

## Mewujudkan Kepuasan Wisatawan Karimunjawa dengan Pendampingan Pelayanan Prima Pramuwisata

<sup>1</sup>Voettie Wisataone, <sup>2</sup>Rosidah, <sup>3</sup>Nadia Sasmita Wijayanti

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

Email : voettie.wisataone@uny.ac.id

---

### Article Info

---

Submitted: 20 November 2021

Revised: 25 April 2022

Accepted: 29 August 2022

Published: 10 October 2022

**Keywords:** *mentoring, excellent service, tour guides, tourist satisfaction*

**Kata Kunci:** pendampingan, pelayanan prima, pramuwisata, kepuasan wisatawan

### Abstract

*The tourism business is one of the pioneers of foreign exchange. The involvement of tour guides contributes to the progress of the tourism business. For this reason, tour guides need to demonstrate their quality of professional performance in the form of providing excellent service. Tourist satisfaction is a measure of service success. To maximize service potential, the community service team provides mentoring of excellent service for the Indonesian Tour Guides Association/ Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) in Karimunjawa District. The program was carried out for three days and using the mentoring method. Mentoring begins with a workshop on the first day, by providing material related to excellent service. Afterward, live mentoring was carried out for two days. This community service is considered to be able to increase guide knowledge about excellent service and can evaluate guides when carrying out services. As many as 43.3% of participants fully understood the material presented and 53.3% of participants were able to practice excellent service well.*

### Abstrak

Bisnis pariwisata adalah salah satu tombak devisa negara, keterlibatan pramuwisata turut berkontribusi pada kemajuan pariwisata. Untuk itu, pramuwisata perlu menunjukkan kualitas kinerja profesional dalam bentuk pemberian pelayanan prima. Kepuasan wisatawan merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan. Agar dapat memaksimalkan potensi pelayanan, tim pengabdian memberikan pendampingan pelayanan prima kepada Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Kecamatan Karimunjawa. Pengabdian dilaksanakan selama tiga hari dengan menggunakan metode pendampingan. Pendampingan diawali dengan *workshop* dihari pertama, yaitu dengan memberikan materi berkaitan dengan pelayanan prima. Sedangkan, pendampingan lapangan dilaksanakan selama dua hari. Pengabdian ini dinilai dapat meningkatkan pengetahuan pramuwisata mengenai pelayanan prima dan dapat mengevaluasi pramuwisata saat melaksanakan pelayanan.

Sebanyak 43,3% peserta sangat memahami materi yang disampaikan dan 53,3% peserta dapat mempraktikkan pelayanan prima dengan baik.

## 1. PENDAHULUAN

Data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menunjukkan bahwa setiap tahun terjadi peningkatan jumlah devisa dari sektor pariwisata (Permana & Puspitaningsih, 2020). Bisnis pariwisata berkontribusi terhadap pengembangan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja bagi masyarakat lokal (Lukman, et al., 2022; Thoo, et al., 2022), termasuk Pulau Karimunjawa. Karimunjawa adalah kawasan taman nasional untuk destinasi wisata (Wibawa, et al., 2021). Sayangnya, sektor pariwisata secara umum masih memiliki banyak kekurangan dan perlu ditingkatkan (Thoi & Martin, 2022).

Perlu usaha efektif untuk menjadikan kawasan wisata Kecamatan Karimunjawa yang maju, salah satu faktor pendukung yang paling penting adalah keterlibatan Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI). HPI Karimunjawa merupakan sejumlah pemuda yang sehari-hari berprofesi sebagai nelayan, yang akhirnya berperan menjadi *tour guide* (pramuwisata) yang berinteraksi langsung dengan pengunjung atau wisatawan yang berwisata di Kecamatan Karimunjawa.

Kinerja yang baik seorang pramuwisata berkontribusi besar bagi kemajuan pariwisata karena akan berdampak pada peningkatan jumlah pengunjung. Salah satu indikator utama sebagai tolok ukur kinerja pramuwisata adalah kualitas dari pelayanan prima yang diberikan pada wisatawan (Lim, et al., 2021). Sedangkan pelayanan yang prima hanya dapat diberikan oleh pramuwisata profesional, yang mana selalu berorientasi pada kepuasan wisatawan. Untuk menjadi pramuwisata profesional, pramuwisata harus memiliki pengalaman, kemampuan, baik secara teoritis, maupun teknis dalam melayani para wisatawan (Deni & Winarni, 2018).

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah, *'excellent service'* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik (Djafri, 2018). Layanan berkualitas merupakan kepatuhan standar hasil pelayanan (Ching-

Chan Cheng, 2018). Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi (Wirtz & Zeithaml, 2018). Tujuan utama pelayanan prima adalah agar pelanggan merasa terlayani dengan baik, sehingga nantinya akan membawa pelanggan untuk kembali lagi. Demi memberikan pelayanan yang baik, pelayan harus memiliki kejelasan visi yang mencakup tujuan akhir organisasi (*National TSES Complete Booklet.Pdf*, n.d.). Secara umum, kualitas pelayanan pramuwisata yang baik akan meningkatkan kepuasan (Igir, et al., 2018).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, memberikan cerita yang positif dan bersedia merekomendasikan kepada calon pelanggan lainnya. Mengingat dampak yang signifikan terhadap kepuasan, bisnis harus terus meningkatkan layanan secara keseluruhan (Chen & Ma, 2020). Pada pengabdian masyarakat ini, pelanggan yang dimaksud adalah para pengunjung atau wisatawan yang menggunakan jasa pramuwisata.

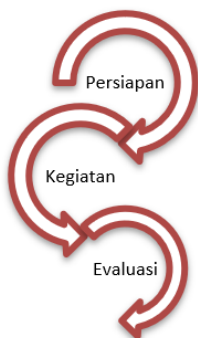
Bagi bisnis pariwisata, penting untuk mencapai kepuasan para wisatawan secara maksimal, karena dengan kepuasan tersebut dapat menciptakan kunjungan kembali (Negara, I, M et al., 2019). Kepuasan dapat tercipta berkat pelayanan yang baik. Untuk itu, pramuwisata lokal perlu memiliki bekal pelayanan yang baik, termasuk pramuwisata Kecamatan Karimunjawa. Sayangnya, wisata Karimunjawa dinilai Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia lamban perkembangannya. Ketua Umum Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia Djohari Somad mengatakan bahwa Karimunjawa sebagai salah satu tujuan wisata kelas dunia, tetapi Karimunjawa masih harus berbenah terutama dalam menerima tamu, ketertiban administrasi dan sarana prasarana seperti yang telah dicontohkan oleh Lombok dan Belitung (Hernawan, 2018). Selain itu, Samsul Muarif dari *Malang Travel Community* menyatakan bahwa pelaku wisata lokal dan pemandu wisata belum terampil melayani wisatawan

dan mempromosikan Karimunjawa (Rosyidah, 2018).

Berdasarkan pemaparan tersebut, pramuwisata Karimunjawa perlu berbenah terutama menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan. Sehingga, tim pengabdian pada masyarakat yang terdiri dari dosen dan mahasiswa jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta (PADp FE UNY) mengadakan pengabdian pada masyarakat yang bertema, "Pendampingan Pelayanan Prima bagi Pramuwisata Karimunjawa dalam Mewujudkan Kepuasan Wisatawan". Kegiatan tersebut bertujuan untuk membantu mitra, yaitu HPI Karimunjawa agar dapat memahami dengan baik bagaimana teori dan konsep, serta praktik pelayanan prima. Tujuan akhir yang diharapkan dari kesuksesan dalam pendampingan pelayanan prima, yaitu dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Sehingga semakin banyak wisatawan yang mengunjungi Karimunjawa, maka dapat mengembangkan wisata Karimunjawa dengan pesat yang akhirnya bermanfaat pada perkembangan ekonomi lokal.

## 2. METODE

Pengabdian pada masyarakat ini dilaksanakan beberapa saat sebelum merebaknya pandemi *Covid-19* di Indonesia. Sehingga dapat dilaksanakan secara langsung dan tatap muka. Pengabdian berlangsung selama dua hari aktif, 23-24 Maret 2019. Adapun tahap kegiatan dimulai dari perencanaan, pelaksanaan kegiatan (sosialisasi dan pendampingan), hingga evaluasi. Adapun tahapan pengabdian pada masyarakat digambarkan melalui bagan berikut.



Gambar 1. Bagan Tahapan Pengabdian pada Masyarakat

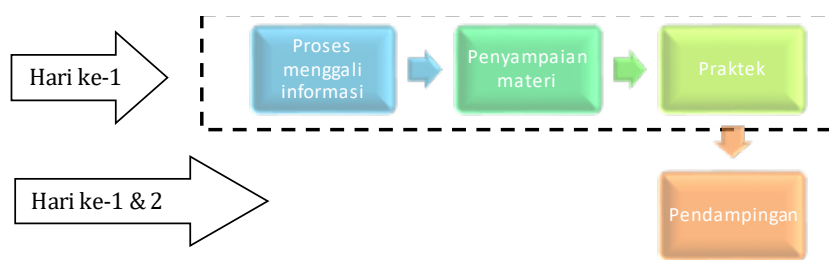
Proses perencanaan aksi dimulai dengan komunikasi salah satu anggota tim pengabdian dengan ketua 1 DPC HPI Karimunjawa. Dari komunikasi ini didapatkan apa saja permasalahan pramuwisata yang terkait dengan pelayanan. Kemudian tim pengabdian merumuskan solusi dalam bentuk pelatihan dan pendampingan praktik pelayanan prima. Tim pengabdian adalah dosen dari jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Perencanaan kegiatan diawali dengan persamaan persepsi antara tim pengabdian dengan pramuwisata Karimunjawa yang diwakili oleh ketua 1 DPC HPI Karimunjawa melalui pesan dan telepon WhatsApp. Tim pengabdian mempersiapkan alat dan bahan yang diperlukan saat pengabdian, sedangkan pengurus HPI mempersiapkan lokasi dan menyebarkan undangan kepada anggota HPI yang berjumlah 30 orang.

Tempat pengabdian dilaksanakan di balai Kecamatan Karimunjawa pada malam hari. Pemilihan waktu malam dinilai lebih efektif serta dapat menjangkau semua sasaran yang 100% adalah laki-laki. Hal ini dikarenakan, pagi hingga sore hari digunakan anggota HPI untuk mendampingi wisatawan. Sedangkan yang tidak sedang mendampingi wisatawan, biasanya melakukan aktivitas sehari-harinya sebagai nelayan.

Pengabdian ini dilaksanakan selama tiga hari, dengan menggunakan metode *workshop* pendampingan. Adapun alur kegiatan digambarkan dalam bagan pada Gambar 2.

Pada hari pertama, pengabdian dilakukan dengan mengadakan *workshop*. Tujuan dari pelaksanaan *workshop* adalah untuk memberikan pemahaman mengenai pelayanan prima dan memberikan pengalaman pelayanan bagi peserta. *Workshop* merupakan proses memberikan pelatihan atau pengajaran kepada audiens mengenai konsep, teori, dan juga praktik pada suatu bidang (Pendidikan, 2021). Metode *workshop* dipilih karena dinilai efektif untuk menyampaikan penjelasan kepada peserta tentang materi terkait teori dan konsep pelayanan prima hingga praktiknya. Materi yang disampaikan adalah konsep pelayanan prima, tujuan pelayanan prima, indikator dan strategi



Gambar 2. Bagan Alur Pelaksanaan Metode Pengabdian

pelayanan prima, jenis komplain pelanggan dan praktik bagaimana menangani keluhan pelanggan baik secara langsung, maupun dengan menggunakan perantara media komunikasi.

Setelah penyampaian materi, peserta diberikan kesempatan untuk bertanya terkait materi yang belum mereka pahami, sekaligus berbagi pengalaman tentang permasalahan-permasalahan yang pernah mereka hadapi di lapangan. Kemudian, *workshop* dilanjutkan dengan praktik pelayanan prima.

Pada hari kedua, pengabdian dilaksanakan dalam bentuk pendampingan. Di mana pada hari kedua, tim pengabdian berperan sebagai wisatawan dan peserta tetap menjadi pramuwisata. Disini, tim pengabdian dan narasumber dapat mengamati bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata untuk kemudian dievaluasi. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan arahan dan membimbing praktik pelayanan prima setelah dilakukan *workshop*.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama tiga hari. Hari pertama pelaksanaan *workshop*, di mana tim pengabdian memberikan materi dan praktik mengenai pelayanan prima. Sedangkan, hari kedua dan ketiga adalah pelaksanaan pendampingan.

#### *Pelaksanaan Workshop*

Kegiatan pertama adalah pelaksanaan *workshop*. Pada hari pertama ini, tim pengabdian memaparkan beberapa materi yang berkaitan dengan pelayanan prima. Pertama, diawali dengan pembukaan yang dilakukan oleh tim pengabdian, yang diwakili oleh Drs. Joko Kumoro, M.Si, selaku ketua jurusan Pendidikan

Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (PADP FE UNY). Kedua, sambutan dari pihak HPI yang diwakili oleh ketua 1 DPC HPI Karimunjawa, Bapak Baidur Rohman.

Setelah pembukaan, kegiatan langsung dilanjutkan dengan pemaparan materi tentang teori, konsep, tujuan, indikator dan strategi pelayanan prima. Pemberian materi ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan peserta mengenai pelayanan prima, karena sebagai seorang pramuwisata, mereka akan dihadapkan langsung oleh wisatawan yang merupakan 'makhluk sosial' yang butuh dilayani dengan maksimal.

Pemaparan sesi pertama dilakukan untuk memberikan gambaran kepada peserta terkait pengetahuan tentang pelayanan prima secara umum. Materi pertama mencakup teori pelayanan prima, jenis pelayanan prima, konsep pelayanan prima, tujuan pelayanan prima, dan cara melakukan pelayanan prima. Materi tentang pelayanan prima disampaikan oleh Ibu Dr. Rosidah, M.Si. Peserta diberikan gambaran



Gambar 3. Sambutan dari Ketua 1 DPC HPI Karimunjawa (Kegiatan Dilaksanakan Sebelum Pandemi Covid-19)



tentang pentingnya pelayanan prima dalam menangani pelanggan serta jenis pelayanan prima dan cara melaksanakan pelayanan prima dengan baik.

Pemberian materi bertujuan untuk meningkatkan kesadaran peserta agar dapat menghadapi dan melayani wisatawan dengan baik, agar tercipta kepuasan wisatawan. Apabila wisatawan merasa pelayanan yang diberikan memuaskan, maka mereka akan memilih untuk didampingi oleh pramuwisata yang sama. Sebaliknya, apabila wisatawan memiliki pengalaman buruk akibat mendapatkan pelayanan yang tidak baik, maka mereka enggan menggunakan jasa pramuwisata yang sama.

Setelah pemaparan materi, kegiatan dilanjutkan dengan tanya jawab. Peserta diberikan waktu untuk bertanya kepada narasumber. Pertanyaan yang muncul berkaitan dengan pengalaman-pengalaman yang kerap dialami oleh para pramuwisata.



Gambar 4. Penyampaian Materi Oleh Ibu Dr. Rosidah, M.Si. (Kegiatan Dilaksanakan Sebelum Pandemi *Covid-19*)

Kegiatan selanjutnya adalah praktik. Namun, sebelum praktik, pramuwisata mendapatkan materi berkaitan dengan indikator dan praktik pelaksanaan pelayanan prima. Setelah pemaparan indikator pelayanan prima, peserta diminta untuk praktik pelaksanaan pelayanan prima dipandu oleh narasumber dosen.

Kegiatan pengabdian dihari pertama berlangsung selama tiga jam. Pengabdian berjalan dengan baik sesuai dengan rencana yang telah disusun oleh tim pengabdian dan pengurus HPI. Untuk mengetahui kebermanfaatan pengabdian tahap pertama, tim melakukan evaluasi dengan cara memberikan kertas berisi pertanyaan survei. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi tim dalam melaksanakan pendampingan di esok harinya.

#### ***Pendampingan Hari Pertama***

Pengabdian tahap kedua dilaksanakan keesokan harinya dari pagi hingga sore hari. Lalu



Gambar 6. Proses Evaluasi dengan Mengisi Angket (Kegiatan Dilaksanakan Sebelum Pandemi *Covid-19*)



Gambar 5. Praktik Pelayanan Prima (Kegiatan Dilaksanakan Sebelum Pandemi *Covid-19*)



Gambar 7. Peserta dan Tim Pengabdian pada Masyarakat (Kegiatan Dilaksanakan Sebelum Pandemi *Covid-19*)

dilanjutkan dihari berikutnya dari pagi hingga siang hari. Pengabdian hari kedua dilaksanakan dalam bentuk pendampingan. Tidak semua pramuwisata yang menjadi peserta hari pertama mengikuti pendampingan. Hal ini dikarenakan, para peserta harus melaksanakan kewajibannya untuk mendampingi wisatawan. Sehingga, tim pengabdian mendampingi beberapa peserta yang telah ditunjuk khusus oleh pengurus.

Pendampingan dilakukan secara natural. Tim pengabdian berperan sebagai wisatawan, sedangkan peserta akan bertindak sebagai pramuwisata yang tugasnya adalah mendampingi para wisatawan. Dalam kegiatan ini, peserta (pramuwisata) akan mendampingi tim pengabdian (yang berperan sebagai wisatawan) untuk berwisata di Kecamatan Karimunjawa. Pada hari pertama, pramuwisata mendampingi wisatawan ke pulau Cemara Besar untuk menikmati ikan laut bakar, kemudian melanjutkan perjalanan ke lokasi *snorkling*, terakhir mengunjungi penakaran hiu di pulau penakaran.

Saat pertama kali berjumpa dengan wisatawan, pramuwisata melakukan salam, senyum, sapa. Pramuwisata juga membantu beberapa wisatawan yang kesulitan dan membutuhkan bantuan untuk naik ke atas kapal yang sudah disewa. Mereka mengucapkan kata "maaf" sebelum memegang tangan wisatawan yang akan naik ke atas kapal. Selain itu, pramuwisata juga menempatkan diri sebagai *fotografer*, jika ada wisatawan yang membutuhkan jasa tersebut.



Gambar 8. Proses Membersihkan Pulau Cemara Besar oleh Wisatawan (Kegiatan Dilaksanakan Sebelum Pandemi Covid-19)

Sebelum meninggalkan Pulau Cemara Besar, para pramuwisata mengajak semua pengunjung dan wisatawan untuk memunguti sampah yang terdapat di Pulau Cemara Besar. Pramuwisata menjelaskan manfaat dan pentingnya melakukan program tersebut. Hal ini dilakukan, agar pesan yang dikirim dapat diterima dengan baik oleh wisatawan dan wisatawan tidak merasa bahwa mereka sedang "dimanfaatkan" untuk melakukan kebersihan lingkungan.

Setelah meninggalkan Pulau Cemara Besar, wisatawan diantar menuju lokasi *snorkling*. Di perjalanan, pramuwisata menjelaskan mengenai lokasi yang akan dituju. Namun, menurut tim pendamping, pramuwisata tidak menjelaskan dengan detail terkait dengan lokasi, keanekaragaman hayati di bawah laut, hal-hal yang perlu dipersiapkan, hingga hal-hal yang tidak boleh dilakukan. Wisatawan hanya diberikan alat untuk *snorkling* tanpa dipandu untuk menggunakan. Sehingga, wisatawan yang harus aktif bertanya kepada mereka.

Saat di dalam air laut, wisatawan dibebaskan untuk berenang dan menikmati biota laut yang berada di lokasi *snorkling*. Mereka juga menyediakan fasilitas berfoto di dalam air. Menurut tim pendamping, pramuwisata telah melaksanakan pelayanan dengan baik, namun hasil foto masih kurang baik. Sehingga, ke depannya, pramuwisata dapat diberikan pelatihan fotografi agar dapat meningkatkan skill *fotography* khusus *under water*.

Selanjutnya, wisatawan diajak ke penakaran hiu. Wisatawan dibebaskan untuk mengunjungi berbagai destinasi yang ada di pulau penakaran. Di pulau penakaran, sudah ada petugas yang berjaga. Petugas inilah yang kemudian menjelaskan tentang pulau penakaran hiu. Di pulau tersebut, ada warung atau café kecil yang menjual makanan ringan dan kopi. Di sini wisatawan memesan kopi sambil berkomunikasi santai dengan pramuwisata. Pramuwisata menempatkan diri sebagai teman yang baik dan santai, sedangkan disisi lain, pramuwisata juga sigap untuk mengambil foto jika ada wisatawan yang memerlukan jasa untuk memotret diri mereka. Berdasarkan hal tersebut, pramuwisata sudah berusaha untuk membangun hubungan yang baik dan dekat dengan wisatawan.

Berdasarkan pendampingan di hari pertama, tim pengabdian menemukan bahwa pramuwisata sangat sigap dalam melayani wisatawan, namun kurang luwes dalam sisi komunikasi (kurang komunikatif). Tim pengabdian juga menemukan bahwa pramuwisata belum dapat mengambil gambar dengan angel atau *background* yang memuaskan saat *snorkling*.

### **Pendampingan Hari Kedua**

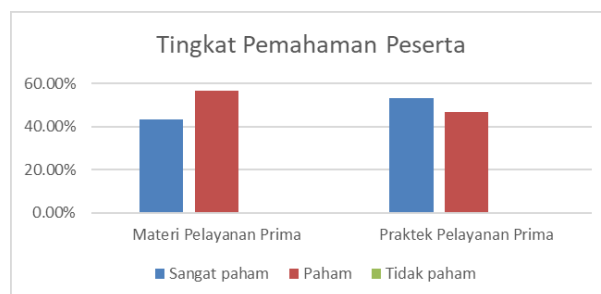
Pendampingan hari kedua juga dilaksanakan dengan cara yang sama. Tim pengabdian menjadi wisatawan, sedangkan peserta pengabdian menjadi pramuwisata yang mendampingi wisatawan. Pada pendampingan hari kedua, pramuwisata mendampingi wisatawan ke Bukit Cinta. Saat menjemput wisatawan di penginapan, pramuwisata memberikan senyum, salam, dan sapa. Selanjutnya, pramuwisata mengantar wisatawan menuju bukit cinta.

Di bukit ini, pramuwisata lebih banyak menjadi fotografer untuk wisatawan. Pramuwisata dengan luwes mengambil gambar lewat *smartphone* wisatawan dengan berbagai *angel*. Tampak pramuwisata sudah menguasai *angel-angel* foto yang bagus di bukit ini. Bahkan, pramuwisata tampak luwes mengarahkan posisi dan gaya untuk wisatawan. Pramuwisata juga mengajak wisatawan ke sentra oleh-oleh dan menginformasikan oleh-oleh khas Karimunjawa yang dapat dibeli untuk oleh-oleh.

Dari pendampingan hari kedua, didapati bahwa pramuwisata cukup komunikatif dan dapat mengambil foto dengan baik. Sehingga, memuaskan para wisatawan yang mereka dampingi.



Gambar 8. Contoh *Angel* Foto yang Diambil Oleh Pramuwisata (Kegiatan Dilaksanakan Sebelum Pandemi *Covid-19*)



Gambar 9. Tingkat Pemahaman Peserta dalam Menyerap Materi dan Mempratikkan Materi

### **Evaluasi Kegiatan**

Evaluasi kegiatan PPM dilaksanakan dalam dua tahap. Tahap pertama, evaluasi dilakukan langsung setelah kegiatan pemaparan materi. Evaluasi ini dimaksudkan untuk meninjau ulang kegiatan pemaparan materi tentang pelayanan prima. Evaluasi pada kegiatan ini dilakukan dengan meminta umpan balik dari peserta dengan menggunakan angket. Berdasarkan angket evaluasi yang dibagikan setelah pemaparan materi, hasil pengolahan angket digambarkan dalam diagram pada Gambar 9.

1. Tingkat pemahaman peserta terkait materi pelayanan prima. Sebanyak 43,3% peserta PPM sangat paham dengan materi yang disampaikan, 56,6% peserta memahami materi yang disampaikan, 0% kurang dan tidak paham dengan materi yang disampaikan.
2. Tingkat pemahaman peserta tentang praktik dan pendampingan Tanggung jawab Pramuwisata. Sebanyak 53,3 % peserta PPM sangat paham dengan materi yang disampaikan, 46,6% peserta memahami materi yang disampaikan, 0% kurang dan tidak paham dengan materi yang disampaikan.

Evaluasi tahap kedua dilakukan setelah kegiatan pendampingan. Pada tahap evaluasi ini, evaluasi digunakan untuk meninjau ulang dan merefleksikan kegiatan PPM yang sudah dilakukan. Berdasarkan kegiatan pendampingan yang telah dilakukan pada pramuwisata Karimunjawa, maka tim memberikan beberapa rekomendasi;

1. Pramuwisata perlu meningkatkan pengetahuannya mengenai Pulau Karimunjawa, baik informasi tentang



wisata yang ada di darat maupun informasi tentang hal-hal yang berada di lautnya. Dengan meningkatnya pengetahuan mengenai Pulau Karimunjawa diharapkan pramuwisata dapat memberikan informasi yang tepat kepada wisatawan;

2. Pramuwisata perlu meningkatkan *skill* komunikasinya. *Skill* komunikasi yang dimaksud adalah *skill* komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal diperlukan agar pramuwisata mampu membangun suasana dan lebih komunikatif dalam melayani wisatawan;
3. Pramuwisata perlu meningkatkan *skill photography*, khususnya saat mengambil foto di bawah air. *Skill photography* yang dimaksud adalah menguasai teknik pencahayaan, pengambilan *angle*, dsb.

Kegiatan PPM ini dilaksanakan sebelum adanya pandemi *Covid-19*, sehingga *workshop* dan pendampingan dapat dilaksanakan secara langsung. Masukan untuk pelaksanaan pengabdian berikutnya, khususnya di *Era New Normal*, adanya pemberian praktik pelayanan prima digital, serta adanya pendampingan pelayanan prima di era kebiasaan baru agar wisatawan tetap merasa aman dan nyaman saat

## Pembahasan

Pada dasarnya pramuwisata Karimunjawa telah memiliki bekal dasar pelayanan prima; seperti memberikan senyum, salam, dan sapa untuk wisatawan. Dalam bisnis pariwisata, pelayanan merupakan salah satu variabel penentu kepuasan, di mana kepuasan wisatawan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja jasa atau produk yang telah dirasakan dengan yang diharapkan (Priyanto & Hermawan, 2018). Kualitas pelayanan sendiri berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wisatawan serta ketepatan untuk mengimbangi harapan mereka (Kalebos, 2016).

Berdasarkan hasil pengamatan saat pendampingan, Pramuwisata Karimunjawa telah memenuhi kualitas layanan, di mana menurut Parasuraman (Kalebos, 2016) kualitas layanan tersebut mencakup kehandalan, tanggap, kompetensi, akses, komunikasi, keamanan, dan melayani pelanggan. Pramuwisata dinilai

cukup handal dalam menjalankan fungsinya sebagai *guide* di Karimunjawan, namun perlu ditingkatkan dalam sisi informasi atau pengetahuan tentang hal-hal yang berkaitan dengan lokasi wisata.

Pramuwisata juga tanggap dalam melakukan aktivitas yang diminta oleh wisatawan. Mereka tidak hanya mendampingi pengunjung ke tempat-tempat wisata yang direkomendasikan, mereka juga menjelaskan tentang Karimunjawa dan menjadi fotografer bagi para pengunjung. Pramuwisata juga memiliki kompetensi yang cukup dalam mengambil *angel* foto, namun perlu ditingkatkan untuk kompetensi foto di dalam air. Pramuwisata juga dinilai cukup komunikatif, namun perlu ditingkatkan lagi *skill* komunikasinya agar luwes, percaya diri, dan tidak gugup saat berhadapan langsung dengan wisatawan, terutama wisatawan mancanegara.

Pramuwisata telah memberikan keamanan yang cukup baik bagi pelaku wisata, namun kurang komunikatif dalam menjelaskan tata cara Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dalam melakukan wisata di Karimunjawa. Terakhir, pramuwisata dinilai sangat melayani wisatawan, di mana mereka berusaha untuk totalitas dalam memberikan hal-hal yang diinginkan wisatawan. Temuan-temuan saat pendampingan ini, diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi pramuwisata Karimunjawa.

Salah satu kesuksesan pelayanan pramuwisata adalah berhasil menggali kepuasan wisatawan. Pramuwisata merupakan orang yang berhadapan langsung dengan wisatawan, sehingga kualitas pelayanan dari pramuwisata lokal akan mempengaruhi kepuasan wisatawan (Trita Yudi et al., 2015). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Chen & Ma (2020) membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara langsung mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan. Bentuk kepuasan dapat dilihat dari wisatawan yang memberikan tips atau bonus tambahan berupa uang untuk pramuwisata.

## 4. SIMPULAN

Pengabdian kepada masyarakat yang bertema "Pendampingan Pelayanan Prima bagi Pramuwisata Karimunjawa dalam Mewujudkan Kepuasan Wisatawan" ini dinilai solusi yang tepat



dalam menghadapi permasalahan-permasalahan pramuwisata yang berkaitan dengan pelayanan. Pendampingan yang dilaksanakan selama tiga hari ini, tuntas memberikan materi dan pendampingan kepada pramuwisata.

Pengabdian kepada masyarakat ini dapat memberikan pemahaman kepada pramuwisata kecamatan Karimunjawa mengenai teori, konsep, tujuan, indikator, strategi pelayanan prima, serta

menambah skill pramuwisata berkaitan dengan pelayanan prima berdasarkan indikator kualitas layanan.

## 5. PERSANTUNAN

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini terwujud atas bantuan dari dana DIPA Fakultas Ekonomi (FE) Universitas Negeri Yogyakarta.

## REFERENSI

- Chen, J., & Ma, Y. (2020). What Constitutes Excellent User Experience in Online Consumers' Return Services? *International Journal of Services, Technology and Management*, 26(4), 291–304. <https://doi.org/10.1504/IJSTM.2020.107438>
- Ching-Chan Cheng. (2018). Creating Excellent and Competitive Motels Services Submitted: *The Eletronic Library*, 34(1), 2–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2016-0325> Downloaded
- Deni, M., & Winarni, S. (2018). Pengaruh Pramuwisata dan Promosi terhadap Kunjungan Wisatawan Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 39–48. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i1.5646>
- Djafri, N. (2018). *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. In Idea Publishing.
- Hernawan, A. K. (2018). Pelaku Usaha Wisata Soroti Pelayanan di Karimunjawa. *Gatra.Com*. <https://www.gatra.com/detail/news/342762-Pelaku-Usaha-Wisata-Soroti-Pelayanan-di-Karimunjawa>
- Igir, F. G., Tampi, J. R. E., & Taroreh, H. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Grand Max Pick Up. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 86–96.
- Kalebos, F. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke Daerah Wisata Kepulauan Fatmawati. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 4(3), 489–502.
- Lim, F. L., Chandrawati, N. E., Nugroho, R. N. S., & Hermawan, H. (2021). Kepemanduan dan Penerapan Protokol. *Uncle*, 1(1), 45–64. <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/uncle/article/view/4672/2415>
- Lukman, K. M., Uchiyama, Y., Quevedo, J. M. D., & Kohsaka, R. (2022). Tourism Impacts on Small Island Ecosystems: Public Perceptions from Karimunjawa Island, Indonesia. *Journal of Coastal Conservation*, 26(3). <https://doi.org/10.1007/s11852-022-00852-9>
- National TSES Complete booklet.pdf* (pp. 1–39). (n.d.).
- Negara, I, M, W., Sudiarta, I, N., & Suardana, I, W. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Serangan Denpasar Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 6, 125–140.
- Pendidikan, D. (2021). *Workshop Adalah*. <https://www.dosenpendidikan.co.id/workshop-adalah/>
- Permana, T., & Puspitaningsih, A. (2020). Devisa dan Turis Mancanegara. *Edutourism Journal Of Tourism Research*, 2(1), 79. <https://doi.org/10.46964/jtr.v2i1.330>
- Priyanto, R., & Hermawan, H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya terhadap Loyalitas : Studi di Ciater Spa Resort*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/yevg6>

- Rosyidah, D. L. (2018). Indahnya Karimunjawa, Pelaku Pariwisata Harus Lebih Profesional. *Tribunnews*. <https://jateng.tribunnews.com/2018/09/12/indahnya-karimunjawapelaku-pariwisata-harus-lebih-profesional?page=all>
- Thoi, N. T., & Martin, S. (2022). Some Strategies to Increase Tourists as Well as To Develop Services of Hotels & Resorts in Vietnam. *Quality - Access to Success*, 23(188), 249–255. <https://doi.org/10.47750/qas/23.188.33>
- Thoo, A. C., Lim, M. B. P., Huam, H. T., & Sulaiman, Z. (2022). Increasing Destination Loyalty of International Students Towards Malaysian Higher Educational Institutions. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 11(1), 31–41. <https://doi.org/10.11591/ijere.v11i1.21619>
- Trita Yudi, I. K., Oka Karini, N. M., & Leli Kusuma Dewi, L. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan di Daya Tarik Wisata Alas Kedaton Tabanan. *Jurnal IPTA*, 3(2), 26. <https://doi.org/10.24843/ipta.2015.v03.i02.p05>
- Wibawa, B. E., Bambang, A. N., Suprpto, D., & Purwanti, F. (2021). The Development of Government Policy in Tour Ship Route Tourism Management in Karimunjawa Island, Indonesia. *Polish Journal of Sport and Tourism*, 28(2), 32–37. <https://doi.org/10.2478/pjst-2021-0012>
- Wirtz, J., & Zeithaml, V. (2018). Cost-Effective Service Excellence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 46(1), 59–80. <https://doi.org/10.1007/s11747-017-0560-7>