

**USULAN PROPOSAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA
TAHUN ANGGARAN 2024**

TEMA :

Pelatihan Service Excellence: Studi Kasus Taxi Koperasi PT. BRC

Ida Rahayu, M.Par

Sumber Pembiayaan: PT. Bintang Resort Cakrawala



**POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA
JANUARI 2024**

Identitas Peneliti

Judul Usulan : Pelatihan *Service Excellence*: Studi Kasus Taxi Koperasi PT. BRC

1) Ketua Peneliti

- a. Nama Lengkap dan Gelar : Ida Rahayu, M.Par
- b. Bidang Keahlian : Kepariwisataaan

2) Anggota Peneliti

No.	Nama Lengkap dan Gelar	Keahlian	Curahan Waktu (Jam/Minggu)
1	Hetty Yulianti Sihite, S.S., M.Par	Kepariwisataaan	
2	Yoffie Kharisma Dewi, S.S., M.Hum	Neuro-ELT	

3) Tema Penelitian:

Tourism Development

4) Lokasi Penelitian:

Kawasan Pariwisata, Lagoi, Bintan

5) Hasil yang ditargetkan:

- a. Publikasi di Jurnal Nasional
- b. Hak Cipta Karya Tulis

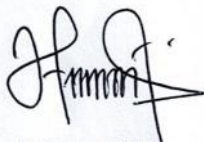
6) Korelasi dengan Mata Kuliah Wajib Prodi : Pelayanan Prima

- a. Materi pembahasan tentang *Customer Service*
- b. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Pariwisata

HALAMAN PENGESAHAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT TAHUN ANGGARAN 2024

1. Judul PkM : Pelatihan Service Excellence: Studi Kasus Taxi Koperasi PT. BRC
2. Periode Pelaksanaan : April – Agustus 2024
3. Tempat Pelaksanaan : Politeknik Bintang Cakrawala, Lagoi
4. Ketua PkM :
 - a. Nama Lengkap : Ida Rahayu, S.Par., M.Par
 - b. NIDN : 1008079201
 - c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - d. No Hp : 082116664492
 - e. Alamat Surel : rahayu@pbc.ac.id
- Anggota PkM 1
 - a. Nama Lengkap : Hetty Yulianti Sihite, S.S., M.Par
 - b. NIDN : 1009117401
- Anggota PkM 2
 - a. Nama Lengkap : Yoffie Kharisma Dewi, S.S., M.Hum
 - b. NIDN : 1022108902
5. Sumber Dana : Eksternal (PT. Bintang Resort Cakrawala)
6. Total Biaya : Rp 15.220.000,-

Mengetahui,
Kaprosdi D3 Seni Kuliner



Ida Rahayu, M.Par
1008079201

Ketua Peneliti,



Ida Rahayu, M.Par
1008079201

Menyetujui,
Kepala P3M



Indah Andesta, S.Par., M.Sc
1006099202

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
IDENTITAS PENELITI	iii
RINCIAN ANGGARAN BIAYA PENELITIAN	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Prima	10
2.2 Keterampilan Interpersonal	11
2.3 Keterampilan Bahasa Inggris bagi Karyawan	12
BAB III METODE	
Metode Penelitian.....	14
BAB IV RENCANA, JADWAL, DAN LOKASI PELAKSANAAN	
4.1 Rencana Pelaksanaan Kegiatan	16
4.2 Lokasi	16
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pulau Bintan secara geografis merupakan daerah wisata skala Internasional dengan gerbang masuk yang memudahkan wisatawan untuk masuk baik melalui pintu Singapura, Kota Batam atau Kota Tanjungpinang. Bintan secara umum memiliki beberapa objek wisata yang berpotensi untuk menarik wisatawan, baik itu domestik maupun mancanegara. Objek-objek wisata Bintan ini paling dominan berada di kawasan pariwisata Lagoi. Selain memiliki resort-resort berbintang, Lagoi juga memiliki pantai yang indah, wahana permainan air, tur *mangrove* hingga safari. Semuanya merupakan destinasi yang diinginkan oleh banyak wisatawan. Melihat kondisi ini, kebutuhan dalam mobilisasi tentu sangat dibutuhkan dalam dunia pariwisata di kawasan pariwisata Kabupaten Bintan umumnya dan kawasan Lagoi khususnya. Saat ini, meningkatnya kegiatan pariwisata di Kabupaten Bintan secara umum dan kawasan pariwisata Lagoi secara khusus harusnya sudah diimbangi dengan fasilitas pariwisata yang diberikan khususnya transportasi wisata. Keberadaan dan atau pengembangan satu obyek wisata diharapkan dapat beriringan dengan kualitas Sumber Daya Manusia atau disingkat SDM yang merupakan pemeran besar dalam Pariwisata. Kemampuan SDM ini penting sehingga dapat menjadi pendukung objek wisata lainnya di sekitar. Melalui kerja sama yang dilakukan oleh PT. Bintan Resorts Cakrawala melalui Koperasi Wira Artha yang bermitra dengan 30 orang *Driver* yang tergabung dalam asosiasi Taxi Koperasi, perlu dilakukan peningkatan kapasitas SDM Pariwisata melalui pelatihan yang sesuai dengan kondisi kebutuhan industri terkini.

Pelayanan merupakan proses interaksi antara seseorang, sekelompok orang, lembaga, organisasi atau perusahaan kepada individu, masyarakat atau Lembaga, organisasi dan perusahaan dalam memberikan sesuatu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang dilayani. Dengan kata lain model pelayanan bisa bermacam-macam. Menurut Kurniadi (2018), pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Setiap jenis usaha yang bergerak dalam bidang jasa pastinya membutuhkan konsumen agar terciptanya perputaran uang atas digunakannya produk dari usaha tersebut dari berbagai macam industri (Mufid, 2019) (Rahmayanti, 2020).

Dalam melayani pelanggan, perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik agar konsumen tetap setia dan puas dalam menggunakan, mengonsumsi dan mempercayai produk yang dipakainya. Upaya dalam memberikan pelayanan terbaik dapat diwujudkan dengan menerapkan *service excellent* yang menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Adapun salah satu kebutuhan yang perlu dikuasai oleh lingkungan para *driver* tersebut adalah kemampuan-kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan (*service excellent*) melalui performa komunikasi verbal dan non-verbal. Komunikasi yang dimaksud adalah bukan komunikasi biasa, tetapi komunikasi yang profesional dengan memperhatikan etika. Etika komunikasi adalah norma, nilai atau ukuran tingkah laku baik dalam kegiatan komunikasi suatu masyarakat. Etika dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Dimanapun dan dengan siapapun orang berkomunikasi, pertimbangan etis harus selalu diperhatikan agar lawan bicara dapat menerima dengan baik. Etika dalam suatu pembicaraan harus digunakan untuk menghargai dan menghormati publik eksternalnya (pelanggan, orangtua, pengunjung dan lainnya). Dalam memberikan pelayanan kepada publik, aspek etika komunikasi merupakan hal penting yang harus menjadi prinsip dalam melayani. Etika komunikasi merefleksikan standar etis yang memandu komunikator dan komunikan. Dalam etika komunikasi terdapat berbagai macam perspektif dan salah satunya adalah perspektif dialogis

Saat ini pengetahuan dan keterampilan mengelola komunikasi dan informasi belumlah maksimal di kalangan penyedia jasa layanan Taxi tersebut. Berdasarkan prinsip tersebut, kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk (1) mengetahui kemampuan pelayanan yang dimiliki oleh Driver Taxi Koperasi Wira Artha PT. Bintan Resorts Cakrawala, (2) meningkatkan kemampuan *service excellent* bagi Driver Taxi Koperasi Wira Artha PT. Bintan Resorts Cakrawala.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah disampaikan, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana kemampuan pelayanan yang saat ini dimiliki oleh Driver Taxi Koperasi Wira Artha PT. Bintang Resorts Cakrawala?
2. Bagaimana cara meningkatkan kemampuan pelayanan sesuai dengan prinsip *service excellent* di lingkungan Driver Taxi Koperasi Wira Artha PT. Bintang Resorts Cakrawala?

1.3 Tujuan

Tujuan pelatihan ini adalah untuk merumuskan “Pelatihan *Service Excellent*: Studi Kasus Taxi Koperasi PT. BRC”. Untuk mencapai tujuan penelitian adapun sasaran yang perlu dicapai terlebih dahulu:

1. Meningkatkan kemampuan *service excellent* bagi seluruh anggota Taxi Koperasi Wira Artha.
2. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam konteks *interpersonal skills* seluruh anggota Taxi Koperasi Wira Artha.
3. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris dalam konteks pelayanan pelanggan kepada seluruh anggota Taxi Koperasi Wira Artha.
4. Membuat Rekomendasi SOP Pelayanan *service excellent* bagi Taxi Koperasi Wira Artha.

1.4 Manfaat

Manfaat yang timbul dari kegiatan ini dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu manfaat teoritis dan praktis.

1. Secara akademis kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan *service excellent* seluruh anggota asosiasi Driver Taxi Koperasi Wira Artha.
2. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam konteks *interpersonal skills* seluruh anggota asosiasi Driver Taxi Koperasi Wira Artha.
3. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris dalam konteks pelayanan pelanggan kepada seluruh anggota asosiasi Driver Taxi Koperasi Wira Artha.
4. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai SOP

Pelayanan Driver Taxi Koperasi Wira Artha sebagai referensi atau masukan bagi PT. Bintang Resorts dan asosiasi Taxi Koperasi agar dapat digunakan untuk peningkatan kualitas wisata dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sumber daya Pariwisata.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan memaparkan secara lengkap mengenai mengenai teori yang digunakan untuk memecahkan masalah yang ada dalam penelitian.

2.1 Pelayanan Prima

Barata (2003) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam konsep pelayanan istilah konsumen (customer) merujuk pada masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan (Lukman & Sugiyanto, 2001). Sementara itu Davidow & Uttal (1989) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Suwithi (1999) mendefinisikan pelayanan prima sebagai kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan dari definisi pelayanan prima (*service excellent*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

Konsep pelayanan prima (*service excellent*) Barata (2003), menjelaskan bahwa mengembangkan konsep pelayanan prima dengan istilah 6A yang mencakup: Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Kemampuan (Ability), Penampilan (Appearance), dan Tanggung jawab (Accountability). Proses dan tahapan pelayanan prima (Judhari, 2010) a. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, aplikasi diri pengidentifikasi kebutuhan pelanggan, adanya pengakuan kepuasan dari pelanggan. Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting (Rahmayanty, 2013): a. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi, tempat

berkumpulnya uang dan pekerjaan, persaingan yang makin maju, pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan. Kemudian dalam Majid (2011) menjelaskan lebih spesifik betapa pentingnya service excellence kepada pelanggan karena beberapa alasan, yaitu:

- a. Pelanggan menilai efisiensi perusahaan melalui karyawan yang ditemui.
- b. Kesan pertama (*positive first impression*) sangat penting. Sungguh sulit mengatasi kesan pertama yang negatif.
- c. Perusahaan memiliki harapan dan standar yang tinggi dari para pekerja.
- d. Pelanggan percaya kepada perusahaan dan akan terus senang dilayani jika ia diperlakukan dengan baik.
- e. Salah satu bentuk promosi yang paling efektif dari periklanan adalah “*Word of Mouth*” (promosi dari mulut ke mulut). Jika pelanggan senang, dia akan memberitahukan kepada orang lain.
- f. Kita merasa senang dan bangga akan diri kita sendiri jika memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.
- g. Pelanggan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama.

2.2 Keterampilan Interpersonal (Interpersonal Skill)

Keterampilan interpersonal di definisikan sebagai keterampilan untuk mengenali dan merespon secara layak perasaan, sikap dan perilaku, motivasi serta keinginan orang lain. Bagaimana diri kita mampu membangun hubungan yang harmonis dengan memahami dan merespon manusia atau orang lain merupakan bagian dari ketrampilan interpersonal (Lestari, 2007) Keterampilan interpersonal adalah kecakapan yang harus dibawa individu dalam melakukan interaksi individu lain atau sekelompok individu. Johson menyatakan bahwa keterampilan interpersonal adalah jumlah keseluruhan dari kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain, yaitu kemampuan untuk memulai, mengembangkan dan memelihara hubungan yang penuh perhatian dan produktif. Keterampilan interpersonal adalah apa yang digunakan seseorang ketika berkomunikasi dan berhubungan dengan orang lain secara tatap muka. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa keterampilan interpersonal adalah kecakapan yang harus dibawa seseorang dalam memulai, mengembangkan dan memelihara hubungan dengan orang lain secara tatap muka agar dapat melakukan interaksi secara efektif (Rini, 1996).

Proses keterampilan interpersonal umumnya terdiri dari 4 hal, diantaranya:

- a. Saling mengenal dan mempercayai Seseorang dapat saling mengenal jika mereka saling ada keterbukaan, keterbukaan ini tergantung pada kesadaran diri dan penerimaan diri. Reaksi orang lain positif maka kepercayaan akan timbul, tetapi jika reaksi orang lain negatif maka kepercayaan hilang.
- b. Saling berkomunikasi secara tepat dan jelas Keterampilan berkomunikasi mulai dengan mengirimkan pesan sehingga orang lain dapat mengerti dengan mudah. Hal ini termasuk juga keterampilan mendengarkan yang memastikan seseorang mengerti maksud orang lain dengan benar.
- c. Saling menerima dan mendukung Memberikan respon dan perhatian pada masalah orang lain serta mengkomunikasikan penerimaan dan dukungan secara tepat adalah hal yang penting dalam keterampilan berhubungan dengan orang lain.
- d. Menyelesaikan konflik dan masalah dalam berhubungan dengan orang lain secara konstruktif. Konflik dapat timbul dalam interaksi antara 2 orang atau lebih. Penyelesaian terhadap konflik tergantung pada aspek kesadaran antara strategi yang digunakan untuk mengatasi konflik paradigma terhadap konflik yang dapat membawa pada penyelesaian yang konstruktif dan kemampuan merundingkan penyelesaian yang konstruktif dan kemampuan merundingkan penyelesaian yang membawa keuntungan bagi kedua belah pihak.

2.3 Keterampilan Bahasa Inggris bagi Karyawan

Zaki (2017) menyatakan bahwa terdapat empat komponen yang harus dikuasai oleh orang yang ingin belajar bahasa Inggris. Empat komponen utama tersebut adalah keterampilan untuk mendengarkan (*listening*), berbicara (*speaking*), membaca (*reading*), dan menulis (*writing*). Faktanya, sebagian besar orang yang belajar Inggris menganggap bahwa menulis (*writing*) dalam bahasa Inggris merupakan sesuatu yang sulit untuk dikuasai. Menulis bahasa Inggris dengan baik membutuhkan penguasaan berbagai komponen bahasa seperti susunan kalimat dan jenis kalimat. Umumnya kita akan lebih sulit membuat kalimat dibanding membaca sebuah kalimat. Kita akan sangat lancar membaca dan memahami arti sebuah kalimat dibanding membuat kalimat yang kita baca tersebut.

Kalimat (*sentences*) adalah suatu gabungan yang terdiri dari beberapa kata yang disusun sedemikian rupa sehingga terbentuk suatu pengertian tertentu. Jika mengucapkan kalimat dengan cara menerjemahkan kalimat Indonesia ke dalam bahasa Inggris, sebaiknya kalimat tersebut tetap menggunakan *grammar* dan gaya

bahasa Inggris yang benar. Setiap kalimat yang ingin dibuat baik secara tulisan maupun lisan sebenarnya merupakan materi bahasa Inggris yang paling utama. Oleh karena itu, kita harus mempelajari cara membuat kalimat bahasa Inggris dengan benar dan berlatih sebanyak-banyaknya dengan tenses yang benar. Hal ini dilakukan agar kemampuan mengucapkan kalimat percakapan akan semakin tinggi dan penguasaan kosakata bahasa Inggris pun meningkat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui mengenai bagaimana kemampuan pelayanan yang diberikan oleh anggota asosiasi Driver Taxi Koperasi Wira Artha. Pendekatan kegiatan PkM ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, berusaha menggambarkan suatu gejala sosial yang berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang lengkap sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak diterapkan pada berbagai masalah (Rangkuti, 1994). Metode deskriptif kualitatif adalah metode yang menuturkan dan menabsirkan data yang ada, misalnya situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang menampak atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang menampak, pertentangan yang meruncing dan sebagainya (Rangkuti, 2016).

Kegiatan ini akan dilaksanakan selama 3 (tiga) hari berlokasi di *classroom* Kampus Politeknik Bintan Cakrawala dengan dimulai dengan melakukan observasi kepada peserta terkait Selain itu, pelaksana juga mengembangkan materi yang diberikan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini yang mencakup pelatihan: *service excellent*, *interpersonal skill* dan komunikasi dalam Bahasa Inggris. Durasi pelatihan berlangsung selama 8 (delapan) jam setiap harinya.

Tabel 3.1
Materi Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

No.	Judul Materi
1.	Tourism and Hospitality Industry Update
2.	Service Excellent
3.	Professional Etiquette and Public Speaking in Tourism and Hospitality
4.	Handling Complain and Problem-Solving Speaking
5.	Basic English Communication Skills (Pronunciation, Asking for Information dan Help)
6.	Basic English Communication Skills (Handling Complain and Problem Solve)

Sumber : Penulis (Penulis, 2024)

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Penyampaian Materi, instruktur menyampaikan materi dengan memberikan penjelasan melalui presentasi secara langsung dengan total 30 (tiga puluh) peserta dibagi masing-masing menjadi 10 (sepuluh) peserta selama 3 (tiga) hari.
- b. Penyampaian materi ini terbagi menjadi 6 (enam) sesi dengan 3 (tiga) pemateri berbeda.

- c. Diskusi dan tanya jawab, peserta pelatihan diberikan kesempatan untuk bertanya terkait materi yang telah disampaikan apabila ada hal yang belum dipahami atau dimengerti.
- d. Kuesioner akan diberikan di awal dan akhir sesi pelatihan untuk mengukur sejauh mana pemahaman peserta terhadap materi dan menilai secara keseluruhan tentang kegiatan pelatihan yang dilakukan.

Tabel 3.2
Rundown Kegiatan

08.00 - 08.15	Pembukaan Acara
08.15 - 09.30	Tourism and Hospitality Industry Update
09.30 - 10.45	Service Excellent
10.45 - 11.00	Coffee Break
11.00 - 12.15	Professional Etiquette and Public Speaking in Tourism and Hospitality
12.15 - 13.15	Break / Ishoma
13.15 - 14.30	Handling Complain and Problem-Solving Speaking
14.30 - 15.45	Basic English Communication Skills : Pronunciation, Asking for Information dan Help
15.45 - 16.00	Coffee Break
16.00 - 17.00	Basic English Communication Skills : Handling Complain and Problem Solve

Sumber : Penulis (Penulis, 2024)

Tabel 3.3
Rundown Pelaksanaan Sertifikasi BNSP

08.00 - 08.30	Pembukaan Acara
08.30- 09.30	Instruksi Asesor
09.30 – 10.00	Pengisian Dokumen Sertifikasi oleh Asesi
10.00 - 12.00	Pelaksanaan Asesmen (1)
12.00 - 13.00	Break / Ishoma
13.00 – 15.00	Pelaksanaan Asesmen (2)
15.00 - 15.15	Break / Ishoma
15.15 - 17.00	Pelaksanaan Asesmen (3)

Luaran yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

1. Materi pelatihan *Service Excellent*, Interpersonal Skills, Bahasa Inggris.
2. Laporan kegiatan PKM.
3. Sertifikat pelatihan dan BNSP.
4. Perubahan tata cara masyarakat dalam berpikir luas, beinteraksi dengan banyak sumber dan mempunya interpersonal skills.

BAB IV JADWAL PELAKSANAAN PENELITIAN

4.1 Rencana Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Tabel 4.1
Rencana Jadwal PkM

No	Kegiatan	Bulan				
		April 2024	Mei 2024	Juni 2024	Juli 2024	Agus 2024
1	Pembuatan proposal					
2	<i>Interview</i> data awal					
3	Studi literatur					
4	Pembuatan jadwal dan materi pelatihan					
5	Pelaksanaan					
7	Penulisan laporan					
8	Penulisan hasil (artikel)					
9	Publikasi artikel					

Sumber : Penulis (Penulis, 2024)

4.2 Lokasi PkM

Kegiatan ini dilaksanakan di Kabupaten Bintan secara umum, dan kawasan pariwisata Lagoi secara khusus.



Gambar 4.1 Lokasi PkM
Sumber : www.bintan-resorts.com

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta ; PT.Elek Mediakomputindo
- Davidow, W. H. & Uttal. B. (1989). *Total Customer Service The Ultimate Weapon*. New York: The Free Press.
- Judiari, J. (2010). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kurniadi, D. I., Bisri, S. & Istiatin. 2018. *Excellent Sevice Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Bisnis Filateli. Indonesia Economic Business and Management Research, 1(1), 17-22.* 2015. Teaching Learning Strategies: The Role Of Instructional Context And Teacher Beliefs. *Journal for Educational Research online* 7 (2015) 1, S.176-197
- Lestari, R. 2007. *Modul Interpersonal Skill*, Bogor: Pusdiklatwas BPKP
- Lukman, S. & Sugiyanto. (2001). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Buku Ajar Diklatpim Tingkat III
- Majid, S. A. (2011). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mufid, M. 2019. *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta. Kencana Prenada Media
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rini (1996). *Pengaruh Pelatihan Sensitivitas Terhadap Keterampilan Interpersonal*, Surabaya: UBAYA
- Suwithi, N. W. (1999). *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta
- Zaki Munibi, Ahmad. (2015). *An Analysis Of Teaching English Reading Comprehension By Using Scaffolding At The Eighth Grade Student Of Smpn 10 Kota Serang*
- Rangkuti, N. M. (2016). *Evaluasi Lokasi Perparkiran di Badan Jalan terhadap Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Jalan*. *ARBITEK: Jurnal Teknik Sipil & Arsitektur*, 2(2), 1.

LAMPIRAN

Rundown Pelatihan		
Hari/Tanggal Pelatihan :	Tentative	
Peserta :	30 Orang	
Venue :	Classroom	
Durasi Pelatihan :	8 Hours @3 Days	
08.00 - 08.15	Pembukaan Acara oleh Comdev PT. BRC	
08.15 - 09.30	<i>Tourism and Hospitality Industry Update</i>	
09.30 - 10.45	<i>Service Excellent</i>	
10.45 - 11.00	<i>Coffee Break</i>	
11.00 - 12.15	<i>Professional Etiquette and Public Speaking in Tourism and Hospitality</i>	
12.15 - 13.15	<i>Break / Ishoma</i>	
13.15 - 14.30	<i>Handling Complain and Problem-Solving Speaking</i>	
14.30 - 15.45	<i>Basic English Communication Skills : Pronunciation, Asking for Information dan Help</i>	
15.45 - 16.00	<i>Coffee Break / Ishome</i>	
16.00 - 17.00	<i>Basic English Communication Skills : Handling Complain and Problem Solve</i>	
No.	Judul Materi	Pemateri
1.	<i>Tourism and Hospitality Industry Update</i>	Ida Rahayu, M.Par
2.	<i>Service Excellent</i>	Ida Rahayu, M.Par
3.	<i>Professional Etiquette and Public Speaking in Tourism and Hospitality</i>	Hetty Yulianti S, S.S., M.Par
4.	<i>Handling Complain and Problem-Solving Speaking</i>	Hetty Yulianti S, S.S., M.Par
5.	<i>Basic English Communication Skills (Pronunciation, Asking for Information dan Help)</i>	Yoffie Kharisma Dewi, M.Hum
6.	<i>Basic English Communication Skills (Handling Complain and Problem Solve)</i>	Yoffie Kharisma Dewi, M.Hum