

## **Pelatihan Staff dan Marketing Villa Kancil Majalaya Guna Membangun Pengalaman Positif Wisatawan**

**Ramdani Setiyariski<sup>1</sup>**

AKPAR BSI Bandung, ramdani.riski@gmail.com

**Tri Widyastuti<sup>2</sup>**

AKPAR BSI Bandung, tri.twt@bsi.ac.id

**Faizal Hamzah<sup>3</sup>**

AKPAR BSI Bandung, faizal.faz@bsi.ac.id

**Yosef Abdul Ghani<sup>4</sup>**

AKPAR BSI Bandung, yosef.ylb@bsi.ac.id

**Kartika Dewi<sup>5</sup>**

AKPAR BSI Bandung, kartikadewi31294@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pelatihan merupakan hal yang penting guna mengembangkan kualitas pelayanan yang di berikan oleh seorang Staff atau Karyawan kepada pengunjungnya. Guna memenuhi kewajiban Tri dharma perguruan tinggi maka AKPAR BSI bandung berusaha memfasilitasi hal tersebut dengan memberikan pelatihan kepada staf marketing dan karyawan operasional agar karyawan mampu memberikan pengalaman yang positif khususnya karyawan-karyawan bagian operasional yang secara langsung berinteraksi dengan wisatawan dan bagian marketing yang dituntut harus menambah kemampuannya dalam membuka & mempertahankan relasi. Metode yang digunakan dalam artikel ini merupakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara. Wawancara mendalam bertujuan untuk mendapat data primer mengenai pelatihan staff dan marketing di villa kancil Majalaya. Hasil dari penelitian ini di dapatkan bahwa dari faktor Sumber Daya Manusia atau karyawan harus lebih ditingkatkan lagi dalam pelatihan staff agar dapat meningkatkan mutu pelayanan dan menambah jumlah Sumber Daya Manusia agar oprasioal berjalan dengan baik, selain itu faktor marketing juga harus bisa lebih di kembangkan melalui pemasaran baik secara langsung ataupun tidak langsung dengan memanfaatkan teknologi di era digital marketing, dengan meningkatkan kedua factor tersebut, yaitu Sumber Daya Manusia dan Pemasaran, diharapkan dapat meningkatkan pengalaman positif atau kepuasan wisatawan yang akan berdampak pada peningkatan kunjungan wisata ke Villa Kancil Majalaya

**Kata Kunci: Sumber Manusia, Marketing, dan Kepuasan Wisatawan**

### **ABSTRACT**

Training is important to develop the quality of services provided by a Staff or Employee to visitors at the Villa Kancil attraction, Majalaya. In order to fulfill Tri Dharma College's obligations, AKPAR BSI Bandung tried to facilitate this by providing training to marketing staff and operational employees so that employees were able to provide positive experiences, especially those in the operational division who directly interacted with tourists and the marketing department required to increase their capabilities in opening & maintaining relationships. The method used in this article is a qualitative method, with interview and group data collection techniques. The in-depth interview aims to obtain primary data on staff training and marketing in the Majalaya Kancil villa. The results of this study were found that from the factors of Human Resources or employees should be further enhanced in staff training in order to improve service quality and increase the number of Human Resources so that operations run well, besides factor marketing must also be more developed through marketing either directly or indirectly by utilizing technology in the digital marketing era, by increasing these two factors, namely Human Resources and Marketing, it is hoped that it can enhance positive experience or tourist satisfaction which will have an impact on increasing tourist visits to Villa Kancil Majalaya

**Keywords: Human Resources, Marketing, and Tourist Satisfaction**

*Diterima: 15 Januari 2019, Direvisi : 5 Februari 2019, Dipublikasikan : 15 Februari 2019*

### **PENDAHULUAN**

Pariwisata di Jawa Barat sangat ini sudah berkembang pesat. Baik dari objek- objek wisata yang dapat di kunjungi wisatawan, dan berbagai macam kesenian tradisional, serta makanan khas daerah. Bahkan Jawa Barat saat ini, merupakan sektor pariwisata yang sangat penting karena dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perekonomian masyarakat dan pemasukan Daerah. Salah satu jenis wisata yang digemari wisatawan yaitu wisata minat khusus, dan salah satu objek wisata yang menyediakan wisata minat khusus yaitu Villa Kancil Kampoeng Soenda.

Objek wisata Villa Kancil Kampoeng Soenda menyediakan wisata minat khusus berupa Outboud dan waterpark. Dimana wisata tersebut bisa mengajarkan anak-anak untuk bisa berkonstrentasi dan menjaga keseimbangan dalam melakukan permainan. Selain itu juga ada area waterboom dan berbagai mainan yang sudah di sediakan seperti kereta mini, beca, sepeda, motor ATV dan sebagainya.

Villa Kancil Kampoeng Soenda adalah objek wisata berlokasi di wilayah kabupaten Bandung, tepatnya di daerah Dangdeur Rancaekek arah Majalaya Kab. Bandung. Dengan luas wilayah mencapai 67000 m<sup>2</sup>, Villa Kancil ini menyediakan berbagai wahana yang sangat disukai oleh anak-

anak dan remaja juga orang tua. Wisata alternatif Rekreasi Keluarga dan Outbound terbaru di Bandung. Beberapa macam harga tiket, dari harga tiket yang Rp. 5.000,- sampai sekarang yang Rp.30.000,- weekday dan Rp. 35.000,- weekend.

Para petugas juga harus memberikan pelayanan 3S (Senyum, Salam, Sapa) karena hal itu merupakan sebuah pelayanan yang harus di berikan dengan baik oleh petugas kepada para wisatawan. Sehingga wisatawan dapat memberikan kesan positif bagi objek wisata yang dikunjunginya, khususnya objek wisata minat khusus dan Villa

### 1. Pelatihan Staff

Menurut (Widodo, 2015), "pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya". Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar operasional kerja. Dimensi-dimensi program pelatihan menurut Sofyandi dalam (Ariwibowo, 2011), "dimensi program pelatihan yang efektif yang diberikan perusahaan kepada pegawai dapat diukur melalui : Materi Pelatihan, Metode Pelatihan, Sikap dan Keterampilan Instruktur/Pelatih, Lama Waktu Pelatihan, dan Fasilitas Pelatihan".

### 2. Marketing

Pemasaran merupakan faktor penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Konsep pemasaran menghendaki bahwa kegiatan dalam perusahaan harus diarahkan pada tujuan pemuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pengertian konsep pemasaran menurut (Keller, 2012) "adalah sebagai kunci untuk mencapai tujuan organisasi. Konsep pemasaran mempunyai 3 (tiga) unsur pokok yang harus diperhatikan yaitu: Orientasi pada konsumen, Volume penjualan yang menguntungkan dan Integrasi marketing".

### 3. Pengalaman Positif Wisatawan

Menurut (Alena, 2011) menuliskan bahwa "pengalaman berwisata adalah evaluasi subjektif dari individu terhadap kejadian yang berhubungan dengan kegiatan pariwisata pada dirinya mulai dari persiapan untuk berpergian, selama ada di destinasi dan setelah selesai perjalanan". (Syarifuddin, 2013) mengemukakan bahwa "pelanggan harus mendapatkan nilai yang maksimal dan dalam dunia pariwisata maka pengunjunglah yang harus mendapatkan kepuasan dari suatu objek wisata yang dikunjungi.

### 5. Tujuan dan Manfaat Pengabdian Masyarakat

Tujuan Pengabdian ini dilakukan untuk mengetahui: mengenai wisata Villa Kancil Kampoeng Soenda, Pelatihan Staff dalam meningkatkan pelayanan, meningkatkan Pemasaran di Villa Kancil Kampoeng Soenda, dan apa yang dilakukan dalam meningkatkan pengalaman positif wisatawan Villa Kancil Kampoeng Soenda.

Manfaat Pengabdian ini diharapkan mampu memberi manfaat kepada Villa Kancil Kampoeng Soenda mengenai Pelatihan Staff dan marketing guna membangun pengalaman positif wisatawan Villa Kancil Majalaya.

### METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara dan kelompok. Wawancara mendalam bertujuan untuk mendapat data primer mengenai pelatihan staff dan marketing di villa kancil bandung. Sementara wawancara kelompok di lakukan disamping uji validitas data juga untuk mempertajam data penelitian. Atas dasar ketepatan data hasil penelitian sesuai dengan harapan dan analisis data di lakukan dengan reduksi dan penyajian data.

### PEMBAHASAN

Villa Kancil Kampoeng Soenda merupakan wahana wisata *outbound* satu-satunya yang berada di daerah majalaya, tepatnya berada di Jalan Raya Padamukti Kp. Bojong Bubu Kecamatan Solokan Jeruk - Majalaya Kabupaten Bandung. Luas Villa kancil sekitar 67.000 m<sup>2</sup> yang pada awalnya Kawasan Wisata Villa Kancil Kampoeng Soenda merupakan lahan persawahan. Pada tahun 2011 dibangunnya wahana baru yaitu kolam renang yang di kembangkan menjadi *waterboom*, kemudian di kembangkan sisa kawasan persawahannya untuk dijadikan kawasan wisata edukasi *outbound*.

Villa Kancil Kampoeng Soenda resmi didirikan oleh warga pribumi asli Majalaya pada tahun 2014, Villa kancil bergerak dalam bidang jasa pariwisata yang berupa spesialis *outbound* anak. Pemilik Villa Kancil Kampoeng Soenda berharap penduduk sekitar ikut membangkitkan industri pertanian melalui investasi pertanian yang berarah ke industri pariwisata. Adapun tujuan Villa Kancil Kampoeng Soenda didirikan dengan tujuan mempekerjakan penduduk sekitar agar lebih berdaya. Nama kancil berasal dari tumbuh tumbuhan yang bersasal dari tumbuh tumbuhan.

Tumbuhan kancil adalah tumbuhan sejenis *hydrilla*. Tumbuhan kancil di identikan dengan tumbuhan yang hanya bisa hidup dlam lingkungan air atau sumber air yang bersih. Villa Kancil Kampoeng Soenda memiliki daya tarik atas kegiatan wisatanya dikarenakan tempat ini memiliki kondisi alam yang baik seperti udara yang sejuk dimana hal ini memberikan kenyamanan bagi wistawannya ketika berwisata. Selain itu Villa Kancil Kampoeng Soenda juga mempunyai wisata-wisata lainnya seperti wisata kuliner "Warung Desa Kuring" , wahana pemancingan dan menyediakan wisata air seperti *waterboom* yang terdapat kolam air panas di dalamnya.

Berikut merupakan Tabel I.2. data rata-rata kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Villa Kancil Kampoeng Soenda.

**Tabel I.1**  
**Tabel Data Kunjungan Villa Kancil Kampong Soenda**  
**Tahun 2013-2017**

Tahun	Jumlah kunjungan
2014	11.007
2015	18.727
2016	20.231
2017	25.005
Rata-Rata	18.742

Sumber : Villa Kancil Kampong Soenda

Berdasarkan tabel I.1 jumlah pengunjung mengalami kenaikan di setiap tahunnya, ini berarti di setiap tahun kunjungan *outbound* ke Villa Kancil Kampong Soenda di katakan cukup memuaskan, namun hal ini harus di perhatikan dan menjadi motivasi bagi perusahaan untuk selalu menjaga *brand image* perusahaan agar menjadi wisata *outbound* untuk anak-anak di kabupaten bandung.

#### Pelatihan Staff

Pelatihan yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan di objek wisata, faktor SDM juga merupakan faktor yang akan mempengaruhi terhadap kepuasan pengunjung. Berikut ini adalah jumlah seluruh karyawan di Villa Kancil Kampong Soenda 2013-2017



Gambar 1. Diskusi dan Pemberian Materi Pelatihan

**Tabel I.2.**  
**Tabel Data Kunjungan Villa Kancil Kampoeng Soenda Tahun 2013-2017**

No.	BAGIAN/BIDANG	JUMLAH (Orang)
1.	Marketing executive	1
2.	Staff WARDES	5
3.	<i>Ticketing</i>	2
4.	Staff waterboom	5
5.	Minimarket	3
6.	Staff wahana	1
7.	Satpam	2
8.	Administasi	2
9.	Korlap outbound	1
10.	Operator	30
<b>Jumlah</b>		52

Sumber : Villa Kancil Kampoeng Soenda

Dalam pelatihan staff dapat di ukur melalui Materi Pelatihan yang di berikan Villa Kancil Kampoeng Soenda karyawan dengan program pelatihan relevan dan sejalan dengan kebutuhan pelatihan yang *up to date* dengan menjelaskan mengenai tujuan pekerjaan dan langkah-langkah pelaksanaan kerja, selain materi pelatihan di perlukan juga Metode Pelatihan yang di berikan oleh Villa Kancil Kampoeng Soenda sesuai dengan keahlian setiap staff agar sesuai dengan kebutuhan di Villa Kancil Kampoeng Soenda, dalam memberikan metode pelatihan Sikap dan Keterampilan Instruktur/Pelatih juga harus bias mendorong orang untuk belajar.

Berdasarkan ketiga faktor tersebut lama waktu pemberian materi pokok juga harus dipelajari dan seberapa cepat materi tersebut di sampaikan, dalam pelatihan staff di Villa Kancil Kampoeng Soenda, biasanya di lakukan pelatihan paling lama selama tiga bulan atau sesuai dengan bidang masing-masing staff, yang terakhir adalah Fasilitas Pelatihan yang di berikan harus mendukung dalam proses belajar bagi staff di Villa Kancil Kampoeng Soenda

#### Marketing

Marketing atau pemasaran merupakan factor penting untuk mencapai tujuan perusahaan, dalam marketing unsur yang harus diperhatikan adalah Orientasi pada Konsumen, berupa Menentukan kelompok wisatawan yang akan berkunjung, sasaran pengunjung, produk atau program pemasaran dan melaksanakan strategi yang paling baik, apakah menitik beratkan pada mutu yang tinggi, harga yang murah atau model

yang baik. Dalam hal ini Villa Kancil Kampoeng Soenda sudah melakukan dengan menentukan produk wisata dan fasilitas yang akan di berikan ke pada wisatawan berdasarkan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya yang di jelaskan dalam table I.1.

Pengalaman Positif Wisatawan

Perencanaan pariwisata mesti memfasilitasi oengembangan sebuah lingkungan dari destinasi yang meningkatkan daya pikat terhadap turis untuk membuat pengalaman berwisata yang takterlupakan dalam arti positif. Pengalaman yang positif disebut juga sebuah pengalaman yang memuaskan dan dimaknai sebagai harmonisasi dari kebutuhan dan keadaan. Kepuasan sebuah pelayanan pariwisata merupakan level subjektivitas, emosional dan respon dari pelayanan yang diberikan.

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Salah satu objek wisata yang menyediakan wisata minat khusus yaitu Villa Kancil Kampoeng Soenda. Objek wisata Villa Kancil Kampoeng Soenda menyediakan wisata minat khusus berupa Outboud dan waterpark. Dimana wisata tersebut bisa mengajarkan anak-anak untuk bisa berkonstrentasi dan menjaga keseimbangan dalam melakukan permainan. Di setiap permainan juga bisa menikmati area waterboom.dan juga bisa menikmati berbagai mainan yang sudah di sediakan seperti kereta mini, beca, sepeda, motor ATV dan sebagainya.

Berdasarkan pengabdian yang di laksanakan AKPAR Bina Sarana Informatika Bandung maka dapat di simpulkan bahwa: Pelatihan staff Villa Kancil Kampoeng Soenda sudah dilaksanakan dan harus lebih di tingkatkan lagi agar pelayanan yang di berikan oleh staff Villa Kancil Kampoeng Soenda dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung dan utuk jumlah SDM agar ditambah sesuai dengan bidang yang di butuhkan di Villa Kancil Kampoeng Soenda, untuk marketing pemasaran harus lebih gencar lagi mempromosikan WARDES sebagai salah satu resto tradisional yang ada di Villa Kancil Kampoeng Soenda agar lebih di kenal oleh wisatawan melalui media sosial ataupun media lainnya.

Jika ke dua faktor tersebut sudah ditingkatkan dan dikembangkan maka akan berpengaruh pada meningkatkan kujungan wisatawan ke Villa Kancil Kampoeng Soenda dan menciptakan pengalaman positif atau kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung ke Villa Kancil Kampoeng Soenda Majalaya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alena, N. (2011). Educational Tourism as a Strategy to Professionalization of Lifelong Learning.
- Ariwibowo, R. N. (2011). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan.
- Keller, K. dan. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Syarifuddin, D. (2013). Tourism Destination Service Quality to Tourist Satisfaction. *Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah IV*, 1-13. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4264.7121>
- Widodo, E. S. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.