

PELATIHAN PELAYANAN PRIMA PADA UMKM KAMPUNG SENI BOROBUDUR

Yohana Ignasia Afrani Manti
Titis Puspitarini

ABSTRAK

Kampung Seni Borobudur merupakan salah satu destinasi wisata budaya di sekitar kawasan Candi Borobudur yang memiliki potensi besar dalam sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Namun, keterbatasan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan menjadi tantangan utama dalam meningkatkan daya saing UMKM di kawasan ini. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelaku UMKM terkait pelayanan prima dan mengimplementasikan pelatihan yang relevan untuk meningkatkan kompetensi mereka. Metode yang digunakan adalah pelatihan partisipatif, yang melibatkan pengenalan konsep pelayanan prima, simulasi interaksi dengan pelanggan, dan evaluasi kinerja peserta. Hasil pelatihan menunjukkan bahwa mayoritas pelaku UMKM mengalami peningkatan pemahaman tentang pentingnya pelayanan prima, seperti keramahan, kecepatan, dan profesionalisme dalam melayani pelanggan. Selain itu, mereka juga mulai menerapkan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk menghadapi berbagai tipe pelanggan, baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Dampak pelatihan ini terlihat dari meningkatnya kepuasan pelanggan dan potensi pengembangan bisnis UMKM di Kampung Seni Borobudur. Disimpulkan bahwa pelatihan pelayanan prima berperan signifikan dalam mendukung keberlanjutan UMKM di sektor pariwisata. Dengan adanya pelatihan berkelanjutan dan dukungan dari berbagai pihak,

Kampung Seni Borobudur dapat menjadi contoh adanya pelaku UMKM yang memberikan pelayanan prima unggul.

Kata Kunci: UMKM, pelayanan prima, komunikasi, pelanggan

1. Latar Belakang

Kampung Seni Borobudur, yang terletak di kawasan sekitar Candi Borobudur, merupakan salah satu destinasi wisata budaya yang memiliki potensi besar dalam menarik wisatawan domestik dan mancanegara. Sebagai kawasan yang mengandalkan sektor pariwisata, keberadaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi salah satu tulang punggung perekonomian masyarakat setempat. UMKM di Kampung Seni Borobudur menawarkan berbagai produk lokal, seperti kerajinan tangan, makanan khas, dan seni pertunjukan, yang menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan. Namun, tantangan utama yang dihadapi oleh pelaku UMKM adalah rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pelayanan prima merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan usaha, terutama dalam sektor pariwisata yang sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Sayangnya, banyak pelaku UMKM di Kampung Seni Borobudur belum memahami dan mengimplementasikan konsep pelayanan prima secara optimal. Masalah ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya pengetahuan tentang pentingnya pelayanan prima, keterbatasan keterampilan komunikasi, dan rendahnya kemampuan dalam menghadapi kebutuhan pelanggan yang beragam. Kondisi ini sering kali menyebabkan pengalaman wisatawan menjadi kurang memuaskan, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada citra Kampung Seni Borobudur sebagai destinasi wisata.

Selain itu, persaingan yang semakin ketat di sektor pariwisata menuntut pelaku UMKM untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar mampu bersaing dengan destinasi wisata lain. Wisatawan, terutama dari mancanegara, memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan yang ramah, cepat, dan profesional. Ketidakmampuan memenuhi ekspektasi tersebut dapat menyebabkan



wisatawan enggan kembali atau memberikan ulasan negatif, yang berdampak pada menurunnya jumlah kunjungan.

Kurangnya pelayanan prima juga berdampak pada potensi ekonomi masyarakat setempat. Pelayanan yang tidak memadai dapat menghambat peluang peningkatan pendapatan pelaku UMKM, sehingga usaha mereka sulit berkembang secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan intervensi berupa pelatihan pelayanan prima untuk membekali pelaku UMKM dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan pelaku UMKM di Kampung Seni Borobudur mampu meningkatkan kompetensi mereka dalam melayani pelanggan, menciptakan pengalaman wisata yang positif, dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal secara keseluruhan.

Sebagai langkah awal, kami mencoba mengetahui kebutuhan para anggota UMKM terkait pelatihan pelayanan prima. Ibu Murni secara pribadi mengutarakan bahwa ia membutuhkan pelatihan pelayanan prima untuk berkomunikasi dengan baik. Kemudian, melalui bincang-bincang dengan para pelaku UMKM dan pengamatan di lapangan, permasalahan utama yang dihadapi oleh para anggota UMKM adalah kurangnya kemampuan untuk berkomunikasi dengan efektif dan pelayanan yang kurang profesional.

Selain itu, kami memberikan sedikit latihan soal di awal untuk mengukur kemampuan ibu-ibu dalam kelompok tersebut. Berkaitan dengan proses pembelajaran, materi akan diberikan dalam bentuk materi presentasi. Karena semua peserta kisaran umur 40-60 tahun, segala hal berbasis digital tidak akan dimasukkan ke dalam pembelajaran. Para peserta diharapkan dapat berkontribusi dalam pembelajaran bersama, serta dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan di kemudian hari. Kami juga menggali informasi untuk menentukan topik dan fitur bahasa. Pentingnya pelayanan prima tidak hanya sebagai strategi untuk meningkatkan daya saing, tetapi juga sebagai langkah untuk menjaga keberlanjutan pariwisata berbasis komunitas. Dengan upaya yang terkoordinasi antara pelaku UMKM, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya, Kampung Seni Borobudur memiliki peluang besar untuk menjadi destinasi wisata unggulan yang mampu memberikan manfaat ekonomi, sosial, dan budaya bagi masyarakatnya.



2. Tujuan Kegiatan

Kegiatan pelatihan pelayanan prima pada UMKM Kampung Seni Borobudur diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pelaku UMKM, baik secara individu maupun berkelompok. Tujuan utama dari kegiatan pelatihan UMKM di Kampung Seni Borobudur adalah sebagai berikut.

- a. Para pelaku UMKM dapat dengan terampil untuk memberikan layanan yang ramah, profesional, dan memuaskan.
- b. Dapat membantu pelaku UMKM mengenali harapan pelanggan agar dapat memberikan pengalaman yang berkesan.
- c. Setelah pelatihan ini, kemampuan UMKM dalam bersaing di pasar dengan layanan yang unggul makin kuat.
- d. Pelatihan ini memperkuat reputasi Kampung Seni Borobudur sebagai destinasi wisata budaya berkualitas.
- e. Pelatihan ini mendorong loyalitas pelanggan dan kunjungan ulang sehingga meningkatkan keuntungan bagi UMKM.
- f. Pelaku UMKM dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi masyarakat di sekitar Borobudur.

3. Metode Pelaksanaan

Kampung Seni Borobudur (KSB) yang memiliki kurang lebih 2.400 UMKM di dalamnya yang kemudian memiliki karakteristik berkelompok. Berkelompok yang dimaksud adalah masing-masing jenis UMKM di kelompokan terlebih dahulu, misalnya, UMKM *fashion* bersama kelompoknya, UMKM kerajinan bersama kelompoknya, dan UMKM makanan bersama kelompoknya. KSB kelompok tersebut disebut paguyuban.

Langkah kami diawali dengan proses wawancara yang detail dan sistematis. Tujuan wawancara ini untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan keterampilan berbahasa dalam melayani nasabah UMKM. Kami menggunakan alat penilaian yang komprehensif untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang kekuatan dan kelemahan masing-masing peserta.

Selain itu, dalam wawancara tersebut dapat didengar langsung dari para peserta mengenai pengalaman dan tantangan mereka dalam menjalankan sebuah usaha.



Setelah tahap wawancara selesai, tahap pengarahan dan pelatihan dimulai. Di sini, kami mengembangkan kurikulum pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik peserta, yang mencakup berbagai aspek penting, seperti teknik komunikasi yang efektif, etika bisnis, penanganan keluhan pelanggan, dan strategi pemasaran praktis. Pelatihan disampaikan dengan menggunakan berbagai metode, termasuk sesi interaktif, studi kasus, dan simulasi situasi layanan pelanggan, sehingga peserta dapat secara aktif belajar dan langsung menerapkan pengetahuan yang diperoleh.

Terakhir adalah tahap mentoring. Pada tahap ini peserta diajarkan langsung tentang lingkungan kerja. Dukungan ini dimaksudkan untuk mengamati dan mengevaluasi penerapan keterampilan yang dipelajari selama pelatihan.

4. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Keseluruhan waktu yang dihabiskan selama KKN Tematik, adalah dua bulan lamanya. Untuk kegiatan pelatihan pelayanan prima dilakukan pada dua hari berbeda dengan jarak waktu satu minggu dari pertemuan pertama menuju pertemuan ke-2. Untuk spesifikasi tanggal kegiatan, yaitu tanggal 11 November dan 18 November 2024. Lokasi kegiatan di Blok H, tepatnya berada di lantai 2 yang merupakan bagian bangunan dari Kampung Seni Borobudur. Pelatihan dilakukan di area terbuka. Waktu pelatihan kurang lebih 1 jam 30 menit sampai dengan 2 jam.

5. Hasil Kegiatan dan Diskusi

Dari hasil kegiatan pelatihan yang dilaksanakan ada beberapa perubahan dan peningkatan dari sisi komunikasi dan interaksi yang dilakukan oleh para pelaku UMKM Kampung Seni Borobudur. Pelatihan pelayanan prima yang dilaksanakan untuk pelaku UMKM di Kampung Seni Borobudur telah menghasilkan berbagai dampak positif yang cukup signifikan. Pelatihan ini diikuti oleh dua puluh pelaku UMKM yang bergerak di berbagai sektor, seperti kerajinan tangan, kuliner, dan busana. Tujuan utama pelatihan ini adalah meningkatkan kualitas layanan, daya saing, dan kepuasan pelanggan guna mendukung citra Kampung Seni Borobudur sebagai destinasi wisata budaya.



Peningkatan Keterampilan Layanan

Melalui pelatihan ini, peserta mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya pelayanan prima dalam menghadapi pelanggan. Mereka dilatih untuk bersikap ramah, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan. Selain itu, pelaku UMKM juga belajar cara menangani keluhan pelanggan secara profesional sehingga menciptakan pengalaman positif.



Gambar 1. Penyelsaian analisis situasi

Penguasaan Teknik Berkomunikasi dan Berinteraksi dengan Pelanggan

Peserta diajarkan berbagai teknik yang berorientasi pada pelanggan, seperti membangun hubungan personal, memahami keinginan pelanggan, dan memberikan solusi yang kreatif. Hasilnya, banyak UMKM mulai menerapkan pendekatan yang lebih proaktif dalam melayani pelanggan, yang berkontribusi pada meningkatnya kepuasan wisatawan.

Mendukung Citra Kampung Seni Borobudur

Hasil pelatihan ini tidak hanya dirasakan oleh pelaku UMKM, tetapi juga berdampak pada Kampung Seni Borobudur secara keseluruhan. Dengan pelayanan yang lebih baik, wisatawan merasa puas dan memberikan ulasan positif. Hal ini memperkuat citra Kampung Seni Borobudur sebagai destinasi wisata budaya yang menarik dan berkualitas.

6. Simpulan dan Saran/Rekomendasi

Pelatihan pelayanan prima bagi pelaku UMKM di Kampung Seni Borobudur sangat penting untuk meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan, kualitas pengalaman pengunjung dan daya saing pelayanan sesama pelaku UMKM. Pelaku UMKM perlu dibekali dengan keterampilan komunikasi yang baik, kesadaran akan pentingnya interaksi, serta kemampuan dalam berkomunikasi yang baik sebagai alat bantu promosi. Selama KKN Tematik, kami menyadari pentingnya kolaborasi antara masyarakat dan pendamping dalam proses pelatihan ini. Pengalaman ini mengajarkan saya untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan memahami tantangan apa yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam memperbaiki pelayanan. Dengan peningkatan pelayanan, diharapkan Kampung Seni Borobudur dapat lebih dikenal dan berkembang secara berkelanjutan kedepannya.

7. Daftar Acuan

Yuliana, A., Yulianti, O., Wijaya, E., Sudarsono, A., & Putri, L. G. (2024). Penyuluhan peningkatan kualitas pelayanan prima pada Toko Baju Tulip Bengkulu. *Jurnal Dehasen untuk Negeri*, 3(2), 177-182. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/dehasenuntuknegeri/article/view/6272>



Dokumentasi Kegiatan



Serah terima mahasiswa/i KKNT 2024



Mahasiswa/i KKNT belajar membuat *dream catcher*



Proses pembuatan wingko



D'Cikalan Cafe



Mahasiswa/i berkunjung ke D' Cikalan



Serah terima mahasiswa/i KKNT 2024 kepada Kepala Desa

