



Pengetahuan dan Dampak Pelatihan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Dalam Upaya Peningkatan Pengembangan Wisata di AEWO Kampung Wisata Mulyaharja Kota Bogor

Rini Untari¹, Ira Resmayasari², Helianthi Dewi³, Bedi Mulyana⁴

^{1,2,3,4}Dosen, Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, IPB University, Jawa Barat, Indonesia

✉ Email korespondensi: riniuntari@apps.ipb.ac.id

Submit : 05/03/2025 | Accept : 15/03/2025 | Publish : 30/03/2025

Abstract

Agro Edu Wisata Organik (AEWO) Mulyaharja Tourism Village, Bogor City is a thematic tourism destination that has a variety of natural resources and tourist attractions that have uniqueness and beauty supported by tourism facilities. One of the important roles in developing local tourism is the capacity of human resources for sustainable tourism management and efforts to increase visitor satisfaction. The purpose of community service activities is to conduct excellent service training (Service Excellence) to improve the knowledge and skills of human resources in providing the best service at AEWO Mulyaharja Tourism Village, Bogor City. Community service activities are carried out using the Participatory Action Research (PAR) approach which are carried out from March to December 2024. The method in community service activities is through three stages, namely coordination, training, and evaluation. Training was given to 18 people and evaluation activities were carried out by distributing questionnaires regarding knowledge, skills, and the impact of excellent service training activities. These were closed-ended with a Likert scale of 1-5 from strongly disagree to agree strongly. The results of the training and evaluation activities were then analyzed descriptively and qualitatively. The evaluation results showed that the training participants gained knowledge about the purpose of excellent service, skills in finding solutions, and serving problematic guests. The training participants also assessed that excellent service will have an impact on increasing satisfaction and memories for visitors. Thus, improving the quality of human resources is very important in tourism management activities.

Keyword: AEWO Tourism Village; Training; Tourism Services; Service Excellence

Abstrak

Agro Edu Wisata Organik (AEWO) Kampung Wisata Mulyaharja Kota Bogor merupakan destinasi wisata tematik yang memiliki keanekaragaman sumberdaya alam serta daya tarik wisata yang memiliki keunikan serta keindahan yang didukung fasilitas wisata. Salah satu yang berperan penting dalam pengembangan wisata lokal yaitu kapasitas sumberdaya manusia untuk pengelolaan wisata yang berkelanjutan serta upaya meningkatkan kepuasan pengunjung. Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat adalah melakukan pelatihan pelayanan prima (*Service Excellence*) untuk peningkatan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan terbaik di AEWO Kampung Wisata Mulyaharja Kota Bogor. Kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan dengan pendekatan Participatory Action Research (PAR) yang dilaksanakan Maret sampai Desember 2024. Metode dalam kegiatan pengabdian masyarakat melalui tiga tahap yaitu koordinasi, pelatihan dan evaluasi. Pelatihan diberikan kepada 18 orang dan dilakukan kegiatan evaluasi melalui penyebaran

kuesioner mengenai pengetahuan, keterampilan dan dampak dari kegiatan pelatihan pelayanan prima yang bersifat close ended dengan skala Likert 1-5 dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Hasil kegiatan pelatihan dan evaluasi kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil evaluasi menunjukkan peserta pelatihan pada aspek pengetahuan yang diperoleh mengenai tujuan pelayanan prima, keterampilan mencari solusi dan melayani tamu yang bermasalah. Peserta pelatihan juga menilai pelayanan prima akan berdampak pada peningkatan kepuasan dan kenangan kepada pengunjung. Dengan demikian, peningkatan kualitas sumberdaya manusia sangat penting dalam kegiatan pengelolaan wisata.

Kata Kunci: Kampung Wisata AEW0; Pelatihan; Pelayanan Wisata; *Service Excellence*

PENDAHULUAN

Agro Edu Wisata Organik (AEWO) Mulyaharja merupakan destinasi wisata yang bisa menjadi alternatif pilihan bagi wisatawan yang ingin menikmati suasana sejuk desa dengan hamparan persawahan yang masih dipertahankan keberadaannya. Destinasi wisata ini terdapat di Kelurahan Mulyaharga Bogor Selatan yang menjadi destinasi unggulan selain menawarkan pemandangan persawahan juga keindahan Gunung Salak yang didukung potensi ekowisata dan agroeduwisata berbasis lahan pertanian organik (Qotrunnada dan Ansori 2023).

Agroeduwisata di Mulyaharja menjadi kegiatan wisata yang berbasis alam dengan mengedepankan interaksi langsung antara wisatawan dengan aktivitas pertanian (Dewi et al 2023). Dalam konsep agroeduwisata berupaya mensinergikan aspek pertanian dengan pendidikan sehingga tidak hanya mendapatkan pengalaman berwisata tapi juga belajar tentang praktik pertanian, konservasi, lingkungan dan budaya lokal. Selain itu juga memberikan edukasi kepada wisatawan mengenai pentingnya pertanian berkelanjutan dan pelestarian sumberdaya alam (Nabilah dan Muhtadi, 2021). Keberlanjutan wisata di destinasi ini juga penting karena akan berhubungan dengan sumber daya alam serta perekonomian masyarakat sekitar (Ghifari et al 2025).

Potensi yang besar dalam pengembangan agroeduwisata di Kampung Wisata Mulyaharja juga perlu didukung kualitas sumberdaya manusia yang baik dalam pengembangan wisatanya. Data kunjungan wisatawan ke AEW0 Mulyaharja dari tahun 2021-2023 mengalami penurunan dan perlu menjadi perhatian semua pihak (Tabel 1).

Tabel 1. Data Kunjungan di AEW0 Mulyaharja Tahun 2021-2023

No	Tahun	Jumlah Wisatawan (orang)	Perubahan Jumlah Wisatawan (orang)
1	2021	49.819	0
2	2022	43.437	-6.382
3	2023	33.9470	-9.490

Sumber: Djuwendah et al (2025)

Penurunan kunjungan ini menjadi tanda adanya permasalahan dalam pengelolaan wisata di destinasi ini. Salah satu pendekatan yang dapat menjadi solusi dalam pengembangan wisata di suatu destinasi adalah sumber daya manusia. Peningkatan sumberdaya manusia dalam pengelolaan wisata sangat penting (Untari et al 2024). Kualitas sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi yang baik dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang mendukung dalam pengembangan wisata diharapkan dapat berdampak dalam peningkatan jumlah kunjungan. Kapasitas sumber daya manusia di AEW0 Mulyaharja dalam mendukung kegiatan wisata tidak terlepas dari aspek pelayanan wisata yang menerapkan pelayanan prima (*service excellence*). Dukungan masyarakat mengimplikasikan kebutuhan sumberdaya manusia yang terampil dan berkualitas dalam pengembangan wisata di AEW0 Mulyaharja.

Upaya memberikan pelayanan berkualitas dapat dicapai dengan menerapkan konsep *Service Excellence*. Peran masyarakat dalam pengelolaan wisata salah satunya menjadi pemandu pada kegiatan trekking sebagai fasilitas yang disediakan. Pemandu wisata ini juga menjadi bagian yang penting dalam aspek pelayanan wisata di sebuah destinasi (Faturokhman *et al.*, 2024). tugas pemandu wisata yang berkaitan erat dengan bidang komunikasi, berupa pesan dari komunikator yang ingin disampaikan kepada komunikan (Soehardjo & Mukaromah, 2023), selain itu kemampuan komunikasi baik juga dibutuhkan pelaku UMKM, petugas loket tiket, petugas teknis area, dan Kelompok Tani sebagai pengelola di AEWOW Mulyaharja karena sering berinteraksi dengan pengunjung atau wisatawan juga menjadi latar belakang dibutuhkannya keterampilan berkomunikasi yang efektif. *Service excellence* berupaya dalam pemenuhan harapan pengunjung/wisatawan. Kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas tamu membangun citra yang baik terhadap kampung wisata Mulyaharja sehingga membantu mewujudkan pariwisata berkelanjutan karena partisipasi aktif masyarakat adalah salah satu indikator keberhasilan pembangunan pariwisata yang berkelanjutan. Hal ini yang menjadi dasar kegiatan pengabdian masyarakat di AEWOW Mulyaharja melakukan pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan wisata yang berkelanjutan.

METODE KEGIATAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan pendekatan PAR atau *Participatory Action Research*. Metode ini mengutamakan partisipasi aktif masyarakat dalam seluruh proses kegiatan pengabdian dan tindakan mulai dari identifikasi kebutuhan kegiatan pengabdian sampai implementasi kegiatan. Masyarakat tidak hanya menjadi objek tapi juga menjadi mitra kolaboratif dalam merancang, melaksanakan dan mengevaluasi program pengabdian. Tujuan dari pendekatan ini adalah menghasilkan solusi yang tepat guna dan berkelanjutan serta memberdayakan masyarakat untuk perubahan positif. Kegiatan pengabdian dilaksanakan mulai bulan Maret sampai Desember 2024. Metode dalam kegiatan pengabdian masyarakat melalui tiga tahap yaitu koordinasi, pelatihan dan evaluasi dengan menyebarkan kuesioner. Tahap koordinasi dilakukan sebagai tahap awal untuk mengetahui kebutuhan di AEWOW Mulyaharja dalam kaitan peningkatan kapasitas sumberdaya manusianya. Pelatihan diberikan kepada 18 orang dan dilakukan kegiatan evaluasi melalui penyebaran kuesioner mengenai pengetahuan, keterampilan dan dampak dari kegiatan pelatihan pelayanan prima yang bersifat *close ended* dengan skala Likert 1-5 dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Hasil kegiatan pelatihan dan evaluasi kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat mengenai pelayanan prima (*service excellence*) dibagi menjadi tiga tahap. Tahap yang dilakukan yaitu koordinasi awal. Kegiatan koordinasi awal dilakukan pada tanggal 25 Juli 2024 bersama masyarakat Kelurahan Mulyaharja sebagai peserta pelatihan untuk mendapatkan informasi mengenai rencana kegiatan pelatihan (Gambar 1). Informasi ini dibutuhkan agar tim pengabdian masyarakat dapat gambaran untuk penyusunan materi, metode yang sesuai dan hal-hal lain terkait rencana pelaksanaan. Kegiatan koordinasi yang dihadiri *stakeholder* dalam pengelolaan wisata di AEWOW Mulyaharja yaitu pemerintah daerah (Kelurahan Mulyaharja), Pokdarwis (pengelola destinasi wisata) serta masyarakat. Beberapa kesepakatan yang dihasilkan dari kegiatan koordinasi awal adalah pelatihan diselenggarakan dengan metode penyampaian yang sederhana, santai dan fleksibel, namun dapat mencapai tujuan keberhasilan. Kedua, materi spesifik yang diberikan kepada peserta pelatihan menyesuaikan dengan tugas dan profesi peserta yang rutinitasnya berinteraksi, berkomunikasi dan melayani tamu atau pengunjung. Ketiga,

kegiatan pelatihan disepakati untuk dilaksanakan di saung AEWOW, selain itu dilakukan pada hari kerja (Senin hingga Jumat) untuk meminimalisir kesibukan peserta dalam melayani kunjungan tamu yang umumnya tinggi pada akhir pekan atau liburan.



Gambar 1. Koordinasi Awal dengan perwakilan Peserta

Kesepakatan keempat yaitu peserta yang mengikuti kegiatan pelatihan yang juga melakukan aktivitas pekerjaan pelayanan pengunjung dapat izin menyelesaikan pekerjaan kemudian mengikuti pelatihan kembali sehingga lebih fleksibel dalam pelaksanaannya. Selain itu disepakati juga pembuatan Whatsapp Group sebagai media untuk memudahkan komunikasi serta informasi lebih cepat dengan anggota group yaitu tim pengabdian, peserta pelatihan, dan PIC Kantor Kelurahan.

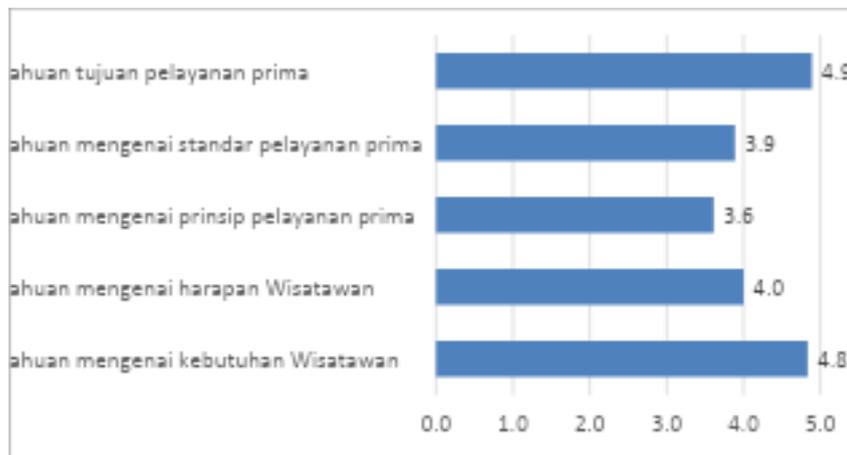
Kegiatan pengabdian kedua yaitu pelaksanaan pelatihan *service excellence* (Gambar 2). Kegiatan pelatihan dilaksanakan pada tanggal 9, 11 dan 13 September 2024. Pelatihan melibatkan Dosen Program Studi Ekowisata Sekolah Vokasi IPB sebagai narasumber, yakni Rini Untari, Ira Resmayasari, Bedi Mulyana dan Helianthi Dewi. Pertemuan pertama, pemateri menyampaikan mengenai pengantar pentingnya masyarakat sebagai pengelola wisata di AEWOW Mulyaharja untuk memahami kebutuhan dan harapan pengunjung/wisatawan. Tak hanya materi kebutuhan dan ekspektasi pengunjung, pertemuan pertama disampaikan prinsip dan standar pelayanan prima. Selain menerima teori, peserta melakukan praktik menerima pesanan wisatawan serta menangani keluhan dari wisatawan yang datang.

Pemateri kedua menyampaikan mengenai keterampilan melayani wisatawan yang datang, terutama ketika berhadapan dengan situasi yang cukup menantang. Penting bagi pengelola destinasi wisata untuk tetap berkomunikasi secara profesional, tenang, berbicara dengan lembut, memberikan kesempatan tamu berbicara dan memahami sudut pandang tamu. Praktik melayani tamu yang marah, bimbang, banyak menuntut dan pengkritik. Sedangkan pemateri ketiga menyampaikan komunikasi efektif mencakup aspek keramahan dan 5S (sopan, santun, senyum, sapa dan salam). Selain itu juga berkomunikasi penting untuk memperhatikan bahasa tubuh, komunikasi verbal, dan intonasi atau volume suara saat melayani wisatawan karena dapat meningkatkan pemahaman terhadap pesan yang disampaikan.



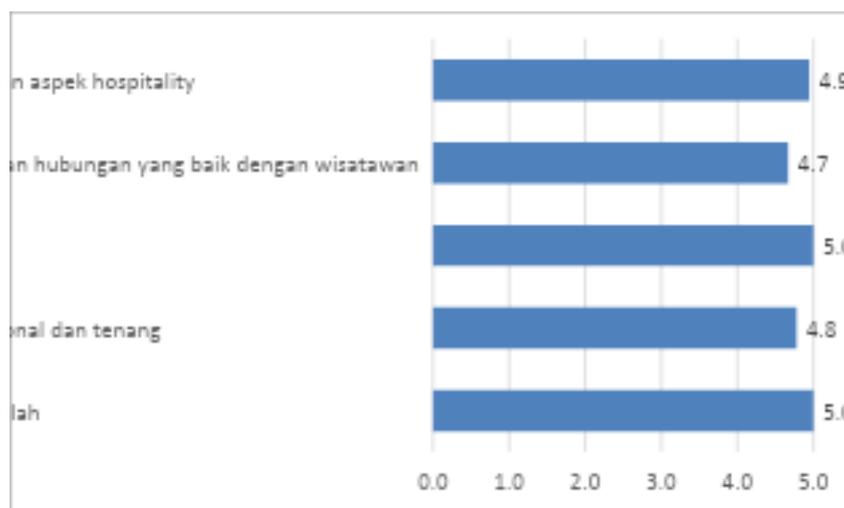
Gambar 2. Pelaksanaan Pelatihan Service Excellence
Asosiasi Dosen PkM Indonesia (ADPI)

Tahap akhir dari kegiatan pelatihan yaitu evaluasi dengan memberikan kuesioner mengenai aspek pengetahuan, keterampilan dan dampak dari pelatihan pelayanan *service excellence*. Karakteristik peserta terdiri dari 18 orang yang bertugas sebagai pelaku UMKM, bagian teknis area, tiketing, *housekeeping*, dan keamanan. Sebagian besar peserta telah bekerja selama 3 tahun, sejak AEWOW berdiri. Peserta berada pada rentang usia 20-50 tahun yang sebagian besar berjenis kelamin perempuan dan sudah menikah. Latar belakang pendidikan peserta cukup beragam, baik lulusan SD, SMP, SMA/SMK, maupun yang tidak tamat SD.



Gambar 3. Hasil Evaluasi Materi Pengetahuan *Service Excellence*

Berdasarkan Gambar 3, hasil penilaian menunjukkan peserta menilai materi yang didapat dari kegiatan pelatihan dan diingat dengan baik adalah pengetahuan mengenai tujuan pelayanan prima dan pengetahuan mengenai kebutuhan wisatawan. Menurut Nurlia (2018) pelayanan prima dapat memotivasi pemberi pelayanan melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. Tujuan dari pelayanan prima ini adalah mewujudkan kepuasan pelanggan dan membentuk sikap mental sumber daya manusia dan tingkat profesionalisme. Selain itu tujuan dari pelayanan prima memberikan pengalaman yang memuaskan dan berkesan sehingga wisatawan merasa dihargai dan ingin kembali lagi.



Gambar 4. Evaluasi Mengenai Aspek Keterampilan

Pada Gambar 4 menunjukkan, hasil penilaian dari peserta pelatihan, keterampilan yang mereka peroleh dan dipahami dengan baik mengenai keterampilan berkaitan mencari solusi

dengan nilai 5,0 (sangat setuju), melayani tamu yang bermasalah dengan nilai 5,0 (sangat setuju) dan keterampilan berkaitan dengan aspek *hospitality*. Pelayanan prima dengan merespon keluhan dengan cepat sebagai poin penting terhadap kepuasan wisatawan (Maharani *et al*, 2023).

Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan, penilaian tertinggi dari pemberian pelayanan *service excellence*, peserta mengetahui akan memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan pengunjung (Gambar 5). Selain itu meningkatkan loyalitas wisatawan dan pengalaman pengunjung. Peningkatan kepuasan wisatawan dengan mempraktikkan pelayanan prima disebutkan dalam penelitian Supriyadi dan Komara (2020) dan Widayati (2024). Pelayanan prima ini diimplementasikan agar yang diperoleh wisatawan dapat melebihi harapan pengunjung. Pelayanan prima yang diberikan tidak hanya keramahmatan tapi juga mengenai kualitas layanan secara keseluruhan termasuk fasilitas, kebersihan, keamanan dan informasi yang akurat, sehingga pengunjung merasa puas dan berkunjung kembali.



Gambar 5. Hasil Penilaian Dampak Implementasi Pelayanan Prima

Peningkatan loyalitas wisatawan juga menjadi bagian dari dampak implementasi pelayanan prima. Peserta menilai dengan rata-rata 4,8 (sangat setuju). Kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan disebutkan dalam penelitian Subawa (2020) yaitu memberi pelayanan dengan cepat, tanggap terhadap keluhan yang disampaikan, memahami keinginan dan bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Pelatihan pelayanan Prima merupakan bagian penting dalam kegiatan pengelolaan wisata di AEWO Mulyaharja. Pelatihan pelayanan *service excellence* yang diadakan di AEWO Mulyaharja dilakukan melalui tiga tahap yaitu koordinasi, pelatihan dan evaluasi. Materi pelatihan disampaikan oleh tiga pemateri mengenai kebutuhan dan harapan tamu, standar pelayanan prima, cara melayani tamu bermasalah dan komunikasi yang baik dengan wisatawan. Hasil evaluasi mengenai materi yang disampaikan peserta menilai tinggi pada aspek pengetahuan tujuan pelayanan prima, aspek pengetahuan kebutuhan wisatawan, keterampilan mencari solusi dan merespon keluhan. Selain itu peserta menilai dampak yang akan diperoleh dengan implementasi pelayanan prima berupa peningkatan kepuasan dan membentuk loyalitas wisatawan. Dengan kegiatan pelatihan ini diharapkan pengetahuan dan keterampilan yang disampaikan serta dipraktikkan dalam pelatihan dapat terus konsisten diaplikasikan peserta pelatihan, selain itu pengetahuan dan keterampilan mengenai pelayanan prima dapat diberikan kepada masyarakat lainnya yang mengelola AEWO Mulyaharja dari

bagian yang berbeda sehingga kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam pengelolaan wisata akan semakin baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Sekolah Vokasi IPB University yang telah memberikan dana hibah pengabdian masyarakat di Tahun 2024, sehingga kegiatan pengabdian berjalan baik sesuai rencana. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang membantu terselenggaranya kegiatan pengabdian dari pihak Kelurahan Mulyaharja, Pokdarwis dan masyarakat di kawasan AEWO Mulyaharja.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, H., Untari, R., Rahmasari, L. F., Ratnawati, B., & Sartika, I. (2023). Exploration of the eco-agro tourism perception as a new environmental paradigm among the urban community in tourism village in Bogor City. *E3S Web of Conferences*, 454, 1–10. [https://doi.org/\[tambahkan DOI jika ada\]](https://doi.org/[tambahkan DOI jika ada])
- Djuwendah, E., Karyani, T., Rasmikayati, E., & Hasbiansyah, O. (2025). Agroeduwisata Mulyaharja: Analisis kinerja model bisnis dan strategi pengembangan usaha. *Jurnal Agristan*, 7(1), 166–180.
- Faturokhman, M., Untari, R., Setiawan, A., & Prameswara, D. I. (2024). Peningkatan kapasitas pengelolaan wisata berbasis alam melalui pelatihan pemandu wisata di Wana Wisata Alam Gunung Dago Kecamatan Parung Panjang Kabupaten Bogor. *Jurnal Abdimas ADPI Sosial dan Humaniora*, 5(4), 1–9.
- Ghifari, F., Djuwendah, E., Rochdiani, D., & Qanti, S. R. (2025). Keberlanjutan Agro Edu Wisata Organik (AEWO) Mulyaharja Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 11(1), 132–145.
- Maharani, M. E., Murtini, W., & Sulistyningrum, C. D. (2023). Analisis sistem pelayanan prima untuk wisatawan di Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 471–477.
- Nabilah, N., & Muhtadi. (2021). Peran Kelompok Tani Dewasa Lemah Dulur dalam pemberdayaan masyarakat untuk pengembangan lingkungan melalui Kampung Agro Eduwisata Organik Ciharashas (Studi kasus Kelurahan Mulyaharja Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor). *Jurnal Agribisnis Terpadu*, 14(1), 153–175.
- Nurlia. (2018). Strategi pelayanan dengan konsep service excellent. *Jurnal Meraja*, 1(2), 17–30.
- Qotrunnada, D., & Ansori, M. (2023). Analisis hubungan tingkat partisipasi masyarakat dengan ekonomi lokal dalam pengembangan agroeduwisata (Studi kasus: Kampung Agroeduwisata Organik Mulyaharja, Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor, Jawa Barat). *Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat (JSKPM)*, 7(1), 53–71.
- Soehardjo, M. D. H., & Mukaromah. (2023). Kompetensi komunikasi pemandu sebagai komunikator dalam konteks. *[Nama jurnal tidak disebutkan]*, 11(2), 261–276.
- ⚠ *Catatan: Perlu konfirmasi nama jurnal.*
- Subawa, I. G. B. (2020). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 718–736.
- Supriyadi, D., & Komara, E. (2020). Studi terhadap kepuasan wisatawan dilihat dari manajemen pelayanan pariwisata dan kebijakan adaptasi kebiasaan baru (AKB) Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(1), 100–116.

- Untari, R., Resmayasari, I., Pratiwi, R., Mulyana, B., & Dharmawan, L. (2024). Penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan kampung wisata di Kota Bogor. *Jurnal Abdimas ADPI Sosial dan Humaniora*, 5(1), 24–32.
- Widayati, E., Sulistionno, & Purwoko, Y. (2024). Peningkatan kompetensi pelayanan prima bagi pengelola dan pelaku usaha pariwisata di Desa Wisata Pulewulung Turi Sleman. *Abdimas: Journal Tourism and Community Service (JTCS)*, 1(1), 1–6.