

**SURAT KETERANGAN  
MELAKUKAN KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
No. 088/C.02.01/LPPM/II/2021**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Iwan Juwana, S.T., M.EM., Ph.D.  
Jabatan : Kepala  
Unit Kerja : LPPM-Itenas  
JL. P.K.H. Mustafa No.23 Bandung

Menerangkan bahwa,

No	Nama	NPP/NRP	Jabatan
1	Ir. Abu Bakar, M.T.	910701	Tenaga Ahli
2	Asterina Febrianti, S.T., M.T.	20130706	Tenaga Ahli
3	Ir. Yanti Heliandy, M.T.	920602	Tenaga Ahli
4	Ailsa Salwa Ri Cahya	13-2018-182	Tenaga Ahli
5	Salsabila Sofie	13-2018-239	Tenaga Ahli
6	Husni Kamil Z	13-2018-256	Tenaga Ahli

Telah melakukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat sebagai berikut :

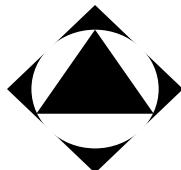
Nama Kegiatan : Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata Lawang Saketeng Kabupaten Majalengka  
Tempat : Jalan Sukasari Kaler-Panyaweungan Kampung Dongkol, Desa Sukasari Kaler, Argapura, Kabupaten Majalengka  
Waktu : 14 Desember 2020  
Sumber Dana : RKAT Prodi Teknik Industri Tahun 2020

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 10 Februari 2021

Lembaga Penelitian dan Pengabdian  
kepada Masyarakat (LPPM) Itenas  
Kepala,

Iwan Juwana, S.T., M.EM., Ph.D.  
NPP. 20010601



**SURAT TUGAS**  
No. 602/J.16.01/LPPM-Itenas/XII/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Iwan Juwana, S.T., M.EM., Ph.D.  
Jabatan : Kepala  
Unit Kerja : LPPM-ITENAS  
JL. PHH Mustafa No. 23 Bandung

Menerangkan bahwa :

<b>Nama</b>	<b>NPP</b>	<b>Jabatan</b>
Abu Bakar, Ir., M.M.	910701	Dosen
Asterina Febrianti, S.T., M.T.	20130706	Dosen
Yanti Heliandy, Ir., M.T.	920602	Dosen

Ditugaskan untuk melakukan,

Kegiatan : Pengenalan Learning Management System dalam Pembelajaran Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata Lawang Saketeng, Kabupaten Majalengka  
Sebagai : Tenaga Ahli  
Tempat : Jalan Sukasari Kaler - Panyaweungan Kampung Dongkol, Kab. Majalengka  
Hari/Tanggal : Senin/14 Desember 2020

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 10 Desember 2020  
Lembaga Penelitian dan Pengabdian  
kepada Masyarakat (LPPM) Itenas  
Kepala,

**Iwan Juwana, S.T., M.EM., Ph.D.**  
NPP. 20010601

## HALAMAN PENGESAHAN

Surat

Sebagaimana Undang-Undang Pemerintahan Provinsi Negeri Pendidikan dan Kebudayaan  
Wilayah Lawang Sekertig Kabupaten Magelang

### Ketua Tim Pengesahan

Nama : Dr. Abu Bakar, MT  
NIP : 195101011981031001  
Jabatan/Geriongan : Asisten Ahli STT U  
Barisan/Pasal/Peraturan : Teknik Industri/Fakultas Teknologi Industri  
Bidang Kehidupan : Teknik Industri  
Alamat Rumah : Jl. PKH. Hasan Pramono No. 23 Tambang  
Alamat Biro/Balai : Jl. Pakuan No. 15, Ambarketawang

### Lokasi Negosiasi

Nama Mitra : Perguruan Tinggi Wilayah Mina  
Wilayah Mina : Jalan Syekh Ali Bin Abi Thalib, Kecamatan Dungjul  
Desa/Kecamatan : Sukamanah Kalor  
Kota/Kabupaten : Kabupaten Magelang  
Provinsi : Jawa Tengah  
Jarak PT. ke Mina : 204 km  
Masa Negosiasi yang terdapat : 3 orang  
Lama : Masa Negosiasi dan Pihak-pihak di terdiri oleh  
Waktu Pelaksanaan : 14 Desember 2020 (1 jam)  
Total Biaya : C Rp. 720.000,00

Bandung, 16 Desember 2020

Mengesahkan:

Ketua Fakultas Teknik Industri:

  
Nugroho Agustiyo, ST., MM.

NIDN: 0420197203

Ketua Tim Pengesahan



Dr. Abu Bakar, MT  
NIDN: 195101011981031001

Bukti Hasil:

Fakultas Teknologi Industri



Ismail Saburro, ST., MT., PhD  
NIDN: 196801262001021001

Kepala LPDN

Hanu Suryani, ST., MM., PhD  
NIDN: 0402017201

# **SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI PENGELOLA DESTINASI WISATA LAWANG SAKETENG KABUPATEN MAJALENGKA**

## **1. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan dalam perekonomian di suatu wilayah. Kontribusi sektor pariwisata antara lain sebagai penyumbang pendapatan wilayah dan penciptaan lapangan kerja. Pariwisata dapat menjadi salah satu sektor untuk menghasilkan tingkat perekonomian di suatu wilayah karena rentan terhadap krisis. Tentunya hal ini akan berhasil jika sektor pariwisata di suatu wilayah dikelola dengan baik dan benar.

Kabupaten Majalengka merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Barat. Diperkirakan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Majalengka akan meningkat pesat sebagai dampak dari adanya Bandara Internasional Jawa Barat (BIJB) Kertajati, Tol Cisumdawu dan Cipali, jalur kereta api Cirebon-Bandung serta akses terusan Majalengka-Ciamis. Keberadaan bandara dan kemudahan akses menuju Kabupaten Majalengka telah mempertegas bahwa Kabupaten Majalengka menjadi tempat persinggahan lalu lintas mobilitas antar wilayah. Ketika sebuah kota menjadi tempat persinggahan, maka sektor jasa akan menjadi primadona (Sulaksana, 2003).

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor jasa yang menjadi prioritas pembangunan di Kabupaten Majalengka. Sekarang ini pemerintah Kabupaten Majalengka sedang giat mengembangkan tempat-tempat wisata agar menjadi salah satu destinasi wisatawan dari daerah Majalengka sendiri maupun dari luar Kabupaten Majalengka. Salah satu tempat wisata yang sedang dikembangkan adalah Lawang Saketeng. Destinasi wisata Lawang Saketeng merupakan satu kawasan lembah bukit candi. Lokasinya berada Kecamatan Argapura. Destinasi Wisata Lawang Saketeng merupakan salah satu destinasi wisata favorit masyarakat di wilayah Ciayumajakuning (Cirebon, Indramayu, Majalengka, dan Kuningan). Agar pengunjung wisata yang pernah ke Lawang Saketeng mau berkunjung lagi maka pengelola destinasi wisata Lawang Saketeng harus menerapkan pelayanan prima kepada pengunjung wisata Lawang Saketeng. Pengunjung destinasi wisata

Lawang Saketeng yang puas terhadap pelayanan pengelola wisata akan mempromosikan destinasi wisata Lawang Saketeng dari mulut ke mulut kepada pihak lain. Dengan demikian pengunjung destinasi wisata Lawang Saketeng akan semakin meningkat.

Keinginan pengelola destinasi wisata Lawang Saketeng untuk menerapkan budaya pelayanan prima terkendala kemampuan SDM yang terlibat di dalamnya. Oleh karena itu pihak pengelola destinasi wisata Lawang Saketeng meminta kepada Program Studi Teknik Industri Itenas untuk mensosialisasikan budaya pelayanan prima yang harus dilakukan oleh pengelola destinasi wisata Lawang Saketeng. Hal tersebut didasarkan atas banyaknya riset yang dilakukan staf pengajar Teknik Industri Itenas terkait kualitas pelayanan di bidang jasa termasuk destinasi pariwisata.

## **2. Tujuan**

Tujuan PKM ini adalah untuk memberikan “Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata Lawang Saketeng Kabupaten Majalengka”.

## **3. Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata Lawang Saketeng Kabupaten Majalengka” dilaksanakan di Jalan Sukasari Kaler-Panyaweungan Kampung Dongkol, Desa Sukasari Kaler, Argapura, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat, 45462.

Waktu pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut:

Hari : Senin

Tanggal : 14 Desember 2020

Pukul : 08.00 WIB sampai dengan 15.00 WIB

Pelaksana kegiatan PKM dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Pelaksana Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata Lawang Saketeng Kabupaten Majalengka”

Nama	Tugas
Abu Bakar,Ir., MM.	Koordinasi dengan pihak Pengelola Destinasi Wisata, persiapan dan monitoring kegiatan, serta membuat proposal dan laporan kegiatan PKM.
Asterina Febrianti, ST., MT Ailsa Salwa Ri Cahya (132018182)	Pembuatan Modul 1. Kepuasan pelanggan
Abu Bakar,Ir., MM. Salsabila Sofie (132018239)	Pembuatan Modul 2. Budaya pelayanan prima
Yanti Heliandy, Ir., MT. Husni Kamil Z (132018256)	Pembuatan Modul 3. Penerapan budaya pelayanan prima pada destinasi wisata

#### 4. Biaya

Biaya yang digunakan untuk kegiatan ini dapat diilah pada Tabel 2.

Tabel 2. Biaya Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata Lawang Saketeng Kabupaten Majalengka”

No.	Item	Rincian	Total Biaya (Rp)
1	Transportasi		250.000
2	Makan siang	(6 peserta + 3 pelaksana) x Rp 20.000	180.000
3	Fotokopi modul peserta	6 peserta x Rp 5.000	30.000
4	Fotokopi dan jilid laporan	2 x @20.000	40.000
5	Publikasi hasil kegiatan		200.000
Total			700.000

#### 5. Luaran

Luaran yang dihasilkan dari kegiatan ini berupa:

1. Modul sosialisasi.
2. Publikasi di media cetak.

# **LAMPIRAN 1**

**Berita Acara dan Daftar Hadir  
Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan Prima  
Bagi Pengelola Destinasi Wisata  
Lawang Saketeng Kabupaten Majalengka”**

## **DRAFTER HADIR PESERTA**

## SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PIRMA BAGI PENGELOLA DESTINASI WISATA LAWANG SAKITING KABUPATEN MAJALENGKA

SEMINAR 14 DE SETEMBRO 2020

# BERITA ACARA

TELAH DILAKUKAN KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

NAMA KEGIATAN	: SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI PENGETAHUA DESTINASI WISATA LAWANG SAKETENG KABUPATEN MAJALENGKA
TARISTANGGAL	: SENIN, 14 DESEMBER 2020
PENTELLENGGARA	: PRODI TEKNIK INDUSTRI INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL BANDUNG
TEMPAT	: DESTINASI WISATA LAWANG SAKETENG KABUPATEN MAJALENGKA

MAJALENGKA, 14 DESEMBER 2020



Iwan Salohudin  
PIHAK WISATA LAWANG SAKETENG MAJALENGKA

## SURAT PERNYATAAN KESADARAN KERJASAMA

Yang dimaksud dengan di bawah ini saya

Nama : S. ABDUL  
Nama Lembaga : PGSD  
Jabatan : Koordinator PGSD  
Alamat : Dr. Suryasari Kalider  
Nomor Hp : 081 226 788 955

Berikut ini saya menyatakan bahwa saya bersedia bekerjasama dengan TJM PKM Mandiri  
2023.

Nama Ketua : Ir. Abu Bakar, MT.  
Nama Lembaga : Program Studi Teknik Industri Unesa Bandung  
Alamat : Jl. Ganesha No. 35 Amanapuri Bandung  
Nomor Hp : 08112396777

dalam memberikan legitimasi Pengobatan Kapsul Masyarakat Mandiri Unesa dengan judul :

### SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI PENGELOLA DESTINASI WISATA LAWANG SAKETIKU KABUPATEN MAJALENGKA

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bandung, 5 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



# **LAMPIRAN 2**

**Foto Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan  
Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata  
Lawang Saketeng Kabupaten Majalengka”**



# **LAMPIRAN 3**

**Modul Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan  
Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata  
Lawang Saketeng Kabupaten Majalengka”**



*Sosialisasi Prima bagi Pengelola Wisata  
Lawang Saketeng Majalengka*  
*Tim Dosen TI Itenas*

# Pengantar

Wisata bukit candi lawang saketeng merupakan salah salah satu destinasi wisata di wilayah Jawa Barat yaitu kota Majalengka. Guna meningkatkan daya kunjung maka pihak pengelola perlu menerapkan pelayanan prima kepada pengunjung Lawang Saketeng dengan melihat aspek **Kepuasan Pelanggan, Budaya Pelayanan Prima, dan penerapan budaya pelayanan prima** pada destinasi wisata tersebut

# Outline

01

Apa itu Kepuasan  
Pelanggan?

02 Kenapa diperlukan  
Mengukur Kepuasan  
Pelanggan?

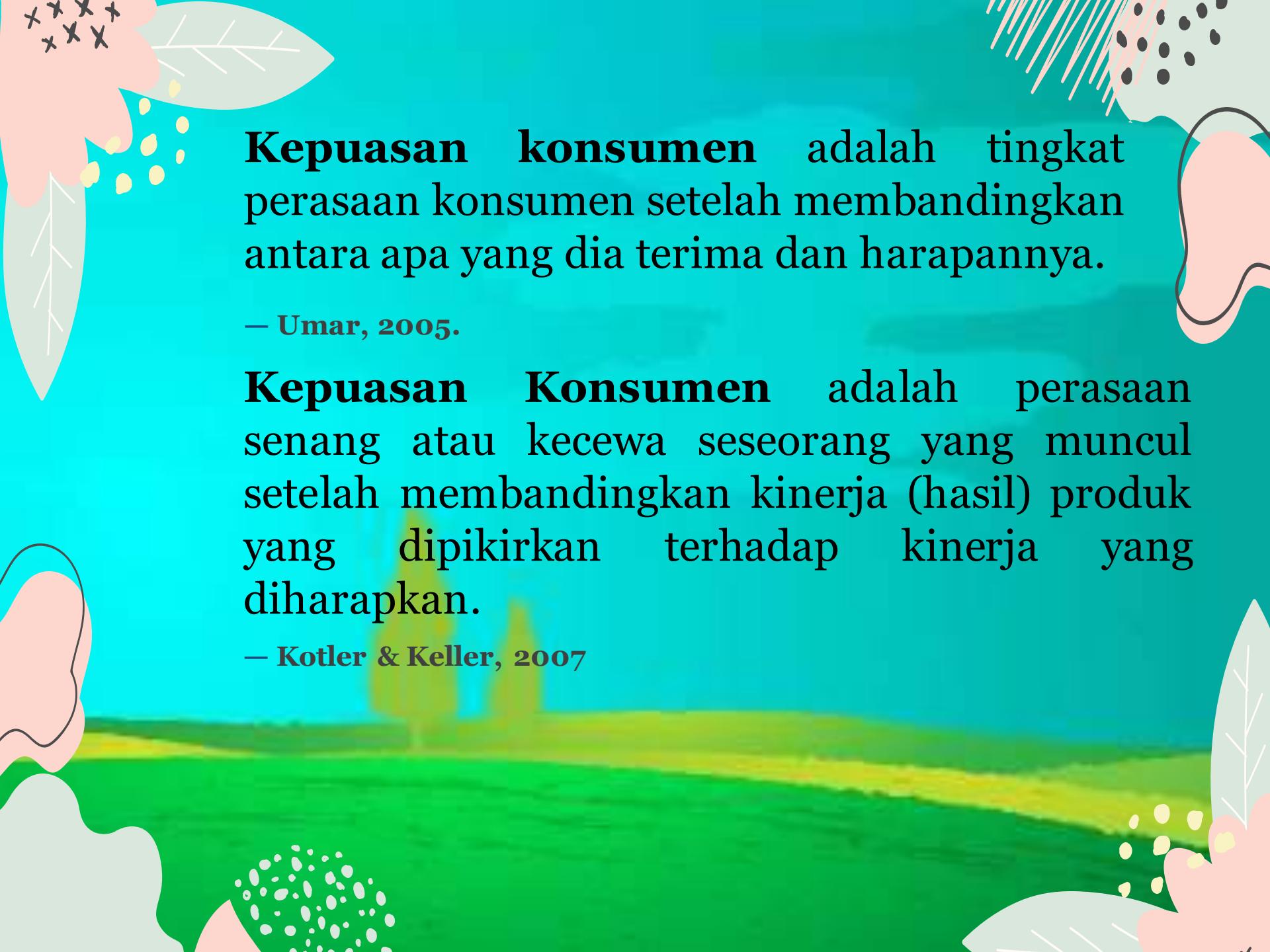
03 Bagaiman Cara Mengukur  
Kepuasan Pelanggan?

04 Bagaimana Cara Untuk  
Meningkatkan Kepuasan  
Pelanggan?

05 Alat dan Software Untuk  
Mengukur Kepuasan  
Pelanggan

# 01

## Apa itu Kepuasan Pelanggan?



**Kepuasan konsumen** adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

— Umar, 2005.

**Kepuasan Konsumen** adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

— Kotler & Keller, 2007

**Kepuasan Pelanggan** adalah sebuah pengukuran yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap **produk, jasa, dan pengalaman**. Pengukuran ini mengukur perasaan pelanggan mengenai interaksi merek yang terjadi.

**Kepuasan Pelanggan** merupakan kunci dalam membentuk hubungan jangka panjang terhadap pelanggan.

- ❑ Menjaga sebuah hubungan jangka Panjang terdapat pelanggan merupakan sebuah pekerjaan yang berat.
- ❑ Kita harus menjaga tersampainya **VALUE** kepada pelanggan
- ❑ *You need to keep your customer **SATISFIED***



- ❑ Satisfaction → Loyalty
- ❑ Kepercayaan Konsumen

# 02

**Kenapa diperlukan  
Mengukur Kepuasan  
Pelanggan?**

*“Measurement is the first step that leads to control and, eventually, to improvement. If you can’t measure something, you can’t understand it. If you can’t understand it, you can’t control it. If you can’t control it, you can’t improve it.”*

— H. James Harrington

# JIKA?

TIDAK mengukur  
kepuasan  
pelanggan

Jika TIDAK tahu  
siapa yang tidak  
puas?

Jika pelanggan pergi  
dengan cepat  
daripada adanya  
pelanggan baru?

1

2

3

4

5

TIDAK dapat  
mengidentifikasi  
pelanggan tidak puas

Kita TIDAK dapat  
menemukan siapa  
yang pergi dan  
mengapa mereka  
tidak puas

Bisnis Gagal

# Pentingnya kepuasan pelanggan

□ **Pelanggan yang Puas akan merekomendasikan pada lingkungannya atau jaringannya.** Bisnis kecil dan menengah memperkirakan sekitar 85% dari bisnisnya berasal dari Mulut ke Mulut.

□ **Pelanggan yang Puas akan membeli kembali bisnis kita.**

Menjaga pelanggan yang loyal lebih murah biayanya dari pada mendapatkan konsumen yang baru. (Think about how much you've spent on first dates in your lifetime!)

□ **Pelanggan yang Puas lebih baik untuk menjaga kesehatan kita.**

Mendengarkan keinginan pelanggan berarti kita dapat menghindari untuk berselisih dengan pelanggan kita. Seperti sebuah argumentasi yang akan membawa ke dalam lingkungan yang tidak sehat.

# KONSUMEN YANG SANGAT PUAS AKAN :

- SETIA LEBIH LAMA
- MEMBELI LEBIH BANYAK
- MEMBERIKAN ULASAN POSITIF KE ORANG LAIN
- KURANG TERTARIK MERK DAN IKLAN PESAING, SERTA TIDAK TERLALU SENSITIF TERHADAP HARGA
- MENAWARKAN IDE PRODUK ATAU SERVICE PADA PERUSAHAAN
- BIAYA PELAYANAN LEBIH MURAH DIBANDINGKAN KONSUMEN BARU (TRANSAKSI RUTIN)



# BAGAIMANA CARA MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN?



## Sistem Keluhan dan Saran

- Perusahaan menyediakan sarana untuk kritik dan saran
- Ex : kotak saran, layanan pelanggan

## Ghost Shopping

- mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk

## Lost Customer Analysis

- Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi (perusahaan memiliki "database" pelanggan)

## Survei kepuasan pelanggan

- penelitian survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.

Tjiptono, 2003 dalam Kotler,



## BAGAIMANA CARA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN? (1)

### Ask for Customer Feedback

- Permudah pelanggan untuk menyampaikan keluhan secara langsung

### Educate Customers and Provide Answers

- Pertanyaan setiap konsumen harus mudah dijawab baik secara tatap muka atau dalam bentuk dokumen

### Social media

- Manfaatkan ulasan konsumen di *social media*
- Umpaman balik dapat berupa hal positif atau negatif

### Make things easy to accomplish

- *The easiest-to-use products are the most addicting*



## **BAGAIMANA CARA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN? (2)**

**Wow your  
customers**

- Ingat, senangkan pelanggan Anda

**Use focus groups.**

- Mengumpulkan sejumlah anggota yang merupakan target pelanggan untuk mengumpulkan saran dan kritik

**Check out your  
competitors.**

- Lihat pesaing untuk memahami bagaimana mereka dapat membuat pelanggan lebih puas

# SOFTWARE KEPUASAN PELANGGAN

BAGAIMANA CARA MENGUMPULAN DATA KEPUASAN PELANGGAN?

[SurveyMonkey](#)

[Google  
Forms \(and G  
Suite\)](#)

[Nicereply](#)

[Typeform](#)

[HubSpot](#)

# CONTOH SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

(1)

**ABC Printing**  
**Customer Satisfaction Survey**

Please circle the number that corresponds with your level of agreement  
Strongly Disagree = 1   Disagree = 5   Strongly Agree = 10

Overall, I am satisfied as a customer of ABC printing.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
ABC printing values me as a customer.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
The products I purchase are delivered when promised.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
The products I purchase are free from defects.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
The employees at ABC printing are courteous.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
The employees of ABC printing care about my business.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
The ABC printing facilities are neat and organized.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
ABC printing facilities are clean.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
I have a good understanding of the ordering process.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
ABC printing's website is helpful and informative.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
ABC printing informs me of new and improved products.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
I would recommend ABC printing to others.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comments: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## CONTOH SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (2)

How likely is it that you would recommend Nicereplyhelp to a friend or colleague?



Not likely at all

Extremely likely

## **CONTOH SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (3)**

- 1+ How likely is it that you would recommend us to a friend or colleague?\*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Not likely at all

Neutral

Extremely likely

## CONTOH SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (4)

The screenshot shows a survey titled "Customer Satisfaction Survey". The main question is "How satisfied are you with our service today?". Below the question is a five-point Likert scale from 1 to 5. At the bottom left is a text input field for "Any additional feedback?" and a "Submit" button at the bottom right.

Customer Satisfaction Survey

How satisfied are you with our service today?

1 2 3 4 5

Any additional feedback?

Submit





# TERIMA KASIH



# BUDAYA PELAYANAN PRIMA

## (Service Excellence)

Program Studi Teknik Industri  
Institut Teknologi Nasional - Bandung

# Sosialisasi Budaya Pelayanan Prima



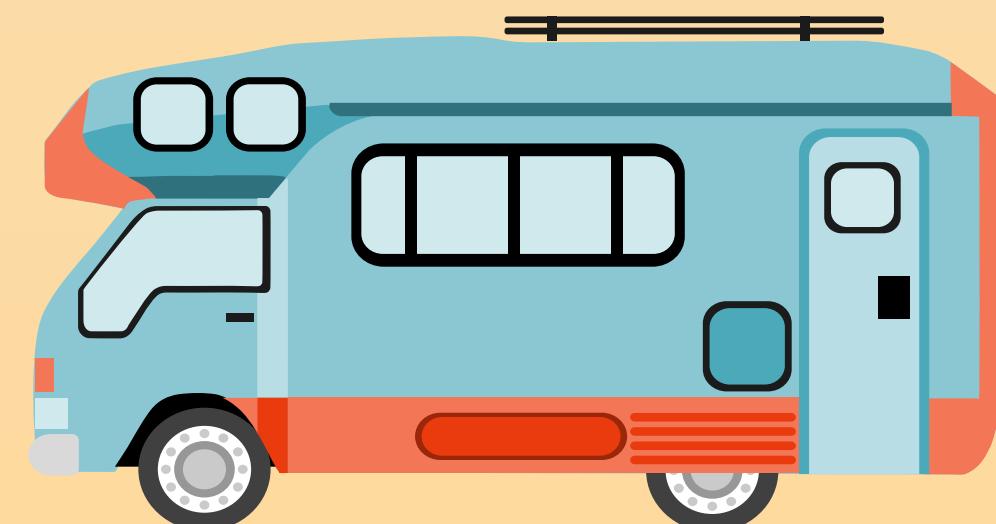
- 01 Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata**
- 02 Pengertian Pelayanan Secara Umum**
- 03 Pelayanan Pariwisata**
- 04 Pelayanan Prima**
- 05 Kebutuhan dan Ekpektasi Tamu/Pengunjung (Wisatawan) terhadap Produk Wisata**
- 06 Beberapa Jenis Kebutuhan Pelayanan Oleh Wisatawan**
- 07 Perilaku Dalam Pelayanan Wisata**
- 08 Parameter dalam mengukur kualitas pelayanan**
- 09 Kepuasan dan Profitabilitas**
- 10 Langkah Peningkatan Pelayanan Wisata Yang Berkualitas**



Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan dalam perekonomian di suatu wilayah. Kontribusi sektor pariwisata antara lain sebagai penyumbang pendapatan wilayah dan penciptaan lapangan kerja.

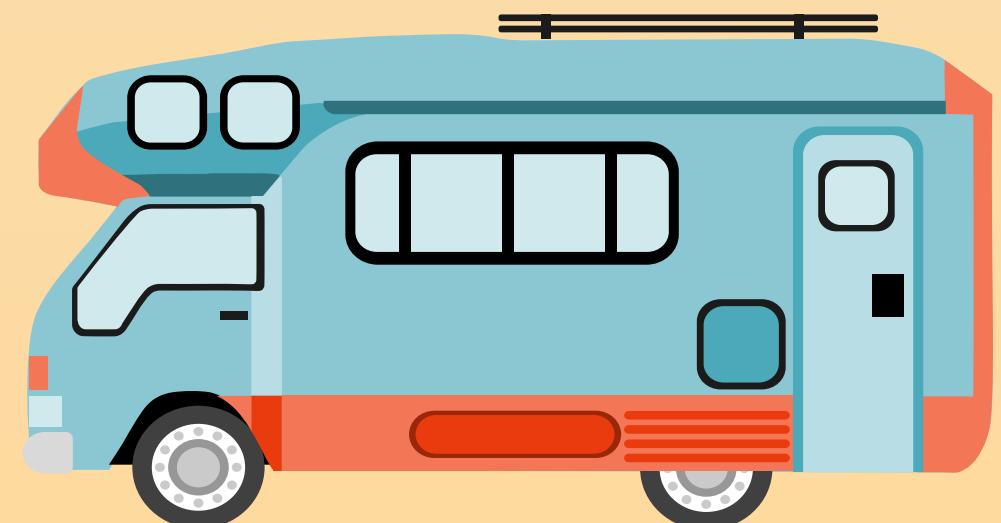
Pariwisata dapat menjadi salah satu sektor untuk menghasilkan tingkat perekonomian di suatu wilayah.

## Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata



# Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata

Agar pengunjung wisata mau berkunjung lagi maka pengelola destinasi wisata harus/perlu menerapkan **pelayanan prima** kepada para pengunjung/Wisatawan.



# Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata

Permasalahan utama dalam pembangunan kepariwisataan

1. Bagaimana pengunjung/wisatawan bisa datang ke objek wisata?
2. Bagaimana pengunjung/wisatawan yang telah datang merasa puas dan mau untuk datang lagi ke objek wisata tersebut?



# Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata

1. Apa yang disukai Wisatawan?
2. Apa perlakuan yang membuat Wisatawan bahagia?
3. Bagaimana seharusnya kita meningkatkan pelayanan?

Semua dilakukan karena :

**“WISATAWAN YANG MENENTUKAN  
BISNIS PARIWISATAINI DAPAT TETAP  
HIDUP BAHKAN TUMBUH”**



**PELAYANAN** adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.



# PELAYANAN PARIWISATA

Suatu cara yang dilakukan oleh individu/seseorang didalam memenuhi kebutuhan tamunya, dengan mencurahkan segenap **(1) kemampuan, (2) perasaan, dan (3) keterampilan yang dimilikinya** sehingga tercapai tujuan pelayanan, yaitu kepuasan yang dirasakan Wisatawan.





student-centred reliable discuss options  
**respectful** accessible support identify solutions  
**service** collaborate equitable timely  
**friendly** empathetic helpful  
hands-on respectful procedure pride  
**excellence** dependable  
knowledgeable courteous through close-knit inclusive  
approachable communication determine needs

# Apa itu Prima (*Excellence*) ?

Melakukan sesuatu yang  
biasa dengan cara yang luar  
biasa

( “ PRIMA ” = *FIRST  
SERVICE* )

## Pelayanan Prima



**Suatu Sikap Atau Cara  
Karyawan Didalam  
Melayani Wisatawan  
Secara Memuaskan**

# Pelayanan Prima



Sektor pariwisata dengan karakteristik utama usahanya **bersifat jasa**, sangat memerlukan **peran Sumber Daya Manusia (SDM)**.

**SDM** merupakan faktor yang sangat strategis, karena melalui SDM yang kompeten akan tercipta suatu proses pelayanan yang berkualitas atau dengan kata lain mampu memberikan nilai (value) kepuasan bagi pihak yang menerima pelayanan jasanya (pelanggan).

# Pelayanan Prima



# Kebutuhan dan Ekpektasi Tamu/Pengunjung (Wisatawan) terhadap Produk Wisata

Tamu/wisatawan merasa bahwa kebutuhan dan kepuasannya tidak dapat dipenuhi secara optimal hanya dengan memperoleh produk-produk yang bersifat nyata, karena :

- ✓ Wisatawan sebagai tamu yang menginap di bumi perkemahan tidak hanya membutuhkan sebuah tenda untuk tidur dan beristirahat,
- ✓ Wisatawan yang makan di restoran mengharapkan lebih dari sekedar hidangan yang dapat mengenyangkan perutnya,
- ✓ Wisatawan yang membeli cenderamata mengharapkan lebih dari hanya sekedar mendapat cendera mata.



# Kebutuhan dan Ekpektasi Tamu/Pengunjung (Wisatawan) terhadap Produk Wisata

- ✓ Wisatawan yang mengunjungi suatu objek dan daya tarik wisata tidak dapat dipuaskan hanya dengan menikmati/melihat keindahan pemandangan alam yang terbentang,
- ✓ Wisatawan menginginkan lebih dari sekedar informasi mengenai daya tarik wisata yang dimiliki suatu daerah tujuan wisata,
- ✓ Wisatawan yang memanfaatkan waktunya dengan menikmati hiburan di daerah tujuan wisata, menginginkan lebih dari hanya sekedar melihat panorama alam.



# Beberapa Jenis Kebutuhan Pelayanan Oleh Wisatawan



- Kebutuhan untuk merasa disambut dengan baik,
- Kebutuhan akan pelayanan yang cepat dan tepat waktu,
- Kebutuhan untuk merasa nyaman dan aman,
- Kebutuhan untuk dimengerti,
- Kebutuhan untuk memperoleh bantuan atau pertolongan,
- Kebutuhan untuk dihargai dan dianggap penting.

# Perilaku SDM dalam pelayanan wisata



- Jujur dan dapat dipercaya,
- Menjaga kesopansantunan dalam berkomunikasi dan bersikap,
- Selalu memperhatikan disiplin dan tepat waktu,
- Memperhatikan penampilan diri yang bersih, rapih dan menarik,
- Bersikai ramah, hangat, dan bersahabat,
- Berkomuniaksi secara efektif (verbal dan non-verbal) dan memperlihatkan bahasa tubuh (body language) yang positif,
- Selalu tersenyum dan memberikan perhatian,
- Sigap/cekatan untuk memberikan bantuan atau pertolongan,
- Mengingat nama seseorang dengan baik,
- Menghilangkan kebiasaan-kebiasaan negatif yang dimiliki seperti menggigit kuku, berdehem, menggaruk- garuk kepala, dan sebagainya.

# Ketersediaan dalam Pelayanan Wisata



- Fasilitas pendukung (*supporting facility*), yaitu sumber-sumber fisik yang harus tersedia sebelum jasa ditawarkan,
- Barang-barang pembantu (*facilitating goods*), yaitu barang-barang yang dibeli atau dikonsumsi atau item yang disediakan oleh objek wisata,
- Jasa eksplisit (*explicit services*), yaitu keuntungan atau nilai tambah yang dapat dirasakan langsung oleh wisatawan dan terdiri dari nilai intrinsik dan essensial dari jasa,
- Jasa implisit (*implicit services*), yaitu keuntungan atau nilai tambah psikologis yang dirasakan wisatawan secara sampaikan (tidak langsung) dalam menerima jasa yang ditawarkan.

# Parameter dalam mengukur kualitas pelayanan:



- **Tampilan yang nyata** (penampilan para pegawai, fasilitas, peralatan, dll),
- **Dapat dipercaya** (ketepatan waktu, bebas dari kesalahan, waktu pelayanan yang tepat, dll),
- **Ketanggapan** (berkomunikasi, bersedia membantu, memiliki sensitivitas, dll),
- **Kepastian /Jaminan** (rasa percaya, keamanan, keramahan, pengetahuan, dll),
- **Rasa kepedulian** (perhatian secara individual, menyenangkan, kebutuhan yang spesifik, dll).

# Kepuasan dan Profitabilitas

- Pelanggan yang puas cenderung loyal,
- Pelanggan loyal cenderung membeli banyak,
- Efisiensi biaya pemasaran meningkat,
- otomatis revenue perusahaan akan bertambah,
- profitabilitas meningkat.

Kepuasan pelanggan bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi penjualan dan keuntungan usaha



# Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan???



- Respek terhadap tamu/ pengunjung (wisatawan), tanpa membedakan status sosial, suku bangsa, golongan, agama dan usia,
- Membiasakan diri mengucapkan “greeting” kepada tamu dan tanggap terhadap permintaan tamu,
- Mengucapkan terima kasih, apabila mendapatkan sesuatu dari wisatawan, seperti; mendapat hadiah,
- Melatih diri untuk menjadi pendengar yang baik, apabila wisatawan bercerita tentang dirinya dan lain- lain,
- Memberi informasi apabila ada keterlambatan pelayanan, dengan alasan yang tepat dan logis di mata tamu/ wisatawan,
- Menyukai kegiatan- kegiatan yang bersifat sukarela.

Tunjukkan sikap yang positif kepada para wisatawan, melalui:

**“Penampilan yang bersih, rapi dan menarik, karena kesan pertama sangat penting”**

Lakukan komunikasi yang baik, ramah dan penuh persahabatan melalui bentuk komunikasi lisan, non verbal, maupun bahasa tubuh

Menemukan dan mengantisipasi kebutuhan wisatawan sebagai pelanggan dengan cara :

- 1. Memberikan perhatian yang cukup,**
- 2. Memahami kebutuhan dasar dari parawisatawan (bantuan, respek, keamanan, kenyamanan),**
- 3. Mendengarkan secara trampil,**
- 4. Mengantisipasi kebutuhan wisatawan,**
- 5. Memiliki sifat empati.**

## **Langkah Peningkatan Pelayanan Wisata Yang Berkualitas**



# LANGKAH PENINGKATAN PELAYANAN WISATA YANG BERKUALITAS



- Memberikan informasi yang benar dan akurat,
- Mengambil langkah ekstra dalam memberikan pelayanan,
- Mengupayakan agar wisatawan yang sulit ditangani berpihak kepada kita,
- Mempersiapkan hal - hal yang tak terduga,
- Menangani keluhan wisatawan dengan baik,
- Mengupayakan dapat menjual secara efektif produk wisata yang dimiliki.



**Benar** (✓)

Jangan Lupa  
Ramah tamah

**Salah (x)**





# THANK YOU

# MODUL 3

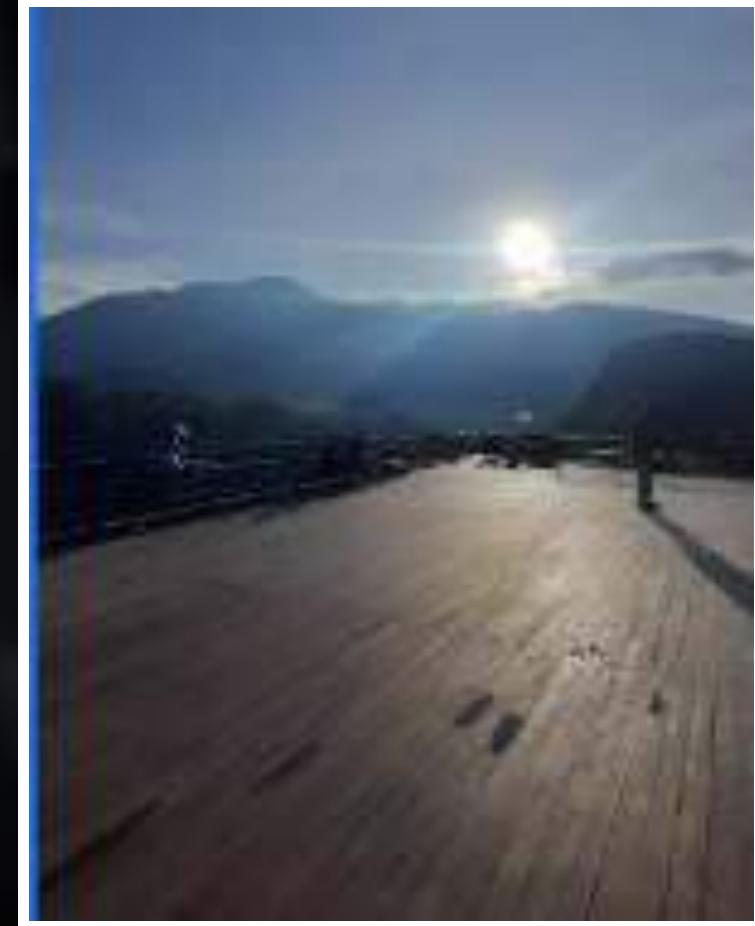
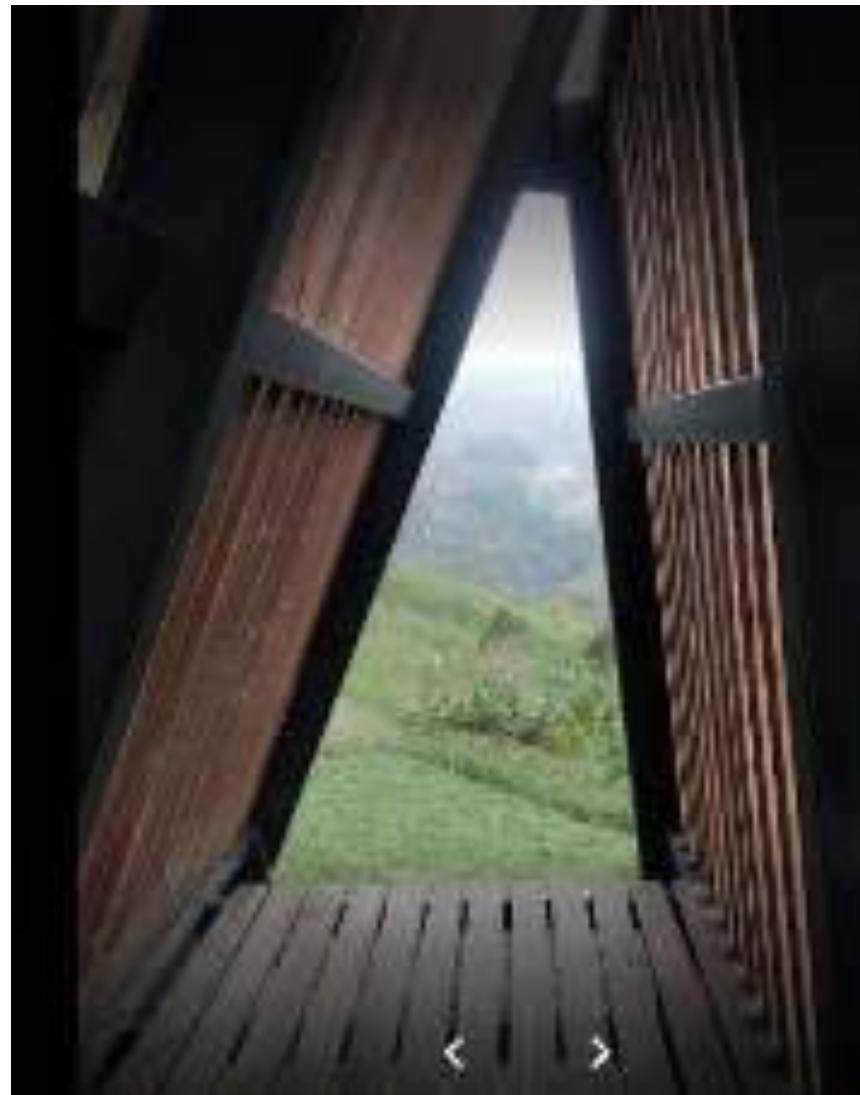
PENERAPAN PELAYANAN PRIMA BAGI  
PENGELOLA DESTINASI WISATA  
KABUPATEN MAJALENGKA

TEKNIK INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL – BANDUNG  
2020

# Lokasi Wisata Curug Ibun



# Lokasi Wisata Lawang Saketeng



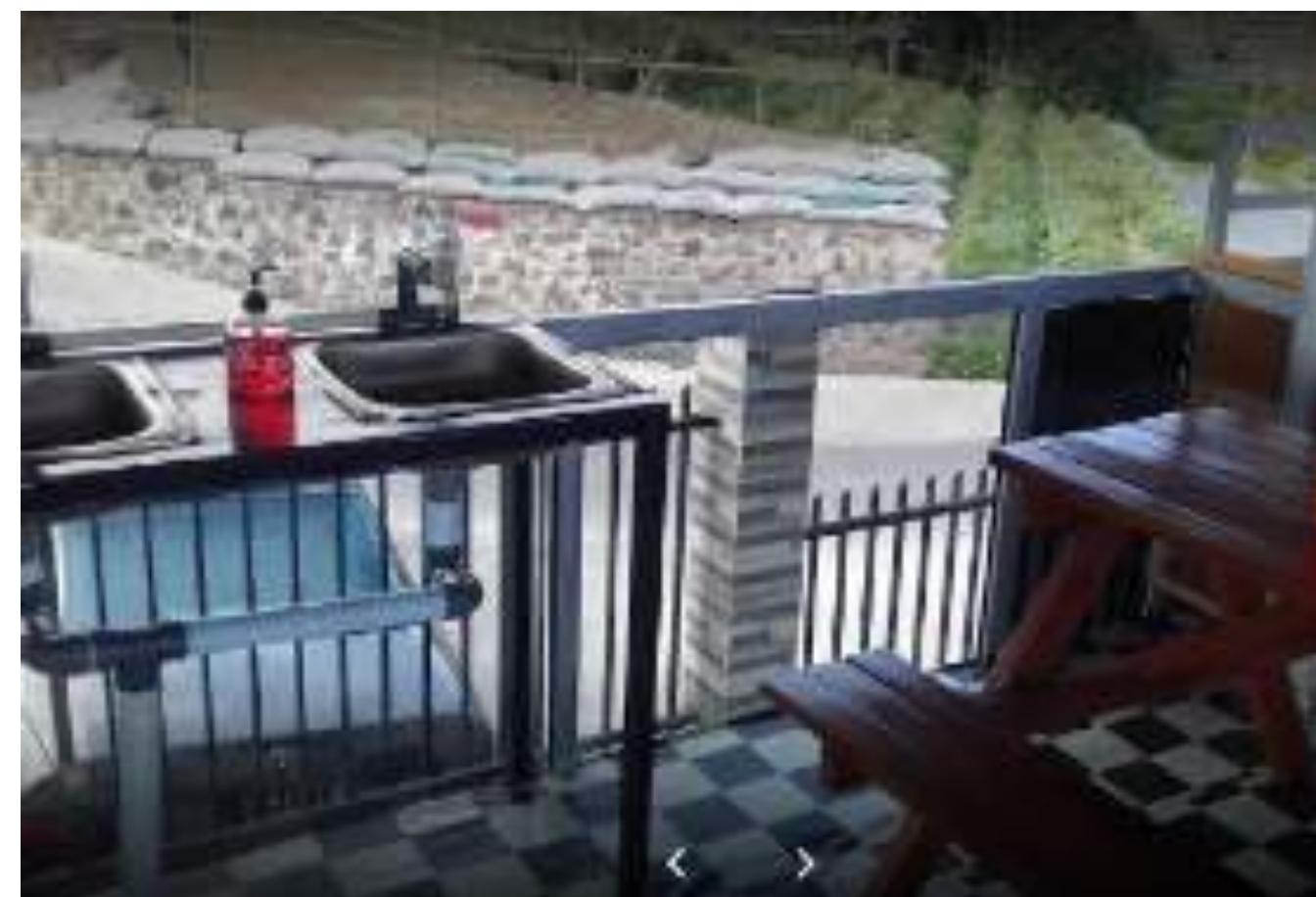
# Bumi Perkemahan Cipanten



# Curug Muara Jaya



# Warung Nasi Gunung Tengah



# Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata

- Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan dalam perekonomian di suatu wilayah. Kontribusi sektor pariwisata antara lain sebagai penyumbang pendapatan wilayah dan penciptaan lapangan kerja. Pariwisata dapat menjadi salah satu sektor untuk menghasilkan tingkat perekonomian di suatu wilayah karena rentan terhadap krisis.
- Beberapa tempat wisata yang sedang dikembangkan di Kabupaten Majalengka diantaranya Curug Ibun, Curug Muara Jaya, Lawang Saketeng, Bumi Perkemahan Cipanten, Warung Nasi Gunung Tengah.

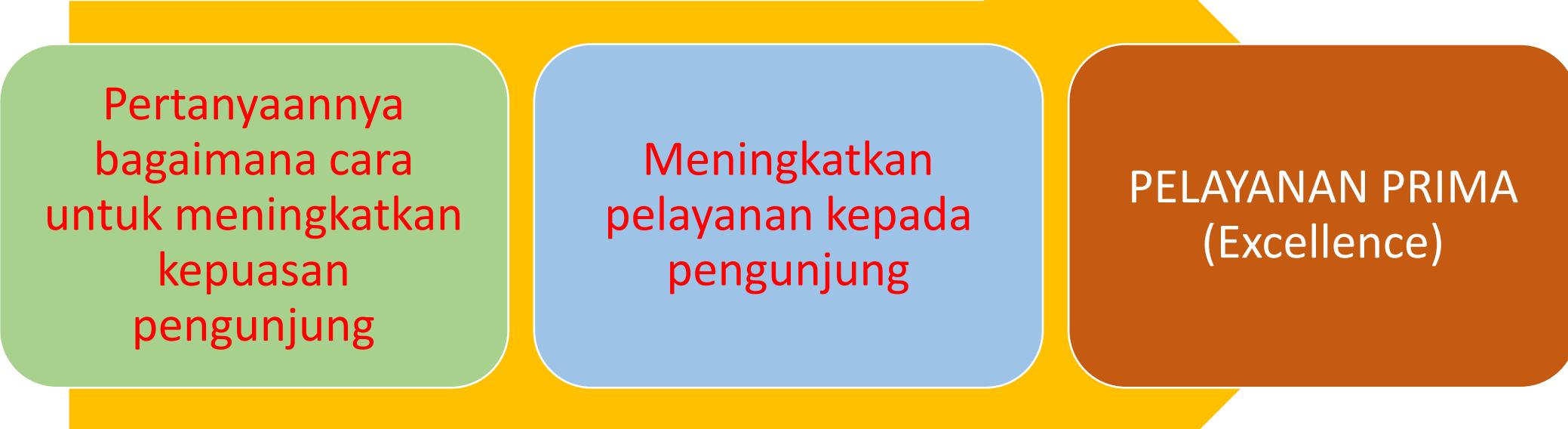
- Agar pengunjung yang datang ke objek wisata di Kabupaten Majalengka mau berkunjung lagi, maka pengelola destinasi wisata di Kabupaten Majalengka harus menerapkan pelayanan prima kepada para pengunjungnya.
- Pengunjung yang puas terhadap pelayanan pengelola wisata akan mempromosikan destinasi wisata dengan cara dari mulut ke mulut kepada pihak lain.

# Pelanggan/Pengunjung

peningkatan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama perusahaan

sentral bagi pegawai di objek wisata di wilayah Kabupaten Majalengka

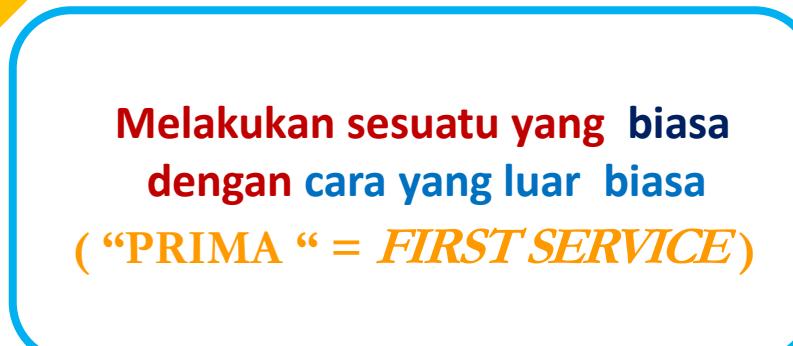
individu yang bersedia mengeluarkan cost untuk mendapatkan produk/ layanan



Pertanyaannya  
bagaimana cara  
untuk meningkatkan  
kepuasan  
pengunjung

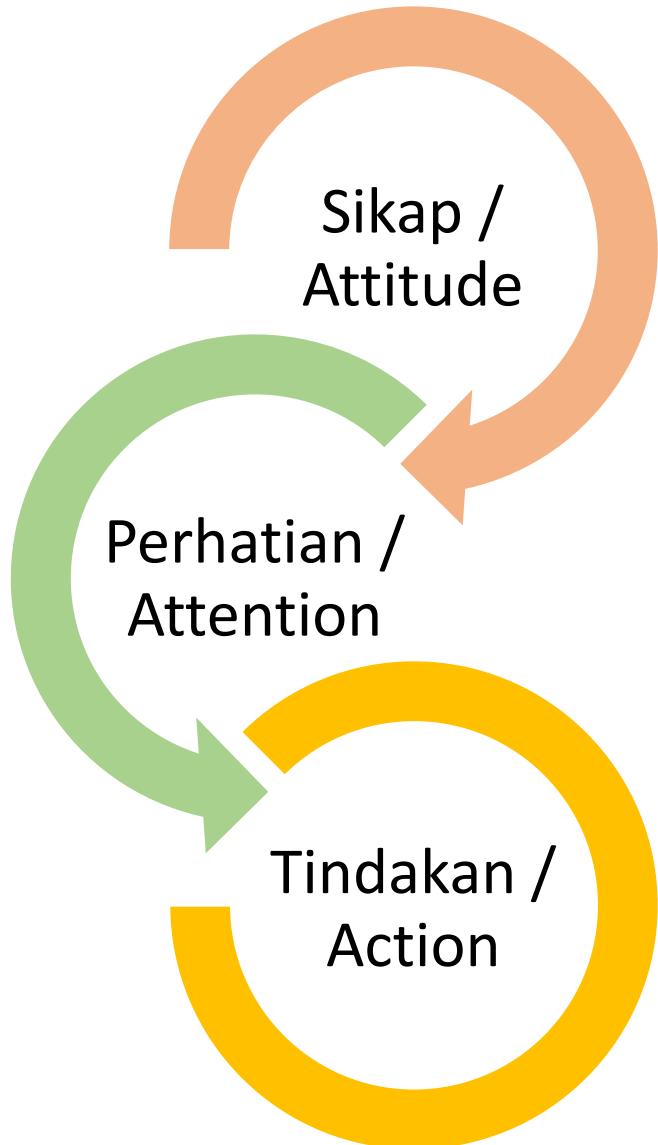
Meningkatkan  
pelayanan kepada  
pengunjung

PELAYANAN PRIMA  
(Excellence)



Melakukan sesuatu yang biasa  
dengan cara yang luar biasa  
( “PRIMA “ = *FIRST SERVICE*)

# KONSEP DASAR PELAYANAN PRIMA



*Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan*

*Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu memperhatikan dan mencermati keinginan konsumennya*

*Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu tindakan yang cepat dan tepat sesuai keinginan konsumennya*

# Karakteristik Kualitas Dari Pelayanan Prima

01 Penampilan

04 Pengetahuan  
dan Keahlian

07 Keterbukaan

02 Kesopanan  
dan Ramah

05 Kejujuran dan  
Keterpercayaan

03 Kesediaan  
Melayani

06 Tepat Waktu  
dan Janji

Sudah  
menerapkan  
Konsep Dasar  
Pelayanan  
Prima

Sudah  
mempertimbang  
kan dan  
menerapkan  
karakateristik  
Pelayanan Prima

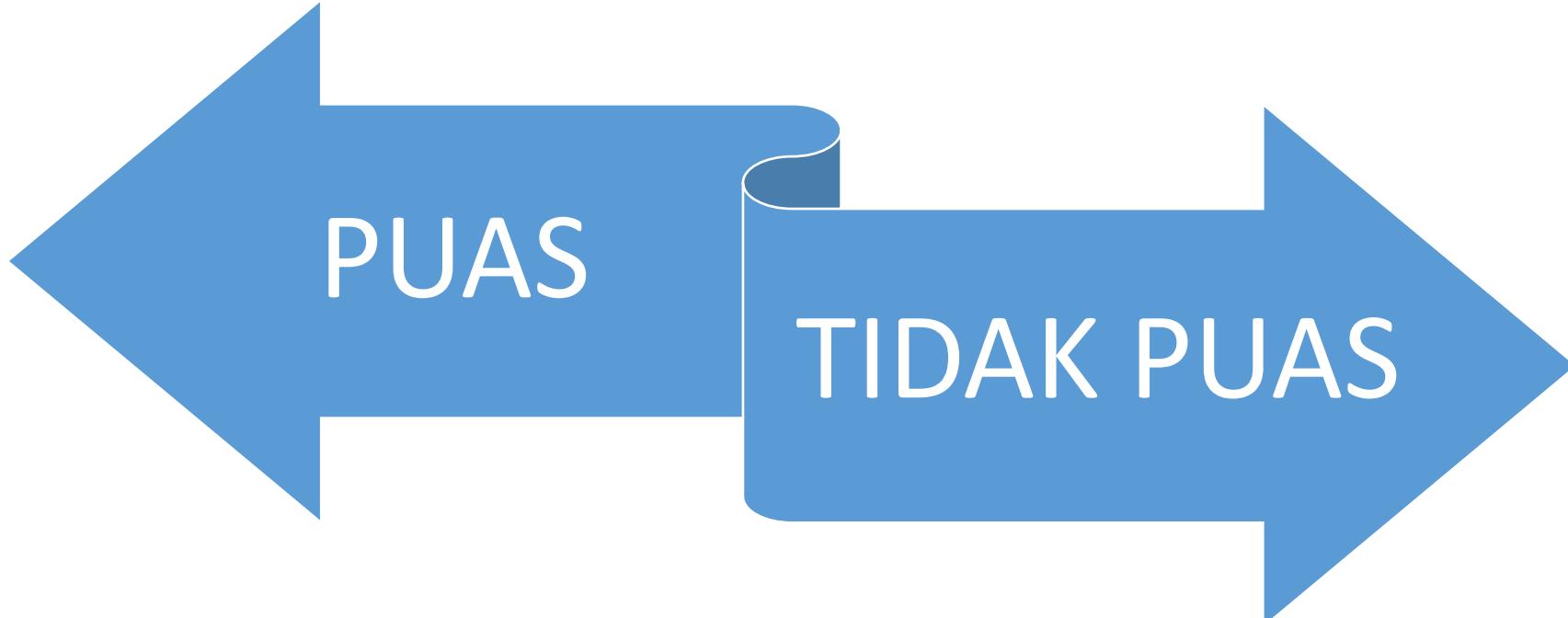
Tujuan : untuk  
meningkatkan  
kepuasan  
pengunjung  
wisata

Perlu dilakukan  
pengukuran Kepuasan  
Pelanggan

Pengunjung  
Puas????

# PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

1 Cara Sederhana mengukur kepuasan Pengunjung



## 2 Dengan Cara menyebarkan Kuesioner

- Kuesioner dibagikan kepada masyarakat yang pernah mengunjungi objek wisata yang akan diukur kepuasannya
- Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diterima telah sesuai/ sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan
- Kuesioner berisi pertanyaan/ pernyataan yang berkaitan dengan:
  - Pelayanan apa yang diharapakan
  - Pelayanan yang diterima/ dirasakan dari objek wisata yang sedang diukur

# Contoh :

## *Kuesioner Kepentingan Pelayanan Objek Wisata Alam*

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan			
		1	2	3	4
1	Kebersihan tempat objek wisata				
2	Ketersediaan informasi terkait objek wisata				
3	Kerapihan penataan objek wisata				
4	Kerapihan Penampilan karyawan/petugas objek wisata				
5	Ketersediaan parkir yang luas				
6	Ketersediaan Toilet				
7	Kebersihan Toilet				

## *Kuesioner Kepuasan Pelayanan Objek Wisata Lawang Saketeng*

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan			
		1	2	3	4
1	Kebersihan tempat lokasi wisata Lawang Saketeng				
2	Ketersediaan informasi terkait objek wisata Lawang Saketeng				
3	Kerapihan penataan objek wisata Lawang Saketeng				
4	Kerapihan Penampilan karyawan/petugas objek wisata Lawang Saketeng				
5	Ketersediaan parkir yang luas di lokasi wisata Lawang Saketeng				
6	Ketersediaan Toilet di objek wisata Lawang Saketeng				
7	Kebersihan Toilet di objek wisata Lawang Saketeng				

# Hasil pengumpulan data kuesioner Kepentingan

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan									Modus	
		1	2	3	4	5	6	7	8	.....		
1	Kebersihan tempat objek wisata	4	3	4	4	4	4	3	4		4	4
2	Ketersediaan informasi terkait objek wisata	3	3	4	4	4	3	4	3		4	4
3	Kerapihan penataan objek wisata	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4
4	Kerapihan Penampilan karyawan/petugas objek wisata	4	4	4	3	4	4	3	4		4	4
5	Ketersediaan parkir yang luas	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4
6	Ketersediaan Toilet	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4
7	Kebersihan Toilet	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4

## *Hasil pengumpulan data kuesioner Kepuasan*

No	Pernyataan	Responden									Modus	
		1	2	3	4	5	6	7	8	.....		
1	Kebersihan tempat objek wisata Lawang Saketeng	3	4	3	3	4	2	4	3		3	3
2	Ketersediaan informasi terkait objek wisata Lawang Saketeng	2	2	3	2	4	3	2	2		3	3
3	Kerapihan penataan objek wisata Lawang Saketeng	2	3	3	2	2	4	2	2		3	2
4	Kerapihan Penampilan karyawan/petugas objek wisata Lawang Saketeng	1	2	2	2	2	1	1	2		1	2
5	Ketersediaan parkir yang luas di lokasi wisata Lawang Saketeng	4	4	4	3	4	4	4	3		4	4
6	Ketersediaan Toilet di objek wisata Lawang Saketeng	2	2	2	3	3	2	2	2		1	2
7	Kebersihan Toilet di objek wisata Lawang Saketeng	1	1	1	1	1	1	2	1		1	1

## *Perhitungan Analisis Gap*

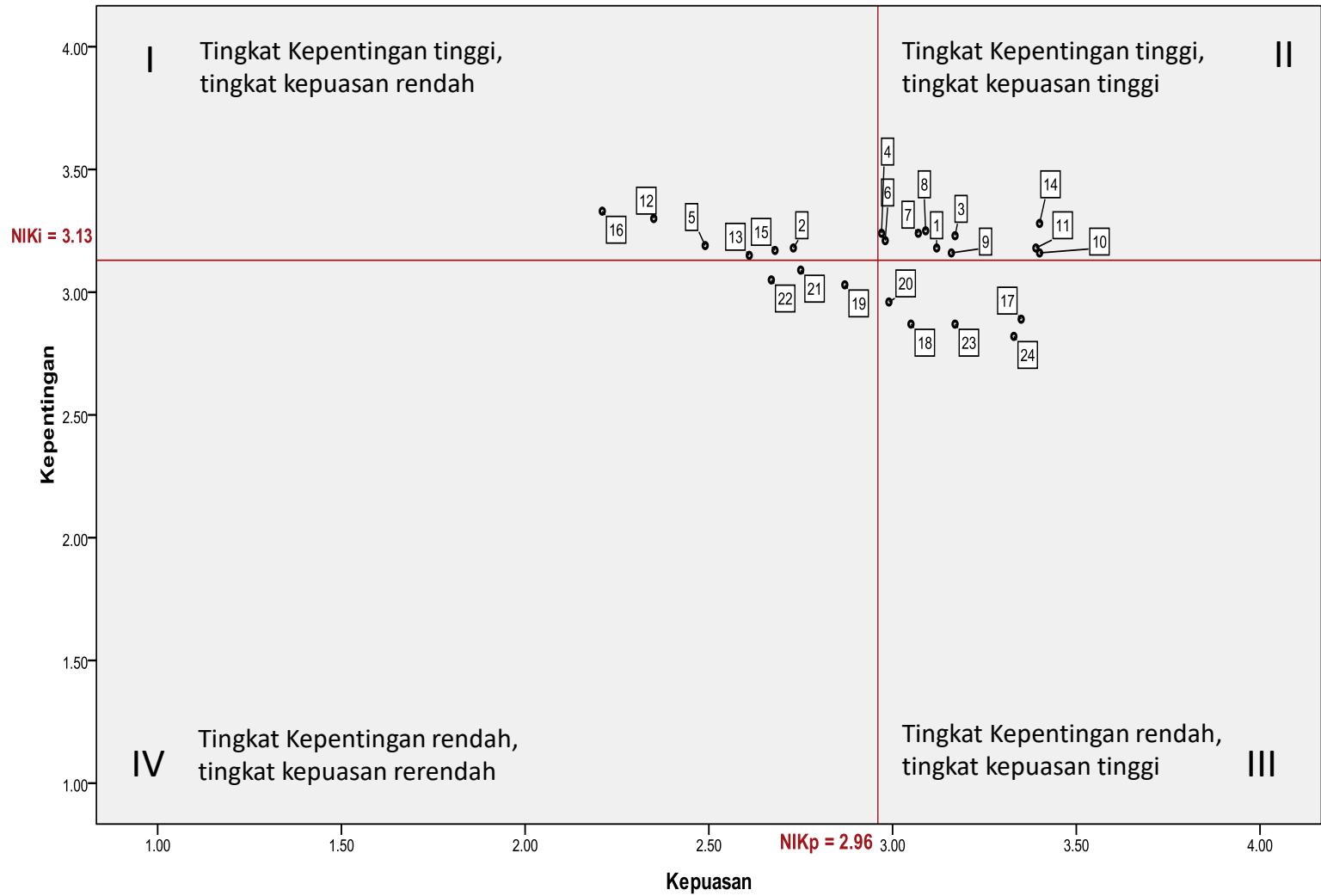
No	Pernyataan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Kebersihan tempat objek wisata	4	3	-1
2	Ketersediaan informasi terkait objek wisata	4	3	-1
3	Kerapihan penataan objek wisata	4	2	-2
4	Kerapihan Penampilan karyawan/petugas objek wisata	4	2	-2
5	Ketersediaan parkir yang luas	4	4	0
6	Ketersediaan Toilet	4	2	-2
7	Kebersihan Toilet	4	1	-3

*Nilai Gap : negative → masih memerlukan perbaikan*

*Nilai Gap : nol atau positif → pertahankan pelayanan atau kalau bisa ditingkatkan*

# *Importance & Performance Analysis (IPA)*

*Memetakan nilai rata-rata kepentingan dan kepuasan untuk setiap item pertanyaan/ pernyataan ke dalam diagram*



# Terima Kasih

---