

PELATIHAN PARIWISATA MENUJU LAYANAN BERKUALITAS DI KAMPUNG BUDAYA BETAWI SETU BABAKAN JAKARTA

Sofiani¹, Roozana Maria Ritongan², Supina³, Feronika Berutu⁴

Prodi Hospitality dan Pariwisata, Universitas Bunda Mulia

sofiani@bundamulia.ac.id

Abstract

Tourism activities that use culture as an object are known as cultural tourism, which is currently visited by many local and foreign tourists. Apart from attractions, accessibility, amenities and tourism support services, good service and human resources (HR) also play a role in this tourist attraction so that it can provide quality services and be able to compete with other cultural tourism villages. Setu Babakan Betawi Village is a place where visitors can see and interact with Betawi culture in full, including; dance, music, theater, cultural processions and Betawi silat. The event was held on Friday, November 3 2023 in the Setu Babakan Betawi Village hall area. The activity began with welcoming remarks from representatives of the Setu Babakan management and the Chair of PKM Activities from Bunda Mulia University, Mrs. Roozana. Then, after the friendly gathering, material presentation activities began regarding Introduction to Tourism, English for Tourism, Sapta Pesona, Excellent Service, Appetizer Demo. Based on the calculation of the results of the questionnaire given to 20 participants for all material, the Educational category (Abdimas activities are useful and answer the needs of participants) the average result of the questionnaire is 3.53, Objective (The material presented is in accordance with the conditions and problems faced participants) the average result of the questionnaire was 3.47, Accountable (Material was presented clearly and could be understood by participants) the average result of the questionnaire was 3.70%, Transparent (Participants were actively involved in implementing the activity) the average result of the questionnaire of 3.60%.

Kata kunci: *Tourism, Excellent Service, Sapta Pesona*

Abstrak

Kegiatan pariwisata yang menggunakan budaya sebagai obyeknya dikenal dengan wisata budaya, yang sekarang ini banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Selain atraksi, aksesibilitas, amenities, dan jasa pendukung pariwisata, pelayanan yang baik dan sumber daya manusia (SDM) turut berperan pada daya tarik wisata ini agar dapat memberikan layanan yang berkualitas dan dapat bersaing dengan kampung wisata budaya lainnya. Perkampungan Betawi Setu Babakan adalah tempat dimana pengunjung dapat melihat dan berinteraksi dengan kebudayaan Betawi secara lengkap antara lain yaitu; tarian, musik, teater, prosesi budaya dan silat Betawi. Acara dilakukan pada hari jumat, 3 November 2023 di area aula Kampung Betawi Setu Babakan kegiatan di mulai dengan kata sambutan dari perwakilan pengurus setu babakan dan Ketua Kegiatan PKM dari Universitas Bunda Mulia Ibu Roozana. Kemudian setelah ramah tamah di mulailah kegiatan pemaparan materi mengenai Pengenalan Pariwisata, English for Tourism, Sapta Pesona, Layanan Prima, Appetizer Demo. Berdasarkan perhitungan hasil kuesioner yang di berikan kepada peserta sebanyak 20 orang untuk seluruh materi maka katagori Edukatif (Kegiatan Abdimas bermanfaat dan menjawab kebutuhan Peserta) hasil rata-rata kuesioner adalah sebesar 3,53, Objektif (Materi yang disampaikan sesuai dengan kondisi dan masalah yang dihadapi peserta) hasil rata-rata kuesioner sebesar 3,47, Akuntabel (Materi disampaikan dengan jelas dan dapat dipahami oleh peserta) hasil rata-rata kuesioner sebesar 3,70%, Transparan (Peserta dilibatkan secara aktif dalam pelaksanaan kegiatan) hasil rata-rata kuesioner sebesar 3,60%.

Kata kunci: *Pariwisata, Layanan Prima, Sapta Pesona*

Pendahuluan

Kegiatan pariwisata yang menggunakan budaya sebagai obyeknya dikenal dengan wisata budaya, yang sekarang ini banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Selain atraksi, aksesibilitas, amenities, dan jasa pendukung pariwisata, pelayanan yang baik dan sumber daya manusia (SDM) turut berperan pada daya tarik wisata ini agar dapat memberikan layanan yang berkualitas dan dapat bersaing dengan kampung wisata budaya

lainnya. Perkampungan Betawi Setu Babakan adalah tempat dimana pengunjung dapat melihat dan berinteraksi dengan kebudayaan Betawi secara lengkap antara lain yaitu; tarian, musik, teater, prosesi budaya dan silat Betawi. Agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas di Kampung Betawi Setu Babakan, kami dari Prodi Hospitality dan Pariwisata Universitas Bunda Mulia Serpong bermaksud pada kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) memberikan pelatihan pariwisata pada

masyarakat Kampung Betawi Setu Babakan mengenai layanan yang berkualitas dan memberikan wawasan serta pemahaman mengenai pariwisata. Pelatihan yang diberikan adalah; Pengenalan Pariwisata, English for Tourism, Sapta Pesona, Layanan Prima, Appetizer Demo. Adapun sasaran dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini yaitu; untuk membekali dan memberikan pemahaman masyarakat kampung Betawi Setu Babakan dengan pelatihan dan pengetahuan mengenai layanan berkualitas dalam bidang pariwisata. Tujuan diadakannya kegiatan abdimas ini adalah guna Memberikan pelatihan pariwisata pada masyarakat Kampung Betawi Setu Babakan, Memberikan pemahaman tentang Pengenalan Pariwisata, Memberikan pembelajaran English for Tourism, Memberikan pemahaman mengenai Layanan Prima, Memberikan pelatihan mengenai cara membuat Appetizer dan Mixing Drink. Dengan diadakannya kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari para peserta dimana para peserta adalah pengiat UMKM dan pengelola dari Kampung Budaya Betawi Setu Babakan.

Permasalahan yang di alami oleh Setu Babakan Jakarta adalah masih kurangnya pengertian mengenai berbagai aspek wisata untuk para UMKM dan pengelola wisata di daerah tersebut, dengan diadakannya kegiatan ini di harapkan dapat memberikan masukan dan perubahan yang signifikan dalam mengaplikasikan layanan yang berkualitas di Setu Babakan Jakarta.

Metode Pelaksanaan

a. Persiapan

Tahapan persiapan adalah dengan melakukan diskusi kepada pihak pengelola kampung budaya betawi dan perwakilan UMKM untuk mengetahui materi pelatihan atau kegiatan apa saja yang di butuhkan dari pihak pengelola sehingga di harapkan materi dan pelatihan yang di sampaikan dapat tepat sasaran dan dapat di aplikasikan secara langsung dalam menjalankan pengelolaan kampung budaya betawi dan UMKM.

b. Tahap pelaksanaan

Acara dilakukan pada hari juamt, 3 November 2023 di area aula Kampung Betawi Setu Babakan kegiatan di mulai dengan kata

sambutan dari perwakilan pengurus setu babakan dan Ketua Kegiatan PKM dari Universitas Bunda Mulia Ibu Roozana. Kemudian setelah ramah tamah di mulailah kegiatan pemaparan materi mengenai:

1. Pengenalan Pariwisata
2. English for Tourism
3. Sapta Pesona
4. Layanan Prima
5. Appetizer Demo

c. Evaluasi

Peserta hadir sebanyak 20 orang yang terdiri dari pengiat UMKM dan para pengurus dari Kampung Betawi Setu Babakan yang sangat antusias menyaksikan seluruh rangkaian kegiatan abdimas ini.

Hasil dan Pembahasan

Acara dilakukan hari jumat, 3 November 2023 di area aula Kampung Betawi Setu Babakan di mulai dengan kata sambutan dari Perwakilan Pengurus Setu Babakan. dan kemudian dilanjutkan dengan Ketua Kegiatan PKM dari Universitas Bunda Mulia Ibu Roozana Maria Ritonga BBA., M.Par. Setelah itu segera dilakukan kegiatan abdimas yaitu pemaparan materi mengenai English for Tourism yang di bawakan oleh Ibu Roozana Maria Ritonga BBA., M.Par. Materi ini sangat penting disampaikan dimana bahasa inggris merupakan salah satu yang paling penting dalam insutri pariwisata. Dengan menguasai basic english tentu saja dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari para pengusaha UMKM di setu babakan dan para pengelola. Tingginya minat wisatawan mancan negara untuk berkunjung ke setu babakan tentu saja menjadikan basic english menjadi salah satu yang paling diperlukan dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya pengetahuan tersebut diharapkan dapat lebih meningkatkan lagi jumlah kunjungan mancan negara di setu babakan.

Pemaparan kedua mengenai Layanan Prima oleh Ibu Sofiani, Menurut Rahmayanty (2010), pelayanan prima adalah layanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Menurut Tri Sulistiowati (2022) manfaat pelayanan prima yang paling utama adalah meningkatkan kualitas standar pelayanan perusahaan. Penerapan pelayanan prima dalam

standar-standar tersebut tentunya dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Jika perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang bagus, maka akan berdampak baik pada citranya. Selain itu, pelanggan tentu lebih senang memperoleh pelayanan di perusahaan yang baik, sehingga berpengaruh pada loyalitas pelanggan dan berdampak pada keuntungan perusahaan. Tujuan dari pelayanan prima adalah Menyediakan pelayanan positif, berkualitas, sekaligus berkesan bagi pelanggan. Membantu pelanggan membuat keputusan pembelian secara mudah dan cepat. Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang dan jasa yang dijual. Menghindari terjadinya tuntutan dari pelanggan terkait produk atau jasa yang dijual. Membuat pelanggan merasa diperlakukan secara baik dan diperhatikan. Mempertahankan loyalitas konsumen. Dengan memberikan pelatihan pelayanan prima diharapkan para pemilik UMKM dan pengelola setu babakan dapat mengaplikasikan dalam kegiatan sehari-hari. Tidak dapat di pungkiri pelayanan merupakan hal terpenting dalam industri jasa, terutama di industri jasa pariwisata. Pelayanan di industri pariwisata menjadi hal terpenting di atas segalanya. Dengan adanya pengetahuan mendasar mengenai pelayanan prima ini diharapkan kualitas layanan dari UMKM dan pengelola di setu babakan dapat meningkat bahkan dapat seperti kualitas layanan hotel-hotel berbintang di Indonesia.

Pemaparan ketiga mengenai Sapta Pesona yang di bawakan oleh Ibu Feronika Berutu S.ST.Par., M.Par. Sapta pesona merupakan suatu konsep sadar wisata yang diimplementasikan dengan tujuan menarik minat wisatawan untuk mengunjungi kawasan objek wisata (Hamzah dan Utomo, 2016). Konsep tersebut berkaitan dengan peran dan dukungan masyarakat dalam menciptakan kondisi lingkungan yang kondusif (Wijaya et al., 2016). Tujuh unsur atau kondisi tersebut antara lain:

1. Aman.
2. Tertib.
3. Bersih.
4. Sejuk.
5. Indah.
6. Ramah.
7. Kenangan

Di samping itu, jika program sapta pesona dilaksanakan dengan baik dengan memenuhi segala unsur-unsurnya, tentu juga berdampak pada para wisatawan. Dengan pemaparan materi mengenai sapta pesona ini diharapkan para peserta dapat memperkuat dasar-dasar dari sapta pesona yang dapat di aplikasikan di lokasi Kampung Budaya Betawi Setu Babakan. Sapta pesona merupakan dasar terpenting dalam menjalankan pariwisata, tanpa adanya sapta pesona pariwisata tidak dapat berjalan dengan baik.

Pemaparan keempat mengenai Pengenalan Pariwisata dibawakan oleh Ibu Supina SST.Par., M.Par., M.M. Menurut Meyers (2009) dalam Kurniansah (2016), pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya. Kampung Budaya Betawi Setu Babakan termasuk kedalam kategori Heritage tourism, yaitu bentuk wisata yang terfokuskan pada warisan dan kebudayaan yang turun temurun, akan tetapi lebih memfokuskan pada lokasi dan tempat yang menjadi sumber budaya tersebut. Identitas ini tentunya dapat dijadikan daya tarik dari lokasi Kampung Budaya Betawi Setu Babakan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Dengan tetap mempertahankan keaslian dan identitas tersebut kampung budaya betawai dapat menjadi salah satu destinasi wisata favorit di daerah Jakarta. Lingkungan yang asri kebersihan yang baik dan kualitas sumber daya manusia yang mempuni menjadikan kampung budaya Betawi setu babakan dapat menjadi salah satu destinasi wisata pilihan utama untuk para wisatawan baik local maupun mancan negara. Mempertahankan adalah hal tersulit dalam menjalankan suatu kegiatan. Pengelolaan yang baik dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas dari destinasi tersebut, menambah inovasi di beberapa aspek bisa dijadikan sebagai salah satu pilihan dalam meningkatkan kualitas pariwisata di destinasi wisata Kampung Budaya Betawi Setu Babakan.

Setelah 4 pemaparan materi selesai para peserta di ajak kembali untuk mengikuti kegiatan praktik pembuatan appetizer fushion

dari makanan khas betawi bersama Andri dan Felix mahasiswa Hospitality dan Pariwisata Universitas Bunda Mulia. Para peserta terlihat aktif dan sangat memperhatikan kegiatan pembuatan appetizer dan setelah mencoba untuk mempraktikkan pembuatan secara langsung para peserta di perbolehkan untuk mencicipi minuman yang telah mereka buat.

No	Komponen	Rata-rata Penilaian
1	Edukatif	3,53
2	Objektif	3,47
3	Akuntabel	3,70
4	Transparan	3,60
Jumlah Responden		20
Jumlah Narasumber		4

Berdasarkan perhitungan hasil kuesioner yang di berikan kepada peserta sebanyak 20 orang untuk seluruh materi maka katagori Edukatif (Kegiatan Abdimas bermanfaat dan menjawab kebutuhan Peserta) hasil rata-rata kuesioner adalah sebesar 3,53, Objektif (Materi yang disampaikan sesuai dengan kondisi dan masalah yang dihadapi peserta) hasil rata-rata kuesioner sebesar 3,47, Akuntabel (Materi disampaikan dengan jelas dan dapat dipahami oleh peserta) hasil rata-rata kuesioner sebesar 3,70%, Transparan (Peserta dilibatkan secara aktif dalam pelaksanaan kegiatan) hasil rata-rata kuesioner sebesar 3,60%.

Kesimpulan

Selama kegiatan berlangsung, berdasarkan intensitas tanya jawab yang muncul ternyata kegiatan Pengabdian ini memberikan hasil sebagai berikut:

Adanya peningkatan pengetahuan dan pemahaman serta ketrampilan dalam berbahasa inggris. Adanya tambahan pengetahuan dalam memberikan layanan. Adanya tambahan motivasi dalam pengelolaan yang lebih baik. Adanya penguatan dasar-dasar pariwisata.

Saran

Diperpanjang waktu kegiatan dengan menambah kegiatan secara berkala dan terjadwal. Diperbanyak peserta dan dilakukan banyak kegiatan praktik.

Daftar Pustaka

- Agushinta, L., & Wijaya, R. A. K. (2016). Pengaruh penerapan kesehatan dan keselamatan kerja terhadap kecelakaan kerja karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 2(2), 287-295.
- Hamzah, Faizal dan Eko Tri Utomo. 2016. Implementasi Sapta Pesona pada Museun Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung. *Jurnal Pariwisata*. Vol III No. 2. Bandung : BSI.
- Koen Meyers. 2009. *Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata*. Jakarta: Unesco Office.
- Kurniansah, R. 2016. Persepsi Dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Komponen Destinasi Wisata Lakey-Hu'U, Kabupaten Dompu. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, January 1970.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu