

Pembangunan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Terra Di Pantai Tanjung Setia

**Rifqi Asy'ari¹, Agnes Tresia Silalahi², Asep Nurul Ajiid Mustofa³, Surya Tri Esthi
Wira Hutama⁴, Nafisa Nandalianadhira⁵**

^{1,2,3,4,5} Institut Teknologi Sumatera, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Rifqi Asy'ari

E-mail: rifqi.asyari@pariwisata.itera.ac.id

Abstrak

Pantai Tanjung Setia merupakan salah satu daya tarik wisata unggulan Provinsi Lampung. Secara administratif Pantai Tanjung Setia terletak di Pekon (Desa) Tanjung Setia, Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat, Provinsi Lampung. Salah satu unsur yang dapat mewujudkan harapan dan imajinasi wisatawan ketika berada di daya tarik wisata adalah kualitas layanan yang diberikan oleh pemilik dan pegawai pada usaha pariwisata. Pelatihan kualitas layanan yang diberikan adalah kualitas pelatihan TERRA yang terdiri dari Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Keempat dimensi tersebut digunakan sebagai alat dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap wisatawan yang pada akhirnya akan membentuk pola perilaku konsumen, di mana wisatawan yang puas akan melakukan kunjungan kembali dan menciptakan pariwisata berkelanjutan di Pantai Tanjung Setia. Kegiatan ini berupa kegiatan pengabdian masyarakat yang ditujukan kepada pelaku usaha hotel dan restoran yang berada di Pantai Tanjung Setia, dengan luar pengabdian masyarakat ini berupa pelatihan dan praktik penerapan kualitas layanan TERRA kepada pelaku usaha pariwisata yang bertujuan dalam pembangunan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci - Kualitas Layanan, TERRA, Pelatihan, Pantai Tanjung Setia

Abstract

Tanjung Setia Beach is one of the leading tourist attractions in Lampung Province. Administratively, Tanjung Setia Beach is located in Pekon (Village) Tanjung Setia, Pesisir Selatan District, Pesisir Barat Regency, Lampung Province. One of the elements that can realize tourists' hopes and imaginations when they are at a tourist attraction is the quality of service provided by owners and employees in tourism businesses. The service quality training provided is TERRA quality training which consists of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, and Assurance. These four dimensions are used as tools to improve the quality of services provided by business actors to tourists which will ultimately form consumer behavior patterns, where satisfied tourists will make return visits and create sustainable tourism at Tanjung Setia Beach. This activity takes the form of community service activities aimed at hotel and restaurant business actors located on Tanjung Setia Beach, outside of this community service in the form of training and practice in implementing TERRA service quality to tourism business actors aimed at developing human resources in improving service quality.

Keywords - Service Quality, TERRA, Training, Tanjung Setia Beach

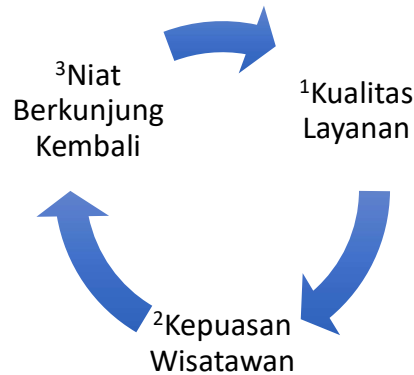
PENDAHULUAN

Pantai Tanjung Setia merupakan salah satu daya tarik wisata unggulan Provinsi Lampung berdasarkan Rencana Induk Pembangunan Pariwisata Daerah Provinsi Lampung. Secara administratif Pantai Tanjung Setia terletak di Pekon (Desa) Tanjung Setia, Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat, Provinsi Lampung. Letak geografis Pantai Tanjung Setia yang berada di jalur arus samudera hindia menjadikan pantai ini sebagai surga bagi para *surfer* (Peseleancar) dunia karena memiliki ketinggian dan gulungan ombak yang sempurna yang menjadi daya tarik wisata. Melihat potensi tersebut, pemerintah Kabupaten Pesisir Barat bekerja sama dengan World League Surfing (WSL) untuk mengadakan International Surfing Event yang kemudian dikenal dengan Krui Pro (Ponting & O'Brien, 2015). Promosi Krui Pro menjadikan nama Pantai Tanjung Setia sudah tidak asing baik untuk wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik. Kegiatan Krui Pro sudah dilaksanakan sebanyak 3 (tiga) kali yaitu pada tahun 2017, 2018, dan 2019. Namun, semenjak pandemi Covid19, festival Krui Pro tidak dapat dilaksanakan terkait dengan regulasi pemerintah.

Masuknya pariwisata ke Pantai Tanjung Setia merupakan sebuah gejala sosial yang mempengaruhi pola kehidupan masyarakat. Salah satu contohnya yaitu adanya alih profesi bagi pelaku usaha yang dahulunya bekerja di industri pertanian dan perkebunan ke industri pariwisata. Pertumbuhan ekonomi kreatif juga menjadi salah satu dampak yang terjadi, bagaimana disebutkan bahwa ekonomi kreatif merupakan dinamika perubahan dalam dunia ekonomi global (Parasan, 2023). Terdapat kurang lebih 20 akomodasi yang dikelola oleh masyarakat lokal di Pantai Tanjung Setia. Perkembangan pariwisata memberikan dampak yang positif bagi masyarakat lokal secara ekonomi. Selama masa transisi, masyarakat Pantai Tanjung Setia belajar secara mandiri dalam menjalankan profesi baru di bidang pariwisata. Tentunya, bidang usaha pertanian dan perkebunan memiliki prinsip yang sangat berbeda dengan pariwisata. Apabila pertanian dan perkebunan berorientasi pada produk fisik, berbeda dengan pariwisata yang berorientasi pada produk fisik (*tangible*) dan jasa (*intangibile*). Setelah melakukan diskusi dengan pelaku usaha sekaligus perwakilan dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) yang selanjutnya disebut sebagai mitra dalam kegiatan pengabdian masyarakat, diketahui bahwa belum adanya sertifikasi kompetensi di bidang pelayanan bagi pelaku usaha hotel dan restoran di Pantai Tanjung Setia. Hal ini menjadi sebuah isu prioritas yang harus segera ditangani mengingat Pantai Tanjung Setia adalah salah satu destinasi unggulan Provinsi Lampung. Pelayanan di bidang pariwisata memiliki standar yang berbeda dengan pelayanan publik pada umumnya. Pelayanan di bidang pariwisata memiliki karakteristik yang lebih kompleks dalam memenuhi harapan atau imajinasi wisatawan yang dibawa dari daerah asal. Wisatawan yang berkunjung ke Pantai Tanjung Setia berasal dari demografi yang berbeda-beda, hal tersebut menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi pelaku usaha dalam memahami karakter dan kebutuhan wisatawan.

Terdapat istilah pada industri pariwisata dalam menggambarkan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan yaitu "*I know what you want*" yang merupakan sebuah pengetahuan dasar yang harus dimiliki dan di terapkan oleh setiap pelaku usaha. Dalam melaksanakannya, dibutuhkan pemahaman tentang kualitas layanan itu sendiri. Secara spesifik, kualitas layanan pada industri pariwisata mencakup 5 (lima) dimensi antara lain *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* (Lovelock dkk, 2010:154). Berikut ini adalah ilustrasi kenapa kualitas layanan menjadi sebuah unsur yang sangat penting dalam suatu destinasi wisata. Kepuasan pengunjung dapat menjadi indikator utama yang dapat dicapai dalam pengelola melalui kualitas layanan untuk meningkatkan niat berkunjung kembali wisatawan (Silalahi et al., 2023). Ketika wisatawan melakukan kunjungan wisata, maka wisatawan akan mengonsumsi produk pariwisata yaitu atribut wisata. Kualitas layanan merupakan cara yang digunakan dalam menyalurkan atribut pariwisata kepada wisatawan. Singkatnya, apabila pelaku usaha memberikan kualitas layanan yang maksimal terhadap wisatawan, maka wisatawan akan merasa puas dengan perjalanan wisatanya, dan ketika wisatawan merasa puas, maka akan menimbulkan niat untuk berkunjung kembali. Pola perilaku konsumen yang seperti ini

akan memberikan pengaruh yang sangat baik terhadap keberlanjutan pariwisata di kawasan Pantai Tanjung Setia (Firmansyah, 2018:24).



Gambar 1.

Modifikasi Pola Perilaku Konsumen
Sumber : Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil diskusi dengan mitra selaku perwakilan dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), maka ditemukan sebuah solusi yang kemudian disepakati untuk dilaksanakan bersama dengan Tim Pengabdian Masyarakat Institut Teknologi Sumatera dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia bidang pariwisata di kawasan Pantai Tanjung Setia. Solusi tersebut berupa pelatihan di bidang kualitas layanan pariwisata yang terdiri dari lima (5) dimensi TERRA yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Target dalam pengabdian masyarakat ini diharapkan berfungsi sebagai solusi dalam memberikan pemecahan masalah yang sedang dihadapi oleh mitra, yaitu berupa pelatihan tentang kualitas layanan TERRA bagi pelaku usaha hotel dan restoran yang nantinya dapat menjadi acuan dari pembuatan buku pedoman SOP dan praktik kualitas layanan TERRA. Maka dari itu kajian pengabdian dibuat yaitu pembangunan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan TERRA di Pantai Tanjung Setia untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam pariwisata dan memperkaya kajian pengabdian masyarakat dalam bidang pariwisata.

METODE

Metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan di Pantai Tanjung Setia melibatkan pelaku usaha yaitu pemilik usaha dan pegawai hotel, villa, *guest house*, restoran, dan *cafe* dalam tahap perencanaan kegiatan dan pelaksanaan kegiatan. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan 5 tahap kegiatan di antaranya (1) identifikasi permasalahan pariwisata di kawasan, (2) penyampaian ide, tujuan, kegiatan, dan menetapkan permasalahan prioritas yang sedang dihadapi mitra, (3) mengkaji hasil identifikasi dari pola perjalanan wisata, kebiasaan para wisatawan dan pelayanan para pelaku usaha di kawasan Pantai Tanjung Setia, (4) penyusunan pedoman pelatihan, (5) sosialisasi dan pelatihan ditujukan kepada para pelaku usaha dan sesuai dengan kondisi yang telah dikaji sebelumnya. Secara umum metode yang digunakan adalah berbasis partisipatif, proses dilakukan dengan membentuk pelatihan yang sesuai dengan kondisi wisatawan dan para pelaku usaha di Kawasan Pantai Tanjung Setia. Proses pengumpulan data dan analisis data dilakukan dengan memastikan bahwa data yang terkumpulkan sesuai dengan kondisi yang nyata, sebagai data dasar penyusunan modul pelatihan dan memastikan para pelaku usaha

mendapatkan pelatihan yang teknis dan tepat sasaran dalam perwujudan industri wisata yang berkembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan kawasan Pantai Tanjung Setia sebagai salah satu wisata unggulan di Provinsi Lampung, terdapat beberapa isu prioritas yang ditemui berdasarkan diskusi tim pengabdian Institut Teknologi Sumatera dengan mitra dari perwakilan PHRI, antara lain: (1) Belum adanya pelatihan khusus kualitas layanan bagi pelaku usaha restoran dan hotel kawasan Pantai Tanjung Setia, (2) Belum adanya buku pedoman terkait dengan SOP dan praktik dari kualitas layanan industri pariwisata di hotel dan restoran kawasan Pantai Tanjung Setia. Pantai Tanjung Setia merupakan daya tarik wisata unggulan di Provinsi Lampung, keunggulan tersebut perlu di dukung dengan fasilitas pariwisata yang berkualitas. Terdapat beberapa masalah yang ditemukan dari keberadaan fasilitas pariwisata yaitu hotel dan restoran di antaranya; (1) masalah yang timbul antara *host* dan *guest* dikarenakan pergeseran pasar wisatawan mancanegara ke wisatawan domestik, (2) *Host* dalam hal ini sebagai mitra, belum dibekali kemampuan pelayanan yang mumpuni berdasarkan alih profesi yang terjadi dari industri pertanian dan perkebunan ke industri pariwisata, (3) Belum adanya pelatihan khusus kualitas layanan TERRA yang diberikan oleh pemerintah ataupun NGO terhadap mitra. Pelatihan perlu dilakukan terhadap mitra sebagai pelaku usaha yang terdiri dari pemilik usaha dan pegawai pariwisata di Pantai Tanjung Setia. Sebagai solusi untuk menghadapi permasalahan tersebut, maka diperlukan adanya pelatihan dalam pembangunan sumber daya manusia di bidang pariwisata terkait penerapan kualitas layanan TERRA yang terdiri dari:

1. *Tangible*, yaitu sesuatu yang berwujud yang dapat dilihat, disentuh, dan dirasakan langsung oleh wisatawan, dalam hal ini berhubungan dengan penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
2. *Emphaty*, yaitu bentuk perhatian yang diberikan kepada wisatawan, kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, dan pemahaman atas kebutuhan individual para wisatawan;
3. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
4. *Responsiveness*, yaitu keinginan dan kesediaan dalam membantu para wisatawan dalam memberikan layanan dengan cepat dan tanggap;
5. *Assurance*, yaitu mencakup kompetensi, kesopanan, sifat dapat dipercaya, dan bebas dari bahaya fisik, risiko, atau keragu-raguan.

Kelima dimensi di atas dapat meningkatkan pemahaman pelaku usaha hotel dan restoran dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap wisatawan. Pelaksanaan pengabdian masyarakat lakukan di Kawasan Pantai Tanjung Setia, Kabupaten Pesisir Barat bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari pelaku usaha hotel dan restoran terhadap wisatawan. Mayoritas wisatawan yang berkunjung adalah wisatawan mancanegara yang berasal dari berbagai negara dengan motivasi *sport tourism* yaitu *surfing*. Wisatawan yang berkunjung memiliki karakteristik yang sangat beragam didasarkan pada karakteristik perjalanan wisatawan dan karakteristik demografi wisatawan. Kehadiran wisatawan bukan menjadi hal yang baru bagi para pelaku usaha, namun dalam memahami kemauan wisatawan menjadi tantangan tersendiri karena memiliki latar belakang dan kebudayaan yang sangat berbeda. Dengan adanya pelatihan peningkatan kualitas layanan pada para pelaku usaha hotel dan restoran di Kawasan Pantai Tanjung Setia diharapkan dapat memberikan manfaat bagi keberlanjutan pariwisata di Kabupaten Pesisir Barat.



Gambar 2.
Penyampaian Materi oleh Tim Pengabdian Masyarakat ITERA

Pelatihan Kualitas Layanan TERRA terhadap pelaku usaha hotel dan restoran dilaksanakan pada hari Kamis, 25 Agustus 2022 bertempat di Sumatera Surf Resort Tanjung Setia. Persiapan pelaksanaan pelatihan meliputi: persiapan materi, persiapan perlengkapan, persiapan lokasi, dan koordinasi dengan mitra PHRI wilayah Pesisir Barat. Tahap pelaksanaan pelatihan meliputi: (1) Pembukaan acara yang diwakili oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Pesisir Barat, (2) Pre-test yang bertujuan untuk mengetahui pengetahuan awal peserta sebelum pelatihan. Berdasarkan hasil pre-test, 90 persen peserta tidak dapat membedakan karakteristik wisatawan, baik dari perjalanannya maupun dari demografinya. Konsep kualitas layanan TERRA juga adalah suatu hal yang baru bagi peserta, (3) Pemaparan materi TERRA oleh Tim Pengabdian Masyarakat, (4) Sesi Diskusi dan Permainan. Pada sesi ini, komunikasi terbentuk dua arah sehingga diharapkan materi tersampaikan dengan baik kepada peserta pelatihan, (4) *Post-Test* - Pada tahap ini, lebih dari 90 persen peserta sudah dapat memahami konsep TERRA, dapat membedakan karakteristik wisatawan, dapat mengidentifikasi jenis wisatawan yang berkunjung ke wilayah mereka, dan memahami pentingnya kualitas pelayanan bagi keberlanjutan pariwisata, (4) Penutupan acara pelatihan dan (5) Evaluasi dengan mitra PHRI Kabupaten Pesisir Barat. Acara pelatihan terlaksana dengan baik. Pihak Tim Pengabdian ITERA dan PHRI berharap agar dapat melaksanakan pengabdian lanjutan untuk menjawab permasalahan yang ada di Kabupaten Pesisir Barat seperti: Mitigasi Bencana Hotel dan Restoran, Pelatihan Kompetensi Perhotelan, dan peningkatan sistem informasi yang terintegrasi.

KESIMPULAN

Pengabdian masyarakat dalam pembangunan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan TERRA di Pantai Tanjung Setia menjadi pelatihan yang sangat bermanfaat menunjang kesiapan dari kawasan dalam memberikan pelayanan pariwisata oleh sumber daya manusia. Berkembangnya pariwisata harus diimbangi dengan kemampuan pelaku usaha sebagai *host* dalam melayani tamu atau wisatawan. Hal tersebut menjadi dasar dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini. Pengabdian masyarakat dilaksanakan atas kerja sama pihak Tim Pengabdian ITERA dengan Mitra PHRI Wilayah Kabupaten Pesisir Barat. Adapun bentuk pengabdian masyarakat yang telah terlaksana yaitu pelatihan peningkatan kualitas layanan TERRA terhadap pelaku usaha hotel dan restoran, pemberian materi sebagai bahan dalam Menyusun SOP di hotel dan restoran, pemberian masukan dan saran kepada pemangku kepentingan di Kabupaten Pesisir Barat. Seluruh rangkaian kegiatan terlaksana dengan baik dan mendapat antusias yang tinggi. Kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan membawa dampak yang positif bagi pelaku usaha di bidang pariwisata di Kabupaten

Pesisir Barat. Hal yang dapat dilakukan dalam pengembangan pelatihan ini di antaranya (1) perlu diadakan survei awal kepada wisatawan sebelum melakukan kegiatan pelatihan, sehingga dapat diketahui dengan jelas karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Pantai Tanjung Setia dan (2) perlunya *monitoring* (pemantauan) lanjutan bagi pelaku usaha pasca pelatihan agar dapat memastikan bahwa pelatihan yang diberikan berdampak secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Firmansyah, M.A. Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Yogyakarta: Deepublish Publisher
- Lovelock, C; Wirtz, J; dan Mussry, J. 2010. Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Parasan, P. M. (2023). *Pelatihan Ekonomi Kreatif kepada Pegawai PT . Samudera Purnabile Abadi (SPA)*. 1(2), 11–15.
- Ponting, J., & O'Brien, D. (2015). Regulating “Nirvana”: Sustainable surf tourism in a climate of increasing regulation. *Sport Management Review*, 18(1), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.smr.2014.07.004>
- Silalahi, A. T., Tri, S., & Wira, E. (2023). *Peran Kepuasan Pengunjung Sebagai Mediator Atribut Pariwisata dan Kualitas Layanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali (Studi Kasus : Pantai Pulo Silalahi - Sumatera Utara)*. 2(4), 50–58. <https://doi.org/10.55123/toba.v2i4.2636>