

Pelatihan Komunikasi Pemasaran Pelayanan Prima Bagi Pemilik Homestay Di Desa Margaluyu, Bandung

Nada Arina Romli^{1*}, Euis Puspita Dewi², Siti Sujatini³, Sandy Allifiansyah⁴

^{1, 4} Universitas Negeri Jakarta

^{2, 3} Universitas Persada Indonesia YAI

Email: nadaarina@unj.ac.id

Article History:

Received: 15-Desember-2024

Revised: 24-Desember-2024

Accepted: 09-Januari-2025

Kata Kunci:

Pelatihan komunikasi;
Pemasaran; Wisata; Pelayanan
prima; Desa Margaluyu

Keywords:

Communication training;
Marketing; Tourism; Excellent
service; Margaluyu Village

Abstrak: Desa Margaluyu merupakan salah satu desa Wisata yang berada di kabupaten Bandung Jawa Barat yang memiliki potensi alam yang luar biasa. Desa Margaluyu sudah lama diresmikan sebagai desa binaan wisata yang sering menjadi tujuan wisatawan dalam dan luar negeri. Namun saat ini fasilitas homestay yang ada di desa Margaluyu belum banyak yang memiliki standar pelayanan prima hospitality sehingga kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan pemilik homestay mengenai pelayanan prima berkualitas yang dapat diberikan oleh homestay sederhana. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah sosialisasi, pelatihan dan penyuluhan serta konsultasi dan bimbingan teknis. Tahapan kegiatan dimulai dengan tahap persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Fokus materi yang diberikan kepada peserta yaitu pada unsur pelayanan prima yaitu pada peningkatan kapabilitas hospitality dan pembuatan paket wisata bagi pemilik homestay.

Pelatihan, Pelayanan, prima, Desa Margaluyu

Abstract: Margaluyu Village is one of the tourist villages located in Bandung Regency, West Java, which has extraordinary natural potential. Margaluyu Village has long been inaugurated as a tourist village that is often a destination for domestic and foreign tourists. However, currently, there are not many homestay facilities in Margaluyu Village that have excellent hospitality service standards, so this activity aims to provide knowledge and skills to homestay owners regarding quality excellent service that can be provided by simple homestays. The methods used in this activity are socialization, training and counseling, as well as consultation and technical guidance. The stages of the activity begin with the preparation, implementation and evaluation stages. The focus of the material given to participants is on the elements of excellent service, namely on improving hospitality capabilities and creating tour packages for homestay owners.

PENDAHULUAN

Desa margaluyu merupakan salah satu Desa yang ada di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat. Desa ini memiliki luas 860.20 Ha di Koordinat Bujur 107,554, Koordinat Lintang 7,223 dan Ketinggian DPL 1.514,86 m. Desa margaluyu mempunyai dua buah situ peninggalan jaman Belanda yang usianya sudah 100 tahun, dibangun oleh pemerintah Hindia Belanda mulai tahun 1919 hingga 1923, yaitu Situ Cileunca dan Situ Cipanunjang. Situ Cileunca memiliki kedalaman 17 meter yang difungsikan sebagai pemasok air ke tiga PLTA, yakni PLTA Plengan, PLTA Lamajan, dan PLTA Cikalong yang dioperasikan oleh PLN Indonesia Power, sekaligus juga difungsikan sebagai obyek wisata. Bahkan air dari Situ ini dialirkan ke Sungai Palayangan yang sering menjadi lokasi arung jeram. Situ Cipanunjang terletak di atas Situ Cileunca, sekitar 1.422 meter di atas permukaan laut, yang dinobatkan sebagai waduk tertinggi di Indonesia. Lokasinya yang jauh dari perkotaan dengan view terbaik dan udara yang dingin menjadikan kawasan ini sangat digemari para wisatawan.



Gambar 1. Kawasan Desa Margaluyu

Sumber: Google Map dan <https://wartagarut.com>

Lanskap pemandangan indah yang terbentang Kawasan Desa Margaluyu yang diapit oleh dua situ yaitu Situ Cileunca dan Situ Sipatunjang menciptakan berbagai objek wisata diantaranya adanya Kawasan camping ground, café yang dikelilingi kebun teh karena Desa Margaluyu merupakan salah satu desa penghasil teh, kemudian area arung Jeram. Selain potensi alamnya yang kaya, Desa Margaluyu memiliki daya Tarik pada Perkebunan dan peternakan sehingga pengunjung wisata dapat memerik sayuran dan memerah susu sapi di peternakan sekitar desa ataupun menikmati madu dari pengrajin madu sekitar desa. Penduduk desa Margaluyu pun gemar bermain seni Penca Karuhun yang merupakan atraksi seni khas desa Margaluyu, sehingga wisatawan banyak yang datang untuk menikmati pagelaran seni ini.

Namun sayang fasilitas tempat menginap yang disediakan untuk wisatawan saat ini belum mencukup. Hanya ada sekitar 35 homestay yang terdapat di desa Margaluyu dimana sering digunakan secara rutin bagi wisatawan maupun atlit yang berlatih disekitar Desa khususnya atlit pada cabang olahraga Arung Jeram.

Fasilitas seluruh homestay belum memenuhi standar hospitality yang ditetapkan bagi

wisatawan, terkadang fasilitas sanitasi yang belum memadai karena terletak di luar bagian rumah atau menyatu dengan tempat mencuci piring sehingga kurang higienis. Selain itu pemilik homestay belum memiliki paket-paket wisata yang dapat ditawarkan kepada wisatawan untuk menambah pemasukan pemilik homestay dan mempromosikan kekayaan alam Desa.

Maka dikarenakan permasalahan tersebut, penulis membuat kegiatan penyuluhan untuk memberikan edukasi mengenai pelayanan prima homestay kepada pemilik homestay agar meningkatkan wisatawan yang berkunjung ke Desa Margaluyu dan dapat memberdayakan masyarakat sekitar serta menghidupkan aktivitas desa Margaluyu.

METODE

Berdasarkan rencana pelaksanaan program pengabdian masyarakat yang telah ditetapkan, maka menggunakan beberapa metode pendekatan sebagai berikut:

1. Sosialisasi. sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (role theory). Karena dalam proses sosialisasi diajarkan peran-peran yang harus dijalankan oleh individu. Metode ini digunakan dalam memperkenalkan dan memberikan pemahaman tentang manfaat desa wisata bagi masyarakat lokalnya dan memberikan kesadaran pentingnya desa wisata untuk meningkatkan kesejahteraan, pengetahuan, dan kualitas hidup masyarakat tersebut dengan target membenahi pelayanan yang disediakan di homestay baik dari segi penambahan fasilitas penunjang serta kemampuan berkomunikasi. (Normina, 2024)
2. Pelatihan dan penyuluhan. Mangkuprawira (2002) menjelaskan bahwa pelatihan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan semakin baik, sesuai dengan standar. Selanjutnya pengertian pelatihan secara sederhana didefinisikan sebagai suatu proses dalam pembelajaran yang dirancang untuk mengubah cara kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya (Pramudyo, 2007). Sementara penyuluhan Penyuluhan adalah suatu kegiatan mendidik sesuatu kepada individu ataupun kelompok, memberi pengetahuan, informasi-informasi dan berbagai kemampuan agar dapat membentuk sikap dan perilaku hidup yang seharusnya. Hakekatnya penyuluhan merupakan suatu kegiatan nonformal dalam rangka mengubah masyarakat menuju keadaan yang lebih baik seperti yang dicita-citakan (Notoatmodjo, 2012).. Metode ini diupayakan sebagai proses komunikasi dua arah yang bertujuan untuk memberikan informasi dan meningkatkan kesadaran sampai pada memberikan keterampilan kepada masyarakat dalam PKM ini tentang komunikasi service excellent bagi tamu dan layanan wisata yang atraktif bagi tamu.

Pengetahuan yang diperoleh diharapkan dapat berpengaruh terhadap perilaku sasaran penyuluhan. Untuk mencapai suatu hasil yang optimal, penyuluhan harus disampaikan menggunakan metode yang sesuai dengan jumlah sasaran (Notoatmodjo, 2014). Metode penyuluhan terdiri dari beberapa jenis, yaitu:

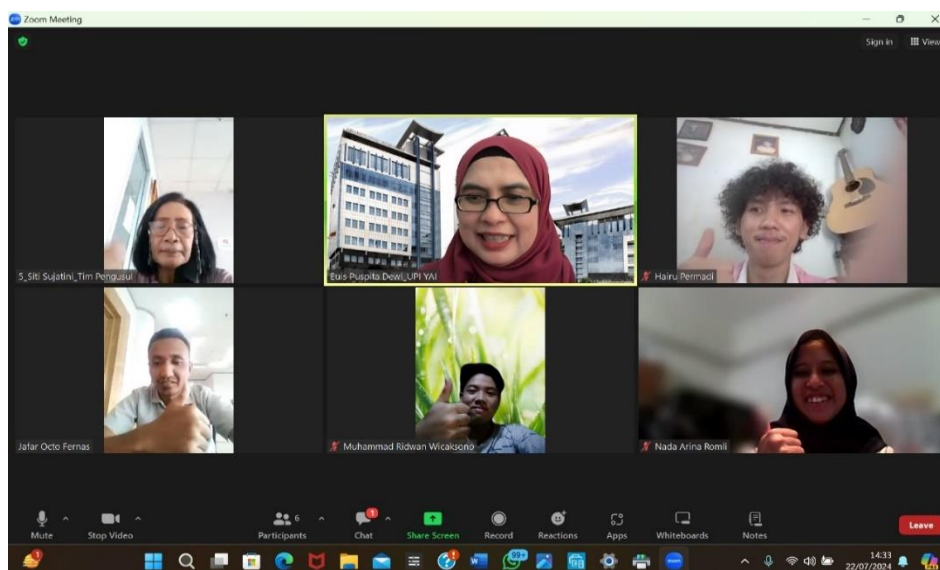
- a. Metode individual Dalam promosi kesehatan, metode yang bersifat individual digunakan untuk membina perilaku baru, atau membina seseorang yang mulai tertarik kepada suatu perubahan perilaku atau inovasi.
- b. Metode penyuluhan kelompok Metode penyuluhan kelompok harus mengingat besarnya kelompok sasaran serta tingkat pendidikan formal pada sasaran. Untuk kelompok yang besar, metodenya akan berbeda dengan kelompok kecil.
- c. Metode penyuluhan massa Metode penyuluhan massa digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat yang sifatnya massa atau public.

Dalam penyuluhan yang diberikan dengan metode kelompok dimana bekerjasama dengan kelompok pokdarwis pemilik homestay di Desa Margaluyu yang dilaksanakan secara luring dengan metode workshop yaitu peserta selain diberikan ppembekalan materi tetapi juga praktik langsung.

3. Konsultasi dan bimbingan teknis. Pada awal tahun 1970 Caplan mendefinisikan konsultasi sebagai suatu proses antara dua orang profesional, konsultan yang merupakan seorang spesialis dan konsultee yang meminta bantuan konsultan berkenaan dengan masalah kerja yang ada saat sekarang. Kurpius menyatakan konsultasi adalah hubungan sukarela antara penolong profesional dengan orang, kelompok, atau unit sosial yang membutuhkan pertolongan dimana konsultan memberikan bantuan kepada klien dalam mendefenisikan dan memecahkan masalah-masalah yang berhubungan dengan pekerjaan atau masalah potensial dengan seorang klien atau sistem klien. Dalam sesi konsultasi dan bimbingan teknis merupakan proses interaktif dan dialog antara tim penyelenggara dan peserta secara satu persatu untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dan juga mencari solusi bersama atas permasalahan tersebut. (Glading, 2012)

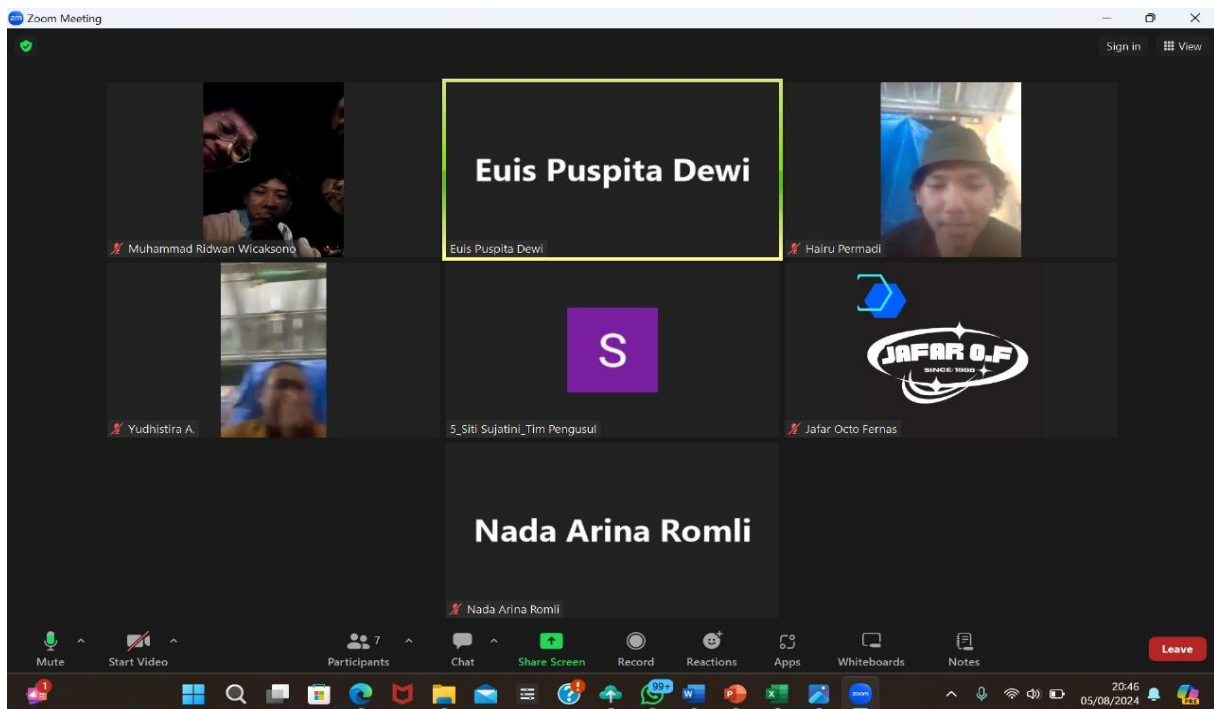
HASIL

Tahap persiapan dimulai dengan melakukan rapat secara daring bersama dengan tim dosen dan mahasiswa pada tanggal 22 Juli 2024 yang membahas mengenai teknik pelaksanaan dan list peralatan yang akan digunakan selama pelaksanaan PKM.



Gambar 2. Dokumentasi rapat daring 1 persiapan PKM

Selanjutnya pada tanggal 5 Agustus 2024 dilakukan rapat daring kembali dengan membahas persiapan materi yang diberikan sekaligus analisis masyarakat dan medan yang akan dihadapi dikarenakan lokasi PKM cukup jauh dan akses menuju tempat PKM cukup sulit dilalui kendaraan sehingga memperhitungkan segala kemungkinan yang akan dihadapi selama PKM.



Gambar 3. Dokumentasi rapat daring 2 persiapan PKM

Kegiatan dilaksanakan selama 3 hari yaitu pada tanggal 7-9 Agustus 2024 dimana pada hari pertama dilakukan observasi oleh tim dosen dan mahasiswa mengenai sarana dan prasarana disetiap homestay serta perlakuan kepada tamu yang menginap di homestay. Selain itu pun tim dosen dan mahasiswa melakukan observasi terhadap potensi wilayah desa margaluyu yang dapat menjadi usulan paket wisata yang akan ditawarkan homestay kepada wisatawan.

Pada hari kedua yaitu tanggal 8 Agustus 2024, dilakukan kegiatan penyuluhan dan pelatihan yang berfokus pada pemberian materi pelayanan prima dan juga praktik pelayanan tamu. Kegiatan penyuluhan dilakukan pada 20 pemilik homestay yang menjadi kelompok pokdarwis desa wisata Margaluyu. Dalam pelatihan ini peserta diberikan materi mengenai pelayanan prima atau service excellent dimana pelayanan prima bukan menyediakan fasilitas mewah, tetapi fasilitas yang bersih dan menyenangkan dalam arti, komunikasi personal yang dibangun oleh pemilik homestay dan wisatawan berdasarkan minat dan kedekatan personal. Pemilik homestay berusaha untuk mengetahui apa yang dicari wisatawan selama berwisata, apa keinginan mereka dan juga memenuhi keinginan pelanggan secara personal. Selain itu setelah pelatihan dilakukan sesi konsultasi kepada peserta satu persatu untuk mengetahui masalah masing-masing peserta dan mencari solusi bersama atas permasalahan tersebut.



Gambar 4. Dokumentasi penyuluhan komunikasi pelayanan prima kepada pemilik homestay

Pada hari ketiga dilakukan pemantauan dengan mendatangi masing-masing homestay untuk melihat praktik komunikasi prima yang dijalankan pemilik homestay kepada wisatawan dan secara langsung mendengar masukan dari para wisatawan.



Gambar 5. Dokumentasi pemantauan setelah kegiatan penyuluhan

PEMBAHASAN

Pelayanan didefinisikan oleh Kotler (2005) sebagai suatu tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan atau diberikan satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Dalam artian bahwa

pelayanan merupakan bentuk apresiasi suatu tindakan, perilaku dan sikap satu pihak untuk membantu, mendorong, memunculkan minat sehingga pihak lain dapat memperoleh kepuasan.

Namun pelayanan tidak terbatas pada perusahaan-perusahaan bisnis atau perdagangan, tetapi juga pada segala bentuk organisasi termasuk organisasi pemerintah, nirlaba ataupun perorangan. Adalah ironis apabila melihat kurangnya pelayanan dari organisasi-organisasi ataupun perusahaan-perusahaan yang memiliki tanggungjawab untuk melayani kepetingan umum atau masyarakat. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan (Barata, 2003).

Konsep Dasar Pelayanan Prima Menurut Barata (2003) konsep pelayanan prima didasarkan pada 6 unsur "A" sebagai upaya untuk memenuhi pelayanan prima sebagai berikut:

- a. Ability (Kemampuan) Kemampuan adalah kesanggupan pemberi layanan dalam melakukan berbagai tugas untuk menjamin kualitas terbaik dalam memberikan suatu layanan. Kemampuan ditunjukkan dengan memiliki kemampuan dan keterampilan dalam bidang tugas, muncul nya daya kreatifitas dan inisiatif dalam menangani permasalahan saat memberikan pelayanan, pelaksana pelayanan mampu berkomunikasi dan memposisikan diri sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan.
- b. Attitude (Sikap) Sikap dalam konteks pelayanan prima merupakan perilaku positif tertentu yang harus ditunjukkan saat berurusan dengan pelanggan. Sikap dalam mewujudkan pelayanan prima diantaranya menunjukkan keramahan, penuh simpatik, serta menunjukkan rasa memiliki yang tinggi untuk menjaga martabat dari perusahaan.
- c. Action (Tindakan) Tindakan adalah kegiatan nyata dalam pelaksanaan pelayanan prima kepada pelanggan. Kegiatan nyata yang dilakukan adalah pendataan kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan, dan menjaga keamanan dan kenyamanan dari pelanggan.
- d. Appearance (Penampilan) Penampilan merupakan segala sesuatu yang ditampilkan dengan bantuan fisik dan non-fisik untuk merepresentasikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan kepada pelanggan atau pihak lain nya.
- e. Attention (Perhatian) Perhatian adalah segala bentuk kepedulian pada pelanggan dalam konteks profesionalitas yang meliputi pemahaman dalam melakukan introspeksi, pemahaman dalam mengamati dan mengatasi kebutuhan pelanggan, serta mencurahkan perhatian dalam melayani pelanggan dalam konteks kebutuhan yang disediakan oleh suatu instansi.
- f. 6) Accountability (Tanggung Jawab) Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan ke arah pelanggan sebagai suatu bentuk kepedulian dalam menghindarkan kerugian yang dialami oleh pelanggan.

Dalam pelatihan pemilik homestay diajarkan berbagai unsur atau elemen yang terkait dengan pelayanan prima, yaitu fokus pada peningkatan kapabilitas hospitality,

memberikan perhatian kepada kebutuhan konsumen dan mengajarkan sikap sopan dan lembut kepada wisatawan. Selain itu juga diberikan materi mengenai penampilan yang patut diberikan kepada wisatawan.

Pelayanan prima (service excellence) adalah suatu kegiatan pelayanan yang perlu dilaksanakan strategi untuk memberikan pelayanan optimal untuk memberikan kepuasan pelanggan. Menurut Barata (2006), strategi pelayanan prima dapat diuraikan dengan konsep s-e-r-v-i-c-e berikut :

- 1) S (Self Awareness) Aspek self awareness dapat dilakukan dengan pemberi dan pelaksanaan pelayanan untuk dapat memahami posisi nya memberikan pelayanan dengan penuh kesadaran secara benar.
- 2) E (Enthusiasm) Enthusiasm dapat dipahami sebagai strategi yang dilakukan dengan penuh gairah dan semangat dalam melaksanakan pelayanan.
- 3) R (Reform) Aspek reform dilakukan dengan cara kesediaan untuk terus memperbaiki dan mengevaluasi pelayanan dari waktu ke waktu.
- 4) V (Value) Dalam melaksanakan aspek value, pelayanan diberikan dan dilaksanakan dengan memberikan target nilai tambah dengan melampaui standar maksimal.
- 5) I (Impressive) Impressive merupakan suatu strategi yang diwujudkan dengan upaya menampilkan tampilan secara menarik untuk membangun representasi yang baik ke pelanggan namun tidak dengan tampilan yang berlebihan.
- 6) C (Care) Care adalah aspek penting dalam strategi pelayanan prima untuk menunjukkan kepedulian ketika pelanggan mengalami permasalahan atau membutuhkan bantuan ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan jasa yang telah disediakan.
- 7) E (Evaluation) Evaluation berhubungan dalam evaluasi terkait pelayanan prima yang telah dilakukan dalam periode tertentu, untuk dianalisis dan dilaksanakan lebih baik lagi dari periode sebelumnya.

Strategi pelayanan prima yang diajarkan dalam materi adalah bagaimana memberikan value atau nilai lebih dari homestay yang di desa Margaluyu yaitu hidup berwisata berdampingan dengan masyarakat, selain itu juga wisata didekatkan potensi desa Margaluyu dan kehidupan masyarakat desa seperti memberikan paket wisata memetik strawberry sepuasnya kemudian mengolah strawberry menjadi dodol, ataupun kegiatan arung jeram dan makan bersama masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pemaparan diatas bahwa dapat disimpulkan beberapa poin yaitu:

1. Kegiatan penyelenggaraan program pengabdian masyarakat yang berfokus pada pengembangan pelayanan prima pemilik homestay di Desa Margaluyu terdapat beberapa tahap dimulai dari persiapan dengan dilaksanakan rapat daring, pelaksanaan dengan adanya kegiatan penyuluhan, workshop, sosialisasi, dan konsultasi. Selain itu ada tahap pemantauan dan evaluasi guna melihat perubahan sikap pemilik homestay setelah terpapar pengetahuan mengenai pelayanan prima akan berdampak pada kualitas pelayanan yang dihadirkan di homestaynya.

2. Fokus materi yang diberikan kepada peserta yaitu pada unsur pelayanan prima yaitu pada peningkatan kapabilitas hospitality, memberikan perhatian kepada kebutuhan konsumen dan mengajarkan sikap sopan dan lembut kepada wisatawan dan penampilan pemilik homestay. Selain itu juga diberikan strategi pelayanan prima yang berfokus pada menambahkan nilai pelayanan prima pada pembuatan paket-paket wisata yang disediakan di homestay.

TERIMA KASIH

Kami sebagai tim PKM mengucapkan terimakasih pada Kemenristekdikti sebagai pemberi dana hibah sehingga kegiatan PKM dapat terselenggara serta kepada ketua Podarwis, RW 02 dan RW 01 yang telah membukakan pintu bagi kami unyuk dapat bersama-sama mengembangkan desa wisata Margaluyu.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A., 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Barata, A. A. (2006). Dasar Dasar Pelayanan Prima (Cetakan Ke). PT. Gramedia Pustaka
- Glading, Samuel. (2012). konseling, Jakarta Barat: PT Indeks
- Kotler, P, 2005. Manajemen Pemasaran I dan II, Edisi Millenium. PT. Prenhallindo, Jakarta
- Mangkuprawira, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Normina, "Masyarakat Dan Sosialisasi," Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan 12, no. 22 (2014): 107–115,
- Notoatmodjo, S 2012, Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan, Jakarta : Rineka Cipta.
- Pramudyo, Chrisogonus. D. 2007. Cara Pinter Jadi Trainer. Jakarta : Percetakan. Galang Press.