

PELATIHAN *SERVICE EXCELLENT* DAN PENINGKATAN KUALITAS KOMUNIKASI PADA MASYARAKAT DESA WISATA COBAN BINANGUN

Kukuh Sinduwiatmo¹; M Andi Fikri²; Hendra Sukmana³; Muhammad Royyanul Wahabi⁴; Shinta Anastasya Putri⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

INFO NASKAH

Diserahkan

31 Mei 2023

Diterima

08 Agustus 2023

Diterima dan Disetujui

20 Desember 2023

Kata Kunci:

Pelatihan, Kualitas

Komunikasi, Masyarakat

Wisata

Keywords:

Training, Communication

Quality, Tourism Community

ABSTRAK

Tujuan dilakukan pengabdian ini adalah untuk memberikan pelatihan pelayanan yang baik (*prima*) menuju masyarakat yang siap membangun desa melalui potensi wisata kepada perangkat desa dan masyarakat serta meningkatkan komunikasi yang efektif dalam menjalin hubungan personal di antara perangkat desa dan warga serta dengan masyarakat luar. Metode pengabdian yang digunakan yakni dengan memberikan pelatihan singkat serta simulasi tentang penerapan *service excellent* dan peningkatan kualitas komunikasi yang efektif. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa pelatihan *service excellent* pada masyarakat desa wisata Coban Binangun dilakukan dengan menyampaikan materi terkait dengan bagaimana dan apa saja yang dapat dilakukan untuk dapat menciptakan *service excellent* atau pelayanan yang memuaskan pengunjung. Sedangkan pelatihan komunikasi efektif dilakukan dengan menekankan pada keterampilan presentasi formal, yang dapat ditingkatkan melalui berbagai latihan dan persiapan yang baik. Hal lain yang tidak kalah penting yakni keterampilan interpersonal yang dapat membantu mengembangkan hubungan personal antara pemandu wisata dan warga atau masyarakat desa wisata (dalam hal ini desa wisata Coban Binangun) dengan pengunjung desa wisata Coban Binangun.

Abstract. *The purpose to provide excellent service training and improve effective communication in establishing personal relationships between village officials and residents as well as with outside communities. The service method used is by providing short training and simulation on the application of excellent service and improving the quality of effective communication. The results show that excellent service training in the community of Coban Binangun tourism village is carried out by delivering material related to how and what can be done to be able to create excellent service or service that satisfies visitors. Effective communication training is carried out by emphasizing formal presentation skills, which can be improved through various exercises and good preparation as well as interpersonal skills that can help develop personal relationships between tour guides and residents or communities of tourist villages with visitors to Coban Binangun tourist villages.*

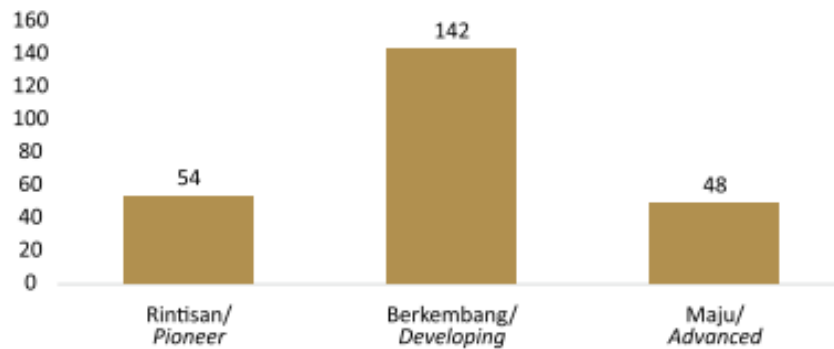
1. PENDAHULUAN

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Melalui Siaran Pers Nomor: HM.4.6/458/SET.M.EKON.3/12/2021 tentang Pembangunan Kepariwisata Melalui Pengembangan Desa Wisata Untuk Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi menunjukkan bahwa sejalan dengan tujuan pembangunan kepariwisataan maka pemerintah mengembangkan desa wisata yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan rakyat, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya, serta memajukan kebudayaan. Pengembangan desa wisata dianggap sebagai salah satu bentuk percepatan pembangunan desa secara terpadu untuk mendorong transformasi sosial budaya dan ekonomi desa. Terkait demikian, tiap daerah dan desa perlu mencermati potensi yang dimiliki untuk diangkat dan dikembangkan agar memberikan nilai tambah manfaat serta menghasilkan produktivitas tinggi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

Desa wisata adalah desa yang menunjukkan tema produk pariwisata yang diutamakan (Raharjo, 2021). Desa wisata merupakan suatu bentuk integrasi antara atraksi, akomodasi dan fasilitas pendukung yang disajikan dalam suatu struktur kehidupan masyarakat yang menyatu dengan tata cara dan tradisi yang berlaku. Desa wisata adalah pariwisata yang terdiri dari keseluruhan pengalaman pedesaan, atraksi alam, tradisi, unsur-unsur yang unik yang secara keseluruhan dapat menarik minat wisatawan. Desa wisata dianggap sebagai suatu kawasan pedesaan yang mencerminkan keaslian pedesaan baik dari kehidupan sosial ekonomi, sosial budaya, adat istiadat, kehidupan sehari-hari, memiliki arsitektur bangunan dan struktur tata ruang desa yang khas, atau kegiatan perekonomian yang unik dan menarik serta memiliki potensi untuk dikembangkannya berbagai komponen kepariwisataan. Desa wisata biasanya memiliki kecenderungan kawasan pedesaan yang memiliki kekhasan dan daya tarik sebagai tujuan wisata (Yacob et al., 2021).

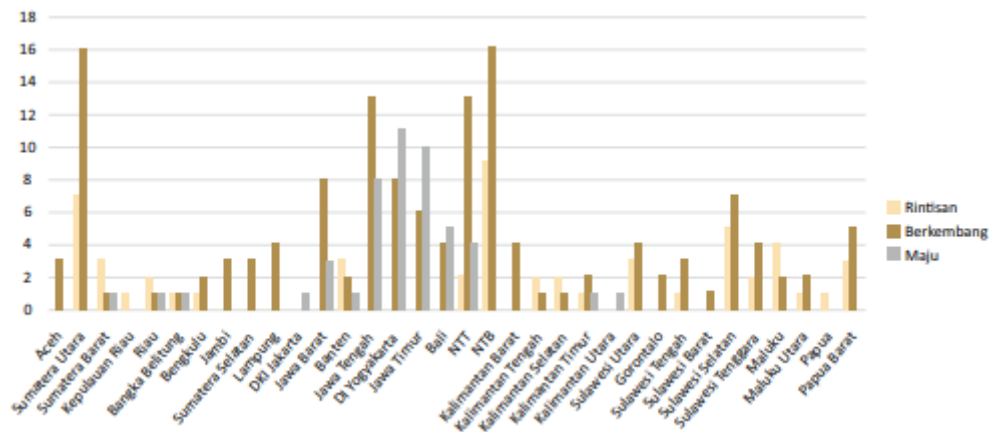
Desa wisata dibentuk untuk memberdayakan masyarakat agar dapat berperan sebagai pelaku langsung dalam upaya meningkatkan kesiapan dan kepedulian masyarakat dalam menyikapi potensi pariwisata atau lokasi daya tarik wisata di wilayah masing-masing desa. Artinya, keterlibatan masyarakat sekitar dalam mengembangkan desa wisata merupakan pemberdayaan masyarakat dalam membangun desa secara bersama-sama untuk mengatur dan mengelola pariwisata di daerah dan merupakan metode untuk menciptakan pariwisata yang berbasis kelompok sosial masyarakat (Revida et al., 2021). Jumlah desa wisata yang terdata oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sampai dengan tahun 2020 adalah 244 desa

wisata .



Gambar 1: Jumlah Desa Wisata di Indonesia Berdasarkan Klasifikasi

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa apabila dilihat dari klasifikasi, desa wisata paling tinggi adalah masuk kategori sebagai desa wisata berkembang yakni berjumlah 142 orang. Selanjutnya, desa wisata rintisan berjumlah 54 dan desa wisata maju berjumlah 48. Selanjutnya, data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif juga menunjukkan bahwa sebaran desa wisata di Indonesia dianggap tidak merata.



Gambar 2: Jumlah Desa Wisata Berdasarkan Klasifikasi dan Provinsi

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa sebaran desa wisata di Indonesia dianggap tidak merata. Hal tersebut dikarenakan jumlah desa wisata maju yang paling banyak adalah di Pulau Jawa dan Bali. Sedangkan desa wisata berkembang dan desa wisata rintisan banyak berada di Povinsi Sumatera Utara, Nusa Tenggara Timur, Nusa Tenggara Barat dan Sulawesi Selatan.

Salah satu desa wisata yang ada di Indonesia tepatnya di Jawa Timur yakni desa wisata Coban Binangun. Desa wisata Coban Binangun terletak di Dusun Binangun Desa Plintahan Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan Provinsi Jawa Timur. Desa wisata Coban Binangun

memiliki sumber daya yang optimal untuk dikembangkan menjadi desa wisata dan memiliki objek wisata berupa Coban Binangun serta beberapa spot foto bagi pengunjung. Namun dalam praktiknya, masih terdapat beberapa masalah terutama tentang kesiapan warga dalam memberikan pelayanan berkualitas dan komunikasi warga kepada pengunjung yang datang. Terkait demikian, perlu dicari jalan keluar agar mampu mempertahankan dan melestarikan desa wisata Coban Binangun. Hal tersebut dikarenakan beragam alasan dan animo masyarakat dalam mengunjungi tempat wisata tidak hanya dari unsur objek wisata namun juga pada kualitas pelayanan dan komunikasi efektif yang dibangun warga setempat sehingga dapat memberikan nilai tersendiri bagi pengunjung.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang diambil yakni:

- a. Bagaimana pihak perangkat desa beserta warga dapat memberikan pelayanan yang baik (prima) menuju masyarakat yang siap membangun desa melalui potensi wisata?
- b. Bagaimana membangun komunikasi yang efektif dalam menjalin hubungan personal di antara perangkat desa dan warga serta dengan masyarakat luar?

Terkait demikian, tujuan dilakukan pengabdian adalah untuk:

- a. Memberikan pelatihan pelayanan yang baik (prima) menuju masyarakat yang siap membangun desa melalui potensi wisata kepada perangkat desa dan masyarakat.
- b. Meningkatkan komunikasi yang efektif dalam menjalin hubungan personal di antara perangkat desa dan warga serta dengan masyarakat luar.

2. METODE

Metode pengabdian yang digunakan yakni dengan memberikan pelatihan singkat serta simulasi tentang penerapan *service excellent* dan peningkatan kualitas komunikasi yang efektif. Kegiatan ini dilakukan kepada warga atau masyarakat desa wisata Coban Binangun. Berikut kegiatan yang dilakukan:

- a. Pelatihan *service excellent* dan kualitas komunikasi efektif
 - 1) Pelatihan *service excellent* bertujuan untuk:
 - a) Memberikan pemahaman tentang pemberian pelayanan yang berkualitas kepada para tamu maupun pengunjung wisata. Kegiatan ini dianggap penting karena terkadang masyarakat menganggap remeh bahwa salah satu faktor kenyamanan masyarakat dalam mengunjungi tempat wisata bukan semata keindahan wahana

wisata saja, melainkan pemberian pelayanan prima dengan penyampaian komunikasi yang baik, berdampak pada apresiasi tersendiri bagi para pengunjung.

b) Menumbuhkan rasa percaya diri serta bagaimana informasi yang diberikan mudah bagi pengunjung terhadap fasilitas tempat wisata.

c) Menghemat biaya promosi tempat wisata. Hal ini dimungkinkan karena layanan yang diberikan telah mendapatkan apresiasi yang baik dari pengunjung.

2) Pelatihan kualitas komunikasi efektif bertujuan untuk:

a) Membangun komunikasi yang baik (pesan diterima sesuai dengan yang dimaksudkan dan diharapkan)

b) Membangun hubungan yang lebih erat

c) Konflik dan permasalahan dapat terselesaikan dengan cepat.

b. Pendampingan

Tujuan dilakukan pendampingan adalah untuk:

1) Mendampingi kelompok masyarakat dalam pemberian pelayanan yang berkualitas

2) Mendampingi masyarakat dalam berkomunikasi secara efektif baik verbal maupun non verbal

3) Mendampingi kelompok masyarakat dalam mengembangkan tempat wisata

Membentuk POKDARWIS sebagai payung dalam pengelolaan tempat wisata usaha yang terdiri dari berbagai kalangan masyarakat setempat

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa program pelatihan *service excellent* dan peningkatan kualitas komunikasi bertujuan untuk menambah wawasan dan keterampilan secara verbal kepada masyarakat agar dapat memahami pentingnya pemberian pelayanan yang berkualitas serta penerapan komunikasi yang berkualitas sehingga dapat diimplimentasikan ketika menyambut tamu atau pengunjung wisata khususnya yang berasal dari luar daerah.

Pelatihan *service excellent*

Service excellent atau pelayanan prima adalah kemampuan untuk mengantisipasi, mengenali dan memenuhi harapan-harapan pelanggan serta berhasrat peduli untuk melampaui harapan-harapan pelanggan. *Service excellent* menunjukkan bahwa pelayanan diberikan dengan memenuhi dan melampaui kebutuhan serta keinginan pelanggan. *Service excellent*

dianggap sebagai setiap tindakan atau kegiatan atau kemampuan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dengan kemampuan untuk mengantisipasi, mengenali dan memenuhi harapan-harapan pelanggan serta berhasrat dan peduli untuk melampaui harapan-harapan pelanggan (Rinawati and Ekawatiningsih, 2019).

Service excellent bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, baik yang berupa produk atau jasa. *Service excellent* lahir dari sikap dengan beberapa prinsip antara lain: a) Melayani pelanggan dengan berpenampilan (fisik) yang baik dan sopan; b) Melayani pelanggan dengan berpikiran positif dan logis; serta c) Melayani pelanggan dengan sikap menghargai dan rendah hati. Selain itu, dikembangkan dengntan prinsip menyajikan sikap yang baik, memberikan perhatian yang baik, serta pelanggan membutuhkan tindakan nyata bukan sekedar kata-kata (Sopiah and Sangadji, 2016).

Pelatihan *service excellent* di desa wisata Coban Binangun diikuti oleh perangkat desa dan pengelola desa wisata Coban Binangun. Kegiatan ini diharapkan dapat menambah wawasan pihak yang terlibat. Materi yang disampaikan yakni terkait dengan bagaimana dan apa saja yang dapat dilakukan untuk dapat menciptakan *service excellent* atau pelayanan yang memuaskan pengunjung. *Service excellent* dianggap sebagai kepedulian kepada pengunjung wisata dengan menyelaraskan sikap, perhatian serta tanggungjawab sehingga memberikan kepuasan kepada pengunjung desa wisata Coban Binangun. Terdapat beberapa komponen penting yang harus diperhatikan antara lain menunjukkan sikap yang baik, memberikan perhatian pada kebutuhan pengunjung serta memberikan tindakan yang nyata kepada pengunjung desa wisata Coban Binangun.

Terdapat beberapa pengabdian terkait dengan pelatihan *service excellen*t. Pertama, pengabdian Hermawan (2021) menunjukkan bahwa kegiatan penyuluhan pelayanan prima dilakukan dengan pendekatan lima dimensi pelayanan menunjukkan hasil baik yakni berupa pemahaman partisipan yang baik terhadap masing-masing dimensi pelayanan prima. Kedua, pengabdian Taka (2023) menunjukkan bahwa terdapat kemajuan dan peningkatan bagi para pengelola destinasi wisata terutama pemahaman engenai pelayanan prima dalam rangka kualitas pelayanan, keterampilan berkomunikasi untuk menciptakan pelayanan prima dan bagaimana mengatasi keluhan tamu atau pelanggan. Ketiga, pengabdian Widiyarti et al., (2021) menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan pelayanan prima berjalan dengan lancar dan peserta sangat antusias mengikuti kegiatan pelatihan hingga kegiatan usai, selain itu terdapat

beberapa catatan dan koreksi sebagai bentuk upaya memperbaiki serta dapat menciptakan pelayanan yang prima antara *stakeholder* pariwisata bagi pengunjung wisata.

Pelatihan kualitas komunikasi efektif

Komunikasi yang efektif adalah proses pertukaran ide, pemikiran, pengetahuan dan informasi sedemikian rupa sehingga tujuan dapat terpenuhi dengan baik. Komunikasi dianggap sebagai penyajian pandangan oleh pengirim yang diterima dan dipahami oleh penerima. Komunikasi dianggap sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia, sehingga untuk terjadinya proses komunikasi minimal terdiri dari tiga unsur yakni pengirim pesan (komunikator), penerima pesan (komunikan) dan pesan itu sendiri. Proses komunikasi dapat berlangsung dengan baik apabila komunikasi dapat menafsirkan secara tepat pesan yang disampaikan oleh komunikator melalui penggunaan bahasa dalam bentuk kata-kata atau kalimat. Panjang pendeknya suatu kalimat, tepat tidaknya penggunaan kata-kata yang merangkai kalimat, menjadi faktor penentu kelancaran komunikasi (Milyane et al., 2022).

Komunikasi efektif sangat diperlukan oleh pemandu wisata dan warga atau masyarakat desa wisata (dalam hal ini desa wisata Coban Binangun). Komunikasi efektif ditekankan pada keterampilan presnetasi formal, yang dapat ditingkatkan melalui berbagai latihan dan persiapan yang baik. Hal lain yang tidak kalah penting yakni keterampilan interpersonal yang dapat membantu mengembangkan hubungan personal antara pemandu wisata dan warga atau masyarakat desa wisata (dalam hal ini desa wisata Coban Binangun) dengan pengunjung desa wisata Coban Binangun. Tidak perlu selalu melibatkan kata-kata yang diucapkan tetapi juga mengkomunikasikan dengan bahasa tubuh, sikap dan tasa yang memperkuat kebenaran di balik apa yang dikatakan dan daya tanggap pada kebutuhan orang lain, baik yang diungkapkan secara lisan atau tidak (Asmoro, 2020).

Pada praktiknya, untuk memperoleh komunikasi yang efektif maka dibutuhkan proses pelatihan komunikasi budaya dengan melibatkan peran (dalam hal ini peran perangkat desa dan masyarakat desa wisata Coban Binangun dan masyarakat luar). Komunikasi hanya akan tercapai apabila dimulai dengan melihat diri sendiri. Dari sini setiap orang yang terlibat dalam komunikasi mulai membangun pemahaman terhadap perbedaan perilaku non verbal dan verbal serta perilaku mendengarkan. Selain itu, terdapat interaksi masyarakat desa wisata Coban Binangun dan masyarakat luar yakni pengunjung desa wisata. Efektivitas komunikasi sangat ditentukan oleh aspek bahasa dan psikologi sosial budaya. Selain itu, diperlukan peran komunikasi baik pada aspek komponen maupun elemen-elemen pariwisata (Pandrianto et al.,

2023). Komunikasi diperlukan untuk mengkomunikasikan pemasaran pariwisata dalam hal ini desa wisata Coban Binangun dan sumber daya kepada wisatawan atau pengunjung serta seluruh *stakeholder*.

Terdapat beberapa pengabdian terdahulu terkait dengan pelatihan komunikasi efektif. Pertama, hasil pengabdian Rajagukguk et al., (2023) menunjukkan bahwa pelatihan pola komunikasi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan desa dianggap dapat memberikan masukan yang baik sehingga semua merasakan manfaat pemberian ilmu baru tentang cara berkomunikasi efektif serta lebih memahami arti komunikasi ketika menjadi pemandu wisata. Kedua, hasil pengabdian Nugraha et al., (2019) menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan dan pemahaman peserta terhadap pentingnya komunikasi efektif dalam bentuk pengemasan pesan beserta teknik publikasinya bagi pelaku UMKM dan kelompok sadar wisata. Ketiga, hasil pengabdian Ratna Sari (2020) menunjukkan bahwa pelatihan dilakukan dengan penjelasan materi dan studi kasus, dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dan diskusi, selain itu peserta kegiatan mengikuti pelatihan dengan baik antusias sehingga pihaknya mulai memahami cara berkomunikasi yang lebih efektif

4. SIMPULAN

Pelatihan *service excellent* pada masyarakat desa wisata Coban Binangun dilakukan dengan menyampaikan materi terkait dengan bagaimana dan apa saja yang dapat dilakukan untuk dapat menciptakan *service excellent* atau pelayanan yang memuaskan pengunjung. *Service excellent* dianggap sebagai kepedulian kepada pengunjung wisata dengan menyelaraskan sikap, perhatian serta tanggungjawab sehingga memberikan kepuasan kepada pengunjung desa wisata Coban Binangun. Sedangkan pelatihan komunikasi efektif dilakukan dengan menekankan pada keterampilan presentasi formal, yang dapat ditingkatkan melalui berbagai latihan dan persiapan yang baik. Hal lain yang tidak kalah penting yakni keterampilan interpersonal yang dapat membantu mengembangkan hubungan personal antara pemandu wisata dan warga atau masyarakat desa wisata (dalam hal ini desa wisata Coban Binangun) dengan pengunjung desa wisata Coban Binangun.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmoro, A.Y., 2020. Buku Ajar: Manajemen Usaha Perjalanan Wisata. CV Madza Media, Malang.
- Hermawan, H., 2021. Meningkatkan Kompetensi Pengelola Wisata Desa melalui Penyuluhan Pelayanan Prima. J. Abdimas Pariwisata 1, 1–11. <https://doi.org/10.36276/jap.v1i1.15>

- Milyane, T.M., Umiyati, H., Putri, D., Juliastuti, Akib, S., Daud, R.F., Dawami, Rosemary, R., Adiarso, G.R., Athalarik, F.M., Puspitasari, M., Andi, Ramadhani, M.M., Richmansyah, E., 2022. Pengantar Ilmu Komunikasi. Widina Bhakti Persada, Bandung.
- Nugraha, A.R., Perbawasari, S., Zubair, F., Novianti, E., 2019. Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelatihan Komunikasi Efektif Berbasis Potensi Wisata dan Kearifan Lokal. *JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat)* 3, 123. <https://doi.org/10.30595/jppm.v3i1.3546>
- Pandrianto, N., Sukendro, G.G., Oktavianti, R., Sari, W.P., 2023. Budaya POP: Komunikasi dan Masyarakat. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Raharjo, T.W., 2021. Perspektif Pengembangan Desa Wisata (Model Pengembangan Kattasikung di Jawa Timur). CV Jakad Media Publishing, Surabaya.
- Rajagukguk, D.L., Sriwartini, Y., Farhan, M., 2023. Pelatihan Pola Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Desa Wisata di Desa Kopo Cisarua. *Bubungan Tinggi J. Pengabdian Masyarakat*. 5, 448–456.
- Ratna Sari, S.D.S., 2020. Pelatihan Komunikasi Efektif untuk Service Excellence. *BERDAYA J. Pendidik. dan Pengabdian Masyarakat*. 2, 133–140. <https://doi.org/10.36407/berdaya.v2i3.274>
- Revida, E., Purba, Su., Permadi, L.A., Putri, D.M.B., Tanjung, R., Djumati, B.L., Suwandi, A., Nasrullah, Simarmata, J., Handirman, U. toto, Nuria, H., Simanjuntak, M., Purba, B., Sudarmanto, E., 2021. Inovasi Desa Wisata: Potensi, Strategi dan Dampak Kunjungan Wisata. Yayasan Kita Menulis.
- Rinawati, W., Ekawatiningsih, P., 2019. Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman. UNY Press, Yogyakarta.
- Sopiah, Sangadji, E.M., 2016. Salesmanship (Kepenjualan). Bumi Aksara, Jakarta.
- Taka, L., 2023. Peningkatan Kapasitas Pelayanan Melalui Hospitality Training (Excellent Service) Bagi Pengelola Destinasi Wisata Wae Bobok. *Eastasouth J. Eff. Community Serv.* 1, 131–137. <https://doi.org/10.58812/ejecs.v1i03.96>
- Widiyarti, D., Nopianti, H., Himawati, I.P., 2021. Pelatihan Hospitality Training Bagi Kelompok Sadar Wisata Desa Wisata Rindu Hati. *J. Pengabdian Masyarakat. Univ. Muhammadiyah Jakarta*.
- Yacob, S., Qomariyah, Marzal, J., Mulyana, A., 2021. Strategi Pemasaran Desa Wisata. WIDA Publishing, Jambi