

Pengabdian kepada masyarakat merupakan upaya meneliti, menyuluh dan memberikan ilmu kepada masyarakat luas. Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan terhadap SMK Santa Maria mengenai *Service Excellent* secara spesifik bertujuan untuk menambah pengetahuan siswa SMK Santa Maria dan meningkatkan kerja sama antara Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan dengan SMK Santa Maria. (Indra et al., 2023)

#### **A. Analisis Situasi**

SMK Santa Maria Merupakan SMK yang berdiri pada 4 Januari 1971 dan terletak di Jl. Insinyur H. Juanda No.29, RT.7/RW.3, Kb. Klp., Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Terdapat berbagai program keahlian yang di tawarkan oleh SMK Santa Maria Jakarta Pusat antara lain:

##### **1) Tata Boga**

Siswa-siswi yang menempuh pendidikan di jurusan Tata Boga SMK Santa Maria memperoleh ilmu Sanitasi dan Hygiene, pelayanan

prima, ilmu gizi, teori pengelolaan usaha boga, pengetahuan resep makanan Indonesia dan Kontinental, pengolahan makanan Indonesia dan Kontinental, pelayanan makan dan minum, Pengelolaan dan penyajian hidangan khusus.

## 2) Tata Busana

Siswa-siswi yang menempuh pendidikan di jurusan Tata Busana akan memperoleh ilmu tentang pola busana anak, pola busana wanita, pola busana pria, menjahit busana, menghias busana, menata busana dan peragaan busana.

## 3) Multimedia

Siswa-siswi yang menempuh pendidikan di jurusan Multimedia SMK Santa Maria memperoleh ilmu desain grafis, animasi dua dimensi, animasi tiga dimensi, merakit perangkat PC, web desain, fotografi, menyusun proposal penawaran, teknik pengambilan gambar produksi, instalasi sistem operasi dasar.

## 4) Perhotelan

Siswa-siswi yang menempuh pendidikan di jurusan Perhotelan SMK Santa Maria memperoleh ilmu keterampilan, pengetahuan dan sikap agar kompeten dalam Melaksanakan pekerjaan di lingkup *Front Office* sebagai *Reception, Reservation, Telephone Operator*, dan *Porter* serta kompeten di dalam Melaksanakan pekerjaan di lingkup *Housekeeping* sebagai *Public Area Attendant, Room Attendant, Order Taker, Linen & Uniform Attendant* dan *Laundry Attendant*.

Jika melihat dari analisis situasi, SMK Santa Maria memiliki potensi yang dapat dikembangkan sebagai upaya untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan siswa-siswi di bidang perhotelan.

Dari ilmu pengetahuan dan keterampilan yang di dapat oleh siswa-siswi SMK Santa Maria, perlu adanya ilmu mengenai *Service Excellent* yang harus diberikan kepada siswa-siswi tersebut. Beberapa ilmu pengetahuan dan keterampilan pada program pembelajaran perhotelan yang dirasa perlu berikan adalah ilmu tentang *Service Excellent* yang berisi cara memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, cara menghadapi keluhan dari tamu dan cara meningkatkan customer satisfaction untuk dapat saling melengkapi dan memenuhi program perhotelan di SMK Santa Maria.

## **B. Permasalahan Mitra**

SMK Santa Maria memiliki visi dalam program ilmu perhotelan untuk bersama menciptakan perubahan ke arah yang lebih baik. Dalam mencapai visi tersebut, SMK Santa Maria memiliki proses pembelajaran yang interaktif dan menyenangkan, dengan adanya *Integrated Learning* yaitu kolaborasi antara mata pelajaran, adanya P5 (Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila) projek ini merupakan bagian dari Kurikulum Merdeka yang akan menjawab kompetensi seperti apa yang ingin dihasilkan oleh sistem pendidikan Indonesia. Projek tersebut dilakukan dengan menanamkan karaktermenanamkan karakter pada pribadi peserta didik

berdasarkan nilai-nilai pancasila. Tidak hanya menjadikan peserta didik untuk unggul dan produktif dan siap membangun negeri, SMK Santa Maria turut membentuk karakter sosial melalui kegiatan unggulan sesuai dengan *value proposition* Kampus yaitu Sociopreneur Cerdas Mandiri Penuh Kasih lewat berbagai kegiatan sosial.. Akan tetapi, dalam ilmu program perhotelan yang dimiliki oleh SMK Santa Maria masih terdapat kekurangan ilmu *Soft-Skills* mengenai *Service Excellent*.

Ilmu pengajaran yang kurang dalam program perhotelan di SMK Santa Maria dapat menyebabkan kurang yakin nya siswa-siswi untuk menentukan pekerjaan yang akan mereka ambil setelah lulus dan dapat menyebabkan kebingungan pada saat berkerja dan menghadapi permasalahan dengan tamu di perkerjaan mereka nantinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan, Lutfi Ginanjar yang merupakan anggota HIPMI pernah membahas di rapat Bersama DPR RI terkait permasalahan Pendidikan, Lutfi Ginanjar menyampaikan bahwa 87% siswa mengaku salah jurusan, 72% perkerja memiliki profesi yang tidak sesuai jurusan dan 52% perkerja di Indonesia Underqualified. (Lutfi Ginanjar, 2023)

Meninjau dari permasalahan yang ada, maka mahasiswa Pengelolaan Perhotelan Universitas Pelita Harapan di bawah bimbingan dari para dosen Program Studi Pengelolaan Perhotelan akan melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat yang terfokus pada SMK Santa Maria dengan memberikan ilmu pengetahuan dan keterampilan berjudul *Service Excellent*. Adanya kegiatan Pengabdian Kepada

Masyarakat ini diharapkan diharapkan dapat memberikan ilmu yang lengkap mengenai program perhotelan kepada siswa-siswi SMK Santa Maria dan dapat meyakinkan mereka untukberkerja di bidang perhotelan nantinya Ketika mereka lulus dan berkerja.

