

PENINGKATAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI DAN MOTIVASI EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI DAIRYLAND ON THE VALLEY KABUPATEN SEMARANG

Herman Novry Kristiansen Paninggiran¹, Almas Nabili Imanina², Faisal Yusuf³

¹Prodi Pariwisata, Universitas Semarang, herman@usm.ac.id

²Prodi Pariwisata, Universitas Semarang, almasnabili@usm.ac.id

³Prodi Pariwisata, Universitas Semarang, faisal@usm.ac.id

Abstrak

Kemampuan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya motivasi kerja pegawainya. Dengan melibatkan pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi dan teknik motivasi, Dairyland dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Program pelatihan yang mengajarkan keterampilan komunikasi, manajemen stres, dan teknik motivasi dapat membantu staf untuk lebih memahami peran mereka, meningkatkan rasa tanggung jawab, dan pada akhirnya, meningkatkan kepuasan pengunjung. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip kepemimpinan dinamis dan motivasi yang efektif, Dairyland On The Valley Bawen tidak hanya dapat menghadapi tantangan saat ini tetapi juga meraih keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di pasar. Dikarenakan tingkat *turn over* yang tinggi, baiknya pihak manajemen melakukan pelatihan secara berkala agar menumbuhkan loyalitas dan kekeluargaan yang dapat menjaga kualitas dari pelayanan di Cimory Bawen.

Kata Kunci: pelatihan pelayanan, keterampilan dan komunikasi, motivasi efektif

PENDAHULUAN

Dalam industri pelayanan jasa, kualitas sumber daya manusia menjadi poin penting bagi kepuasan pelanggan. Pariwisata merupakan industri yang mengandalkan sumber daya manusia sebagai salah satu aspek utama dalam keberlangsungan dan keberlanjutan produk yang ditawarkan. Kabupaten Semarang memiliki ragam objek wisata yang bisa dikunjungi oleh seluruh kalangan mulai dari solo *traveler* sampai wisata keluarga. Dairyland On The Valley Kabupaten Semarang atau yang biasa dikenal dengan Cimory Bawen merupakan wisata keluarga yang memiliki tagline “*Joyful place for everyone*” yang berarti tempat yang menyenangkan untuk semua orang. Pihak Cimory membuat tagline tersebut dengan harapan dan tujuan seluruh kalangan wisatawan mulai dari balita sampai orang tua jika berkunjung ke cimory pasti akan merasa nyaman dan aman. Tagline tersebut perlu didukung dengan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia yang menjadi tulang punggung keberhasilan objek wisatanya dari mulai memiliki keterampilan komunikasi yang baik, kepercayaan diri sampai motivasi yang efektif untuk menumbuhkan semangat kerja dalam individual masing-masing karyawan.

Keterampilan-keterampilan tersebut dapat menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena situasi saat ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dan produk yang ditawarkan sudah sangat menarik dan berkualitas, tantangan utama terletak pada bagaimana mengelola tim dan memotivasi mereka untuk memberikan layanan yang konsisten dan unggul.

Kemampuan komunikasi menurut Beni (2012: 111) adalah penyampaian dan memahami pesan dari satu orang kepada orang lain. Pada perusahaan jasa komunikasi interpersonal sangat penting untuk menciptakan kepuasan wisatawan, hal tersebut karena melalui komunikasi interpersonal, karyawan dapat memahami kebutuhan dan harapan konsumen, serta memberikan jawaban yang tepat dan solusi yang sesuai.

Menurut Lauster (2003) kepercayaan diri merupakan suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri, sehingga dalam tindakan-tindakannya tidak terlalu cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai dengan keinginan dan tanggung jawab atas perbuatannya, sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, memiliki dorongan prestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangan diri sendiri. Terbentuknya kemampuan percaya diri adalah suatu proses belajar bagaimana merespon berbagai rangsangan dari luar dirinya melalui interaksi dengan lingkungannya. Beberapa aspek dari kepercayaan diri yakni sebagai berikut: (1) Keyakinan akan kemampuan diri yaitu sikap positif seseorang tentang dirinya bahwa dia mengerti sungguh-sungguh akan apa yang dilakukannya; (2) Optimis yaitu sikap positif seseorang yang selalu berpandangan baik dalam menghadapi segala hal tentang diri, harapan dan kemampuan; (3) Obyektif yaitu orang yang percaya diri memandang permasalahan atau segala; (4) sesuatu sesuai dengan kebenaran semestinya, bukan menurut kebenaran pribadi; (5) Bertanggung jawab yaitu kesediaan seseorang untuk menanggung segala sesuatu yang telah menjadi konsekuensinya; dan (6) Rasional yaitu analisa terhadap suatu masalah, suatu hal, sesuatu kejadian dengan menggunakan pemikiran yang diterima oleh akal dan sesuai dengan kenyataan.

Kemampuan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya motivasi kerja pegawainya. Tugas dari pimpinan untuk dapat mendorong motivasi kerja dari setiap bawahannya. Motivasi merupakan perilaku manusia yang mendorong mereka untuk mau dan rela menyelesaikan tugasnya dengan semangat

dan penuh rasa tanggung jawab (Sembiring, 2017). Selain itu, motivasi yang efektif merupakan aspek penting dalam memastikan bahwa staf tidak hanya memenuhi standar layanan, tetapi juga melampaui ekspektasi pengunjung. Staf yang termotivasi akan lebih berkomitmen, proaktif, dan memiliki semangat untuk melayani dengan sepenuh hati.

Dengan melibatkan pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi dan teknik motivasi, Dairyland dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Program pelatihan yang mengajarkan keterampilan komunikasi, manajemen stres, dan teknik motivasi dapat membantu staf untuk lebih memahami peran mereka, meningkatkan rasa tanggung jawab, dan pada akhirnya, meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik diberikan kepada pelanggan maka pelanggan akan dengan puas menikmati layanan yang diberikan oleh pegawai (Nanincova, 2019). Merujuk pada penelitian terdahulu oleh Asshofi dkk (2022), mengutarakan bahwa pelayanan prima dibidang pariwisata merupakan sebuah poin penting dalam keberlangsungan suatu destinasi wisata. Sedangkan menurut Setiawati dan Aji (2020), pelayanan prima menjadi bagian penting karena dapat melatih ketika pelaku wisata mendapati masalah dengan tamu. Oleh karena penelitian diatas, dapat ditarik sebuah kesimpulan dimana pelayanan pada destinasi merupakan modal dasar bagi setiap individu untuk melakukan tindakan pelayanan bagi pelanggan destinasi wisata (Suryono et al., 2023). Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip kepemimpinan dinamis dan motivasi yang efektif, Dairyland On The Valley Bawen tidak hanya dapat menghadapi tantangan saat ini tetapi juga meraih keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di pasar.

METODE

Langkah-langkah yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan mitra adalah sebagai berikut

1. Analisis Kebutuhan: Melakukan pemetaan masalah terkait kepemimpinan dan motivasi yang berdampak pada kualitas pelayanan dan tingkat *turn over* yang tinggi di Dairyland On The Valley Bawen. Ini melibatkan wawancara dengan manajer dan staf, serta pengumpulan data melalui survei dan observasi langsung.

2. Perencanaan: Mengembangkan kurikulum pelatihan yang mencakup aspek-aspek kepemimpinan dinamis dan teknik motivasi efektif. Program ini harus mencakup tujuan spesifik, materi pelatihan, dan metode yang sesuai.
3. Pelaksanaan Pelatihan: Mengadakan sesi pelatihan yang mencakup teori kepemimpinan dinamis, teknik motivasi, dan keterampilan komunikasi. Mengintegrasikan latihan praktik, studi kasus, dan *role-playing* untuk menerapkan konsep dalam situasi nyata.

Dengan mengikuti tahapan-tahapan, diharapkan Dairy Land On The Valley Bawen dapat meningkatkan keterampilan kepemimpinan dinamis dan motivasi efektif, yang pada akhirnya akan memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan pengalaman pengunjung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian kepada Masyarakat di laksanakan di Dairyland On The Valley, Kabupaten Semarang pada Senin, 16 Desember 2024. Dairyland On The Valley yang dikenal oleh masyarakat umum sebagai Cimory Bawen merupakan wisata keluarga dan wisata edukasi yang secara statistik cukup banyak dikunjungi oleh wisatawan setiap harinya. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dihadiri oleh 24 peserta karyawan level staff operasional. Durasi pelatihan dilaksanakan selama 3 jam yang dimulai dengan pemaparan dari dosen program studi pariwisata, dilanjutkan sesi *role play* dan diakhiri dengan sesi diskusi. Pelatihan mengusung tema keterampilan komunikasi pegawai dan motivasi yang efektif untuk meningkatkan pelayanan di Cimory Bawen. Tujuan tim pengabdian mengambil tema tersebut dikarenakan Cimory Bawen memiliki tingkat *turn over* yang tinggi sehingga banyak karyawan yang sering berhenti dari pekerjaannya atau pindah ke tempat pekerjaan lainnya dalam waktu yang singkat.

Pada materi pertama diberikan penjelasan mengenai mengapa memiliki motivasi kerja dikatakan penting dan dapat menimbulkan sisi profesionalitas. Peserta juga diberikan penjelasan bagaimana cara menumbuhkan motivasi yang strategis dan efektif. Dalam sesi ini berdasarkan pada diskusi singkat, masih banyak karyawan yang baru lulus SMA/SMK sehingga belum memiliki pengalaman kerja secara profesional sehingga peserta hanya bekerja dikarenakan ingin mencoba pengalaman baru. Materi selanjutnya yang

dibawakan adalah mengani pemahaman komunikasi yang baik dalam industri pariwisata dan cara mengasah kepercayaan diri.



Gambar 1. Peserta PkM Cimory Bawen
Sumber: Dokumentasi Tim PkM, 2024

Tim PkM menjelaskan bahwa ada 3 teknik komunikasi yang efektif yaitu aktif mendengarkan, memberikan instruksi yang jelas dan menyampaikan kritik membangun. Dalam hal ini terdapat peserta yang pernah mengalami mendapatkan kritik di tempat kerja sebelumnya namun tidak diberi solusi dan tidak di dukung untuk melakukan perbaikan sehingga dalam pelatihan ini tim PkM mencoba memberi pemahaman bahwa perlunya belajar memberi kritik kepada seseorang namun tetap profesional dan memberikan dukungan untuk memperbaiki kesalahannya di waktu yang akan datang. Sejalan dengan materi selanjutnya yaitu kepercayaan diri. Bagi pegawai yang baru menjalani dunia pekerjaan secara profesional, peserta PkM merasa lingkungan dan rekan kerja di Cimory Bawen memiliki pola yang sehat dan saling mendukung terbukti dari adanya salah satu peserta yang sudah 8 tahun bekerja di Cimory Bawen. Peserta diberi informasi bahwa cara meningkatkan kepercayaan diri bisa dimulai dari mengenali potensi diri sendiri, melatih potensi diri sendiri secara berkala lalu yang terakhir dapat mengelola pikiran negatif.

Sesi *role play* dilakukan ketika sesi pemaparan selesai. Sesi ini mengajak para peserta untuk simulasi jika seandainya terjadi hal-hal yang kemungkinan terjadi di area Cimory Bawen salah satunya adalah wisatawan yang terjatuh dan merasa kesal karena tergelincir jalanan bebatuan yang licin. Untuk pegawai baru, tindakan yang dilakukan oleh pegawai tersebut sudah cukup baik namun sikap tidak percaya diri dan kurang informatif ketika

ditanya mengenai informasi tertentu, hal tersebut dapat terlihat ketika simulasi berlangsung. Meskipun demikian semangat para pegawai dapat dirasakan oleh tim PkM dan berharap para peserta dapat menjadi pegawai yang profesional dan mampu mengembangkan potensi dalam dirinya masing-masing.



Gambar 2. Sesi Diskusi PkM
Sumber: Dokumentasi Tim PkM, 2024

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Industri pariwisata tidak lepas dari kemampuan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan profesional dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi wisatawan. Keterampilan komunikasi yang baik, memiliki kepercayaan diri yang sesuai dengan kemampuan dan motivasi efektif bagi seorang karyawan adalah kunci dari kesuksesan seorang individu dalam pekerjaan profesionalnya. Karyawan Cimory Bawen mengikuti kegiatan pengabdian dengan sungguh-sungguh terlihat dari banyaknya interaksi diskusi yang terjadi ketika kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Meskipun rata-rata peserta adalah karyawan baru dengan durasi kerja yang baru dimulai sekitar 8 hari sampai 2 bulan, peserta tetap mengikuti kegiatan dengan harapan bisa mendapat ilmu baru mengenai profesionalitas kerja melalui motivasi dan komunikasi yang baik.

Saran

Dikarenakan tingkat *turn over* yang tinggi, baiknya pihak manajemen melakukan pelatihan secara berkala agar menumbuhkan loyalitas dan kekeluargaan yang dapat menjaga kualitas dari pelayanan di Cimory Bawen.

DAFTAR PUSTAKA

- Asbari, M., Yani, A., Wardoyo, S., Sitanggang, T. W., Sukmawati, K. I., Santoso, G., Lafendry, F., Irhamni, & Rusadi, B. E. (2023). Urgensi Inovasi di Era Informasi: Analisis Kepemimpinan Dinamis, Iklim Etis, dan Inovasi Guru. *Jurnal Pendidikan Transformatif (Jupetra)*, 02(01), 128–140. <https://jupetra.org/index.php/jpt/article/view/135/41>
- Eko Murdiyanto, dalam “Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Desa Wisata Karanggeneng, Purwobinangun, Pakem, Sleman, Jurnal Sepa Vol. 7 No.2 Februari 2011.
- Miharni Tjokrosaputro, M. Y. D. (2019). Pengaruh Brand Experience, Brand Trust, Customer Satisfaction Terhadap Brand Loyalty Produk Cimory. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(5), 38–44. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v2i5.4879>
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5. <https://media.neliti.com/media/publications/287057-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepuan-8824929f.pdf>
- Sembiring, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Yang Efektif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Karo. *Jurnal Agrica*, 10(2), 86. <https://doi.org/10.31289/agrica.v10i2.1118>
- Suryono, C., Khalim, A., & Irawan, J. A. (2023). *Management layanan destinasi wisata kopeng treetop adventure: peluang bisnis eco tourism di salatiga melalui daya tarik pelayanan prima I*)*. 55–61.