

## Pelatihan Pelayanan Prima dan Bahasa Inggris untuk Kantor Depan: Upaya Mewujudkan Layanan Unggul di UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember

*Training on Service Excellence and English for Front Office: An Endeavour of Developing Excellent Services in UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember*

Nodistya Septian Indrastana<sup>1\*</sup>, Renata Kenanga Rinda<sup>1</sup>, Titik Ismailia<sup>1</sup>, Meiga Rahmanita<sup>1</sup>, Amanda Diva Apriliana<sup>1</sup>, Muhammad Aziz Rahman Zain<sup>1</sup>, Kirara Firlyzeny Angela Firdaus<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Department of Language, Communication, and Tourism, Politeknik Negeri Jember

\* [nodistya.septian@polije.ac.id](mailto:nodistya.septian@polije.ac.id)

### ABSTRAK

Pelayanan berkualitas penting dalam proses bisnis sebab dapat membangun dua hal penting yaitu kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Memprioritaskan pengalaman pelanggan adalah investasi dalam dunia bisnis. UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember merupakan unit kerja yang bertugas mengelola sejumlah destinasi wisata. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh tim pengabdian, terdapat 2 permasalahan yaitu belum optimalnya budaya pelayanan prima serta keterampilan berbahasa Inggris para staf operasional di UPT Destinasi Wisata Terpadu. Tim pengabdian melakukan upaya peningkatan kompetensi staf operasional di UPT Destinasi Wisata Terpadu melalui penyelenggaraan Pelatihan *Service Excellence* dan *English for Front Office*. Pelatihan *Service Excellence* dan *English for Front Office* bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pelayanan pelanggan dan kemampuan berbahasa Inggris bagi staf operasional. Pelatihan ini membekali peserta dengan prinsip dasar *service excellence*, teknik komunikasi efektif, serta strategi penanganan keluhan dengan profesional. Dengan demikian, peserta tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, tetapi juga dapat berkomunikasi dengan percaya diri dalam bahasa Inggris.

**Kata kunci** — Pelayanan Prima, Bahasa Inggris untuk Kantor Depan, Layanan Unggul, UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember

### ABSTRACT

*High-quality service is the key to a business process because it can build two important things: customer trust and loyalty. Prioritizing customer experience is a valuable investment in today's business world. UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember is a work unit that is responsible for managing several tourist destinations. Based on the preliminary study conducted by the community service team, there are 2 problems: the culture of excellent service and the English skills of operational staff at UPT Destinasi Wisata Terpadu are not satisfactory yet. Therefore, the team tried to improve the competence of the operational staff at UPT Destinasi Wisata Terpadu through the Service Excellence and English for Front Office Training. The Service Excellence and English for Front Office Training aimed to improve the operational staff's customer service and English skills, especially the front office staff. This training will equip the participants with the basic principles of service excellence, effective communication techniques, and strategies for professionally handling complaints. Thus, the participants are not only able to provide satisfactory service, but can also communicate confidently in English.*

**Keywords** — *Service Excellence, English for Front Office, Excellent Service, UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember*

### OPEN ACCESS

© 2025. Nodistya Septian Indrastana, Renata Kenanga Rinda, Titik Ismailia, Meiga Rahmanita, Amanda Diva Apriliana, Muhammad Aziz Rahman Zain, Kirara Firlyzeny Angela Firdaus

## 1. Pendahuluan

Seni dan budaya yang beranekaragam serta potensi sumber daya alam yang berlimpah menjadikan Indonesia sebagai salah satu destinasi wisata populer di dunia. Oleh karena itu, sektor pariwisata berperan penting dalam perekonomian negara dan menjadi salah satu prioritas dalam pembangunan nasional. Pemerintah secara konsisten berinvestasi dalam sektor pariwisata untuk meningkatkan pendapatan dan memanfaatkan potensi budaya dan sumber daya alam yang ada di setiap daerah [1]. Salah satu daerah di Indonesia yang memiliki destinasi wisata skala nasional dan internasional adalah Kabupaten Jember.

Destinasi-destinasi wisata yang terdapat di Kabupaten Jember mencakup destinasi wisata alam, wisata budaya, dan wisata buatan [2], baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta. Beberapa destinasi wisata yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Jember melalui UPT Destinasi Wisata Terpadu antara lain Hotel Wisata Puncak Rembangan, Hotel dan Kolam Renang Kebonagung, Pemandian Patemon Tanggul, dan Pantai Watu Ulo Ambulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPT Destinasi Wisata Terpadu yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi awal terkait analisis situasi dan analisis kebutuhan di destinasi wisata yang dikelola UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember, diperoleh informasi bahwa Hotel Wisata Puncak Rembangan beserta destinasi wisata lainnya di bawah pengelolaan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember pada dasarnya memiliki sumber daya alam menarik yang sangat potensial untuk dikembangkan. Akan tetapi, destinasi-destinasi wisata tersebut belum bisa optimal dalam perolehan jumlah pengunjung. Penyebab belum optimalnya jumlah pengunjung ini antara lain fasilitas yang dikembangkan serta sumber daya manusia yang mengelola masih kurang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Selanjutnya, dari proses wawancara tersebut juga didapat informasi bahwa fokus Pemerintah Kabupaten Jember dalam mendukung peningkatan wisata milik daerah adalah pada peningkatan iklim investasi dalam pembangunan infrastruktur. Akan tetapi, upaya

pembangunan infrastruktur ini membutuhkan jangka waktu yang panjang untuk dapat mewujudkan renovasi total fasilitas dan infrastruktur destinasi-destinasi tersebut. Selama dalam proses tersebut, keluhan dari sejumlah pengunjung bermunculan. Berikut ini adalah beberapa keluhan pengunjung yang muncul dalam *Google Review* (data diambil pada awal April 2024).

★★★★☆ a month ago

Pelayanan Sangat mengecewakan. Kamar standart

[See translation \(English\)](#)



Gambar 1. Tangkapan Layar Ulasan Pengunjung

★★★★☆ a month ago

Kamarnya kotor, kelihatan kurang terawat, terutama di langit2 kamar. Kamar mandi juga kotor. Bak mandi kelihatan blm di bersihkan, licin, berwarna coklat. View nya bagus, hanya saja kamarnya perlu dibenahi....

[See translation \(English\)](#)



Gambar 2 Tangkapan Layar Ulasan Pengunjung

Fenomena kemunculan keluhan pelanggan ini selain disebabkan karena fasilitas dan infrastruktur yang perlu dibenahi, juga dapat muncul karena kurangnya pelayanan prima dari karyawan/staf di destinasi-destinasi wisata di bawah naungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember. Berdasarkan hasil analisis situasi yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat, didapat informasi bahwa beberapa karyawan/staf belum mampu memberikan pelayanan dari aspek komunikasi yang baik kepada pengunjung, baik secara komunikasi verbal maupun non-verbal. Adanya

beberapa *layer* karyawan dan divisi yang terlibat dalam komunikasi pelayanan mulai dari *security* hingga beberapa divisi *front liner*, membuat cara berkomunikasi berbeda. Karena adanya perbedaan level, terkadang pada saat perekrutan belum diberikan pelatihan pelayanan prima kepada karyawan/staf. Identifikasi kurangnya kepercayaan diri karyawan dalam berkomunikasi, terlebih jika harus menangani komplain dari pengunjung. Pada beberapa kasus, pelayanan dinilai buruk karena kebiasaan dan karakter pribadi karyawan, seperti cuek, minder, atau bahkan tidak komunikatif. Terlebih lagi apabila ada pengunjung mancanegara, kepercayaan diri karyawan juga semakin kurang karena minimnya kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

Kurangnya kepuasan pengunjung karena belum optimalnya kualitas dan kuantitas fasilitas dan infrastruktur dapat diminimalisasi apabila sumber daya manusia yang dimiliki destinasi-destinasi tersebut dapat memberikan pelayanan prima. Oleh karena itu, upaya peningkatan fasilitas dan iklim investasi yang dilakukan Pemkab Jember perlu diiringi dengan adanya upaya pengembangan kompetensi dan keterampilan yang berkelanjutan bagi para karyawan pengelola Hotel Wisata Puncak Rembangan, Hotel dan Kolam Renang Kebonagung, Pemandian Patemon Tanggul, dan Pantai Watu Ulo Ambulu karena masih minimnya program-program pelatihan dan pengembangan diri bagi para karyawan tersebut, khususnya terkait komunikasi efektif dalam penyediaan pelayanan prima di bidang *hospitality* bagi para pengunjung/wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke destinasi-destinasi wisata tersebut.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, wawancara kepada Kepala UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember, dan survei terhadap responden karyawan pengelola destinasi wisata di bawah naungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember, khususnya responden dari Hotel Wisata Puncak Rembangan dan Hotel Kebonagung, terdapat dua permasalahan pokok yang menyebabkan belum optimalnya angka kunjungan wisatawan. Rendahnya daya saing tersebut disebabkan oleh dua hal: 1) belum optimalnya budaya pelayanan prima yang diterapkan dalam kegiatan-kegiatan

*hospitality* di destinasi wisata di bawah naungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember dan 2) rendahnya pengetahuan karyawan/staf divisi kantor depan (*front office*) terkait dengan penguasaan bahasa untuk komunikasi efektif utamanya bahasa Inggris sebagai alat komunikasi profesional terhadap wisatawan mancanegara.

Guna menjawab permasalahan pertama terkait dengan belum optimalnya budaya pelayanan prima yang diterapkan dalam kegiatan-kegiatan *hospitality* di destinasi wisata di bawah naungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember, tim pengabdian kepada masyarakat menawarkan solusi permasalahan berupa pelatihan *service excellence* dalam *hospitality industry* untuk karyawan divisi *front office* di destinasi-destinasi wisata di bawah naungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember. Hal ini sejalan dengan [3] yang menyatakan bahwa upaya meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia merupakan hal penting karena sumber daya manusia merupakan tonggak pelayanan dalam industri kepariwisataan.

*Service excellence* atau pelayanan prima merupakan kemampuan untuk menemukan, mengantisipasi, dan memenuhi ekspektasi-ekspektasi pelanggan atau penerima layanan serta berorientasi pada upaya-upaya untuk melampaui harapan pelanggan atau penerima layanan [4]. *Service excellence* bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, baik yang berupa produk atau jasa.

*Service excellence* lahir dari sikap dengan beberapa prinsip antara lain: a) melayani pelanggan dengan berpenampilan (fisik) yang baik dan sopan; b) melayani pelanggan dengan berpikiran positif dan logis; serta c) melayani pelanggan dengan sikap menghargai dan rendah hati. Selain itu, dikembangkan dengan prinsip menyajikan sikap yang baik, memberikan perhatian yang baik, serta pelanggan membutuhkan tindakan nyata bukan sekedar kata-kata [5].

Permasalahan kedua adalah rendahnya pengetahuan karyawan/staf divisi *front office* terkait dengan penguasaan bahasa Inggris sebagai alat komunikasi efektif dan profesional

terhadap wisatawan. Kabupaten Jember merupakan daerah yang terkenal sebagai penyelenggara *world-class exhibition Jember Fashion Carnaval* (JFC). Adanya *event* kelas dunia ini menjadi daya tarik bagi wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Jember. Dengan demikian, karyawan/staf destinasi wisata di bawah naungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember perlu mengasah keterampilan berbahasa Inggris untuk menopang upaya pelayanan prima yang dibangun. Beberapa penelitian menyatakan bahwa penguasaan bahasa Inggris sangat penting dalam penentuan karir seorang hotelier [6, 7]. Dengan demikian, pelatihan *English for Front Office* sangat diperlukan bagi karyawan/staf UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember Divisi Kantor Depan (*Front Office*).

## 2. Target dan Luaran

Khalayak sasaran dari mitra program pengabdian kepada Masyarakat ini adalah para staf operasional khususnya divisi front office di destinasi-destinasi wisata di bawah naungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember. Dengan dilaksanakannya kegiatan pengabdian kepada masyarakat berjudul “Upaya Peningkatan Layanan Unggul di UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember Melalui Pelatihan *Service Excellence* dan *English for Front Office*”, diharapkan: 1) meningkatnya pengetahuan serta tumbuhnya budaya pelayanan prima (*service excellence*) bagi karyawan/staf di destinasi-destinasi wisata di bawah naungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember dan 2) meningkatnya keterampilan berbahasa Inggris bagi karyawan/staf divisi *front office* di destinasi-destinasi wisata di bawah naungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember.

## 3. Metodologi

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang dengan tujuan untuk membantu meminimalkan permasalahan terkait kompetensi dan keterampilan sumber daya manusia pada mitra yaitu UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember yang menaungi Wisata Puncak Rembangan, Wisata Watu Ulo, Pemandian Patemon, serta Hotel dan Kolam

Renang Kebonagung. Dalam penyelenggaraan program pengabdian kepada masyarakat ini, teknis kegiatan dilaksanakan di Hotel Wisata Puncak Rembangan dengan target peserta staf *front office* dari masing-masing destinasi tersebut.

Adapun tahapan kegiatan pengabdian ini terbagi ke dalam tiga fase utama yang tertuang dalam diagram berikut ini.



Gambar 3. Alur Metode Pelaksanaan Program

### 3.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap yang paling awal dilakukan pada proses kegiatan ini. Pada tahap ini kegiatan pertama yang dilakukan adalah melakukan analisis situasi dan kebutuhan yang dilakukan dengan observasi lapangan dan data digital di destinasi-destinasi wisata di bawah naungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember. Pada tahap ini dihasilkan gambaran umum terkait dengan kondisi mitra serta permasalahan yang sedang dihadapi.

Langkah selanjutnya yang dilakukan dengan mitra adalah menggali informasi lebih banyak lagi terkait dengan permasalahan mitra. Hal ini dilakukan dengan wawancara dan survei. Kemudian, tim pengabdian kepada masyarakat menyusun agenda kegiatan. Berikutnya, tim pengabdian kepada masyarakat melakukan persiapan alat dan bahan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

### 3.2 Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan *Service Excellence* dan *English for Front Office* sebagai upaya peningkatan layanan unggul di UPT Destinasi Wisata Terpadu ini terbagi ke dalam tiga tahapan utama, yaitu: *Pre-Training Activity*, *Whilst-Training Activity*, dan *Post-Training Activity*.

Pada tahap *pre-training activity*, tim pengabdian kepada masyarakat melakukan studi literatur sebagai referensi terkait *Service*

*Excellence* dan *English for Front Office* sebagai upaya penyediaan layanan multilingual untuk mewujudkan tercapainya *Service Excellence* di UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember, khususnya divisi *front office*. Tim pengabdian kepada masyarakat menyusun bahan/materi ajar untuk pelatihan yang akan diselenggarakan. Selanjutnya, tim pengabdian kepada masyarakat juga menyusun instrumen untuk mendapatkan gambaran awal pemahaman peserta pelatihan tentang *Service Excellence* dan *English for Front Office* dan mengukur ketercapaian peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan.

Selanjutnya, pada tahap *whilst training activity* tim pengabdian kepada masyarakat melaksanakan pelatihan dan pendampingan kepada peserta terkait *Service Excellence* dan *English for Front Office* melalui bentuk-bentuk kegiatan pelatihan yang bervariasi, seperti diskusi, presentasi, studi kasus, dan *role-play*.

Setelah seluruh sesi pelatihan selesai, pada *post-training activity* peserta akan mengikuti *post-test* untuk mengukur ketercapaian tujuan pelatihan dan melakukan pengisian survei kepuasan pelaksanaan pelatihan di akhir sesi kegiatan sebagai umpan balik bagi tim pelaksana kegiatan pengabdian.

### 3.3 Tahap Penutup

Tahap akhir dari rangkaian kegiatan pengabdian ini adalah tahap penutup. Pada tahap ini, tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat akan menyusun laporan kemajuan dan membuat luaran-luaran kegiatan pengabdian yang telah ditargetkan. Tim pengabdian kepada masyarakat juga akan melakukan evaluasi kegiatan berdasarkan hasil survei kepuasan peserta dan juga refleksi masing-masing anggota tim pengabdian kepada masyarakat.

## 4. Pembahasan

Program pengabdian kepada masyarakat ini terbagi ke dalam 3 (tiga) tahapan kegiatan yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutup. Berikut ini adalah hasil dan pembahasan dari setiap tahapan kegiatan.

### 4.1 Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, terdapat 2 (dua) tahapan kegiatan yaitu analisis situasi dan

kebutuhan serta penyusunan agenda kegiatan sebagai berikut:

#### 4.1.1 Analisis Situasi dan Kebutuhan

Kegiatan ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran awal terkait situasi terkini, potensi yang dimiliki serta permasalahan yang tengah dihadapi oleh mitra. Penggalan data untuk analisis situasi dan kebutuhan dilakukan melalui metode wawancara, observasi lapangan, dan survei.

Dari hasil analisis situasi dan kebutuhan, diperoleh informasi bahwa terdapat 2 (dua) permasalahan yang dapat berdampak pada rendahnya tingkat okupansi hotel dan kunjungan ke tempat wisata yang ada dalam pengelolaan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember, yaitu: 1) belum optimalnya budaya pelayanan prima yang diterapkan dalam kegiatan-kegiatan *hospitality* di destinasi wisata di bawah naungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember; dan 2) rendahnya pengetahuan karyawan/staf divisi kantor depan (*front office*) terkait dengan penguasaan bahasa untuk komunikasi efektif utamanya bahasa Inggris sebagai alat komunikasi profesional terhadap wisatawan mancanegara.

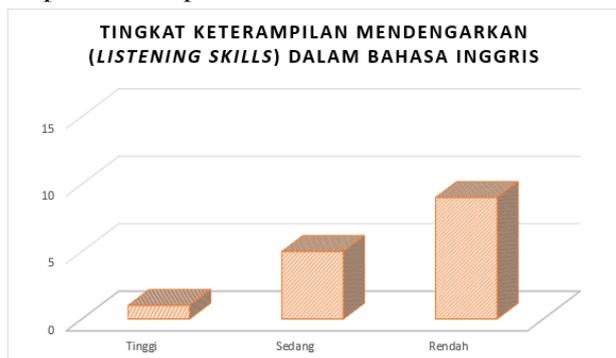
Permasalahan pertama berkaitan dengan belum terinternalisasinya budaya pelayanan prima pada staf-staf operasional di lingkungan UPT Destinasi Wisata Terpadu. Hal ini terangkum dari beberapa ulasan pada *Google Review* untuk hotel dan destinasi wisata yang ada dalam pengelolaan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember. Pada ulasan tersebut, tersirat bahwa adanya ketidakpuasan pengunjung terhadap fasilitas atau sarana yang ada belum dapat teratasi dengan maksimal oleh para staf operasional. Apabila para staf tersebut mampu menerapkan budaya pelayanan prima, di mana di dalamnya mencakup bagaimana menangani komplain dan memberikan kompensasi terhadap ketidaknyamanan atau ketidakpuasan, maka ulasan yang diberikan oleh pengunjung akan menjadi lebih baik. Selain dari *online review*, belum optimalnya budaya pelayanan prima juga nampak pada saat metode observasi lapangan yang dilakukan oleh tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat. Suasana penyambutan yang hangat untuk pengunjung yang hadir masih belum nampak. Apabila para staf operasional mampu



menerapkan *hospitality* dengan maksimal, maka budaya pelayanan prima sudah terbangun dan pengunjung akan merasa nyaman.

Permasalahan kedua yang dihadapi oleh mitra adalah belum berkembangnya penguasaan bahasa Inggris untuk komunikasi efektif dengan pengunjung mancanegara. Indikasi permasalahan kedua ini diperoleh dari hasil survei yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat terhadap staf operasional di hotel dan destinasi wisata yang ada dalam pengelolaan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember. Kuesioner yang didistribusikan pada saat pelaksanaan survei ini terdiri 3 jenis pertanyaan antara lain: 1) tingkat keterampilan mendengarkan (*listening skills*) dalam bahasa Inggris; 2) tingkat keterampilan berbicara (*speaking skills*) dalam bahasa Inggris; 3) penguasaan kosakata (*vocabulary*) bahasa Inggris yang berkaitan dengan *hospitality*.

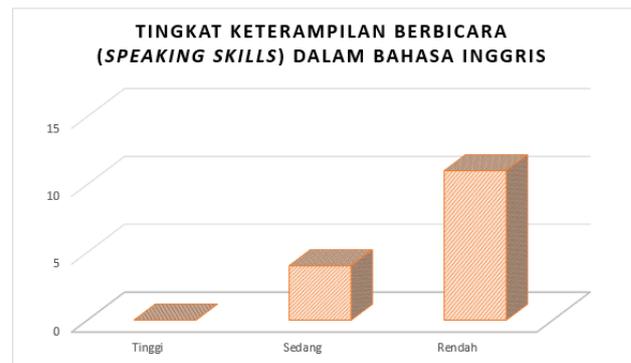
Berikut ini adalah hasil survei yang diperoleh dari 15 responden yang merupakan staf operasional di lingkungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember:



Gambar 4. Tingkat Keterampilan Mendengarkan dalam Bahasa Inggris

Sejumlah 9 orang reponden menyatakan bahwa tingkat keterampilan mendengarkan mereka dalam teks lisan berbahasa Inggris masih berada pada level rendah. Dari total 15 responden, hanya 1 orang yang menyatakan bahwa tingkat keterampilan mendengarkan dalam bahasa Inggris berada pada level di atas rata-rata.

Selanjutnya, respon dari item kedua dalam kuesioner survei adalah sebagai berikut:



Gambar 5. Tingkat Keterampilan Berbicara dalam Bahasa Inggris

Diagram di atas menunjukkan bahwa 11 orang responden menyatakan mereka belum terampil sama sekali dalam menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi lisan. Sejumlah 4 orang responden menyatakan bahwa mereka mampu melakukan komunikasi lisan sederhana dalam bahasa Inggris, akan tetapi tingkat keterampilan berbicara dalam bahasa Inggris ini masih dalam tingkat sedang dan terbatas dalam konteks percakapan sederhana.



Gambar 6. Penguasaan Kosakata Bahasa Inggris untuk Hospitality

Respon terhadap item kuesioner ketiga menunjukkan bahwa tingkat penguasaan kosakata bahasa Inggris untuk *hospitality* dari sebagian besar responden masih rendah.

Hasil survei di atas menunjukkan bahwa para staf operasional di lingkungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember membutuhkan pelatihan bahasa Inggris untuk komunikasi lisan guna menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi mereka di hotel dan destinasi wisata.

#### 4.2 Tahap Pelaksanaan

Tahap ini terbagi menjadi 3 (tiga) langkah yaitu *pre-training activity*, *whilst-training*

*activity*, dan *post-training activity*. *Pre-training activity* merupakan aktivitas yang mengawali pelaksanaan pelatihan. Dalam aktivitas ini, tim pengabdian kepada masyarakat melakukan studi literatur sebagai bagian dari penyusunan modul pelatihan. Beberapa materi terkait *English for Front Office* yang terdapat dalam modul pelatihan yang telah disusun oleh tim di antaranya adalah *reservation, checking guests in and out, handling an early arrival and an extended booking*, dan *handling complaints*. Selanjutnya, pada tahapan *whilst-training*, tim pengabdian kepada masyarakat melakukan penerapan modul yang telah dibuat melalui pelatihan *English for Front Office*. Pelatihan ini diikuti oleh para staf dari UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember. Tim pengabdian kepada masyarakat menyelenggarakan sesi pelatihan *English for Front Office* dengan menerapkan *active learning strategies*, di mana peserta pelatihan terlibat aktif dalam pembelajaran melalui *games, class discussions*, dan juga *role-play*. Berikut ini adalah dokumentasi pelaksanaan pelatihan tentang *English for Front Office*.



Gambar 7. English for Front Office Training



Gambar 8. English for Front Office Role Play

Selain pelatihan terkait *English for Front Office*, tema pelatihan yang selanjutnya adalah tentang *Service Excellence*. Selain tim pelaksana

pengabdian kepada masyarakat, terdapat narasumber yang merupakan seorang *professional coach* untuk pelatihan *Service Excellence* ini, yaitu Bapak Tino Agus Salim, S.S., M.M. dari *Salim Excellence Centre* yang memberikan pemaparan materi tentang *Understanding Quality Service and Service Culture, Key Skills for Quality Customer Service, Addressing Customer Different Behavior Style*, dan *Steps to Resolve Service Breakdown*. Berikut ini adalah dokumentasi pelaksanaan pelatihan tentang *Service Excellence*.



Gambar 9. Pelatihan Service Excellence

Tahap pelaksanaan yang terakhir adalah kegiatan *post-training*. Pada tahapan ini, dilakukan *Focus Group Discussion* untuk menggali informasi tentang umpan balik peserta terhadap pelaksanaan pelatihan serta ekspektasi topik pelatihan berikutnya yang diharapkan oleh para peserta. Dari hasil FGD ini, diperoleh umpan balik antara lain sebagai berikut:

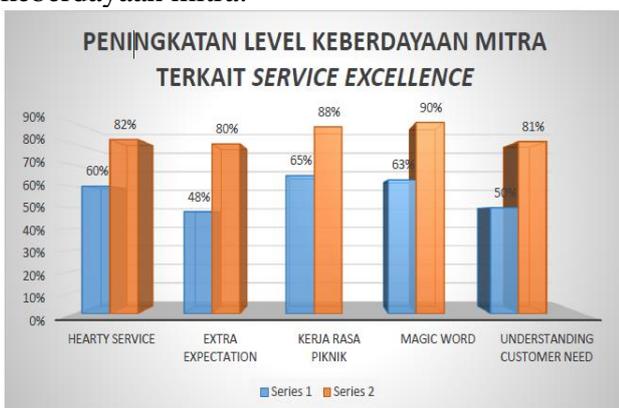
Tabel 4.1 Hasil *Focus Group Discussion*

No	Inisial	Pertanyaan	Jawaban
1.	VN	Apakah Ibu merasa puas dengan pelaksanaan pelatihan dan materi yang disajikan?	Ya saya merasa sangat puas dengan pelaksanaan pelatihan ini karena saya jadi bisa melakukan introspeksi bahwa saya masih belum begitu menerapkan budaya melayani dan bahwa pelayanan prima itu harus berasal dari hati bukan karena sebatas melaksanakan tugas.

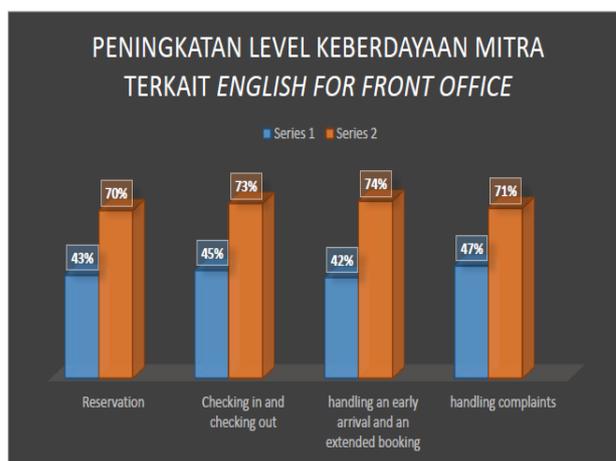
2.	HM	Bagaimana penilaian Bapak terhadap pelaksanaan Pelatihan <i>Service Excellence</i> dan <i>English for Front Office</i> ini?	Menurut saya pelaksanaan pelatihannya seru karena narasumbernya menyajikan materi secara ringan dan komunikatif. Awalnya saya agak grogi karena saya tidak bisa bahasa Inggris, yaa... bukan tidak bisa sama sekali tapi karena sudah lama tidak dilatih jadi sudah kaku banget hehe... tapi pelatihan-pelatihan bahasa Inggrisnya seru karena ada <i>game</i> , lalu diajari kata-katanya, baru setelah itu simulasi.
----	----	---	--

#### 4.3 Tahap Penutup

Pada tahap ini, tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat melakukan evaluasi internal terhadap keseluruhan proses program pengabdian kepada masyarakat, mulai dari analisis situasi dan kebutuhan sampai dengan umpan balik peserta pelatihan yang diperoleh pasca pelaksanaan pelatihan. Evaluasi akhir ini diperlukan untuk menentukan keberlanjutan dari program pengabdian kepada masyarakat yang efektif bagi mitra. Berikut ini adalah diagram yang memvisualisasikan level peningkatan keberdayaan mitra:



Gambar 10. Peningkatan Level Keberdayaan Mitra terkait Service Excellence



Gambar 11. Peningkatan Level Keberdayaan Mitra terkait English for Front Office

#### 5. Kesimpulan

Dari pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan pelayanan prima (*Service Excellence*) dan bahasa Inggris untuk kantor depan (*English for Front Office*) yang dilaksanakan melalui 3 (tiga) tahapan kegiatan, yaitu persiapan, pelaksanaan dan penutup, mampu meningkatkan keterampilan para staf kantor depan destinasi wisata di bawah naungan UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember. Akan tetapi, diperlukan upaya dan pelatihan berkelanjutan untuk bisa mengoptimalkan peningkatan keterampilan para staf tersebut dalam menerapkan *Service Excellence* dan *English for Front Office* dalam melaksanakan tugas pekerjaan.

#### 6. Ucapan Terima Kasih

Tim Pengabdian kepada Masyarakat menghaturkan terima kasih kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) Politeknik Negeri Jember atas perolehan hibah pendanaan PNBP berdasarkan SP DIPA – 023.18.2.677607/2024 dan SK Direktur Politeknik Negeri Jember Nomor: 8591/PL17/KP/2024 untuk pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat Skema Pengabdian Pemberdayaan Masyarakat (PPM). Ucapan terima kasih juga Kami haturkan kepada UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember yang telah berkenan menjadi mitra dalam pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat ini.

## 7. Daftar Pustaka

- [1] Mardianis dan H. Syartika, “Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Kerinci”, *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, vol. 09, no. 1 pp. 53-65, Jun. 2018.
- [2] K. Buditiawan dan Harmono, “Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Kabupaten Jember”, *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, vol. 15, no. 1 pp. 37-50, Jun. 2020.
- [3] H. Cholsy dan A. Firmonasari, “Peningkatan Mutu Layanan Wisata Kampung Homestay Desa Samiran, Selo, Boyolali Melalui Pelatihan Bahasa Prancis”, *Bakti Budaya*, vol. 2, no. 2 pp. 147-152, Okt. 2019.
- [4] W. Rinawati dan P. Ekawatiningsih, *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: UNY Press, 2019.
- [5] Sopiah dan E. M. Sangadji, *Salesmanship (Kepengjualan)*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- [6] N. K. Wedhanti, I. Yuliasri, dan I. K. T. A. Ana, “Hybrid Module Effect on Students' Learning Motivation and Achievement in English for Front Office Course”, *Language Circle*, vol. 18, no.1 pp. 118-126, Oct. 2023.
- [7] L. S. Damayanti, “Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris dalam Industri Pariwisata”, *Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, vol. 2, no. 1 pp. 71-82.

