

Pelatihan Hospitality Berstandar Bagi Komunitas Kampung Sejahtera Agar Berdaya Saing Global

Standard Hospitality Training for the Kampung Sejahtera Community in Becoming Globally Competitive

Ilsya Hayadi¹, Willy Abdillah², Nasution³, Febzi Fiona⁴
^{1,2,3,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

Correspondent Author: *ilsya.hayadi@unib.ac.id

How to Cite :

Hayadi, I. et al. (2023) Pelatihan Hospitality Berstandar Bagi Komunitas Kampung Sejahtera Agar Berdaya Saing Global. *Jurnal Abdimas Bhakti Mulia*, Vol. 1 (No. 1). DOI: <https://doi.org/10.33369/bhaktimulia.v1i1.31085>

ARTICLE HISTORY

Received [05 Agustus 2023]

Revised [012 September 2023]

Accepted [30 November 2023]

*This is an open access article
under the [CC-BY-SA](#) license*



ABSTRAK

Pariwisata merupakan kegiatan yang lebih menjual jasa atau pelayanan kepada wisatawan sehingga pelayanan merupakan hal penting untuk memberikan kesan positif bagi wisatawan. Sebuah pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan terhadap wisatawan. Pada kampung sejahtera, dalam menciptakan kualitas pelayanan pariwisata, peran masyarakat sangatlah besar, karena masyarakat yang sekaligus petugas pelayanan bersentuhan atau berinteraksi langsung dengan wisatawan. Untuk dapat bersaing secara global, masyarakat Kampung Sejahtera harus diberikan modal pengetahuan dalam melayani wisatawan dengan baik dengan diberikan kegiatan pengabdian masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan prima, wisatawan, hospitality

ABSTRACT

Tourism is an activity that sells services or services to tourists so that service is important to give a positive impression to tourists. Good service can create satisfaction for tourists. In a prosperous village, in creating quality tourism services, the role of the community is very large, because the community, who are also service officers, come into contact or provide direct action with tourists. To be able to compete globally, the people of Kampung Sejahtera must be given the knowledge capital to serve tourists well through community service activities.

Keywords: Pelayanan prima, wisatawan, hospitality

I. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor perekonomian utama dunia dan paling terdampak akibat pandemi Covid-19 yang kemudian berdampak pada berbagai bidang. Padahal pariwisata merupakan kategori ekspor terbesar ketiga yang pada 2019 menyumbang 7% perdagangan global. Di sisi lain, pariwisata Indonesia merupakan surganya para pelancong yang ingin menikmati keindahan alamnya. Namun banyak hal yang menghalangi para pelancong dari luar negeri untuk menikmati kunjungan liburan di Indonesia karena kurangnya sarana dan prasarana di kawasan potensi pariwisata, serta belum adanya dukungan transaksi keuangan modern. Saat ini sektor pariwisata Indonesia sedang berusaha dikembangkan, untuk menarik lebih banyak wisatawan mancanegara ke Indonesia. Keunggulan kompetitif utama sektor pariwisata di Indonesia adalah keramahtamahan dan pelayanan kepada pelanggan, dengan memadukan budaya lokal, toleransi, dan keberagaman. Tujuan utama dari strategi ini adalah untuk memberikan pelayanan prima, yaitu melebihi harapan pelanggan. Karena mempertahankan pelanggan lebih murah dibandingkan memperoleh pelanggan baru, oleh karena itu sangat penting bagi industri pelanggan untuk mempertahankan pelanggan dengan pelayanan prima. Terdapat beberapa permasalahan terkait implementasi kebijakan pengembangan tempat wisata di Kota Bengkulu, yaitu sejak bulan Februari 2021 jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Bengkulu mengalami penurunan yang sangat drastis, angka diatas sangat memprihatinkan, karena total wisatawan hanya berkisar 5,5. % jumlah wisatawan asing yang masuk ke Bengkulu pada tahun 2020 (Dinas Pariwisata Provinsi Bengkulu, 2022). Hal ini menjadi tanggung jawab kita semua agar wisatawan tertarik dan ingin berkunjung kembali ke Bengkulu. Untuk mendukung peningkatan kunjungan wisatawan khususnya Kampung Sejahtera, perlu adanya pemahaman semua pihak mengenai hal-hal yang harus diperhatikan, dipahami, atau dikuasai mengenai hal-hal tertentu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan. Secara khusus, untuk meningkatkan pelayanan terhadap wisatawan asing, penguasaan bahasa asing, pelayanan prima, dan pengetahuan tentang stereotip berbagai bangsa dan negara merupakan hal yang penting dan tidak dapat ditinggalkan. Oleh karena itu, perlu diperkenalkan pelayanan prima (hospitality) berskala internasional kepada warga Kampung Sejahtera untuk menarik wisatawan mancanegara dan mampu bersaing. Oleh karena itu tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah:

1. Warga Kampung Sejahtera mempunyai pengetahuan pelayanan yang baik untuk bersaing secara global
2. Menumbuhkan kesadaran warga Kampung Sejahtera untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan mancanegara
3. Meningkatkan kemampuan warga Kampung Sejahtera dalam memberikan pelayanan yang baik
4. Kampung Sejahtera dapat bersaing secara global dalam pelayanan kepada wisatawan

II. METODE

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat menggunakan berbagai metode sebagai berikut:

1. Pelatihan

Pengertian pelatihan menurut Andrew F. Sikula dalam Mangkunegara, (2000: 43) mengartikan pelatihan sebagai berikut: "Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang memanfaatkan prosedur yang sistematis dan terorganisir dengan mana personel non manajerial mempelajari pengetahuan teknis dan keterampilan untuk jangka waktu tertentu. tujuan".

Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga pegawai operasional mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis kerja untuk tujuan tertentu. Begitu pula dengan Mathis (2002:5) yang memberikan definisi "Pelatihan adalah suatu proses dimana orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat pada berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas".

Dengan demikian, apa yang dikemukakan oleh Ambar Teguh Sulistiani dan Rosidah (2003:175) yang memberikan definisi pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur sistematis untuk mengubah perilaku pegawai ke satu arah untuk

meningkatkan tujuan organisasi. Sedangkan menurut Bedjo Siswanto (2000: 141) berpendapat bahwa pelatihan adalah pengelolaan pendidikan dan pelatihan yang meliputi fungsi-fungsi yang terkandung di dalamnya yaitu perencanaan, pengaturan, pengendalian dan penilaian kegiatan umum dan pelatihan keterampilan, serta pendidikan dan pelatihan khusus untuk karyawan. kegiatan perumusan, kebutuhan pemberian pelayanan yang memuaskan, pembinaan, perizinan, dan interupsi.

Dalam kamus dikatakan metode berarti cara. Metode pelatihan yang dimaksud adalah ketepatan metode penyampaian yang digunakan selama pelatihan. Pelatihan tidak terlepas dari pengembangan kemampuan, pengukuran tujuan yang jelas, dan perubahan sikap dapat diterapkan dengan beberapa pilihan metode sesuai dengan lingkungan pelatihan (Wagonhurst, 2002). Beberapa metode tersebut, menurut Wagonhurst, antara lain ceramah, fasilitator tamu, dan materi rekaman video. Sedangkan menurut Christiansen dkk. (2006) mencakup ceramah, rekaman video, demonstrasi, permainan peran, pekerjaan, dan diskusi kasus.

Dalam melatih beberapa teknik akan membuat prinsip-prinsip pembelajaran tertentu menjadi lebih efektif. Dalam melaksanakan pelatihan ini ada beberapa metode yang digunakan antara lain metode on the job dan off the job training. (Hasibuan, 2005:68).

A. Pelatihan Kerja.

On the job training (OJT) atau dikenal juga dengan pelatihan dengan instruksi kerja (job instruction) merupakan suatu metode pelatihan dimana pekerja atau calon pekerja ditempatkan pada kondisi kerja nyata, di bawah bimbingan dan pengawasan pekerja yang berpengalaman atau terlatih. Dalam pelatihan kerja perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) Terdapat atasan yang bertanggung jawab atas keberhasilan calon pegawai dalam menjalankan tugasnya.
- 2) Tersedianya waktu yang cukup untuk mencapai tingkat terampil atau mahir.
- 3) Sikap, perilaku pegawai yang mendukung (antusias, tekun dan tekun).

Ada beberapa jenis metode pelatihan di tempat kerja:

- 1) Instruksi.
Pelatihan dengan instruksi kerja sebagai suatu metode pelatihan dimana pekerja atau calon pekerja ditempatkan pada kondisi kerja nyata, di bawah bimbingan dan pengawasan pekerja atau atasan yang berpengalaman.
- 2) Rotasi.
Untuk pelatihan silang bagi karyawan agar mendapatkan variasi pekerjaan, guru memindahkan peserta pelatihan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya.
- 3) Magang.
Magang melibatkan pembelajaran dari pekerja yang lebih berpengalaman. Ini menggunakan tingkat partisipasi yang tinggi dari para peserta dan memiliki tingkat transfer yang tinggi ke tempat kerja.
- 4) Pelatihan Jabatan
Calon pegawai terlibat langsung di bawah seorang pemimpin (yang bertugas sebagai pelatih), calon pegawai dijadikan sebagai asisten pemimpin atau pelatih.

B. Pelatihan Di Luar Kerja

Pelatihan di luar pekerjaan (Off the job training) adalah pelatihan yang dilaksanakan pada saat pegawai yang dilatih tidak sedang melaksanakan pekerjaan rutin/biasa. Ada beberapa macam metode off the job training: (Hasibuan, 2005:70).

- a) Perkuliahan Kelas dan Presentasi Video
Perkuliahan adalah pendekatan yang terkenal karena menawarkan sisi ekonomi dan material organisasi. Partisipasi dan umpan balik dapat ditingkatkan melalui diskusi selama perkuliahan.
- b) Pelatihan Ruang Depan.
Agar pembelajaran tidak mengganggu operasional rutin, beberapa perusahaan menggunakan pelatihan ruang depan. Area atau ruang depan terpisah dibuat dengan peralatan yang sama yang digunakan dalam pekerjaan. Cara ini memungkinkan adanya

transfer, pengulangan, dan partisipasi serta materi dan umpan balik perusahaan yang bermakna.

c) Simulasi.

Game simulasi dapat dibedakan menjadi dua jenis. Pertama, simulasi melibatkan simulator mekanis (mesin) yang mengandalkan aspek-aspek utama suatu situasi kerja. Kedua, simulasi komputer. Cara ini seringkali berbentuk games atau permainan. Para pemain memutuskan, dan komputer menentukan hasil yang terjadi sesuai dengan kondisi yang telah diprogram ke dalam komputer.

d) Pembelajaran Terprogram.

Materi pembelajaran terprogram merupakan bentuk lain dari pembelajaran mandiri. Biasanya terdapat program komputer atau buku cetak yang berisi tanya jawab. Setelah membaca dan menjawab pertanyaan, pembaca langsung mendapat feedback jika benar, belajar lebih jauh jika salah.

2. Konseling

Konseling merupakan suatu kegiatan mendidik sesuatu kepada individu atau kelompok, memberikan pengetahuan, informasi, dan berbagai kemampuan guna membentuk sikap dan perilaku dalam kehidupan yang seharusnya. Pada hakikatnya penyuluhan merupakan suatu kegiatan nonformal untuk mengubah masyarakat menuju keadaan yang lebih baik seperti yang dicita-citakan (Notoatmodjo, 2012).

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

A. Metode individu

Dalam promosi kesehatan, metode individual digunakan untuk menumbuhkan perilaku baru, atau mengembangkan seseorang yang tertarik pada perubahan perilaku atau inovasi.

B. Metode konseling kelompok

Metode konseling kelompok harus mempertimbangkan besar kecilnya kelompok sasaran dan tingkat pendidikan formal sasaran. Untuk kelompok besar, caranya akan berbeda dengan kelompok kecil.

C. Metode penyuluhan massal

Metode penyuluhan massa digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat yang bersifat massal atau publik.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Aktivitas

Kegiatan dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 13 Juni 2023. Kegiatan ini merupakan kegiatan pengabdian internasional yang dilakukan dengan berkolaborasi dengan Universiti Malaysia Kelantan yang diwakilkan oleh Assoc. Prof. Ts. Dr. Muhammad Ashlyza dan Universiti Malaysia Terengganu yang diwakilkan oleh Dr. Norlinda Bt Rozar. Kegiatan penyuluhan yang dihadiri oleh sekitar 40 orang peserta ini dilaksanakan dengan lancar di Kantor Kelurahan Sumber Jaya, Kecamatan Kampung Melayu, Kota Bengkulu.



Gambar. 1. Kegiatan Pelaksanaan di Kantor Kelurahan Sumber Jaya, Kecamatan Kampung Melayu, Kota Bengkulu

Penyelesaian Masalah

Untuk dapat bersaing secara global dan diminati wisatawan mancanegara, Kampung Sejahtera harus memiliki pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang baik. Dengan memberikan pengetahuan tentang cara memberikan pelayanan yang baik diharapkan timbul kesadaran dari warga Kampung Sejahtera untuk menerapkan ilmu tersebut kepada wisatawan yang datang ke Kampung Sejahtera tersebut. Dengan pelayanan yang baik diharapkan juga memperbesar kemungkinan timbulnya rasa puas dari wisatawan yang berkunjung ke Kampung Sejahtera.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Karena pariwisata merupakan kegiatan yang lebih menjual jasa atau pelayanan kepada wisatawan pelayanan merupakan hal penting untuk memberikan kesan positif bagi wisatawan. (Sari, 2008). Sebuah pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan terhadap wisatawan. Pada kampung sejahtera, dalam menciptakan kualitas pelayanan pariwisata, peran masyarakat sangatlah besar, karena masyarakat yang sekaligus petugas pelayanan bersentuhan atau berinteraksi langsung dengan wisatawan (Rajaratnam dkk, 2014).

Beberapa kriteria yang perlu dipersiapkan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik antara lain adalah (*attitudes and behavior*) pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personnel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah, (*process related criteria*), dan professionalism and skill) pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional. (Gronroos, 1990; Mahendraswara, 2011). Kriteria lain yang diperlukan untuk menciptakan kualitas pelayanan pada petugas adalah *smile for everyone* (selalu tersenyum pada setiap orang), *excellent in everything we do* (kita harus melakukan hal yang diutamakan), *reacting out with every guest with hospitality* (menyambut tamu dengan penuh rasa keramahan tamahan), *viewing every guest as special* (anggaplah setiap tamu itu yang paling penting), *Inviting guest to return* (mengundang tamu untuk kembali lagi), dan *creating a warm atmosphere* (menciptakan lingkungan yang hangat disekitar lingkungan kerja). (Endar Sugiarto, 1999, 42;). Salah satu bagian pelayanan yang cukup penting terutama dalam pariwisata adalah *Information Center (IC)*, karena IC dapat membantu memudahkan wisatawan untuk mengakses informasi saat berada disuatu obyek daya tarik wisata atau berada disuatu kawasan wisata.

Selain petugas dan IC, hal lain yang perlu diperhatikan dalam menciptakan kualitas pelayanan adalah strategi pelayanan, strategi pelayanan penting karena masih banyak obyek wisata di Indonesia yang masih buruk dalam pelayanannya. (Suwintari, 2012). Maka dari itu untuk menjawab permasalahan tersebut, perlu disiapkan suatu strategi pelayanan, guna meningkatkan kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terlaksananya kegiatan pengabdian dengan judul Pelatihan Hospitality Berstandar Global Bagi Komunitas Kampung Sejahtera Agar Berdaya Saing Global ini tidak dapat terwujud tanpa adanya kerjasama dari berbagai macam pihak sebagai berikut:

1. Pihak Kelurahan Sumber Jaya, Kecamatan Kampung Melayu, Kota Bengkulu yang telah menerima tim pengabdian dan menyediakan tempat.
2. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu yang telah memberikan support penuh.
3. Universiti Malaysia Kelantan yang diwakilkan oleh Assoc. Prof. Ts. Dr. Muhammad Ashlyza.
4. Universiti Malaysia Terengganu yang diwakilkan oleh Dr. Norlinda Bt Rozar.
5. Semua peserta kegiatan pengabdian ini yang sangat antusias.

DAFTAR PUSTAKA

- Gronroos, C. (1990) Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition. Lexington Books, Lexington.
- Mahendraswara. Krisna, 2011, Studi Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Grand Candi Semarang, Fakultas Ekononomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rajaratnam., Sushila Devi., Munikrishnan. Uma Thevi., Sharif. Saeed Pahlevan, 2014, Service Quality and Previous Experience As a Moderator in Determining Tourists' Satisfaction With Rural Tourist Destinations in Malaysia: a partial least squares approach, School of Hospitality Tourism and Culinary Arts Taylor's University: Selangor, Malaysia.
- Sari. Fentaria Harum, 2008, Peranan Tourist Information Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Pengguna Di Bandar Udara Juanda Surabaya, Fakultas Sastra Dan Seni Rupa, Universitas Sebelas Maret: Surakarta.
- Sugiarto, Endar, 1999. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. PT. Garamedia. Pustaka Utama, Jakarta
- Suwintari. I Gusti Eka, 2012, Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan "Tourist Information Counters" Di Jalan Padma Utara Legian, Kuta, Program Pasca Sarjana, Universitas Udayana: Denpasar.