

**PEMBERDAYAAN MASYARAKAT TRUNYAN DALAM UPAYA
PEMBERIAN PELAYANAN PRIMA DAN BERKELANJUTAN
KEPADA WISATAWAN**

Oleh:

I Nyoman Sudiarta

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
UNIVERSITAS UDAYANA**

ABSTRACT

The activities of society services that funded by DIPA of udayana university with the title The Involvement of Trunyan Society to give sustain excellence service to the guests. It's aim to increasing of ability of Trunyan Society in excellence service, that followed by 40 tourism stakeholders from Trunyan village such as: head, secretary and staff of Trunyan Village, Boat owners, and local guides.

Its activities do, because of negatif image of Trunyan Village so many of tourists and travelt agents postpone to go there. The kinds of excellence service give to the participants including; discussion dan practical how to implemetation of excellence service to the guests so they will fell happy and satisfaction.

My big question mark is why local guide and boat owners not give good service, and always make tourist trap in Trunyan village and in burrier, because they do not know how to give best service and make how to make guest satisfaction. Based on it, we hope they will be a good guide and servicer and always make tourist happy start they arrive at Kedisan harbour proceed to to Village and burrier and back home via Kedisan or Toya Bungkah.

Key words : Involvement, excellence service and sustainable

PENDAHULUAN

Desa Trunyan adalah salah satu desa yang ada di kabupaten Bangli, tepatnya di kecamatan Kintamani. Desa Trunyan terkenal sebagai salah satu desa Bali mula atau Bali age selain desa Tenganan di Karangasem dan desa Sembiran di kabupaten Buleleng. Desa Trunyan terkenal seiring dengan berkembangnya kepariwisataan di Bali. Desa Trunyan terkenal karena kawasan Kintamani atau yang terkenal dengan Penelokan telah banyak dikunjungi wisatawan baik wisatawan nusantara maupun mancanegara.

Kawasan Kintamani dengan sarana pariwisata yang dimiliki seperti hotel, serta restoran dengan fasilitas internasional membius wisatawan dan juga biro perjalanan wisata untuk datang ke kawasan ini. Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Kintamani (Batur) menurut data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bangli tahun 2005 sebanyak 316.063 orang sedangkan yang berkunjung ke desa Trunyan sebanyak 3.606 orang.

Wisatawan yang berkunjung ke desa Trunyan mengalami penurunan sejak tahun 2002 dari 9.833 orang menjadi 3.606 orang atau mengalami penurunan sebesar 36 persen selama kurun waktu 2002 sampai dengan 2005, karena berbagai masalah yang menimpa wisatawan seperti yang dilansir beberapa media dan beberapa pengakuan wisatawan maupun biro perjalanan yang membawa wisatawan ke desa Trunyan, seperti adanya meminta uang tambahan ketika sedang berada di dalam perahu, adanya orang – orang yang meminta uang pada saat mengunjungi desa Trunyan.

METODE PEMECAHAN MASALAH

Realisasi kegiatan pemberdayaan masyarakat Trunyan dalam upaya pemberian pelayanan prima dan berkelanjutan kepada wisatawan diwujudkan dalam bentuk penyuluhan/ceramah dan pelatihan/praktek pelayanan prima kepada kelompok masyarakat yaitu para pemandu wisata dan pemilik perahu yang berjumlah 56 orang dan berasal dari desa Trunyan. Kegiatan ini dibagi menjadi dua yaitu kegiatan ceramah dan praktek pelayanan prima.

1. **Kegiatan penyuluhan.** Kegiatan ini dihadiri oleh 46 orang peserta termasuk bapak kepala Desa dan seorang kelian Dinas. (daftar hadir terlampir). Peserta diberikan materi pelayanan prima secara teoritis yaitu :

- a. Pengertian pelayanan prima
- b. Pentingnya pelayanan prima
- c. Kapan pelayanan prima diberikan serta
- d. Manfaatnya bagi peserta dan juga wisatawan.

Pada acara ceramah ini masyarakat diharapkan berkomitmen untuk melaksanakan pelayanan prima sehingga wisatawan tidak akan mengeluh lagi ketika berkunjung ke desa Trunyan.

2. **Pelatihan/Praktek Pelayanan Prima.** Praktek pelayanan prima mengacu pada teori yang telah diberikan yaitu :

a. **Ketika wisatawan baru turun dari perahu :**

- Ucapkan selamat datang di desa Trunya : Selamat datang di Desa Trunyan/ *Welcome to Trunyan Village*
- Ucapkan selamat pagi dan disertai senyum yang ramah.
- Sikap melayani yang sopan, termasuk pakaian yang rapi atau menggunakan pakaian adat bila diperlukan. Tergantung kesepakatan bersama.

b. **Ketika wisatawan berada di desa Trunyan :**

- Berikan informasi yang benar dan jelas
- Selalu ramah dan jangan menggu wisatawan ketika menikmati pengalaman mereka.
- Jangan meminta sesuatu bila tidak diberikan.

c. **Ketika wisatawan di Kuburan :**

- Ucapkan selamat datang di Kuburan
- Berikan penjelasan dengan benar dan jelas
- Bersikap sopan dan ramah
- Ucapkan selamat jalan ketika wisatawan meninggalkan desa Trunyan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mempercepat pemahaman masyarakat akan pentingnya pelayanan prima dalam dunia pariwisata kegiatan ini dibagi menjadi dua bagian yaitu :

3. **Metode ceramah** diberikan kepada para pemandu lokal, serta pemuka masyarakat; kepala desa dan kepala dusun. Menyaksikan pemutaran film tentang potensi desa Trunyan yang telah terkenal diseluruh dunia, serta materi Pelayanan Prima yang ditayangkan dalam bentuk *power point* dengan bantuan *LCD* serta audio, kegiatan ini dilaksanakan di dalam gedung kantor kepala dan diakhiri dengan penyerahan buku panduan pelayanan prima dan komitmen pelayanan prima dari seluruh peserta.(foto kegiatan terlampir).

4. **Metode Pelatihan/Praktek**

Pemberian praktek pelayanan prima dengan simulasi di depan dermaga perahu boat, dan menuju ke Desa serta pura pancering jagat yang biasanya dikunjungi wisatawan Dimuali dari praktek mengucapkan salam dan selamat datang dalam bahasa Inggris “ *Good Morning*” “ *Welcome to Trunyan Village*”. Selalu tersenyum dan sikap yang ramah dalam memberikan komentar kepada wisatawan serta mengucapkan selamat jalan “ *Good Bye* “ ketika wisatawan meninggalkan desa Trunyan. Pelatihan ini dibagi menjadi tiga kelompok yaitu kelompok perahu, kelompok desa dan kelompok kuburan.

Keberhasilan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini tidak terlepas dari peran serta tim pelaksana yang telah bekerja dengan semangat tinggi serta masyarakat desa Trunyan yang menerima tim pengabdian kepada masyarakat terutama bapak kepala desa Trunyan. Dari hasil penjajagan awal pada hari Kamis 24 Agustus 2006 setelah bertemu dengan kepala desa bapak I Ketut Persa, kami menyampaikan maksud kedatangan tim pengabdian pada masyarakat ini, dan bapak kepala Desa menyambut dengan gembira maksud kegiatan pemberian penyuluhan dan praktek pelayan prima, karena selama ini masyarakat jarang mendapatkan kesempatan seperti ini. Kemudian disepakati akan mengumpulkan pemilik perahu dan pemandu wisata yang berjumlah 56 orang yang dilaksanakan pada hari Sabtu, 9 September 2006. Jumlah peserta yang hadir pada hari “H” sebanyak 46 orang. Kegiatan tersebut sebagai berikut:

1. Penyuluhan Pelayanan Prima

Materi penyuluhan pelayanan prima meliputi :

- **Latar Belakang**

Pentingnya pelayanan prima dewasa ini, karena adanya tren di abad ke 21 yang berfokus pada kepuasan konsumen. Serta kebutuhan manusia yang beragam, pendapatan semakin meningkat dan persaingan yang semakin ketat akan menuntut pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima termasuk pelayanan ketika wisatawan berkunjung ke desa Trunyan.

- **Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima dapat disamakan dengan pelayanan yang terbaik atau dalam bahasa inggris disebut dengan *Excellent Service*. Pelayanan prima sering disebut dengan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen atau pelanggan.

Pelayanan pada masyarakat dimasa datang hendaknya makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin murah (*cheaper*) dan makin lama makin sederhana (*more simple*). Dengan adanya perubahan paradigma masyarakat atau konsumen maka perusahaan atau institusi harus selalu memperhatikan perubahan yang terjadi pada diri konsumen atau pelanggan. (Tjiptono, 1997 dalam Sutopo, 2003 : 23).

- **Tujuan Pelayanan Prima**

Sesuai dengan pengertian pelayan prima, yaitu pelayanan yang terbaik, maka tujuan pemberian pelayanan prima adalah memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada masyarakat terutama kepada para pemandu wisatawan dan pemilik perahu yang berasal dari desa Trunyan sehingga memiliki kemampuan melayani wisatawan dengan baik, baik dalam bahasa yang digunakan maupun sikap ketika melayani wisatawan.

- **Manfaat Pelayanan Prima**

Membuat wisatawan puas selama mereka menikmati perjalanan wisatanya dengan mereka puas maka diharapkan akan datang lagi atau memberitahukan kepada temannya tentang pelayanan terbaik yang telah diberikan. Dengan demikian akan memberikan keuntungan secara ekonomis kepada masyarakat Trunyan.

- **Kapan Pelayanan Prima Dimulai**

Pelayanan prima sudah diberikan ketika wisatawan baru tiba di suatu daerah tujuan wisata atau baru tiba di Desa Trunyan, ketika berada di desa Trunyan dan ketika mereka meninggalkan desa Trunyan.

- **Tanyajawab**, ketika diadakan tanya jawab setelah acara ceramah diberikan beberapa permasalahan yang muncul terkait dengan adanya pelayanan yang kurang baik kepada wisatawan ketika berkunjung ke desa Trunyan. Masyarakat merasakan ketimpangan manfaat yang diterima karena adanya praktek percaloan di desa Kedisan. Wisatawan terkadang membeli tiket melebihi harga normal yang berlaku yaitu sebesar Rp. 276.000,- per perahu untuk perjalanan pulang pergi Kedisan-desa Trunyan-kuburan dan kembali ke Kedisan, dengan pembagian Rp. 10.000 rupiah untuk pemandu dan Rp. 5.000,- untuk desa adapt. Hal inilah yang menyebabkan mereka terkadang memberikan pelayanan yang tidak baik.

Kepala desa Trunyan mengharapkan adanya pembinaan yang berkelanjutan terutama kepada pemandu wisata. Pemerintah diharapkan turun tangan membenahi model pengelolaan yang terbaik bagi masyarakat Trunyan.

2. Pelatihan/Praktek Pelayanan Prima

Peserta pelatihan dibagi menjadi tiga (3) kelompok, yaitu kelompok perahu, kelompok di desa Trunyan dan kelompok di kuburan. Masing-masing memperagakan bagaimana cara melayani tamu dengan baik dan benar mulai dari memberikan salam atau selamat pagi “ *good morning sir/madam* “ selamat datang di desa Trunyan” *Wellcome to Trunyan Village*” . Kemudian tamu diantar menuju desa dan menjelaskan tentang sejarah desa Trunyan, kemudian dilanjutkan ke pura pancering jagat. Pemandu disini akan menjelaskan tentang sejarah pura pancering jagat yang berkaitan dengan sejarah desa Trunyan. Bila tamu akan berkunjung ke kuburan maka akan diantar menuju kuburan. Bila tidak, maka pemandu menjelaskan tentang tata cara penguburan dari desa Trunyan. Terakhir adalah praktek

mengucapkan selamat jalan “*good bye*” semoga perjalanan anda menyenangkan “*have a nice trip*” dan jangan lupa datang lagi ke desa Trunyan. *Don't forget to come again to Trunyan Village*”.Pemandu juga diharapkan dapat memberikan informasi yang benar dan akurat sesuai dengan literatur yang ada, sehingga wisatawan tidak mendapatkan informasi yang salah. (foto praktek pelayanan prima terlampir)

Faktor Pendorong Kegiatan Pengabdian ini adalah adanya partisipasi serta keseriusan masyarakat terutama pemandu wisata dan pemilik perahu untuk mengikuti kegiatan ini terbukti dari banyaknya peserta yang hadir serta pertanyaan yang diajukan oleh para pemandu wisata (foto terlampir) Bahkan bapak kepala desa mengharapkan pembinaan seperti ini agar lebih sering dilakukan dikemudian hari sehingga masyarakat akan terbiasa dengan pelayanan prima dan dapat pengetahuan bahasa inggris dan teknik memandu.

Dengan dibukanya jalan dari desa Kedisan menuju desa Trunyan yang melewati desa Buahman dan desa Abang Batu Dinding memudahkan tim pengabdian mencapai desa Trunyan walaupun jalan masih belum selesai sekitar sepuluh persen dan harus berjalan kaki dari desa Abang Batu Dinding sekitar sepuluh menit. Diiperkirakan jalan tembus menuju desa Trunyan akan selesai pada bulan September tahun 2006 ini.(daftar foto kegiatan terlampir)

Faktor Penghambat dari kegiatan ini hampir tidak ada karena prasarana sudah memadai baik dengan menggunakan perahu maupun jalan darat. Yang menjadi sedikit hambatan adalah belum adanya prasarana komunikasi telepon.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Masyarakat desa Trunyan sangat antusias dengan kegiatan penyuluhan pelayanan prima, karena dapat belajar dan praktek bagaimana melayani tamu secara baik dan benar serta praktek bahasa inggris.
2. Kemampuan teknik memandu bagi pemandu dan kemampuan bahasa inggris masih kurang sehingga perlu pembinaan lanjutan dimasa yang akan datang.
3. Keluhan-keluhan yang terjadi selama ini karena masyarakat tidak merasakan manfaat dari kehadiran wisatawan karena banyaknya calo di desa kedisan yang memberikan harga lebih tinggi kepada wisatawan. Sehingga pemandu di desa Trunyan sering memaksa lagi kepada wisatawan ketika dalam perjalanan maupun ketika tiba di desa Trunyan.
4. Masyarakat desa Trunyan terutama para pemandu dan pemilik jukung sepatok akan memberikan pelayanan yang terbaik asalkan praktek calo tidak ada lagi dan pemerintah turun tangan dalam menangani model pengelolaan agar masyarakat Trunyan mendapatkan manfaat yang optimal sehingga kesejahteraan mereka semakin meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil tanya jawab yang dilakukan pada saat acara ceramah maupun pada saat pelatihan/praktek pelayanan prima dapat disarankan sebagai berikut:

1. Agar pembinaan kepada masyarakat Desa Trunyan diberikan secara berkesinambungan untuk meningkatkan pemahaman tentang pelayanan prima kepada wisatawan
2. Agar pemandu lokal diberikan kembali teknik memandu dan juga kursus bahasa inggris.
3. Agar pengelolaan pariwisata di desa Trunyan lebih baik lagi terutama menghilangkan percaloan pembelian tiket di desa Kedisan, yang akan merugikan masyarakat desa Trunyan.
4. Agar pemerintah turun tangan dalam menangani kepariwisataan di desa Trunyan sehingga kesan pemaksaan kepada wisatawan tidak akan terjadi lagi. Apalagi dengan akan selesainya jalan darat menuju desa Trunyan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada Bapak Ketua Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat dan Bapak Rektor Universitas Udayana atas dukungan finansial. Serta bapak kepala desa Trunyan serta masyarakat yang hadir pada saat kegiatan pelatihan, terutama pemilik perahu dan *local guide*.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, 2004. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta, Bandung
- Danandjaja, 1989. Kebudayaan Petani Desa Trunyan di Bali. Universitas Indonesia. Press. Jakarta
- Fandy Tjiptono, 1997. Strategi Pemasaran. Andi. Yogyakarta
- James Supranto, 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta, Jakarta.
- Oka A. Yoeti. 1999. *Customer Service* Cara Efektif Memuaskan Pelanggan. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Lerbin R. Aritonang R, 2005. Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS. Gramedia, Jakarta
- Ronald O' reilly, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Prestasi Pustaka. Jakarta
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. Pelayanan Prima (bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III, edisi Revisi I. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.

