

Peningkatan Kapasitas Pelayanan Melalui Hospitality Training (Excellent Service) Bagi Pengelola Destinasi Wisata Wae Bobok

Linda Marlince Taka¹, Maria B.R Wellalangi²

^{1,2}Politeknik Elbajo Comodus

*Corresponding author

E-mail: lyndataka2709@gmail.com (Linda Marlince Taka)*

Article History:

Received: April 2023

Revised: April 2023

Accepted: April 2023

Abstract: Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pelayanan melalui Hospitality Training (Excellent Service) bagi para pengelola destinasi wisata Wae Bobok, Kabupaten Manggarai Barat. Aktivitas dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini meliputi pelatihan terkait pelayanan prima dalam rangka kualitas pelayanan, keterampilan berkomunikasi untuk menciptakan pelayanan prima, dan bagaimana mengatasi keluhan tamu atau pelanggan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode edukatif yakni mencakup kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan sebagai sarana transfer ilmu pengetahuan dan pendidikan dalam rangka pemberdayaan dan peningkatan kualitas pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM) bagi para pengelola destinasi wisata Wae Bobok. Kegiatan ini menghasilkan kemajuan dan peningkatan bagi para pengelola destinasi wisata Wae Bobok terutama pemahaman mengenai pelayanan prima dalam rangka kualitas pelayanan, keterampilan berkomunikasi untuk menciptakan pelayanan prima, dan bagaimana mengatasi keluhan tamu atau pelanggan. Para pengelola destinasi wisata Wae Bobok siap menerapkan ilmu yang telah mereka dapatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya bagi tamu atau pelanggan yang berkunjung ke wisata alam Wae Bobok.

Keywords:

Desa Wisata Wae Bobok, Kualitas Layanan, Pelayanan Prima

Pendahuluan

Sektor pariwisata merupakan industri terbesar dan terkuat dalam pembiayaan ekonomi global saat ini. Sektor ini akan menjadi pendorong utama perekonomian dunia dan menjadi salah satu industri yang mengglobal. Hal ini memberikan peluang bagi sebagian kalangan untuk menciptakan usaha-usaha dibidang pariwisata dalam rangka mempromosikan dan memperkenalkan destinasi wisatanya.

Wisata alam Wae Bobok terletak di Desa Tanjung Boleng, Kecamatan

Boleng, Kabupaten Manggarai Barat. Tempat wisata ini resmi dibuka pada bulan April 2022. Desa ini dapat ditempuh dengan menggunakan kendaraan roda dua maupun roda empat dengan durasi perjalanan 40 sampai 50 menit dari Kota Labuan Bajo. Wae Bobok menjadi wisata alam hutan bahkan mempunyai potensi wisata air karena letaknya berada di antara dua lokasi wisata yaitu Gua Rangko dan Air Terjun Cunca Wulang. Destinasi wisata Wae Bobok menjadi salah satu spot wisata alam yang cukup diminati wisatawan domestik maupun mancanegara saat berkunjung ke Labuan Bajo. Destinasi wisata ini menawarkan berbagai fasilitas wisata kepada pengunjung untuk menikmati keindahan alam Wae Bobok. Wae Bobok menjadi salah satu tempat wisata yang memiliki potensi pengembangan jalur *tracking*, *walking trail*, *camping ground*, *clift pathway* di area tebing, jembatan gantung antara *viewing deck* dan *camping ground*, serta kolam pemandian di bawah air terjun di Wae Bobok di bawah panduan pemuda- pemuda desa yang tergabung di Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH). Kawasan ini menjadi salah satu kawasan wisata alam hutan, selain keindahan laut yang telah dikembangkan terlebih dahulu. Kegiatan-kegiatan yang bersifat edukatif, rekreatif, juga ekonomi pun bisa dikembangkan di Wae Bobok, contohnya *team building* juga *flying fox* dengan mengutamakan *safety first*. Sebagai salah satu destinasi wisata alam, tentunya para pengelola destinasi ini perlu memahami dan menerapkan *hospitality service* bagi para pengunjungnya sebagai salah satu bentuk layanan yang dapat menarik minat kunjungan wisatawan di Wae Bobok.

Tim dosen Program Studi Diploma Tiga Perhotelan melakukan sebuah kunjungan dan diskusi singkat dengan beberapa tokoh masyarakat dan pengelola destinasi wisata Wae Bobok untuk melakukan analisis potensi dan pemetaan kebutuhan materi Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Berdasarkan hasil kunjungan dan diskusi tersebut, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi masyarakat dan pengelola wisata Wae Bobok. Pertama, kurangnya pengetahuan para pengelola wisata Wae Bobok terkait pelayanan prima kepada wisatawan. Kedua, kurangnya pengetahuan berkomunikasi yang baik. Ketiga, kurangnya pemahaman terkait bagaimana mengatasi keluhan dari tamu atau pengunjung. Melalui survei singkat yang dilakukan tim dosen Program Studi Diploma Tiga Perhotelan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dihadapi para pengelola wisata Wae Bobok pada umumnya adalah terkait peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) terkait pelayanan prima.

Service excellent atau *excellent service* merupakan istilah yang sering didengar pada bisnis hotel dan pariwisata. Hal tersebut menjadi poin penting dalam sebuah kualitas pelayanan karena memberikan efek yang luar biasa kepada pelanggan atau

pengunjung yang datang ke sebuah destinasi wisata. Para pengelola destinasi wisata Wae Bobok harus mampu memberikan layanan atas harapan yang diinginkan menjadi target yang harus dicapai oleh pengelola tersebut untuk memberikan dan menghasilkan pelayanan jasa yang optimal bagi pengunjung di destinasi wisata Wae Bobok. Adapun tujuan dari penerapan *service excellent* ialah untuk menghindari timbulnya keluhan, tuntutan atau pengaduan dari pengunjung terhadap jasa, barang, ataupun layanan yang diberikan. Selain itu, hal ini dapat menimbulkan loyalitas dan kepercayaan pada pengunjung untuk secara berulang menggunakan dan memakai barang atau jasa yang ditawarkan di destinasi wisata. Hal ini dapat membangun kepercayaan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilakukan oleh tim dosen Program Studi Diploma Tiga Perhotelan ini merupakan salah satu wujud nyata bantuan yang diberikan Perguruan Tinggi dalam hal ini Politeknik Elbajo Commodus untuk membantu mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di wisata Wae Bobok. Solusi yang diberikan untuk dapat mengurangi permasalahan pengelolaan wisata *Wae Bobok* dapat diuraikan sebagai berikut. Pertama, pelatihan terkait pelayanan prima (*excellent service*) dalam melayani tamu atau wisatawan yang berkunjung ke wisata Wae Bobok. Kedua, keterampilan berkomunikasi untuk menciptakan pelayanan prima. Ketiga, pelatihan terkait bagaimana mengatasi keluhan tamu atau pelanggan. Pemahaman mengenai *public speaking* diajarkan kepada para pengelola wisata alam Wae Bobok agar mereka dapat berkomunikasi dengan baik, benar, dan santun terhadap tamu. Komunikasi yang baik dengan pengunjung atau tamu dapat menciptakan kesan positif dan kedatangan berulang kali oleh tamu. Karyawan yang bekerja dalam bidang pariwisata perhotelan memerlukan percakapan dan diskusi dengan staf dan pelanggan. Keterampilan antar pribadi yang utama dibutuhkan, meliputi penampilan diri yang baik, kemampuan berkomunikasi dengan jelas, inisiatif dalam berinteraksi sosial, dan kerja sama (Suherian & Yono, 2013). Pengelola wisata alam Wae Bobok harus mampu berkomunikasi dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik.

Adapun pemahaman atau materi-materi diberikan dan diajarkan pada *hospitality training* bagi pengelola wisata Wae Bobok yaitu pemahaman mengenai pelayanan prima dalam rangka kualitas pelayanan, keterampilan berkomunikasi untuk menciptakan pelayanan prima, dan bagaimana mengatasi keluhan tamu atau pelanggan (Leo, 2017). Materi-materi ini diajarkan dan disesuaikan dengan kebutuhan nyata pelaku pariwisata dalam hal ini para pengelola wisata Wae Bobok.

Topik-topik yang diajarkan diupayakan dapat memberikan gambaran dan pemahaman kepada para pengelola terkait bagaimana menerima tamu yang datang ke Wae Bobok baik tamu lokal maupun mancanegara.

Metode

Berdasarkan uraian pendahuluan di atas, maka salah satu solusi yang dapat membantu membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut adalah dengan melakukan kegiatan pelatihan peningkatan kapasitas pelayanan melalui *hospitality training (excellent service* atau *service excellent*) bagi pengelola destinasi wisata Wae Bobok seperti Komunitas *Milennial* dan petugas Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH). Dalam rangka mengatasi permasalahan tersebut, Program Studi Diploma Tiga Perhotelan sebagai salah satu program studi di Politeknik eLBajo Commodus yang membangun kompetensi di bidang pelayanan *hospitality* menyelenggarakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) melalui kegiatan “Peningkatan Kapasitas Pelayanan Melalui *Hospitality Training (Excellent Service* atau *Service Excellent*) bagi pengelola destinasi wisata Wae Bobok”.

Metode yang digunakan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini adalah metode edukatif. Metode edukatif mencakup kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan sebagai sarana transfer ilmu pengetahuan dan pendidikan untuk pemberdayaan masyarakat. Sosialisasi awal kegiatan dilakukan kepada penjual makanan dan minuman serta para pengelola destinasi wisata Wae Bobok. Sosialisasi ini bertujuan untuk mengetahui kendala, memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi mitra dan menyampaikan rencana pendampingan oleh tim dosen Program Studi Diploma Tiga Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus. Pengumpulan data terkait dengan analisis permasalahan yang dihadapi mitra dilakukan juga dengan observasi dan wawancara pihak-pihak terkait. Sosialisasi awal kegiatan didasari dengan data-data observasi dan wawancara tersebut. Pelatihan dan simulasi dilakukan oleh tim dosen dan mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Perhotelan, Politeknik Elbajo Commodus kepada para pengelola wisata alam Wae Bobok. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka materi pelatihan yang diberikan ialah:

- a. *Hospitality training* bagi pengelola wisata alam Wae Bobok terkait pelayanan prima dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Komunikasi untuk mengubah keluhan menjadi kepuasan untuk menciptakan pelayanan prima.

Dalam upaya membangun kapasitas pelayanan bagi pengelola destinasi wisata Wae Bobok melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), maka desain kerangka kegiatan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan perlu dibangun sebagai berikut:

Tabel 1: Desain Materi Pelatihan Kualitas Pelayanan

Peningkatan Kapasitas	Workshop/Pelatihan	Luaran
Kualitas Pelayanan	Hospitality Training bagi pengelola destinasi Waebobok terkait : <ul style="list-style-type: none"> a. Pemahaman mengenai pelayanan prima b. Keterampilan berkomunikasi untuk menciptakan pelayanan prima c. Pemahaman terkait bagaimana mengatasi keluhan tamu atau pelanggan 	<i>Standard Operating Procedure (SOP) Excellent Service</i>

Sumber: Program Studi Diploma Tiga Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus

Hasil

Pendampingan terkait *hospitality training* bagi pengelola wisata alam Wae Bobok ini berjalan dengan baik dan lancar. Hasil akhir dari kegiatan pelatihan sangat membantu para pengelola wisata alam Wae Bobok dalam mengelola destinasi wisata tersebut. Beberapa poin penting yang dapat dirangkum dari kegiatan pelatihan mengenai *hospitality training* bagi pengelola wisata alam Wae Bobok terkait pelayanan prima dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut. **Pertama**, masyarakat dan para pengelola wisata alam Wae Bobok dapat memahami terkait pelayanan prima (*excellent service*) dalam melayani tamu atau wisatawan yang berkunjung ke wisata Wae Bobok. **Kedua**, masyarakat dan para pengelola wisata Wae Bobok dapat mempraktikkan dan memahami keterampilan berkomunikasi untuk menciptakan pelayanan prima. **Ketiga**, para pengelola wisata Wae Bobok dapat memahami dan mempraktikkan terkait cara atau bagaimana mengatasi keluhan tamu atau pelanggan. Masyarakat desa Wae Bobok sangat mengharapkan keterlibatan Politeknik eLBajo Commodus dalam pelatihan dan pendampingan terkait kualitas pelayanan. Para pengelola menyadari bahwa komunikasi untuk menciptakan

pelayanan prima adalah suatu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pengelola untuk dapat berkomunikasi secara efektif dan baik dengan pengunjung dan tamu. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilakukan oleh tim dosen Program Studi Diploma Tiga Perhotelan dengan melibatkan beberapa orang mahasiswa untuk melakukan simulasi terkait topik yang diberikan.

Diskusi

Materi-materi pelatihan menjadi bagian pokok pendampingan bagi para pengelola wisata Wae Bobok. Pada setiap kegiatan para peserta diberikan modul atau materi latihan yang menjadi pedoman kegiatan berjalan. Para peserta pelatihan juga melakukan praktik percakapan terkait materi yang diberikan. Percakapan yang dipraktikkan menggunakan dua (2) bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Praktik berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris dirasa perlu untuk mengantisipasi tamu atau pengunjung yang berasal dari mancanegara (D.W et al., 2016). Adapun *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dihasilkan dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini termuat dalam lampiran.



Gambar 1: Tim Dosen Memberikan Materi dan Pelatihan Terkait *Excellent Service*



Gambar 2: Pelatihan Pelayanan Prima



Gambar 3: Para Pengelola Mempraktekkan Percakapan Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia untuk Menciptakan Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Sumber: Dokumentasi Program Studi Diploma Tiga Perhotelan

Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan oleh Program Studi Diploma Tiga Perhotelan dapat menyimpulkan bahwa PKM tersebut dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan serta kondisi dari pelaku usaha di destinasi wisata wae bobok dan telah terlaksana dengan baik serta berjalan dengan lancar. Pelaku usaha memahami arti pentingnya *excellent service* dalam pelayanan pengunjung. Tim dosen yang memberikan motivasi dan harapan kepada peserta untuk terus menerus memberikan pelayanan prima bagi para pengunjung atau tamu yang datang dan terus mempraktikkan penggunaan Bahasa Inggris di rumah bersama dengan anggota keluarga lainnya untuk mengantisipasi tamu mancanegara yang berkunjung.

Daftar Referensi

- D.W, T., Mulyadi, D., & Faturrahman, A. (2016). Peningkatan Kemampuan Berbahasa Inggris Dan Manajemen Pemasaran Melalui Web Bagi Pemilik Homestay Desa Wisata Kandri Semarang. *Jurnal Abdimas*, 20(1), 61–66.
- Leo, S. (2017). *English for Hotel Supervisory and Managerial Communication*. Penerbit Dian Cipta.
- Suherian, H., & Yono, B. (2013). *Psikologi Pelayanan di Bidang Pariwisata dan Hospitality serta di Berbagai Bidang Bisnis lainnya*. Media Perubahan.