

STUDIO EDUWISATA DAN PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENUNJANG MANAJEMEN JASA TRANSPORTASI PARIWISATA DI UNIT BISNIS UWG

Iwan Nugroho, SRDm Rita Hanafie, Candra Aditya
Fakultas Pertanian Universitas Widyagama Malang

iwanuwg@widyagama.ac.id, ritahanafiesrdm@gmail.com, raditya_ir@yahoo.com

ABSTRAK. Untuk merealisasikan hasil-hasil inovasi dan rekayasa ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang organisasi kelembagaan, manajemen, pariwisata, otomotif dan teknologi informasi melalui jasa usaha transportasi pariwisata, dibutuhkan sarana dan prasarana perkantoran yang *representative*, juga pelayanan yang prima dari semua unsur yang terlibat, terutama yang langsung berhubungan dengan *stakeholder*. Tujuan kegiatan ini adalah mengembangkan unit bisnis kampus secara profesional dan mengintegrasikan dengan rencana pengembangan bisnis yayasan secara keseluruhan. Metode kegiatan dilakukan dengan membuat rencana usaha dan rencana kegiatan di bidang transportasi, yang antara lain berisi kondisi saat ini dan kebutuhan yang diperlukan untuk peningkatan kualitas dan fasilitas kantor, pemasaran dan peningkatan kualitas sumber daya manusianya. Hasil kegiatan adalah pengadaan dua buah ruangan berkapasitas 15 dan 30 orang sebagai wadah pembelajaran eduwisata yang dilengkapi dengan meja-kursi, AC, TV, LCD dan *screen projector*. Kegiatan lainnya adalah pelatihan pelayanan prima, pemeliharaan website, promosi, dan pembuatan *video clip* eduwisata.

Kata kunci: *studio eduwisata; pelatihan pelayanan prima; jasa transportasi pariwisata.*

PENDAHULUAN

Banyaknya sekolah dan perguruan tinggi di Kota Malang (www.malangkota.siap.web.id) menjadi salah satu alasan Kota Malang disebut sebagai Kota Pendidikan. Sebagai Kota Pendidikan yang menjadi tujuan banyak generasi muda, berdampak sangat signifikan dengan aktifitas ekonomi dari sektor manufaktur dan jasa, yang langsung atau tidak langsung bersinergi dengan aktifitas ekonomi wisata dan pendidikan, yang meliputi industri ekonomi kreatif, hotel, restoran, perdagangan, transportasi dan seluruh penunjangnya (Menko Perekonomian, 2011). Karena Malang menjadi daya tarik kunjungan wisata, bisnis, pendidikan dan kepentingan yang lainnya, maka penguasaan aktifitas wisata, pertemuan, perjalanan insetif, konferensi dan pameran (*meeting, incentive, convention, and exhibition tourism* atau *MICE*) tidak dapat dihindari (Pemerintah Kota Malang, 2013).

Wisata benuansa dan berorientasi pendidikan di sekitar Kota Malang sangat banyak dengan segmen pasar yang sangat luas, yang dicirikan oleh wisata keluarga, permainan, hiburan, *outbond*, penjelajahan, dan lain-lain. Lokasi tujuan paling favorit adalah Batu dengan wisata budaya, Kota Malang dengan wisata kuliner dan wisata belanja dan Kabupaten Malang dengan wisata pantainya (Nugroho dan Dahuri, 2012). Juga desa-desa wisata berbasis ekowisata (Nugroho dan Negara, 2015) yang memiliki karakteristik alam dan budaya unik, eksotik dan indah (Nugroho dan Negara, 2008; 2012; Nugroho, 2006; 2007; 2010, 2011).

Ekowisata adalah kegiatan perjalanan wisata yang dikemas secara profesional, terlatih, dan memuat unsur pendidikan, sebagai suatu sektor/usaha ekonomi, yang mempertimbangkan warisan budaya, partisipasi dan kesejahteraan penduduk lokal serta upaya-upaya konservasi sumberdaya alam dan lingkungan (Wood, 2002). Permintaan terhadap konsep wisata ini berkembang luar biasa.

Permintaan jasa terhadap pasar wisata ini ditangkap oleh jasa penunjang wisata antara lain hotel, restoran, perdagangan dan biro perjalanan yang dari waktu ke waktu berkembang sangat luar biasa. Permintaan ini ditangkap pula oleh Kampus Inovasi Universitas Widyagama Malang, dengan menyediakan beberapa fasilitas, antara lain kendaraan besar (Elf berkapasitas 17 seat dan bis berkapasitas 30 seat) dan beberapa ruang yang dapat dimanfaatkan sebagai tempat pertemuan

dengan untuk berbagai macam kegiatan (rapat, rekrutmen dan seleksi karyawan, training, musyawarah, konsolidasi dan pernikahan).

Posisi Universitas Widyagama yang strategis dan tingginya permintaan terhadap jasa transportasi dan sewa gedung ini belum diimbangi dengan pengelolaan yang optimal. Beberapa kelemahan yang diidentifikasi antara lain gedung atau ruangan masih kurang nyaman dan sumberdaya manusia pengelola belum memiliki ketrampilan yang standar dibidangnya. Kegiatan yang menjadi bagian dari program IbIKK Jasa Transportasi Pariwisata dan Sewa Gedung Berorientasi Pendidikan ini bertujuan untuk meningkatkan sektor ekonomi pariwisata dan jasa penunjangnya, khususnya meningkatkan partisipasi Universitas Widyagama dalam menunjang pariwisata, meningkatkan pembelajaran kewirausahaan kampus dalam sektor pariwisata dan sewa gedung, dan meningkatkan nilai tambah pengelolaan perguruan tinggi melalui jasa usaha pariwisata dan sewa gedung berorientasi pendidikan, yang pada gilirannya diharapkan berdampak promosi dan meningkatkan pencitraan Universitas Widyagama Malang (Universitas Widyagama Malang, 2013).

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dengan membuat rencana usaha (*business plan*) dalam bentuk rencana kegiatan yang menggambarkan kondisi saat ini dan kebutuhan pengembangan yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Jaringan mitra kerja (rekanan) dan konsumen sebagai klien yang akan mendukung rencana usaha
2. Produksi dan proses produksi mulai dari input, proses dan output.
3. Penetapan SDM organisasi usaha untuk mendukung jasa usaha.
4. Pengembangan pasar, *website*, dan kerjasama dengan mitra usaha sebagai bagian dari kegiatan pemasaran untuk peningkatan usaha.
5. Fasilitas jasa usaha meliputi perlengkapan perkantoran dan armada transportasi.
6. Kelayakan finansial hasil usaha untuk melihat kinerja usaha.

HASIL YANG DICAPAI

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menekankan pada peningkatan mutu dan akses layanan kepada masyarakat. Hasil yang telah dicapai difokuskan kepada peningkatan kualitas ruang untuk sarana edukasi wisata, sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengadaan Studio Eduwisata

Pengadaan dan penetapan dua buah ruang sebagai sarana untuk edukasi wisata yakni Studio Eduwisata yang berkapasitas hingga 30 orang berlokasi di basement Gedung Widyagraha dan Ruang Sidang Kecil berkapasitas 15 orang di lantai rektorat. Studio Eduwisata adalah ruang untuk edukasi pariwisata kepada masyarakat yang ingin memperoleh jasa layanan wisata. Pembelajaran dalam studio ini menggunakan metode audio video. Studio berukuran 9 x 5 m yang awalnya adalah ruang kuliah ini dilengkapi dengan meja-kursi, lemari, tirai, AC, TV, LCD, *motorized screen*, dan *home theater*. *Basement* dimana studio ini berada berdekatan dengan ruang pengelolaan P2K yang melaksanakan tugas dan fungsi manajemen karir, pembelajaran kompetensi (termasuk kewirausahaan didalamnya) dan beberapa *softskill*. Ke depan, direncanakan P2K juga mengelola jasa usaha dan unit bisnis di kampus. Sementara itu ruang sidang kecil di lantai rektorat digunakan sebagai cadangan untuk edukasi kelompok kecil.



Gambar 1. Dua buah ruangan pembelajaran eduwisata

2. Peningkatan Manajemen Perkantoran

Peningkatan manajemen perkantoran meliputi tiga kegiatan yaitu pelatihan pelayanan prima, pelatihan asesor kompetensi dan pemeliharaan website. Pelatihan pelayanan prima secara khusus ditujukan untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pelayanan jasa sewa gedung dan wisata. Dengan tujuan agar program IbIKK ini berdampak luas bagi universitas secara umum, maka kegiatan ini juga melibatkan karyawan dan driver dengan jumlah 30 orang. Dilaksanakan pada 30 September 2016 bertempat di Studio Eduwisata dengan narasumber Dra. Christiana Sahertian, MM, pakar kehumasan dan motivator dari Universitas Merdeka Malang. Sasaran pelatihan adalah membangun *mindset* dalam memberikan pelayan yang memuaskan konsumen, meliputi *body language*, gaya bicara dan teknik melayani *customer*. Kegiatan pelatihan asesor kompetensi jasa ekowisata adalah kegiatan kedua yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pengelolaan dikaitkan dengan tercapainya pembelajaran ekowisata oleh mahasiswa. Kegiatan yang diselenggarakan oleh BNSP ini dilaksanakan pada Bulan Desember 2016, bertempat di Hotel Same Malang. Kegiatan ketiga adalah pemeliharaan website dilakukan dengan selalu mengupdate informasi terkait jasa wisata dan semua kegiatan yang dilakukan.



Gambar 2. Pelatihan pelayanan prima di Studio Eduwisata

3. Promosi Eduwisata

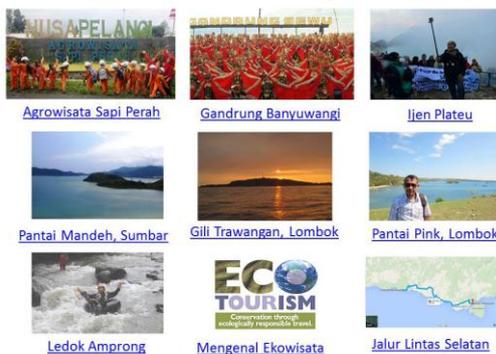
Promosi eduwisata bertujuan untuk memasyarakatkan jasa eduwisata kepada masyarakat secara umum. Sasaran promosi pada dasarnya adalah masyarakat luas dengan berbagai usia, kelompok dan profesi. Salah satu diantaranya adalah bekerjasama dengan TK PIG (Taman Kanak-kanak Persatuan Istri Guru) Kota Malang dan pengelola Agrowisata Sapi Perah Nusa Pelangi. Tujuan kegiatan ini adalah memberikan pembelajaran yang *fun* kepada anak-anak tentang peternakan, sapi perah dan susu.



Gambar 3. TK PIG mendapatkan penjelasan di Studio Eduwisata sebelum menuju Agrowisata Sapi Perah Nusa Pelangi

4. Pembuatan *Video Clip* Berorientasi Eduwisata

Pembuatan video wisata pendidikan dilakukan pada berbagai obyek wisata, budaya dan lingkungan, berdurasi antara 6 sampai dengan 15 menit. Kegiatan ini meliputi survei lokasi, kunjungan, pengambilan gambar, aplikasi *software*, *editing* dan *finishing*. Beberapa video yang berhasil dibuat antara lain Agrowisata Sapi Perah Nusa Pelangi Poncokusumo, Gandrung Banyuwangi, Kawah Ijen Banyuwangi, Pantai Mandeh Sumatra Barat, Gili Trawangan Lombok, Pantai Pink Lombok, Ledok Amprong Poncokusumo, Mengenal Ekowisata dan Jalur Lingkar Selatan Kabupaten Malang. Hasil survei ke beberapa lokasi wisata ini selanjutnya didokumentasikan dalam bentuk publikasi populer dengan mendeskripsikan tujuan wisata secara lebih komprehensif melalui Blog Kompasiana yang merupakan *citizen journalism* paling besar ke-3 di Asia.



Gambar 4. Beberapa *video clip* wisata.

KESIMPULAN

Telah ditetapkan dua ruangan sebagai wadah pembelajaran ekowisata yang dilengkapi dengan meja-kursi, AC, TV, LCD dan *screen projector*. Peningkatan kelembagaan dan manajemen perkantoran melalui pelatihan pelayanan prima dalam layanan wisata dan pelatihan asesor kompetensi ekowisata. Promosi langsung dilakukan dengan bekerjasama dengan TK PIG dan Pengelola Agrowisata Sapi Perah Nusa Pelangi, disamping pembuatan *leaflet*. Pembuatan video clip wisata (17 video clip) dilakukan dengan berbagai tujuan dan mempublikasikan dalam bentuk naskah populer (17 naskah) di Blog Kompasiana.

DAFTAR PUSTAKA

- Menko Perekonomian. 2011. Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia 2011-2015; Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Jakarta:2011
- Nugroho, I dan P. D. Negara. 2008. Produk dan Jasa Ekowisata di Jawa Timur. TEROPONG, Balitbang Provinsi Jatim. 38 (Maret-April 2008):26-29.
- Nugroho, I. 2007. Ekowisata: Sektor Riil Pendukung Pembangunan Berkelanjutan. Majalah Perencanaan Pembangunan-BAPPENAS Jakarta. Edisi 2 tahun ke XII (Januari-Maret): 44-57.
- Nugroho, I. 2010. Pengembangan Ekowisata dalam Pembangunan Daerah. Jurnal Pembangunan Daerah. Kementerian Dalam Negeri RI, Jakarta. Edisi 01 tahun 2010. 65-76. ISSN 0216-4052
- Nugroho, I. 2006. Mengangkat Ekowisata Ngadas di Kawasan Bromo Tengger Semeru. TEROPONG, Balitbang Provinsi Jatim. 28 (Juni-Agustus 2006):21-23.
- Nugroho, I. 2011. Ekowisata dan Pembangunan Berkelanjutan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 362p. ISBN 978-602-9033-31-1
- Nugroho, I. dan P. D. Negara. 2012. Kluster Ekowisata Berbasis Masyarakat di TN Meru Betiri. TEROPONG, Balitbang Provinsi Jatim. 65 (Sept-Okt 2012):33-37.

Nugroho, I. dan R. Dahuri. 2012. *Pembangunan Wilayah: Perspektif ekonomi, sosial dan lingkungan*. Cetakan ulang. LP3ES, Jakarta, 500p. ISBN 979-3330-90-2

Pemerintah Kota Malang. 2013. website www.malangkota.go.id [4 April 2014]

Universitas Widyagama Malang. 2013. *Organisasi dan Tata Kerja Universitas Widyagama Malang*.

Wood, M. E. 2002. *Ecotourism: Principles, Practices and Policies for Sustainability*. UNEP. Nairobi, Kenya.