

PELATIHAN KETERAMPILAN PELAYANAN PRIMA BAGI PEMILIK, PENGELOLA HOMESTAY DAN MASYARAKAT DI PULAU HARAPAN, KEP. SERIBU, JAKARTA

Oleh:

¹Deny Sudrajat, ²Iman Sulaeman, ³Nika Sintesa, ⁴Valentina Happy Vanesa

^{1,2,3} Politeknik LP3I Jakarta

Gedung Sentra Kramat Jl. Kramat Raya No. 7/9 Senen Kota Jakarta Pusat 10450

⁴Politeknik Jakarta Internasional

Kawasan SCBD Kav 52-53 Lot 21, Senayan, Kebayoran Baru, RT.7/RW.1, Senayan, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12190

Email : denysudrajat1969@gmail.com¹, sulaemanti@gmail.com², nikasintesa@gmail.com³,
happyvanesa1302@gmail.com⁴

ABSTRACT

Excellent service has an important role in accommodation businesses such as homestays because it has a big impact on the guest experience and the long-term sustainability of homestays and tourist attractions. This excellent service training aims to increase the knowledge and skills of homestay managers on Harapan Island, Kep Seribu, Jakarta. The method used was training and practice which was attended by 25 homestay managers. Evaluation is carried out by providing a Google form. The test results showed that 96% of participants experienced increased knowledge and skills in excellent service material so that this community service activity could be categorized as successful.

Key words: Service Excellence, Hospitality, Training

ABSTRAK

Pelayanan Prima memiliki peran yang penting dalam bisnis akomodasi seperti homestay karena memiliki dampak besar pada pengalaman tamu, dan keberlanjutan homestay maupun tempat wisata untuk jangka panjang. Pelatihan pelayanan prima ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengelola homestay di Pulau Harapan, Kep Seribu, Jakarta. Metode yang digunakan adalah dengan pelatihan dan praktik yang diikuti para pengelola homestay sebanyak 25 peserta. Evaluasi dilakukan dengan memberikan google formulir. Hasil tes menunjukkan bahwa 96% peserta puas terhadap materi pelayanan prima yang disampaikan sehingga kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat dikategorisasikan berhasil. Hasil pengabdian masyarakat ini yaitu dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan Keterampilan para Peserta terutama dalam kegiatan pelayanan prima. Kegiatan selanjutnya yang dapat ditawarkan atau disarankan oleh tim pengabdian masyarakat adalah dengan memberikan pelatihan pengolahan makanan dan minuman lokal bagi tamu homestay.

Kata kunci: Pelatihan, Keterampilan, Pelayanan Prima, SDM

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Khusus Ibukota Jakarta Nomor 4 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kecamatan Kepulauan seribu Utara Dan Keputusan Gubernur Provinsi Dki Jakarta Nomor 1986 Tahun 2000 Kecamatan Kepulauan seribu Utara Membawahi 79 Pulau. dengan luas daratan 565,29 Ha. terbagi dalam 3 (tiga) Kelurahan. Kecamatan Kepulauan Seribu Utara membawahi tiga Kelurahan:

1. Kelurahan Pulau Panggang dengan luas 62, 10 Ha. mempunyai gugusan pulau terdiri dari 14 Pulau diantara pulau tersebut menjadi tempat Pemukiman Pulau Panggang dan Pulau Pramuka
2. Kelurahan Pulau Kelapa dengan luas 258, 47 Ha. mempunyai gugusan Pulau terdiri dari 36 Pulau diantara pulau tersebut menjadi tempat pemukiman Pulau Kelapa dan Pulau Kelapa Dua
3. Pulau Harapan dengan luas 244,72

Kondisi sosial ekonomi Pulau Seribu tidak akan lengkap tanpa membahas bagaimana kondisi dan kualitas pendidikan yang ada di dalamnya. Jika merujuk pada Laporan yang dirilis oleh pemerintah setempat tahun 2010, taraf pendidikan di wilayah satu ini terbilang rendah. 46% dari total masyarakat yang ada di wilayah ini adalah lulusan SD. Ini merupakan sebuah indikator utama yang memperlihatkan kalau Sumber Daya Manusia di wilayah tersebut masih perlu pembenahan. Bahkan pembenahan yang dilakukan harus benar-benar serius.

Bagaimanapun juga, kondisi sosial ekonomi Pulau Seribu dalam taraf pendidikan ini akan berpengaruh terhadap mata pencaharian yang dimiliki oleh penduduk setempat. Saat ini mayoritas penduduk Kepulauan Seribu memiliki mata pencaharian sebagai nelayan dan pemilik homestay. Dari laporan yang diberikan oleh pemerintah setempat, bisa diambil kesimpulan kalau di Kepulauan Seribu ini ada beberapa penduduk yang sudah mengikuti jenjang pendidikan atas. Namun sebagian besar dari mereka hanya memiliki pendidikan setara atau bahkan tidak menamatkan SD.

Sebagian lain berprofesi sebagai nelayan dan pedagang, sebagai pulau berpenduduk, Pulau Harapan tentunya menawarkan kenyamanan lebih bagi wisatawan. Banyak fasilitas pendukung yang dapat dimanfaatkan untuk kenyamanan pengunjung. Selain itu, ada beberapa hal unik yang membuat Pulau Harapan digemari wisatawan, bukan hanya para backpacker namun juga mereka yang ingin menikmati suasana wisata yang privat dan eksklusif, karena pulau ini dikelilingi banyak pulau kecil.

Tim dosen Program Studi Administrasi Bisnis dan Perhotelan melakukan sebuah kunjungan dan diskusi singkat dengan beberapa tokoh masyarakat dan pengelola homestay untuk melakukan analisis potensi dan pemetaan kebutuhan materi Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Berdasarkan hasil kunjungan dan diskusi tersebut, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi masyarakat dan pengelola homestay Pulau Harapan Kepulauan Seribu . Pertama, kurangnya pengetahuan para pengelola homestay terkait pelayanan prima kepada wisatawan. Kedua, kurangnya pengetahuan berkomunikasi yang baik. Ketiga, kurangnya pemahaman terkait bagaimana mengatasi keluhan dari tamu atau pengunjung. Melalui survey singkat yang dilakukan tim dosen abdimas , dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dihadapi para pengelola wisata homestay pulau Harapan pada umumnya adalah terkait peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) terkait pelayanan prima.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan dan kebersihan homestay adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pengalaman tamu dan mengelola bisnis homestay secara efektif (Teong-Jin et al., 2016). Peningkatan kapasitas SDM

memerlukan investasi waktu dan sumber daya, tetapi dapat menghasilkan hasil yang signifikan dalam jangka panjang. Homestay dapat memberikan pengalaman berkualitas tinggi kepada tamu yang pada gilirannya akan meningkatkan citra sebuah desa wisata. Peningkatan kemampuan SDM pada pengelolaan homestay adalah langkah penting untuk memastikan pelayanan yang lebih baik, kebersihan yang terjamin, dan pengalaman yang positif bagi tamu. Upaya meningkatkan kapabilitas human resources merupakan hal yang penting, karena SDM merupakan tonggak pelayanan dalam industri kepariwisataan (Cholsy & Firmonasari, 2019).

Tujuan dilaksanakannya pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk membantu para pemilik homestay dalam meningkatkan keterampilan pelayanan prima. Hal ini merupakan solusi yang diberikan kepada warga khususnya pengelola dan pemilik homestay kelurahan Pulau Harapan, Kep Seribu, Jakarta.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dalam penyelesaian masalah pada pelatihan peningkatan keterampilan pelayanan prima yaitu melalui penyuluhan dan praktek serta pendampingan langsung kegiatan Pelayanan Prima. Alur model pelaksanaan kegiatan pelatihan akan digambarkan pada skema di bawah ini ;



Gambar 1. Alur Skema Pelaksanaan Pelatihan

Waktu dan Tempat Kegiatan

Program Pengabdian kepada Masyarakat (P2M) ini dilaksanakan pada hari Jumat - Minggu, 7-9 Juni 2024. Pelaksanaan kegiatan P2M dilakukan secara tatap muka di Balai Rakyat Pulau Harapan Kepulauan Seribu.

Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pelatihan dilakukan dengan beberapa tahapan. Tahapan tersebut dilakukan untuk mengetahui permasalahan dan mencari jalan keluar atau solusi terhadap permasalahan yang dihadapi, utamanya kepada pengembangan sumber daya manusia. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk pemberian solusi dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan Pelatihan keterampilan pelayanan Prima Bagi Warga Pulau Harapan, Kep Seribu Jakarta adalah sebagai berikut:

a) Tahap Persiapan,

1. Pembukaan dan perkenalan dengan warga Pulau Harapan Kep Seribu yang merupakan sasaran kegiatan & Promosi tentang PLJ
2. Perkenalan Tim Dosen Politeknik LP3I Jakarta bersama dinas pemerintahan, kelurahan Pulau Harapan Kep Seribu Jakarta
3. Sambutan dari Kepala Kelurahan Pulau Harapan, Kep Seribu, Jakarta



Gambar 2. Pembukaan oleh Bapak Lurah Pulau Harapan Kep Seribu, Bapak Yusuf

4. *Ice breaking* yang dilakukan oleh moderator

b) Tahap Pelaksanaan,

Program Pengabdian kepada Masyarakat (P2M) merupakan kegiatan yang dilakukan baik oleh Lembaga ataupun Mahasiswa/i Politeknik LP3I Jakarta sesuai dengan program studi Administrasi Bisnis dan berkolaborasi dengan Politeknik Jakarta Internasional program studi pariwisata. Adapun peserta kegiatan P2M yang dilaksanakan di Pulau Harapan Kepulauan Seribu adalah para pemilik Homestay di Pulau Harapan Kep Seribu Jakarta.



Gambar 3. Penyampaian Materi oleh Dosen

Adapun secara rinci kegiatan dilaksanakan sebagai berikut;

1. Presentasi diawali dengan pengenalan tim dosen abdimas
 2. Memberikan sosialisasi tentang Pelayanan Prima, Cara serta demonstrasi pelayanan prima
 3. Memberikan materi dalam bentuk ceramah dan demonstrasi tentang :
 - a. Pentingnya pelayanan prima bagi dunia wisata jasa homestay
 - b. Praktikal pelayanan prima dalam menerima tamu dan menangani keluhan pelanggan
 4. Tanya Jawab
- c) Tahap evaluasi.

Tim abdimas mendistribusikan kuesioner sebagai evaluasi pelaksanaan kegiatan di akhir kegiatan, Berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh peserta sebanyak 25 orang melalui Google Form mengenai evaluasi pelaksanaan abdimas. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa jika kegiatan ini diselenggarakan kembali, peserta merasa puas dengan materi yang disampaikan sebesar 96%. Untuk lebih jelasnya, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 1. Rekapitulasi Survey Evaluasi kegiatan kepada peserta

No	Pertanyaan	Persentase (%)
1	Kegiatan yang disampaikan bermanfaat untuk menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan dan keahlian peserta	83,6%
2	Saya merasa puas dengan kegiatan yang diselenggarakan oleh tim dosen abdimas	75,5 %
3	Kegiatan yang dilakukan oleh tim dosen abdimas jakarta sesuai dengan harapan saya	85,5 %
4	Saya merasa puas dengan materi yang disampaikan	96 %
5	Jika kegiatan ini diselenggarakan kembali, saya bersedia untuk berpartisipasi / terlibat	100%

Sumber: Data primer penulis, 2024

HASIL DAN PEMBAHASAN

Homestay dapat membangun reputasi yang baik dengan memberikan pelayanan yang luar biasa kepada tamu sehingga dapat meningkatkan loyalitas tamu. Selain itu, service excellent juga menciptakan kepuasan kerja bagi staf. Pelayanan prima yang terus-menerus ditingkatkan dapat membantu homestay tetap relevan dan sukses dalam menghadapi tantangan baru (Krismawintari et al., 2020). Sumber daya manusia adalah pilar utama dalam menciptakan *service excellence*. SDM memiliki peran yang krusial dalam menjalankan operasional sehari-hari dan memberikan pengalaman tak terlupakan kepada tamu (Aziz & Awang, 2009). Para pengelola menyadari bahwa komunikasi untuk menciptakan pelayanan prima adalah suatu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pengelola untuk dapat berkomunikasi secara efektif dan baik dengan pengunjung dan tamu. Secara keseluruhan, service excellence bukan hanya tentang memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, tetapi juga membangun budaya organisasi yang berorientasi pada pelanggan, berkelanjutan, dan berhasil dalam jangka Panjang. Dalam menciptakan service excellence pada homestay, maka dibutuhkan pelatihan yang dilakukan kepada pengelola homestay. Pelatihan tentang service excellence sangat penting

untuk pengelola homestay karena dapat meningkatkan pengalaman tamu dan keberlanjutan usaha. Pengalaman tamu membantu homestay mempertahankan kompetitivitas dalam industri perhotelan yang bersaing ketat (Taka, 2023)

Pelatihan keterampilan pelayanan prima bagi pengelola homestay di Pulau Harapan Kep Seribu ini berjalan dengan baik dan lancar. Hasil akhir dari kegiatan pelatihan sangat membantu para pengelola homestay dalam mengelola tempat tinggalnya tersebut. Beberapa poin penting yang dapat dirangkum dari kegiatan pelatihan mengenai pelatihan bagi pengelola homestay terkait pelayanan prima dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut. Pertama, masyarakat dan para pengelola homestay dapat memahami terkait pelayanan prima (*excellent service*) dalam melayani tamu atau wisatawan yang berkunjung ke wisata Pulau Harapan. Kedua, masyarakat dan para pengelola wisata Homestay dapat mempraktikkan dan memahami keterampilan berkomunikasi untuk menciptakan pelayanan prima. Ketiga, para pengelola wisata Homestay dapat memahami dan mempraktikkan terkait cara atau bagaimana mengatasi keluhan tamu atau pelanggan. Masyarakat Pulau Harapan Kep seribu sangat mengharapkan keterlibatan Politeknik LP3I Jakarta dalam pelatihan dan pendampingan terkait kualitas pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

Pelaksanaan pengabdian masyarakat berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana. Hasil pengabdian masyarakat ini yaitu dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan Keterampilan para Peserta terutama dalam kegiatan pelayanan prima yang dapat memberikan manfaat buat banyak masyarakat di Kepulauan Seribu. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini juga dapat dijadikan sharing pengetahuan konseptual hingga implementasi bagi pemateri dan peserta. Sehingga menjadi sarana *transfer knowledge* yang dilakukan antara pembicara yang berlatar belakang akademisi dan praktisi di pendidikan. Kegiatan selanjutnya yang dapat ditawarkan atau disarankan oleh tim pengabdian masyarakat adalah dengan memberikan pelatihan pengolahan makanan dan minuman lokal bagi tamu homestay.

Pengakuan/Acknowledgements

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam mensukseskan kegiatan program pengabdian masyarakat di Pulau Harapan, Kepulauan Seribu. Kesuksesan program ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan partisipasi aktif dari berbagai pihak. Secara khusus, kami ingin menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada:

1. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Seribu, terima kasih atas dukungan penuh dan izin yang diberikan, sehingga program ini dapat dilaksanakan dengan lancar dan terkoordinasi.
2. Kepala Desa dan Perangkat kelurahan Pulau Harapan, terima kasih atas kerjasama dan dukungan logistik serta bantuan dalam sosialisasi program kepada warga setempat.
3. Tim Pelaksana Program Pengabdian Masyarakat, terima kasih kepada seluruh anggota tim pelaksana yang telah bekerja keras, mulai dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan program di lapangan.
4. Para Instruktur dan Fasilitator Pelatihan, terima kasih atas dedikasi dan keahlian yang diberikan dalam memberikan pelatihan pengelolaan digitalisasi arsip.

- Kehadiran Anda sangat membantu dalam meningkatkan keterampilan warga.
5. Lembaga Pendidikan dan Penelitian yang Terlibat, terima kasih kepada lembaga-lembaga akademik dan penelitian yang telah memberikan dukungan intelektual dan material dalam pengembangan modul pelatihan dan penyediaan sumber daya lainnya.
 6. Sponsor dan Donatur, terima kasih kepada para sponsor dan donatur yang telah memberikan dukungan finansial dan material, memungkinkan program ini berjalan dengan baik.
 7. Warga Pulau Harapan, terima kasih atas partisipasi aktif dan antusiasme warga dalam mengikuti pelatihan. Semangat dan keterlibatan Anda menjadi kunci utama keberhasilan program ini.
 8. Relawan dan Mahasiswa, terima kasih kepada para relawan dan mahasiswa yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu jalannya kegiatan pengabdian masyarakat ini.
 9. Pihak-pihak Lain yang Tidak Dapat Kami Sebutkan Satu per Satu, terima kasih kepada semua individu dan institusi yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam berbagai bentuk.

Kami berharap kolaborasi dan sinergi yang telah terjalin dapat terus berlanjut di masa depan. Semoga program ini membawa manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat Pulau Harapan dan menjadi inspirasi bagi program-program pengabdian masyarakat lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Y. A., & Awang, K. W. (2009). Conceptualising the Service Excellence and Its Antecedents : the Development of Structural Equation Model. *Journal Manajemen & Bisnis*, 8(2), 126–137. <https://doi.org/10.24123/jmb.v8i2.140>
- Cahyaningsih, Cahyaningsih., Vany Octaviany, Majidah, Ellyy Suryani, Hetti Hidayati., 2023. Pelatihan Service Excellence dan Tata graha Homestay Menuju Pengelolaan Homestay Berkelanjutan. *Jurnal Masyarakat Mandiri*. Vol 7, No.6, Desember Hal 625-6436. e-ISSN 2614-5758 | p-ISSN 2598-8158. <https://doi.org/10.31764/jmm.v7i6.19518>
- Cholsy, H., & Firmona Sari, A. (2019). Peningkatan Mutu Layanan Wisata Kampung Homestay Desa Samiran, Selo, Boyolali Melalui Pelatihan Bahasa Prancis. *Bakti Budaya*, 2(2), 147-152. <https://doi.org/10.22146/bb.50892>
- Krismawintari, N. P. D., Marhaendra, T. B. P., Komalasari, Y., Sukmana, I. T., Patni, N. L. P. S. S., & Suryantari, E. P. (2020). Peningkatan Kinerja Pelayanan melalui Training Service Excellent dan Safety Management Hotel. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi IPTEK (SINAPTEK)*, 3(2020), 117–124. <https://doi.org/10.36002/sptk.v0i0.1218>
- Taka, L. (2023). Peningkatan Kapasitas Pelayanan melalui Hospitality Training (Excellent Service) bagi Pengelola Destinasi Wisata Wae Bobok. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 1(03), 131–137. <https://doi.org/10.58812/ejecs.v1i03.96>

Teong-Jin, S. T., Ling, T. C., & Fern, Y. S. (2016). What are the Attractiveness Aspects that Influence Customer Loyalty to Homestays? A Study in Taiwan. *Jurnal Pengurusan*, 48(2016), 201–218. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2016-48-16>