

**SURAT KETERANGAN**  
**MELAKUKAN KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL**  
**No. 079/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	Ratna Puspitaningsih, S.T., M.T.	20130801	Tenaga Ahli
2	Arie Desrianty, S.T., M.T.	20020102	Tenaga Ahli
3	Fifi Herni Mustofa, S.T., M.T.	970604	Tenaga Ahli
4	M. Garin Yanfadin	13-2018-252	Tenaga Ahli
5	Kamil Zaelani	13-2018-256	Tenaga Ahli
6	Roni Nur Saepudin	13-2018-268	Tenaga Ahli

Telah melakukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat sebagai berikut :

Nama Kegiatan : Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi  
Wisata Curug Muara Jaya 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, 09 Februari 2021

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

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



**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**  
**Nomor: 0386/G.01.21/FTI/ITENAS/II/2021**

*tentang:*

**Penugasan Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat,  
dan Pelaksana Kegiatan Penunjang  
di Program Studi Sarjana dan Magister Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri  
Semester Genap 2020/2021**

**DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

**Memperhatikan:**

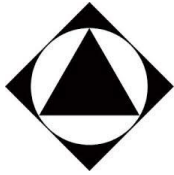
Usul dari Ketua Program Studi Sarjana dan Magister Teknik Industri.

**Menimbang:**

Untuk menjamin terlaksananya kegiatan penunjang di program studi diperlukan adanya koordinator untuk setiap kegiatan yang bertugas merencanakan, melaksanakan, dan melaporkan setiap aktivitas yang dilakukan. Hal ini diperlukan agar kegiatan dapat berjalan dengan baik dengan hasil yang optimal.

**Mengingat:**

1. Undang-undang RI Nomor: 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi:
  - a. Nomor 17 tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya.
  - b. Nomor 46 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya.
4. Keputusan Pengurus Yayasan Pendidikan Dayang Sumbi:
  - a. Nomor 307/Kpts/YPDS/XII/2019 tentang Statuta Institut Teknologi Nasional tahun 2020;
  - b. Nomor 082/Kpts/YPDS/III/2020 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Periode 2020 - 2025.
5. Keputusan Rektor Itenas:
  - a. Nomor 070/N.07.01/Rektorat/Itenas/VI/2016 tentang Beban Kerja Dosen Tetap Institut Teknologi Nasional.
  - b. Nomor 097/G.01.19/Rektorat/Itenas/IV/2019 tentang Sistem Penilaian Kinerja Dosen Tetap Institut Teknologi Nasional.
  - c. Nomor 150/ G.01.19/Rektorat/Itenas/X/2020 Sistem Penilaian Kinerja Dosen Tetap Institut Teknologi Nasional Tahun 2021.



YAYASAN PENDIDIKAN DAYANG SUMBI  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

Jl. PKH. Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124 Telp. +62-22-7272215 Fax. +62-22-7202892  
Website: <http://www.itenas.ac.id>

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan:**

Pertama: Menugaskan mereka yang namanya disebut berikut ini untuk mempersiapkan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan penugasan yang diberikan.

No	Nama	Jabatan Akademik	Gol	TMT Jabatan Akademik	Masa Jabatan Akademik	Tugas Penelitian	Tugas Pengabdian kepada Masyarakat
1	R. Hari Adianto, Drs., MT.	LEKTOR KEPALA	4C	01 April 2009	11 tahun 10 bulan	Minimal jurnal nasional terakreditasi (Sinta 1 atau 2)	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
2	Abu Bakar, Ir., MM.	ASISTEN AHLI	3B	01 Juni 1997	23 tahun 8 bulan	Minimal jurnal nasional tidak terakreditasi	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
3	Yanti Helianty, Ir., MT.	LEKTOR	3C	01 Juni 2000	20 tahun 8 bulan	Minimal jurnal internasional terindeks dalam basis data internasional bereputasi (WoS atau Scopus) dengan SJR $\leq$ 0,1 atau JIF $\leq$ 0,05	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
4	Dwi Novirani, ST., MT.	LEKTOR KEPALA	4A	01 Januari 2015	6 tahun 1 bulan	STUDI LANJUT	



**YAYASAN PENDIDIKAN DAYANG SUMBI**  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

Jl. PKH. Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124 Telp. +62-22-7272215 Fax. +62-22-7202892  
 Website: <http://www.itenas.ac.id>

No	Nama	Jabatan Akademik	Gol	TMT Jabatan Akademik	Masa Jabatan Akademik	Tugas Penelitian	Tugas Pengabdian kepada Masyarakat
5	Lisye Fitria, ST., MT.	LEKTOR KEPALA	4A	01 Februari 2010	11 tahun 1 bulan	Minimal jurnal nasional terakreditasi (Sinta 1 atau 2)	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
6	Dr.Caecilia Sri W.S., Ir.,MT.	LEKTOR	3D	01 Mei 2008	12 tahun 9 bulan	Minimal jurnal nasional terakreditasi (Sinta 1 atau 2)	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
7	Yuniar, ST., MT.	LEKTOR	3C	01 Juli 2008	12 tahun 7 bulan	Minimal jurnal internasional terindeks dalam basis data internasional bereputasi (WoS atau Scopus) dengan SJR $\leq$ 0,1 atau JIF $\leq$ 0,05	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
8	Fifi Herni Mustofa, ST., MT.	LEKTOR KEPALA	4A	01 November 2014	6 tahun 3 bulan	Minimal jurnal nasional terakreditasi (Sinta 1 atau 2)	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.



# YAYASAN PENDIDIKAN DAYANG SUMBI INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

## FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

Jl. PKH. Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124 Telp. +62-22-7272215 Fax. +62-22-7202892  
Website: <http://www.itenas.ac.id>

No	Nama	Jabatan Akademik	Gol	TMT Jabatan Akademik	Masa Jabatan Akademik	Tugas Penelitian	Tugas Pengabdian kepada Masyarakat
9	Hendang Setyo Rukmi, ST., MT.	LEKTOR KEPALA	4A	01 Desember 2014	6 tahun 2 bulan	Minimal jurnal nasional terakreditasi (Sinta 1 atau 2)	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
10	Sugih Ariyanto, ST., MM.	LEKTOR	3D	01 Juni 2014	6 tahun 8 bulan	Minimal jurnal internasional terindeks dalam basis data internasional bereputasi (WoS atau Scopus) dengan SJR $\leq$ 0,1 atau JIF $\leq$ 0,05	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
11	R. Cahyadi Nugraha Sanudi, ST.,MT	ASISTEN AHLI	3B	01 Juli 2008	12 tahun 7 bulan	STUDI LANJUT	
12	Rispianda, ST., MT., M.Phil.	LEKTOR	3C	01 Mei 2014	6 tahun 9 bulan	Minimal jurnal internasional terindeks dalam basis data internasional bereputasi (WoS atau Scopus) dengan SJR $\leq$ 0,1 atau JIF $\leq$ 0,05	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
13	Arie Desrianty, ST.,MT.	LEKTOR	3C	01 Mei 2010	10 tahun 9 bulan	Minimal jurnal internasional terindeks dalam basis data internasional bereputasi (WoS atau Scopus) dengan SJR $\leq$ 0,1 atau JIF $\leq$ 0,05	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.



**YAYASAN PENDIDIKAN DAYANG SUMBI**  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

Jl. PKH. Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124 Telp. +62-22-7272215 Fax. +62-22-7202892  
 Website: <http://www.itenas.ac.id>

No	Nama	Jabatan Akademik	Gol	TMT Jabatan Akademik	Masa Jabatan Akademik	Tugas Penelitian	Tugas Pengabdian kepada Masyarakat
14	Hendro Prasetyo, ST., MT.	LEKTOR KEPALA	4A	01 Januari 2015	6 tahun 1 bulan	Minimal jurnal nasional terakreditasi (Sinta 1 atau 2)	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
15	Arif Imran, S.Si., MT., Ph.D.	LEKTOR KEPALA	4A	01 Desember 2014	6 tahun 2 bulan	Minimal jurnal internasional terindeks dalam basis data internasional bereputasi (WoS atau Scopus) dengan SJR > 0,1 atau JIF > 0,05	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
16	Yoanita Yuniati, ST., S.Psi., MT.	LEKTOR	3C	01 Juni 2014	6 tahun 8 bulan	Minimal jurnal internasional terindeks dalam basis data internasional bereputasi (WoS atau Scopus) dengan SJR ≤ 0,1 atau JIF ≤ 0,05	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
17	Dwi Kurniawan, S.T., M.T.	LEKTOR	3C	01 Januari 2011	10 tahun 1 bulan	Minimal jurnal internasional terindeks dalam basis data internasional bereputasi (WoS atau Scopus) dengan SJR ≤ 0,1 atau JIF ≤ 0,05	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
18	Gita Permata Liansari, ST., MT.	ASISTEN AHLI	3B	01 Maret 2017	3 tahun 11 bulan	STUDI LANJUT	

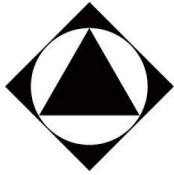


YAYASAN PENDIDIKAN DAYANG SUMBI  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

Jl. PKH. Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124 Telp. +62-22-7272215 Fax. +62-22-7202892  
Website: <http://www.itenas.ac.id>

No	Nama	Jabatan Akademik	Gol	TMT Jabatan Akademik	Masa Jabatan Akademik	Tugas Penelitian	Tugas Pengabdian kepada Masyarakat
19	Asterina Febrianti, ST., MT.	ASISTEN AHLI	3B	01 Agustus 2017	3 tahun 6 bulan	Minimal jurnal nasional tidak terakreditasi	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
20	Ratna Puspitaningsih, ST., MBA.	ASISTEN AHLI	3B	01 Maret 2017	3 tahun 11 bulan	Minimal jurnal nasional tidak terakreditasi	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
21	Lauditta Irianti, ST., MT.	ASISTEN AHLI	3B	01 Maret 2017	3 tahun 11 bulan	Minimal jurnal nasional tidak terakreditasi	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
22	Arief Irfan Syah Tjaja, ST., MM.	ASISTEN AHLI	3B	01 Oktober 2019	1 tahun 4 bulan	Minimal jurnal nasional tidak terakreditasi	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
23	Melati Kurniawati, STP., MT.	ASISTEN AHLI	3B	01 Mei 2019	1 tahun 9 bulan	STUDI LANJUT	
24	Edi Susanto, ST., MM.	ASISTEN AHLI	3B	01 Juni 2016	4 tahun 8 bulan	STUDI LANJUT	



YAYASAN PENDIDIKAN DAYANG SUMBI  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

Jl. PKH. Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124 Telp. +62-22-7272215 Fax. +62-22-7202892  
Website: <http://www.itenas.ac.id>

No	Nama	Jabatan Akademik	Gol	TMT Jabatan Akademik	Masa Jabatan Akademik	Tugas Penelitian	Tugas Pengabdian kepada Masyarakat
25	Fadillah Ramadhan, ST., MT.	ASISTEN AHLI	3B	01 Mei 2019	1 tahun 9 bulan	Minimal jurnal nasional tidak terakreditasi	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
26	Fahmi Arif, ST., MT., Ph.D.	LEKTOR	3C	01 Mei 2019	1 tahun 9 bulan	Minimal jurnal nasional terakreditasi (Sinta 1 atau 2)	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
27	Intan Rahmatillah, ST., MT.	ASISTEN AHLI	3B	01 Januari 2020	1 tahun 1 bulan	Minimal jurnal nasional tidak terakreditasi	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.
28	Sri Suci Yuniar, ST., MT.	ASISTEN AHLI	3B	01 September 2020	0 tahun 5 bulan	Minimal jurnal nasional tidak terakreditasi	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/ juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.





YAYASAN PENDIDIKAN DAYANG SUMBI  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

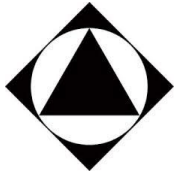
Jl. PKH. Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124 Telp. +62-22-7272215 Fax. +62-22-7202892  
Website: <http://www.itenas.ac.id>

No	Nama	Jabatan Akademik	Gol	TMT Jabatan Akademik	Masa Jabatan Akademik	Tugas Penelitian	Tugas Pengabdian kepada Masyarakat
29	Alif Ulfa Afifah, ST., MT.					Minimal jurnal nasional tidak terakreditasi	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/juri/reviewer penelitian/asesor BAN, konsultasi, pendampingan kepada masyarakat, penyediaan sarana prasarana masyarakat, usulan kebijakan, karya desain, karya perancangan, buku profil.

Untuk kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dosen dapat melibatkan mahasiswa.

Kedua: Mengangkat mereka yang namanya disebut berikut ini sebagai dosen pelaksana kegiatan di Program Studi Sarjana dan Magister Teknik Industri.

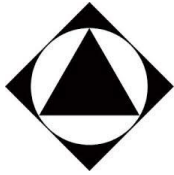
No.	Kegiatan	Koordinator	Anggota
1	Dosen Pembina Kemahasiswaan (Himpunan Program Studi)	Lauditta Irianti, MT.	
2	Penjaminan Mutu Program Studi	Alif Ulfa Afifah, MT.	
3	Tugas Akhir S1	Yanti Helianty, MT.	
		Yuniar, MT.	
		Intan Rahmatillah, MT.	
	Tugas Akhir S2	Dr. Dwi Kurniawan.	
4	Kerja Praktek	Yoanita Yuniati, MT.	
		Asterina Febrianti, MT.	
		Sri Suci Yuniar, MT.	
5	Pengabdian kepada Masyarakat	Intan Rahmatillah, MT.	Abu Bakar, MM.
6	Borang Akreditasi S1	Lisye Fitria, MT.	Sugih Arijanto, MM.
			Yuniar, MT.
			Lauditta Irianti, MT.
			Yoanita Yuniati, MT.
			Rispianda, MT., MPhil.
			Abu Bakar, MM.
			R. Hari Adianto, MT.
			Sri Suci Yuniar, MT.
			Yanti Helianty, MT.



YAYASAN PENDIDIKAN DAYANG SUMBI  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

Jl. PKH. Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124 Telp. +62-22-7272215 Fax. +62-22-7202892  
 Website: <http://www.itenas.ac.id>

No.	Kegiatan	Koordinator	Anggota
	Borang Akreditasi S2	Fahmi Arif, PhD.	Dr. Caecilia Sri Wahyuning.
			Arif Imran, PhD.
			Dr. Dwi Kurniawan.
7	Pengembangan dan Monev Kurikulum S1	Sugih Arijanto, MM.	Yanti Helianty, MT.
			Cahyadi Nugraha, MT.
			Rispianda, MT., MPhil.
			Arie Desrianty, MT.
			Hendro Prasetyo, MT.
			Alif Ulfa Afifah, MT.
			Abu Bakar, MM.
			Fadillah Ramadhan, MT.
	Pengembangan dan Monev Kurikulum S2	Fahmi Arif, PhD.	Arif Imran, PhD.
			Dr. Caecilia Sri Wahyuning.
			Dr. Dwi Kurniawan.
8	Redaksi Jurnal	Ratna Puspitaningsih, MBA.	Sri Suci Yuniar, MT.
			Asterina Febrianti, MT.
			Arief Irfan Syah, MM.
			Fifi Herni Mustofa, MT.
			Fadillah Ramadhan, MT.
			Rispianda, MT., MPhil.
			Lauditta Irianti, MT.
			Hendang Setyo Rukmi, MT.
9	Pembina Kegiatan Kokurikuler dan Ekstrakurikuler Mahasiswa	Asterina Febrianti, MT.	Intan Rahmatillah, MT.
			Ratna Puspitaningsih, MBA.
10	Kerja Sama	Lisye Fitria, MT.	R. Hari Adianto, MT.
			Abu Bakar, MM.
			Hendang Setyo Rukmi, MT.
			Yoanita Yuniati, MT.
			Rispianda, MT., MPhil.
11	Promosi dan Publikasi Program Studi	Alif Ulfa Afifah, MT.	Gita Permata Liansari, MT.
12	Kunjungan Industri	Arief Irfan Syah, MM.	Abu Bakar, MM.
			Yoanita Yuniati, MT.
			Sri Suci Yuniar, MT.



YAYASAN PENDIDIKAN DAYANG SUMBI  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

Jl. PKH. Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124 Telp. +62-22-7272215 Fax. +62-22-7202892  
Website: <http://www.itenas.ac.id>

No.	Kegiatan	Koordinator	Anggota
13	Kuliah Tamu dan Diskusi Ilmiah	Yoanita Yuniati, MT.	Arief Irfan Syah, MM.
			Abu Bakar, MM.
			Yuniar, MT.
			Fifi Herni Mustofa, MT.
14	Penyusunan Jadwal Kuliah	Arie Desrianty, MT.	Gita Permata Liansari, MT.
15	Keuangan	Arie Desrianty, MT.	
		R. Hari Adianto, MT.	
16	Ruang Baca Program Studi	R. Hari Adianto, MT.	
17	Pembimbing Dosen yang Lebih Rendah Jabatan Fungsional Akademiknya	Lisye Fitria, MT.	
		Hendro Prasetyo, MT.	
		R. Hari Adianto, MT.	
		Fifi Herni Mustofa, MT.	
		Arif Imran, PhD.	
18	Penelitian	Arif Imran, PhD.	
19	Jabatan Akademik	Fifi Herni Mustofa, MT.	
		R. Hari Adianto, MT.	
20	Ujian Khusus dan Yudisium	Rispianda, MT., MPhil.	
21	Merdeka Belajar-Kampus Merdeka	Sugih Arijanto, MM.	Yanti Helianty, MT.
			Yuniar, MT.
			Intan Rahmatillah, MT.
			Ratna Puspitaningsih, MBA.
			Yoanita Yuniati, MT.
			Fadillah Ramadhan, MT.
			R. Hari Adianto, MT.
			R. Cahyadi Nugraha, MT.
			Rispianda, MT., MPhil.
			Abu Bakar, MM.
			Arief Irfan Syah, MM.
			Dr. Caecilia Sri Wahyuning.
			Alif Ulfa Afifah, MT.
22	Ujian	Asterina Febrianti, MT.	
		Sri Suci Yuniar, MT.	

Surat keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal **18 September 2021**, dengan ketentuan bahwa akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



YAYASAN PENDIDIKAN DAYANG SUMBI  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

Jl. PKH. Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124 Telp. +62-22-7272215 Fax. +62-22-7202892  
Website: <http://www.itenas.ac.id>

---

Ditetapkan di **Bandung**  
Pada tanggal **24 Februari 2021**  
Fakultas Teknologi Industri  
Dekan,



**itenas**  
**FTI**

**Jono Suhartono, ST., MT., Ph.D.**  
**NPP. 120020401**

Tembusan Yth.:

1. Wakil Dekan Bidang Akademik FTI;
2. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan FTI;
3. Wakil Dekan Bidang Sumber Daya FTI;
4. Ketua Program Studi Teknik Industri;
5. Ketua Program Studi Magister Teknik Industri;
6. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dijalankan;
7. Arsip.

# **LAPORAN KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



## **SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI DESTINASI WISATA CURUG MUARA JAYA KABUPATEN MAJALENGKA**

**Ketua Tim:  
Ratna Puspitaningsih, ST., MBA.**

**Anggota Tim:  
Arie Desrianty, ST., MT.  
Fifi Herni Mustofa, ST., MT.**

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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Sosialisasi Budaya Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata Curug Muara Jaya Kabupaten Majalengka

### Ketua Tim Pengusul

Nama : Ratna Puspitaningsih, ST., MBA.  
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 : Jingga Residence B9 Ciwastra Bandung

### Lokasi Kegiatan

Nama Mitra : Pengelola Destinasi Wisata Curug Muara Jaya  
Wilayah Mitra : Desa Argamukti, Berod Apuy  
Desa/Kecamatan : Argamukti  
Kota/Kabupaten : Kabupaten Majalengka  
Provinsi : Jawa Barat  
Jarak PT ke Mitra : 206 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

Ketua Tim Pengusul



tenas  
TEKNIK INDUSTRI

Sugih Anjanto, ST., MM.  
NIDN: 0422037203



Ratna Puspitaningsih, ST., MBA.  
NIDN: 0422050891

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Teknologi Industri Itenas

Ketua LP2M Itenas



tenas  
FTI

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

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

# **SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI PENGELOLA DESTINASI WISATA CURUG MUARA JAYA 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 Curug Muara Jaya. Destinasi wisata Curug Muara Jaya merupakan air terjun di lereng Gunung Ciremai. Lokasinya berada Kecamatan Argapura. Destinasi Wisata Curug Muara Jaya merupakan salah satu destinasi wisata favorit masyarakat di wilayah Ciayumajakuning (Cirebon, Indramayu, Majalengka, dan Kuningan). Agar pengunjung wisata yang pernah ke Curug Muara Jaya mau berkunjung lagi maka pengelola destinasi wisata Curug Muara Jaya harus menerapkan pelayanan prima kepada pengunjung wisata Curug Muara Jaya.

Pengunjung destinasi wisata Curug Muara Jaya yang puas terhadap pelayanan pengelola wisata akan mempromosikan destinasi wisata Curug Muara Jaya dari mulut ke mulut kepada pihak lain. Dengan demikian pengunjung destinasi wisata Curug Muara Jaya akan semakin meningkat.

Keinginan pengelola destinasi wisata Curug Muara Jaya untuk menerapkan budaya pelayanan prima terkendala kemampuan SDM yang terlibat di dalamnya. Oleh karena itu pihak pengelola destinasi wisata Curug Muara Jaya meminta kepada Program Studi Teknik Industri Itenas untuk mensosialisasikan budaya pelayanan prima yang harus dilakukan oleh pengelola destinasi wisata Curug Muara Jaya. 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 Curug Muara Jaya Kabupaten Majalengka”.

## **3. Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata Curug Muara Jaya 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 Curug Muara Jaya Kabupaten Majalengka”

Nama	Tugas
Ratna Puspitaningsih, S.T., MBA.	Koordinasi dengan pihak pengelola destinasi wisata, persiapan dan monitoring kegiatan, serta membuat proposal dan laporan kegiatan PKM
Arie Desrianty, ST., MT M. Garin Yanfadin (132018252)	Pembuatan Modul 1. Kepuasan pelanggan
Fifi Herni, S.T., M.T Husni Kamil Zaelani (132018256)	Pembuatan Modul 2. Budaya pelayanan prima
Ratna Puspitaningsih, S.T., MBA. Roni Nur Saepudin (132018268)	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 Curug Muara Jaya 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.

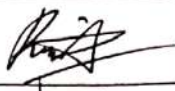

# **LAMPIRAN 1**

**Berita Acara dan Daftar Hadir  
Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan Prima  
Bagi Pengelola Destinasi Wisata Curug  
Muara Jaya Kabupaten Majalengka”**

# DAFTAR HADIR PESERTA

## SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI PENGELOLA DESTINASI WISATA CURUG MUARA JAYA KABUPATEN MAJALENGKA

SENIN, 14 DESEMBER 2020

NO.	NAMA	ALAMAT	TANDA TANGAN
1.	Heri Kito A	Desa Argamukti -	
2.	Rukman	- " -	

## **BERITA ACARA**

### **TELAH DILAKSANAKAN KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

**NAMA KEGIATAN** : SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN  
PRIMA BAGI PENGELOLA DESTINASI  
WISATA CURUG MUARA JAYA  
KABUPATEN MAJALENGKA

**HARI/TANGGAL** : SENIN, 14 DESEMBER 2020

**PENYELENGGARA** : PRODI TEKNIK INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
BANDUNG

**TEMPAT** : DESTINASI WISATA CURUG MUARA JAYA

**MAJALENGKA, 14 DESEMBER 2020**



**MENG RISKHA APPILIA**  
**PIHAK WISATA CURUG MUARA JAYA**

## SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN KERJASAMA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : ADE UMBAPA  
Nama Lembaga : DESA  
Jabatan : KEPALA DESA  
Alamat : DESA ARGAMUKTI  
Nomor Hp : 083524955110

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

Nama Ketua : Sugih Arijanto, ST., MM.  
Nama Lembaga : Program Studi Teknik Industri Itenas Bandung  
Alamat : Jl. Cigadung Selatan III No 06 Cibeunying Kaler Bandung  
Nomor Hp : 083822975572

dalam melaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Mandiri Itenas dengan judul :

SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI PENGELOLA DESTINASI  
WISATA CURUG ~~IBUN~~ KABUPATEN MAJALENGKA  
MUAR JAYA

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

Bandung, 5 Desember 2020

Yang membuat pernyataan



(.....ADE UMBAPA.....)

# **LAMPIRAN 2**

**Foto Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan  
Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata  
Curug Muara Jaya Kabupaten Majalengka”**






# **LAMPIRAN 3**

**Modul Kegiatan “Sosialisasi Pelayanan  
Prima Bagi Pengelola Destinasi Wisata  
Curug Muara Jaya Kabupaten Majalengka”**





# MODUL 1

## KEPUASAN PELANGGAN

TEKNIK INDUSTRI || 2020



# DAFTAR ISI

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



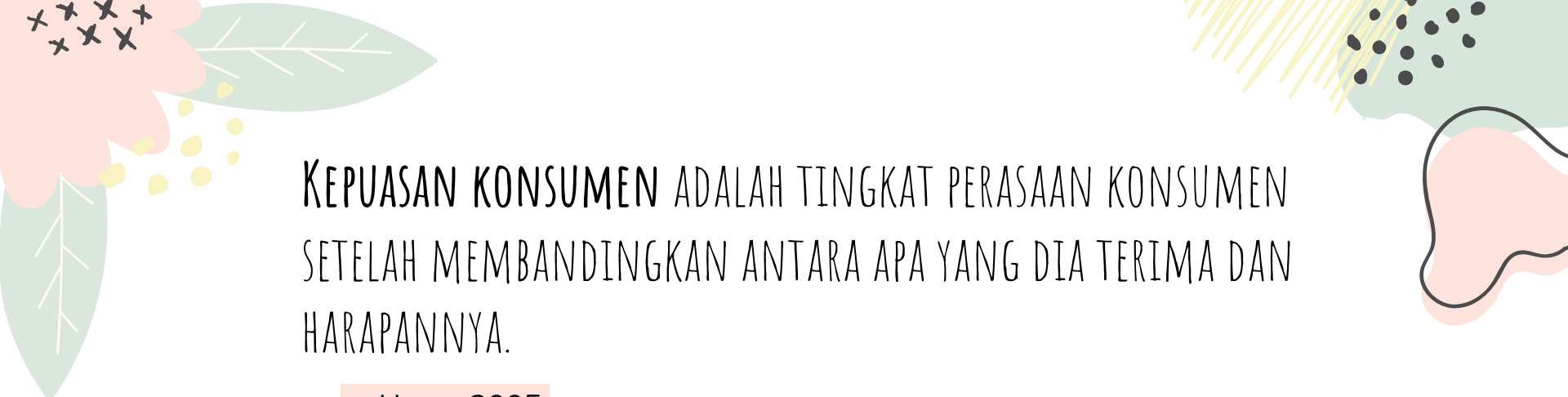


01

APA ITU

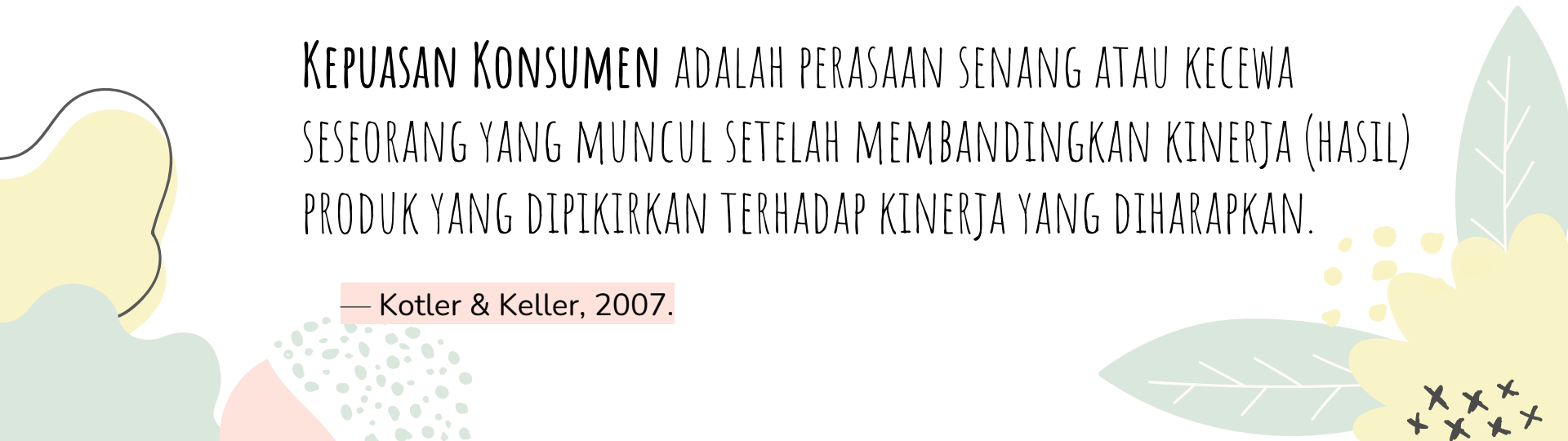
KEPUASAN PELANGGAN?





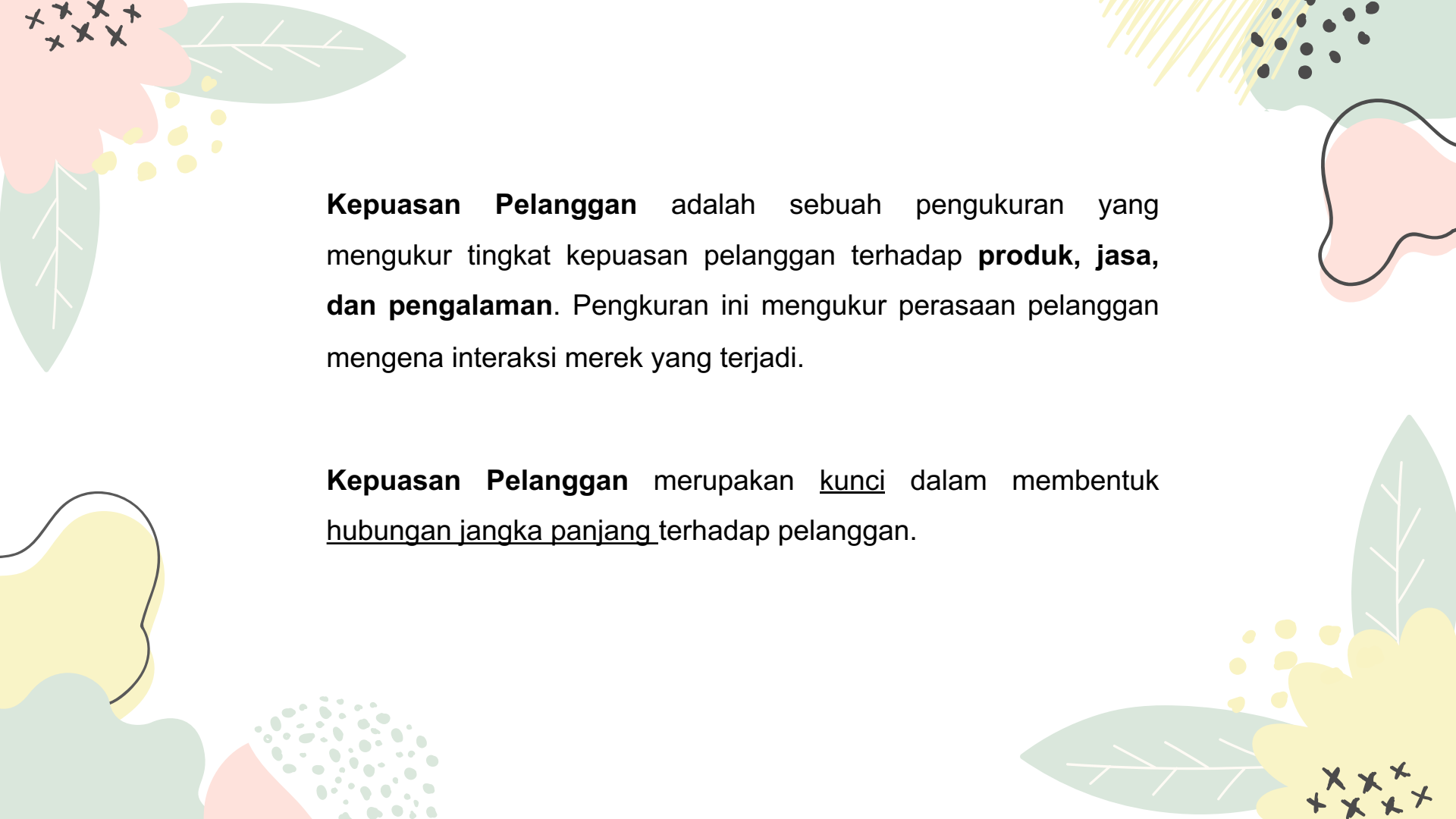
KEPUASAN KONSUMEN ADALAH TINGKAT PERASAAN KONSUMEN SETELAH MEMBANDINGKAN ANTARA APA YANG DIA TERIMA DAN HARAPANNYA.

— 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***



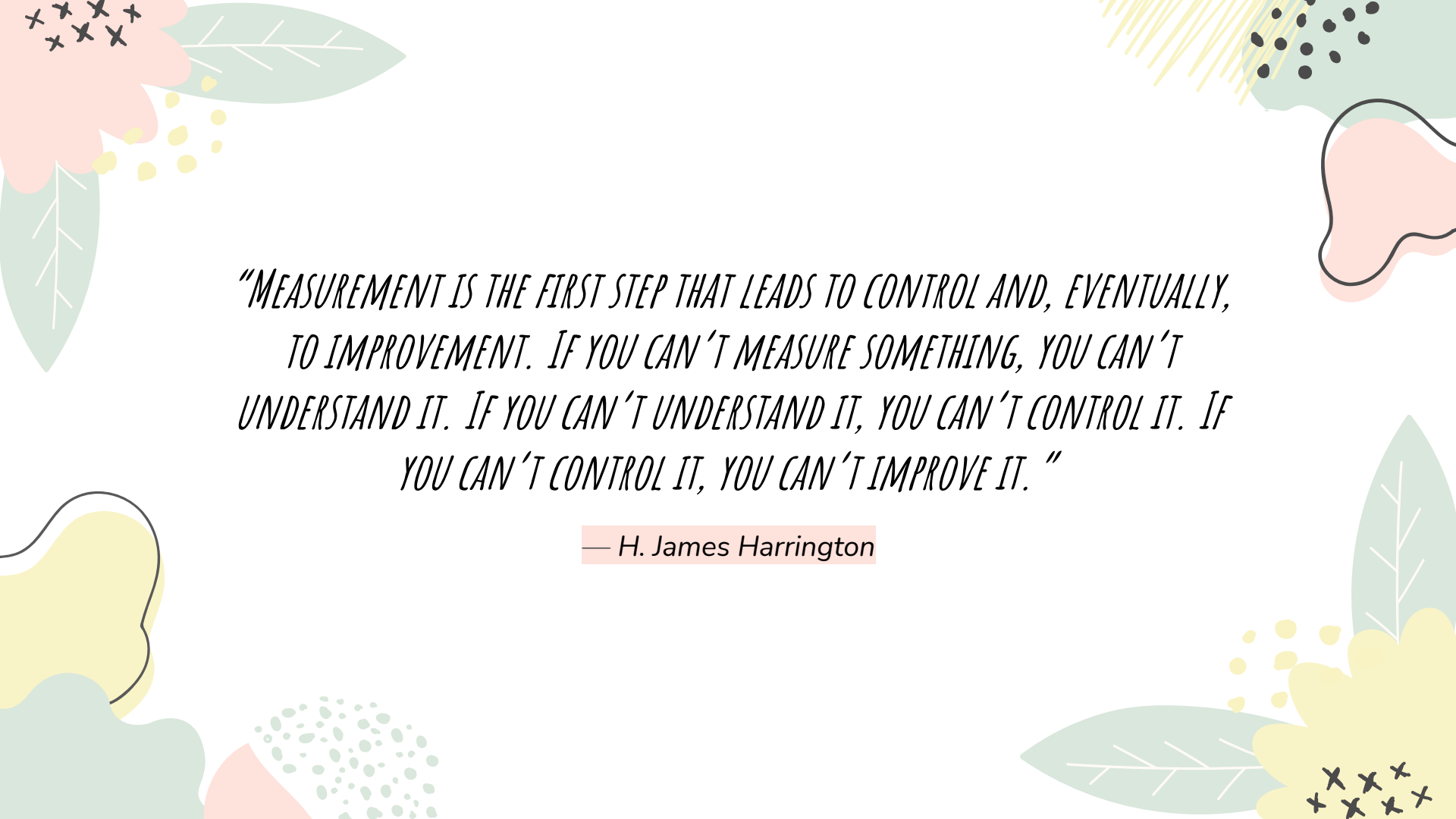
- ❑ **Satisfaction → Loyalty**
- ❑ **Kepercayaan Konsumen**



02

KENAPA DIPERLUKAN MENGUKUR  
KEPUASAN PELANGGAN?



The image features a light cream background with decorative elements in the corners. Top-left: A pink flower with black 'x' marks and green leaves with yellow dots. Top-right: A green leaf with black dots and a pink abstract shape. Bottom-left: A yellow abstract shape and a green leaf with black dots. Bottom-right: A green leaf with black 'x' marks and a yellow abstract shape.

*"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

1

2

TIDAK dapat  
mengidentifikasi pelanggan  
tidak puas

3

Jika TIDAK tahu siapa  
yang tidak puas?

4

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

5

Jika pelanggan pergi  
dengan cepat daripada  
adanya pelanggan baru?



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*
- 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?**



# CONTOH SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (3)

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

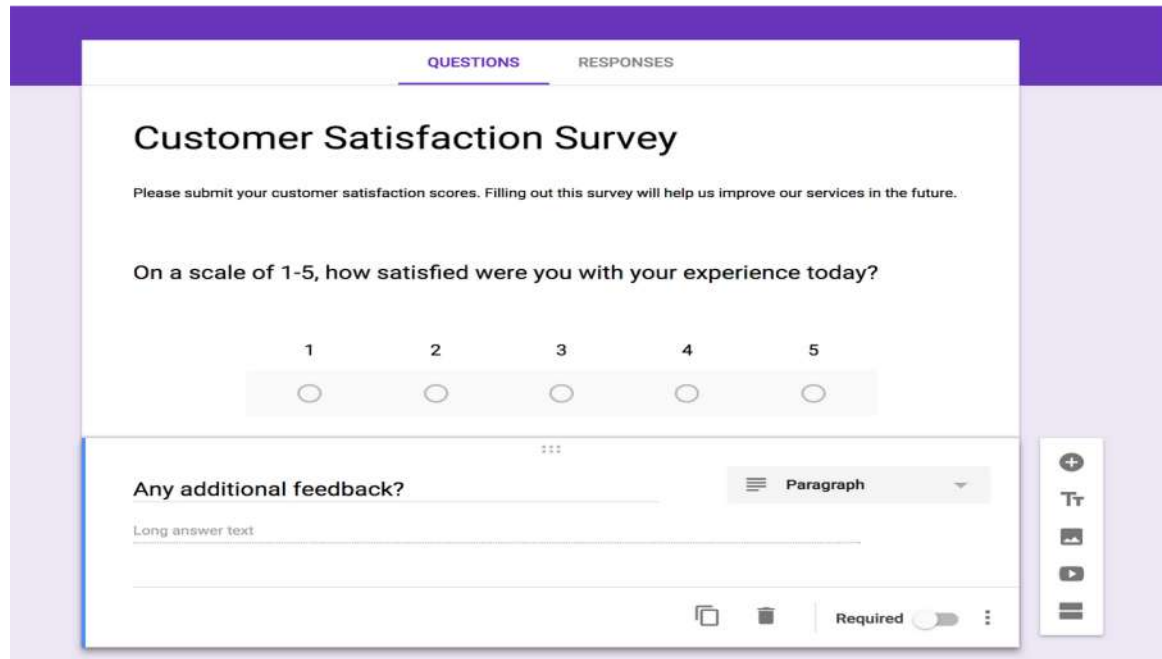
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Not likely at all

Neutral

Extremely likely

# CONTOH SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (4)



The image shows a digital form editor for a "Customer Satisfaction Survey". The interface has a purple header bar with two tabs: "QUESTIONS" (active) and "RESPONSES". The survey title "Customer Satisfaction Survey" is displayed in a large, bold font. Below the title is a subtitle: "Please submit your customer satisfaction scores. Filling out this survey will help us improve our services in the future." The main question is "On a scale of 1-5, how satisfied were you with your experience today?". Below the question is a horizontal scale with five radio button options labeled 1, 2, 3, 4, and 5. At the bottom of the form editor is a text input field with the label "Any additional feedback?". To the right of the text field is a dropdown menu currently set to "Paragraph". Below the text field is a placeholder text "Long answer text". At the bottom right of the form editor are icons for duplicating, deleting, and a "Required" toggle switch which is currently turned on. On the far right, there is a vertical toolbar with icons for adding new elements, text, images, video, and a list.

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 with the central text 'CUSTOMER LOYALTY' enclosed in a hand-drawn rounded rectangle. To the left of the rectangle is a simple smiley face with two dots for eyes and a red curved line for a mouth. Below the rectangle, the word 'SATISFACTION' is written in large, hand-drawn capital letters. An arrow points from 'SATISFACTION' down to the word 'QUALITY', which is also in large, hand-drawn capital letters. Below 'QUALITY' is a hand-drawn icon of a shopping cart. To the right of 'SATISFACTION' is a hand-drawn trophy with two yellow lines above it representing motion. An arrow points from the trophy down to the word 'REWARD' in large, hand-drawn capital letters. To the right of the central rectangle, the word 'SERVICE' is written in large, hand-drawn capital letters. An arrow points from 'SERVICE' down to the word 'SUPPORT' in large, hand-drawn capital letters. To the left of 'SUPPORT' is a large green checkmark. At the bottom center, the word 'FEEDBACK' is written in large, hand-drawn capital letters. A curved arrow points from 'FEEDBACK' back up towards the 'CUSTOMER LOYALTY' rectangle, completing a cycle. Several hands are visible around the diagram, holding markers and pointing at different parts of the drawing.



SATISFACTION



QUALITY



REWARD



SERVICE



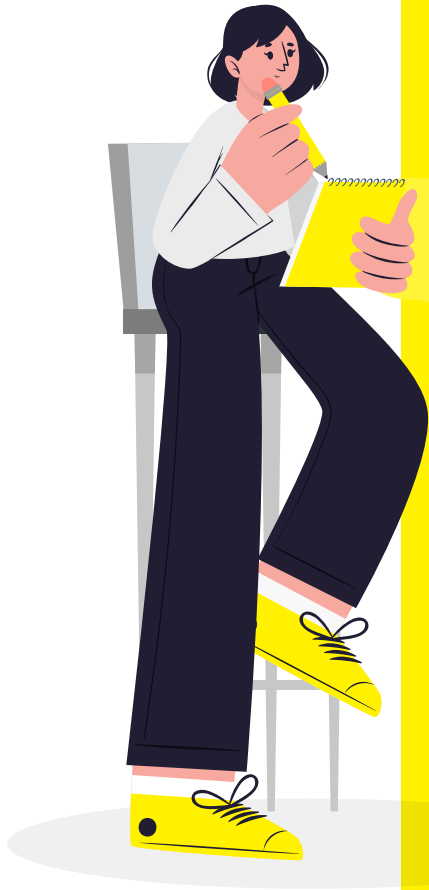
SUPPORT

FEEDBACK





TERIMA KASIH



# **BUDAYA PELAYANAN PRIMA (Service Excellence)**

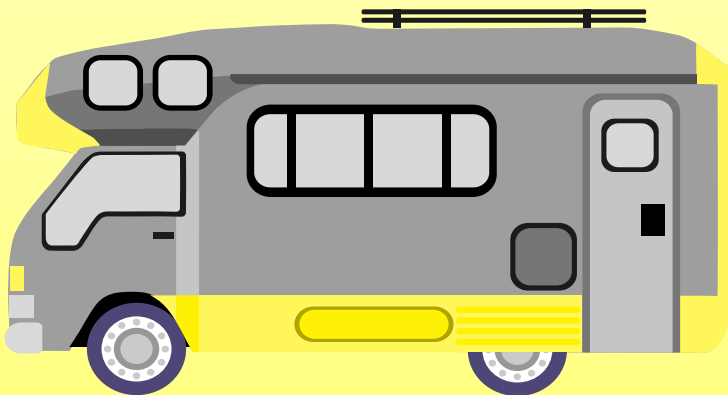
**Program Studi Teknik Industri  
Institut Teknologi Nasional - Bandung**

- 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



# Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata

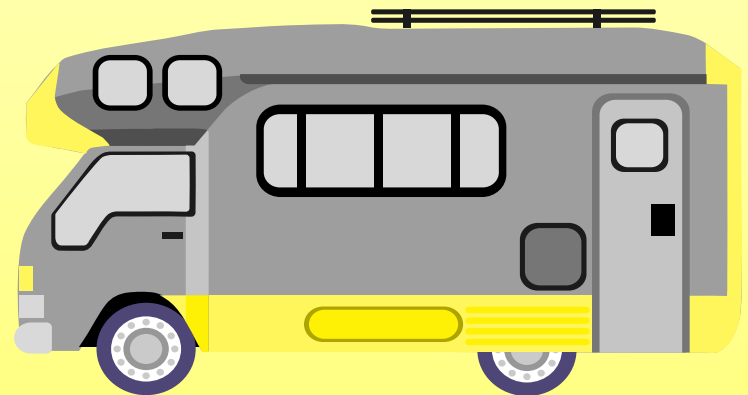


- ❑ Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan dalam perekonomian di suatu wilayah. Kontribusi sektor pariwisata antara lain sebagai penyumbang pendapatan wilayah dan penciptaan lapangan kerja. Pariwisata dapat menjadi salah satu sektor untuk menghasilkan tingkat perekonomian di suatu wilayah karena rentan terhadap krisis.
- ❑ Salah satu tempat wisata yang sedang dikembangkan adalah Curug Muara Jaya. Destinasi wisata Curug Muara Jaya merupakan air terjun di lereng Gunung Ciremai.



- ❑ Agar pengunjung wisata yang pernah ke Curug Muara Jaya mau berkunjung lagi maka pengelola destinasi wisata Curug Muara Jaya harus menerapkan **pelayanan prima** kepada pengunjung wisata Curug Muara Jaya.
- ❑ Pengunjung destinasi wisata Curug Muara Jaya yang puas terhadap pelayanan pengelola wisata akan mempromosikan destinasi wisata Curug Muara Jaya dari mulut ke mulut kepada pihak lain.

# Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata



# Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata

Permasalahan utama dalam pembangunan kepariwisataan



- ☐ Bagaimana wisatawan bisa datang ke objek wisata?
- ☐ Bagaimana wisatawan yang telah datang merasa puas dan mau untuk datang lagi ke objek wisata tersebut?



# 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.





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



# 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 Produk Wisata

- ❑ 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 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 pertunjukan hiburan tersebut



# 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 l anguage) 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 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 konsumen
- ❑ Jasa eksplisit (*explicit services*), yaitu keuntungan atau nilai tambah yang dapat dirasakan langsung oleh konsumen dan terdiri dari nilai intrinsik dan essential 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





A background image showing the torso and hands of a person in a dark blue or black suit, a white shirt, and a dark tie with light-colored horizontal stripes. The person's hands are clasped together in front of them, and a silver-toned metal watch is visible on their left wrist. The background is a light, neutral color.

## **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**

**FREE POWERPOINT TEMPLATES**

**FROM 123PPT.COM**

# 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 CURUG MUARA JAYA KABUPATEN MAJALENGKA**

Teknik industri  
Institut teknologi nasional – bandung  
2020



# PELANGGAN



individu yang bersedia  
mengeluarkan cost untuk  
mendapatkan produk/ layanan

sentral bagi pelayan di  
Restoran Gunung Tengah

peningkatan  
kepuasan pelanggan  
merupakan tujuan  
utama perusahaan





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

- fasilitas,
- kesesuaian janji dan realisasi,
- komitmen perusahaan dalam melayani,
- kemampuan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap layanan,
- kemampuan berkomunikasi selama pelayanan

mampu  
memberikan  
kepuasan  
pelanggan

**Keunggulan  
perusahaan**

dukungan semua  
karyawan yang terlibat  
dalam pelayanan

rasa nyaman  
pada karyawan

Apakah saya tahu visi, misi, dan nilai, serta kebijakan Curug Muara Jaya?

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 Curug Muara Jaya
- Menetapkan tolok ukur dari kinerja pelayanan
- Mengukur tingkat pelayanan
- Evaluasi pengukuran untuk menetapkan tindak lanjut hasil pengukuran



# TERIMA KASIH

Majalengka, 14 Desember 2020