

PELATIHAN PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN WISATA UNGGULAN DI KOTA SALATIGA

Aletta Dewi Maria¹, Krisnawati Setyaningrum²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia

³Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia

*e-mail: aletta.dewimaria@gmail.com¹, krisnawatisetyaningrum18@gmail.com²

082227759292, 087836602502

Abstrak

Pelayanan prima atau juga dikenal dengan excellent service adalah upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Tujuan dari pelayanan ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kota Salatiga merupakan salah satu kota di Jawa Tengah yang memiliki potensi yang cukup besar sebagai wisata unggulan di Jawa Tengah. Pengabdian Masyarakat STIEPARI berupa untuk mewujudkan Salatiga menjadi wisata unggulan di Jawa Tengah yaitu dengan memberikan pelatihan pelayanan prima terhadap masyarakat terutama di 3 kelurahan yaitu Kelurahan Ledok, Tegalrejo, dan Kumpulrejo.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam tiga tahapan yaitu tahap sosialisasi dan persiapan, tahap implementasi, dan tahap evaluasi. Pada tahapan pertama, dilakukan koordinasi internal tim pelaksana kegiatan maupun koordinasi eksternal yang melibatkan mitra kegiatan, tahapan implementasi merupakan proses koordinasi melalui FGD yang hadir dan beberapa komunitas masyarakat dan juga pemerintah terkait, tahap Praktek Lapangan melalui observasi langsung ke lapangan dan tahapan terakhir berupa evaluasi kegiatan, yaitu evaluasi teknis dan evaluasi melalui diskusi langsung dengan beberapa pihak untuk mencapai kesimpulan.

Kata kunci: Salatiga, Pelayanan Prima, Pariwisata, Pengabdian Masyarakat

Abstract

Excellent service or also known as excellent service is an effort to provide the best service to customers. The purpose of this service is to increase customer satisfaction. The city of Salatiga is one of the cities in Central Java that has considerable potential as a leading tourism destination in Central Java. STIEPRI's Community Service is to make Salatiga a leading tourism destination in Central Java, namely by providing excellent service training to the community, especially in 3 urban villages, namely Ledok Village, Tegalrejo, and Kumpulrejo.

The implementation of the activities is carried out in three stages, namely the socialization and preparation stage, the implementation stage, and the evaluation stage. In the first stage, internal and external coordination of activity implementers is carried out involving activity partners, the implementation stage is a coordination process through the FGD who attended and several communities and also the relevant government, the stage is through direct observation to the field and the last stage is activity evaluation, namely technical evaluation and evaluation. evaluation through direct discussions with several parties to reach conclusions.

Keywords: Salatiga, Excellent Service, Tourism, Community Service

1. PENDAHULUAN

Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi besar yang terletak di pulau Jawa dan merupakan salah satu destinasi pariwisata. Secara geografis letak provinsi ini berada di tengah pulau Jawa yang berbatasan dengan Jawa Barat dan Jawa Timur sehingga dapat

dikatakan bahwa provinsi ini merupakan provinsi yang strategis. Maka tidak mengherankan jika provinsi ini menjadi destinasi favorit bagi wisatawan untuk dijadikan sebagai tempat tujuan wisata selain Bali. Beragamnya objek dan daya tarik wisata menjadi salah satu faktor wisatawan untuk mengunjungi Jawa Tengah. Tidak hanya menjadi favorit bagi wisatawan nusantara, Provinsi Jawa Tengah juga menjadi destinasi wisatawan mancanegara.

Pertumbuhan kawasan andalan di Jawa Tengah diharapkan dapat memberikan impas positif bagi pertumbuhan ekonomi daerah sekitar atau daerah dibelakangnya (hinterland), melalui pembudayaan sektor atau subsektor basis sebagai penggerak perekonomian daerah dan keterkaitan ekonomi antar daerah. Tujuan utama kawasan andalan adalah mempercepat pembangunan. Kota Salatiga yang merupakan tujuan pengabdian dan penelitian ini berdasarkan letaknya memiliki lokasi yang strategis.

Kota Salatiga terletak pada jalur transportasi regional utama Jawa Tengah yaitu antara Kota Semarang dan Kota Surakarta, dimana daerah tersebut sedang berkembang, terutama Kota Semarang yang menjadi kawasan andalan bagi daerah sekitarnya. Kondisi ini memungkinkan Kota Salatiga memiliki keuntungan sebagai berikut

a. Kota Salatiga akan berperan sebagai kota transit bagi para pelaku perjalanan antara Semarang dan Surakarta. Dengan demikian akan mendorong perkembangan sektor perdagangan dan jasa terutama dalam distribusi produk dan potensi lokal.

b. Kota Salatiga berperan sebagai terminal (pusat) perdagangan hasil pertanian bagi daerah sekitarnya, penyedia alat — alat dan input bagi kegiatan pertanian, serta sebagai pusat industri pengolahan pertanian. Peran ini didukung oleh keberadaan wilayah sekitar yang sangat potensial bagi pengembangan pertanian, baik tanaman pangan, buah, sayuran, dan hasil kebun lainnya. Keberhasilan peran ini akan membentuk suatu hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara Kota Salatiga dan Kabupaten Semarang.

c. Selain itu Kota Salatiga berimpit pada kawasan pusat pengembangan di Provinsi Jawa Tengah (Kedungsepur dan Joglosemar), kebijakan pada wilayah — wilayah tersebut akan membuka peluang besar bagi Kota Salatiga untuk lebih berkembang. Terutama bagi sektor — sektor pertanian, perdagangan dan jasa, industri dan pariwisata.

Pelaku usaha kreatif di Kota Salatiga untuk bangkit di tengah-tengah situasi pandemi Covid-19 masih sangat terbuka, yakni dengan memanfaatkan peluang pasar digital. Selain itu Kota Salatiga juga telah dibentuk Komite Ekonomi Kreatif (KEK) yang memiliki fungsi untuk mendorong pengembangan potensi ekonomi kreatif yang ada di Kota Salatiga. Salah satu potensi yang diangkat oleh Tim STIEPARI adalah potensi daya tarik wisata yang ada di kelurahan Ledok. Potensi keunggulan daya tarik, ekonomi kreatif dan juga potensi SDM dalam pengemasan diperlukannya beberapa tahapan pendampingan untuk mencapai pengembangan pariwisata bersinergi dengan beberapa stakeholder untuk pariwisata berkelanjutan. Oleh karena itu Tim STIEPARI ditahapan awal dilakukannya FGD, observasi langsung lapangan dan evaluasi.

2. METODE

Kegiatan PKM dilaksanakan di Kelurahan Ledok, Tegalrejo, Kumpulrejo pada bulan Agustus 2021. Kegiatan ini melibatkan beberapa stakeholder. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam tiga tahapan yaitu :

1. Tahap sosialisasi dan persiapan, tahap implementasi, dan tahap evaluasi. Pada tahapan pertama, dilakukan koordinasi internal tim pelaksana kegiatan maupun koordinasi eksternal yang melibatkan mitra kegiatan
2. Tahapan implementasi merupakan proses koordinasi melalui FGD yang hadir dan beberapa komunitas masyarakat dan juga pemerintah terkait
3. Tahap Praktek Lapangan melalui observasi langsung ke lapangan
4. Tahapan terakhir berupa evaluasi kegiatan, yaitu evaluasi teknis dan evaluasi melalui diskusi langsung dengan beberapa pihak untuk mencapai kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan prima atau juga dikenal dengan excellent service adalah upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Tujuan dari pelayanan ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan adanya pelayanan prima maka kepuasan pelanggan akan meningkat sehingga untuk jangka panjangnya akan banyak wisatawan yang datang berkunjung ke tempat tersebut.

Salatiga merupakan salah satu kota di Jawa Tengah yang memiliki potensi yang cukup besar. Beberapa kelurahan yang memiliki potensi yang cukup besar di Kota Salatiga antara lain : Kelurahan Ledok, Kumpulrejo, dan Tegalrejo.

Kelurahan Ledok memiliki potensi kuliner singkong dan menjadi setra oleh – oleh singkong di Kota Salatiga.

Kelurahan Kumpulrejo memiliki potensi yang cukup besar juga selain perkebunan kopi yang cukup besar dan berbagai olahan dari susu maupun dari sector pertanian yaitu jagung.

Kelurahan Tegalrejo merupakan salah satu kelurahan di kota Salatiga yang memiliki potensi pariwisata di bidang budaya.

Untuk lebih memajukan 3 kelurahan ini, dilakukan pengabdian masyarakat STIEPARI Semarang yaitu berupa pelatihan pelayanan prima. Pelatihan ini juga bekerja sama dengan pemerintahan daerah setempat dalam hal ini adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Salatiga. Diharapkan dengan adanya pelatihan pelayanan prima ini, semakin memajukan kota salatiga menjadi kota unggulan wisata di Jawa Tengah.

4. KESIMPULAN

- a. Temuan survei mengungkapkan bahwa sebagian besar dari 3 Kelurahan (Ledok, Tegalrejo, dan Kumpulrejo) memiliki potensi yang dapat dikembangkan menjadi wisata dan menjadi layak sebagai unggulan kunjungan wisata
- b. Temuan survei mengungkapkan bahwa permasalahan yang ada di lapangann dapat diatasi dengan berbagai stakeholder dalam mengambil kebijakan dan bersinergi dengan perguruan tinggi, khususnya STIEPARI Semarang dalam program pengabdian masyarakat
- c. Selanjutnya, Solusi yang ditemukan oleh tim STIEPARI diharapkan mampu menjadi rekomendasi kebijakan pemerintah dalam Langkah pengembangan pariwisata di kota Salatiga
- d. Salatiga sebagai kota gastronomi dan juga kota wisata dapat berkembang dengan baik dan terutama menjadi rekomendasi wisatawan sebagai tujuan wisata unggulan di Jawa Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Lukman (2007). *Kamus Lengkap Bahasa Indonseia*. Surabaya: Appolo.
- Barata, Adya, Atep (2010). *Dasar Dasar Palayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- EDY, E. P. (2020). *PERAN HOME INDUSTRI DALAM MENINGKATKAN PEREKONOMIAN DI DESA DESALOKA KECAMATAN SETELUKKABUPATEN SUMBAWA BARAT(Studi Pada Home Industri Abon Ikan Gabus)*.
- Hamdi, K., & Yadewani, D. (2019). PENGEMBANGAN USAHA KULINER HOME INDUSTRI SEBAGAI PELUANG KAUM PEREMPUAN MENUJU INDUSTRI KREATIF. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3, 101–116.
<https://doi.org/10.31849/DINAMISIA.V3I2.2867>
- Lukitaningrum, D., Lukitaningrum, D. L., Tyas, W. P., & Muktiali, M. (2017). ANALISIS KEBERLANJUTAN HOME BASED ENTERPRISE PENGOLAHAN SINGKONG DI KOTA SALATIGA. *Jurnal Pengembangan Kota*, 5(2), 166–180.
<https://doi.org/10.14710/jpk.5.2.166-180>
- Tyas, W., Tyas, W. P., Sianturi, O. O., & H, J. K. P. (2020). ANALISIS KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM PENGEMBANGAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) BERBASIS RUMAH (HOME-BASED ENTERPRISES/HBE) DI KOTA SEMARANG, SURAKARTA, BOYOLALI, SALATIGA, DAN SURABAYA. *Jurnal Pengembangan Kota*, 8(1), 78–89.
<https://doi.org/10.14710/jpk.8.1.78-89>