

PENGARUH PELATIHAN PELAYANAN JASA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KARYAWAN DI DESTINASI PARIWISATA SURABAYA (Studi kasus : Kebun Binatang Surabaya, Taman Remaja Surabaya dan Monumen Kapal Selam Surabaya)

Yuniawati Ekaningrum¹, Endah Lestari²

Prodi Perhotelan, Politeknik NSC Surabaya

¹yuniawati.wati@gmail.com, ²endah_lestari2470@yahoo.com

Abstrak

Tujuan dan target penelitian – Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan pelayanan jasa terhadap kualitas pelayanan jasa karyawan di destinasi pariwisata Surabaya dengan studi kasus Kebun Binatang, Taman Remaja Surabaya, dan Monumen Kapal Selam Surabaya.

Metodologi – Penelitian ini dilakukan dengan memberikan pelatihan pelayanan jasa terhadap kualitas pelayanan jasa karyawan di destinasi pariwisata Surabaya. Peneliti melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan jasa sebelum dan sesudah pelatihan dengan pengamatan langsung pada obyek penelitian, wawancara, dan penyebaran kuesioner, setelah itu metodologi yang digunakan Uji beda (t-test) **dengan tujuan** untuk membandingkan (membedakan) apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan jasa di destinasi pariwisata Surabaya dengan jumlah responden 25 responden

Luaran penelitian - *Tahap pertama*, peneliti melakukan wawancara kepada kepala bagian masing-masing departemen yang ada di destinasi yang sudah ditentukan untuk mengetahui apakah karyawan yang langsung berhubungan dengan pengunjung sudah memberikan pelayanan jasa yang prima (mulai dari *grooming*, *greeting*, dan *attitude*) termasuk didalamnya adalah etika. *Tahap kedua*, diberikan pelatihan tentang pelayanan jasa. *Tahap ketiga*, peneliti melakukan evaluasi hasil pelatihan.

Kata Kunci : Pelatihan, Pelayanan jasa, dan Kualitas pelayanan jasa

1. Pendahuluan

Perkembangan Pariwisata di era globalisasi sangat luar biasa cepatnya yang diikuti dengan integrasinya aspek-aspek pariwisata yang terkait diantaranya : (1) *Attraction* (artinya berkaitan dengan obyek wisata, baik obyek wisata alam, buatan, budaya dan minat khusus), *Amenty* (berhubungan dengan akomodasi dan restoran), dan *Acsesbility* (berkaitan dengan transportasi, jalan penerangan dan sebagainya). Berdasarkan data yang dikutip dari WTO , pada tahun 2000 wisatawan manca negara (wisman) internasional mencapai jumlah 698 juta orang yang mampu menciptakan pendapatan sebesar USD 476 milyar. Pertumbuhan jumlah wisatawan pada dekade 90-an sebesar 4,2 % sedangkan pertumbuhan penerimaan dari wisman sebesar 7,3 persen, bahkan di 28 negara pendapatan tumbuh 15 persen per tahun.

Peningkatan wisman di bulan Agustus 2013 terjadi di hampir di semua pintu masuk, termasuk tiga pintu

utama yakni Bandara Soekarno Hatta Jakarta, Ngurah Rai Bali, dan Batam. Sementara itu, kunjungan wisman ke Indonesia pada Januari hingga Agustus 2013 terus menunjukkan kenaikan. Jumlah wisman yang masuk ke Indonesia selama Januari-Agustus 2013 mencapai 5.643.271 wisman, atau meningkat hingga 8,28% dibandingkan periode yang sama tahun lalu sebesar 5.211.704 wisman.

Untuk dapat mewujudkan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia pada umumnya dan destinasi Pariwisata di Surabaya pada khususnya, salah satu indikatornya adalah memberikan pelayanan yang prima (*service excellent*) yang harus dilakukan oleh pelaku pariwisata. Pelaku pariwisata dituntut harus memiliki kemampuan memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada wisatawan atau pengunjung, dan perlu diingat bahwa pariwisata ada salah satu sektor yang memiliki andil dalam peningkatan perekonomian.

Karena pariwisata merupakan *hospitality industry* yang lebih mengutamakan keramahtamahan dalam pelayanan, maka dibutuhkan sumber daya manusia atau karyawan yang bisa memberikan pelayanan jasa yang optimal sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan jasa yang bagus. Unsur pariwisata di Surabaya, seperti Kebun Binatang Surabaya, Taman Remaja Surabaya (TRS) Surabaya, dan Monumen Kapal Selam (Monkasel) Surabaya merupakan destinasi yang banyak dikunjungi wisatawan. Peran dari karyawan sebagai sumber daya manusia di masing-masing daerah tujuan wisata ini sangat besar dalam memberikan pelayanan jasa yang optimal dengan harapan wisatawan akan mendapatkan pelayanan jasa sesuai dengan yang diharapkan. Dalam industri jasa kepuasan tamu mutlak sangat diperlukan, karena hal tersebut merupakan tujuan perusahaan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal dari setiap wisatawan yang datang.

Lokasi Obyek Wisata, Jumlah Pengunjung, dan Lahan Kawasan, Kota Surabaya
Tahun Data : 2010

No.	Nama Obyek Wisata	Jenis Obyek Wisata	Jumlah Pengunjung (orang per tahun)	Luas Kawasan (Ha)
1	Kebun Binatang Surabaya	Rekreasi	1.531.402	15 H
2	Taman Remaja Surabaya	Rekreasi	501.247	-----
3	Monumen Kapal Selam	Monumen	18.623	+ 6.730 m

Sumber : Dinas Pariwisata, 2010

Dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung diharapkan pelayanan yang diberikan akan selalu tetap pelayanan yang prima (*service excellent*). Kadangkala tidak disadari oleh karyawan/sumber daya manusia dikarenakan kejenuhan atau kurangnya pemahaman tentang pentingnya pelayanan bagi usaha jasa sehingga memberikan pelayanan yang tidak prima. Maka dari itu, apabila memiliki karyawan/sumber daya manusia yang terlatih dengan baik sangatlah penting untuk

menghadirkan pelayanan kelas tinggi yang diharapkan wisatawan.

Berdasarkan uraian diatas dan pengamatan di lapangan, maka judul yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah : **“Pengaruh pelatihan pelayanan jasa terhadap kualitas pelayanan jasa karyawan di destinasi pariwisata Surabaya”.** (Studi kasus : **Kebun Binatang, Taman Remaja Surabaya, dan Monumen Kapal Selam di Surabaya**)

2. Tinjauan Pustaka

Menurut Gomez-Mejia, Balkin, dan Cardy (2001:259), training is usually conducted when employees have a skill deficit or when an organization changes a system and employees need to learn new skill. Ini berarti bahwa pelatihan biasanya dilaksanakan pada saat para pekerja memiliki keahlian yang kurang atau pada saat suatu organisasi mengubah suatu system dan para perlu belajar tentang keahlian baru.

Menurut DeCenzo dan Robin (1999:227), Training is a learning experience in that it seeks a relatively permanent change in an individual that will improve the ability to perform on the job. Ini berarti bahwa pelatihan adalah suatu pengalaman pembelajaran didalam mencari perubahan permanen secara relatif pada suatu individu yang akan memperbaiki kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya itu.

Menurut Never Ending Transfusing - Application Training (NET-at), Pelatihan adalah kegiatan belajar dan praktek untuk *sesuatu tujuan baik*, dilakukan secara berulang-ulang dan terus-menerus untuk meningkatkan kemampuan (*continuously and never end*) manusia, dan fitrahnya.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pengertian pelayanan juga dikemukakan oleh Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* mengartikan pelayanan sebagai berikut : ”Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut” (Napitupulu, 2007: 164).

Pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya:

1. Kesesuaian dengan kecocokan/ tuntutan .
2. Kecocokan untuk pemakaian.

3. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan/ cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Tjiptono, 2005 : 2)

Menurut Tjiptono (2005:110), “kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

3. Metode Penelitian

3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian terbagi atas beberapa tahap, diantaranya:

Tahap pertama, peneliti melakukan wawancara kepada pimpinan dan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelayanan jasa di tempat destinasi untuk mengetahui informasi tentang kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

Tahap kedua, diberikan pelatihan tentang pelayanan jasa kepada karyawan.

Tahap ketiga, peneliti melakukan evaluasi hasil pelatihan

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di tiga tempat destinasi pariwisata di Surabaya, yaitu Kebun Binatang, Taman Remaja Surabaya, dan Monumen Kapal Selam Surabaya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melakukan studi lapangan dengan menggunakan cara wawancara dan penyebaran kuesioner. Analisa statistik yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan menggunakan metode Uji beda (t-test), dengan tujuan untuk membandingkan (membedakan) apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan jasa di destinasi pariwisata Surabaya dengan studi kasus di Kebun Binatang, Taman Remaja Surabaya, dan Monumen Kapal Selam Surabaya sebelum dan sesudah pelatihan pelayanan jasa.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penyebaran kuesioner di tiga destinasi sebelum dan setelah pelatihan sebanyak 25 kuesioner, ternyata kuesioner yang layak untuk diolah hanya 13 kuesioner, hal ini disebabkan karena :

1. peserta pelatihan setelah mengikuti pelatihan ternyata di pindah departemen yang tidak langsung berinteraksi dengan tamu.
2. Kemudian kurangnya jumlah destinasi sebagai responden untuk penelitian

Berikut hasil uji paired samples t test :

Tabel 5.1. Paired Samples Statistics

		Paired Samples Statistics			
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	seb_latih	2,9615	13	,32026	,08882
	ses_latih	3,3846	13	,43750	,12134

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan jasa karyawan di

destinasi pariwisata Surabaya sebelum pelatihan pelayanan jasa sebesar 2,9615. Sedangkan Rata-rata kualitas pelayanan jasa karyawan di destinasi pariwisata Surabaya setelah pelatihan pelayanan jasa sebesar 3,3846. Hal ini menunjukkan adanya perubahan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan di destinasi pariwisata Surabaya.

Tabel 5.2 Paired Samples Correlations

Paired Samples Correlations:			
	N	Correlatic	Sig.
Pair seb_latih & ses_latih	13	,025	,935

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa hasil uji paired sample correlations menunjukkan bahwa correlation sebesar 0,025 dengan signifikansi sebesar 0,935. Hal tersebut menunjukkan bahwa korelasi kualitas pelayanan jasa sebelum dan setelah diadakan pelatihan pelayanan jasa adalah lemah dan tidak signifikan.

Hipotesis:

- Ho = 0 (rata-rata kualitas pelayanan jasa karyawan sebelum dan setelah pelatihan adalah sama)
- H1 ≠ 0 (rata-rata kualitas pelayanan jasa karyawan sebelum dan setelah pelatihan adalah berbeda)
- H = diterima jika signifikansi > 0,05
- Ho = ditolak jika signifikansi < 0,05

Tabel 5.3 Paired Samples Test

	Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference					
				Lower	Upper				
	Pair1	ses_latih - ses_latih	-.442888	.383861	.148858	-.740777			

Berdasarkan tabel 5.3 hasil uji paired sample t test menunjukkan signifikansi sebesar 0,015 yang lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa Ho ditolak dan H1 diterima dengan demikian rata-rata kualitas pelayanan jasa karyawan sebelum dan setelah pelatihan adalah berbeda.

Perbedaan rata-rata kualitas pelayanan jasa karyawan setelah diberikan pelatihan pelayanan jasa lebih tinggi dibandingkan rata-rata kualitas pelayanan sebelum pelayanan. Hal tersebut menandakan bahwa pelatihan pelayanan jasa memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa karyawan di destinasi pariwisata di Surabaya.

4.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data kuesioner pada judul penelitian pengaruh pelatihan pelayanan jasa terhadap kualitas pelayanan jasa karyawan di destinasi pariwisata dengan studi kasus di Kebun Binatang Surabaya, Taman Remaja Surabaya, dan Monumen Kapal Selam Surabaya dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pelatihan pelayanan jasa terhadap kualitas pelayanan jasa di destinasi pariwisata.

Dengan demikian penelitian ini bisa diterapkan pada destinasi lain yang ada di Surabaya khususnya dan seluruh destinasi yang ada di Indonesia pada umumnya. Apabila karyawan semua mengaplikasikan hasil pelatihan yang diberikan berdampak positif pada jumlah pengunjung yang akan datang ke daerah destinasi, dan berakibat akan meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan karyawan di destinasi pariwisata. Adanya keterbatasan penelitian, sehingga diharapkan adanya perbaikan untuk penelitian berikutnya.

Daftar Pustaka

Assauri, Sofyan, 2003, “Customer Service yang baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction”, Manajemen Usahawan Indonesia, No. 01 Th XXXII, Januari

Cut Zurnali, 2004, Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Perilaku Produktif Karyawan pada Divisi Long Distance PT Telkom Indonesia, Tbk, Tesis, Program Pascasarjana Unpad, Bandung

DeCenzo and Robbins, 1999, Human Resource Management, Sixth Edition, New York, John Wiley & Sons, Inc.

Gomez-Mejia, Balkin, Cardy, 2001, *Managing Human Resources*, International Edition, Prentice Hall, Inc., New Jersey

Harbani Pasolong, 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Noe, Hollenbeck, Gerhart, Wright, 2003, *Human Resource Management* International Edition, The McGraw-hill Companies, Inc. New York

Napitupulu Paimin, 2007, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, Penerbit Alumni

Tjiptono, Fandy, 2005, Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Malang, Banyumedia

[http:// teori online.net](http://teori.online.net)