

**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

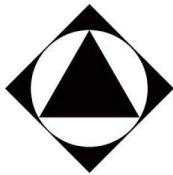
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

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:

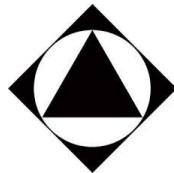
Usul dari Ketua Program Studi Sarjana dan Magister Teknik Industri.

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

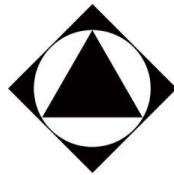
Jl. PKH. Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124 Telp. +62-22-7272215 Fax.+62-22-7202892
Website: <http://www.itenas.ac.id>

M E M U T U S K A N

Menetapkan:

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

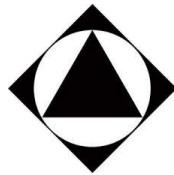
No	Nama	Jabatan Akademik	Gol	TMT Jabatan Akademik	Masa Jabatan Akademik	Tugas Penelitian	Tugas Pengabdian kepada Masyarakat
1	R. Hari Adianto, Drs., MT.	LEKTOR KEPALA	4C	01 April 2009	11 tahun 10 bulan	Minimal jurnal nasional terakreditasi (Sinta 1 atau 2)	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/juri/reviewer 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 ≤ 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.
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>

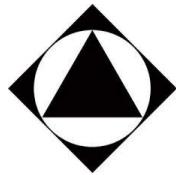
No	Nama	Jabatan Akademik	Gol	TMT Jabatan Akademik	Masa Jabatan Akademik	Tugas Penelitian	Tugas Pengabdian kepada Masyarakat
5	Lisye Fitria, ST., MT.	LEKTOR KEPALA	4A	01 Februari 2010	11 tahun 1 bulan	Minimal jurnal nasional terakreditasi (Sinta 1 atau 2)	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/juri/reviewer 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 ≤ 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.
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>

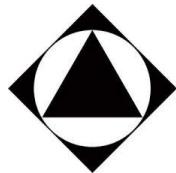
No	Nama	Jabatan Akademik	Gol	TMT Jabatan Akademik	Masa Jabatan Akademik	Tugas Penelitian	Tugas Pengabdian kepada Masyarakat
9	Hendang Setyo Rukmi, ST., MT.	LEKTOR KEPALA	4A	01 Desember 2014	6 tahun 2 bulan	Minimal jurnal nasional terakreditasi (Sinta 1 atau 2)	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, 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 Arijanto, 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 ≤ 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.
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 ≤ 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.
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 ≤ 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.



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>

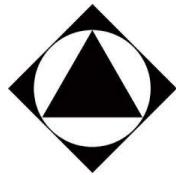
No	Nama	Jabatan Akademik	Gol	TMT Jabatan Akademik	Masa Jabatan Akademik	Tugas Penelitian	Tugas Pengabdian kepada Masyarakat
14	Hendro Prassetyo, ST., MT.	LEKTOR KEPALA	4A	01 Januari 2015	6 tahun 1 bulan	Minimal jurnal nasional terakreditasi (Sinta 1 atau 2)	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, 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>

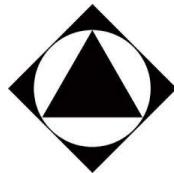
No	Nama	Jabatan Akademik	Gol	TMT Jabatan Akademik	Masa Jabatan Akademik	Tugas Penelitian	Tugas Pengabdian kepada Masyarakat
19	Asterina Febrianti, ST., MT.	ASISTEN AHLI	3B	01 Agustus 2017	3 tahun 6 bulan	Minimal jurnal nasional tidak terakreditasi	Salah satu dari bentuk kegiatan pelatihan, presentasi/narasumber/juri/reviewer 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

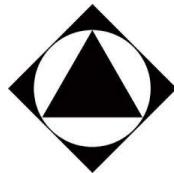
Jl. PKH. Hasan Mustapa No. 23 Bandung 40124 Telp. +62-22-7272215 Fax.+62-22-7202892
Website: <http://www.itenas.ac.id>

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 Heliandy, 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 Heliandy, 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 Heliandy, MT. Cahyadi Nugraha, MT. Rispianda, MT., MPhil. Arie Desrianty, MT. Hendro Prassetiyo, 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		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 Prassetyo, MT. R. Hari Adianto, MT. Fifi Herni Mustofa, MT. Arif Imran, PhD.	
18	Penelitian		
19	Jabatan Akademik		Fifi Herni Mustofa, MT. R. Hari Adianto, MT.
20	Ujian Khusus dan Yudisium		Risianda, MT., MPhil.
21	Merdeka Belajar-Kampus Merdeka		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. Risianda, 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/TII 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

Sugih Anjanto, ST., MM.
NIDN: 0422037203

Ratna Puspitaningsih, ST., MBA.
NIDN: 0422050891

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Teknologi Industri Itenas

Ketua LP2M Itenas

 itenas
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 diilahit 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

BERITA ACARA

TELAH DILAKUKAN 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 RISKA APRIILIA
PIHAK WISATA CURUG MUARA JAYA**

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN KERJASAMA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : ADE UMBARA
Nama Lembaga : DESA
Jabatan : KEPALA DESA
Alamat : DESA ARGAMUKTI
Nomor Hp : 085524955110

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 UMBARA.....

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 I

KEPUASAN PELANGGAN

TEKNIK INDUSTRI || 2020

DAFTAR ISI

01

Apa itu Kepuasan
Pelanggan?

02

Kenapa diperlukan
Mengukur Kepuasan
Pelanggan?

03

Bagaimana Cara
Mengukur Kepuasan
Pelanggan?

04

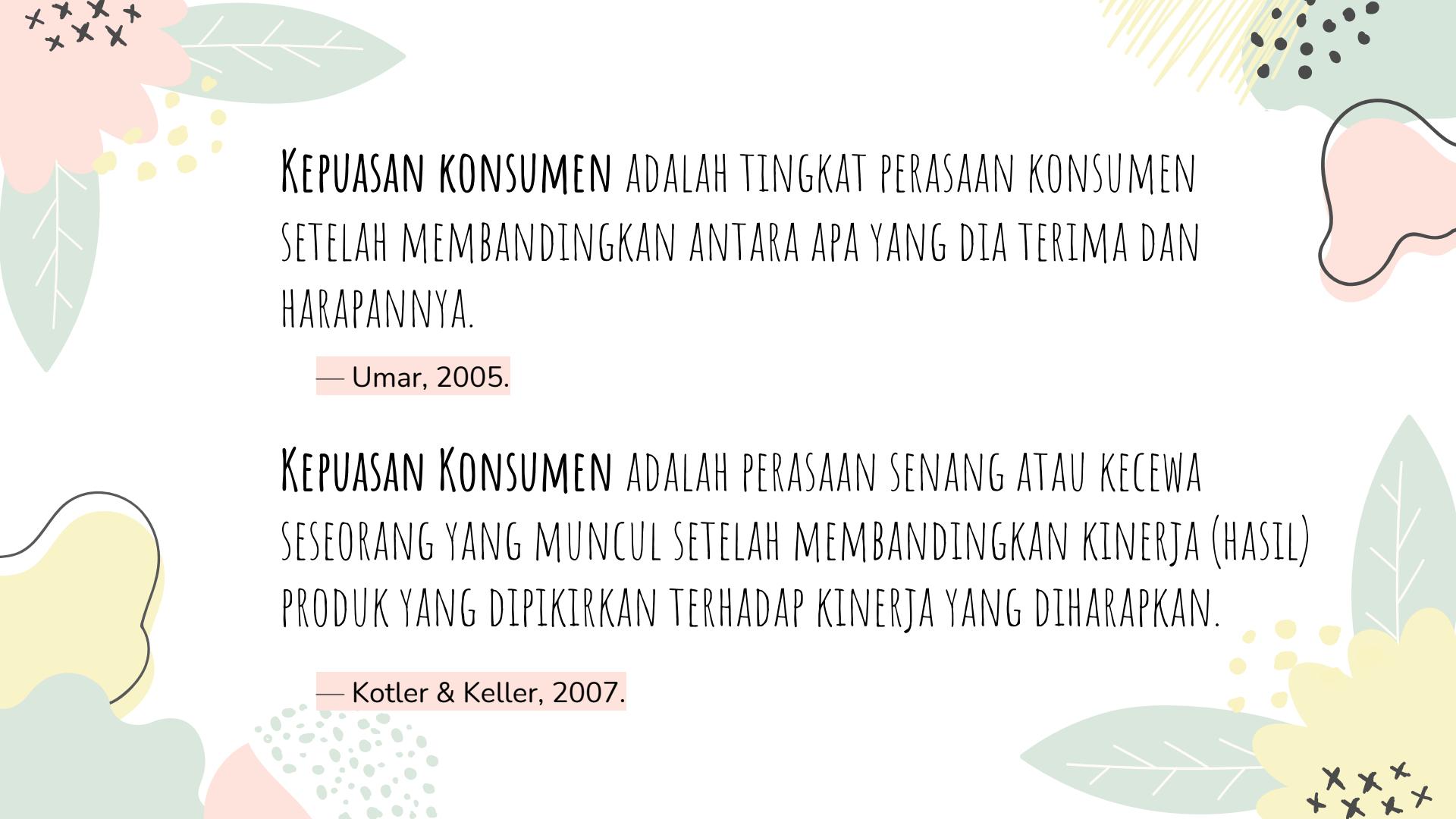
Bagaimana Cara Untuk
Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan?

05

Alat dan Software
Untuk Mengukur
Kepuasan Pelanggan

01

APA ITU
KEPUASAN PELANGGAN?

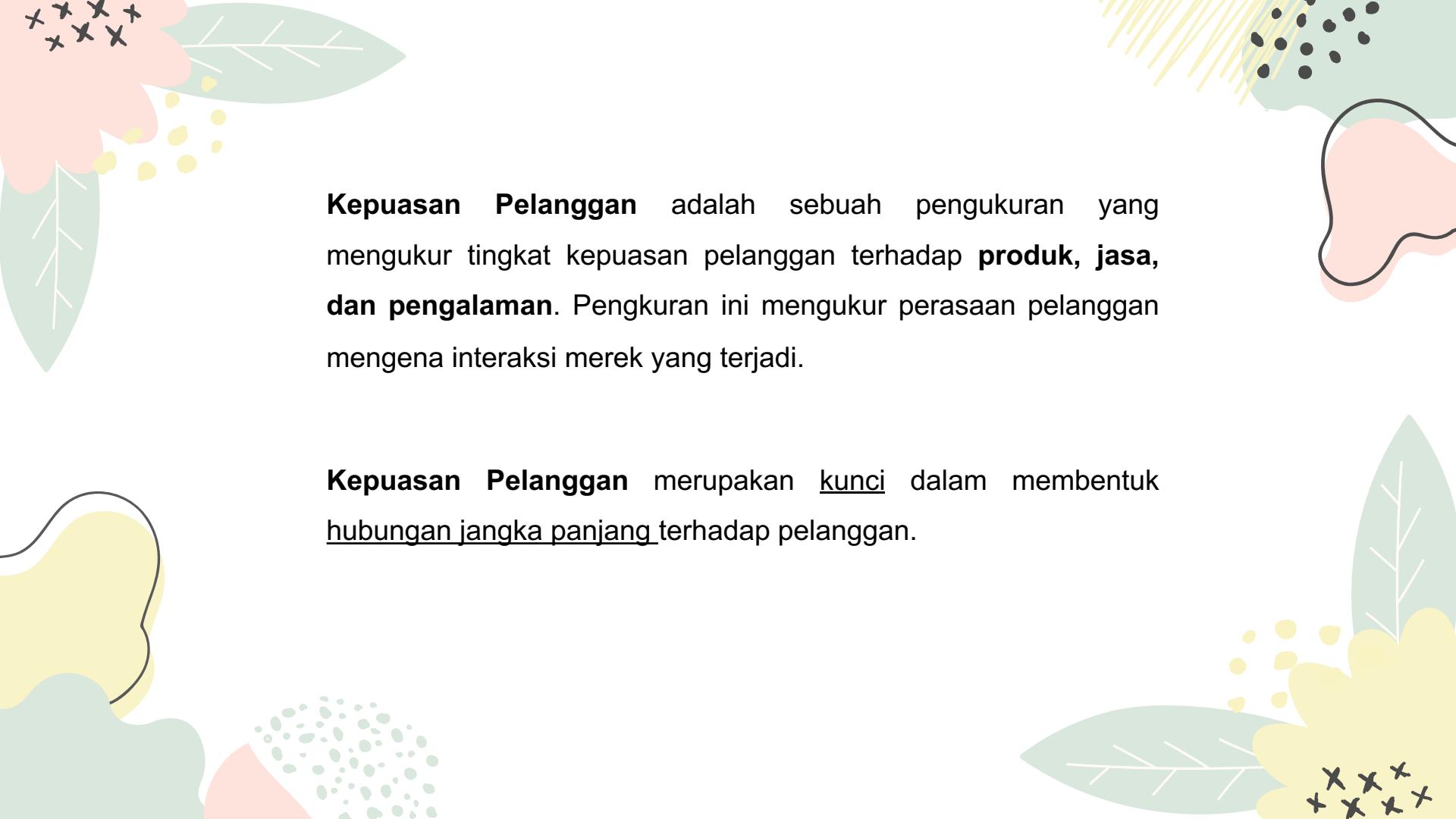


KEPUASAN KONSUMEN ADALAH TINGKAT PERASAAN KONSUMEN SETELAH MEMBANDINGKAN ANTARA APA YANG DIA TERIMA DAN HARAPANNYA.

— 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 MENGIKUR
KEPUASAN PELANGGAN?

*"MEASUREMENT IS THE FIRST STEP THAT LEADS TO CONTROL AND, EVENTUALLY,
TO IMPROVEMENT. IF YOU CAN'T MEASURE SOMETHING, YOU CAN'T
UNDERSTAND IT. IF YOU CAN'T UNDERSTAND IT, YOU CAN'T CONTROL IT. IF
YOU CAN'T CONTROL IT, YOU CAN'T IMPROVE IT."*

— H. James Harrington

JIKA?

TIDAK mengukur
kepuasan pelanggan

Jika TIDAK tahu siapa
yang tidak puas?

Jika pelanggan pergi
dengan cepat daripada
adanya pelanggan baru?

1

2

3

4

5

TIDAK dapat
mengidentifikasi pelanggan
tidak puas

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

Bisnis Gagal

PENTINGNYA KEPUASAN PELANGGAN

- **Pelanggan yang Puas akan merekomendasikan pada lingkungannya atau jaringannya.** Bisnis kecil dan menengah memperkirakan sekitar 85% dari bisnisnya berasal dari Mulut ke Mulut.
- **Pelanggan yang Puas akan membeli kembali bisnis kita.**
Menjaga pelanggan yang loyal lebih murah biayanya dari pada mendapatkan konsumen yang baru. (Think about how much you've spent on first dates in your lifetime!)
- **Pelanggan yang Puas lebih baik untuk menjaga kesehatan kita.**
Mendengarkan keinginan pelanggan berarti kita dapat menghindari untuk berselisih dengan pelanggan kita. Seperti sebuah argumentasi yang akan membawa ke dalam lingkungan yang tidak sehat.

KONSUMEN YANG SANGAT PUAS AKAN :

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



BAGAIMANA CARA MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN?



Sistem Keluhan dan Saran

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

Ghost Shopping

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

Lost Customer Analysis

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

Survei kepuasan pelanggan

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

Tjiptono, 2003 dalam Kotler,



BAGAIMANA CARA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN? (1)

Ask for Customer Feedback

- Permudah pelanggan untuk menyampaikan keluhan secara langsung

Educate Customers and Provide Answers

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

Social media

- Manfaatkan ulasan konsumen di *social media*
- 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?*



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.

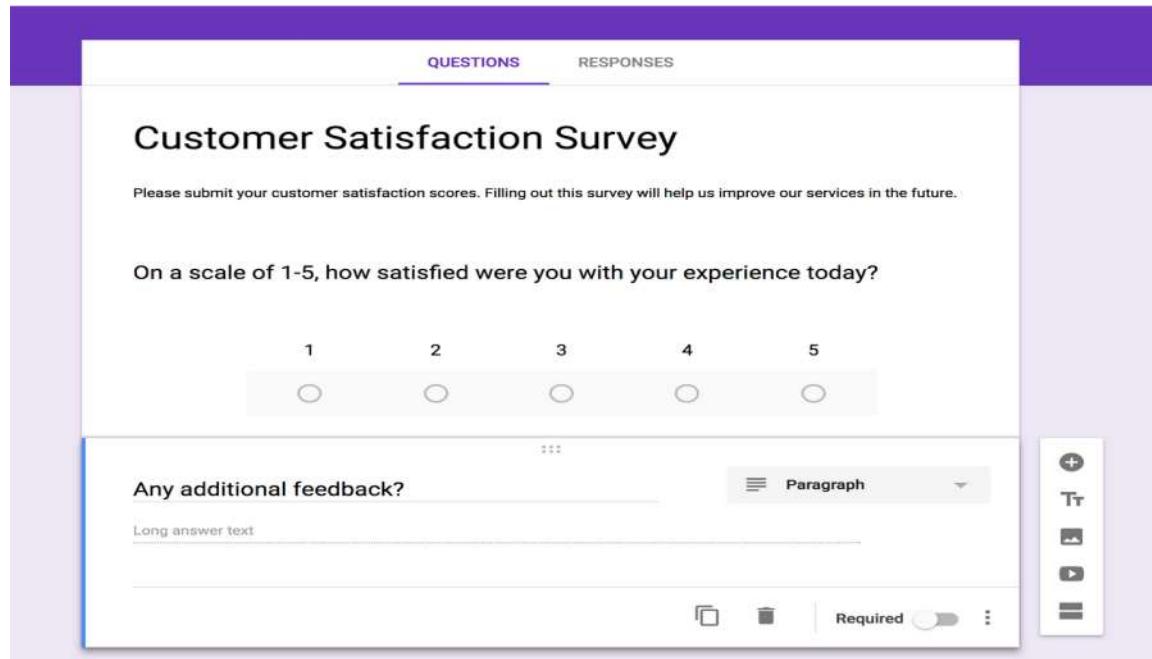
On a scale of 1-5, how satisfied were you with your experience today?

1 2 3 4 5

Any additional feedback?

Long answer text

Required



CUSTOMER
LOYALTY

SATISFACTION

QUALITY



FEEDBACK

REWARD

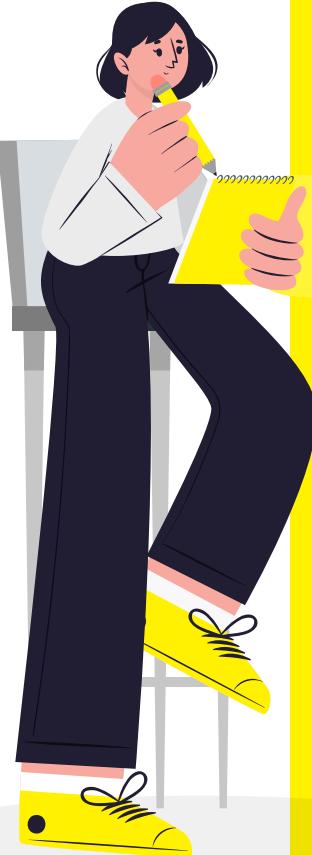


SERVICE

SUPPORT



TERIMA KASIH



BUDAYA PELAYANAN PRIMA (Service Excellence)

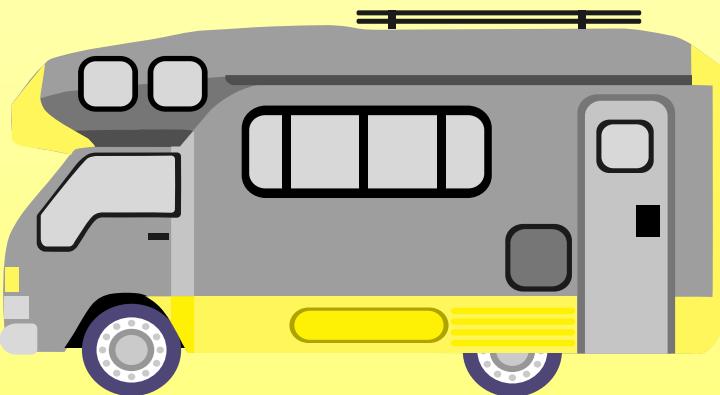
Program Studi Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional - Bandung

Sosialisasi Budaya Pelayanan Prima

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



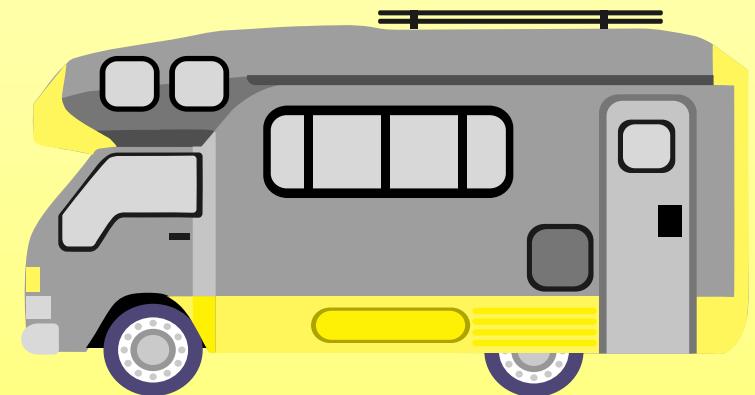
Pelayanan Sebagai Komponen Produk Wisata



- ❑ 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
accessible support identify solutions
service collaborate equitable timely
friendly helpful hands-on
empathetic respectful procedure
pride

excellence

knowledgeable approachable communication
dependable courteous through
inclusive determine needs

Apa itu Prima (*Excellence*) ?

Melakukan sesuatu yang biasa dengan cara yang luar biasa

(“ PRIMA ” = *FIRST SERVICE*)

Pelayanan Prima



**Suatu Sikap Atau Cara
Karyawan Didalam
Melayani 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 cenderamata



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.
- 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 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 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:

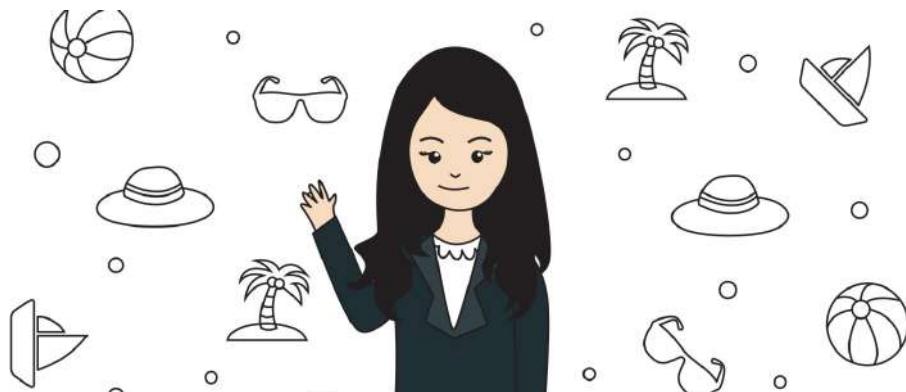
“Penampilan yang bersih, rapi dan menarik, karena kesan pertama sangat penting“

- ❑ 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



Jangan Lupa
Ramah tamah
Salah (x)





THANK YOU



PENERAPAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA PADA CURUG MUARA JAYA KABUPATEN MAJALENGKA

Teknik industri
Institut teknologi nasional – bandung
2020

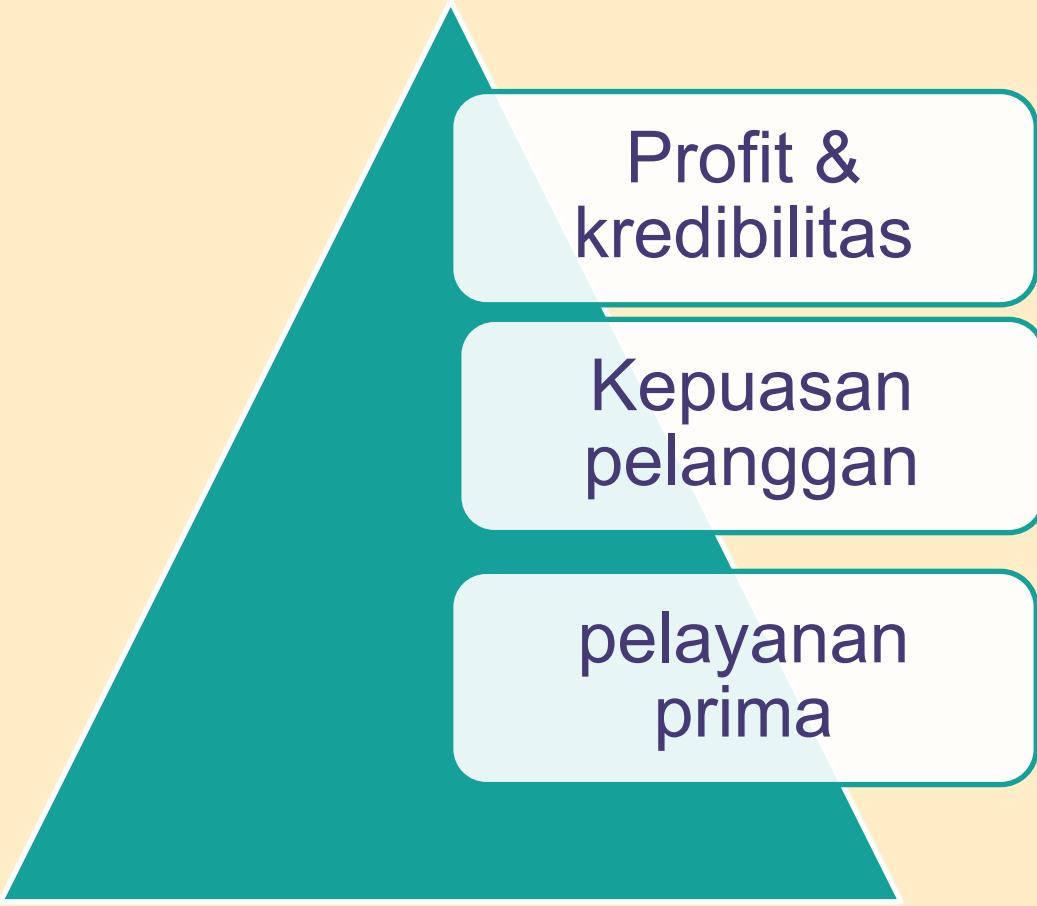
PELANGGAN



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

- Melayani: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
- diharapkan seluruh keperluan mulai dari pelanggan datang sampai meninggalkan restoran perlu disiapkan

PELAYANAN PRIMA



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