

**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-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 ditindaklanjuti dengan pelatihan berikutnya yang lebih praktis sesuai kebutuhan.

Kata Kunci: Pelatihan, Pelayanan Prima, Ekowisata.

Abstract

The title of this community service is the Excellent Service Training for Ecotourism Actors in the Coffee Village, Mekar Buana Village - Karawang. Which was held on June 13, 2022 with participants from parties involved in the Kampung Kopi ecotourism. The purpose of this initial stage of community service is to increase the knowledge, understanding and ability of the ecotourism actors of Kampung Kopi Mekarbuana Village in providing the best service to

tourist visitors. The ultimate goal is the establishment of an Ecotourism-Based Coffee Village that contributes positively to the surrounding natural environment, visitors, the government and the community around Mekarbuana Village, Tegalwaru District, Karawang Regency. The method used in this community service is training that will be given to parties involved in the ecotourism management of Kampung Kopi Mekar Buana Village - Karawang. The implementation of the training begins with the delivery of excellent service material which provides an important understanding of how to provide complete service to visitors so that they feel satisfied. This training is only limited to the delivery of general material that needs to be followed up with the next more practical training as needed.

Keywords: Training, Excellent Service, Ecotourism

PENDAHULUAN

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 melakukan kegiatan pelatihan kepada para pelaku ekowisata Kampung Kopi Desa Mekarbuana.

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. Sedangkan 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.

METODE

Metode 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*).

1. 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.

2. 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. 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 6.1

Tim Pengabdi Prodi Manajemen UBP

Peserta yang mengikuti pelatihan terdiri dari unsur pemerintahan desa, pengurus Bumdes, pengurus Pokdarwis 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 pengabdi 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.

2. 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 Karawang, 28 Februari 2023

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 6.2

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.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan:

1. Pelatihan ini diikuti oleh unsur pelaku ekowisata kampung kopi mulai dari pengurus Bumdes, pokdarwis, ibu-ibu PKK, pemilik usaha (warung makan, penjual oleh-oleh dan ojek wisata), pihak keamanan desa.
2. Pelatihan berjalan lancar serta diikuti dengan sangat antusias oleh para peserta sampai kegiatan berakhir.
3. Materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan dari peserta

Saran:

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.

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.
- Karawang, 28 Februari 2023

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. Sjafrri 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://ejournal.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 Marbella Suites Bandung. Universitas Pendidikan Indonesia. URI<http://repository.upi.edu/id/eprint/23710>

Ratna Suminar dan Mia Apriliawati. 2017. *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa 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.

Karawang, 28 Februari 2023

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 Kepariwisata Daerah 2016-2026.

Perda Karawang Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Desa Wisata.

Web Site:

<https://kbbi.web.id/pelayanan>

<https://id.wikipedia.org>

<https://travel.kompas.com/read/2021/10/12/160400727/hati-hati-harga-parkir-bus-di-farmhouse-lembang-tidak-sampai-rp-150.000?page=all>

<https://regional.kompas.com/read/2021/05/27/063829478/video-viral-wisatawan-bayar-rp-37000-untuk-seporsi-pecel-lele-pedagang?page=all>