Published by LPMP Imperium Journal homepage: https://ejournal.imperiuminstitute.org/index.php/BERDAYA

Pelatihan Komunikasi Efektif untuk Service Excellence Pengelola Homestay Desa Wisata Tanjungjaya Pandeglang Banten

Siti Dewi Sri Ratna Sari

Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Komunikasi, Universitas Bina Nusantara Jakarta

ABSTRACT Keywords

This training activity aims to increase the insight of homestay managers in Tanjungjaya Village, Pandeglang Regency, Banten Province so that they can understand how to communicate effectively for service excellence to their homestay guests. Tanjungjaya Village is a tourism village that is frequently visited by domestic and foreign tourists, therefore homestay managers in this village need a better communication skill

communication skill.

The method used in this activity is in the form of a short training on effective communication for service excellence. The training activities carried out for the participants were the explanation of material and case studies, followed by the question and answer session and the discussion. Participants of this training activity can attend the

training well and enthusiastically, and they begin to understand how

Effective communication, service excellence, homestay, tourism village

BERDAYA: Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Kepada Masyarakat Vol 2, No.3, Desember 2020, pp. 133 – 140 eISSN 2721-6381

Article History

Received 20 Aug 2020 / Accepted 11 Dec 2020 / First Published: 30 Dec 2020

To cite this article

Ratna Sari, S. D. S. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif untuk Service Excellence. BERDAYA: Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(3), 133 - 140.

DOI: 10.36407/berdaya.v2i3.274

to communicate more effectively to customers.



© 2020. This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY-NC) 4.0 license

ABSTRAK Profil Penulis

Kegiatan pelatihan ini bertujuan untuk menambah wawasan para pengelola homestay di Desa Tanjungjaya, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten agar mereka dapat memahami cara berkomunikasi secara efektif untuk service excellence kepada para tamu penginapan. Desa Tanjungjaya merupakan desa wisata yang sering dikunjungi baik oleh wisatawan domestik maupun mancanegara, sehingga para pengelola homestay di desa ini memerlukan keterampilan berkomunikasi yang lebih baik

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah dalam bentuk pelatihan singkat tentang komunikasi efektif untuk service excellence. Kegiatan pelatihan yang dilakukan bagi para peserta adalah penjelasanmateri dan studi kasus, dilanjutkan dengan sesi tanya jawab sertadiskusi. Peserta kegiatan dapat mengikuti pelatihan dengan baik dan antusias, serta mulai memahami cara berkomunikasi lebih efektif dengan para pelanggan

Siti Dewi Sri Ratna Sari

Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Komunikasi, Universitas Bina Nusantara Jakarta Jl. K.H. Syahdan No. 9, Jakarta Barat 11480

> korespondensi: Siti Dewi Sri Ratna Sari Fmail: siti.sari@binus.ac.id

Kata Kunci:

Komunikasi efektif, service excellence, homestay, desa wisata

Reviewing Editor Hendryadi, STIE Indonesia Jakarta

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 79 tentang Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2018, sektor pariwisata termasuk dalam tiga sektor prioritas yang akan ditingkatkan peranannya terhadap pertumbuhan dan penciptaan lapangan kerja selain sektor pertanian dan industri pengolahan(Bappenas, 2017). Kontribusi sektor pariwisata kepada Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun, dan diprediksi akan mengalahkan kontribusi sektor-sektor lain seperti minyak, batu bara, minyak kelapa sawit dan karet di tahun 2019 (Kemenpar RI, 2016).

Atraksi di sektor pariwisata terbagi menjadi tiga elemen, yaitu alam, budaya dan buatan manusia. Pariwisata budaya adalah yang paling banyak membawa turis asing datang ke Indonesia dengan persentase sebesar 60%. Mengingat potensi yang sangat besar dari pariwisata budaya, tiga kementerian, yakni Kementerian Pariwisata, Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, serta Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, berkolaborasi meluncurkan "Program Pengembangan Desa Wisata" pada tanggal 19-21 Mei 2017 di Ubud, Bali (Henyka, 2017). Dasar pengembangan Desa Wisata ini tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010 – 2025. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut juga tercakup tentang pengembangan destinasi pariwisata yang aman, nyaman, menarik, mudah dicapai, berwawasan lingkungan, meningkatkan pendapatan nasional, daerah dan masyarakat. Tanjung Lesung di provinsi Banten menjadi salah satu dari 10 destinasi wisata prioritas untuk dikembangkan dalam rangka mengejar

target 20 juta wisatawan mancanegara dan 275 juta wisatawan domestik pada tahun 2019 (Kemenpar RI, 2016).

Sementara itu, Indonesia memiliki 74.745 desa dengan 1902 desa di antaranya berpotensi untuk dikembangkan sebagai desa wisata (Kemendes PDTT, 2017). Dengan adanya Kawasan Ekonomi Khusus Tanjung Lesung di Kabupaten Pandeglang, Banten, desa-desa di sekitarnya turut berkembang menjadi desa-desa wisata. Salah satunya adalah Desa Wisata Tanjungjaya yang terkenal akan kerajinan melukis batik di Cikadu, kegiatan memancing dan menyelam di Cipanon serta perumahan warga Kepuh dan Muncang yang mirip dengan perumahan suku Baduy. Semua atraksi ini telah menarik banyak wisatawan domestik maupun mancanegara untuk berkunjung ke Desa Wisata Tanjungjaya. Kunjungan para wisatawan ini kemudian mendorong penduduk setempat untuk menjadikan rumah mereka sebagai tempat penginapan atau yang populer dengan sebutan *homestay*.

Perkembangan pesat sektor pariwisata di Desa Wisata Tanjungjaya sayangnya tidak diiringi oleh peningkatan kemampuan para pelaku sektor pariwisata khususnya para pengelola homestaydalam memberikan pelayanan prima kepada para tamu penginapan mereka. Faktor terbesar adalah kurangnya kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara efektif dengan para wisatawan yang datang. Hal ini terbukti dengan observasi awal pada sebuah homestay yang mendapatkan keluhan dari satu keluarga Italia namun mampu berkomunikasi dalam bahasa Indonesia. Meskipun demikian, para wisatawan ini tetap mendapatkan kesulitan berkomunikasi secara efektif dengan pengelola homestay sehingga terjadi kesalahpahaman yang cukup fatal. Kesalahan dalam berkomunikasi seperti ini terjadi berulangkali dan ditemui di hampir semua homestay di desa tersebut. Dengan demikian, pelatihan komunikasi efektif agar dapat memberikan service excellence kepada para tamu sangat diperlukan oleh para pengelola homestay tersebut untuk kemajuan sektor pariwisata di desa mereka.

Sasaran Kegiatan

Kegiatan pelatihan komunikasi efektif untuk service excellence ini ditujukan bagi para pengelola homestay yang berada di Desa Wisata Tanjungjaya, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten. Pengelola homestay ini terdiri dari para pemilik homestay tersebut dan para karyawan mereka yang melayani para wisatawan domestik maupun mancanegara yang datang untuk menginap di homestay mereka. Dengan keharusan berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung dengan para tamu dan calon tamu, mereka membutuhkan keterampilan berkomunikasi yang lebih baik dan efektif agar dapat memberikan pelayanan prima.

Masalah yang ingin dipecahkan

Menambah wawasan para pengelola homestaydi Desa Wisata Tanjungjayaagar dapat memahami cara berkomunikasi secara lebih efektif sehingga mampu memberikanservice excellence bagi para tamu penginapan. Manfaat yang diharapkan dari pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan ini adalah sebagai berikut:

- 1. Para peserta akan mendapatkan pengetahuan tentang prinsip-prinsip dasar komunikasi efektif.
- 2. Peserta yang terdiri dari para pengelola *homestay* ini akan mengetahui tentang konsep *service excellence* agar dapat melayani para tamu penginapan mereka dengan lebih baik.
- 3. Para peserta pelatihan diharapkan akan dapat menerapkan cara berkomunikasi yang lebih efektif untuk memberikan layanan terbaik kepada para tamu *homestay* mereka.

MATERI DAN METODE

Materi

Materi yang diberikan pada kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan "Komunikasi Efektif untuk *Service Excellence*", terbagi menjadi tiga sub topik, yaitu:

- 1. Pengertian komunikasi efektif
- 2. Pengertian service excellence
- 3. Komunikasi efektif untuk service excellence.

Lokasi Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal: Sabtu, 26 Desember 2020

Waktu : 16.00 – 17.30 WIB

Tempat : Aula Restoran Kampoeng Nelayan Desa Tanjungjaya, Pandeglang, Banten

Peserta

Peserta dalam kegiatan ini adalah para pengelola *homestay* yang berlokasi di Desa Wisata Tanjungjaya, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten, terdiri dari para pemilik *homestay* dan para karyawan mereka.

Prosedur dan Metode

Prosedur pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan "Komunikasi Efektif untuk *Service Excellence*" bagi para pengelola *homestay* di Desa Wisata Tanjungjaya ini melalui tahapan sebagai berikut:

- 1. Diskusi dengan mitra kerja yaitu Forum Perkumpulan *Homestay* Pandeglang untuk menentukan topik pelatihan sesuai dengan kebutuhan calon peserta dan ruang lingkup pengajaran dosen pemateri.
- 2. Menentukan lokasi pelatihan yaitu di Aula Restoran Kampoeng Nelayan yang mampu menampung para peserta.
- 3. Observasi awal terhadap cara berkomunikasi para pengelola *homestay* yang berlokasi di Desa Wisata Tanjungjaya dengan para tamu penginapan.
- 4. Persiapan penataan ruangan dan peralatan presentasi seperti *white screen, LCD projector* dan *laptop*.
- 5. Pelaksanaan kegiatan pelatihan.
- 6. Pelaporan kegiatan dalam bentuk artikel yang akan dipublikasikan di jurnal ilmiah.

Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah metode ceramah. Metode ini dipilih agar dapat menjelaskan materi dan memberikan contoh-contoh studi kasus dengan lebih mudah dan cepat. Metode diskusi juga digunakan untuk membahas masalah-masalah komunikasi yang dihadapi para pengelola homestay tersebut agar terjadi komunikasi dua arah dengan para peserta. Dengan demikian akan didapatkan tingkat pemahaman yang lebih baik dari para peserta tentang cara untuk mengatasi masalah-masalah komunikasi mereka. Pemateri pada pengabdian masyarakat ini adalah Siti Dewi Sri Ratna Sari, S.S., M.Si.

yang merupakan dosen *Faculty Member* dari Departemen Komunikasi Universitas Bina Nusantara Jakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan "Komunikasi Efektif untuk Service Excellence" ini dilaksanakan di Aula Restoran Kampoeng Nelayan Desa Wisata Tanjungjaya, Pandeglang, Banten pada hari Sabtu tanggal 26 Desember 2020 dimulai dari pukul 16.00 WIB hingga 17.30 WIB. Kegiatan ini dibuka dengan sesi kata sambutan dari Forum Perkumpulan Homestay Pandeglang dan kata sambutan dari Manager Restoran Kampoeng Nelayan. Kemudian langsung dilanjutkan dengan sesi pelatihan "Komunikasi Efektif untuk Service Excellence" dengan pemberian materi yang terbagi menjadi tiga sub topik, yaitu pengertian komunikasi efektif, pengertian service excellence dan komunikasi efektif untuk service excellencedengan pemateri Siti Dewi Sri Ratna Sari, S.S., M.Si.



Gambar 1.

Sambutan dari Manager Restoran Kampoeng Nelayan

Sumber: Dokumentasi Tim Pelaksana (2020)



Gambar 2.

Penjelasan Materi dan Studi Kasus oleh Pemateri

Sumber: Dokumentasi Tim Pelaksana (2020)

Dalam sesi pemberian materi juga dibahas beberapa studi kasus untuk menambah wawasan para peserta. Setelah itu diadakan sesi tanya jawab dan diskusi untuk membahas masalah-masalah komunikasi yang selama ini dihadapi oleh para pengelola homestay di Desa Wisata Tanjungjaya. Dengan metode tersebut diharapkan para peserta semakin meningkat pemahamannya dalam berkomunikasi secara lebih efektif untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para tamu penginapan. Para peserta pun cukup aktif bertanya dan mendiskusikan permasalahan mereka selama sesi tanya jawab dan diskusi berlangsung.

Hasil dari pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Meningkatkan pemahaman para pengelola *homestay* di Desa Wisata Tanjungjaya dalam berkomunikasi secara lebih efektif dengan tamu penginapan mereka sehingga
- 2. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini mendapatkan respon yang positif dari para homestay di Desa Wisata Tanjungjaya sehingga mereka berharap kegiatan pelaksanaan perngabdian kepada masyarakat ini dapat dilaksanakan lagi kedepannya dengan topik yang berbeda agar semakin memperluas wawasan mereka dalam memajukan sektor pariwisata di desa mereka.

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini hampir tidak ada kendala yang berarti karena hampir semua peserta mengikuti kegiatan dengan antusias dan aktif bertanya serta berdiskusi membicarakan berbagai permasalahan komunikasi mereka.



Gambar 3.

Pemateri bersama wakil dari Forum Perkumpulan Homestay Pandeglang

Sumber: Dokumentasi Tim Pelaksana (2020)

Evaluasi Kegiatan

Kegiatan pengabdian ini telah berhasil menambah wawasan dan meningkatkan pemahaman para peserta yang terdiri dari para pengelola *homestay* di Desa Wisata Tanjungjaya dalam berkomunikasi dengan lebih efektif agar dapat memberikan *service excellence* bagi para tamu penginapan mereka.

Pihak mitra kerja mengharapkan kegiatan pengabdian ini dapat dilaksanankan kembali dengan topik pelatihan lain yang dapat berguna bagi kemajuan pengelolaan sektor pariwisata di desa mereka.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa memahami cara berkomunikasi dengan lebih efektif agar dapat memberikan service excellencesangat diperlukan oleh bagi para pengelola homestay di desa wisata untuk meminimalisir kesalahpahaman dengan para pelanggan. Maka dari itu, pelatihan "Komunikasi Efektif untuk Service Excellence" sangat membantu meningkatkan pemahaman mereka agar dapat berkomunikasi lebih baik dengan para tamu penginapan mereka. Tujuan kegiatan ini sudah tercapai karena para peserta sudah mendapatkan bekal untuk berkomunikasi secara lebih efektif baik secara langsung maupun tidak langsung dengan para pelanggan agar dapat memberikan pelayanan yang prima.

Saran kegiatan Lanjutan

Terdapat permintaan dari mitra PKM ini untuk mengadakan pelatihan lanjutan dengan topik yang berbeda namun masih dalam lingkup ilmu komunikasi dan berguna bagi kemajuan sektor pariwisata desa mereka, misalnya seperti pelatihan "Strategi Promosi Pariwisata melalui Media Sosial".

REFERENSI

- Bappenas. (2017, 26 April). Menteri Bambang Paparkan 10 Prioritas Nasional Dan 30 Program Prioritas. www.bappenas.go.id. Diakses pada tanggal 29 Juli 2020dari https://www.bappenas.go.id/id/berita-dan-siaran-pers/musrenbangnas-2017-untuk-penyusunan-rkp-2018-menteri-bambang-paparkan-10-prioritas-nasional-dan-30-program-prioritas/
- Henyka, C. (2017, 19 Mei). Inspiring the Global Community through a Cultural Approach at the 4th Ubud Royal Weekend 2017. www.markplusinc.com. Diakses pada tanggal29 Juli 2020 dari http://www.markplusinc.com/inspiring-global-community-cultural-approach-4th-ubud-royal-weekend-2017/
- Kemendes PDTT. (2018). Desa Wisata: Brdasarkan Statistik Potensi Desa 2018, Basis Data Badan Usaha Milik Desa, dan Unit Kerja Eselon II Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi. Jakarta: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.
- Kemenpar RI. (2016). Laporan Akuntabilitas Kinerja Kementerian Pariwisata Indonesia Tahun 2016. <u>www.kemenpar.go.id</u>. Diakses pada tanggal 29 Juli 2020 dari http://www.kemenpar.go.id/userfiles/LAKIP%20BPDIP%202016%20versi%20cetak%20BES.pdf
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010 2025. Diakses pada tanggal 29 Juli 2020 dari https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5183/pp-no-50-tahun-2011

FUNDING

Kegiatan ini merupakan bagian dari program Pengabdian Kepada Masyarakat yang didanai secara mandiri oleh penulis pada bulan Desember tahun 2020.

COMPETING INTEREST

Tidak ada konflik kepentingan untuk diungkapkan

About The Author



Siti Dewi Sri Ratna Sari, S.S., M.Si., kelahiran Surabaya, 12 Mei1970. Penulis merupakan dosen *Faculty Member* Jurusan Komunikasi di Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Universitas Bina Nusantara Jakarta sejak tahun 2014. Sebelumnya, penulis mengembangkan karirnya sebagai dosen sejak tahun 2003 dengan pengalaman mengajar rumpun matakuliah Public Relations di Universitas Mercu Buana, STIKOM InterStudi dan Universitas Muhammadiyah Jakarta. Email: siti.sari@binus.ac.id