



YAYASAN TRISAKTI

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA TRISAKTI

Jl. IKPN - Bintaro Tanah Kusir, Jakarta 12330

Telp. (021) 7377738-41; Fax. (021) 73887763, 73692286; Email: info@stptrisakti.ac.id; Website: http://stptrisakti.ac.id

SURAT TUGAS

No. : 644a/IPT/ST/III/2023

1	Dasar Penugasan	:	Penelitian Dosen
2	Nama Yang menugaskan/Jabatan	:	Fetty Asmanati, SE., MM / Ketua
3	Nama yang ditugaskan/Jabatan	:	1. Amalia Mustika SE. MM. MBA 2. Ir. Fachrul H Habibie MM 3. Dra. Savitri Hendradewi M.Si.Par 4. Dra. Mimi Enggriani M. Pd
4	Maksud Penugasan	:	Menulis Jurnal Pemberdayaan Pariwisata IP Trisakti: Pemberdayaan Pokdarwis: Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dusun Ngaran II, Desa Borobudur, Magelang
5	Alat Transportasi	:	Darat
6	a. Tempat Penugasan Awal	:	Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti
	b. Tempat Penugasan Akhir	:	Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti
7	a. Lama Penugasan	:	Semester Genap 2022/2023
	b. Tanggal Penugasan	:	April - Juni 2023
8	Pembebanan Biaya	:	
	a. Instansi	:	-
	b. Lainnya (sebutkan)	:	
9	Lain-lain	:	

PENGESAHAN PENUGASAN

Ditetapkan di Jakarta pada tanggal :
31 Maret 2023


Fetty Asmanati, SE., MM / Ketua

TEMPAT TUJUAN

Tiba di : Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti

Tanggal :

TEMPAT KEMBALI

Telah diperiksa, dengan keterangan bahwa perjalanan diatas benar telah dilaksanakan sesuai perintah dan semata-mata untuk kepentingan dinas dalam waktu sesingkat-singkatnya:

Dr. Nurbaeti, MM
Warek II

Dokumen yang telah diperiksa diserahkan kepada:

1. Pelaksana Tugas
2. Atasan Langsung Pelaksana Tugas
3. Bagian Umum & Keuangan
4. Sekretariat



Pemberdayaan Pokdarwis: Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dusun Ngaran II, Desa Borobudur, Magelang

Amalia Mustika*, Fachrul Husain Habibie, Savitri Hendradewi, Mimi Enggriani
Institut Pariwisata Trisakti

*amaliamustika@iptrisakti.ac.id

Informasi Artikel

Dikirim : 11 Mei 2023

Diterima : 1 Juni 2023

Dipublikasi: 15 Juni 2023

Keywords:

Servis Quality, Homestay, Communication

Abstract

The Indonesian government is actively working towards developing the tourism sector in a sustainable manner. One of the government programs aimed at achieving this goal is the development of Borobudur Village. As part of this initiative, one of the hamlets within Borobudur Village, Ngaran II hamlet, has established a Pokdarwis (Tourism Awareness Group) to support the development of the village into a sustainable tourism destination. To enhance the knowledge and skills of the Pokdarwis members in providing excellent services to tourists, a series of activities has been organized. These activities include lectures, discussions, and service simulations. The focus of the training is on the principles of good service and effective communication techniques, particularly in the French language. The primary objective of these activities is to improve the quality of service at Pokdarwis. By doing so, it is expected that the number of tourist visits to the tourist destinations managed by Pokdarwis will increase. Through this sustainable tourism approach, Borobudur Village aims to offer satisfying experiences to visitors while preserving the natural and cultural heritage of the area.

Abstrak

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Homestay, Komunikasi

Pemerintah Indonesia secara aktif bekerja untuk mengembangkan sektor pariwisata secara berkelanjutan. Salah satu program pemerintah yang ditujukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah pembangunan Desa Borobudur. Sebagai bagian dari inisiatif ini, salah satu dusun di Desa Borobudur, dusun Ngaran II, telah membentuk Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) untuk mendukung pengembangan desa menjadi tujuan wisata berkelanjutan. Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan anggota Pokdarwis dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan, telah diselenggarakan serangkaian kegiatan, meliputi ceramah, diskusi, dan simulasi pengabdian. Fokus pelatihan adalah pada prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan teknik komunikasi yang efektif, khususnya dalam bahasa Perancis. Tujuan utama dari kegiatan tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pokdarwis. Dengan begitu, diharapkan jumlah kunjungan wisatawan ke destinasi wisata yang dikelola Pokdarwis akan meningkat. Melalui pendekatan pariwisata berkelanjutan ini, Desa Borobudur bertujuan untuk menawarkan pengalaman yang memuaskan kepada pengunjung sambil melestarikan warisan alam dan budaya daerah tersebut.

PENDAHULUAN

Borobudur terletak di Magelang, Jawa Tengah, kurang lebih 40 kilometer di sebelah barat laut Yogyakarta, dan merupakan salah satu destinasi super prioritas. (Prahara, 2021). Borobudur merupakan suatu desa yang telah dijadikan desa wisata yang membutuhkan adanya akomodasi untuk para tamu yang datang bermalam. Salah satu jenis akomodasi yang dapat disediakan dengan harga terjangkau adalah *homestay*. *Homestay* merupakan tempat menginap bagi wisatawan atau mahasiswa asing yang berkunjung yang dilayani oleh keluarga setempat (Mustika & Habibie, 2017).

Pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu kegiatan ekonomi yang dapat dikonsumsi ketika telah diproduksi dan memberikan nilai tambah dengan adanya hiburan, kesehatan, kenyamanan, kemudahan untuk mencapai kebutuhan dan keinginan pelanggan. (Al-Laymoun et al., 2020). Kualitas layanan merupakan seberapa baik kebutuhan konsumen terpenuhi dan seberapa baik layanan memenuhi harapan mereka. Hal tersebut selain dapat menciptakan kepuasan juga dapat menjaga loyalitas wisatawan. Apabila kepuasan wisatawan tercapai, maka akan menjadi ajang promosi dengan cara *mouth promotion* (Susepti, 2017). Dimensi pelayanan pemilik *homestay* harus terus diberikan melalui pelatihan berkelanjutan agar tercipta pelayanan yang *hospitalize* (ramah-tamah). Pelayanan yang baik dari pemilik *homestay* akan sangat mendukung pengembangan pariwisata (Rustini, 2021)

Di Dusun Ngaran II, telah memiliki POKDARWIS, dengan diketuai oleh Ibu Dwi. Dusun Ngaran II ini juga dikanal dengan sebutan Kampung *Homestay*. (Wedatama & Mardiansjah, 2018). Dalam konteks *homestay* di Borobudur, beberapa tamu mengeluhkan tidak diberikan informasi yang cukup mengenai fasilitas yang tersedia, seperti sarapan, parkir, atau aktivitas di sekitar *homestay*. Beberapa juga mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tuan rumah karena terbatasnya kemampuan bahasa Perancis, bagi tamu asing berasal dari Perancis. Kemampuan berkomunikasi dengan bahasa Perancis yang memadai sangat penting untuk menarik minat wisatawan asal Perancis dan memberikan pelayanan yang memadai kepada mereka saat berkunjung.

Untuk meningkatkan kualitas *homestay*, diperlukan pelatihan dan pendampingan dari pihak yang berwenang, seperti Dinas Pariwisata atau kelompok pengelola desa wisata. Pelatihan tersebut dapat mencakup pengelolaan *homestay*, manajemen usaha dalam membuat proposal, komunikasi yang efektif dalam berbahasa Perancis untuk *tour leader*. Dusun Ngaran II merupakan salah satu Dusun yang berlokasi di Desa Borobudur, Magelang. Dusun ini lokasinya berdekatan dengan tempat wisata yang terkenal sampai ke Mancanegara, yaitu Candi Borobudur, oleh karena itu, pasti adanya UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) dibidang penginapan yang dikenal dengan nama *Homestay*.

Permasalahan dalam kegiatan pengabdian ini pertama adalah anggota POKDARWIS belum mengetahui secara optimal bagaimana penulisan rencana kerja dan pembuatan proposal yang nantinya akan diajukan ke PEMDA. Pembuatan proposal dan rencana kerja ini merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan pelayanan bagi pengunjung dengan menyediakan sarana dan prasarana penunjang. Kedua adalah anggota POKDARWIS (UMKM *Homestay*) belum mengetahui bagaimana melayani wisatawan asing dari segi bahasa asing, yaitu bahasa *Perancis*. Berdasarkan hasil FGD, bahwa wisatawan asing yang datang dari eropa adalah Perancis, Belgia dan Swiis yang menggunakan bahasa Perancis. Para anggota Pokdarwis dan UMKM *Homestay* dalam percakapan sudah memahami Bahasa Inggris, karena Desa Borobudur ini memiliki sekolah dengan nama *Kampung Inggris*. Ketiga adalah anggota POKDARWIS (UMKM *Homestay*) belum optimal dalam memberikan pelayanan prima dalam hal menerima tamu *Check-in*, *guest In House* dan *Check-out*.

Tujuan kegiatan PKM ini adalah: (1) Ingin anggota POKDARWIS mengetahui dan dapat membuat penyusunan rencana kerja dan pembuatan proposal yang nantinya akan diajukan ke PEMDA; (2) Ingin anggota POKDARWIS (UMKM *Homestay*) mengetahui dan dapat melakukan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan mancanegara dari Perancis, Belgia, Swiss yang menggunakan bahasa Perancis; (3) Ingin anggota POKDARWIS (UMKM *Homestay*) mengetahui dan melaksanakan pelayanan prima dalam hal menerima tamu *Check-in, guest In House* dan *Check-out*.

Sebagai seorang penyuluh, sangatlah penting untuk melakukan penelitian terlebih dahulu sebelum melakukan pengabdian masyarakat. Dalam hal ini, penelitian yang telah dilakukan oleh para penyuluh telah menghasilkan temuan mengenai kualitas pelayanan *homestay* dalam melayani wisatawan yang menginap di Desa Wisata Ngaran II. Selanjutnya, para penyuluh melakukan Focus Group Discussion (FGD) dengan beberapa anggota POKDARWIS Dusun Ngaran II untuk mengetahui beberapa keinginan mereka terkait pengembangan Desa Wisata tersebut. Dari hasil FGD, ditemukan beberapa keinginan untuk dilakukan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM).

Beberapa keinginan yang ditemukan antara lain adalah: (1) Pelatihan pembuatan proposal manajemen usaha; (2) Pelatihan pengembangan *homestay* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas; (3) Pelatihan bahasa Perancis untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dengan wisatawan asing. Dari keinginan-keinginan tersebut, para penyuluh dapat merancang program PKM yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan POKDARWIS Dusun Ngaran II. Diharapkan program PKM yang dilakukan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pengembangan Desa Wisata Ngaran II dan dapat menjadi contoh yang baik bagi Desa Wisata lainnya di Indonesia.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Rancangan metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini didasarkan pada pemetaan permasalahan yang ada di lapangan dan alternatif solusi yang telah dirancang secara kolaboratif antara pihak POKDARWIS dan penyuluh dari STP Trisakti. Permasalahan pertama yang dihadapi adalah kurangnya pengetahuan dan keterampilan anggota POKDARWIS dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Untuk mengatasi hal ini, solusinya adalah dengan menggunakan metode ceramah (teori) dan diskusi: (1) sesi ceramah yang bertujuan untuk menyampaikan materi-materi terkait pelayanan yang baik kepada wisatawan. Anggota POKDARWIS akan mendapatkan penjelasan mendalam tentang prinsip-prinsip dasar pelayanan yang baik, bagaimana memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan, serta pentingnya komunikasi efektif dan keramahan dalam melayani mereka. (2) sesi diskusi. Pada sesi ini, anggota POKDARWIS dapat berbagi pengalaman, ide, dan pemahaman mereka tentang pelayanan yang baik. Mereka dapat membahas situasi yang mungkin dihadapi saat berinteraksi dengan wisatawan dan saling memberikan masukan dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Permasalahan kedua adalah kurangnya kemampuan dalam berkomunikasi dalam berbahasa Perancis dengan wisatawan. Solusinya adalah metode ceramah (teori), diskusi, dan *roleplay*. Melalui sesi ceramah, diberikan pengetahuan mengenai teknik komunikasi yang efektif dengan wisatawan (Amalia et al., 2013). Dilakukan diskusi untuk berbagi pengalaman dan memperoleh masukan dari anggota POKDARWIS. Menggunakan metode *roleplay*, di mana anggota POKDARWIS dapat berlatih dan mempraktikkan kemampuan komunikasi dengan peran-peran yang telah ditentukan. Melalui metode ceramah (teori) dan diskusi, anggota POKDARWIS dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pelayanan yang baik dan komunikasi efektif.

Selanjutnya, dengan memanfaatkan metode roleplay, mereka dapat berlatih secara langsung untuk meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan.

Penerapan metode ceramah, diskusi, dan *roleplay* dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan dapat memberikan hasil yang efektif dan interaktif, sehingga memberikan dampak positif dalam peningkatan pengetahuan dan keterampilan anggota POKDARWIS dalam pelayanan kepada wisatawan di Desa Wisata Ngaran II. Peserta pelatihan Berdasarkan hasil FGD, sekitar dua puluh orang peserta yang akan hadir. Peserta tersebut merupakan anggota dari Pokddarwis di Dusun Ngaran II, Desa Borobudur, Magelang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan Bahasa Perancis

Bahasa memainkan peran penting dalam mempelajari ilmu pengetahuan dan budaya dari bangsa-bangsa lain. Selain itu, bahasa juga berperan dalam memfasilitasi komunikasi antar bangsa. Dalam konteks pariwisata, kemampuan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa wisatawan merupakan keterampilan yang sangat berharga bagi para pemandu wisata. Kemampuan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh wisatawan dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemandu wisata dan tamu. Ini memungkinkan para pemandu wisata untuk memberikan informasi yang lebih akurat, menjelaskan aspek budaya dan sejarah dengan lebih baik, serta memahami kebutuhan dan harapan wisatawan.

Jumlah kunjungan wisman mancanegara yang ke objek wisata Candi Borobudur yakni sebanyak 53.936 orang. (Badan Pusat Statistik, databoks, 7/6/2022). Diantara wisman tersebut tentu saja terdapat wisman asal negara Prancis, oleh sebab itu dirasa perlu memberikan pelatihan mengenai Ujaran dan Ungkapan Penting Bahasa Prancis untuk Pemandu Wisata di Kawasan Taman Wisata Candi Borobudur dan Kawasan Borobudur, Jawa Tengah yang telah selesai dilaksanakan pada tanggal 27 dan 28 Juli 2022 diikuti oleh 17 pemandu wisata.



Gambar 1. Pelatihan Bahasa Perancis

Pelatihan yang diberikan kepada para pemandu wisata adalah tentang menyambut dan menerima tamu asing dengan menggunakan bahasa Perancis. Bahasa Perancis merupakan bahasa yang penting dalam industri pariwisata, terutama ketika melayani wisatawan yang berasal dari negara-negara berbahasa Perancis atau yang fasih berbahasa Perancis. Pelatihan ini akan fokus pada pengembangan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Perancis, termasuk pemahaman dasar tata bahasa, kosakata yang relevan dengan pariwisata, dan ekspresi yang digunakan dalam situasi-situasi

pelayanan tamu. Pelatihan juga dapat mencakup simulasi situasi-situasi nyata di mana para pemandu wisata dapat berlatih berinteraksi dengan tamu asing dalam bahasa Perancis.

Dalam pelatihan ini, memberikan informasi tentang objek wisata, menjawab pertanyaan wisatawan, memberikan arahan, serta memberikan rekomendasi tentang makanan, tempat wisata, atau kegiatan lain yang menarik. Kemampuan berkomunikasi dengan lancar dan meyakinkan dalam bahasa Perancis akan meningkatkan pengalaman wisatawan yang berasal dari negara-negara berbahasa Perancis dan memperkuat citra positif destinasi pariwisata. Pelatihan ini dapat dilakukan melalui kombinasi metode ceramah, latihan berpasangan atau kelompok kecil, *roleplay*, dan simulasi situasi nyata. Dengan melibatkan interaksi langsung dan latihan praktis, para pemandu wisata akan memiliki kesempatan untuk mengasah kemampuan berkomunikasi mereka dan meningkatkan kepercayaan diri dalam menggunakan bahasa Perancis.

Diharapkan bahwa dengan pelatihan ini, para pemandu wisata akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu asing berbahasa Perancis, meningkatkan pengalaman wisata mereka, dan memperkuat hubungan antara destinasi pariwisata dan wisatawan asing. Selain itu, pelatihan ini juga dapat meningkatkan pemahaman dan apresiasi terhadap budaya Perancis serta mempromosikan pariwisata lintas budaya. Adapun materi yang diberikan dapat dilihat pada tabel 1, yaitu:

Tabel 1. Materi Pelatihan Bahasa Perancis

Mengucapkan salam dan panggilan Bonjour Monsieur/ Madame/ Mademoiselle (Pagi hingga matahari jelang terbenam) Bonsoir Messieurs/ Mesdames/ Mesdemoiselles (Sesudah matahari terbenam hingga 23.00)	Mengucapkan salam perkenalan Enchanté/ enchantée Menyambut: Bienvenue à + Kota/ Daerah/ Obyek wisata : Bienvenue à Magelang/ Java Central/ Borobudur
Memperkenalkan diri : Menyebut nama: Je m'appelle + nama : Je m'appelle Diyah (Je suis + nama) : Je suis Diyah Menyebut profesi/ pekerjaan : Je suis guide/ chauffeur/ professeur Menyebut kebangsaan : Je suis + kata sifat negara : Je suis indonésienne/ indonésien/ française/ française Suku bangsa: Je suis javanaise Menyebut tempat tinggal : J'habite + kota / daerah : J' habite Magelang/ Borobudur	Bertanya Kabar: Comment allez-vous? Comment ça va? Vous êtes en bonne santé? Vous n'êtes pas trop fatigué? Mengarahkan tamu/ meminta tamu untuk mengikuti Suivez-moi (par ici), s'il vous plait!
Menunjuk arah: À droite X à gauche (di kanan/ di kiri) À votre droite X à votre gauche (di sebelah kanan anda x di sebelah kiri anda) Devant vous x derrière vous (di depan	Menunjuk orang/ tempat/ sesuatu benda: C'est/ Voilà + orang/ tempat/ benda : C'est/ Voilà Monsieur X/ Madame X/ l'entrée de Borobudur/ la navette/ votre siège/ les toilettes (itu adalah) Meminta tamu untuk bersabar Attendez un moment, s'il vous plait Mengucapkan terimakasih Merci/ Merci beaucoup

anda di belakang anda) En face de vous (di hadapan, di seberang anda) À côté de (beside), Entre (between), Près de (near to), Au centre de / (in the middle) Au milieu de , Au bout / au fond (at the end), Au coin de (in the corner)	Membalas ucapan terimakasih/ membalas pujian À votre service De rien Je vous en prie Pas de quoi
Mempersilahkan masuk Entrez, s'il vous plait!	Meminta ijin/ Meminta maaf Pardon/ Excusez-moi
Mempersilahkan naik Montez, s'il vous plait!	Mengucapkan salam berpisah Bonne journée: have a nice day Bonne soirée: have a nice evening Au revoir: good bye À bientôt: see you soon À demain: see you tomorrow À tout à l'heure = see you later À plus tard = sampai nanti À tout de suite = secepatnya
Mempersilahkan turun Descendez, s'il vous plait!	
Mempersilahkan mengambil tempat duduk (Prenez la chaise et) Asseyez -vous, s'il vous plait!	
Menghitung tamu (hingga serratus) Attention ! Je vous compte, 1, 2, 3, 4, 5.....etc	
Menyebut ADA Il y a + kata benda : Il y a le temple Borobudur, il y a un andhong, il y a des voitures de VW Safari	Clôture de tour / Ending Messieurs, mesdames. Le temps passe si vite et nous avons fait une journée complète du tour de Borobudur aujourd'hui. Dans quelques minutes nous allons terminer notre tour. J'espère que vous êtes satisfaits de notre tour et que ça vous plaît beaucoup. J'espère aussi que vous êtes encore en forme jusqu'à maintenant. Au nom de notre compagnie je vous remercie beaucoup de votre attention, votre participation et votre coopération pendant le tour.
Menawarkan bantuan Vous voulez quelque chose? Vous voulez prendre la photo? Peux-je vous aider ? Vous désirez ?	Vérifiez bien vos affaires avant de partir et j'espère qu'on se reverra dans l'autre prochain tour. Bonne continuation (Au revoir)
Mempersilahkan makan/ mencicipi Goutez, s'il vous plait! Bon appétit!	Non, Monsieur D'accord, Monsieur Bien, Madame
Menunjukkan persetujuan Oui, Madame	
Memuji Vous êtes gentil/ Vous êtes amiable	

Pelatihan Kualitas Pelayanan

Memberikan pelatihan mengenai kriteria *homestay*, meliputi: Kebersihan dan kenyamanan ruangan yang disediakan, fasilitas yang memadai, seperti tempat tidur, kamar mandi, dan area bersantai, privasi yang dijaga, baik melalui desain ruangan maupun kebijakan *homestay*, ketersediaan fasilitas tambahan, seperti akses internet, parkir, atau dapur bersama, lokasi yang strategis, dekat dengan objek wisata atau fasilitas umum, pemeliharaan yang baik dari segi kebersihan, perawatan, dan perbaikan.

Memberikan pelatihan mengenai menyambut tamu saat datang meliputi: Sambut tamu dengan senyuman dan sapaan yang ramah, berikan informasi tentang *homestay*, fasilitas yang tersedia, dan aturan yang berlaku, bantu tamu dengan membawa barang bawaan mereka jika diperlukan, berikan petunjuk tentang tempat-tempat menarik, restoran, atau fasilitas lain yang dapat dikunjungi di sekitar *homestay*.



Gambar 2. Pelatihan Kualitas Pelayanan

Memberikan pelatihan mengenai pelayanan saat tamu di *homestay*, meliputi: Jaga komunikasi yang baik dengan tamu, siap membantu dan menjawab pertanyaan mereka, pastikan kebersihan kamar tidur, kamar mandi, dan area umum tetap terjaga dengan baik, tawarkan layanan tambahan yang dapat meningkatkan pengalaman tamu, seperti sarapan atau tur lokal, perhatikan privasi tamu, menghormati kebutuhan dan keinginan mereka, tanggap terhadap keluhan atau masalah yang mungkin timbul, dan berupaya menyelesaikannya dengan cepat dan efektif. Memberikan pelatihan mengenai pelayanan saat mengantar tamu saat tamu pergi dari *homestay*, meliputi: Sampaikan salam perpisahan yang ramah dan mengucapkan terima kasih atas kunjungan tamu, bantu tamu dengan barang bawaan mereka jika diperlukan, berikan saran atau informasi terakhir yang mungkin diperlukan tamu sebelum mereka pergi.

Melakukan pelatihan kepada staf *homestay* tentang pentingnya pelayanan prima dan bagaimana menerapkannya dalam interaksi dengan tamu, memiliki prosedur yang jelas untuk merespon permintaan, pertanyaan, atau keluhan tamu dengan cepat dan efisien, dan memprioritaskan kepuasan tamu dengan menjaga kualitas pelayanan dan mengambil tindakan proaktif untuk memastikan pengalaman. Pelayanan prima di Dusun Ngaran II dengan sentuhan budaya Jawa juga terlihat ketika pemilik *homestay* menawarkan makanan dan minuman kepada tamu tersedia saat sarapan, makan siang, dan makan malam, dan menyediakan makanan ringan dengan mengatakan "Monggo, Sami Dahar atau Dipun" (Nurbaeti, *et al*, 2022)

KESIMPULAN

Penyuluh dapat meningkatkan kesadaran dan pengetahuan melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat, dengan memberikan informasi dan pengetahuan tentang pentingnya kualitas pelayanan. Hal ini dapat meningkatkan kesadaran para pelaku usaha di desa wisata, termasuk *homestay* atau penyedia layanan lainnya, tentang pentingnya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Kegiatan pengabdian berupa penyuluhan dapat memberikan pelatihan dan pembekalan kepada para pelaku usaha di desa wisata dalam hal keterampilan pelayanan. Ini mencakup penggunaan bahasa yang Perancis, cara menyambut tamu dengan ramah, melayani tamu saat di *homestay*, dan keterampilan komunikasi, Implementasi Standar Pelayanan: Penyuluh dapat membantu para pelaku usaha dalam mengimplementasikan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini termasuk menyusun pedoman atau protokol pelayanan yang jelas dan terukur, serta memastikan bahwa setiap penyedia layanan memahami dan menerapkan standar tersebut dalam setiap interaksi dengan tamu.

Dalam beberapa kasus, kegiatan pengabdian juga dapat membantu mengidentifikasi kekurangan dalam sarana dan prasarana yang berdampak pada kualitas pelayanan. Penyuluh dapat bekerja sama dengan pihak terkait untuk mengidentifikasi solusi yang memadai, seperti perbaikan atau penambahan fasilitas yang diperlukan. Pengembangan inovasi melalui kegiatan pengabdian, penyuluh dapat mendorong pelaku usaha di desa wisata untuk mengembangkan inovasi dalam pelayanan. Ini dapat melibatkan penggunaan teknologi, pengembangan paket wisata yang menarik, atau pengenalan produk atau layanan baru yang dapat meningkatkan pengalaman tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Laymoun, M., Alsardia, K., & Albattat, A. (2020). Service quality and tourist satisfaction at homestays. *Management Science Letters*, 10(1): 209-216.
- Amaliah, Fadhil, & Narulita. (2013). *Penerapan Metode Ceramah dan Diskusi Dalam Meningkatkan Hasil Belajar PAI di SMA Negeri 44 Jakarta*. 9(1): 12-26.
- Badan Pusat Statistik, databoks, 2022, Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Candi Borobudur. Diakses Pada 2 Januari 2022, dari <https://magelangkab.bps.go.id/indicator/16/327/1/pengunjung-candi-borobudur.html>
- Mustika, & Habibie, F. (2017). Homestay Management Programmes in the Area of New Tourism Destination in Petak Village, Pacet. *Atlantis Press*, 28(Ictgd 2016), 12–15.
- Nurbaeti, Mustika, A., Djati, S., Husain, F., & Nasution, D. (2022). Homestay Management: Absorption of Local Culture at Homestay Services in the Ngaran II , Hamlet , Borobudur Area , Magelang. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 7(7): 1016-1020.
- Prahara, H. (2021). 5 Destinasi Wisata Super Prioritas Indonesia, Kenal Lebih Dalam Yuk! *Traveloka News*. Diakses Pada 2 Februari 2022, dari <https://m.traveloka.com>
- Rustini, R. (2021). Pelayanan Tuan Rumah Homestay dalam Mendukung Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (Community Based-Tourism) di Desa Wisata Wates. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 3(1), 50–60.
- Susepti, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5): 27-36.

Wedatama, A. A., & Mardiansjah, F. H. (2018). Pengembangan Homestay Berbasis Masyarakat Pada Kampung Homestay Borobudur. *Jurnal Pengembangan Kota*, 6(2): 135-145.