

**PELATIHAN PELAYANAN PRIMA
PADA PELAKU EKOWISATA KAMPUNG KOPI
DESA MEKAR BUANA KABUPATEN KARAWANG**
Nandang¹, Asep Jamaludin², Yudi Firmansyah³, Wanta⁴, Sihabudin⁵

nandang@ubpkarawang.ac.id

asepjamaludin@ubpkarawang.ac.id

yudifirmansyah@ubpkarawang.ac.id

wanta@ubpkarawang.ac.id

sihabudin@ubpkarawang.ac.id

Abstrak

Judul pengabdian kepada masyarakat ini adalah Pelatihan Pelayanan Prima Pelaku Ekowisata Kampung Kopi Desa. Mekar Buana – Karawang. Yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juni 2022 dengan peserta dari pihak pihak yang terlibat dalam ekowisata Kampung Kopi. Tujuan tahap awal pengabdian kepada masyarakat ini adalah meningkatnya pengetahuan, pemahaman serta kemampuan pelaku ekowisata Kampung Kopi Desa Mekarbuana dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pengunjung wisata. Tujuan akhirnya adalah terbangunnya Kampung Kopi Berbasis Ekowisata yang berkontribusi positif terhadap lingkungan alam sekitar, pengunjung, pemerintah serta masyarakat sekitar Desa Mekarbuana Kecamatan Tegalwaru Kabupaten Karawang. Metode yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah pelatihan yang akan diberikan kepada pihak yang terlibat dalam pengelolaan ekowisata Kampung Kopi Desa Mekar Buana – Karawang. Pelaksanaan pelatihan dimulai dengan penyampaian materi pelayanan prima yang memberikan pemahaman penting bagaimana memberikan pelayanan paripurna kepada pengunjung sehingga mereka merasa puas. Pelatihan ini baru sebatas penyampaian materi secara umum yang perlu ditindak lanjuti dengan pelatihan berikutnya yang lebih praktis sesuai kebutuhan.

Kata Kunci: Pelatihan, Pelayanan Prima, Ekowisata.

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Pendirian Kampung Kopi berbasis ekowisata yang diinisiasi oleh Pemerintahan Desa Mekarbuana-Karawang merupakan salahsatu bentuk ikhtiar ditengah kelesuan industry pariwisata akibat dari pembatasan-pembatasan yang dilakukan Pemerintah untuk menghindari penyebaran lebih luas dari Covid-19. Obyek wisata berupa keindahan alam mulai dari air terjun, sungai, hutan gunung dan hangatnya sambutan masyarakat yang terletak di Karawang Selatan khususnya pada wilayah Desa Mekarbuana telah berbenah diri dalam memasuki fase pemulihan dengan menggerakkan kembali potensi-potensi pariwisata setempat.

Tentu akan ada beberapa perbedaan dalam pengelolaan serta pengoperasiannya dibandingkan pada masa normal sebelum pandemic covid-19, kebiasaan baru pasca pandemic covid-19 telah menjadi standar pengelola dan pengunjung dalam menikmati atraksi wisata dimanapun, diantaranya kebiasaan baru itu adalah berwisata dalam kelompok kecil baik keluarga atau pasangan bukan berbentuk rombongan, lebih privat serta lebih mengutamakan kesehatan dalam berinteraksi pada lokasi wisata. Disamping itu budaya baru yang berbasis digital turut memberikan warna yang mencolok dalam pengelolaan sebuah objek wisata. Dampaknya sangat luar biasa apabila destinasi wisata dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung maka informasi tersebut akan sangat cepat tersebar keseluruh lapisan masyarakat melalui jejaring digital tetapi sebaliknya jika mengecewakan maka sudah bisa dipastikan objek wisata tersebut kemungkinan akan ditinggalkan pengunjung.

Beberapa fenomena pelayanan yang mengecewakan yang sempat viral dimedia seperti seorang pengunjung mengeluhkan harga parkir bus yang mencapai Rp 150.000 di kawasan wisata Farmhouse dan The Great Asia Afrika, Lembang, Jawa Barat, Minggu (Kompas.com 10/10/2021), wisatawan kecewa harus membayar pecel lele di Malioboro Jogjakarta dengan mematok harga makanan yang tinggi tidak sebanding dengan makanan yang disajikan (Kompas.com 27/05/2021). Belum lagi keluhan tentang kebersihan, keamanan,

transfortasi maupun informasi yang juga pernah viral dimedia social atau linimasa masyarakat.

Belajar dari beberapa fenomena pelayanan pada destinasi wisata agar ekowisata Kampung Kopi Desa Mekarbuana berkembang maka pelayanannya harus memberikan kepuasan kepada pengunjung maka tidak ada jalan lain harus melakukan pembenahan khususnya sumberdaya manusia selaku pengelola obyek wisata tersebut. Kunci utama dari usaha bidang jasa khususnya sector pariwisata adalah pada pelayanan prima yang diberikan kepada pengunjung, pelayanan prima inilah yang akan memberikan pembeda dengan pengelola pariwisata lainnya.

Pelayanan prima atau *service excellent* secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik, Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Freddy (2017) menjelaskan pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pentingnya *service excellent* juga telah dibuktikan melalui beberapa penelitian salahsatunya penelitian yang dilakukan oleh Ali Amran, Yani Restiani Widjaja dan Siti Nuryanti (2019) Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa *service excellence* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* secara parsial dan *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* secara parsial. Sedangkan secara simultan *service excellence* dan *servicescape* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Antara variabel *service excellence* dan *servicescape*, variabel yang paling dominan mempengaruhi *customer satisfaction* yaitu *service excellence*.

Sebagai destinasi wisata baru dengan konsep ekowisata kampung kopi yang melibatkan hampir seluruhnya masyarakat setempat tentu masih terlihat pelayanan yang belum sesuai dengan standar mutu pariwisata. Mulai dari cara berkomunikasi, menyajikan makanan, ketepatan waktu, kebersihan serta pelayanan lainnya. Agar kemampuan pelayanan pelaku yang terlibat dalam ekowista Kampung Kopi meningkat maka perlu dilakukan beberapa pelatihan tentang pelayanan prima. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosdiana dan Indri Syahfitri (2019) menyimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan (diklat)

pelayanan prima sangat berperan dalam meningkatkan kompetensi aparatur pelayanan publik dalam melayani masyarakat di Kantor Camat Medan Helvetia.

Usaha pariwisata merupakan produk berupa jasa yang cenderung lebih abstrak oleh sebab itu diperlukan kesiapan dari pengelola dalam memberikan pelayanan yang paripurna. Pemberian pelatihan pelayanan prima adalah salahsatu usaha untuk memberikan kualitas pemahaman, pengetahuan, keterampilan dan motivasi pelaku ekowisata Kampung Kopi Desa Mekarbuana dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung. Untuk mendukung program tersebut serta sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat sebagai bagian dari tri dharma perguruan tinggi maka kami dari dosen prodi manajemen Universitas Buana perjuangan akan melakukan pelatihan kepada para pelaku ekowisata Kampung Kopi Desa Mekarbuana.

Sebagai gambaran, berikut adalah peta Desa Mekar Buana sebagai lokasi kegiatan pengabdian Masyarakat tahun 2021-2022-2 :



Gambar 1.2

Peta Desa Mekar Buana

Desa Mekarbuana merupakan lokasi pengabdian yang berada di Kecamatan Tegalwaru yang berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Desa Wargasetra
- Sebelah Barat : Kabupaten Bogor
- Sebelah Selatan : Kabupaten Cianjur
- Sebelah Timur : Desa Cintalaksana

1.1 Rumusan Konsep Kegiatan

Rumusan konsep pengabdian kepada masyarakat ini adalah :

1. Memberikan pelatihan tentang pelayanan prima melalui metode ceramah, penyuluhan dan simulasi
2. Memberikan pendampingan sampai peserta dianggap cukup dalam memahami pelayanan prima.

1.2 Tujuan, Manfaat dan Dampak

1.2.1 Tujuan

Tujuan pengabdian kepada masyarakat ini adalah memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pelaku ekowisata Kampung Kopi tentang pelayanan prima agar memiliki sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab yang baik dalam melayani wisatawan.

1.2.2 Manfaat dan Dampak

Manfaat dan dampak yang diharapkan dari pengabdian kepada masyarakat ini adalah : Meningkatnya sikap, perhatian, tindakan, kemampuan dan tanggungjawab dari para peserta pelatihan tentang memberikan pelayanan yang prima kepada wisatawan.

3. Target Luaran

Target luaran pengabdian kepada masyarakat ini adalah publikasi pada jurnal nasional terakreditasi dan Hak Kekayaan Intelektual.

TINJAUAN PUSTAKA

2. Pariwisata

Pengertian pariwisata menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Agar sukses dan berkelanjutan, pengembangan dan pemasaran pariwisata perlu melibatkan berbagai unsur baik pemerintah, masyarakat dan pihak swasta.

Menurut Kodhyat (2013) pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ketempat lain bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial budaya, alam dan ilmu.

Apabila ditinjau secara etimologi, Yoeti dalam Octavia (2015) istilah pariwisata sendiri berasal dari bahasa Sansekerta yang memiliki persamaan makna dengan *tour*, yang berarti berputar putar dari suatu tempat ke tempat lain. Hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa kata “pariwisata” terdiri dari dua suku kata yaitu “Pari” dan “Wisata”. “Pari” yang berarti banyak, berkali-kali, berputar-putar, lengkap, dan “wisata” yang berarti perjalanan, bepergian”.

Menurut Hunziker dan Krapf dalam Octavia (2015), pariwisata dapat didefinisikan sebagai keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing disuatu tempat, dengan syarat bahwa mereka tidak tinggal disitu untuk melakukan suatu pekerjaan yang penting yang memberikan keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara”.

Konsep pariwisata dapat ditinjau dari dua sisi yaitu sisi demand dan supply. Pariwisata dari sisi demand adalah dikelompokkan berdasarkan alasan kunjungan yang meliputi waktu luang, studi wisata dan wisata kesehatan, wisata bisnis, profesional, meeting dan konferensi serta petualang. Pariwisata dari sisi supply adalah transportasi, atraksi, akomodasi, pelayanan, fasilitas, informasi, promosi, sosial budaya, daya dukung, destinasi, dampak fisik lingkungan, kebijakan dan kelembagaan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dibuat sintesa bahwa pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan seorang atau sekelompok orang untuk

sementara waktu dari suatu tempat ketempat yang lainnya dengan maksud untuk menikmati perjalanan tersebut atau dapat memenuhi hasrat dan keinginan masing-masing.

2.2 Ekowisata

Potensi alam Indonesia yang luar biasa kadang masih belum sepenuhnya disadari oleh masyarakat. Padahal dengan segala potensi yang dimiliki kekayaan dan keindahan alam, budaya, sumber daya manusia dan sebagainya kita bisa menarik minat orang agar datang berkunjung. Oleh karena itu, upaya yang sistematis, terencana dan terus menerus perlu dilakukan untuk mendampingi masyarakat menggali potensi mereka. Desa wisata telah menjadi sebuah fenomena di beberapa wilayah Indonesia. Upaya untuk menjadikan desa dengan berbagai kehidupan alami sebagai destinasi wisata telah memunculkan sebuah wisata baru. Wisatawan rindu akan suasana desa dengan udaranya yang segar mandi disungai yang airnya sejuk dan jernih. Memetik buah, menanam padi disawah menikmati lingkungan alam desa yang masih alami, telah mendorong pengembangan konsep desa ekowisata.

Ekowisata (*Ecotourism*) dalam bahasa Indonesia biasa diartikan sebagai pariwisata berwawasan lingkungan. Maksudnya, melalui aktivitas yang berkaitan dengan alam, wisatawan diajak melihat dan menyaksikan alam dardekat, menikmati keaslian alam dan lingkungannya sehingga membuatnya tergugah untuk mencintai alam. Ekowisata merupakan bentuk pariwisata yang berfokus pada menyusuri alam dan menekankan daya tariknya pada pelestarian lingkungan. Ekowisata memiliki hubungan yang kuat dengan pariwisata berkelanjutan. Keberlanjutan itu tergantung pada hubungan antara pariwisata dan lingkungan. Pengelolaan yang baik dalam pengembangan ekowisata merupakan yang penting untuk melestarikan dan menjaga kekayaan hayati daerah serta meningkatkan ekonomi masyarakat setempat (Bunruamkaew, 2011 dalam Chatarina Muryani, Sigit Santosa dan Singgih Prihadi, 2020).

Sekitar tahun 1980-an lahir suatu konsep *Alternative tourism* yang memberikan suatu kritikan terhadap paradigma lama tentang pariwisata yang cenderung mengeksploitasi sumberdaya alam tanpa memperhatikan

kelestariannya, dan marginalisasi kepentingan masyarakat lokal. Paradigma baru pariwisata kemudian muncul sebagai kritik terhadap segenap penyimpangan praktik pariwisata massal (*mass tourism*). Konsep baru inilah yang kemudian populer dinamakan ekowisata. Ekowisata (Fennel, 1999:43 dalam I Nyoman Sukma Arida, 2017) merupakan wisata berbasis alam yang berkelanjutan dengan fokus pengalaman dan pendidikan tentang alam, dikelola dengan sistem pengelolaan tertentu dan memberi dampak negatif paling rendah terhadap lingkungan, tidak bersifat konsumtif dan berorientasi pada lokal (dalam hal kontrol, manfaat yang dapat diambil dari kegiatan usaha).

The International Ecotourism Society (TIES) dalam Prayudi, Edy Susilo dan Heti Herastuti, 2017 mendefinisikan ekowisata adalah perjalanan yang bertanggung jawab ke daerah alami yang menjaga lingkungan, mempertahankan kesejahteraan masyarakat lokal dan melibatkan interpretasi dan edukasi khususnya pada staf dan tamu (*responsible travel to natural areas that conserves the environment, sustains the well-being of the local people and involves interpretation and education*).

Sekurang-kurangnya ada tiga pengertian ekowisata yang dirumuskan dalam konteks perjalanan ke kawasan alami seperti dirangkum oleh Drumm dan Moore (2005:15) dan Wood (2002:9) dalam Ferdinan Asmin, 2018 sebagai berikut:

1. Definisi yang pertama kali diterima secara luas adalah definisi yang diberikan oleh *The International Ecotourism Society* pada tahun 1990, yaitu: “*Ekowisata adalah perjalanan bertanggung jawab ke kawasan alami untuk mengkonservasi lingkungan dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat lokal*”
2. Martha Honey pada tahun 1999 juga mengusulkan pengertian yang lebih detail, yaitu: “*Ekowisata adalah perjalanan ke kawasan rentan, belum terjamah, dan dilindungi namun berdampak rendah dan skala kecil. Ekowisata mendidik wisatawan, menyediakan dana untuk konservasi, memberikan manfaat langsung bagi pembangunan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat lokal, dan mengedepankan respek terhadap perbedaan budaya dan hak azasi manusia*”

3. IUCN pada tahun 1996 memberikan pengertian yang diadopsi oleh banyak organisasi, yaitu: *“Ekowisata adalah perjalanan bertanggung jawab secara lingkungan dan kunjungan ke kawasan alami, dalam rangka menikmati dan menghargai alam (serta semua ciri-ciri budaya masa lalu dan masa kini) untuk mempromosikan konservasi, memiliki dampak kecil dan mendorong pelibatan sosial ekonomi masyarakat local secara aktif sebagai penerima manfaat”*.

Berdasarkan beberapa definisi ekowisata diatas dapat disimpulkan bahwa ekowisata adalah kegiatan berwisata yang dilakukan dengan menikmati alam, budaya serta aktivitas keseharian masyarakat yang natural sehingga berdampak bagi kecintaan terhadap kelestarian alam dan budaya setempat.

Tidak semua wisata alam bisa dijadikan ekowisata sebab ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi diantaranya adalah:

1. Melestarikan lingkungan.
2. Secara ekonomis menguntungkan.
3. Memberi manfaat bagi masyarakat sekitar.

Sedangkan Syarat penerapan konsep ekowisata (Sekartjajrarini dan Legoh, 2004 dalam Gunardi dan Sugeng, 2017).meliputi :

1. Pemanfaatan dan pelestarian lingkungan.
2. Kontribusi ekonomi pada masyarakat lokal.
3. Aspek pembelajaran berkelanjutan.
4. Kawasan terbuka atau kawasan budaya.
5. Dampak negatif minimum

2.3 Pelatihan

2.3.1 Definisi Pelatihan

Menurut Pasal 1 ayat 9 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan.

Wexley dan Yuki dalam As'ad (2011:33), Pelatihan dan pengembangan adalah istilah-istilah yang menyangkut usaha agar tercapainya penguasaan akan keterampilan, pengetahuan dan perubahan sikap yang relevan terhadap pekerjaan. Sedangkan menurut Amstrong (2011:59), menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan sebagai upaya peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan secara menyeluruh serta meningkatkan pengetahuan dan keahlian seorang karyawan. Senada dengan Amstrong, Mangkuprawira (2011:135) berpendapat bahwa pelatihan bagi karyawan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan standar.

2.3.2 Tujuan Pelatihan

Setidaknya, ada 5 tujuan yang perusahaan sasar ketika menyelenggarakan pelatihan bagi karyawannya. Beberapa tujuan yang kami maksud antara lain:

- 1) Meningkatkan pengetahuan karyawan, terutama tentang tren tren terbaru yang belum mereka ketahui.
- 2) Meningkatkan keterampilan karyawan, terutama berhubungan dengan skill yang secara spesifik berhubungan dengan bidang kerjanya.
- 3) Mengembangkan sikap yang lebih baik, agar mampu menyesuaikan dengan budaya kerja yang ingin perusahaan bangun.
- 4) Mempersiapkan tanggung jawab lebih tinggi, khususnya ketika perusahaan ingin ada peningkatan kapasitas dan kemampuan manajerial.
- 5) Memfasilitasi perubahan yang terjadi pada organisasi, ketika ada hal hal yang ingin organisasi ubah dalam budayanya.

2.3.3 Metode Pelatihan

Setiap perusahaan yang melakukan program pelatihan, membutuhkan metode yang tepat agar pelatihan tersebut dapat dengan mudah diterapkan. Metode pelatihan yang dipilih hendaknya disesuaikan dengan jenis pelatihan yang akan dilaksanakan dan yang dapat dikembangkan oleh suatu perusahaan. Menurut

Wayne (2012:216) ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk pelatihan dan pengembangan antara lain:

- 1) Arahan Instruktur. Metode arahan instruktur (*instructor-led*) tetap efektif untuk banyak jenis pelatihan. Salah satu manfaat pelatihan dengan arahan instruktur adalah bahwa si instruktur bisa menyampaikan sejumlah besar informasi dalam waktu relatif singkat.
- 2) Studi Kasus (*Case Study*). Metode pelatihan di mana para trainer mempelajari informasi yang diberikan dalam sebuah kasus dan mengambil keputusan berdasarkan hal tersebut.
- 3) Pemodelan Perilaku (*Behavior Modeling*). Metode pelatihan yang memungkinkan seseorang untuk belajar dengan meniru atau mereplikasikan perilaku orang-orang lainnya untuk menunjukkan kepada para manajer cara menangani berbagai situasi.
- 4) Permainan Peran (*Role Playing*). Metode pelatihan di mana para peserta diminta untuk merespon permasalahan-permasalahan khusus yang mungkin muncul dalam pekerjaan mereka dengan meniru situasi-situasi dunia nyata.
- 5) Permainan Bisnis (*Business Games*). Metode pelatihan yang memungkinkan para peserta untuk mengambil peran-peran seperti presiden, *controller* atau *vice president* pemasaran dari dua organisasi bayangan atau lebih dan bersaing satu sama lain dengan memanipulasi faktor-faktor yang dipilih dalam suatu situasi bisnis tertentu.
- 6) *In Basket Training*. Metode pelatihan dimana para peserta diminta menyusun prioritas dan kemudian menangani sejumlah dokumen bisnis, pesan e-mail, memo, laporan, dan pesan telepon yang biasanya melewati meja seorang manajer.
- 7) *On the Job Training*. Metode pelatihan informal yang memungkinkan seorang karyawan untuk mempelajari tugas-tugas pekerjaan dengan mengerjakan secara nyata.
- 8) Rotasi Pekerjaan (*Job Rotation*). Metode pelatihan dimana para karyawan berpindah dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya untuk memperluas pengalaman mereka.

- 9) Magang (*Intership*). Metode rekrutmen yang biasanya melibatkan para mahasiswa perguruan tinggi yang membagi waktu mereka antara mengikuti kuliah dan bekerja untuk sebuah organisasi.
- 10) Pelatihan Pemula (*Apprenticeship Training*). Metode pelatihan yang mengkombinasikan instruksi di kelas dengan *On the Job Training*.

2.4 Pelayanan prima (*Service Excellence*)

Kunci keberhasilan usah bidang jasa pada umumnya terletak dari pelayanan maksimal yang diberikan kepada konsumen. Demikina juga dalam usaha bidang pariwisata sangat mengandalkan bagaimana pelayanan dapat dikerjakan dengan sangat prima untuk memberikan kepuasan kepada para wisatawan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian dari melayani adalah 1. membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; meladeni: para pembantu sibuk ~ tamu; 2 menerima (menyambut) ajakan (tantangan, serangan, dan sebagainya) 3 mengendalikan; melaksanakan penggunaannya. Sedangkan pengertian pelayanan adalah 1 perihal atau cara melayani 2 usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa 3 kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Adapun definisi pelayanan menurut Majid (2009:35), pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis, dan sebagainya), disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus. Sedangkan Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Menurut Freddy, 2017 Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan primamerupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan. Sedangkan menurut Firmansyah, 2016 pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan

pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara Prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Sebagai bahan perbandingan Barata 2014, ada beberapa pengertian mengenai pelayanan prima yang diungkapkan oleh pelaku bisnis.

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tamah, dan cepat.
3. Layanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitranya.
5. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Daryanto dalam Suminar.R dan Apriliawati. M, 2017 menjelaskan tujuan pelayanan prima adalah :

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk membutuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014 pelayanan prima berfungsi sebagai:

- 1) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- 2) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
- 3) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- 4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
- 5) Memenangkan persaingan pasar.

- 6) Memuaskan pelanggan agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
- 7) Memberikan keuntungan pada perusahaan.

Menurut Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018 prinsip pelayanan prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep *triple A* yaitu :

1. *Attitude* (sikap)

Merupakan cerminan perilaku atau gerak-gerik seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain.

2. *Attention* (perhatian)

Merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi.

3. *Action* (Tindakan)

Merupakan perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (*attitude-attention*).

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014 unsur-unsur pelayanan prima terdiri dari:

1. Penampilan.
2. Tepat waktu dan janji.
3. Kesiediaan melayani.
4. Pengetahuan dan keahlian.
5. Kesopanan dan ramah tamah.
6. Kejujuran dan kepercayaan.
7. Kepastian hukum.
8. Keterbukaan.
9. Efisiensi.
10. Biaya yang wajar
11. Tidak Rasial.
12. Kesederhanaan.

METODE PELAKSANAAN

3. Strategi

Strategi yang digunakan pada pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di Desa Mekarbuana Kecamatan Tegalwaru Kabupaten Karawang adalah dengan memberikan pelatihan dengan strategi kombinasi pelatihan sebagai berikut:

- 1) Arahan Instruktur.
- 2) Studi Kasus (*Case Study*).
- 3) Pemodelan Perilaku (*Behavior Modeling*).

3.1 Rencana Kegiatan

Rencana kegiatan pengabdian kepada masyarakat akan disusun sesuai table dibawah ini:

Tabel 3. 1
Tahapan Kegiatan Pegabdian Kepada Masyarakat

| Kegiatan | Juni 2022 | | | | Juli 2022 | | | |
|---------------------|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Penyusunan Tim | | | | | | | | |
| Penyusunan Proposal | | | | | | | | |
| Kegiatan Pelatihan | | | | | | | | |
| Laporan Kegiatan | | | | | | | | |
| Luaran Tambahan | | | | | | | | |

Sumber : diolah oleh Tim Abdimas, 2022

3.2 Rencana Keberlanjutan

Rencana keberlanjutan dari pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan adalah :

1. Tahun 2022-2023 : Pengembangan produk kopi dan perencanaan pendirian Kampung Kopi berbasis ekowisata pada Desa Mekar Buana Kecamatan Tegalwaru Kabupaten Karawang.
2. Tahun 2023-2024 : Rancangan pembangunan program Kampung Kopi

berbasis ekowisata pada Desa Mekar Buana Kecamatan Tegalwaru Kabupaten Karawang.

3. Tahun 2024-2025 : Pendirian Kampung Kopi berbasis ekowisata pada Desa Mekar Buana Kecamatan Tegalwaru Kabupaten Karawang.
4. Tahun 2025-2026 : Pengembangan Kampung Kopi berbasis ekowisata pada Desa Mekar Buana Kecamatan Tegalwaru Kabupaten Karawang.

3.3 Tim Pelaksana (Kompetensi & Tanggung Jawab dalam Tim)

Kompetensi dan tanggungjawab dalam tim pelaksana pada pengabdian kepada masyarakat diuraikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 2
Kompetensi dan Tanggungjawab dalam Tim

| Nama | Uraian Tugas |
|---|--|
| Nandang, S.E., M.M. (Ketua) | Kompetensi : Manajemen Sumber Daya Manusia Tanggungjawab dalam Tim : Sebagai ketua tim pengabdian kepada masyarakat; Membentuk tim; Menyusun proposal; Melakukan koordinasi; Menyusun laporan; |
| Asep Jamaludin, S.E., M.M. (Anggota 1) | Kompetensi : Manajemen Sumber Daya Manusia Tanggungjawab dalam Tim : Sebagai anggota tim pengabdian kepada masyarakat; Membantu merumuskan, melakukan pengamatan, identifikasi dan kajian; Membantu pengolahan data dan penyusunan laporan. |
| Wanta, S.E., M.M. (Anggota 2) | |
| Yudi Firmansya, S.Pd., M.Pd (Anggota 3) | |
| Sihabudin, S.E., MM (Anggota 4) | |

Sumber : Hasil Olah, 2022

3.4 Mitra yang Terlibat

Mitra yang terlibat dalam pengabdian kepada masyarakat ini yaitu :

1. Pemerintahan Desa mekarbuana
2. Badan Usaha Milik Desa.
3. Kompepar
4. Masyarakat Desa Mekar Buana.

JADWAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Rencana jadwal kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

Hari : Jum'at - Minggu
Tanggal : 29 – 31 Juli 2022
Tempat : Desa Mekarbuana Kec. Pangkalan Kab. Karawang
Kegiatan : Pelatihan dan Pendampingan

Tabel 5. 1
Rencana Jadwal Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

| Waktu | Kegiatan |
|---------------------------|--|
| Jumat 29 Juli 2022 | |
| 13.00 – 13.30 WIB | Pembukaan Sambutan Ketua Tim Sambutan Kepala Desa |
| 13.30 – 15.00 WIB | Pelatihan Service Excellence Materi: “Pelayanan Prima Pelaku Usaha Ekowisata Kampung Kopi”. |
| 15.00 – 16.00 WIB | Tanya Jawab |

Sumber : Hasil Olah, 2022

HASIL KEGIATAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

4. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan pengabdian masyarakat di Desa Mekar Buana diselenggarakan pada tanggal 11 Juni 2022 mulai dari Jam 13:00 s.d 15:30 dengan bentuk kegiatan pelatihan pelayanan prima bagi para pelaku ekowisata Kampung Kopi. Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman serta kompetensi dari orang yang terlibat dalam usaha ekowisata ini dalam memberikan layanan kepada para pengunjung. Layanan yang paripurna akan memberikan dampak kepuasan bagi pengunjung sehingga diharapkan mereka akan kembali lagi berwisata di Kampung Kopi dengan mengajak serta keluarga dan orang lain.



Gambar 4.1

Tim Pengabdian Prodi Manajemen UBP

Peserta yang mengikuti pelatihan terdiri dari unsur pemerintahan desa, pengurus Bumdes, pengurus Kompepar serta masyarakat yang terlibat dalam pengembangan usaha ekowisata Kampung Kopi mulai dari pemandu wisata, kelompok tani kopi, penjual cinderamata, pemilik warung, tukang ojek, penata parkir, bagian kebersihan dan keamanan. Pelaksanaan pelatihan ini dibagi menjadi dua sesi yang terdiri dari sesi pelatihan dan diskusi mendalam.

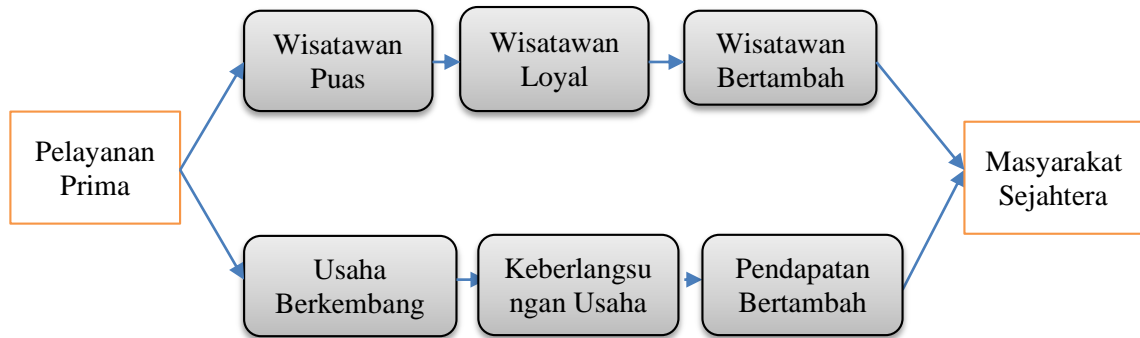
Metoda pelatihan dilakukan dengan ceramah dalam waktu sekitar 90 menit dengan pemateri Nandang, SE.,MM. dari Prodi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang sekaligus sebagai pengabdian dengan judul materi “Pelayanan Prima Pelaku Ekowisata Kampung Kopi”. Isi materi yang disampaikan pada pelatihan ini diantaranya adalah penyebab destinasi wisata tutup, definisi dan manfaat pelayanan prima, tiga pilar pelayanan prima, pelayanan prima total, Analisa situasi persaingan, mengembangkan pola pikir dan lingkungan positif, pengembangan skill serta unsur-unsur pelayanan prima.

5. Pembahasan

Pelatihan ini dilakukan lebih santai terkesan tidak formal sebab peserta yang hadir sebagian besar ibu-ibu rumah tangga dengan beberapa orang mengajak serta anaknya yang masih balita. Suasannya sangat cair dan kekeluargaan sambil sesekali menggunakan pengantar bahasa local sehingga pelatihan menjadi lebih akrab.

Pada awal materi disampaikan beberapa contoh destinasi wisata besar dan terkenal tetapi sekarang tutup/bankrupt. Padahal pada masa jayanya destinasi wisata itu banyak dikunjungi wisatawan dari seluruh Indonesia bahkan wisatawan asing tetapi mengapa bisa tutup? Pertanyaan inilah yang menstimulus peserta untuk mencari tahu jawabannya.

Pada usaha jasa pariwisata tentu yang paling berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung, semakin bagus kualitas pelayanan maka pengunjung akan semakin puas, dengan kepuasan tersebut pengunjung akan loyal dan memberikan citra positif pada usaha jasa wisata tersebut. Sehingga bisa disebutkan bahwa beberapa destinasi wisata yang tutup bisa jadi penyebabnya dipengaruhi oleh menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan atau dijanjikan kepada pengunjung. Dalam rangka menjaga eksistensi destinasi wisata Kampung Kopi maka semua elemen yang terlibat harus memahami pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dengan pelayanan yang prima yaitu suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.



Gambar 5.2

Manfaat Pelayanan Prima

Materi berikutnya menjelaskan 3 pilar pelayanan prima yang harus terus diupayakan yaitu:

- 1) Produk/jasa ekowisata kampung kopi harus terus ditingkatkan kualitasnya, mulai dari kenyamanan, kebersihan, keamanan serta hal-hal menarik lainnya yang bisa dikembangkan.
- 2) Proses Pelayanan ekowisata kampung kopi perlu dibuatkan standar pelayanan yang berbentuk SOP agar system pelayanannya menjadi lebih baik dan Berorientasi kepada kepuasan pengunjung.
- 3) Pelaku usaha ekowisata yang terlibat harus meningkatkan kualitas dirinya menjadi seorang pelayan wisatawan yang kompeten.

Pada akhir materi membahas tentang unsur-unsur pelayanan prima yang harus dipahami oleh semua pelaku ekowisata Kampung Kopi mulai dari penampilan yang harus terlihat rapi, selalu menepati janji kepada pengunjung, kesediaan melayani yang harus terus tumbuh, berusaha terus untuk meningkatkan pengetahuan, menjaga sopan santun, bertindak jujur dan dapat dipercaya, sederhana, efisien serta menghormati perbedaan ras.

Setelah selesai penyampaian materi kemudian dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab. Beberapa peserta cukup antusias untuk bertanya diantaranya yang cukup menarik dari pertanyaan itu adalah apakah dengan menerapkan pelayanan prima ekowisata Kampung Kopi bisa terus bertumbuh? Pertanyaan yang sangat wajar sebab mereka memang sangat berharap destinasi wisata ini terus tumbuh dan berkembang. Menerapkan pelayanan prima merupakan salah

satu usaha yang bisa dilakukan agar eksistensi usaha ekowisata Kampung Kopi terus berlanjut menjadi destinasi utama pengunjung yang datang ke Desa Mekar Buana. Masih banyak upaya lain yang harus dilakukan agar ekowisata Kampung Kopi terus tumbuh, diantaranya adalah meningkatkan upaya bidang pemasaran, pelestarian lingkungan, edukasi pengunjung dan masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana serta bekerjasama dengan pihak-pihak terkait yang dapat membantu mengembangkan ekowisata Kampung Kopi.

6. Evaluasi Kegiatan

Pelaksanaan pelatihan yang diberikan kepada para pelaku ekowisata Kampung Kopi baru sebatas pemahaman secara umum tentang pelayanan prima, masih banyak materi lanjutan yang harus diberikan kepada peserta agar kompetensi dalam memberikan layanan prima bisa maksimal. Melihat antusiasme dari peserta cukup tinggi perlu kiranya pelatihan ini dilakukan secara periodic sesuai kebutuhan dengan mengundang pemateri serta praktisi yang kompeten pada bidangnya.

Ucapan terimakasih untuk para peserta yang sudah bersedia hadir serta Bapak Kepala Desa dan Pengurus Bumdes Mekar Buana yang telah mendukung berjalannya kegiatan abdimas ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdul Majid, Suharto. 2009. Customer Service Dalam Bisnis. Jakarta: Rajawali Pers.
- As'ad, 2011. Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri. Edisi IV. Yogyakarta: Liberty.
- Barata, Adya. 2014. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. PT. ElexMedia Komputindo. Jakarta.
- Chatarina Muryani, Sigit Santosa dan Singgih Prihadi. 2020. Ekowisata Berbasis Masyarakat . CV. Pramudita Press. Sukoharjo.
- Daryanto dan Isnanto Setyabudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Ferdinal Asmin. 2018. Ekowisata dan Pembangunan Berkelanjutan: Dimulai dari Konsep Sederhana. <https://www.researchgate.net/publication/323309174>
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kodhyat. (2013). *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*. PT. Gramedia Pustaka Utama Malang.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. (2011). Principle Of Marketing. New Jersey: Prentice Hall
- Mondy, R. Wayne, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Erlangga, Jakarta
- Prayudi, M. Edy Susilo dan Heti Herastuti. 2017. Membangun Desa Wisata. LPPM UPN Veteran Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy. 2017. Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama
- Tb. Sjafri Mangkuprawira. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Yoeti, Oka, A. (2008). Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. Pradaya Pratama.
- Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. 2018. Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima. Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Jurnal:

- Amran, Ali, Yani Restiani Widjaja, and Siti Nuryanti. 2019. "Service Excellence Dan Servicescape: Faktor Dominan Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu Hotel". *Jurnal Kajian Pariwisata* 1 (1), 44-52. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/135>.
- Frimayasa, A., & Administrasi, M. 2017. Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/1882>
- Maulana, Egi (2016) Pengaruh *Service Excellence* Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Marbella Suites Bandung: Survey pada wisatawan individu yang memutuskan menginap di

Ratna Suminar dan Mia Apriliawati. 2017. Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempo SIP TC Paramount Summarecon. Jurnal Sekretari Vol. 4 No. 2 – Juni 2017

Rosdiana Rosdiana, Indri Syahfitri (2019) Peranan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik. Journal of Millennial Community, Vol 1, No 1 (2019)

Undang-Undang :

Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 10 Tahun 2009, tentang Kepariwisataaan.

Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 pelatihan kerja

Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 90 Tahun 2020, Tentang Kelompok Sadar Wisata.

Peraturan Gubernur Nomor 93 Tahun 2017 Tentang Standar Pembangunan dan Pengelolaan Daya Tarik Wisata.

Perda Karawang Nomor 3 tahun 2016 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Daerah 2016-2026.

Perda Karawang Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Desa Wisata.