

MAKSIMALISASI PELAYANAN PRIMA MELALUI PELATIHAN BAHASA ASING PRAKTIS BAGI SERIKAT PEKERJA PARIWISATA BOROBUDUR DI DESA KAJORAN MAGELANG

MAXIMIZING EXCELLENT SERVICE THROUGH PRACTICAL FOREIGN LANGUAGE TRAINING FOR SUPPORTING BOROBUDUR TOURISM IN KAJORAN VILLAGE, MAGELANG

Emik Rahayu^{*}, Sri Oemiati, Rahmanti Asmarani

Universitas Dian Nuswantoro
Jl. Imam Bonjol No.205 Semarang
*sri.oemiati@dsn.dinus.ac.id
(Diterima 01-03-2022; Disetujui 24-04-2022)

ABSTRAK

Pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Maksimalisasi Pelayanan Prima Melalui Pelatihan Bahasa Asing Praktis Bagi Serikat Pekerja Pariwisata Borobudur di Desa Kajoran Magelang” ini mengambil khalayak sasaran anggota serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang yang berusaha untuk mengembangkan dan menghidupkan kembali geliat pariwisata setelah masa pandemi covid 19. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode latihan atau *drill* yaitu suatu metode penyampaian materi pelatihan atau informasi melalui bentuk latihan-latihan. Adapun hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupa peningkatan pengetahuan dan kemampuan para peserta pelatihan dalam hal pelayanan prima terhadap para wisatawan asing yang menginap serta meningkatnya kemampuan berbahasa Inggris dan Jepang dasar yang sering dipergunakan dalam melayani wisatawan asing.

Kata kunci: pelayanan prima, Bahasa asing, serikat pekerja, pariwisata

ABSTRACT

"Maximizing Excellent Service Through Practical Foreign Language Training for the Borobudur Tourism Workers in Kajoran Village, Magelang" is program of community service to develop and revive tourism activity after the COVID-19 pandemic. The participants are the tourism employees of Borobudur, Magelang. The method used in this activity is drill method that is delivering training material or information through exercises. The results of this activity are in the form of increasing the knowledge and abilities of the training participants in terms of excellent service to foreign tourists who stay overnight as well as increasing basic English and Japanese skills which are often used in serving foreign tourists.

Keywords: excellent service, foreign language, trade union, tourism

PENDAHULUAN

Secara etimologi, kata pariwisata berasal dari bahasa Sansekerta yang terdiri atas dua kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti “banyak” atau “berkeliling”, sedangkan wisata berarti “pergi” atau “bepergian”, sehingga pariwisata dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar, dari suatu tempat ke tempat lain. (Yoeti dalam I Ketut Suwena & I Gusti Ngurah Widyatmaja, 2017). Para pelaku wisata diharapkan dapat memberikan pelayanan prima bagi wisatawan yang datang (Novianty Djafri, 2018:16). Pelayanan prima yang dimaksudkan di sini adalah pelayanan yang terbaik dan memuaskan, yang mampu menjawab apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan (<https://www.ruangpns.com/unsur-unsur-pelayanan-prima/>). Kepuasan penerima layanan

tersebut terwujud karena adanya beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan yang diberikan.

Adapun unsur-unsur dalam pelayanan yang optimal ini meliputi beberapa hal, di antaranya yaitu:

1. Penampilan

Pada umumnya orang akan melihat penampilan dari yang akan memberikan pelayanan sebelum mendapatkan pelayanan. Jika penampilan pelaku wisata baik, maka para wisatawan pun cenderung merasa nyaman.

2. Kesopanan dan Ramah Tamah

Selain penampilan, sikap juga menjadi bagian yang tidak kalah pentingnya. Para pelaku wisata diwajibkan memberikan sikap ramah tamah dan sopan saat memberikan pelayanan

3. Pengetahuan dan Keahlian

Pemberi pelayanan harus mempunyai kompetensi pengetahuan dan keahlian yang baik di bidangnya. Karena wisatawan yang berkunjung ke Borobudur bukan hanya wisatawan dalam negeri namun juga wisatawan dari mancanegara, maka para pelaku diharapkan mempunyai keahlian yang baik dalam berbahasa asing sehingga memudahkan saat berkomunikasi dengan wisatawan asing (diunduh dari: <https://www.ruangpns.com/unsur-unsur-pelayanan-prima/>).

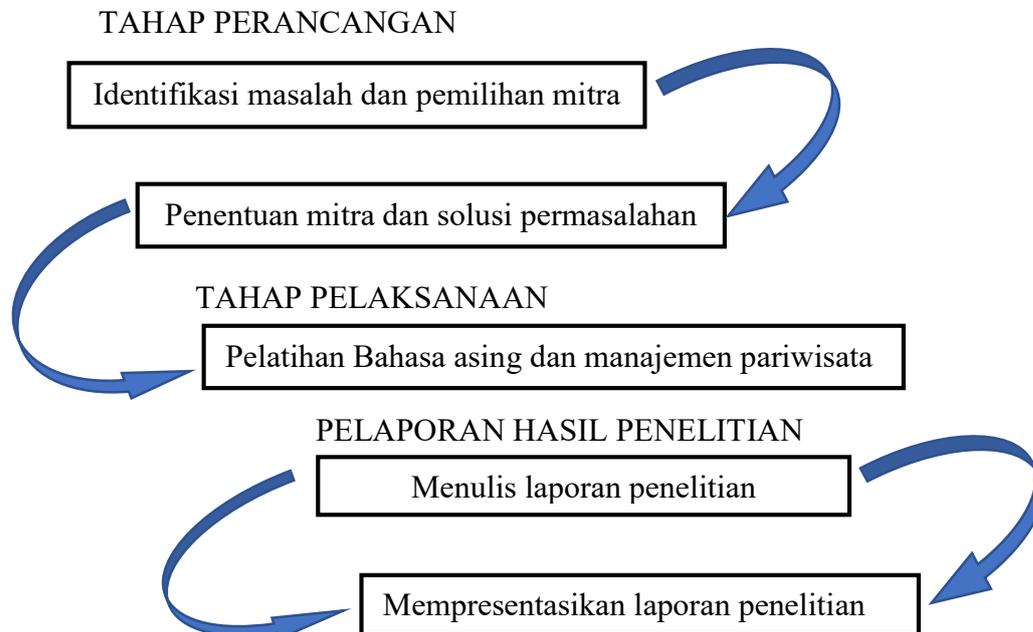
Bagi serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang yang sekarang ini sedang berusaha membangkitkan kembali geliat pariwisata setelah adanya pandemi covid 19, pelayanan prima sangat diperlukan untuk menarik kunjungan para wisatawan, baik wisatawan dalam negeri maupun wisatawan mancanegara. Salah satu cara yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para wisatawan yaitu dengan meningkatkan kemampuan para *tour guide* khususnya kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa asing sehingga wisatawan dapat dengan nyaman berkomunikasi. Karena itu sangat perlu untuk memberikan pelatihan bahasa asing praktis bagi para pelaku wisata, dalam hal ini anggota serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang.

BAHAN DAN METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan metode latihan atau drill, dengan pendekatan *participatory action research* (PAR) yaitu pendekatan di mana seluruh lapisan masyarakat yang terlibat ikut berperan aktif dalam kegiatan tersebut untuk membuat aksi perubahan ke arah yang lebih baik (<https://profudin.id/pengabdian-kepada-masyarakat-dengan->

pendekatan-par-abcd-dan-cbpr/). Adapun khalayak sasaran dari pengabdian masyarakat ini adalah serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang.

Uraian tahapan dan aktivitas yang terdapat dalam metode pengabdian ini dapat disederhanakan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan kegiatan pengabdian

Metode yang digunakan dalam untuk mengatasi permasalahan mitra tersebut yaitu:

1. Mendatangkan pakar untuk memberikan penyuluhan tentang pentingnya potensi yang ada di desa tersebut dan menumbuhkan kesadaran pada seluruh komponen desa.
2. Memberikan pelatihan-pelatihan seperti pelatihan bahasa asing dan manajemen pariwisata untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan masyarakat di sekitar objek wisata dengan harapan pelatihan yang diberikan dapat meningkatkan jumlah pengunjung objek wisata terutama wisatawan asing.
3. Melakukan pendampingan dalam pengelolaan potensi unggulan desa yang dapat diangkat untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan demi kesinambungan dan keberlangsungan tempat wisata.

Proses pelaksanaan pengabdian diawali dengan survey ke lokasi pengabdian yaitu ke desa Kajoran Magelang. Di desa Kajoran Magelang tim pengabdian diterima oleh ketua serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang (SPPBM) dengan ramah. Tim pengabdian mengutarakan program yang akan diberikan kepada serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang (SPPBM) di desa Kajoran tersebut. Ketua serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang (SPPBM) menyambut baik program yang diutarakan oleh tim pengabdian dan segera memberikan persetujuan untuk pelaksanaannya. Program yang ditawarkan oleh tim

pengabdian berupa pelatihan bahasa asing yaitu Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang serta pelatihan tentang pelayanan prima di bidang perhotelan kepada serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang (SPPBM) di desa Kajoran tersebut.

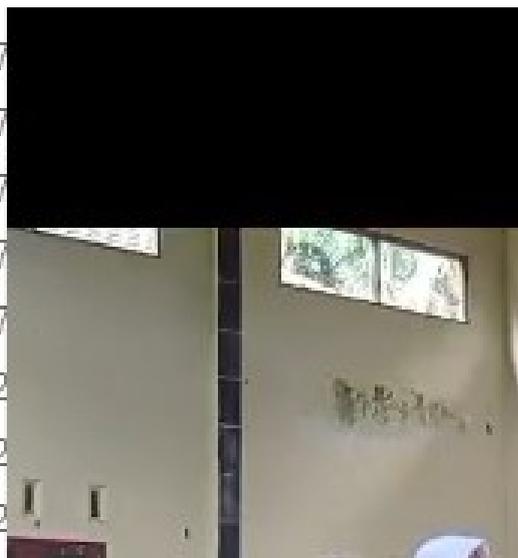
Setelah program disetujui, hal pertama yang dilakukan adalah mengajukan surat kesediaan mitra dalam program tersebut. Selanjutnya menunggu persetujuan dari LPPM Udinus. Setelah program disetujui oleh LPPM Udinus, tim pengabdian selalu berkoordinasi untuk pelaksanaan program tersebut. Meskipun masih dalam masa pandemi namun pelaksanaan program dapat dilakukan secara tatap muka dengan memperhatikan protokol kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa hasil yang dicapai dalam pelaksanaan pengabdian ini antara lain:

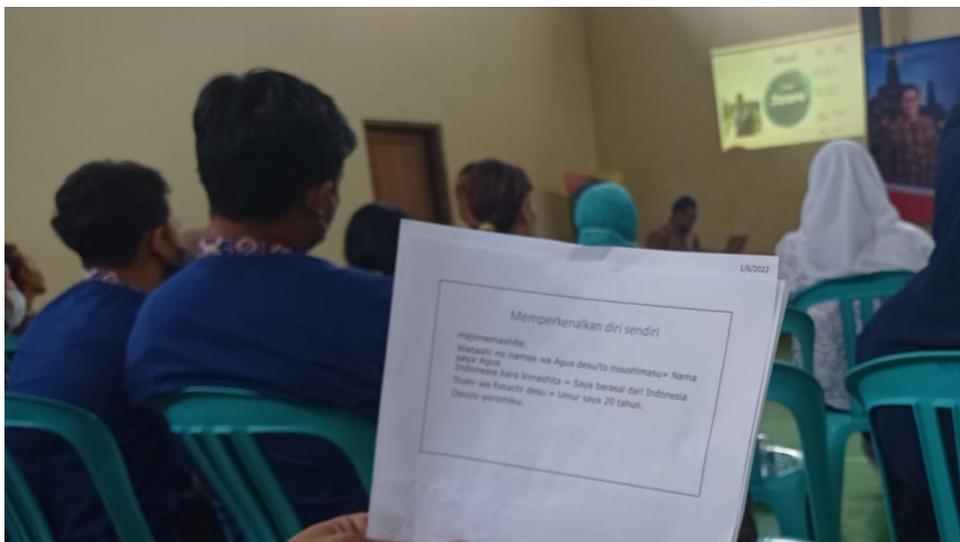
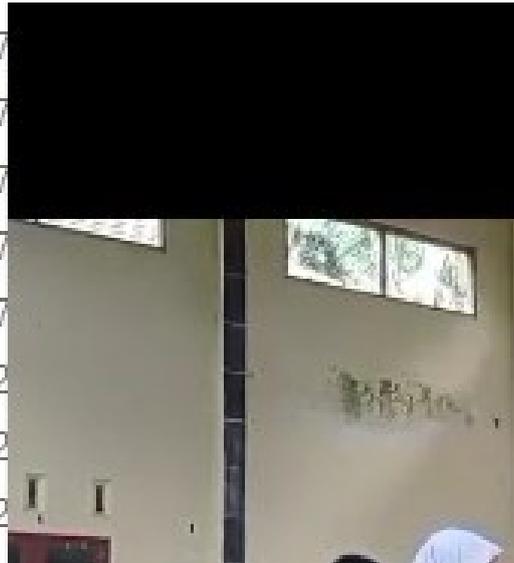
1. Kemampuan komunikasi menggunakan bahasa Inggris para anggota serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang (SPPBM) menjadi lebih meningkat.
2. Para anggota serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang (SPPBM) menjadi lebih mengenal dan memahami kosakata Bahasa Jepang pariwisata serta “manner” dalam menghadapi wisatawan Jepang.
3. Pengetahuan dan kemampuan para anggota serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang (SPPBM) dalam hal pelayanan prima terhadap para wisatawan asing yang mengingat semakin meningkat.





latihan Bagi Forum Re...
latihan Bagi Forum Re...
kajoran magelang 2022

latihan Bagi Forum Re...
latihan Bagi Forum Re...
kajoran magelang 2022







KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan yang dilakukan oleh tim pengabdian untuk memberikan pengenalan dan pelatihan bahasa dan budaya asing serta pelatihan pelayanan prima bagi para anggota serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang, dapat disimpulkan bahwa:

1. Peserta yang terdiri atas para anggota serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang sangat antusias dalam mempelajari bahasa dan budaya asing, dalam hal ini Inggris dan Jepang, serta pelayanan prima di bidang perhotelan.
2. Selama pelatihan para peserta sangat interaktif dan berharap agar ke depannya lebih sering diadakan pelatihan-pelatihan sejenis.

Saran

Terbatasnya waktu dan kurang mendukungnya kondisi dalam melaksanakan kegiatan ini membuat pelaksanaan pengenalan dan pelatihan bahasa dan budaya asing serta pelatihan pelayanan prima bagi para anggota serikat pekerja pariwisata Borobudur Magelang yang dilakukan oleh tim pengabdian kurang kondusif, sehingga pemanfaatan waktu menjadi kurang efektif. Oleh karena itu, diharapkan bagi tim pengabdian selanjutnya untuk lebih sering melakukan pelatihan-pelatihan sejenis sehingga tidak berhenti sampai di sini saja namun akan terus berlanjut menjadi suatu program pendampingan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- I Ketut Suwena & I Gusti Ngurah Widyatmaja, 2017. Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Pustaka Larasan, Denpasar.
- Moelong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muhadjir, Noeng. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Yogyakarta : Rake Sarasih.
- Novianty Djafri, 2018. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Ideas Publishing. Gorontalo.
- Partono, 2002. *Industri Pariwisata*. Pandeglang.
- Pendit. Nyoman S. 1994. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Bumi Aksara.
- Sutopo, HB. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta : UNS Press.
- Surachmad, Winarno. 1990. *Dasar dan Teknik Research: Pengantar dan Metodologi Ilmiah*. Bandung : Sinar Harapan.
- Yoeti, Oka A. 2002. *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- <https://fkipuniska.ac.id/macam-macam-metode-pembelajaran-pengertian-jenis-dan-contohnya/>
- <https://profudin.id/pengabdian-kepada-masyarakat-dengan-pendekatan-par-abcd-dan-cbpr/>
- <https://www.ruangpns.com/unsur-unsur-pelayanan-prima/>