

**PENYULUHAN KUALITAS PELAYANAN PADA GUIDE DI DESA SADE LOMBOK
TENGAH: MENINGKATKAN PENGALAMAN WISATA BERKELANJUTAN**

Muhammad Taufik¹⁾, Agus Syahid²⁾, Muharis Muharis³⁾, Teguh Iman Pribadi⁴⁾,
Muhamad Alam Setiawan⁵⁾

1), 3), 4), 5) Program Studi Pariwisata, Universitas Bumigora

2) Program Studi Sastra Inggris, Universitas Bumigora

E-Mail:

m.taufik@universitasbumigora.ac.id¹⁾, agussyahid@universitasbumigora.ac.id²⁾,

muharis@universitasbumigora.ac.id³⁾, teguh@universitasbumigora.ac.id⁴⁾,

alam.setiawan@universitasbumigora.ac.id⁵⁾

Submitted:

16-03-2024

Accepted:

25-04-2024

Published:

30-04-2024

Corresponding

Author:

Muhammad
Taufik

ABSTRAK

Desa Sade di Lombok Tengah telah menarik perhatian para wisatawan dengan kekayaan budaya dan keindahan alamnya. Namun, untuk memastikan keberlanjutan sebagai destinasi wisata yang menarik, kualitas pelayanan guide lokal menjadi hal yang krusial. Artikel ini membahas tentang hasil penyuluhan mengenai kualitas pelayanan bagi guide di Desa Sade, serta langkah-langkah untuk meningkatkan pengalaman wisata yang berkelanjutan. Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang berasal dari kalangan Dosen Universitas Bumigora melakukan penyuluhan pada Guide di Desa Sade dengan melibatkan 5 Guide lokal sebagai peserta. Kegiatan yang dilakukan pada 3 Maret 2024 ini menyimpulkan bahwa Penyuluhan mengenai kualitas pelayanan bagi guide di Desa Sade, Lombok Tengah, merupakan langkah penting dalam menjaga keberlanjutan destinasi wisata budaya ini. Dengan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada guide tentang pentingnya pelayanan pelanggan dan memperkuat keterampilan mereka, kita dapat memastikan bahwa pengalaman wisata di Desa Sade tetap berkesan dan berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat.

Kata kunci: Desa Sade; destinasi wisata; kualitas pelayanan

ABSTRACT

Sade Village in Central Lombok has attracted the attention of tourists with its cultural richness and natural beauty. However, to ensure sustainability as an attractive tourist destination, the quality of local guide services is crucial. This article discusses the results of outreach regarding the quality of service for guides in Sade Village, as well as steps to improve a sustainable tourism experience. The Community Service Team (PKM) from Bumigora University lecturers conducted outreach to Guides in Sade Village involving 5 local Guides as participants. This activity, which was carried out on March 3rd 2024, concluded that education regarding the quality of service for guides in Sade Village, Central Lombok, is an important step in maintaining the sustainability of this cultural tourism destination. By giving guides a better understanding of the importance of customer service and strengthening their skills, we can ensure that the tourism experience in Sade Village remains memorable and sustainable for all parties involved.

Keywords: Sade Village; tourist destination; service quality

PENDAHULUAN

. Desa Sade, sebuah permata tersembunyi di Lombok Tengah, Indonesia, telah lama menjadi destinasi yang menarik bagi para wisatawan yang mencari pengalaman budaya yang kaya dan autentik. Terletak di tengah perbukitan yang mempesona, Desa Sade terkenal dengan rumah-rumah tradisionalnya yang unik, kain tenun ikat Sasak, dan keramahan penduduknya. Namun, untuk mempertahankan daya tariknya sebagai destinasi wisata yang berkelanjutan, penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan, terutama dari para guide lokal yang berperan sebagai duta budaya dan penuntun pengalaman wisatawan. Dalam artikel ini, kami akan membahas tentang hasil penyuluhan mengenai kualitas pelayanan bagi guide di Desa Sade, Lombok Tengah, serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan pengalaman wisata yang berkelanjutan di destinasi ini.



Gambar 1. Desa Adat Sade

Kualitas pelayanan memegang peran yang sangat penting dalam berbagai sektor kehidupan, mulai dari industri perhotelan, pariwisata, hingga layanan kesehatan dan pendidikan. Secara umum, kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan suatu organisasi atau individu dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau pengguna layanan (Furqoni, 2014; Listiani, 2011). Ini mencakup aspek-aspek seperti responsif terhadap kebutuhan, kesopanan, keakuratan informasi, dan kemudahan akses. Pentingnya kualitas pelayanan tergambar dalam dampaknya yang luas dan signifikan bagi pelanggan, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan memiliki dampak langsung pada kepuasan pelanggan (Normasari, 2013; Sembiring & Suharyono, 2014). Ketika pelanggan menerima pelayanan yang berkualitas tinggi, mereka cenderung merasa puas dan bahagia dengan pengalaman yang mereka dapatkan. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia layanan, serta meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Selain itu, kualitas pelayanan juga memiliki dampak yang signifikan pada citra dan reputasi sebuah organisasi atau destinasi. Organisasi yang dikenal karena pelayanan berkualitas tinggi cenderung lebih dihormati dan dipercaya oleh masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat merusak reputasi organisasi dan mengakibatkan penurunan minat dari pelanggan potensial.

Selanjutnya, kualitas pelayanan dapat berdampak langsung pada kesuksesan dan keberlanjutan suatu usaha atau destinasi (Maesaroh, 2019). Dalam industri pariwisata, misalnya,

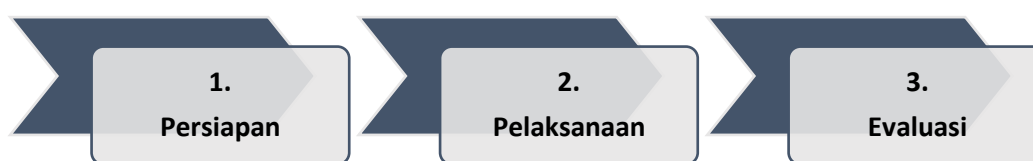
destinasi yang dikenal karena pelayanan yang ramah dan berkualitas tinggi cenderung menarik lebih banyak wisatawan dan menghasilkan pendapatan yang lebih tinggi. Sebaliknya, destinasi yang dianggap kurang menyenangkan atau tidak ramah dapat mengalami penurunan kunjungan dan pendapatan.

Tidak hanya bagi pelanggan dan organisasi, pentingnya kualitas pelayanan juga terlihat dalam pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan (Triany, 2023). Karyawan yang merasa dihargai dan didukung untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi cenderung lebih produktif, termotivasi, dan bahagia dalam pekerjaannya. Ini dapat mengurangi tingkat turnover karyawan, meningkatkan retensi bakat, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Selain itu, kualitas pelayanan juga berkontribusi pada pembangunan hubungan yang berkelanjutan antara organisasi dan masyarakat setempat. Ketika sebuah organisasi memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat lokal dalam pelayanannya, mereka dapat memperoleh dukungan dan legitimasi yang lebih besar dari komunitas tempat mereka beroperasi. Hal ini penting dalam konteks pembangunan berkelanjutan dan tanggung jawab sosial perusahaan.

Terakhir, namun tidak kalah pentingnya, kualitas pelayanan juga merupakan faktor penting dalam pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan secara keseluruhan (Setijawan, 2018). Dalam konteks pembangunan ekonomi, sosial, dan lingkungan, pelayanan yang berkualitas tinggi dapat membantu meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kesetaraan dalam penyediaan layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Dengan memperhatikan pentingnya kualitas pelayanan dalam berbagai aspek kehidupan, organisasi dan individu di semua sektor diimbau untuk mengutamakan pelayanan yang berkualitas tinggi dalam setiap interaksi dengan pelanggan, pengguna layanan, dan masyarakat pada umumnya. Dengan demikian, manfaatnya tidak hanya dirasakan secara individual atau organisasional, tetapi juga secara kolektif dalam mewujudkan masyarakat yang lebih adil, inklusif, dan berkelanjutan.

METODE

Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang berasal dari kalangan Dosen Universitas Bumigora melakukan penyuluhan pada Guide di Desa Sade dengan melibatkan 5 Guide lokal sebagai peserta. Kegiatan ini dilakukan pada 3 Maret 2024. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat diambil dalam pelaksanaan kegiatan ini:



Gambar 2. Tahapan pelaksanaan penyuluhan (Dimodifikasi dari Sinaga dkk 2022)

1. Persiapan

Persiapan dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh guide lokal dalam menjaga kualitas pelayanan. Ini dapat dilakukan melalui survei, wawancara, atau diskusi kelompok dengan guide dan pemangku kepentingan lainnya. Dalam hal ini, persiapan materi penyuluhan juga sangat dibutuhkan. Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, materi penyuluhan harus dikembangkan secara komprehensif. Materi tersebut harus mencakup topik-topik seperti pelayanan pelanggan, komunikasi efektif, interpretasi budaya, dan pentingnya menjaga keaslian destinasi wisata. Kegiatan terakhir dalam tahap persiapan adalah mengatur penjadwalan dan koordinasi. Penyuluhan dijadwalkan dalam bentuk workshop sederhana. Penting untuk berkoordinasi dengan pihak terkait, termasuk komunitas lokal, pemerintah daerah, dan organisasi pariwisata, untuk menentukan jadwal yang sesuai dan memastikan partisipasi yang maksimal.

2. Pelaksanaan

Saat pelaksanaan penyuluhan, materi disampaikan kepada para guide dengan metode yang interaktif dan terlibat. Ini dapat mencakup presentasi, diskusi kelompok, permainan peran, dan studi kasus. Tujuan utamanya adalah memastikan pemahaman yang baik dan keterlibatan aktif dari peserta. Perlu digarisbawahi bahwa pelaksanaan kegiatan ini bersifat nonformal yang di mana kegiatan dilakukan di ruangan terbuka.

3. Evaluasi

Setelah penyuluhan selesai, evaluasi dengan mendapatkan umpan balik dari peserta sangatlah penting. Ini dilakukan melalui diskusi reflektif untuk mengevaluasi efektivitas penyuluhan dan mendapatkan masukan untuk perbaikan di masa depan. Dalam tahap evaluasi, penekanan tentang tindak lanjut kegiatan serupa juga perlu dilakukan. Tindak lanjut adalah kunci dalam memastikan keberlanjutan dari upaya penyuluhan ini. Dukungan berkelanjutan dalam bentuk pelatihan lanjutan, pembinaan, dan pengembangan keterampilan harus diberikan kepada guide untuk memastikan implementasi yang berkelanjutan dari konsep-konsep yang diajarkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persiapan

Sebagai salah satu desa adat Sasak yang masih mempertahankan tradisi dan budaya mereka dengan teguh, Desa Sade menawarkan pengalaman wisata yang berbeda dari destinasi lain di Lombok. Rumah-rumah tradisional dengan atap jerami, tenunan tangan yang indah, dan kehidupan sehari-hari masyarakat lokal yang masih sangat terjaga, semuanya menarik minat para wisatawan yang mencari pengalaman budaya yang autentik. Namun, dengan pertumbuhan industri pariwisata yang pesat, tantangan baru muncul, termasuk masalah kualitas pelayanan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Guide di Desa Sade masih membutuhkan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan kebutuhan ini, Tim PKM memutuskan untuk melakukan penyuluhan terkait kualitas pelayanan pada tanggal 3 Maret 2024 dengan materi penyuluhan sebagai berikut:

RANCANGAN MATERI PENYULUHAN

No	Materi	Sub Materi
1	Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none"> Penjelasan tentang tujuan penyuluhan: Meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan dan cara meningkatkannya. Perkenalan terhadap materi dan struktur penyuluhan.
2	Mengapa Kualitas Pelayanan Penting?	<ul style="list-style-type: none"> Diskusi tentang dampak positif dari pelayanan berkualitas terhadap pelanggan, organisasi, dan masyarakat. Contoh-contoh kasus dari berbagai sektor yang menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan.
3	Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Penjelasan tentang prinsip-prinsip dasar kualitas pelayanan, seperti responsif, akurat, sopan, dan mudah diakses. Diskusi tentang bagaimana prinsip-prinsip ini dapat diterapkan dalam berbagai situasi.
4	Mengetahui Kebutuhan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Pembahasan tentang pentingnya memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Strategi untuk mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan secara efektif.
5	Keterampilan dan Interaksi Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> Pelatihan keterampilan komunikasi verbal dan non-verbal yang efektif. Latihan peran untuk meningkatkan kemampuan dalam berinteraksi dengan pelanggan.
6	Penanganan Keluhan dan Umpan Balik	<ul style="list-style-type: none"> Strategi untuk menangani keluhan pelanggan dengan profesional dan efektif. Pentingnya mengambil umpan balik dari pelanggan dan menggunakan informasi tersebut untuk meningkatkan pelayanan.
7	Menelola Konflik dan Situasi Sulit	<ul style="list-style-type: none"> Pengenalan tentang cara mengelola konflik dengan baik dalam situasi layanan pelanggan. Latihan peran untuk membantu peserta mempraktikkan keterampilan penyelesaian konflik.
8	Mempertahankan Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Diskusi tentang pentingnya konsistensi dalam pelayanan yang diberikan. Langkah-langkah untuk memastikan keberlanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
9	Pertanyaan dan Diskusi	<ul style="list-style-type: none"> Kesempatan untuk peserta untuk bertanya dan berdiskusi tentang topik yang telah disampaikan. Penutupan dengan ringkasan singkat tentang materi dan tujuan penyuluhan.

Gambar 3. Rancangan materi penyuluhan: meningkatkan kualitas pelayanan

2. Pelaksanaan

Guide lokal memiliki peran kunci dalam mengantarkan wisatawan melalui pengalaman mereka di Desa Sade. Mereka bukan hanya sebagai penuntun yang memberikan informasi tentang sejarah dan budaya setempat, tetapi juga sebagai wajah yang mewakili komunitas dan memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi para pengunjung. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh guide sangat memengaruhi keseluruhan pengalaman wisatawan.



Gambar 4. Pelaksanaan kegiatan penyuluhan dan diskusi reflektif

Selama pelaksanaan penyuluhan, tantangan yang dihadapi oleh Guide dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah diidentifikasi. Meskipun Desa Sade menawarkan potensi yang besar sebagai destinasi wisata budaya, masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam menjaga kualitas pelayanan guide. Beberapa di antaranya termasuk:

- Kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi guide.
- Kurangnya pemahaman tentang pentingnya pelayanan pelanggan.
- Tidak adanya standar yang jelas dalam menjaga kualitas pelayanan.
- Tantangan dalam menjaga keseimbangan antara menjaga keaslian budaya dengan memenuhi harapan wisatawan modern.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan guide di Desa Sade, beberapa langkah dapat diambil, antara lain:

- Pelatihan dan pengembangan keterampilan secara teratur bagi guide, termasuk pelatihan dalam pelayanan pelanggan, komunikasi, dan interpretasi budaya.
- Membangun kemitraan dengan lembaga pendidikan dan organisasi pariwisata untuk menyediakan pelatihan dan sertifikasi bagi guide.
- Membuat standar pelayanan yang jelas dan mengembangkan mekanisme umpan balik untuk evaluasi kinerja guide.

- Mendorong partisipasi aktif guide dalam kegiatan komunitas dan pelestarian budaya setempat.

3. Evaluasi

Berdasarkan hasil evaluasi melalui diskusi reflektif, Tim PKM menemukan bahwa perlu adanya tindak lanjut dari kegiatan serupa. Tindak lanjut adalah kunci dalam memastikan keberlanjutan dari upaya penyuluhan ini. Dukungan berkelanjutan dalam bentuk pelatihan lanjutan, pembinaan, dan pengembangan keterampilan harus diberikan kepada guide untuk memastikan implementasi yang berkelanjutan dari konsep-konsep yang diajarkan.

KESIMPULAN

Penyuluhan mengenai kualitas pelayanan bagi guide di Desa Sade, Lombok Tengah, merupakan langkah penting dalam menjaga keberlanjutan destinasi wisata budaya ini. Dengan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada guide tentang pentingnya pelayanan pelanggan dan memperkuat keterampilan mereka, kita dapat memastikan bahwa pengalaman wisata di Desa Sade tetap berkesan dan berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat. Melalui upaya bersama antara pemerintah, komunitas lokal, dan pemangku kepentingan lainnya, kita dapat menjaga keaslian budaya sambil menciptakan pengalaman wisata yang bermakna dan berdampak positif bagi semua.

REFERENSI

- Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Publika*, 2(3).
- Listiani, T. (2011). Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi Serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan Organisasi sektor publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 8(3), 06-06.
- Maesaroh, R. (2019). *Dampak citra destinasi, kualitas pelayanan dan harapan wisatawan wisata ziarah Banten Lama terhadap kepuasan wisatawan*. Guepedia.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2).
- Sembiring, I. J., & Suharyono, A. K. (2014). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Setijawan, A. (2018). Pembangunan pariwisata berkelanjutan dalam perspektif sosial ekonomi. *Jurnal Planoeearth*, 3(1), 7-11.
- Sinaga, I., Purwati, A. S. M., Akadiati, V. A. P., & Ariany, F. (2022). Pemberdayaan UMKM Pusat Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Pusparekraf) Bandar Lampung dalam pengisian SPT Tahunan. *Near: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 162-167.
- Triany, C. C. A., Sutrisno, S., & Darmaputra, M. F. (2023). Pengaruh Kualitas SDM dan Kesejahteraan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 8104-8116.