

PENGARUH *SERVICE EXCELENT* BAGI SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENGEMBANGKAN DESTINASI WISATA BERKONSEP *COMMUNITY BASED TOURISM* DI DESA SAWAN

Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi¹, Gede Parma², I Gede Putra Nugraha³

¹²³ Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha

ldewi@undiksha.ac.id

ABSTRACT

To build a trust and satisfaction from customers, the human resources need to be equipped with excellent service training. Trust and satisfaction from customers will make them loyal and will use our services again when they need them. The method designed for this training is in the form of a lecture method to provide training to Human Resources about the importance of providing excellent service. This training used 20 samples from the Sawan Village community. The results obtained were that 20 respondents were able to explain their important role in providing excellent service to tourists. After conducting the training, respondents were also able to convey their opinions on tourist destinations that needed to be developed, respondents were able to explain the Strengths, Weaknesses, Opportunities and Challenges of Sawan Village and were able to communicate well with tourists in terms of providing excellent service to tourists.

Keywords: *service excellent, community, satisfaction*

ABSTRAK

Untuk membangun rasa kepercayaan dan kepuasan dari pelanggan sumber daya manusia yang dimaksud perlu dibekali dengan pelatihan pelayanan prima atau *service excellent*. Kepercayaan dan kepuasan dari pelanggan akan membuat mereka menjadi setia dan akan menggunakan kembali jasa kita ketika mereka membutuhkannya. Metode yang dirancang pada pelatihan ini yakni berupa metode ceramah untuk memberikan pembekalan kepada Sumber Daya Manusia tentang pentingnya pemberian pelayanan yang prima atau *service excellent*. Pelatihan ini menggunakan 20 sampel masyarakat Desa Sawan. Hasil yang didapatkan yakni sejumlah 20 responden mampu memaparkan peran pentingnya dalam memberikan Pelayanan Prima kepada wisatawan. Setelah melakukan pelatihan, responden juga mampu menyampaikan pendapatnya terhadap destinasi wisata yang perlu dikembangkan, responden mampu memaparkan Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Tantangan dari Desa Sawan dan mampu dalam berkomunikasi dengan baik kepada wisatawan dalam hal memberikan pelayanan prima kepada wisatawan.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Masyarakat, Kepuasan

PENDAHULUAN

Wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata, mereka menginginkan untuk mendapatkan pengalaman terbaik. Harjanti (2018) menyatakan bahwa wisatawan harus dilayani dengan baik, sehingga mampu terkesan dengan kunjungan mereka. Jika wisatawan merasa terkesan dan puas, harapannya akan kembali berkunjung, merekomendasikan ke teman, saudara dan kolega mereka untuk berkunjung, serta menceritakan hal-hal yang positif kepada orang lain tentang tempat wisata yang mereka kunjungi, sehingga mampu menimbulkan keinginan berkunjung bagi orang lain. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepuasan

wisatawan dalam berkunjung memerlukan bantuan orang lain yang berasal dari penduduk lokal yang sudah mengenal dengan baik setiap tempat yang ada di dalam suatu wilayah untuk memperkenalkan destinasi tujuan. Setiap wisatawan yang berwisata adalah mereka yang memiliki motivasi untuk kebutuhan rekreasi, agar waktu senggang yang dimiliki bermanfaat bagi kesehatan jiwa, pengetahuan, untuk kebutuhan usaha atau bisnis serta masih banyak tujuan lainnya.

Menurut Suwena (2017) terdapat dua hal utama terkait dengan pemahaman tentang motivasi. Pertama, motivasi timbul sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan keinginan seseorang. Kedua, motivasi akan

menyebabkan terjadinya sebuah perjalanan wisata ketika seseorang menemukan tujuan ke mana ia harus memenuhi kebutuhan dan keinginannya tersebut. Suatu keinginan (*wants*) terjadi ketika ada kesadaran dari seseorang terhadap pemenuhan kebutuhannya (*needs*). Suwena (2017) juga menyatakan bahwa destinasi disiapkan dalam rangka memenuhi kebutuhan wisatawan yang terus berproses, dan komunitas hanya perlu mempersiapkan diri atas kebutuhan wisatawan, termasuk menyesuaikan diri dengan proses untuk selalu menghadirkan wisatawan. Berbagai faktor penarik yang dimiliki oleh Daerah Tujuan Wisata (DTW) termasuk komunitas akan menyebabkan orang tersebut memilih DTW tertentu untuk memenuhi *need and want*-nya.

Menurut Suwena (2017) di Bali terdapat faktor penarik wisatawan melakukan kunjungan ke daerah tujuan wisata yaitu karena keunikan budaya dan adat istiadat masyarakat lokal, sehingga adanya rasa ingin tahu wisatawan di dalam menikmati akan keunikan budaya tersebut. Melihat hal ini, perlu dipersiapkan sumber daya manusia yang nantinya membantu wisatawan dalam berwisata termasuk juga pengenalan budaya lokal dari DTW tersebut. Sumber daya manusia yang dimaksud perlu dibekali dengan pelatihan pelayanan prima atau *service excellent*. Tujuannya adalah untuk membangun rasa kepercayaan dan kepuasan dari pelanggan. Kepercayaan dan kepuasan dari pelanggan akan membuat mereka menjadi setia dan akan menggunakan kembali jasa kita ketika mereka membutuhkannya. Sumber Daya Manusia ini merupakan masyarakat lokal yang nantinya akan dimanfaatkan sebagai pembantu wisatawan untuk berwisata. Sumber Daya Manusia yang meruakan penduduk lokal ini nantinya akan menjadi pengelola destinasi wisata yang dimilikinya atau dikenal dengan konsep *Community Based Tourism*. Menurut Sunaryo (2013) *Community Based Tourism* atau pariwisata berbasis masyarakat merupakan terlibatnya masyarakat dalam upaya pengembangan pariwisata sehingga masyarakat memperoleh manfaat dari adanya obyek wisata dengan cara pendampingan masyarakat lokal untuk mengembangkan obyek wisata.

Letak geografis Desa Sawan dari permukaan laut $\pm$ 500 Meter dengan curah hujan 2000 hingga 3000 mm/tahun dan suhu udara rata-rata 28°C. Desa Sawan berada di dataran tinggi yang memiliki jarak yatiu sekitar $\pm$ 9 Km dengan pusat pemerintahan Kecamatan dan $\pm$ 17 Km dari Pusat Administrasi Kabupaten Buleleng. Desa Sawan terkenal dengan banyak penduduknya yang berprofesi sebagai pande besi serta pengrajin gamelan. Para pengrajin ini juga memiliki *home industry* yang terbagi di beberapa tempat. Menurut Kepala Desa Sawan Nyoman Wira yang menuturkan bahwa Desa Sawan merupakan pengrajin Pande Besi terbesar di Bali.



Home Industry Pande Besi di Desa Sawan

Hal ini dapat dimanfaatkan dengan baik untuk diperkenalkan kepada wisatawan yang berkunjung ke Desa Sawan nanti. Melihat Pande Besi merupakan atraksi wisata yang menarik untuk dikenalkan kepada calon wisatawan. Oleh sebab itu, wisata berkonsep *Community Based Tourism* sangat cocok dikembangkan melihat kebutuhan yang diperlukan.

Desa Sawan memiliki banyak destinasi wisata namun belum dikenal oleh wisatawan. Hal ini terbukti dari data Badan Pusat Statistik

Buleleng pada tahun 2021 dinyatakan bahwa tidak ada pengunjung atau 0 wisatawan datang ke desa Sawan. Serta belum adanya fasilitas penginapan yang dinyatakan jumlahnya 0 pada data Badan Pusat Statistik Buleleng pada tahun 2022. Jika melihat dari Sumber Daya Manusianya, Desa Sawan diunggulkan dengan adanya 2 Sekolah Menengah Atas dan berbatasan langsung dengan salah satu desa wisata yakni Desa Wisata Sudaji. Serta memiliki 1 Sekolah Menengah Kejuruan yang dapat dimanfaatkan oleh Desa Sawan untuk mencetak calon Sumber Daya Manusia berkualitas khususnya dalam bidang pelayanan kepada calon pengunjung di destinasi wisata Desa Sawan. Nyoman Wira selaku Kepala Desa Sawan menyatakan bahwa perlunya mencetak Sumber Daya Manusia yang berasal dari masyarakat lokal yang mampu menjadi tuan rumah yang siap melayani tamu dengan prima sehingga tamu merasa puas ketika berkunjung ke Desa Sawan. Melihat tingkat keperluannya, maka perlu dilaksanakannya kegiatan pelatihan bagi masyarakat lokal untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Desa Sawan. Temuan-temuan inilah yang pada akhirnya penulis memutuskan untuk menulis dengan mengambil topik Pengabdian Kepada Masyarakat yakni memberikan pelatihan *Service Excellent* bagi masyarakat lokal sehingga diharapkan masyarakat mengetahui perannya dalam melayani tamu.

METODE

Terdapat beberapa metode yang dirancang pada pelatihan ini yakni berupa metode ceramah untuk memberikan pembekalan kepada Sumber Daya Manusia tentang pentingnya pemberian pelayanan yang prima atau *service excellent*. Sumber Daya Manusia ini juga dibekali pemahaman bahwa pelayanan prima bukan hanya bisa dilakukan oleh orang yang sudah profesional namun juga mereka sebagai masyarakat lokal mampu untuk memberikan pelayanan prima tersebut. Serta diberikan motivasi bahwa merekalah aset desa yang perlu diberikan pelatihan sehingga mereka mampu menjadi masyarakat yang peduli dan memberikan sumbangsih terhadap kemandirian destinasi wisata yang dimilikinya.

Metode selanjutnya adalah diskusi dan presentasi, Sumber Daya Manusia yang sudah dibekali pemahaman akan diminta untuk melakukan diskusi dengan rekan sejawatnya. Setelah itu mereka akan praktik langsung bagaimana melayani pengunjung dengan baik sehingga mampu memberikan kesan yang menyenangkan bagi pengunjung yang akan datang. Proses yang terakhir adalah evaluasi.

Adapun indikator ketercapaian kegiatan dengan ceramah motivasi, diskusi materi dan demonstrasi dengan cara presentasi yang dijabarkan sebagai berikut,

1. Ceramah tentang motivasi menjadi masyarakat lokal yang mampu mengembangkan destinasi wisatanya
2. Ceramah tentang konsep *Service Excellent* dan *Community Based Tourism*
3. Ceramah tentang pentingnya peran masyarakat lokal dalam memberikan pelayanan yang prima bagi wisatawan
4. Diskusi tentang komunikasi yang baik digunakan saat memberikan pelayanan prima sebagai masyarakat lokal
5. Pengenalan Media pembelajaran berbasis komputer
6. Latihan berkomunikasi dua arah antara masyarakat lokal dan wisatawan
7. Demonstrasi berkomunikasi dua arah antara masyarakat lokal dan wisatawan dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu
8. Evaluasi secara umum terhadap pelatihan yang telah diberikan.

Terdapat beberapa indikator ketercapaian luaran yang diharapkan pada pelatihan yang dilakukan, yakni :

1. Peserta pelatihan memahami *Service Excellent* dan *Community Based Tourism* dengan baik
2. Peserta pelatihan

3. mengetahui peran pentingnya dalam pengembangan destinasi wisata di daerahnya
4. Peserta pelatihan mengetahui dan memahami cara yang tepat dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan.

HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan Pelatihan *Service Excelent* Bagi Sumber Daya Manusia untuk Mengembangkan Destinasi Wisata Berkonsep *Community Based Tourism* di Desa Sawan dilakukan secara bertahap. Kegiatan pelatihan berjalan dengan lancar dihadiri oleh 20 peserta dan 2 undangan. Peserta pelatihan terlihat antusias dengan materi pelatihan yang diberikan. Hal ini terlihat dari awal hingga akhir acara, semua peserta mengikuti dengan baik. Kegiatan awal yang dilaksanakan yakni observasi ke lokasi pengabdian yaitu Desa Sawan, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng. Observasi dilakukan dengan wawancara bersama Kepala Desa Sawan pada tanggal 6 Maret 2023. Melalui wawancara yang dilakukan bersama dengan Bapak Nyoman Wira selaku Kepala Desa Sawan, ditemukan beberapa hal yakni bahwasannya Desa Sawan memiliki potensi wisata yang luar biasa seperti wisata alam, *home industry* pande besi dan Bendungan yang tentunya memiliki peluang untuk menarik wisatawan datang berwisata ke Desa Sawan. Selain itu, lokasi Desa Sawan sangat strategis yang berada berdekatan dengan Desa Wisata Sudaji tentunya memiliki peluang yang besar untuk mendatangkan wisatawan. Namun, sebelum mendatangkan wisatawan, Sumber Daya Manusia yang berasal dari masyarakat lokal hendaknya perlu dipersiapkan dengan memberikan berbagai pelatihan yang terkait dengan kepariwisataan.

Hasil pelaksanaan kegiatan yang berdasarkan uraian luaran dari pelaksanaan pengabdian masyarakat ini mengacu pada 1) Peserta pelatihan memahami *Service Excellent* dan *Community Based Tourism* dengan baik, 2) Peserta pelatihan mengetahui peran pentingnya dalam pengembangan destinasi wisata di daerahnya dan 3) Peserta pelatihan mengetahui dan memahami cara yang tepat dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan menunjukkan adanya peningkatan. Peningkatan pengetahuan peserta pelatihan

dapat diketahui dari aktifnya peserta dalam bertanya dan berbagi pengalaman terkait dengan materi.

Kegiatan inti dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan materi yang sudah tersusun. Kegiatan tahap pertama dan kedua dilaksanakan pada tanggal 10 Juni 2023 dengan pemaparan ceramah tentang motivasi menjadi masyarakat lokal yang mampu mengembangkan destinasi wisatanya dan media pembelajaran berbasis komputer serta pada tahap kedua yakni ceramah tentang pentingnya peran masyarakat lokal dalam memberikan pelayanan yang prima bagi wisatawan.

Selanjutnya tahap ketiga yakni Ceramah tentang konsep *Service Excellent* dan *Community Based Tourism*. Materi yang dipaparkan terdiri dari teori tentang Pelayanan Prima dan Peran Komunitas dalam mengembangkan pariwisata. Peserta tampak antusias mengikuti penyampaian materi yang disampaikan oleh pemateri. Diskusi tentang komunikasi yang baik digunakan saat memberikan pelayanan prima sebagai masyarakat lokal serta tahap ke empat Latihan berkomunikasi dua arah antara masyarakat lokal dan wisatawan. Kegiatan akhir yakni tahap kelima dengan melakukan demonstrasi pelatihan berkomunikasi dua arah antara masyarakat lokal dan wisatawan dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu.

Tahap evaluasi dilakukan bersama Bapak Kepala Desa, Ketua Pokdarwis berserta pengisian form melalui *platform google form* terkait dengan materi pelatihan. Adapun hasil yang didapatkan sesuai dengan evaluasi yakni:

- a. Sejumlah 20 responden yang merupakan peserta pelatihan mampu memaparkan secara singkat peran penting Bapak/Ibu/Saudara dalam memberikan Pelayanan Prima kepada wisatawan dengan persentase 100% mampu memaparkan secara singkat peran pentingnya dalam memberikan pelayanan prima.
- b. Sejumlah 20 responden yang merupakan peserta pelatihan mampu menyampaikan pendapatnya terhadap destinasi wisata yang perlu dikembangkan di Desa Sawan dengan persentase 100% mampu

- c. menyampaikan pendapatnya terhadap destinasi wisata yang perlu dikembangkan di Desa Sawan
- d. Sejumlah 20 responden yang merupakan peserta pelatihan mampu memaparkan Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Tantangan dari Desa Sawan dengan persentase 100% mampu memaparkan Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Tantangan dari Desa Sawan
- e. Selanjutnya, melalui Latihan dan demonstrasi yang dilakukan oleh peserta Latihan, terlihat mampu dalam berkomunikasi dengan baik kepada wisatawan dalam hal memberikan pelayanan prima kepada wisatawan dengan persentase 100% mampu berkomunikasi dengan baik kepada wisatawan.

Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Secara umum, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat berjalan dengan lancar. Tidak terdapat kendala teknis apapun dari pelaksanaan kegiatan ini. Seluruh peserta dapat memahami seluruh penjelasan materi yang diberikan oleh para penyaji. Pemahaman tersebut disampaikan oleh Kepala Desa Sawan, Ketua Pokdarwis maupun peserta pelatihan secara lisan maupun melalui kuesioner yang disebar. Hal ini dapat terlihat dari kemampuan peserta didik melakukan pelatihan dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu serta sesuai hasil 100% peserta mampu menjawab pertanyaan pada kuesioner dengan baik. Namun, terdapat juga beberapa hal yang menjadi faktor penghambat kegiatan sebelum menuju ke kegiatan pelaksanaan kegiatan pelatihan. Hal ini terlihat dari bergantinya peserta berkali-kali dikarenakan pada kondisi awal, calon peserta memiliki rasa takut untuk mengikuti pelatihan. Calon peserta merasa benar-benar tidak mengetahui tentang pelayanan prima kepada tamu. Penyampaian ini disampaikan oleh Sekretaris Desa selaku PIC kegiatan pelatihan di Desa Sawan. Selain itu, terdapat juga beberapa peserta yang sangat awam dengan dunia pariwisata. Hal ini terlihat dari disampainya pertanyaan pembuka oleh pemateri tentang SWOT dari Desa Sawan, namun tidak banyak yang mengetahuinya sehingga perlu penjelasan lebih mendalam

tentang pariwisata sebelum menuju ke materi inti.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan ini juga menunjukkan hasil yang sangat positif ditunjukkan dengan adanya *sharing information* dari salah satu peserta yang bernama Ibu Kadek Sudarwati. Peserta menyampaikan bahwa sekitar lima tahun yang lalu, rumah beliau pernah kedatangan salah satu tamu dari negara Perancis. Namun beliau tidak melakukan apapun, padahal menurut *guide* yang mengantar tamu yang datang, ternyata tamu ingin mencoba ikut memasak seperti yang dilakukan oleh Ibu Kadek saat itu. Hingga dilaksanakannya kegiatan, Ibu Kadek berkata bahwa tamu tidak pernah lagi datang kepadanya. Ibu Kadek sudah mulai memahami maksud dan tujuan diadakannya pelatihan dan beliau mengatakan juga jika ada tamu lagi yang akan datang berkunjung, walaupun adanya keterbatasan Bahasa, Ibu Kadek akan mencoba melayani tamu dengan baik dengan bantuan *guide* atau penerjemah. Hal ini sangat terlihat bahwa Ibu Kadek sudah memahami perannya sebagai masyarakat lokal yang hendaknya memberikan pelayanan yang prima bagi pengunjungnya. Selain *sharing information* dari Ibu Kadek, pemahaman tentang pelatihan juga ditunjukkan dengan baik yang terlihat dari pelaksanaan demonstrasi melayani tamu dengan memberikan pelayanan prima.

SIMPULAN DAN SARAN

Memberikan pelayanan prima sangat diperlukan untuk melayani wisatawan. Semakin wisatawan puas akan pelayanan yang diberikan maka semakin besar peluang wisatawan datang berkunjung kembali. Melalui pelatihan yang diberikan didapatkan hasil sebagai berikut sejumlah 20 responden mampu memaparkan peran pentingnya dalam memberikan Pelayanan Prima kepada wisatawan. Setelah melakukan pelatihan, responden juga mampu menyampaikan pendapatnya terhadap destinasi wisata yang perlu dikembangkan, responden mampu memaparkan Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Tantangan dari Desa Sawan dan mampu dalam berkomunikasi dengan baik kepada wisatawan dalam hal memberikan pelayanan prima kepada wisatawan.

Saran yang dapat diberikan kepada pengabdian selanjutnya yakni berikan pelatihan lebih mendalam tentang *service excellence* termasuk pelatihan guiding dan demonstrasi sebagai *guide*.

DAFTAR PUSTAKA

Amilia, Winda dkk. (2020). "Pembangunan Desa Wisata Gadingan dan Kebutuhan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Pendekatan *Community Based Tourism*". Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat, 4(1), 93-102.

Gusmelia, Inova dkk.(2022)." Pelatihan *Service Excellence* Karyawan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RSIA Mutiara Bunda". Jurnal Abdidas, 3(3), 607-611.

Harjanti, Sri dkk (2018). Pelayanan Prima bagi Para *Front Liner* Kepariwisata. Yogyakarta: LPPM UPN "Veteran" Yogyakarta.

<http://sawan-buleleng.desa.id/>

<https://bulelengkab.bps.go.id/publication/2021/09/24/f8ab12cc411c0a456ba96472/kecamatan-sawan-dalam-angka-2021.html>

Nandang dkk. (2022)." Pelatihan Pelayanan Prima Pelaku Ekowisata Kampung Kopi Desa Mekar Buana Kabupaten Karawang". Jurnal Buana Pengabdian, 4(2), 79-101.

Sunaryo, Bambang (2013). Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media.

Suvena, I Ketut dan I Gst Ngr Widyatmaja (2017). Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Denpasar: Pustaka Larasan.

Yasir, Yasir dkk (2021). "Pemberdayaan Masyarakat Berbasis *Community Based Tourism* (CBT) dalam Mewujudkan Desa Wisata". Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 27(4), 352-360.