

PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DAN PEMBUATAN FASILITAS PENUNJANG DI BALKONDES BOROBUDUR

Tri Aesatun
Titis Puspitarini

ABSTRAK

Kawasan Candi Borobudur telah ditetapkan sebagai destinasi wisata super prioritas. Sebagai fasilitas penunjang dan sarana untuk mengembangkan ekonomi masyarakat sekitar, maka pemerintah desa bekerjasama dengan BUMN menginisiasi program Balai Ekonomi Desa (Balkondes). Balkondes Borobudur yang berada di Desa Ngaran 2 merupakan badan usaha yang terdiri dari beberapa jenis usaha kepariwisataan seperti restoran, *homestay* dan penyewaan mobil VW. Berdasarkan pengumpulan data awal, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pengelola Balkondes seperti tingkat pemahaman karyawan mengenai pelayanan prima (*grooming, greeting* dan *gesture*) yang masih rendah serta belum terdapat fasilitas penunjang seperti papan informasi dan penunjuk arah yang memadai. Berdasarkan permasalahan di atas, dilakukan pelatihan mengenai pelayanan prima dan pembuatan fasilitas penunjang. Tujuan dari program ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada para karyawan Balkondes Borobudur agar lebih siap dan tanggap dalam melayani tamu. Dari proses pembelajaran yang dilakukan, dapat terlihat bahwa karyawan memperoleh pengetahuan mengenai pelayanan prima.

1. Latar Belakang

Sebagai satu dari sepuluh Destinasi Pariwisata Super Prioritas, Candi Borobudur tentu memiliki daya tarik tersendiri yang menjadi magnet bagi wisatawan nusantara dan mancanegara. Namun, keberadaan Candi Borobudur diketahui belum membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar Candi Borobudur (Mafaza & Setyowati, 2020). Sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan desa wisata serta mendorong perekonomian masyarakat, pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara membuat program Balai Ekonomi Desa (Balkondes). Balkondes digunakan sebagai wadah bagi perekonomian daerah dengan memberikan ruang bagi pemerintah desa maupun masyarakat desa dalam mengembangkan potensi ekonomi desa (Mafaza & Setyowati, 2020). Program Balkondes hadir di kawasan Borobudur, Kabupaten Magelang. Terdapat 20 Balkondes di Kawasan Candi Borobudur dimana salah satunya adalah Balkondes Borobudur. Balkondes Borobudur berada di Desa Ngaran 2, Borobudur, Magelang, Jawa Tengah yang dikelola oleh BUMDes Graha Mandala Borobudur. Dibangun di atas tanah milik masyarakat dengan sistem sewa atau bagi hasil. Balkondes Borobudur merupakan badan usaha yang menawarkan jasa. Terdapat restoran, *homestay* (pondok wisata) dan penyewaan mobil VW sebagai produk unggulan yang ditawarkan oleh pihak Balkondes Borobudur.

Selama melakukan proses observasi dan identifikasi masalah di Balkondes Borobudur, ada beberapa hal yang menarik perhatian. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung selama dua minggu pertama dan melakukan wawancara dengan pihak Balkondes Borobudur. Dari hasil observasi tersebut ditemukan beberapa masalah yang akan menjadi fokus dalam pelaksanaan program kerja. Adapun masalah tersebut adalah mengenai pengetahuan karyawan Balkondes Borobudur terhadap pelayanan, khususnya memberikan pelayanan prima kepada tamu serta penunjuk arah untuk tamu yang akan melakukan reservasi dan sudah melakukan reservasi. Karyawan beranggapan bahwa, masalah tersebut terjadi akibat kurangnya jumlah tenaga kerja, sehingga berpengaruh terhadap kinerja mereka dalam melayani tamu yang datang ke Balkondes Borobudur.





Gambar 1: Observasi dan Wawancara

Permasalahan pertama adalah mengenai pengetahuan karyawan terhadap pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan bagian terpenting dalam meningkatkan citra pelayanan. Pelayanan prima merupakan sikap atau cara yang dilakukan oleh karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Saputra & Utami, 2017). Program kerja yang dilaksanakan adalah dengan melakukan pembelajaran terhadap karyawan Balkondes Borobudur mengenai pelayanan prima. Dalam mendukung pembelajaran maka dibuat poster dengan materi yang sama yaitu pelayanan prima dan membuat modul sebagai bahan bacaan untuk karyawan agar lebih mengerti dan paham. Sebelum melakukan pembelajaran dilakukan proses *interview* terlebih dahulu untuk melihat sejauh mana pemahaman karyawan mengenai pelayanan prima sebelum dilakukannya pembelajaran dan sesudah pembelajaran.

Permasalahan kedua adalah tidak terdapat fasilitas penunjang berupa penunjuk arah dan papan informasi di Balkondes Borobudur. Sehingga tamu yang datang seringkali terlihat kebingungan. Ini terlihat baik bagi tamu yang belum melakukan reservasi maupun yang sudah. Hal ini mengakibatkan sering terjadi penumpukan dan antrian pada lokasi pintu masuk Balkondes.

2. Tujuan Kegiatan

Program kerja yang dilakukan memiliki tujuan untuk dapat membantu Balkondes Borobudur agar lebih siap dan tanggap dalam melayani tamu. Diharapkan juga dengan dilakukannya pembelajaran maka dapat menambah

pengetahuan karyawan, sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Selain itu dengan pembuatan penunjuk arah diharapkan dapat mempermudah tamu untuk melakukan reservasi serta pembuatan poster juga diharapkan dapat mengingatkan karyawan untuk menerapkan pelayanan prima ketika melayani tamu.

3. Metode, Kelompok Target

Metode yang dilakukan dalam melaksanakan program kerja yaitu dengan melakukan observasi dan identifikasi masalah terlebih dahulu. Melakukan sesi wawancara dengan manajer dan karyawan Balkondes Borobudur dengan menanyakan kesulitan atau masalah apa yang mereka hadapi. Setelah itu membuat kesimpulan dari hasil observasi tentang garis besar permasalahan yang ditemukan. Langkah selanjutnya adalah menyusun program kerja yang tepat dan kemudian melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing. Melakukan interview kepada karyawan untuk melihat pemahaman serta pengetahuan mereka mengenai pelayanan prima. Setelah disetujui, kemudian menyusun materi untuk pembelajaran pelayanan prima, membuat poster serta membuat penunjuk arah. Tidak lupa juga konsultasi dengan pihak Balkondes Borobudur, apakah sudah sesuai dengan yang mereka inginkan. Proses pembelajaran dilakukan pada siang hari pada jam satu siang pada saat pergantian *shift*, antara *shift* pagi dengan *shift* siang. Pembelajaran juga dilakukan secara fleksibel, karena melihat kesibukan dari karyawan di sana.

Pembelajaran yang dilakukan yaitu tentang pelayanan prima dengan materi yang diberikan berfokus pada *greeting*, *grooming* dan *gesture*. Pelayanan yang baik atau disebut juga dengan pelayanan prima merupakan suatu komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Tujuan dari memberikan pelayanan ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan menarik lebih banyak wisatawan untuk datang kembali (Aletta Dewi Maria & Krisnawati Setyaningrum Nugraheni, 2022). Supaya semuanya sesuai dengan target dan bermanfaat untuk karyawan maka dilakukan juga *pre-test* dan *post-test*. Dalam pembuatan penunjuk arah juga melakukan beberapa



kali konsultasi apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan seperti dari penulisan, desain dan bahan yang digunakan untuk penunjuk arah. Supaya penunjuk arah yang dibuat dapat terlihat dan bermanfaat kepada tamu dan tahan lama karena berada di luar ruangan, sehingga membutuhkan beberapa pertimbangan-pertimbangan.

Target kelompok dari program kerja yang dilakukan adalah karyawan dari Balkondes Borobudur terutama yang sering bertemu secara langsung dengan tamu. Terdapat lima karyawan yang diberikan pembelajaran mengenai pelayanan prima. Selama proses pelaksanaan program kerja, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, contohnya adalah ketika menentukan waktu untuk pelatihan yang susah dikarenakan sistem karyawan dalam bekerja adalah *shift*. *Shift* terbagi menjadi dua, yaitu *shift* pagi dan *shift* siang. Terkadang terdapat karyawan yang libur dan terhalang juga dengan *event-event* yang mereka miliki. Situasi dalam pelatihan kurang kondusif, karena terkadang terdapat tamu yang datang sehingga pelatihan harus tertunda.

4. Sumber Dana

Sumber dana dalam pembiayaan kegiatan program kerja ini adalah keseluruhan dana berasal dari kampus yaitu dengan maksimal dana yang diajukan sebesar Rp500.000. Dalam proses pengajuan dana maka diperlukan terlebih dahulu pembuatan proposal program kerja agar dana dapat dicairkan. Setelah dilakukan perhitungan perkiraan pengeluaran sebesar Rp270.000. Setelah program kerja dilakukan total dana yang dilakukan untuk pendukung pembelajaran pelayanan prima, seperti untuk print modul, percetakan poster serta pembuatan untuk penunjuk arah. Keseluruhan dana yang dikeluarkan adalah sebesar Rp214.000.

5. Waktu dan Tempat Penyelenggaraan

Waktu untuk penyelenggaraan program kerja selama satu bulan setengah yaitu dimulai dari akhir bulan September sampai dengan awal bulan November. Pelatihan dilakukan di Balkondes Borobudur. Berikut adalah tahap pelaksanaan program kerja, yaitu :



1. Minggu pertama dan kedua digunakan untuk observasi dan identifikasi masalah.
2. Minggu ketiga dan minggu keempat digunakan sebagai konsultasi dengan pihak Balkondes Borobudur dan mulai membuat penunjuk arah.
3. Minggu kelima dan keenam melakukan *interview*, menyusun materi, pelatihan, pembuatan dan pencetakan poster, dan mencetak penunjuk arah. Pelatihan dilakukan selama 2 hari secara langsung di Balkondes Borobudur, yaitu dimulai pukul 13.00-15.00 WIB.

6. Hasil Kegiatan

Dari beberapa program kerja yang sudah dijalankan terdapat hasil yang dapat terlihat yaitu :

1. Program pembelajaran Pelayanan Prima (*grooming, greeting* dan *gesture*) terdapat hasil, yaitu berupa karyawan mendapatkan pemahaman dan pengetahuan baru. Hal tersebut bisa dilihat dari sebelum dilakukannya pelatihan, tiga dari lima peserta kurang memahami mengenai apa itu pelayanan prima serta empat dari lima peserta juga kurang memahami mengenai *greeting, grooming, dan gesture*. Setelah dilakukan pembelajaran, seluruh peserta mampu menjelaskan dengan tepat mengenai pelayanan prima. Berdasarkan evaluasi, karyawan menjadi paham bagaimana harus bersikap dan berpenampilan ketika melayani tamu. Untuk membantu peserta memahami dan mengingat materi yang sudah diberikan, maka pada pelatihan ini, diberikan juga modul pembelajaran sebagai bahan bacaan.
2. Program pembuatan poster mengenai Pelayanan Prima (*Service Excellence, Grooming, Greeting* dan *Gesture*).

Poster sudah dicetak dan diberikan kepada pihak Balkondes Borobudur. Diharapkan poster tersebut sebagai pengingat kepada karyawan untuk menerapkan pelayanan prima.





Gambar 2. Poster

3. Program pembuatan fasilitas penunjang.
Sebagai fasilitas penunjang, dibuat penunjuk arah untuk memudahkan tamu yang datang. Penunjuk arah dibuat berdasarkan diskusi dengan pengelola Bankondes. Penunjuk arah dipasang di area pintu masuk Balkondes Borobudur karena dianggap strategis. Pemasangan penunjuk arah ini juga disesuaikan dengan jarak pandang tamu. Selain penunjuk arah, papan informasi juga dipasang pada titik-titik tertentu yang dianggap penting semisal jika tamu akan melakukan reservasi.



Gambar 3 : Penunjuk Arah



Bunga Rampai

Pemberdayaan UMKM di Desa Wisata Borobudur



Gambar 4 : Penunjuk arah



Gambar 5 : Papan Informasi

7. Refleksi Diri terhadap Kegiatan

Mahasiswa melalui program KKN Tematik ini mendapatkan banyak pengalaman serta pengetahuan dan ilmu baru yang tidak didapatkan diperkuliahan pada umumnya. *Hard skill* dan *soft skill* disini benar-benar digunakan dan dilatih. Melatih kepercayaan pada diri sendiri untuk bertanya dan memulai pembicaraan dengan orang baru merupakan hal yang tidak biasa dilakukan sebelumnya. Namun mahasiswa harus melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi. Belajar menghargai satu sama lain mengenai perbedaan yang ada serta belajara mengenai budaya yang ada, kebiasaan masyarakat, dan karakteristik masyarakat. Selain itu, dalam program kerja



yang dijalankan, hal yang dapat diperoleh adalah belajar bagaimana kondisi lapangan secara langsung. Seperti cara menghadapi tamu, melayani dan menyambutnya.

8. Simpulan dan Saran/Rekomendasi

Program KKN Tematik ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa dengan menerapkan ilmu yang dimiliki mahasiswa ke masyarakat. Mahasiswa mendapatkan banyak sekali manfaat serta pengetahuan dan menuntut mahasiswa untuk berfikir kreatif dan kritis dalam menghadapi permasalahan yang ada. Program ini juga memperluas relasi mahasiswa baik di dalam kampus maupun diluar kampus. Bagi Balkondes Borobudur, program ini mampu menambah pengetahuan bagi para karyawan Balkondes mengenai standar pelayanan prima. Selain itu, program ini juga menambah fasilitas penunjang di Balkondes seperti papan informasi dan penunjuk arah. Kedua fasilitas penunjang ini diharapkan dapat membantu tamu yang datang sehingga tamu memperoleh pengalaman berwisata yang lebih baik saat berkunjung ke Balkondes Borobudur. Saran untuk kegiatan lanjutan adalah, memberikan pelatihan mengenai pelayanan dan *hospitality* guna meningkatkan kualitas pelayanan di Balkondes Borobudur.

9. Daftar Acuan

- Maria, A.D & Nugraheni, K (2022). Pelatihan Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Wisata Unggulan Di Kota Salatiga. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia (JPKMI)*, 2(1), 6–9. <https://doi.org/10.55606/jpkmi.v2i1.65>
- Mafaza, A., & Setyowati, K. (2020). Collaborative Governance Dalam Pengembangan Desa Wisata. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(1), 7. <https://doi.org/10.31258/jkp.11.1.p.7-12>
- Saputra, T., & Utami, C. (2017). Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi. *Warta Lpm*, 20(2), 61–66.



10. Dokumentasi



Balkondes Borobudur



Homestay Balkondes Borobudur





Dokumentasi Pelatihan pada Karyawan Balkondes Borobudur



Membantu menyiapkan tempat untuk event



Membantu sekaligus belajar di kasir



Bunga Rampai

Pemberdayaan UMKM di Desa Wisata Borobudur



Kegiatan event di Balkondes Borobudur



Homestay Balkondes Borobudur



Bagian dalam Homestay





Wawancara dengan pihak balkondes borobudur

DAFTAR HADIR PELATIHAN HOSPITALITY

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Alice Tri Permingsari	
2.	Samudra Huda	
3.	Arifudin Alifan	
4.	Dedy Setyaningrum	
5.	Sugianto	

Daftar hadir pembelajaran

