

Peningkatan Kompetensi Guru SMA Kuta Pura Melalui Pengenalan Sistem dan Alur Operasional Property Management System Hotel

I Wayan Surya Pramana^{1*}, Anak Agung Gede Oka Kessawa Adnyana², Nyoman Sarasuartha Mahajaya³

^{1,2,3}Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia , Bali, Indonesia

¹guzsurya.pramana@instiki.ac.id*, ²kessawa@instiki.ac.id, ³nyoman_sarasuartha@instiki.ac.id

INFO ARTIKEL

Article history:

Received Juni 2026

Published Juni 2026

ABSTRAK

Transformasi digital industri perhotelan menuntut peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja, termasuk pada sektor pendidikan yang menyiapkan tenaga kerja di bidang perhotelan. Salah satu teknologi yang digunakan dalam operasional hotel adalah Property Management System (PMS). Namun, pemahaman guru mengenai konsep dan penerapan PMS masih relatif terbatas, contohnya SMA Kuta Pura. Untuk menjawab permasalahan tersebut, dilaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) berupa pengenalan sistem dan alur operasional PMS hotel bagi guru SMA Kuta Pura. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman guru terkait konsep, fungsi, dan mekanisme kerja PMS sehingga dapat diintegrasikan ke dalam proses pembelajaran. Metode yang digunakan meliputi penyampaian materi, demonstrasi sistem, diskusi interaktif, serta simulasi alur operasional hotel berbasis PMS. Kegiatan ini menghasilkan bahan ajar yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran sebagai upaya mendukung transfer pengetahuan kepada siswa.

Kata Kunci: Property Management System, pengabdian kepada masyarakat, perhotelan, guru

ABSTRACT

Digital transformation in the hospitality industry requires the enhancement of human resource competencies that align with current workforce demands, including within educational institutions that prepare future professionals in the hospitality sector. One of the technologies widely utilized in hotel operations is the Property Management System (PMS). However, teachers' understanding of PMS concepts and applications remains relatively limited, as evidenced at SMA Kuta Pura. To address this issue, a Community Service Program was conducted in the form of an introduction to hotel PMS and its operational workflows for teachers at SMA Kuta Pura. The program aimed to improve teachers' understanding of the concepts, functions, and operational mechanisms of PMS so that the knowledge could be integrated into the learning process. The implementation methods included lectures, system demonstrations, interactive discussions, and simulations of hotel

operational workflows using PMS. The program also produced instructional materials that can be utilized in classroom learning to support knowledge transfer to students.

Keywords: Property Management System, community service., hospitality, teachers

©2026 Authors. Licensed Under [CC-BY-NC-SA 4.0](#)

1. Pendahuluan

Perkembangan industri perhotelan yang semakin mengandalkan teknologi informasi menuntut adanya penyesuaian kompetensi sumber daya manusia, termasuk pada satuan pendidikan vokasi seperti Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) bidang perhotelan. Salah satu sistem yang menjadi standar operasional hotel modern adalah Property Management System (PMS), yang digunakan untuk mengelola reservasi, front office, housekeeping, billing, hingga laporan operasional hotel (hotely, n.d.). Namun, pada praktiknya masih banyak guru SMK perhotelan yang belum memiliki pemahaman memadai terkait konsep, fungsi, dan alur kerja PMS hotel secara terintegrasi, misalnya di SMA Kuta Pura. Keterbatasan ini berdampak pada kurang optimalnya proses pembelajaran, sehingga materi yang disampaikan kepada siswa belum sepenuhnya selaras dengan kebutuhan dan praktik dunia industri perhotelan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diusulkan suatu kegiatan yaitu pengenalan sistem dan alur operasional Property Management System (PMS) hotel untuk guru SMA Kuta Pura. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman konseptual dan praktis kepada guru SMA Kuta Pura mengenai sistem PMS hotel serta alur operasionalnya, sehingga guru memiliki bekal yang memadai untuk mengintegrasikan materi tersebut ke dalam proses pembelajaran dan membagikannya kepada siswa. Metode pelaksanaan meliputi pemaparan materi, demonstrasi penggunaan PMS, diskusi interaktif, dan simulasi alur kerja sederhana sesuai konteks pembelajaran di SMA Kuta Pura.

Melalui kegiatan ini, diharapkan pemahaman guru SMA Kuta Pura tentang sistem dan alur operasional PMS hotel meningkat, tersusunnya modul atau bahan ajar pengenalan PMS hotel yang dapat digunakan dalam pembelajaran, dan terwujudnya transfer pengetahuan dari guru kepada siswa sebagai upaya peningkatan kesiapan lulusan SMA Kuta Pura menghadapi kebutuhan industri perhotelan.

2. Metode Pelaksanaan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan pada tanggal 13 Mei 2026 dan berlokasi di SMA Kuta Pura. SMA Kuta Pura adalah sekolah menengah atas swasta yang berlokasi di Jl. Kartika Plaza, Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Sekolah ini berada di bawah naungan Yayasan Pembangunan Desa Kuta dan telah berdiri sejak 17 Januari 1976. SMA Kuta Pura menerapkan kurikulum nasional Kurikulum Merdeka untuk program reguler SMA. Selain itu, sekolah ini juga menawarkan program kejuruan di bidang pariwisata dan perhotelan, yang mencakup Tata Boga, Tata Hidangan, dan Akomodasi termasuk unit seperti Front Office serta Room Service (sma kuta pura, n.d.)(kemendikdasmen, n.d.).



Gambar 1. SMA Kuta Pura

Sumber: Penulis, 2026

Adapun Tim pelaksana yang terlibat dalam kegiatan adalah sebagai berikut :

1. I Wayan Surya Pramana, S.T.,M.T. (Dosen) sebagai Ketua Pelaksana
2. Anak Agung Gede Oka Kessawa Adnyana, S.Ti., M.T. (Dosen) sebagai Anggota
3. Nyoman Sarasuartha Mahajaya, S.Ti, M.Kom (Dosen) sebagai Anggota, dan
4. I Made Adi Purnama Yasa (Mahasiswa) sebagai Anggota

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di SMA Kuta Pura dilakukan dalam beberapa tahapan dengan rincian sebagai berikut :

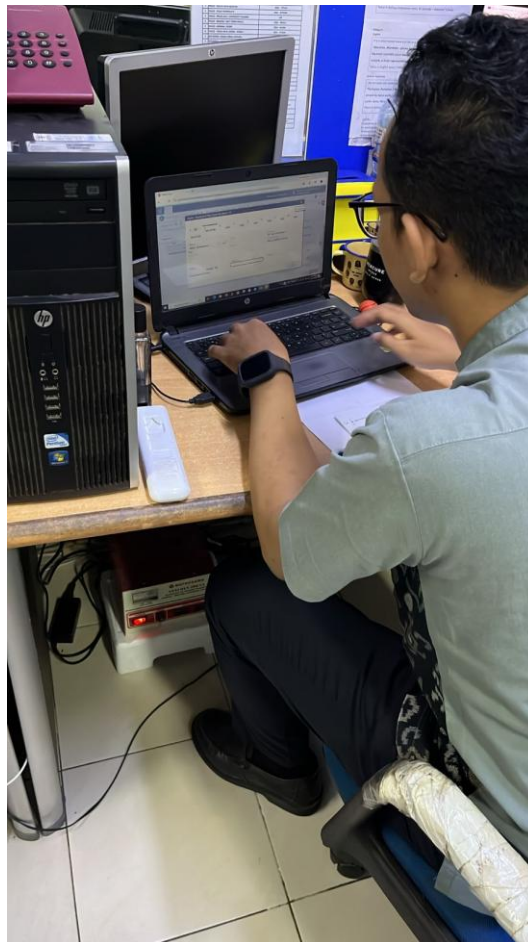
Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan PKM

Tahap Kegiatan	Metode	Uraian Kegiatan	Luaran
Persiapan	Koordinasi dan perencanaan	Koordinasi dengan pihak SMK mitra, identifikasi kebutuhan peserta, serta penyusunan materi dan modul pengenalan PMS hotel	Kesepakatan mitra dan materi pelatihan
Penyampaian Materi	Ceramah dan diskusi	Pengenalan konsep PMS hotel, fungsi sistem, serta peran PMS dalam operasional hotel	Pemahaman awal peserta
Demonstrasi	Demonstrasi sistem	Demonstrasi alur operasional PMS hotel meliputi reservasi, check-in, check-out, dan pelaporan	Visualisasi alur kerja PMS
Praktik/Simulasi	Simulasi dan pendampingan	Simulasi sederhana penggunaan PMS hotel sesuai konteks pembelajaran SMK	Pengalaman praktik peserta
Evaluasi	Pre-test dan post-test	Pengukuran tingkat pemahaman peserta sebelum dan sesudah kegiatan	Data peningkatan pemahaman
Pelaporan	Dokumentasi dan laporan	Penyusunan laporan akhir dan dokumentasi kegiatan	Laporan kegiatan PkM

Tahap persiapan meliputi koordinasi dengan pihak SMA Kuta Pura guna mengidentifikasi kebutuhan peserta serta menyepakati waktu dan bentuk kegiatan. Pada tahap ini juga dilakukan penyusunan materi dan modul pengenalan Property Management System (PMS) hotel yang disesuaikan dengan konteks pembelajaran di SMA Kuta Pura.



Gambar 2. Proses Diskusi dan Penandatanganan Surat Ijin Kegiatan PKM SMA Kuta Pura
Sumber: Penulis, 2026



Gambar 3. Proses Pembuatan Materi
Sumber: Penulis, 2026

Tahapan pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui penyampaian materi menggunakan metode ceramah dan diskusi interaktif untuk memberikan pemahaman konseptual mengenai PMS hotel, fungsi utama sistem, serta perannya dalam mendukung operasional hotel. Selanjutnya dilakukan demonstrasi penggunaan PMS hotel untuk memperlihatkan

secara langsung alur operasional yang terintegrasi, mulai dari proses reservasi hingga pelaporan.



Gambar 4. Proses Penyampaian Materi Oleh Pelaksana
Sumber: Penulis, 2026

Untuk memperkuat pemahaman peserta, kegiatan dilanjutkan dengan sesi Tanya jawab dengan seorang Narasumber. Narasumber yang dihadirkan adalah seorang karyawan bagian Front Office dari salah satu Hotel internasional di Bali. Dalam tahap ini juga dilakukan praktik dan simulasi sederhana penggunaan PMS hotel yang didampingi oleh tim pelaksana. Metode ini memungkinkan peserta memperoleh pengalaman langsung serta mempermudah proses transfer pengetahuan ke dalam kegiatan pembelajaran di sekolah.



Gambar 5. Sesi Tanya Jawab bersama Narasumber dan Pelaksana
Sumber: Penulis, 2026

Tahap evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test guna mengukur tingkat peningkatan pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan. Selanjutnya, tahap akhir kegiatan berupa penyusunan laporan dan dokumentasi pelaksanaan kegiatan.



Gambar 6. Sesi Penutupan Kegiatan dan Foto Bersama
Sumber: Penulis, 2026

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan kepala sekolah SMA Kuta Pura, diketahui bahwa pemanfaatan teknologi PMS hotel dalam pembelajaran di SMA Kuta Pura masih sangat terbatas. Pembelajaran perhotelan di SMA Kuta Pura umumnya masih menitikberatkan pada aspek teoritis dan prosedural secara manual, sementara pemahaman terhadap sistem digital yang digunakan di industri perhotelan belum terintegrasi secara optimal. Kondisi ini menyebabkan adanya kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki lulusan SMA Kuta Pura dengan tuntutan dunia industri perhotelan yang semakin berbasis teknologi. Secara garis besar permasalahan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor:

1. Dari aspek sumber daya manusia, guru SMA Kuta Pura memiliki keterbatasan kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau pembaruan pengetahuan terkait teknologi perhotelan berbasis PMS.
2. Dari aspek kurikulum dan pembelajaran, materi PMS hotel belum terintegrasi dalam materi pembelajaran di SMA Kuta Pura. Pembelajaran masih dominan bersifat konseptual dan prosedural manual, sehingga siswa kurang mendapatkan gambaran tentang sistem digital yang digunakan di industri perhotelan saat ini.
3. Dari aspek teknologi dan sarana pendukung, keterbatasan akses terhadap aplikasi PMS hotel menyebabkan guru kesulitan untuk mempraktikkan atau mensimulasikan alur operasional hotel berbasis sistem. Hal ini berdampak pada rendahnya pemahaman guru terhadap keterkaitan antarbagian operasional hotel.

4. Dari aspek metode pembelajaran, minimnya penggunaan metode praktik dan simulasi berbasis sistem mengakibatkan proses pembelajaran kurang kontekstual dan belum sepenuhnya mencerminkan kondisi nyata di dunia industri.
5. Dari aspek lingkungan dan jejaring industri, keterbatasan kerja sama dengan industri perhotelan menyebabkan rendahnya paparan praktik nyata dan teknologi terkini bagi guru.

Berdasarkan analisis situasi dan pemetaan permasalahan diatas, solusi yang ditawarkan dan diimplementasikan dalam kegiatan PKM ini adalah sebagai berikut :

1. Pengenalan Konsep dan Fungsi Sistem PMS Hotel untuk mengatasi permasalahan tentang keterbatasan pemahaman konseptual guru SMA Kuta Pura mengenai PMS hotel
2. Pengenalan Alur Operasional Hotel Berbasis PMS untuk menjawab permasalahan rendahnya pemahaman guru terhadap alur operasional hotel yang terintegrasi dalam sistem PMS, mulai dari reservasi hingga pelaporan
3. Simulasi dan Pendampingan Penggunaan PMS Hotel untuk mengatasi minimnya pengalaman praktik dan simulasi penggunaan PMS hotel dalam pembelajaran, ditawarkan pelaksanaan simulasi dan pendampingan penggunaan PMS hotel sesuai konteks pembelajaran SMA Kuta Pura.
4. Penyusunan Modul dan Bahan Ajar Pengenalan PMS Hotel untuk menyediakan modul atau bahan ajar pengenalan PMS hotel yang dapat digunakan oleh guru dalam proses pembelajaran di SMA Kuta Pura, dan
5. Penguatan Peran Guru sebagai Agen Transfer Pengetahuan untuk meningkatkan kualitas pengetahuan siswa mengenai sistem hotel khususnya PMS

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pengetahuan tentang sistem hotel dalam pembelajaran perhotelan di SMA Kuta Pura masih terbatas, sehingga terdapat kesenjangan antara kompetensi siswa dan kebutuhan industri perhotelan yang semakin berbasis teknologi. Kondisi ini dipengaruhi oleh keterbatasan kompetensi guru, minimnya sarana praktik, serta kurangnya penerapan metode simulasi dan kerja sama dengan industri. Melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM), dilakukan pengenalan konsep dan operasional Property Management System (PMS), simulasi penggunaan, penyusunan bahan ajar, serta penguatan kompetensi guru. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi guru dan mendukung pembelajaran yang lebih relevan dengan kebutuhan industri perhotelan modern.

5. Ucapan Terima Kasih

Tim pelaksana kegiatan menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh civitas akademika SMA Kuta Pura, khususnya kepala sekolah, guru, staf, dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, kerja sama, serta partisipasi aktif selama pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM). Dukungan dan sambutan yang baik dari seluruh pihak telah berkontribusi terhadap kelancaran kegiatan sehingga dapat berlangsung secara tertib, kondusif, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Semoga kerja sama yang telah terjalin dapat terus berlanjut dan memberikan

manfaat bagi peningkatan kualitas pendidikan serta pengembangan kompetensi di bidang perhotelan.

Daftar Pustaka

hotely. (n.d.). *Mengenal PMS: Solusi Operasional Bisnis Properti Handal di Era Digital* - Hotely. Retrieved June 8, 2026, from <https://hotely.id/mengenal-pms-solusi-operasional-bisnis-properti-handal-di-era-digital/>

kemendikdasmen. (n.d.). *SMAS KUTA PURA*. Retrieved June 8, 2026, from <https://sekolah.data.kemendikdasmen.go.id/profil-sekolah/D32F3246-7F3B-42C8-8CD8-3BC1347485A3>

sma kuta pura. (n.d.). *SMA KUTA PURA*. Retrieved June 8, 2026, from <https://www.smakutapura.sch.id/>