

## PROGRAM PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DI ERA NEW NORMAL BAGI SISWA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

**Shandra Rama Panji Wulung\*, Endah Fitriyani, Ilma Indriasri, Oce Ridwanudin, Riko Arrasyid, Andreas Suwandi**

Universitas Pendidikan Indonesia

\*wulung@upi.edu

### Abstract

*The Covid-19 pandemic has an impact on encouraging tourism businesses to implement health protocols in preventing the spread of the Covid-19. Excellent service adjustments in the tourism industry needed in the new normal era. This activity aims to design efforts to increase the capacity of excellent service in the new normal era and its implementation. Another objective is to identify the perceptions of vocational high school teachers. This activity was carried out at SMKN 2 Pangandaran using a qualitative approach with the action research method. The stages of this activity include preparation, initiation, implementation, and socialization of the program. The results of the focus group discussion with vocational high school teachers showed that the perception of vocational high school teachers supported the preparation of excellent service guidelines in the new normal-era indicated by the limited teaching materials that are following current conditions. The output of the focus group discussion was in the form of learning media for pocketbooks and videos about excellent service in the new normal era. The socialization of the service program was carried out at SMKN 2 Pangandaran through simulations according to the existing majors, namely hospitality, catering, and travel business.*

**Keywords:** Covid-19, New Normal, Service Excellent, Vocational High School

### Abstrak

Pandemi Covid-19 berdampak mendorong para pelaku usaha pariwisata untuk menerapkan protokol kesehatan dalam pencegahan penyebaran Covid-19. Penyesuaian pelayanan prima dalam industri pariwisata sangat dibutuhkan di era new normal. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk merancang upaya peningkatan kapasitas pelayanan prima di era new normal dan implementasinya. Untuk menunjang tujuan tersebut, maka tujuan lainnya yaitu mengidentifikasi persepsi guru sekolah menengah kejuruan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di SMKN 2 Pangandaran menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode action research. Tahapan kegiatan ini mencakup persiapan, inisiasi, implementasi, dan sosialisasi program. Hasil kegiatan focus group discussion dengan guru-guru sekolah menengah kejuruan menunjukkan bahwa persepsi guru sekolah menengah kejuruan mendukung dalam penyusunan panduan pelayanan prima di era new normal, hal tersebut diindikasikan oleh terbatasnya bahan ajar yang sesuai dengan kondisi saat ini. Luaran dari kegiatan focus group discussion berupa media pembelajaran buku saku dan video tentang pelayanan prima di era new normal. Sosialisasi program pengabdian dilakukan di SMKN 2 Pangandaran melalui simulasi sesuai jurusan yang ada yaitu perhotelan, tata boga, dan usaha perjalanan wisata.

**Kata Kunci:** Covid-19, New Normal, Pelayanan Prima, Sekolah Menengah Kejuruan

Submitted: 2022-09-27	Revised: 2022-10-04	Accepted: 2022-10-09
-----------------------	---------------------	----------------------

### Pendahuluan

Pariwisata menjadi sektor ekonomi unggulan bagi berbagai negara secara global yang mampu bertahan dari berbagai perkembangan dan tantangan dunia, perkembangan dan tantangan global berdampak negatif sementara bagi sektor pariwisata (Dwyer, 2015; Pindzo & Radulovic, 2017). Indonesia telah mendapatkan manfaat dari adanya kegiatan kepariwisataan yang mencakup peningkatan perekonomian masyarakat setempat di destinasi pariwisata, penciptaan lapangan pekerjaan, penciptaan sumber daya manusia yang kreatif dalam pelayanan dan lain sebagainya (Gössling & Peeters, 2015; Mason, 2020). Interaksi yang lebih intensif antara masyarakat setempat di destinasi pariwisata dengan wisatawan, menjadikan keterbukaan peluang usaha yang baik dalam pembangunan wilayah berkelanjutan (Julianti & Subekti, 2018; Kauppila et al., 2009; Tavallae et al., 2014).

Saat ini dunia memasuki tahapan new normal akibat adanya pandemi Covid-19 sejak awal tahun 2020 (Ateljevic, 2020). Di Indonesia sendiri, pandemi Covid-19 berdampak pada kunjungan wisatawan ke berbagai destinasi pariwisata di Indonesia (Wulung et al., 2020). Pandemi Covid-19 mendorong industri pariwisata untuk menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran pandemi. Salah satu protokol Covid-19 yang diterapkan dalam industri pariwisata yaitu adaptasi kebiasaan baru atau new normal pada pelayanan prima di industri hotel.

Kabupaten Pangandaran merupakan salah satu Kabupaten di Jawa Barat yang merupakan Daerah Otonomi Baru (DOB) hasil pemekaran dari Kabupaten Ciamis pada tahun 17 Juli 2007. Sesuai dengan visinya yaitu "Kabupaten Pangandaran Sebagai Tujuan Wisata Berkelas Dunia" menjadikan Kabupaten Pangandaran sebagai salah satu Kabupaten yang menetapkan sektor pariwisata sebagai penggerak ekonomi utamanya. Pada arah kebijakan Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Provinsi Jawa Barat, menjelaskan bahwa Kabupaten Pangandaran menjadi salah satu pusat Destinasi Pariwisata Provinsi di Jawa Barat bagian selatan. Dampak positif kegiatan pariwisata berdampak positif maupun negatif pada destinasi pariwisata di Kabupaten Pangandaran melalui berbagai aktivitas pariwisata, mulai dari wisata bahari, wisata kreatif, wisata budaya, hingga wisata sungai (Komsary et al., 2018; Maulana et al., 2019; PUTRI et al., 2020). Di sisi lain, persaingan industri pariwisata di Kabupaten Pangandaran sangat membutuhkan nilai dalam mendukung keberlanjutan industri pariwisata serta meningkatkan daya saing destinasi, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung. Kepuasan wisatawan di destinasi pariwisata menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan daya saing industri pariwisata (Hermawan, 2020). Di sisi lain perlu ditanamkan kemampuan dan implementasi implementasi pelayanan prima sejak usia dini sebagai upaya meningkatkan daya saing destinasi pariwisata, khususnya di Kabupaten Pangandaran. Kepuasan, kesenangan, dan kebahagiaan wisatawan menjadi hal terpenting dalam kelangsungan operasional industri pariwisata (Sulastiyono, 2011).

Pelayanan merupakan kemudahan yang diberikan melalui proses pemberian layanan jasa yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (*intangible*) (Zeithaml et al., 2013). Pelayanan prima berkaitan berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh seseorang dalam bidang jasa sebagai upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pada pelanggannya, pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar. Prinsip pelayanan prima menjadi salah satu solusi dalam pelayanan di industri pariwisata dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. Beberapa kajian terdahulu memaparkan bahwa pelayanan prima terbukti sangat penting dalam menghadapi persaingan bisnis pariwisata (Al Rasyid, 2017; Hermawan, 2020); pelayanan prima dapat menciptakan dan meningkatkan kepuasan wisatawan (Alén, 2018; González et al., 2007; Hall et al., 2016). Penciptaan kualitas pelayanan di industri pariwisata dapat dilakukan melalui lima pendekatan utama yang meliputi bukti fisik, empati, keandalan, responsive, dan jaminan (Zeithaml et al., 2013). Pendekatan tersebut memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan prima terhadap wisatawan (Jaya et al., 2017).

Pentingnya pelayanan prima dalam industri pariwisata memicu daya saing destinasi pariwisata. Pelayanan prima saat ini harus menyesuaikan dengan tatanan baru/ new normal akibat adanya pandemi Covid-19. Kegiatan ini bertujuan untuk merancang upaya peningkatan kapasitas pelayanan prima di era new normal dan implementasinya pada SMKN 2 Pangandaran. Dalam menunjang tujuan tersebut, maka tujuan lainnya yaitu mengidentifikasi persepsi guru sekolah menengah kejuruan di Jawa Barat.

## Metode

Cakupan wilayah kegiatan PKM ini merupakan salah satu destinasi pariwisata prioritas di Provinsi Jawa Barat, yaitu Kabupaten Pangandaran. Secara khusus, lokasi kegiatan PKM ini difokuskan di Kecamatan Parigi. Sementara khalayak sasaran kegiatan ini adalah siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Kabupaten Pangandaran. Desain penelitian pada kegiatan ini adalah penelitian kualitatif dengan metode action research atau penelitian tindakan. Action research merupakan salah satu bentuk rancangan penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan, menginterpretasi, dan menjelaskan suatu situasi sosial pada waktu yang bersamaan dengan melakukan perubahan atau intervensi dengan tujuan perbaikan atau partisipasi. Action research dilakukan melalui FGD dengan lima guru SMK di Jawa Barat dalam menghasilkan materi pembelajaran berupa buku saku dan video. Materi yang telah dirancang kemudian diimplementasikan melalui pelatihan pada siswa SMKN 2 Pangandaran.

Langkah-langkah kegiatan yang merupakan langkah-langkah solusi dapat dikelompokkan menjadi beberapa tahapan yang mencakup 1) tahap persiapan, gambaran potensi sumber daya pariwisata di Pangandaran; 2) tahap inisiasi yang merupakan analisis potensi sumber daya pariwisata; 3) tahap implementasi, tindakan pelaksanaan program pelatihan pelayanan prima tatanan baru; 4) tahap monitoring dan evaluasi; dan 5) tahapan sosialisasi program. Tahapan-tahapan tersebut secara rinci dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Tahapan Kegiatan Kepada Masyarakat

No.	Tahapan	Kegiatan	Peran	
			PT	Mitra
1.	Persiapan	Identifikasi gambaran umum sumber daya manusia pariwisata pangandaran	Dosen yang melakukan mengidentifikasi	Memberikan sumbang saran
2.	Inisiasi	Proses perancangan cetak biru pelayanan prima tatanan baru	Narasumber dan fasilitator program	Memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan prima tatanan baru
3	Implementasi	Implementasi cetak biru pelayanan prima dalam tatanan baru hasil kegiatan FGD berupa draft buku panduan dan video pembelajaran	Narasumber dan fasilitator program	Memberikan sumbang saran
4	Monitoring dan evaluasi	Penilaian program, identifikasi permasalahan dan solusi	Narasumber dan dosen yang memonitor dan evaluasi kegiatan	Memberikan sumbang saran
5	Sosialisasi program	Melakukan diseminasi informasi mengenai <i>best practices</i> dalam program ini	Dosen mendiseminasi informasi melalui buku panduan, video pembelajaran, dan artikel ilmiah	Memberikan sumbang saran

Materi yang digunakan pada kegiatan ini mencakup buku saku (handbook) dan video. Handbook atau buku saku merupakan bentuk salah satu paket media informasi mengenai pelayanan prima untuk khalayak sasaran yaitu siswa SMKN 2 Pangandaran. Secara lebih rinci buku saku ini membahas tentang konsep dan implementasi pelayanan prima di industri pariwisata. Buku saku ini digunakan sebagai panduan dalam mengimplementasikan praktik-praktik pelayanan prima di industri pariwisata. Adanya buku saku tersebut diharapkan penggunaannya dapat berkelanjutan dan dengan praktis khalayak sasaran dapat membukanya kapan saja ketika mereka membutuhkan. Materi kedua yaitu video merupakan salah satu materi dari paket media informasi, juga media interpretasi dalam penyampaian suatu nilai-nilai yang mungkin menimbulkan awareness dari mereka untuk mengikuti

atau tergerak dengan informasi yang disampaikan. Dalam kegiatan ini, video terkait pelayanan prima dirancang dan disampaikan media digital baik dipublikasikan di media sosial maupun pesan instan.

### Hasil dan Pembahasan

Masyarakat merupakan komponen utama dalam pembangunan pariwisata, oleh karena itu, mobilisasi seluruh potensi masyarakat dalam pembangunan kepariwisataan di Kabupaten Pangandaran mutlak diperlukan. Selain itu, paradigma pembangunan pariwisata modern yang menempatkan masyarakat tidak saja sebagai objek, akan tetapi juga sebagai subjek pembangunan menjadikan masyarakat sebagai komponen utama pariwisata. Potensi masyarakat sebagai pendukung sumber daya manusia pariwisata dilihat dari sisi aspek fisik, meliputi jumlah penduduk produktif yang ada di Kabupaten Pangandaran dan aspek non fisik yang meliputi kualitas penduduk yang dilihat dari tingkat pendidikan dan juga keterampilan yang dimiliki.

Data BPS Kabupaten Pangandaran menunjukkan bahwa, sebaran penduduk di Kecamatan Parigi terbilang cukup tinggi dibanding kecamatan-kecamatan lainnya dengan persentase diatas 15 persen. Sementara itu, jumlah penduduk produktif di Kabupaten Pangandaran menunjukkan bahwa 68,07 persen penduduk di Kabupaten Pangandaran merupakan usia produktif. Hal ini mengindikasikan bahwa bonus demografi dimiliki oleh Pangandaran, sehingga upaya optimal dan efektif untuk mengarahkan seluruh potensi usia produktif tersebut guna mendukung pembangunan kepariwisataan di Kabupaten Pangandaran.

Salah satu sumber daya manusia di Kabupaten Pangandaran yang termasuk kelompok usia produktif, yaitu yang terlibat dalam kegiatan belajar di sekolah menengah kejuruan (SMK). Terdapat 33 SMK pada tahun ajaran 2019/2020 di Kabupaten Pangandaran, enam diantaranya terletak di Kecamatan Parigi. Jumlah Guru dan murid di Kecamatan Parigi terbilang cukup tinggi setelah Kecamatan Padaherang, Cijulang, dan Pandandaran. Hal tersebut mengindikasikan sumber daya manusia di Kecamatan Parigi berpeluang untuk menghasilkan sumber daya manusia pariwisata yang berkualitas.

Tabel 2 Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid SMK Negeri di Kabupaten Pangandaran

Kecamatan	Sekolah		Guru		Murid	
	2018/ 2019	2019/ 2020	2018/ 2019	2019/ 2020	2018/ 2019	2019/ 2020
Cimerak	2	3	34	41	403	512
Cijulang	3	3	86	83	1406	1501
Cigugur	3	3	22	24	240	309
Langkaplancar	3	3	42	45	453	558
<b>Parigi</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>81</b>	<b>739</b>	<b>708</b>
Sidamulih	1	1	13	18	164	150
Pangandaran	3	4	119	118	1.932	2.076
Kalipucang	4	5	47	64	849	1.111
Padaherang	3	3	124	122	2.198	2.351
Mangunjaya	2	2	17	22	133	254
<b>Kab. Pangandaran</b>	<b>30</b>	<b>33</b>	<b>584</b>	<b>618</b>	<b>8.517</b>	<b>9.530</b>

Sumber: BPS Kabupaten Pangandaran, 2020

### ***Perpsepsi Guru SMK pada Pelayanan Prima di Era New Normal***

Persepsi guru SMK pariwisata mengenai pelayanan prima dalam tatanan baru didapatkan melalui focus group discussion (FGD) yang diselenggarakan pada tanggal 3 Agustus 2020. FGD yang telah dilakukan mengusung judul Pembelajaran Pelayanan Prima Adaptasi Kebiasaan Baru Menghadapi Covid-19 di Sekolah Menengah Kejuruan dengan mengundang lima guru yang mengajar pelayanan prima sebagai narasumber dari SMK yang berbeda di Jawa Barat. FDG yang dilaksanakan

secara daring ini bertujuan untuk menggali pembelajaran pelayanan prima di SMK dan menganalisis kebutuhan materi pembelajaran sesuai kondisi di tatanan baru. Hasil kegiatan FGD masukan saran dari para narasumber terkait dokumen cetak biru pelayanan prima adaptasi kebiasaan baru yang telah disusun oleh para dosen Pendidikan Pariwisata.

Latar belakang diselenggarakannya FGD adalah untuk mengetahui persepsi tenaga pendidik di sekolah menengah kejuruan dalam menunjang kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Prodi Pendidikan Pariwisata, Universitas Pendidikan Indonesia. Hasil dari diskusi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan SMK Pariwisata, terutama pada mata pelajaran pelayanan prima. Fokus utama dari FGD ini adalah membuat bahan ajar pelayanan prima di era tatanan baru bagi siswa SMK. Di masa pandemi Covid-19, materi yang dipelajari di pelayanan prima mengalami perubahan yang disesuaikan dengan adaptasi kebiasaan baru. Baik itu di fasilitas pariwisata seperti hotel, restoran, transportasi, dan daya tarik wisata harus ikut serta menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penularan Covid-19. Protokol kesehatan yang diterapkan di tempat wisata mengacu pada protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah setempat. Protokol kesehatan di tempat wisata antara lain 1) Melakukan pembersihan di area-area wisata seperti melakukan penyemprotan disinfektan di area-area yang dilalui oleh pengunjung; 2) Menambahkan fasilitas kebersihan di beberapa titik, seperti: penyediaan tempat cuci tangan dan pemeriksaan suhu pengunjung; 3) melakukan pelatihan pada SDM mengenai protokol Kesehatan; 4) menyusun SOP sesuai protokol kesehatan, kebersihan, dan keamanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah; dan 5) melakukan sosialisasi dan uji coba SOP yang kemudian dievaluasi untuk mengembangkannya lagi.

Setiap narasumber memberikan paparan dan pernyataan upaya mereka terkait tatanan baru dalam pembelajaran dan fasilitas sekolah, tabel berikut menjelaskan poin-poin yang disampaikan setiap narasumber.

Tabel 3. Pemaparan Narasumber tentang Pelaksanaan Protokol Covid-19 di era New Normal

Narasumber	Poin Paparan
Narasumber 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terkendala peraturan dari pemerintah</li> <li>• Pembelajaran seperti umumnya</li> <li>• Kerjasama dengan IHG (<i>Intercontinental hotels group</i>)</li> <li>• System merlin untuk akses pembelajaran (terstruktur)</li> <li>• Protokol Kesehatan (<i>front office, house keeping, laundry, food &amp; beverage service</i>)</li> <li>• Kurikulum berbasis kompetensi tidak sesuai dengan yang dibutuhkan industri</li> </ul>
Narasumber 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMK berbasis bisnis dan pariwisata</li> <li>• Pelayanan prima tidak ada pelajaran khususnya namun ada di pelajaran KIP (Komunikasi Industri Pariwisata) di kelas X</li> <li>• Menggunakan metode <i>role play</i> di kelas dan restoran (simulasi) di pertemuan selanjutnya, misalnya: bagaimana penanganan jika ada tamu yang <i>complain</i></li> <li>• Mengikuti kurikulum yang ditentukan</li> <li>• Selama daring sistem blok secara teori kemudian praktek (murid sulit memahami materi karena basik SMP)</li> <li>• Evaluasi / ulangan (video)</li> <li>• Mengikuti kurikulum yang ditentukan</li> <li>• Tidak ada pelayanan prima khusus</li> </ul>
Nara Sumber 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyisipkan AKB dalam pembelajaran</li> <li>• Mengurangi jumlah siswa yang berkumpul pada saat praktikum</li> <li>• <i>social distancing</i> juga diperhatikan</li> <li>• Fasilitas protokol Kesehatan (<i>handsanitizer</i>, tempat cuci tangan) sudah disediakan oleh sekolah</li> <li>• Setiap guru punya KD / <i>hand out</i> yang dibuat masing-masing</li> <li>• Ujian via video ( namun beberapa poin tidak dapat dinilai )</li> <li>• Tidak terlalu menekankan kompetensi</li> </ul>
Nara Sumber 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memakai kurikulum CATC yang menyediakan Prosedur <i>Hygiene</i>.</li> <li>• Setiap karyawan sekolah ataupun hotel harus menaati prosedur personal <i>hygiene</i></li> </ul>

Narasumber	Poin Paparan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan prima sesuai protokol Covid-19 juga diterapkan kepada orang tua siswa yang datang ke sekolah.</li> <li>• SMK dan hotel tidak menggunakan peralatan makan dari plastik.</li> <li>• Karyawan di <i>kitchen</i> menggunakan seragam dan alat perlindungan diri.</li> <li>• Karyawan yang sakit tidak diperbolehkan bekerja.</li> <li>• Disediakan google form bagi karyawan yang ingin hadir di sekolah, google form ini untuk memantau riwayat perjalanan karyawan yang ingin datang ke sekolah.</li> <li>• Bagi tamu yang datang akan diarahkan pada protokol Covid-19, seperti pemeriksaan suhu, mencuci tangan, menggunakan masker, dan social distancing.</li> <li>• Di masa pandemic, praktek kegiatan pelayanan prima dilakukan dirumah dengan video.</li> <li>• Disediakan juga <i>finger print</i>, dan <i>finger print</i> ini sudah steril</li> </ul>
Narasumber 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Walaupun di SMK N 3 Cimahi tidak ada KD mengenai pelayan prima, namun di kelas 10 siswa diajarkan materi mengenai dasar pelayanan prima di mata kuliah KIP (Komunikasi Industri Pariwisata)</li> <li>• Pelayan prima juga masuk dalam mata pelajaran FB Service, Front Office, Housekeeping, dan laundry.</li> <li>• Pelayanan prima dijelaskan saat praktek.</li> <li>• Untuk evaluasi, siswa mengikuti ujian praktek dan nantinya akan ditanya mengenai pengetahuan tentang materi yang dipraktikkan, seperti SOP-nya.</li> <li>• Di mata pelajaran KIP (Komunikasi Industri Pariwisata), dibahas mengenai Handling Complain.</li> <li>• Sebelum OJT, siswa terlebih dahulu dipersiapkan, diedukasi, dan dibimbing oleh pihak sekolah.</li> </ul>

Sumber: Hasil analisis, 2020

### ***Upaya peningkatan kapasitas pelayanan prima di era new normal***

Upaya peningkatan kapasitas pelayanan prima di era new normal dilakukan melalui dua media pembelajaran yaitu buku saku dan video pembelajaran. Penyusunan buku saku dan video pembelajaran merupakan luaran dari FGD bersama guru-guru SMK yang telah dilaksanakan sebelumnya. Baik buku saku maupun video pembelajaran tersebut memiliki tujuan yang sama yaitu sebagai panduan dalam melakukan pelayanan prima di era tatanan baru. Buku saku Pelayanan Prima Adaptasi Protokol Covid-19 di Pelayanan Pariwisata berisi panduan dalam memberikan pelayanan prima pada masa adaptasi covid 19 dan merupakan hasil luaran dari penelitian Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan oleh Program Studi Pendidikan Pariwisata Universitas Pendidikan Indonesia. Buku ini tertuang dalam 14 bagian yang membahas mengenai Pelayanan Prima Adaptasi Covid-19 di Pintu Gerbang Masuk, di Pintu Masuk Hotel, di Lobby Hotel, di Resepsionis, di Lift Hotel, di Kamar Hotel, di Restoran, di Ruang Meeting, di Kolam Renang, di Gym, di Ruang Bermain Anak, Resiko Penularan & Fasilitas Hotel yang ditutup selama Covid-19, Resiko Penularan dan Penutupan Fasilitas Hotel dan Protokol penanganan kondisi darurat dan nomor telepon penting. Konten isi dari buku saku ini bukanlah panduan yang paling benar, namun merupakan salah satu alternative yang mungkin dapat digunakan dalam memberikan dan atau mengembangkan pelayanan prima di industri pariwisata pada masa adaptasi Covid-19.



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2020

Gambar 1. Cover buku saku pelayanan prima di era new normal (a) beserta panduannya di lobby hotel (b) dan di restoran (c)

Video pembelajaran menjadi media kedua sebagai upaya peningkatan kapasitas pelayanan prima di era new normal. Konten video membahas mengenai simulasi pelaksanaan protokol Covid-19 di usaha hotel yang dimulai dari penyambutan tamu, mengarahkan tamu untuk mencuci tangan dan menggunakan masker, pengecekan suhu tubuh, menjaga jarak ketika sedang berada di lobby, dan mengisi surat pernyataan terkait riwayat bepergian tamu. Pada video dapat terlihat bahwa tidak adanya kontak fisik yang dilakukan oleh staff dan tamu hotel, meskipun demikian, pelayanan harus tetap diberikan dengan benar dan baik sebagai wujud dari pelayanan prima.



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2020

Gambar 2. Cuplikan Video Protokol Pelayanan Prima di Era New Normal

**Pelatihan peningkatan kapasitas pelayanan prima di era new normal di SMKN 2 Pangandaran**

Pelaksanaan pelatihan dalam bentuk simulasi prosedur pada siswa SMKN 2 Pangandaran dilaksanakan pada tanggal 13 Oktober 2020 di SMKN 2 Pangandaran. Tiga dosen beserta tiga

mahasiswa Pendidikan Pariwisata UPI melakukan pemaparan tentang prosedur pelayanan prima di era tatanan baru pada siswa yang mengambil jurusan hotel, tata boga, dan usaha perjalanan wisata. Terdapat dua agenda utama dalam kunjungan kegiatan PKM di SMKN 2 Pangandaran, pertama adalah memberikan pelatihan tentang pelayanan prima di era tatanan baru bagi siswa SMKN 2 Pangandaran dan asistensi bersama guru-guru SMKN 2 Pangandaran. Pematerian tentang pelayanan prima menggunakan media digital yaitu video, media cetak yaitu buku saku dan pemaparan menggunakan media visual (powerpoint), serta simulasi protokol pelayanan prima di era tatanan baru. Pelaksanaan pelatihan berlangsung kondusif dan siswa sangat bersemangat mendapatkan wawasan baru tentang pelayanan prima di era tatanan baru, mengingat belum mendapatkannya pematerian pelayanan prima di era tatanan baru selama siswa bersekolah di SMKN 2 Pangandaran.



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2020

Gambar 3. Foto bersama dengan guru SMKN 2 Pangandaran (a) dan pematerian pelayanan prima pada siswa SMKN 2 Pangandaran (b)

Para dosen dan mahasiswa Pendidikan Pariwisata tetap menggunakan protokol Covid-19 dengan menggunakan alat pelindung diri (APD) berupa masker, sarung tangan, face shield, dan hand sanitizer. Hal tersebut selain bertujuan sebagai pelindung diri, juga untuk keamanan dan keselamatan siswa dan guru SMKN 2 Pangandaran sebagai cara pencegahan Covid-19. Pada agenda kedua yaitu melakukan asistensi dengan guru-guru SMKN 2 Pangandaran terkait pentingnya pelaksanaan pelayanan prima bagi siswa SMK sebagai calon pelaku pariwisata di Pangandaran. Selain itu dilakukan juga penyerahan buku panduan dan video pelayanan prima di era tatanan baru sebagai salah satu referensi bagi pembelajaran di SMKN 2 Pangandaran.

### **Kesimpulan**

Era tatanan baru mendorong adanya perubahan perilaku wisatawan dan industri pariwisata, terutama pada aspek kebersihan dan kesehatan. Pelayanan prima saat ini harus menyesuaikan dengan tatanan baru akibat adanya pandemi Covid-19. Pelayanan prima dalam industri pariwisata memicu daya industri pariwisata dan destinasi pariwisata dalam memberikan suatu pelayanan bagi wisatawan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) yang dilakukan oleh Program Studi Pendidikan Pariwisata, Universitas Pendidikan Indonesia, bertujuan merumuskan prosedur pelayanan prima di era tatanan baru dan mensosialisasikannya dalam bentuk pelatihan. Pelaksanaan pengabdian atau sosialisasi dilakukan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Pangandaran. Dipilihnya SMK tersebut karena memiliki tiga jurusan utama terkait kepariwisataan, yaitu jurusan perhotelan, tata boga, dan usaha perjalanan wisata. Sosialisasi dalam bentuk pelatihan dilakukan oleh dosen Prodi Pendidikan Pariwisata kepada siswa SMKN 2 Pangandaran. Pelatihan tersebut bertujuan untuk menciptakan sumber daya manusia pariwisata berkualitas yang sesuai dengan tuntutan zaman dan perkembangan industri pariwisata saat ini.

### Ucapan Terima Kasih

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberi dukungan finansial terhadap pengabdian ini. Slain itu tim penulis juga mengucapkan terima kasih kepada guru serta siswa SMKN 2 Pangandaran yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk pelaksanaan pelatihan pelayanan prima di era new normal.

### Daftar Pustaka

- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.
- Alén, E. (2018). Reflections on “assessing tourist behavioral intentions through perceived service quality and customer satisfaction.” *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 28(4), 358–362. <https://doi.org/10.1080/21639159.2018.1509364>
- Ateljevic, I. (2020). Transforming the (tourism) world for good and (re)generating the potential ‘new normal.’ *Tourism Geographies*, 22(3), 467–475. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759134>
- Dwyer, L. (2015). Globalization of tourism: Drivers and outcomes. *Tourism Recreation Research*, 40(3), 326–339. <https://doi.org/10.1080/02508281.2015.1075723>
- González, M. E. A., Comesaña, L. R., & Brea, J. A. F. (2007). Assessing tourist behavioral intentions through perceived service quality and customer satisfaction. *Journal of Business Research*, 60(2), 153–160. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.10.014>
- Gössling, S., & Peeters, P. (2015). Assessing tourism’s global environmental impact 1900–2050. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(5), 639–659. <https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1008500>
- Hall, S., Oriade, A., & Robinson, P. (2016). Assessing festival attendees’ behavioral intentions through perceived service quality and visitor satisfaction. *Event Management*, 20(1), 27–40. <https://doi.org/10.3727/152599516X14538326024955>
- Hermawan, H. (2020). Meningkatkan Kompetensi Pengelola Wisata Desa melalui Penyuluhan Pelayanan Prima. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 1(1).
- Jaya, I. M. S., Wahyuni, L. M., & Rismayanti, A. (2017). PENERAPAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN GOLF PADA NIRWANA BALI GOLF CLUB. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 12(3), 206.
- Julianti, L., & Subekti, R. P. (2018). Standar Perlindungan Hukum Kegiatan Investasi Pada Bisnis Jasa Pariwisata Di Indonesia. *Kertha Wicaksana*, 12(2), 156–166.
- Kaupila, P., Saarinen, J., & Leinonen, R. (2009). Sustainable tourism planning and regional development in peripheries: A Nordic view. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 9(4), 424–435. <https://doi.org/10.1080/15022250903175274>
- Komsary, K. C., Tarigan, W. P., & Wiyana, T. (2018). Limits of acceptable change as tool for tourism development sustainability in Pangandaran West Java. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 126(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/126/1/012129>
- Mason, P. (2020). *Tourism impacts, planning and management*. Routledge.
- Maulana, M. I., Hadian, M. S. D., Novianti, E., & Wulung, S. R. P. (2019). Pengembangan Pariwisata Kreatif Di Kampung Badud Desa Margacinta Kabupaten Pangandaran. *Media Bina Ilmiah*, 14(5), 2585–2590.
- Pindzo, R., & Radulovic, D. (2017). THE IMPACT OF THE GLOBALIZATION ON TOURISM INDUSTRY. In *ORGANISATIONAL BEHAVIOR AND TYPES OF LEADERSHIP STYLES AND STRATEGIES IN TERMS OF GLOBALIZATION* (Vol. 66).
- PUTRI, A. E., KHADIJAH, U. L. S., & NOVIANTI, E. (2020). Community empowerment in the development of mangrove tourism in batu karas of pangandaran, West Java. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 31(3), 972–978. <https://doi.org/10.30892/gtg.31306-529>
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen {Penyelenggaraan} {Hotel}: {Seri} {Manajemen} {Usaha} {Jasa} {Sarana} {Pariwisata} dan {Akomodasi}*. Alfabeta.

- Tavallaee, S., Asadi, A., Abya, H., & Ebrahimi, M. (2014). Tourism planning: an integrated and sustainable development approach. In *Management Science Letters* (Nachdr.). Wiley. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2014.11.008>
- Wulung, S. R. ., Puspasari, A. H., Zahira, A., Mutiara, I. N., Mutiah, K., Triastika, M., Yulian, V. R. D., Yuliana, R., Fibriani, S. A., Nabila, T. A. S., & Yulian, V. R. D. (2020). Destinasi Super Prioritas Mandalika dan Covid-19. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 11(2), 83–91. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/8552>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. C. N.-H. . . Z. 2013. (2013). *Services marketing: integrating customer focus across the firm* (Seventh ed). McGraw-Hill Education.