

**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 :

<b>Nama</b>	<b>NPP</b>	<b>Jabatan</b>
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,

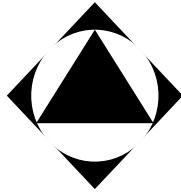
Kegiatan : Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata  
Restoran Gunung Tengah Kabupaten Majalengka  
Sebagai : Tenaga Ahli  
Tempat : Desa Argalingga, Argapura, Kabupaten Majalengka  
Hari/Tanggal : Senin/14 Desember 2020

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

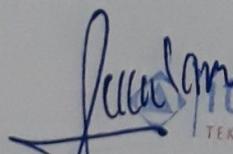
Nama : Lauditta Irianti, ST., MT.  
NIP : 120130801  
Jabatan/Golongan : Asisten Ahli/III B  
Jurusan/Fakultas : Teknik Industri/Fakultas Teknologi Industri  
Bidang Keahlian : Teknik Industri  
Alamat Kantor : Jl. PKH. Hasan Mustopa No. 23 Bandung  
Alamat Rumah : Jl. Semarang No. 112 RT/RW 002/009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

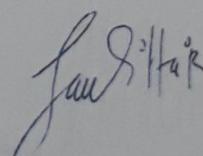
Mengetahui,  
Ketua Prodi Teknik Industri



**itenas**  
TEKNIK INDUSTRI

Sugih Arijanto, ST., MM.  
NIDN: 0422037203

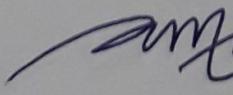
Ketua Tim Pengusul



Lauditta Irianti, ST., MT.  
NIDN: 0010108802

Disahkan oleh:

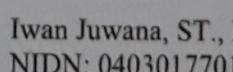
Dekan Fakultas Teknologi Industri Itenas



**itenas**  
FTI

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

Ketua LP2M Itenas



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 diilihat 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”**

**DAFTAR HADIR PESERTA**  
**SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI PENGELOLA RESTORAN**  
**GUNUNG TENGAH KABUPATEN MAJALENGKA**  
**SENIN, 14 DESEMBER 2020**

## BERITA ACARA

TELAH DILAKUKAN 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 HARPADI  
Nama Lembaga : P.M GUNUNG TENGAH .  
Jabatan : CARPEN  
Alamat : ARGA PURA .  
Nomor Hp : 085794413603 .

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya bersedia bkerja sama 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 HARPADI.....)

# **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

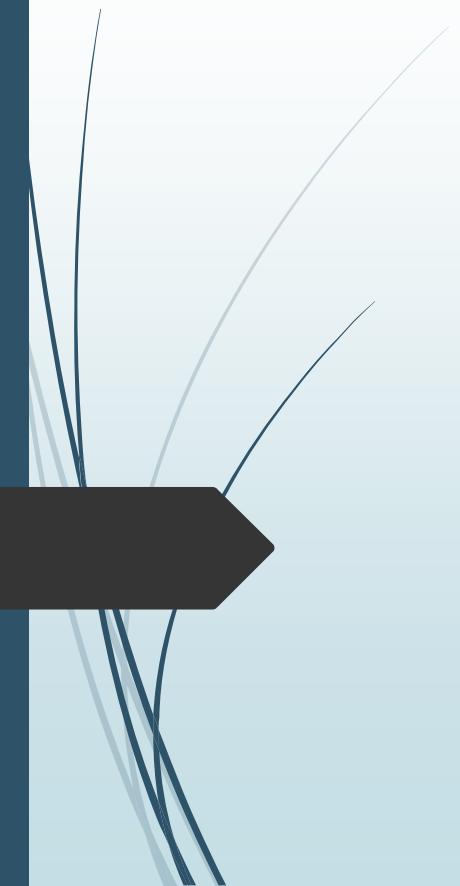
4

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 mengena 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?



# 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.

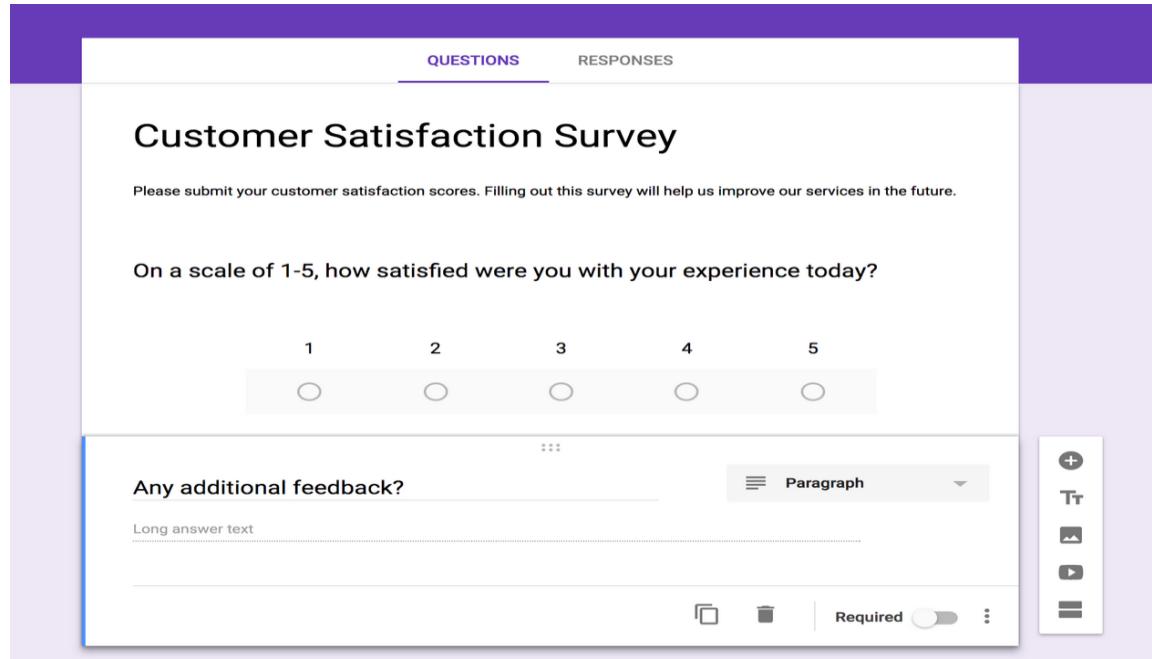
On a scale of 1-5, how satisfied were you with your experience today?

1      2      3      4      5

Any additional feedback?

Long answer text

Required





CUSTOMER  
LOYALTY

SATISFACTION



REWARD



QUALITY



SUPPORT



FEEDBACK



SERVICE

TERIMA KASIH

# **BUDAYA PELAYANAN PRIMA**

**Oleh :**

**Hendang Setyo Rukmi, S.T., M.T**  
**Husmi Kamil Z (13 2018 256)**  
**Program Studi Teknik Industri**

# 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 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.
- Bersikap ramah, hangat dan bersahabat
- Berkomunikasi 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 essensial dari jasa**
- Jasa implisit (*implicit services*), yaitu keuntungan atau nilai tambah psikologis yang dirasakan konsumen 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



# 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:

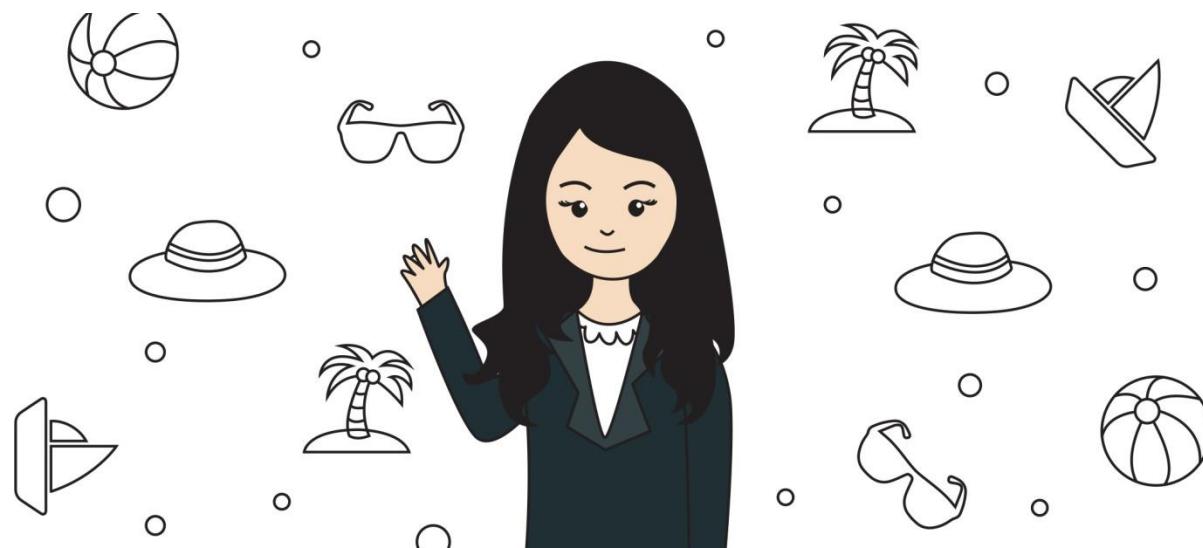
**“Penampilan yang bersih, rapi dan menarik, karena kesan pertama sangat penting“**

- Lakukan komunikasi yang baik, ramah dan penuh persahabatan melalui bentuk komunikasi lisan, non verbal maupun bahasa tubuh
- Menemukan dan mengantisipasi kebutuhan wisatawan sebagai pelanggan dengan cara :
  - Memberikan perhatian yang cukup
  - Memahami kebutuhan dasar dari parawisatawan(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



**Benar (✓)**

Jangan Lupa  
Ramah tamah  
**Salah (x)**



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**

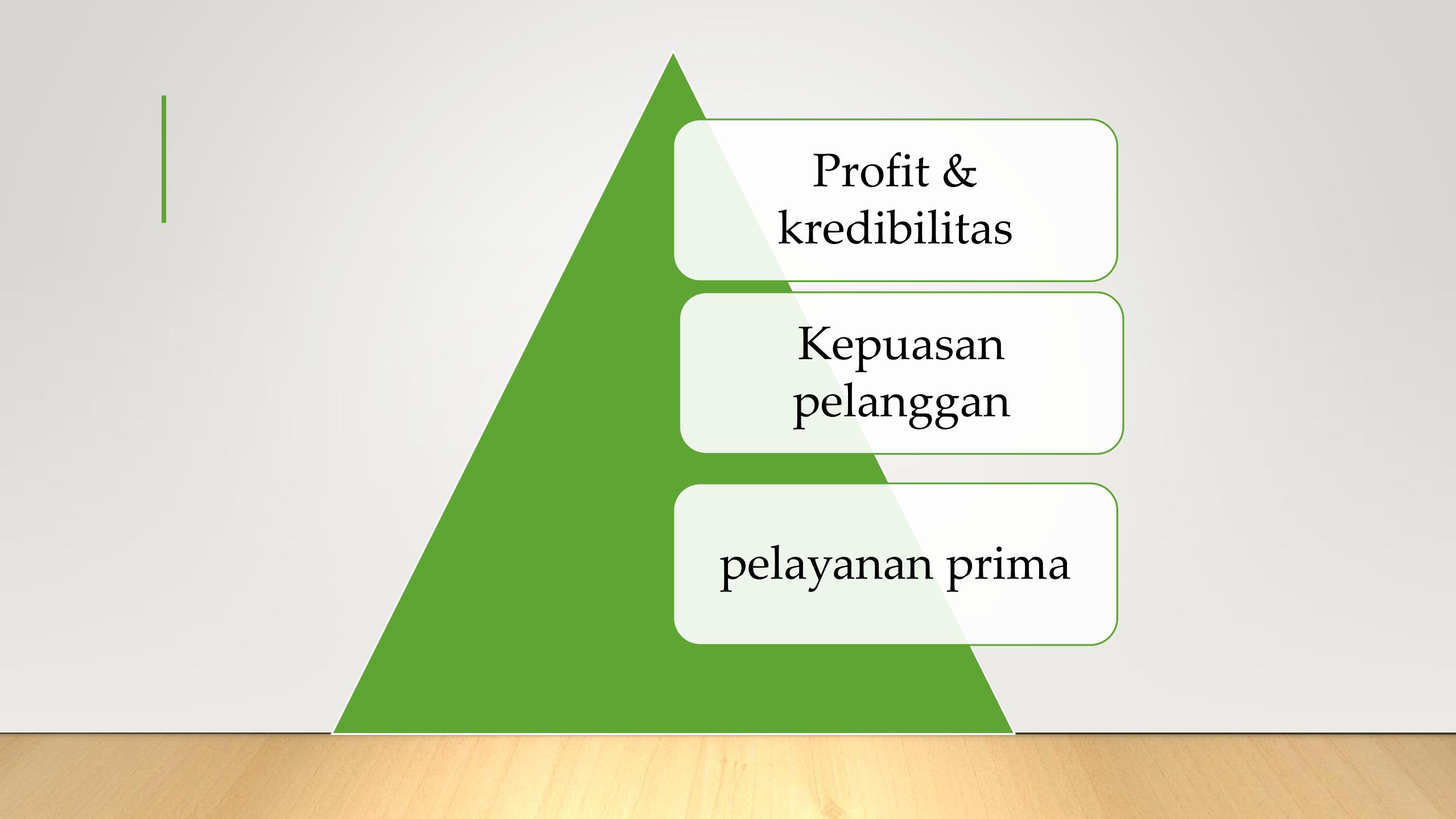
**2020**

## 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

di restoran

proses pelayanan

- Melayani: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang
- melayani pelanggan adalah menyiapkan/ mengurus yang diperlukan pelanggan saat dia makan
- interaksi antara pelanggan dan pelayan
- diharapkan 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



Sosialisasi visi-misi (bila ada) dan nilai serta kebijakan Restoran Gunung Tengah



Menetapkan tolok ukur dari kinerja pelayanan



Mengukur tingkat pelayanan



Evaluasi pengukuran untuk menetapkan tindak lanjut hasil pengukuran

# Terima Kasih

Majalengka, 14 Desember 2020