

Pelayanan Prima dalam Rangka Peningkatan Kapasitas SDM Bagi Pengelola Homestay Untuk Mendukung Pengembangan Industry Pariwisata di Provinsi Banten

Candra Hidayat

Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti

candra.hidayat@stptrisakti.ac.id

Abstract

Banten Province is located in the West Cape of Java, positioning Banten as the gateway to Java and Sumatra and directly bordering the DKI Jakarta area as the National Capital. This geostrategic position certainly causes Banten as the main link of the Sumatra-Java trade route and even as part of Asian and International trade circulation and as a potential agglomeration of economic and settlement locations. This analysis is based on logic that can maximize strengths and opportunities, but simultaneously can minimize weaknesses and threats. The purpose of training is carried out by seminar to increase the knowledge and understanding of Homestay managers in order to provide excellent service and customer satisfaction, with the number of participants as many as 30 people from the management of the Homestay in the province of Banten. Based on what has been done, the results are: 1. Homestay managers get support from the Banten provincial government and the Banten Provincial Tourism Office. 2. Weaknesses and Threats of SWOT Analysis for Homestay managers in Banten province are not major obstacles, because these things can be overcome with ongoing training. 3. The homestay managers get a good standard operating procedure from the training. So that, the Homestay managers can provide excellent service and the tourists who stay overnight feel satisfied and then come back and recommend it.

Keywords: *Banten Province, SWOT Analysis, SWOT Matrix, Homestay*

Abstrak

Provinsi Banten terletak di Ujung Barat Pulau Jawa memposisikan Banten sebagai pintu gerbang Pulau Jawa dan Sumatera dan berbatasan langsung dengan wilayah DKI Jakarta sebagai Ibu Kota Negara. Posisi geostrategis ini tentunya menyebabkan Banten sebagai penghubung utama jalur perdagangan Sumatera – Jawa bahkan sebagai bagian dari sirkulasi perdagangan Asia dan Internasional serta sebagai lokasi aglomerasi perekonomian dan permukiman yang potensial. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan dan peluang, namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman. Tujuan pelatihan dilakukan dalam seminar untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pengelola Homestay agar dapat memberikan pelayanan prima dan kepuasan pelanggan. Dengan jumlah peserta sebanyak 30 orang dari pengelola Homestay yang ada di provinsi Banten. Berdasarkan apa yang sudah dilakukan, hasilnya adalah: 1. Para pengelola Homestay mendapatkan dukungan dari pemerintah provinsi Banten dan Dinas Pariwisata Provinsi Banten. 2. Kelemahan dan Ancaman dari Analisis SWOT bagi para pengelola Homestay yang ada di provinsi Banten, bukanlah hambatan atau penghalang yang besar. Karena hal-hal tersebut dapat teratasi dengan pelatihan yang berkelanjutan. 3. Para pengelola homestay mendapatkan standar operasional prosedur yang baik dari pelatihan. Sehingga para pengelola Homestay dapat memberikan pelayanan prima dan para wisatawan yang menginap merasa puas kemudian akan datang kembali dan merekomendasikannya.

Kata Kunci: *Provinsi Banten, Analisis SWOT, SWOT Matrix, Homestay*

PEDAHULUAN

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 2000 secara administratif Provinsi Banten terbagi atas 4 kota dan 4 kabupaten, yaitu Kabupaten Serang, Kabupaten Pandenglang, Kabupaten Lebak, Kabupaten Serang Tangerang, Kota Cilegon, Kota Tangerang Selatan, Kota Tangerang dan Kota Cilegon. Dengan luas wilayah Banten adalah 9.160,70 km². Letak di Ujung Barat Pulau Jawa memposisikan Banten sebagai pintu gerbang Pulau Jawa dan Sumatera dan berbatasan langsung dengan wilayah DKI Jakarta sebagai Ibu Kota Negara. Posisi geostrategis ini tentunya menyebabkan Banten sebagai penghubung utama jalur perdagangan Sumatera – Jawa bahkan sebagai bagian dari sirkulasi perdagangan Asia dan Internasional serta sebagai lokasi aglomerasi perekonomian dan permukiman yang potensial (www.bantenprov.go.id, 2020).

Tempat tujuan wisata atau destinasi wisata yang dimiliki provinsi Banten adalah

1. Masjid Agung Banten adalah salah satu masjid tertua di Indonesia yang penuh dengan nilai sejarah. Masjid ini telah berumur lebih dari 4 abad (didirikan pada kisaran tahun 1560 – 1570) oleh Sultan Maulana Hasanuddin yang merupakan sultan pertama dari Kesultanan Banten dan putera pertama dari Sunan Gunung Jati. (www.duniamasjid.islamic-center.or.id, 2020).
2. Taman Nasional Ujung Kulon adalah salah satu taman nasional dan lokasi konservasi alam yang terletak di provinsi Banten. Dan berbagai jenis satwa endemic penting dan merupakan jenis langka yang sangat perlu dilindungi seperti badak jawa, rusa, kijang, banteng dan berbagai jenis primate. UNESCO juga sudah menetapkan bahwa area Ujung Kulon sebagai Natural World Heritage Site (www.ujungkulon.org, 2009).
3. Cagar Alam Krakatau terletak di Selat Sunda. Gunung Krakatau merupakan salah satu gunung yang paling terkenal di dunia karena letusannya yang sangat dahsyat pada tahun 1883. Erupsinya merupakan salah satu dari 3 letusan gunung terdahsyat dalam sejarah manusia bahkan getarannya terasa sampai kawasan Eropa. Sekitar 40 tahun setelah letusan ini kemudian membentuk anak gunung yang dikenal Anak Krakatau yang muncul ke permukaan (www.pesona.travel, 2020).
4. Tanjung Lesung atau Pantai Tanjung Lesung terletak di ujung paling barat Pulau Jawa, yaitu kabupaten Pandeglang dan mempunyai luas sekitar 1.500 Ha. Pada tahun 2015 Tanjung Lesung resmi beroperasi menjadi Kawasan Ekonomi Khusus yang difokuskan untuk kegiatan pariwisata dan ekonomi kreatif (www.kek.go.id, 2020).
5. Desa Wisata Sawarna adalah sebuah desa wisata di Kabupaten Lebak, Banten yang berbatasan langsung dengan Samudra Hindia. Potensi wisata di desa ini yakni wisata bahari yang terdiri dari Pantai Ciantir, Pantai Pulo Manuk, Pantai Legon Pari, Pantai Tanjung Layar dan Pantai Sikabayan. Dan Juga ada wisata gua yakni Gua Langir, Gua Lalay, Gua Lauk, Gua Sikadir dan Camaul. Di desa ini juga mempunyai sejarah yang sangat menarik, karena tempat dimakamkannya Jean Louis Van Gogh yang merupakan sepupu dari Vincent Van Gogh, sekitar tahun 1907 Jean Louis membuka perkebunan kelapa seluas 54 Ha tepatnya dipinggir Pantai Ciantir dan Pantai Tanjung Layar. Selain untuk memajukan usahanya Jean Louis Van Gogh juga memiliki cita-cita agar tempat usahanya kelak dikenal oleh generasi selanjutnya hingga manacnegara (www.antaraneews.com, 2015).
6. Kampung Baduy atau Kampung Kanekes adalah sebuah Kampung yang dihuni oleh Urang Kanakes atau Orang Baduy. Yang merupakan kelompok etnis masyarakat adat suku Banten di wilayah Kabupaten Lebak, Banten. Terdapat 65 kampung yang terbagi menjadi Baduy Dalam dan Baduy Luar, dengan populasi 11.700 orang dan

mereka salah satu suku yang tetap mempertahankan nilai-nilai kehidupan tradisional yang ada sejak nenek moyang sampai sekarang dan menjadikannya sebagai cagar budaya (www.pesona.travel, 2020)

Dengan potensi wisata yang dimiliki, Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Banten mulai membuat program untuk peningkatan kapasitas SDM untuk mendukung pengembangan industri pariwisata. Berbagai upaya dilakukan oleh Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Banten, yang salah satunya adalah memberikan pelatihan kepada pengelola Homestay. Bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik dan kepuasan pelanggan sehingga wisatawan yang berkunjung ke desa wisata dan menggunakan homestay di provinsi Banten akan berkunjung kembali dan dapat merekomendasikannya.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Langkah – langkah yang dilakukan dalam pelatihan terhadap pengelola Homestay di provinsi Banten:

1. Observasi dan pencarian Informasi
 - Mendapatkan data dari dinas pariwisata provinsi Banten jumlah Homestay yang ada dan lokasinya sesuai dengan kabupaten yang ada di provinsi Banten.
 - Dengan cara melihat potensi wisata yang ada di provinsi Banten dan mengenal pengelola-pengelola Homestay yang ada di provinsi Banten.
2. Sosialisasi dan perencanaan
 - Peserta diberikan sosialisasi / materi tentang pelayanan prima dan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kualitas homestay yang ada di provinsi Banten.
 - Mempersiapkan materi pelatihan pelayanan prima dan kepuasan pelanggan kepada pengelola Homestay di provinsi Banten.
3. Pelatihan
 - Pelatihan dilakukan dalam seminar untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pengelola Homestay agar dapat memberikan pelayanan prima dan kepuasan pelanggan.
 - Peserta pelatihan mempraktikkan dan bertanya serta mendiskusikan tentang pelayanan prima dan kepuasan pelanggan.

Subjek dalam pelatihan ini adalah pengelola homestay yang berada di provinsi Banten dengan jumlah peserta sebanyak 30 orang. Pelatihan dan penyuluhan dilakukan di ruang rapat Dinas Pariwisata Provinsi Banten. Pada tanggal 14 -15 Oktober 2019.

1. Pendataan pengelola homestay yang hadir dari tujuh kabupaten yang berada di provinsi Banten. Yaitu Kabupaten Lebak sebanyak enam orang pengelola homestay, Kabupaten Pandeglang sebanyak empat orang pengelola homestay, Kabupaten Serang sebanyak lima orang pengelola homestay, Kabupaten Tangerang sebanyak 3 orang pengelola homestay, Kota Cilegon sebanyak tujuh orang pengelola homestay dan Kota Serang sebanyak lima orang pengelola homestay.
2. Pelatihan dan Penyuluhan homestay dapat dilakukan dalam beberapa tahapan kepada masyarakat desa Cipasung untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat agar dapat mengerti tentang homestay yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Hasil/Evaluasi yang dilakukan maka akan terlihat kebutuhan pelatihan pelayanan prima bagi pengelola homestay untuk mendapatkan kepuasan pelanggan tamu yang menginap.

Menurut Freddy Rangkuti Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*),

namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*).

Matriks SWOT adalah alat yang dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategi perusahaan. Matriks ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki (Rangkuti, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari analisis swot yang dilakukan adalah :

Kekuatan (Strengths) :

1. Dukungan dari Pemerintah Provinsi Banten dan Dinas Pariwisata Provinsi Banten dalam pemberian perhatian secara khusus untuk pengelola-pengelola Homestay dengan diadakannya pelatihan-pelatihan.
2. Antusiasme yang tinggi dari para pengelola-pengelola Homestay dalam mengembangkan dan memajukan usaha Homestay tersebut.
3. Tempat tujuan wisata atau destinasi wisata yang ada di provinsi Banten sangat menarik, beragam, sebagai cagar alam, cagar budaya, mempunyai nilai sejarah yang tinggi dengan Icon Sejarah baik internasional maupun nasional, sudah mendapatkan Natural World Heritage Site dari lembaga dunia UNESCO dan ada yang sudah menjadi Kawasan Ekonomi Khusus atau KEK yang difokuskan untuk kegiatan pariwisata dan ekonomi kreatif oleh Pemerintah Republik Indonesia.

Kelemahan (Weaknesses) :

1. Belum memiliki pengetahuan produk tentang Homestay dengan baik.
2. Belum memiliki keterampilan komunikasi yang baik dengan pelanggan.
3. Belum memiliki sikap positif atau yang baik dalam menghadapi pelanggan, seperti ramah, hangat, antusias dan sopan.

Peluang (Opportunities):

1. Lokasi yang menguntungkan karena berbatasan langsung dengan wilayah DKI Jakarta sebagai Ibu Kota Negara dengan jarak sekitar 128 KM dan dapat ditempuh dalam waktu 2 jam 30 menit.
2. Mempunyai infrastruktur yang mendukung seperti jalan tol, jalur kereta api, pelabuhan laut dan bandara udara.
3. Merupakan pintu gerbang Pulau Jawa dan Sumatera, posisi geostrategis ini tentunya menyebabkan Banten sebagai penghubung utama jalur perdagangan Sumatera – Jawa bahkan sebagai bagian dari sirkulasi perdagangan Asia dan Internasional serta sebagai lokasi aglomerasi perekonomian dan permukiman yang potensial.

Ancaman (Threats) :

1. Merupakan daerah rawan bencana alam, seperti Tsunami dan gunung berapi.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat dan para pengelola homestay tentang kebersihan lingkungan.

Strategi yang akan dilakukan dengan SWOT Matrix adalah

Kekuatan (Strengths) - Peluang (Opportunities)SO Strategi :

1. Memberikan pelatihan untuk dapat menambahkan varian produk yang dijual. Seperti menyediakan pelayanan makanan dan minuman atau menyediakan took souvenir.
2. Memberikan pelatihan pengembangan desa wisata.
3. Memberikan gambaran dan analisa mengenai pertumbuhan ekonomi dan perkembangan sector pariwisata di Indonesia dan secara khususnya provinsi Banten.

4. Memberikan semangat dan motivasi kepada pengelola homestay untuk selalu memberikan pelayanan prima agar mencapai kepuasan pelanggan.

Kekuatan (Strengths) - Ancaman (Threats) ST Strategi :

1. Memberikan pelatihan dasar mitigasi bencana alam. Seperti Jika ada bunyi sirene kita harus menuju tempat evakuasi dan wajib memberitahukan pelanggan yang menginap di Homestay jalur evakuasi. Agar pelanggan yang datang merasa aman.
2. Memberikan pelatihan kepada para pengelola homestay tentang pentingnya kebersihan diri dan lingkungan, karena kebersihan sebagian dari Iman. Agar pelanggan yang datang merasa nyaman.

Kelemahan (Weaknesses) - Peluang (Opportunities) WO Strategi :

1. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan produk tentang Homestay.
2. Memberikan pelatihan bagaimana komunikasi yang baik dengan pelanggan. Seperti nada bicara, senyum dan persuasive komunikasi agar dapat mengajak pelanggan untuk membeli produk kita.
3. Memberikan pelatihan untuk selalu bersikap positif atau yang baik dalam menghadapi pelanggan, seperti ramah, hangat, antusias dan sopan.

Kelemahan (Weaknesses) - Ancaman (Threats) WT Strategi :

1. Memberikan standar operasional prosedur tentang produk Homestay apa saja yang harus dipenuhi.
2. Memberikan standar operasional prosedur mengenai tata cara komunikasi yang baik dengan pelanggan. Seperti bagaimana cara menawarkan produk kepada pelanggan, nada bicara dan senyum.
3. Memberikan standar operasional prosedur mengenai tata cara bersikap positif atau yang baik dengan pelanggan. Seperti bagaimana sikap yang ramah, hangat, antusias dan sopan.
4. Memberikan standar operasional prosedur mengenai kebersihan diri dan lingkungan beserta tata caranya.
5. Memberikan tata caranya memberitahukan pelanggan yang menginap di Homestay mengenai jalur evakuasi dengan baik dan sopan.

Tahap – tahap pelatihan ini yaitu :

1. Tahap persiapan, yang terdiri dari tahap : (a) penyiapan bahan administrasi sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan pelatihan seperti daftar hadir peserta pelatihan, (b) melakukan koordinasi dengan dinas pariwisata provinsi Banten dan pengelola homestay yang berada di kawasan provinsi Banten (c) menyiapkan materi pelatihan.
2. Tahap pendataan yang terdiri dari : (a) menyiapkan format pendataan untuk homestay provinsi Banten, (b) mendata kebutuhan pelayanan prima bagi pengelola homestay, (c) memberi arahan dan masukan kepada pemilik homestay mengenai pelayanan prima dan kepuasan pelanggan.
3. Tahap pelaksanaan pelatihan, yang terdiri dari : (a) memberikan materi pelayanan prima, (b) pengetahuan produk tentang Homestay dengan baik, (c) komunikasi yang baik dengan pelanggan, (d) sikap positif atau yang baik dalam menghadapi pelanggan, seperti ramah, hangat, antusias dan sopan.
4. Tahap evaluasi yaitu berdiskusi dan tanya jawab dengan para peserta mengenai materi yang diberikan.



Gambar 1. Seminar pelatihan homestay
Sumber: Dokumen Pribadi 2019



Gambar 2. Seminar pelatihan homestay
Sumber: Dokumen Pribadi 2019

Hasil yang di dapatkan setelah pelatihan dengan SO dan ST Strategi adalah para pengelola homestay lebih bersemangat dan termotivasi untuk focus dalam mengembangkan usaha Homestay yang mereka miliki. Dan mulai berencana untuk berkolaborasi sesama Homestay di desanya untuk menjadikan desa wisata dan akan menambahkan varian produk yang dijual, seperti menyediakan pelayanan makanan

dan minuman atau menyediakan took souvenir. Para pengelola juga sudah mengerti pentingnya kebersihan diri dan lingkungan untuk keberlangsungan usaha Homestay yang mereka jalankan.

Untuk hasil pelatihan dengan WO dan WT Strategi adalah para pengelola Homestay mendapatkan standar operasional prosedur : 1. Tentang produk Homestay apa saja yang harus dipenuhi. 2. Tata cara komunikasi yang baik dengan pelanggan. Seperti bagaimana cara menawarkan produk kepada pelanggan, nada bicara dan senyum. 3. Tata cara bersikap positif atau yang baik dengan pelanggan. Seperti bagaimana sikap yang ramah, hangat, antusias dan sopan. 4. Kebersihan diri dan lingkungan beserta tata caranya. 5. Tata cara memberitahukan pelanggan yang menginap di Homestay mengenai jalur evakuasi dengan baik dan sopan.

Para pengelola Homestay di provinsi Banten setelah mendapatkan standar operasional prosedur yang baik dan pelatihan, mereka juga bisa menjalankan usaha Homestay yang mereka miliki dengan lebih baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan apa yang sudah dilakukan mulai dari analisis SWOT sampai dengan pelatihan yang sesuai dengan strategi SWOT Matrix, Para pengelola Homestay yang berada di provinsi Banten. maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Para pengelola Homestay mendapatkan dukungan dari pemerintah provinsi Banten dan Dinas Pariwisata Provinsi Banten.
2. Kelemahan dan Ancaman dari Analisis SWOT bagi para pengelola Homestay yang ada di provinsi Banten, bukanlah hambatan atau penghalang yang besar. Karena hal-hal tersebut dapat teratasi dengan pelatihan yang berkelanjutan.
3. Para pengelola homestay mendapatkan standar operasional prosedur yang baik dari pelatihan. Sehingga para pengelola Homestay dapat memberikan pelayanan prima dan para wisatawan yang menginap merasa puas kemudian akan datang kembali dan merekomendasikannya.

DAFTAR PUSTAKA

- AntaraneWS*. (2015). Retrieved from <https://www.antaraneWS.com/berita/505462/200-tahun-cita-cita-van-gogh-untuk-sawarna>
- Dewan Nasional Kawasan Ekonomi Khusus Republik Indonesia*. (2020). Retrieved from <https://kek.go.id/kawasan/Tanjung-Lesung>
- Dunia Masjid*. (2009). Retrieved from <https://duniamasjid.islamic-center.or.id/71/masjid-agung-banten/>
- Pemerintah Provinsi Banten*. (2020). Retrieved from <https://www.bantenprov.go.id/profil-provinsi/geografi>
- Pesona Travel*. (2020). Retrieved from <https://pesona.travel/keajaiban/166/menyatudengan-alam-di-kampung-baduy>
- Pesona Travel*. (2020). Retrieved from <https://pesona.travel/keajaiban/3321/anak-krakatau-gunung-cagar-nan-cantik-di-selat-sunda>
- Rangkuti, Freddy. (2009). Strategi promosi yang kreatif dan Analisis Kasus Integrated marketing Communication. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Taman Nasional Ujung Kulon*. (2009). Retrieved from <http://www.ujungkulon.org/tentang-tnuk/sejarah-status-kawasan>