

PELATIHAN LAYANAN PRIMA DI UMKM WISATA HUTAN BAMBU BEKASI

Bunga Cahyaputri¹, Bernard Hasibuan², Ninin Gusdini³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sahid

e-mail: bungacahyaputri@usahid.ac.id¹, bernard_hasibuan@usahid.ac.id², ninin_gusdini@usahid.ac.id³

Abstrak

Salah satu kunci dalam memenangkan persaingan bisnis saat ini adalah kepuasan pelanggan, termasuk pada bisnis pariwisata. Akan tetapi, fakta di lapangan pengelola dan pedagang di Wisata Hutan Bambu Bekasi masih belum menerapkan prinsip kepuasan pelanggan terhadap pengunjung wisatawan. Mereka masih kurang pemahaman dan belum terlalu peduli tentang kenyamanan dan kepuasan wisatawan selama berwisata. Pelayanan prima (Service Excellence) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Wisata hutan bambu hanya memiliki 5 orang pengelola dan beberapa pedagang yang ikut terlibat melayani pengunjung. Seluruh pengelola harus bekerja keras untuk mewujudkan komitmen dalam mengembangkan usaha dan memberikan layanan terbaik bagi seluruh pengunjung. Oleh karena itu, pelatihan ini ditujukan untuk memberikan pengetahuan dan latihan singkat tentang pengelolaan layanan prima yang baik kepada seluruh stakeholder wisata hutan bambu. Jenis metode yang dilakukan yaitu dengan memberikan penyuluhan dalam bentuk sosialisasi dan penjabaran informasi mengenai pelayanan prima dan implementasinya di wisata Hutan Bambu Bekasi. Peserta tampak antusias dengan pengetahuan kualitas layanan, layanan prima, dan penerapannya dalam wisata Hutan Bambu Bekasi. Peserta juga menambah keterampilan dalam penerapan layanan prima sesuai alur proses pengunjung di wisata Hutan Bambu. Para pedagang dapat menerapkan layanan prima pada proses pengunjung membutuhkan makanan atau minuman di wisata Hutan Bambu.

Kata kunci: Pengelola Wisata, Wisata Hutan Bambu, Pelatihan, Pelayanan Prima

Abstract

One of the keys to winning today's business competition is customer satisfaction, including in the tourism business. However, the facts on the ground are that managers and traders at the Tourism of Hutan Bambu Bekasi have not yet implemented the principle of customer satisfaction towards tourist visitors. They still lack understanding and do not care much about the comfort and satisfaction of tourists during their trip. Excellent service is a service that meets quality standards that are following customer expectations and satisfaction. Hutan Bambu only has 5 managers and several traders who are involved in serving visitors. All managers must work hard to realize their commitment to developing their business and providing the best service for all visitors. Therefore, this training is intended to provide knowledge and brief training on managing good excellent service to all stakeholders of Hutan Bambu tourism. The method used is by providing counseling in the form of socialization and explaining information regarding excellent service and its implementation in the Hutan Bambu Bekasi. Participants seemed enthusiastic about the knowledge of service quality, excellent service, and its implementation in the tourism of Hutan Bambu Bekasi. Participants also added skills in implementing excellent service according to the visitor process flow. Traders can apply excellent service to the process of visitors needing food or drinks at the Hutan Bambu tourism.

Keywords: Tourism Management, Hutan Bambu, Training, Excellent Service

PENDAHULUAN

Salah satu kunci dalam memenangkan persaingan bisnis saat ini adalah kepuasan pelanggan, termasuk pada bisnis pariwisata. Kepuasan pelanggan juga telah lama menjadi perhatian wirausahawan, peneliti, dan para praktisi ahli pemasaran (Lauw & Sondang Kunto, 2013). Pelayanan prima (Service Excellence) adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Sederhananya, pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Pelayanan prima merupakan modal utama bagi perusahaan untuk dapat meraih persepsi masyarakat dan menjadi sebuah kepercayaan publik yang melahirkan citra positif bagi perusahaan.

Service Excellence ini dapat dilaksanakan dengan memperhatikan cara berkomunikasi yang baik, dalam hal ini khususnya berhubungan dengan interpersonal skills (Lauw & Sondang Kunto, 2013)

Tempat wisata termasuk dalam kategori jasa. Dibandingkan dengan produk manufaktur, jasa memiliki perbedaan dalam dimensi wujud, ketidakterpisahan, dan keragaman. Karakteristik jasa adalah tidak berwujud, diproduksi dan dikonsumsi seketika, melibatkan konsumen dalam penciptaan dan pengantarannya, dan memerlukan kepemimpinan dan keahlian manajemen yang sangat berbeda dengan manufaktur. Berdasarkan kualitasnya, tingkatan pelayanan bisa dibedakan menjadi rendah, dapat diterima, biasa, baik, hebat, dan prima (Rahmayanty, 2013). Penilaian terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsi konsumen dan ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang akan diberikan. Dimensi kualitas layanan yang memiliki pengaruh signifikan dalam pembentukan kepuasan pelanggan yaitu tangible, reliability dan empathy (Lauw & Sondang Kunto, 2013). Ekspektasi yang tidak dipenuhi dapat mengakibatkan penolakan konsumen terhadap merek tersebut yang berarti kehilangan laba masa kini, kehilangan laba masa depan, kehilangan kesempatan pelanggan potensial melalui pelanggan lama, kesulitan mencari klien baru, dan pengeluaran yang lebih besar untuk memperbaiki citra perusahaan. Salah satu model yang dikenal pada industri jasa adalah SERVQUAL (Service Quality). Konsep ini dapat digabungkan dengan konsep Kano dan QFD. Pada konsep SERVQUAL, kesenjangan dapat muncul antara persepsi konsumen dan ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan (Rahmayanty, 2013).

Wisata Hutan Bambu yang berlokasi di pinggir Kali Bekasi, RT 04/26 Kelurahan Margahayu, Bekasi Timur telah diresmikan sebagai objek wisata sejak tahun 2018. Wisata hutan bambu hanya memiliki 10 orang pengelola dan beberapa pedagang yang ikut terlibat melayani pengunjung. Fakta di lapangan para stakeholder terkait masih belum menerapkan prinsip kepuasan pelanggan terhadap pengunjung wisatawan. Mereka masih kurang pemahaman dan belum terlalu peduli tentang kenyamanan dan kepuasan wisatawan selama berwisata. Akan tetapi dengan sumber daya yang dimiliki, seluruh pengelola harus bekerja keras untuk mewujudkan komitmen dalam mengembangkan usaha dan memberikan layanan terbaik bagi seluruh pengunjung. Berdasarkan uraian di atas, pelatihan ini ditujukan untuk memberikan pengetahuan dan latihan singkat tentang pengelolaan layanan yang baik kepada seluruh stakeholders wisata hutan bambu. Diharapkan dengan pelatihan ini, para stakeholder mampu mengelola kualitas layanan yang pada akhirnya akan dapat mengembangkan wisata hutan bambu.

METODE

Cara untuk mengenalkan pelayanan prima dengan metode pelatihan, pemaparan materi menggunakan contoh layanan prima yang baik. Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dilaksanakan di daerah wisata, wisata Hutan Bambu, RT 04 RW 26, Kelurahan Margahayu, Bekasi Timur. Sasaran peserta adalah Pokdarwis (kelompok sadar wisata) dan pedagang yang berjualan di wisata Hutan Bambu. Kegiatan PKM melalui tahapan sebagai berikut :

1. Persiapan kegiatan meliputi:
 - a. mengumpulkan data, fakta, dan informasi yang berkaitan dengan wawancara dan diskusi dengan stakeholder wisata Hutan Bambu
 - b. Permohonan ijin kegiatan pengabdian masyarakat kepada Ketua pokdarwis Hutan Bambu. Perijinan diperlukan terkait kesediaan mitra untuk mendukung dan berkontribusi langsung dalam kegiatan pelatihan.
 - c. Menyusun rencana kerja dan rencana teknis pelaksanaan
 - d. Kegiatan survei tempat pelaksanaan pelatihan dan pengukuran kebutuhan sarana pendukung di wisata Hutan Bambu
 - e. Pengurusan administrasi (surat-menyurat)
 - f. Persiapan alat dan bahan; akomodasi serta persiapan tempat untuk kegiatan pelatihan
2. Kegiatan pelatihan meliputi:
 - a. Melaksanakan sosialisasi kondisi wisata alam di Indonesia, kepuasan pelanggan dan kaitannya dengan layanan, pengenalan layanan, pengenalan pelayanan prima, serta pentingnya pelayanan prima serta memotivasi stakeholder untuk peka terhadap keinginan/kebutuhan pelanggan
 - b. Melaksanakan pelatihan pelayanan prima sesuai dengan alur proses pengunjung di wisata Hutan Bambu dengan demonstrasi dan peserta terlibat secara aktif mengikuti layanan prima setiap prosesnya. Pada tahap ini, peserta juga aktif berdiskusi tentang alur proses pengunjung, kebutuhan pengunjung, dan bagaimana penerapan layanan prima.

- c. Evaluasi kegiatan, evaluasi bertujuan mengukur tingkat pemahaman para peserta pelatihan sebelum dan sesudah melakukan pelatihan. Pengukuran ketercapaian kegiatan dilakukan melalui pretest dan post-test.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 14 Desember 2023 di Wisata Hutan Bambu, kelurahan Margahayu, Bekasi Timur. Wisata Hutan Bambu, yang berlokasi di pinggir kali Bekasi, telah diresmikan sebagai objek wisata sejak tahun 2018. Ketua pengurus wisata Hutan Bambu, Dudy menyampaikan objek wisata Hutan Bambu memiliki dua zona. Adapun zona tersebut dipisahkan oleh Kali Bekasi. Namun, sejak tahun 2019, sudah dibangun sebuah jembatan gantung sehingga pengunjung kini bisa menikmati area zona dua. Wisata hutan bambu masih minim fasilitas dan perlu pengembangan lebih lanjut. Dua zona tersebut sudah terdapat pedagang yang merupakan warga sekitar sehingga dapat menggerakkan perekonomian masyarakat. Banyaknya pedagang, terutama penjual jajanan dan makanan, untuk memfasilitasi pengunjung yang ingin menikmati suasana wisata hutan bambu setelah berkeliling.

Jumlah peserta kegiatan adalah 13 peserta, terdiri dari: 8 Pokdarwis dan 5 pedagang. Kegiatan PKM ini diawali dengan penyampaian materi menggunakan Power Point. Materi yang disampaikan antara lain mengenai wisata nuansa alam di Jabodetabek, kepuasan pelanggan dan kaitannya dengan layanan, pengenalan layanan, pengenalan pelayanan prima, serta pentingnya pelayanan prima (Gambar 1). Penyampaian materi ini untuk memberikan pemahaman bahwa wisata alam dan layanan itu saling terkait, serta pentingnya layanan prima. Kepuasan pasien/pengunjung dipengaruhi oleh layanan prima yang diberikan. Komunikasi menjadi salah satu variabel yang mempengaruhi hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien/pengunjung (Pitriani et al., 2023). Pelayanan prima begitu penting untuk dilatih kepada pengelola yang terlibat karena mempengaruhi kepuasan pengunjung yang datang ke wisata Hutan Bambu.



Gambar 1. Sosialisasi wisata alam, layanan, dan pelayanan prima

Kegiatan selanjutnya dilanjutkan dengan penjelasan alur proses pengunjung wisata Hutan Bambu dengan menunjukkan kegiatan yang dapat dilakukan pengunjung di wisata Hutan Bambu. Para peserta yang menjadi sasaran kegiatan adalah pengelola dan pedagang di wisata Hutan Bambu karena mereka yang berinteraksi langsung dengan pengunjung wisata Hutan Bambu. Mereka yang akan menjadi fasilitator tercapainya kepuasan pengunjung. Salah satu pelayanan prima yang diberikan pelatihan yaitu keramahan. Jadi, salah satu dari pengelola akan bertugas menyambut pengunjung di pintu masuk dan memberikan sapaan ramah. Sapaan juga wajib diberikan oleh pedagang saat pengunjung datang untuk melihat makanan maupun minuman (Ruliyanta & Setyadi, 2022). Salah satu hal penting pelayanan prima kategori tempat wisata yaitu meningkatkan komunikasi dengan pengunjung. Alur proses pengunjung dengan menawarkan tempat duduk/gubug untuk bersantai, update produk/atraksi wisata atau acara khusus yang berlangsung. Komunikasi dengan membalas pertanyaan atau menanggapi keluhan pengunjung dengan cepat dan sikap yang sopan (Laksamana et al., 2024).

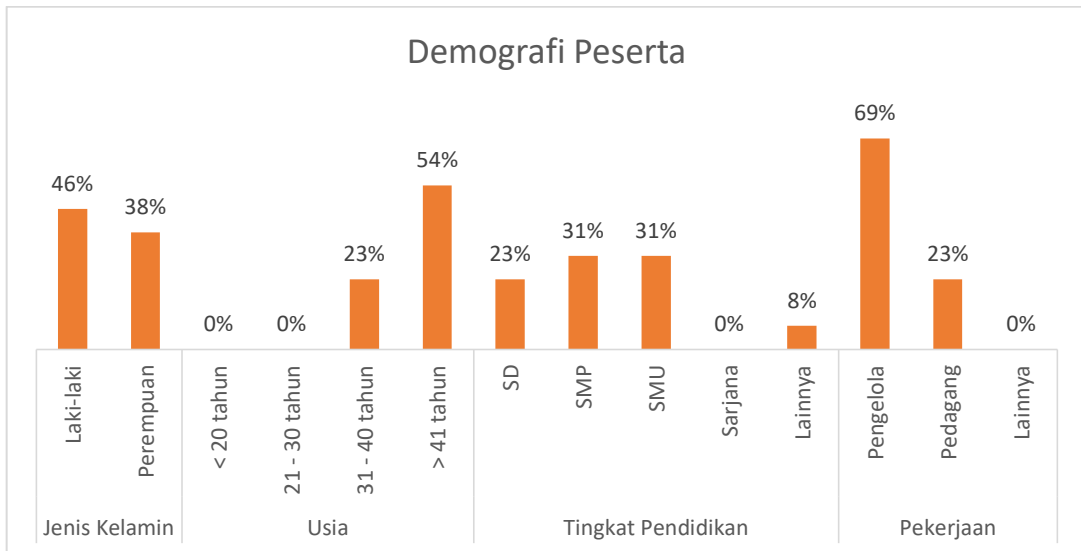
Tahap selanjutnya yaitu demonstrasi serta praktik pelayanan prima di wisata Hutan Bambu dilakukan secara langsung oleh peserta (Gambar 2). Demonstrasi dan praktik langsung dibawah arahan pemateri dan dibantu oleh 1 pendamping. Pada tahap ini, dilakukan demonstrasi tampilan sikap (bahasa tubuh dan penampilan), cara menjadi pendengar yang baik, serta cara berbicara kepada

pengunjung. Tahap ini dilakukan secara interaktif sambil dilakukan diskusi terkait yang dialami selama melayani pengunjung di wisata Hutan Bambu.



Gambar 2. Demonstrasi dan praktik penerapan layanan prima di wisata Hutan Bambu

Salah satu kegiatan untuk menjadi alat tercapainya tujuan yaitu kegiatan evaluasi melalui penyebaran lembar pre-test sebelum kegiatan dimulai dan lembar post-test setelah kegiatan selesai. Penyebaran lembar evaluasi bertujuan untuk mengukur tingkat pemahaman peserta sebelum dan sesudah melakukan pelatihan. Pemahaman terkait keterkaitan antara wisata nuansa alam dan layanan, kepuasan pengunjung dengan pelayanan prima, serta penerapan pelayanan prima di wisata Hutan Bambu. Harapannya para peserta dapat melakukan layanan prima sebagai wujud pemenuhan kebutuhan pengunjung di wisata Hutan Bambu.



Gambar 3. Demografi peserta pelatihan

Demografi peserta pelatihan dapat dilihat pada Gambar 3. Peserta yang mengikuti pelatihan pelayanan prima di wisata Hutan Bambu sebanyak 46% merupakan seorang laki-laki. Kriteria usia lebih dari 41 tahun terbanyak dan sisanya umur 31-40 tahun. Tingkat pendidikan dengan tingkat pendidikan SMP dan SMU terbanyak. Sebanyak 69% merupakan pengelola wisata Hutan Bambu dan sebanyak 23% merupakan pedagang di wisata Hutan Bambu. Selain pengelola, pedagang memerlukan pelatihan pelayanan prima dengan tujuan dapat memberikan layanan prima saat pengunjung memenuhi kebutuhan makan maupun minum.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Peserta Pelatihan

Pertanyaan	Hasil Pre-Test		Hasil post-test	
	% ya	% tidak	% ya	% tidak
Apakah Bapak/Ibu sudah pernah mendengar Layanan Prima pada suatu destinasi pariwisata?	31	69	100	0
Apakah Bapak/Ibu cukup memahami (hal-hal penting) Layanan Prima suatu destinasi pariwisata, terutama Kawasan Wisata Hutan	31	69	100	0

Bambu?				
Apakah Bapak/Ibu mengetahui alur/cara melayani pengunjung Wisata Hutan Bambu?	38	62	100	0
Apakah Bapak/Ibu merasa Layanan/layanan prima sangat penting pada suatu destinasi pariwisata?	62	38	100	0
Apakah Bapak/Ibu pernah/akan melakukan Layanan Prima pada Kawasan Wisata Hutan Bambu?	31	69	92	8
Apakah Bapak/Ibu merasa kesulitan melakukan Layanan Prima pada Kawasan Wisata Hutan Bambu?	67	33	8	92

Hasil pre-test (Tabel 1) menunjukkan bahwa kurang dari 69% peserta yang belum mendengar, tidak memahami, dan bahkan belum pernah melakukan layanan prima. Salah satu hal yang penting dari layanan prima adalah mengetahui alur melayani pengunjung wisata hutan bambu, akan tetapi hal itu tidak diketahui oleh para peserta. Sebanyak 62% peserta merasa layanan menjadi hal yang penting pada suatu destinasi pariwisata. 69% peserta mendengar dan memahami tentang layanan, akan tetapi tidak pernah mendengar dan memahami tentang layanan prima. Peserta belum pernah melakukan layanan prima pada wisata Hutan Bambu dikarenakan mereka belum memahami, bahkan belum pernah mendengar, tentang layanan prima.

Tabel 1 juga menunjukkan hasil post-test setelah kegiatan dilaksanakan yaitu seluruh peserta mengetahui serta memahami tentang pentingnya kualitas layanan, yang masuk didalamnya layanan prima, terjadi peningkatan pemahaman peserta mencapai 70% dalam hal tersebut. Seluruh peserta mengetahui dan memahami alur/cara melayani pengunjung wisata Hutan Bambu, peningkatan pemahaman peserta mencapai 70%. Pemahaman terhadap layanan prima membuat peserta tau pentingnya layanan prima untuk segera diterapkan di wisata Hutan Bambu walaupun manfaat layanan prima tidak secara langsung terlihat dalam jangka pendek.

Kegiatan pelatihan juga menjadikan peserta tidak kesulitan menerapkan layanan prima di wisata Hutan Bambu. Semua hal pada pelatihan meningkatkan semangat para peserta untuk menerapkan layanan prima dengan baik. Para peserta juga antusias dalam mengikuti kegiatan pelatihan dan puas terhadap materi, penjelasan dari narasumber dan pelaksanaannya. Kegiatan PkM juga memberikan fasilitas kran wudhu dan perbaikan gapura untuk meningkatkan layanan menjadi layanan prima (Gambar 4).



Gambar 4. Fasilitas gapura dan tempat wudhu

SIMPULAN

Pengelola (pokdarwis dan pedagang) di wisata Hutan Bambu sadar akan pentingnya mengetahui kebutuhan pengunjung untuk mencapai kepuasan pengunjung. Mereka juga sadar akan pentingnya memberikan layanan terbaik kepada pengunjung. Kegiatan pelatihan meningkatkan kesadaran mereka akan pentingnya mengetahui alur proses atau kegiatan pengunjung selama di wisata Hutan Bambu. Kegiatan pelatihan ini juga memberikan mereka pemahaman dan kemampuan yang dibutuhkan dalam melayani pengunjung dengan baik. Kemampuan layanan prima juga memberikan mereka semangat untuk mencari tau lebih dalam dengan harapan pengunjung berkunjung ke wisata Hutan Bambu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua Pokdarwis yang telah mengijinkan, membantu mengajak pengelola lainnya dan memberikan tempat untuk jalannya kegiatan pelatihan. Kegiatan PkM

di wisata Hutan Bambu didukung secara finansial oleh LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat) Universitas Sahid.

DAFTAR PUSTAKA

- Laksamana, P., Saripudin, & Antoneus Sorongan, F. (2024). Layanan Prima dan Digitalisasi UMKM Sepatu, Sentra PIK Pulogadung. *Jurnal Abdimas Perbanas*, 5(1), 37–45. <https://journal.perbanas.id/index.php/JAP/>
- Lauw, J., & Sondang Kunto, Y. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square dan The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–7.
- Pitriani, M., Supriyanto, & Surajiyo. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Komunikasi Sebagai Variabel Moderasi Di Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau. *Proceedings Economic, Social Science, Computer, Agriculture and Fisheries (ESCAF) 2nd 2023*, 23–30.
- Rahmayanty, N. (2013). Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty. *Graha Ilmu*.
- Ruliyanta, & Setyadi, W. (2022). Pelatihan Layanan Prima bagi Management Gedung Inalum Kuala. 3(1), 32–38. <http://jurnal.iaii.or.id/index.php/JAMTEKNO>