

Optimalisasi Pelayanan Prima (Excellent Service) di Sanctoo Suites & Villas, Desa Sukawati, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali

Ni Luh Christine Prawitha Sari Suyasa

^a Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan, dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura, Badung, Bali, Indonesia.

Ni Kadek Widyastuti

^b Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan, dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura, Badung, Bali, Indonesia.

Agus Satyananda Mastra

^c Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan, dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura, Badung, Bali, Indonesia.

Sidhi Bayu Turker

^d Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan, dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura, Badung, Bali, Indonesia.

Putu Steven Eka Putra

^e Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan, dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura, Badung, Bali, Indonesia.

I Nengah Rata Artana

^d Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan, dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura, Badung, Bali, Indonesia.

Eko Sulisty

^d Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan, dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura, Badung, Bali, Indonesia.

Alamat :

Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan, dan Humaniora, Universitas
Dhyana Pura, Badung, Bali, Indonesia.

Korespondensi penulis: widyastuti@undhirabali.ac.id

Abstrak. Pariwisata dan perhotelan adalah sektor yang menjanjikan dalam pemenuhan ekonomi masyarakat dan saling melengkapi. Hotel yang merupakan faktor utama dalam memberikan pengaruh terhadap pengalaman wisatawan selama perjalanan wisatanya. Pelayanan Prima atau yang diberikan oleh hotel dalam meningkatkan reputasi layanan akomodasi dapat memberikan peningkatan kunjungan wisatawan terutama ke Pulau Bali. Upaya memberikan citra positif suatu hotel, pihak pengelola, karyawan dan seluruh trainee memiliki peranan penting dalam menciptakan tujuan tersebut. Sanctoo Villas and Suite yang terletak di Desa Singapadu, Gianyar berupaka untuk meningkatkan layanan prima guna meningkatkan guest satisfaction. Namun SOP yang telah dibuat yang



digunakan sebagai standar pelayanan belum dapat diimplementasikan dengan baik. Melalui sinergisitas dari bentuk kerjasama yang telah terjalin dengan Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, diperlukan pendampingan dari akademisi untuk meningkatkan pengetahuan mengenai Excellent Service yang mencakup customer service, grooming, hygiene dan sanitasi serta memberikan pemahaman akan pentingnya disaster preparedness untuk mengantisipasi layanan ketika terjadinya hal emergency di kemudian hari. Kegiatan pengabdian ini akan melibatkan manajer, karyawan, dan trainee dari Sanctoo Villas & Suites dan dosen tetap serta mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.

Kata Kunci : Customer Service, Disaster Preparedness, Excellent Service, Grooming, Hygiene and Sanitation.

LATAR BELAKANG

Pariwisata dan perhotelan adalah sektor yang menjanjikan dalam pemenuhan ekonomi masyarakat serta saling melengkapi. Hotel yang merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan pengaruh terhadap pengalaman wisatawan selama perjalanan wisatanya. Pelayanan prima atau excellent service yang diberikan oleh hotel dapat meningkatkan reputasi layanan akomodasi tersebut terlebih lagi terhadap Pulau Bali sebagai destinasi wisata. Pelayanan prima dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu yang menginap ataupun yang berkunjung ke hotel juga dapat meningkatkan peluang untuk mendapatkan ulasan (review) yang baik (Ergüt, 2021). Dari review tersebut akan dapat memberikan rekomendasi akomodasi bagi calon tamu yang akan menginap di masa mendatang. Hal ini berdampak positif pada citra hotel dan memperluas jangkauan pasar.

Upaya memberikan citra positif suatu hotel, pihak pengelola, karyawan dan seluruh trainee memiliki peran penting dalam menciptakan tujuan tersebut. Salah satu penyedia akomodasi dan layanan wisatawan yang berlokasi di Desa Singapadu, Gianyar, Sanctoo Villas and Suite, terus berupaya untuk meningkatkan layanan prima guna meningkatkan guest satisfaction. Namun dalam upayanya meningkatkan guest satisfaction tersebut, Sanctoo memerlukan pendampingan dalam memberikan wawasan tentang pentingnya pelayanan prima terhadap seluruh lapisan pekerja di hotel tersebut. Walaupun SOP telah dibuat dalam melayani kebutuhan wisatawan, namun belum dapat terimplementasikan dengan baik, seperti contohnya pada customer service, grooming para pekerja, hygiene dan sanitasi di masing-masing departemen belum terimplementasikan dengan baik. Selain itu, ketakutan para pekerja hotel akibat dari dampak Pandemi Covid-19 masih terus menghantui, sehingga para pekerja perlu diberikan pemahaman tentang disaster preparedness yang dapat terjadi sewaktu-waktu tanpa adanya peringatan.

Dalam perkembangan pariwisata terlebih lagi setelah pandemi, terjadi fenomena orang-orang melakukan perjalanan liburan secara intensif dan ekstensif. Hal ini memberikan dorongan kuat terhadap wisatawan baik lokal, nasional, maupun internasional untuk “revenge” atau “membalas dendam” terhadap waktu yang telah dihabiskan dirumah, kehilangan kebebasan melakukan perjalanan, ataupun mengalami pembatasan selama masa pandemi (Zhao & Liu, 2023). Sehingga tren perjalanan pasca – pandemi yang dikenal dengan “revenge tourism” menyebabkan peningkatan wisatawan di berbagai tempat, terutama di Pulau Bali. Untuk mengantisipasi lonjakan wisatawan, Sanctoo Villas and Suite berupaya untuk memberikan layanan prima demi terpenuhinya guest satisfaction dengan didukung oleh akademisi dalam memberikan peningkatan pengetahuan terhadap seluruh management, karyawan, dan trainee yang ada di Sanctoo Villas dan Suite.

TINJAUAN PUSTAKA

Pariwisata

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Seorang wisatawan atau turis adalah seorang yang melakukan perjalanan wisata paling tidak sejauh 80 km dari rumahnya dengan tujuan rekreasi. Banyak negara bergantung pada sektor dari industri pariwisata ini sebagai sumber pajak dan pendapatan perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. Oleh karena itu pengembangan industry pariwisata ini merupakan salah satu strategi yang dipakai oleh wilayah tertentu sebagai daya tarik wisatawan untuk

meningkatkan penjualan barang maupun jasa. Menurut Undang – undang No 10/2009 tentang kepariwisataan ialah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat.

Event Marketing

Belch (2018) menyebutkan bahwa event marketing merupakan bentuk promosi yang dilakukan perusahaan dimana merk yang dihasilkan suatu perusahaan dikaitkan dengan suatu kegiatan yang memiliki tujuan agar suatu produk dapat dipromosikan dan konsumen merasakan pengalaman saat mengikuti kegiatan tersebut. Sementara menurut Clow (2018) event marketing adalah ketika perusahaan mengeluarkan biaya untuk membuat acara sendiri atau mensponsori suatu program atau acara. Event marketing pada dasarnya adalah suatu acara yang dibangun untuk menyatukan orang – orang selama periode waktu tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pelayanan Prima

- a) Service Excellence atau layanan unggulan pada konsumen itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis dengan baik. Service Excellence mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabahnya.
- b) Menurut Daryanto & Ismanto (2014: p,107) menuturkan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Bentuk pelayanan prima itu sendiri tidak terlepas dari tiga komponen penting, yaitu adanya attitude, skill, dan knowledge yang berakhir pada kompetensi yang handal sebagai aparatur pemerintah. pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik yang dapat melampaui harapan dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan standar kualitas yang tinggi.
- c) Menurut pendapat Maddy (2009; p,8), pelayanan prima (Service Excellent) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi 17 standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Pentingnya Pelayanan Prima (Service Excellence)

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu perusahaan (Rahmayanty 2013) p

- a) Pelayanan prima memiliki makna ekonomi Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya. Bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan melalui testimony (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

- b) Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan. Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- c) Persaingan yang semakin maju Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin ketatnya kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.
- d) Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan

TUJUAN DAN MANFAAT PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Tujuan dari pengabdian di Sanctoo Suites and Resort adalah :

- a) Untuk memberi dan menambah wawasan, dan pengetahuan bagi pegawai dan training dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu.
- b) Untuk memberikan penjelasan penerapan CHSE bagi pegawai dan staff maupun training di Sanctoo Suites and Villas

METODE PENELITIAN

Metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan secara offline di Sanctoo Suites and Villas Ubud. Selama kegiatan pengabdian masyarakat peserta yang merupakan pegawai dan training Sanctoo Suites and Villas diberikan wawasan dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu yang menginap di Sanctoo Suites and Villas.

- a) Peserta dalam kegiatan ini adalah pegawai dan training di Sanctoo Suites and Villas Ubud.
- b) Pelaksanaan pengabdian Masyarakat ini dilakukan pada bulan Juni 2024 dengan tahapan sebagai berikut :
- c) Melakukan penjajagan / pendekatan dengan pimpinan Sanctoo Suites and Villas tentang kebutuhan pendampingan dalam bidang pelayanan prima juga informasi pendampingan pengetahuan CHSE
- d) Melakukan pendampingan memberikan pemahaman dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu.
- e) Memberikan pelatihan dan menjelaskan pengertian guest satisfaction kepada

pegawai dan training di Sanctoo Suite and Villas

HASIL LUARAN YANG DICAPAI

Kegiatan pengabdian masyarakat dimulai dengan melaksanakan pendekatan dan melakukan koordinasi dengan Pimpinan Sanctoo Suite and Villas Ubud yang membahas tentang kegiatan pengabdian yang akan dilakukan bersama pegawai dan training di Sanctoo Suites and Villas berkaitan dengan kebutuhan pendampingan dalam memberikan pemahaman pelayanan prima dan guest satisfaction kepada tamu.

Kegiatan pengabdian dilaksanakan pada tanggal 26 dan 27 Juli 2024 diawali dengan persiapan dosen dan mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan sehari sebelum kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan. Pada tanggal 26 Juni 2024 pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat diawali dengan sambutan oleh Pimpinan Sanctoo Suites and Villas Ubud dan pengenalan prodi D4 Manajemen Perhotelan dan pentingnya penerapan CHSE oleh ketua program studi D4 Manajemen Perhotelan Ni Kadek Widyastuti,SE.,M.Par. Kemudian dilanjutkan dengan pemaparan materi guest satisfaction dan pelayanan prima kepada tamu kemudian diikuti oleh narasumber yang lain dari dosen tetap D4 Manajemen Perhotelan sesuai jadwal yang sudah disepakati. Jumlah peserta yang mengikuti kegiatan ini sebanyak 21 orang yang terdiri dari pegawai dan training di Sanctoo Suites and Villas Ubud. Antusias peserta selama mengikuti pelatihan sangat komunikatif dan proaktif dalam mengikuti kegiatan pengabdian ini.

Tabel 1 Kegiatan Pengabdian Masyarakat

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan	Tempat	Penanggung Jawab	Ket
1	25 Juni 2024	09.00-12.00	* Persiapan bersama mahasiswa	Ruang Prodi D4 Manajemen Perhotelan	Kaprodi D4 MP Ni KadekWidyastuti, SE.,M.Par	Semua anggota PKM dan Mahasiswa
2	26 Juni 2024	09.00-09.30	<ul style="list-style-type: none"> • Sambutan General Manager Sanctoo Suites and Villas Ubud • Pengenalan Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dan CHSE 	Sanctoo Suites and Villas Ubud	Kaprodi D4 MP Ni KadekWidyastuti, SE.,M.Par	Pegawai dan Training Sanctoo Suite and Villas
3		09.30-10.30	<ul style="list-style-type: none"> • Teori dasar penerapan CHSE 	Sanctoo Suites and Villas Ubud	Dr. Sidhi Bayu Turker,SH.,M.Par	
4		10.30-14.00	Pemaparan materi Guest Satisfaction	Sanctoo Suites and Villas Ubud	Agus Satyananda Mastra,BA.,MA serta perwakilan	

					mahasiswa	
5	27 Juni 2024	09.30– 12.00	Pelayanan Prima	Sanctoo Suites and Villas Ubud	Putu Steven Eka Putra, ST.,M.Par	
6		12.00- 13.00	Istrahat Makan Siang	Sanctoo Suites and Villas Ubud	Panitia	
7		1300- 15.00	Aspek Grooming pada Frontliner	Sanctoo Suites and Villas Ubud	N. L Christine P. Suyasa,BS.,M.Par	
8		15.00- 15.30	Penutupan	Sanctoo Suites and Villas Ubud	Ni Kadek Widyastuti, SE.,M.Par	

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh Team pengabdian masyarakat Universitas Dhyana Pura mendapat respon yang positif dari seluruh peserta. Peserta sangat antusias dalam mengikuti kegiatan ini dan mengikuti acara ini sampai selesai dan merasakan manfaat dari materi yang diberikan.

Dari hasil diskusi dengan para peserta maka saran untuk pengabdian selanjutnya

1. Kegiatan ini dapat dilakukan secara berkelanjutan di bidang yang lain seperti pelatihan bahasa inggris, dan cross culture
2. Melibatkan prodi Sastra Inggris maupun pelatihan bahasa inggris.

DAFTAR REFERENSI

Pelatihan Pondok Wisata, Kemenpar RI, 2019

Penerapan CHSE di Destinasi Wisata, Kemenpar RI, 2020

Supranto, Johannes, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.

Sukarsa, I Made, 1999. *Pengantar Pariwisata*, Badan Kerjasama Perguruan Tinggi Negeri Indonesia Timur (BKS – PTN – INTIM)

Swarbrooke, John dan Susan Horner, 2004. *Consumer Behaviour in Tourism*, UK, Elsevier Butterworth Heinemann.

. Wahab, Salah Ph.D, 2003. *Manajemen Kepariwisata*, Jakarta, Pradnya Paramita.