



SURAT TUGAS
No. 603/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 :

Nama	NPP	Jabatan
Lauditta Irianti, S.T., M.T.	20130802	Dosen
Hendang Setyo Rukmi, S.T., M.T.	971101	Dosen
Dr. Ir. Caecilia Sri W., M.T.	940903	Dosen

Ditugaskan untuk melakukan,

Kegiatan : Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata
Restoran Gunung Tengah Kabupaten Majalengka
Sebagai : Tenaga Ahli
Tempat : Desa Argalingga, Argapura, Kabupaten 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



SURAT KETERANGAN
MELAKUKAN KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
No. 077/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	Lauditta Irianti, S.T., M.T.	20130802	Tenaga Ahli
2	Dr. Ir. Caecilia Sri Wahyuning, M.T.	940903	Tenaga Ahli
3	Hendang Setyo Rukmi, S.T., M.T.	971101	Tenaga Ahli
4	Ir. Dwi Novirani, M.T.	931004	Tenaga Ahli
5	Ismi Lenia	13-2018-260	Tenaga Ahli
6	Husni Kamil Z	13-2018-256	Tenaga Ahli
7	Salsabila Sofie	13-2018-239	Tenaga Ahli

Telah melakukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat sebagai berikut :

Nama Kegiatan : Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi
Wisata Restoran Gunung Tengah Kabupaten Majalengka
Tempat : Jalan Sukasari KalerPanyaweungan 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, 09 Februari 2021

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

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

LAPORAN KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI PENGELOLA RESTORAN GUNUNG TENGAH KABUPATEN MAJALENGKA

**Ketua Tim:
Lauditta Irianti, ST., MT.**

**Anggota Tim:
Dr. Ir. Caecilia Sri Wahyuning, MT.
Hendang Setyo Rukmi, ST., MT.
Dwi Novirani, Ir., MT.**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI INSTITUT
TEKNOLOGI NASIONAL
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Sosialisasi Budaya Pelayanan Prima Bagi Pengelola Restoran
Gunung Tengah Kabupaten Majalengka

Ketua Tim Pengusul

Nama : Lauditta Irianti, ST., MT.
NIP : 120130801
Jabatan/Golongan : Asisten Ahli/III B
Jurusan/Fakultas : Teknik Industri/Fakultas Teknologi Industri
Bidang Keahlian : Teknik Industri
Alamat Kantor : Jl. PKH. Hasan Mustopa No. 23 Bandung
Alamat Rumah : Jl. Semarang No. 112 RT/RW 002/009 Antapani Bandung

Lokasi Kegiatan

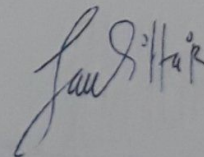
Nama Mitra : Pengelola Restoran Gunung Tengah
Wilayah Mitra : Jl Desa Argalingga
Desa/Kecamatan : Argalingga
Kota/Kabupaten : Kabupaten Majalengka
Provinsi : Jawa Barat
Jarak PT ke Mitra : 204 km
Mahasiswa yang terlibat : 3 orang
Luaran : Modul Sosialisasi dan Publikasi di media cetak
Waktu Pelaksanaan : 14 Desember 2020 (1 hari)
Total Biaya : Rp 825.000,00

Bandung, 16 Desember 2020

Mengetahui,
Ketua Prodi Teknik Industri


Sugih Arijanto, ST., MM.
NIDN: 0422037203

Ketua Tim Pengusul

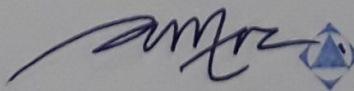


Lauditta Irianti, ST., MT.
NIDN: 0010108802

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Teknologi Industri Itenas

Ketua LP2M Itenas


Jono Suhartono, ST., MT., PhD.
NIDN: 0406017801

Iwan Juwana, ST., MEM., PhD.
NIDN: 0403017701

SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI PENGELOLA DESTINASI WISATA RESTORAN GUNUNG TENGAH 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 penunjang kegiatan wisata yang harus diperhatikan terkait pengembangan destinasi wisata di Kabupaten Majalengka adalah tersedianya usaha kuliner yang mampu memberikan pelayanan prima. Salah satu usaha kuliner di daerah Kabupaten Majalengka yang ada dan diharapkan mampu memberikan pelayanan prima adalah Restoran Gunung Tengah. Lokasi Restoran Gunung Tengah sangat strategis karena berada di antara beberapa destinasi wisata di Kecamatan Argapura. Agar mampu juga menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke beberapa destinasi wisata di Kecamatan Argapura maka

pengelola Restoran Gunung Tengah harus menerapkan pelayanan prima.

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

2. Tujuan

Tujuan PKM ini adalah untuk memberikan “Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata Restoran Gunung Tengah Kabupaten Majalengka”.

3. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata Restoran Gunung Tengah 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 Restoran Gunung Tengah Kabupaten Majalengka”

Nama	Tugas
Lauditta Irianti, S.T., M.T.	Koordinasi dengan pihak pengelola restoran, persiapan dan monitoring kegiatan, serta membuat proposal dan laporan kegiatan PKM
Lauditta Irianti, S.T., M.T. Ismi Lenia (132018260)	Pembuatan Modul 1. Kepuasan pelanggan
Hendang Setyo Rukmi, S.T., M.T. Husni Kamil Z (132018256)	Pembuatan Modul 2. Budaya pelayanan prima
Dr. Ir. Caecilia Sri Wahyuning, M.T. Dwi Novirani, Ir., MT. Salsabila Sofie (132018239)	Pembuatan Modul 3. Penerapan budaya pelayanan prima pada destinasi wisata

4. Biaya

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

Tabel 2. Biaya Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata Restoran Gunung Tengah Kabupaten Majalengka”

No.	Item	Rincian	Total Biaya (Rp)
1	Transportasi		350.000
2	Makan siang	(7 peserta + 3 pelaksana) x Rp 20.000	200.000
3	Fotokopi modul peserta	7 peserta x Rp 5.000	35.000
4	Fotokopi dan jilid laporan	2 x @20.000	40.000
5	Publikasi hasil kegiatan		200.000
Total			825.000

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 Restoran
Gunung Tengah Kabupaten Majalengka”**

SENIN, 14 DESEMBER 2020

BERITA ACARA

TELAH DILAKSANAKAN KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

NAMA KEGIATAN : SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN
PRIMA BAGI PENGELOLA RESTORAN
GUNUNG TENGAH KABUPATEN
MAJALENGKA

HARI/TANGGAL : SENIN, 14 DESEMBER 2020

PENYELENGGARA : PRODI TEKNIK INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
BANDUNG

TEMPAT : RESTORAN GUNUNG TENGAH
KABUPATEN MAJALENGKA

MAJALENGKA, 14 DESEMBER 2020



DADI HARDADI

PIHAK RESTORAN GUNUNG TENGAH MAJALENGKA

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN KERJASAMA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : DADI HARDADI
Nama Lembaga : R.M GUNUNG TENGAH .
Jabatan : CAPTEN
Alamat : AREAPURA .
Nomor Hp : 085794413603 .

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya bersedia bekerjasama dengan TIM PKM Mandiri Itenas,


Nama Ketua : Lauditta Irianti, ST., MT.
Nama Lembaga : Program Studi Teknik Industri Itenas Bandung
Alamat : Jl. Semarang No. 112 RT/RW 002/009 Antapani Bandung
Nomor Hp : 08562052088

dalam melaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Mandiri Itenas dengan judul :

**SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI PENGELOLA RESTORAN
GUNUNG TENGAH KABUPATEN MAJALENGKA**

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

Bandung, 5 Desember 2020
Yang membuat pernyataan


dan ttd
(.....DADI HARDADI.....)

LAMPIRAN 2

**Foto Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan
Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata
Restoran Gunung Tengah Kabupaten
Majalengka”**



LAMPIRAN 3

**Modul Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan
Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata
Restoran Gunung Tengah Kabupaten
Majalengka”**

MODUL 1

KEPUASAN PELANGGAN

Institut Teknologi Nasional Bandung
2020

OLEH :
LAUDITTA IRIANTI, ST., MT
ISMI LENIA (13 2018 260)

DAFTAR ISI

1

Apa itu kepuasan pelanggan

2

Kenapa diperlukan mengukur kepuasan pelanggan

3

Bagaimana cara mengukur kepuasan pelanggan

4

Bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan


5

Alat dan software untuk mengukur kepuasan pelanggan



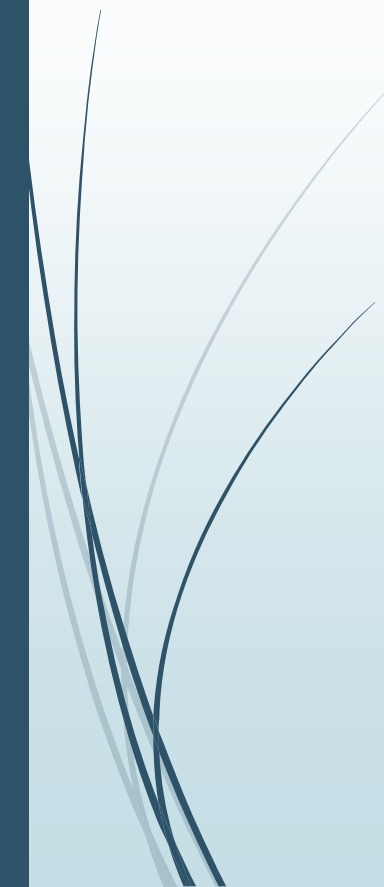


Apa itu Kepuasan Pelanggan?



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

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?

Bisnis Gagal

3

TIDAK dapat
mengidentifikasi pelanggan
tidak puas

4

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

5



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*
- Umpan 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
I feel 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)

QUESTIONS

RESPONSES

Customer Satisfaction Survey

Please submit your customer satisfaction scores. Filling out this survey will help us improve our services in the future.

On a scale of 1-5, how satisfied were you with your experience today?

1

2

3

4

5

Any additional feedback?

Paragraph

Long answer text

Required

CUSTOMER LOYALTY

A hand-drawn diagram on a white surface. At the top center is a rounded rectangle containing the words 'CUSTOMER LOYALTY'. To its left is a simple smiley face with two dots for eyes and a red curved line for a mouth. An arrow points from the smiley face to the rectangle. To the right of the rectangle is a blue telephone handset with a white cord, and an arrow points from the rectangle to it. Below the rectangle, three terms are written: 'SATISFACTION' on the left, 'REWARD' in the middle, and 'SUPPORT' on the right. An arrow points from 'SATISFACTION' down to 'QUALITY', which is written below it. A shopping cart icon is drawn below 'QUALITY'. An arrow points from 'REWARD' down to 'REWARD' itself, with a yellow trophy icon above the word. An arrow points from 'SUPPORT' down to 'FEEDBACK', which is written below it. A green checkmark is drawn above 'SUPPORT'. A curved arrow at the bottom points from 'FEEDBACK' back up towards the 'CUSTOMER LOYALTY' box, completing a cycle. Several hands are visible around the diagram, holding markers and pointing at different parts.



SATISFACTION



REWARD

SERVICE

QUALITY



FEEDBACK



SUPPORT



TERIMA KASIH

BUDAYA PELAYANAN PRIMA

Oleh :

Hendang Setyo Rukmi, S.T., M.T

Husmi Kamil Z (13 2018 256)

Program Studi Teknik Industri

- 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



Sosialisasi Budaya Pelayanan Prima



- ❑ 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.
- ❑ Salah satu penunjang kegiatan wisata yang harus diperhatikan terkait pengembangan destinasi wisata di Kabupaten Majalengka adalah tersedianya usaha kuliner yang mampu memberikan pelayanan prima, salah satunya adalah Restoran Gunung Tengah

Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata



- ❑ Agar mampu juga menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke beberapa destinasi wisata di Kecamatan Argapura maka pengelola Restoran Gunung Tengah harus menerapkan pelayanan prima..
- ❑ Keinginan pengelola Restoran Gunung Tengah untuk menerapkan budaya pelayanan prima terkendala kemampuan SDM yang terlibat di dalamnya.

Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata

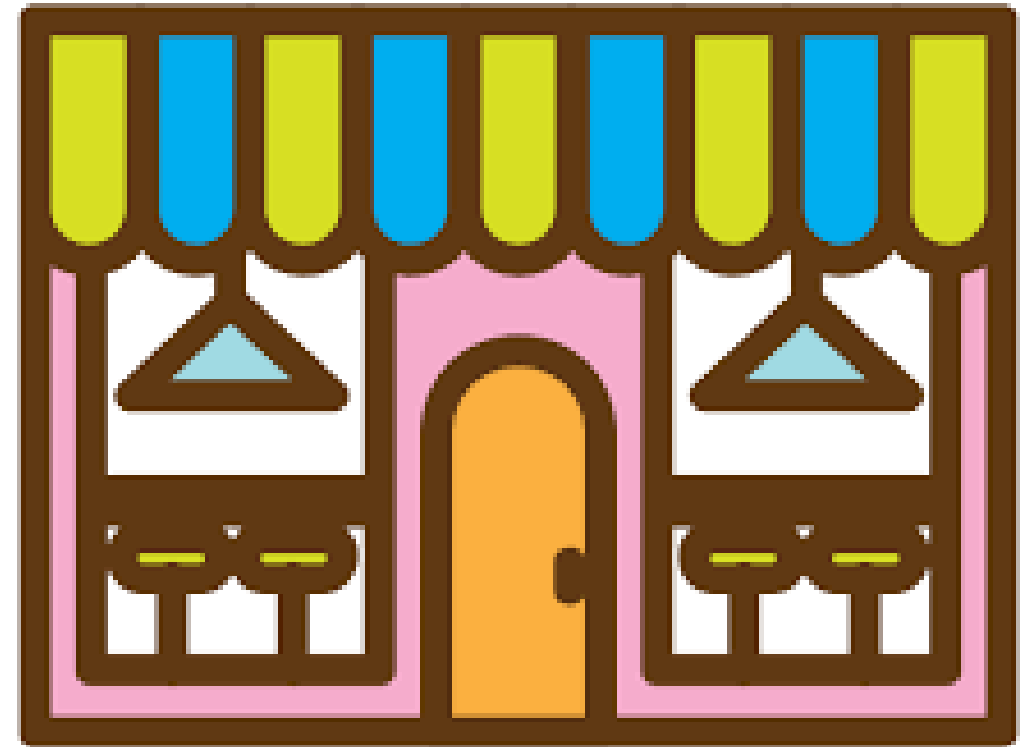


Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata

Permasalahan utama dalam pembangunan kepariwisataan



- ☐ Bagaimana konsumen bisa datang ke objek wisata?
- ☐ Bagaimana wisatawan yang telah datang merasa puas dan mau untuk datang lagi ke Restoran Gunung Tengah?



Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata

**Guess!
What!**

- ☐ Apa yang disukai pelanggan?
- ☐ Apa perlakuan yang membuat bahagia?
- ☐ Bagaimana seharusnya kita meningkatkan pelayanan?

Semua dilakukan karena :

**“PELANGGAN YANG MENENTUKAN
BISNIS PARIWISATA DAPAT TERUS
HIDUP”**



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 kemampuan, perasaan dan keterampilan yang dimilikinya sehingga tercapai tujuan yaitu kepuasan yang dirasakan oleh orang yang dilayani.

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 Pelanggan
Secara Memuaskan**

Pelayanan Prima



Sektor pariwisata, yang karakteristik usahanya lebih banyak **bersifat jasa**, maka **peran 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 (wisatawan).

Pelayanan Prima



Kebutuhan dan Ekpektasi Tamu/Pengunjung (Wisatawan) terhadap Restoran Gunung Tengah

- ❑ Tamu/pengunjung (wisatawan) merasa bahwa kebutuhan dan kepuasannya tidak dapat dipenuhi secara optimal hanya dengan memperoleh produk-produk yang bersifat nyata tersebut di atas, karena :

Wisatawan yang makan di restoran mengharapkan lebih dari sekedar hidangan yang dapat mengenyangkan perutnya



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 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.
- ☐ Bersikal ramah, hangat dan bersahabat
- ☐ Berkomuniasi secara efektif (verbal dan non-verbal) dan memperlihatkan bahasa tubuh (body language) yang positif
- ☐ Selalu tersenyum dan memberikan perhatian
- ☐ Sigap/vcekatan 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)

Perilaku Dalam Pelayanan Restoran



- ❑ 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 konsumen
- ❑ Jasa eksplisit (*explicit services*), yaitu keuntungan atau nilai tambah yang dapat dirasakan langsung oleh konsumen dan terdiri dari nilai intrinsik dan esensial dari jasa
- ❑ Jasa implisit (*implicit services*), yaitu keuntungan atau nilai tambah psikologis yang dirasakan konsumen secara samar-samar (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

Enam kriteria kualitas pelayanan yang baik

1

- Terampil dan profesional

2

- Perilaku dan sikap

3

- Kemudahan dan Fleksibilitas

4

- Keterandalan dan Kepercayaan

5

- Upaya memperbaiki

6

- Reputasi dan Kredibilitas

Bagaimana cara untuk meningkatkan kemampuan 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 orang lain, seperti; mendapat hadiah, ucapan selamat atau bantuan dari orang lain.
- ❑ Melatih diri untuk menjadi pendengar yang baik, apabila tamu bercerita tentang dirinya dan lain-lain
- ❑ Memberi informasi apabila ada keterlambatan pelayanan, dengan alasan yang tepat dan logis di mata tamu/ pengunjung
- ❑ 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

❑Menemukenali dan mengantisipasi kebutuhan wisatawan sebagai pelanggan dengan cara :

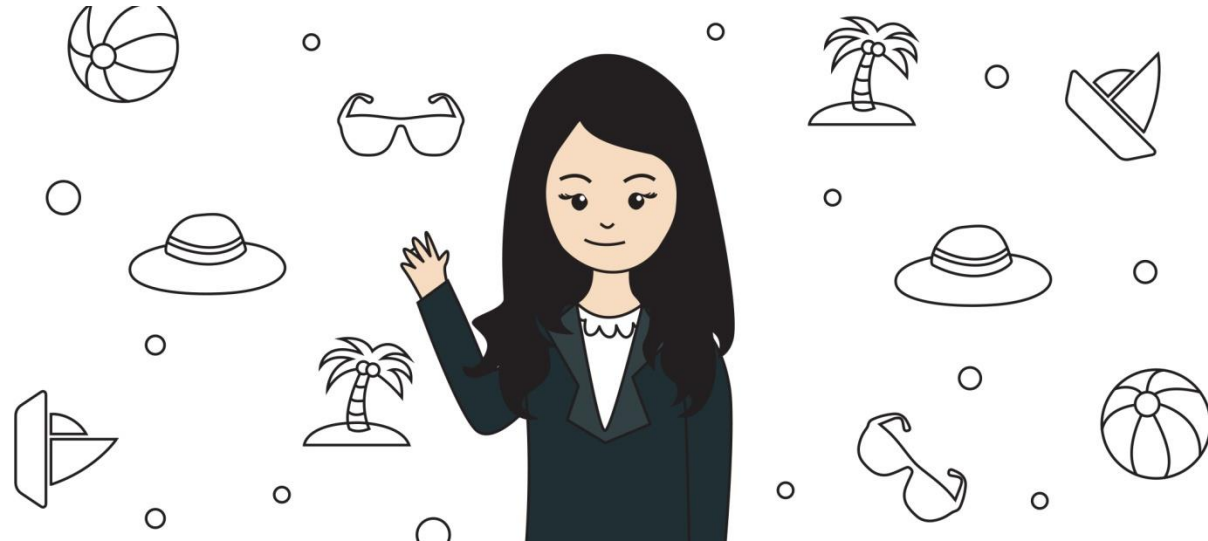
- **Memberikan perhatian yang cukup**
- **Memahami kebutuhan dasar dari parawi satawan(bantuan, respek, keamanan, kenyamanan)**
- **Mendengarkan secara trampil**
- **Mengantisipasi kebutuhan wisatawan**
- **Memiliki sifat empati**

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



Jangan Lupa Ramah tamah

Salah (x)



Benar (✓)



Thank
you!

Penerapan Budaya Pelayanan Prima pada Restoran Gunung Tengah Kabupaten Majalengka

OLEH :

DR. IR. CAECILIA SRI WAHYUNING, MT

DWI NOVIRANI, IR., MT

SALSABILA SOFIE (13 2018 239)

TEKNIK INDUSTRI

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL – BANDUNG

2020



Pelanggan

peningkatan kepuasan
pelanggan merupakan
tujuan utama
perusahaan

sentral bagi pelayan di
Restoran Gunung Tengah

individu yang bersedia
mengeluarkan cost untuk
mendapatkan produk/ layanan



Profit &
kredibilitas

Kepuasan
pelanggan

pelayanan prima

Pelayanan

Melayani

- Melayanai:membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang

di restoran

- melayani pelanggan adalah menyiapkan/ mengurus yang diperlukan pelanggan saat dia makan

proses pelayanan

- interaksi antara pelanggan dan pelayan
- diharapakan seluruh keperluan mulai dari pelanggan datang sampai meninggalkan restoran perlu disiapkan

Pelayanan Prima



Apakah saya tahu visi, misi, dan nilai, serta kebijakan restoran Restoran Gunung Tengah?

Apakah target perusahaan yang harus saya capai berkaitan dengan pelayanan?

Apakah yang saya lakukan sesuai dengan yang harus saya lakukan?

Tahap membentuk budaya prima

- 1 Sosialisasi visi-misi (bila ada) dan nilai serta kebijakan Restoran Gunung Tengah
- 2 Menetapkan tolok ukur dari kinerja pelayanan
- 3 Mengukur tingkat pelayanan
- 4 Evaluasi pengukuran untuk menetapkan tindak lanjut hasil pengukuran



Terima Kasih

Majalengka, 14 Desember 2020