

PELATIHAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI DAN PELAYANAN PELANGGAN BAGI PENGUSAHA PARIWISATA DI DESA WARNASARI: STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN WISATA

Oleh :

¹Taufan Gojali, ²Ibar Adi Permana, ³Elmi Nurvianti,
⁴Popong Setiawati, ⁵Ai Nunung

¹Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri

Jl. By Pass Jomin No.69, Jomin Bar., Kec. Kota Baru, Karawang, Jawa Barat 41374

²Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri

Jl. By Pass Jomin No.69, Jomin Bar., Kec. Kota Baru, Karawang, Jawa Barat 41374

³Politeknik PGRI Banten

Jl. Serang-Cilegon No.KM, RW.12, Serdang, Kec. Kramatwatu, Kabupaten Serang, Banten 42161

⁴Universitas Esa Unggul Jakarta

Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510

⁵Universitas Muhammadiyah Bandung

Jl. Soekarno-Hatta No.752, Cipadung Kidul, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614

Email: bangtaufan@gmail.com¹, ibariap12@gmail.com², elmi@politeknikpgribanten.ac.id³,
popong.setiawati@esaunggul.ac.id⁴, hjainunung@gmail.com⁵

ABSTRACT

The purpose of this Community Service (PKM) program is to provide knowledge and communication and customer service skills to tourism entrepreneurs in Desa Warnasari, Kecamatan Pengalengan, Kabupaten Bandung, West Java. The communication and customer service skills training program aimed at tourism entrepreneurs in Desa Warnasari was carried out as a strategy to improve the quality of tourism services. The training activities are designed with a participatory approach through lecture methods, role simulations, and question and answers. The results of the evaluation showed an increase in participants' understanding of the importance of interpersonal communication in the context of tourism services as well as improving attitudes and service practices to tourists. This training makes a significant contribution to shaping the image of a friendly and quality tourism destination, while strengthening local competitiveness in the midst of the growth of the tourism industry. These findings underscore the importance of investing in tourism human resource capacity development as an integral part of sustainable destination management strategies.

Keywords : *Tourism, Communication, Customer Service, Service Quality, Desa Warnasari*

ABSTRAK

Tujuan program Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini adalah untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan kepada para pengusaha pariwisata di Desa Warnasari, Kecamatan Pengalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Program pelatihan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan yang ditujukan

kepada para pengusaha pariwisata di Desa Warnasari ini dilaksanakan sebagai strategi peningkatan kualitas layanan wisata. Kegiatan pelatihan dirancang dengan pendekatan partisipatif melalui metode ceramah, simulasi peran, dan tanya jawab. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap pentingnya komunikasi interpersonal dalam konteks layanan wisata serta perbaikan sikap dan praktik pelayanan kepada wisatawan. Pelatihan ini memberikan kontribusi signifikan dalam membentuk citra tujuan pariwisata yang ramah dan berkualitas, sekaligus memperkuat daya saing lokal di tengah pertumbuhan industri pariwisata. Temuan ini menegaskan pentingnya investasi pada pengembangan kapasitas SDM pariwisata sebagai bagian integral dari strategi pengelolaan destinasi berkelanjutan.

Kata Kunci : Pariwisata, Komunikasi, Pelayanan Pelanggan, Kualitas Layanan, Desa Warnasari

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Desa Warnasari adalah salah satu desa yang berada di Kecamatan Pengalengan, Kabupaten Bandung, yang berbatasan dengan Desa Pulosari pada sebelah utara, Desa Sukaluyu pada sebelah Selatan, dan Desa Pulosari di sebelah timur. Desa Warnasari memiliki luas sebesar 2.354,119 Ha, dengan area wisata Danau (Wisata Air, Hutan Wisata, Situs Purbakala, dll) seluas 65.00 Ha dan Arung Jeram seluas 4.00 Ha.

Dengan visi: “Terwujudnya Masyarakat Desa Warnasari yang Sejahtera, Adil Makmur melalui pembangunan yang merata dan berahlak mulia”, pemerintah Desa Warnasari berusaha meningkatkan kehidupan masyarakat yang berakhlakul Qarimah, toleran dan saling menghormati.

Desa Warnasari juga merupakan salah satu kawasan yang memiliki potensi pariwisata alam yang menjanjikan. Keindahan alam, kesejukan udara pegunungan, serta keberagaman atraksi wisata berbasis alam dan budaya menjadikan desa ini semakin dikenal oleh wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Seiring dengan meningkatnya minat wisatawan, tumbuh pula berbagai bentuk usaha pariwisata yang dikelola oleh masyarakat lokal, seperti homestay, warung makan, jasa pemandu wisata, dan usaha transportasi lokal. Di Desa Warnasari terdapat 4 tempat wisata, 15 usaha arung Jeram, dan 35 wisma/villa.

Namun demikian, meskipun potensi wisata yang dimiliki cukup besar, masih terdapat sejumlah tantangan dalam pengembangan kualitas layanan wisata di desa ini. Salah satu kendala utama adalah rendahnya keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan dari para pelaku usaha wisata. Banyak di antara mereka belum memiliki pengetahuan dan pelatihan formal mengenai cara berinteraksi yang efektif dengan wisatawan, memahami kebutuhan pelanggan, serta memberikan layanan yang profesional dan berkesan.

Keterbatasan dalam keterampilan komunikasi dan pelayanan ini dapat berdampak langsung terhadap pengalaman wisatawan dan citra destinasi secara keseluruhan. Pelayanan yang tidak ramah, kurang informatif, atau tidak responsif sering kali menjadi faktor penyebab turunnya kepuasan wisatawan, bahkan bisa memengaruhi niat kunjungan ulang. Oleh karena itu, diperlukan intervensi dalam bentuk pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dasar pelaku usaha dalam hal komunikasi interpersonal, etika pelayanan, serta kemampuan membangun relasi yang positif dengan wisatawan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan sebagai respon terhadap kebutuhan tersebut, dengan fokus pada pemberdayaan pelaku usaha pariwisata lokal melalui pelatihan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan. Pelatihan ini diharapkan tidak hanya meningkatkan mutu layanan, tetapi juga mendorong profesionalisme pengelolaan

pariwisata desa dan memperkuat daya saing Desa Warnasari sebagai destinasi wisata yang ramah dan berkualitas di Kabupaten Bandung.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada, maka penulis akan merumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan sebagai strategi peningkatan kualitas layanan wisata bagi pengusaha pariwisata di Desa Warnasari?
2. Apa sajakah kendala keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan sebagai strategi peningkatan kualitas layanan wisata bagi pengusaha pariwisata di Desa Warnasari?
3. Apa solusi atas kendala-kendala yang terdapat pada keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan sebagai strategi peningkatan kualitas layanan wisata bagi pengusaha pariwisata di Desa Warnasari?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan sebagai strategi peningkatan kualitas layanan wisata bagi pengusaha pariwisata di Desa Warnasari.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan sebagai strategi peningkatan kualitas layanan wisata bagi pengusaha pariwisata di Desa Warnasari.
3. Untuk memberikan solusi dalam keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan sebagai strategi peningkatan kualitas layanan wisata bagi pengusaha pariwisata di Desa Warnasari.

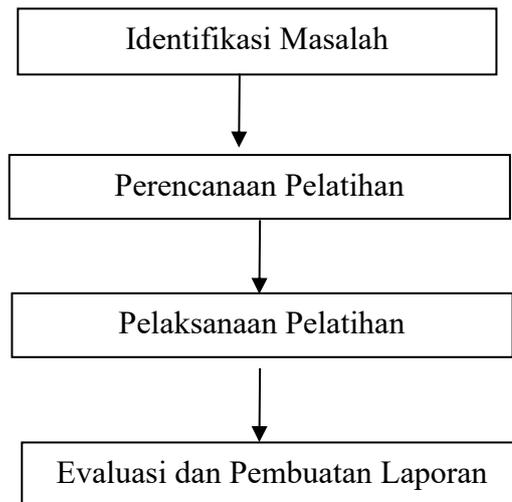
METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan pelatihan dilakukan dengan secara tatap muka di ruang kelas SDN Palayangan, Desa Warnasari, Pengalengan, Kabupaten Bandung dengan materi Pelatihan Keterampilan Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan.

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini meliputi:

1. Ceramah interaktif, metode ini digunakan untuk menyampaikan penjelasan kepada peserta mulai dari pengertian dan pentingnya keterampilan layanan pelanggan, keterampilan komunikasi yang efektif, dan cara berkomunikasi yang efektif dalam melayani pelanggan. Dalam materi yang diberikan, para peserta juga diberikan contoh komunikasi yang efektif yang dapat dipraktekkan oleh para peserta pelatihan, yakni pengusaha pariwisata.
2. Praktik Langsung (Simulasi Peran), metode ini diterapkan untuk memberikan kesempatan kepada para peserta untuk mencoba dan melakukan simulasi ketika para peserta melakukan komunikasi dengan para pelanggan. Ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan para pemilik usaha pariwisata.
3. Tanya jawab dan diskusi, metode ini dilakukan untuk menggali persoalan-persoalan yang berhubungan dengan materi. Selain itu juga terkait kesulitan dan permasalahan yang sering dihadapi peserta ketika berkomunikasi sehari-hari, terutama ketika melayani pelanggan.

Alur model pelaksanaan kegiatan pelatihan akan digambarkan pada skema di bawah ini:



Gambar 1. Alur Skema Pelaksanaan Pelatihan

HASIL DAN PEMBAHASAN

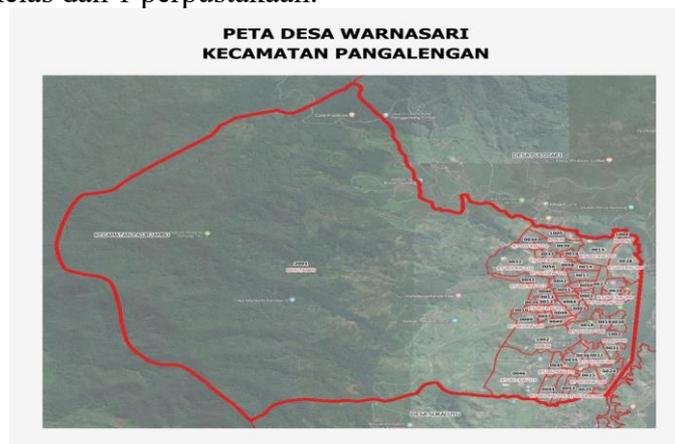
1. Tema dan Bentuk Kegiatan

Kegiatan pengabdian yang dilakukan memiliki tema “Pelatihan Keterampilan Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan bagi Pengusaha Pariwisata di Desa Warnasari: Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Wisata”.

2. Tempat dan waktu Kegiatan

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan pada Jumat, 13 Juni 2025 yang diikuti oleh pengusaha pariwisata di Desa Warnasari, Pengalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

Kegiatan dilaksanakan bertempat di Ruang Kelas SDN Palayangan, Desa Warnasari, Pengalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. SDN Palayangan merupakan salah satu sekolah dasar yang ada di Desa Warnasari. Sekolah dengan jumlah siswa sebanyak 280 ini memiliki 7 kelas dan 1 perpustakaan.



Gambar 2. Peta Lokasi Pelaksanaan Abdimas, Desa Warnasari, Pengalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat



Gambar 3. Lokasi Pelaksanaan Abdimas, Ruang Kelas SDN Palayangan
Desa Warnasari, Pengalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat

3. Peserta Kegiatan

Program Pengabdian pada Masyarakat (P2M) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Dosen ataupun Mahasiswa kolaborasi dari Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri, Politeknik PGRI Banten, Universitas Esa Unggul Jakarta, dan Universitas Muhammadiyah Bandung yang ditujukan pada para pengusaha pariwisata yang berjumlah 20 orang.

4. Proses 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 keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan bagi para pengusaha pariwisata. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk pemberian solusi dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan bagi para pengusaha pariwisata di Desa Warnasari, Kabupaten Bandung sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan:

- 1) Melakukan rapat koordinasi dengan tim atau dengan panitia pelaksana abdimas.
- 2) Koordinasi dengan mitra yaitu Desa Warnasari, Kecamatan Pengalengan, Kabupaten Bandung.
- 3) Membuat proposal permohonan ijin kegiatan pengabdian masyarakat kepada Kepala Desa Warnasari.
- 4) Kunjungan awal ke Desa Warnasari.
- 5) Pengurusan administrasi (surat-menyurat).
- 6) Persiapan alat mulai dari membuat form absen dan sertifikat
- 7) Penyusunan bahan/materi pelatihan : slide Power point untuk kegiatan Pelatihan Keterampilan Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan bagi pengusaha pariwisata di Desa Warnasari, Kabupaten Bandung.
- 8) Kegiatan Gladi bersih untuk panitia di hari H.

b. Tahap Pelaksanaan Pelatihan

Program Pengabdian kepada Masyarakat (P2M) merupakan kegiatan yang dilakukan baik oleh Lembaga, dosen, ataupun Mahasiswa/i Perguruan Tinggi yang berkolaborasi, yakni Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri, Politeknik PGRI Banten, Universitas Esa Unggul Jakarta, dan Universitas Muhammadiyah Bandung.

Adapun secara rinci kegiatan dilaksanakan sebagai berikut;

- 1) Pembukaan oleh moderator.
- 2) Sambutan oleh Bapak Ki Aa Sugiharto, S.Ip., selaku Kepala Desa Warnasari, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung.
- 3) Perkenalan dengan warga Desa Warnasari.
- 4) Ice breaking yang dilakukan oleh moderator.
- 5) Presentasi diawali dengan perkenalan tim dosen abdimas.
- 6) Memberikan sosialisasi tentang pentingnya keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan bagi para pengusaha pariwisata di Desa Warnasari, Kabupaten Bandung.
- 7) Memberikan materi dalam bentuk ceramah dan demonstrasi tentang keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan. Materi yang diberikan merupakan penjelasan kepada peserta mulai dari pengertian dan pentingnya keterampilan layanan pelanggan, keterampilan komunikasi yang efektif, dan cara berkomunikasi yang efektif dalam melayani pelanggan. Dalam materi yang diberikan, para peserta juga diberikan contoh komunikasi yang efektif yang dapat dipraktekkan oleh para peserta.



Gambar 4. Penyampaian Materi oleh Dosen

- 8) **Praktik Langsung (Simulasi Peran)**
Metode ini diterapkan untuk memberikan kesempatan kepada para peserta untuk memahami, mencoba dan menerapkan komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan. Ini diharapkan dapat meningkatkan keterampilan para pengusaha pariwisata dalam berkomunikasi dan melayani pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan wisata. Pada metode ini, peserta diminta untuk berpasangan, dimana salah satu peserta akan berperan menjadi pengusaha pariwisata sementara satu yang lainnya menjadi pengunjung. Kegiatan praktek ini bertujuan untuk memahami dan merespon lawan bicara dengan cepat, tepat dan efektif.
- 9) **Tanya Jawab dan Diskusi**
Tanya jawab dan diskusi dalam pelatihan ini dilakukan untuk menggali persoalan-persoalan yang dihadapi para peserta yang berhubungan dengan materi ceramah. Selain itu juga terkait kelemahan dan permasalahan yang sering dihadapi peserta pelatihan.



10) Penutup

Kegiatan penutup dilakukan dengan pemberian *give away* bagi peserta pelatihan, pelaksanaan foto bersama dengan peserta pelatihan serta pembuatan laporan kegiatan pengabdian masyarakat.

c. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan melalui simulasi yang dilakukan selama pelatihan. Pada saat pelaksanaan praktik langsung (simulasi peran) dimana para pengusaha pariwisata berkomunikasi dan melayani para pengunjung, para pengusaha pariwisata mulai menerapkan apa yang terdapat dalam materi yang telah diberikan.

d. Kendala dan Solusi

Sebagai strategi peningkatan kualitas layanan wisata, pelaksanaan Pelatihan Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan bagi pengusaha pariwisata di Desa Warnasari masih menghadapi kendala, diantaranya adalah kepercayaan diri yang dimiliki oleh pengusaha pariwisata dalam melayani pelanggan. Sebagai solusinya adalah pembiasaan diri untuk berkomunikasi dengan lebih baik lagi seperti yang sudah diberikan dalam pelatihan ini. Kendala selanjutnya yaitu sebagian pelaku usaha memiliki latar belakang pendidikan yang terbatas, sehingga mengalami kesulitan dalam memahami materi pelatihan, terutama jika menggunakan istilah teknis atau metode berbasis teknologi. Dalam hal ini, dalam penyampaian materi, dosen menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan tidak terlalu akademis.

PENUTUP

Kesimpulan

Pelaksanaan pelatihan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan bagi pengusaha pariwisata di Desa Warnasari, Pangalengan, Kabupaten Bandung, memberikan kontribusi positif dalam upaya peningkatan kualitas layanan wisata berbasis masyarakat. Kegiatan ini berhasil meningkatkan pemahaman dan kemampuan peserta dalam menerapkan komunikasi yang efektif, sikap pelayanan yang ramah, serta kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan dalam pengembangan usaha pariwisata.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya perubahan positif pada sikap dan cara berinteraksi peserta terhadap wisatawan, yang diharapkan dapat memperkuat citra Desa Warnasari sebagai destinasi wisata yang ramah dan berkualitas. Pelatihan ini membuktikan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam aspek soft skills, merupakan strategi yang relevan dan berdampak dalam menunjang pengelolaan destinasi wisata secara profesional dan berkelanjutan.

Kegiatan ini juga menegaskan pentingnya keberlanjutan program pemberdayaan dan pendampingan, agar pengusaha pariwisata lokal mampu terus berkembang dan beradaptasi dengan tuntutan serta harapan wisatawan yang semakin beragam.

Saran

Untuk lembaga, penulis mengharapkan agar peran aktif Lembaga dapat lebih ditingkatkan, sebagai peran serta Lembaga dalam memberikan kontribusi bagi masyarakat sekitar dan berbagi keterampilan bagi masyarakat untuk lebih berdaya guna. Untuk peserta, Sebagai ajang pelatihan, keterampilan selalu dijalankan secara konsisten. Segala bentuk pelatihan yang telah diberikan agar dapat meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan sebagai strategi peningkatan kualitas layanan wisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen kereta api commuter line (Studi kasus commuter line arah Cikarang ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87-95.
- Anggraini, D., Winarto, T., Purwaningtyas, T., Chalisyah, E., & Ardana, S. N. (2024). PELATIHAN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK BAGI GURU SMK SURYACIPTA KARAWANG, JAWA BARAT. *Jurnal Abdimas Sosek (Jurnal Pengabdian dan Pembardayaan Masyarakat)*, 4(3), 35-39.
- Chalisyah, E., Natalia, I., Prihandono, P., Ridwan, M., Febriyanti, F., Himawan, I. S., & Indrawan, A. (2025). Pelatihan Keterampilan English For Business Untuk Pelaku UMKM Di Kabupaten Kuningan Jawa Barat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 27-38.
- Gojali, T. (2019). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengunjung Perpustakaan Di Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri. *Economics Professional in Action (E-Profit)*, 1(01), 65-72.
- Liliweri, Alo. (2004). *Dasar Dasar Komunikasi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Novita, D., Aerwanto, A., Arfian, M. H., Hanifah, H., Susanto, S., Purwati, S., & Rusmana, H. (2024). Personal Branding Strategi Untuk Memenangkan Pasar. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(2), 953-960.
- Soyomukti, Nurani. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media.
- Sudrajat, D. (2019). Manfaat Komunikasi Pendidikan untuk Problem Solving dalam Perspektif Komunikasi Intrapersonal dan Psikoanalisa. *Jurnal Lentera Komunikasi*, 3(1).
- Sumarjono, U., Permana, I. A., & Supartono, S. (2020). ETIKA BISNIS DALAM PELAYANAN PELANGGAN DI TOKO RIDA. In *Search (Informatic, Science, Entrepreneur, Applied Art, Research, Humanism)*, 19(1), 156-162.