

PELATIHAN PELAYANAN JASA KARYAWAN DI WISATA LONTAR SEWU DESA HENDROSARI KEC MENGANTI KAB GRESIK

¹Khoirur Rozaq

Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Surabaya
Jalan Ketintang, Surabaya
60231, Indonesia

khoirurrozaq@unesa.ac.id

²Dwiarko Nugrohoseno

Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Surabaya
Jalan Ketintang, Surabaya
60231, Indonesia

dwiarkonugrohoseno@unesa.ac.id

³Andre Dwijanto

Witjaksono
Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Surabaya
Jalan Ketintang, Surabaya
60231, Indonesia

andredwijanto@unesa.ac.id

⁴Budiono

Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Surabaya
Jalan Ketintang, Surabaya
60231, Indonesia

ec.budiono@unesa.ac.id

Abstract

Tourism village is one of the means to empower the local economy. This is what the government of Hendrosari Village, Menganti District, Gresik Regency has done through the Lontar Sewu BUMDes which is currently increasing the development of tourist villages since 2020. The problem that is still a concern for the manager is that human resources still need to be improved, especially in terms of service quality. This service activity is carried out in the form of training on the quality of services provided to Lontar Sewu Tourism employees. The training was held for two days on 6-7 October 2021 for 25 frontline employees who are in direct contact with customers. The results of the evaluation of the implementation of activities consisting of: pre test, post test and evaluation of the level of success in training activities indicate that overall this PKM activity has provided benefits for increasing knowledge and understanding of Lontar Sewu Tourism employees related to efforts to improve services in Lontar Tourism Sewu. This is indicated by a significant increase in the post-test scores compared to the pre-test, and all the training participants were satisfied with the overall PKM activities.

Keywords: *training, service, tourist village*

Abstrak

Desa wisata merupakan salah satu sarana untuk pemberdayaan ekonomi lokal. Hal inilah yang dilakukan oleh pemerintah Desa Hendrosari, Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik melalui BUMDes Lontar Sewu yang sedang meningkatkan pembangunan desa wisata sejak tahun 2020. Permasalahan yang masih menjadi perhatian pihak pengelola adalah SDM yang masih perlu terus ditingkatkan kemampuannya terutama dalam hal kualitas pelayanan. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada karyawan Wisata Lontar Sewu. Pelatihan dilaksanakan selama dua hari pada tanggal 6-7 Oktober 2021 kepada 25 karyawan bagian *frontline* yang berhubungan langsung dengan para pelanggan. Hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan yang terdiri dari: pre test, post test dan evaluasi tingkat keberhasilan dalam kegiatan pelatihan menunjukkan bahwa secara keseluruhan kegiatan PKM ini telah memberikan kemanfaatan bagi peningkatan pengetahuan dan pemahaman para

karyawan Wisata Lontar Sewu terkait dengan upaya perbaikan dalam pelayanan jasa di Wisata Lontar Sewu. Hal ini diindikasikan dari peningkatan yang signifikan skor nilai post test dibandingkan pre test, serta semua peserta pelatihan merasa puas dengan kegiatan PKM secara keseluruhan.

Kata Kunci: pelatihan, pelayanan, desa wisata

Pemerintah melalui nawacita berkomitmen untuk membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam rangka Negara kesatuan RI. Pembangunan tidak lagi terpusat dipertanian tetapi menyebar ke seluruh pelosok desa. Membangun pedesaan tidak hanya terkait infrastruktur dan sarana prasarana saja tetapi juga terkait pengembangan sumberdaya manusia dan perekonomian desa yang lebih mandiri.

Pembangunan desa sesuai dengan potensi wilayahnya memang sangat penting untuk mendorong kemandirian ekonomi lokal. Hal ini juga sesuai dengan amanah UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Dalam UU tersebut dinyatakan bahwa pembangunan desa merupakan upaya mengurangi gap ekonomi antara desa dan kota, sehingga dengan mempercepat pembangunan desa-desa mandiri diharapkan meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat.

Salah satu sektor yang menjadi andalan pemerintah untuk pembangunan desa adalah sektor pariwisata. Potensi sumberdaya alam desa bisa dieksplor dan dikembangkan menjadi lebih bermanfaat secara ekonomi, sosial dan fisik geografis bagi masyarakat. Desa wisata secara umum berpotensi mendorong peningkatan pendapatan asli daerah dan pemberdayaan UMKM di wilayah tersebut.

Desa Hendrosari kecamatan Menganti kabupaten Gresik merupakan salah satu desa yang mengembangkan desa wisata melalui BUMDesnya untuk membantu meningkatkan perekonomian masyarakat. Desa wisata yang diberi nama “Wisata Lontar Sewu” menawarkan konsep eduwisata dimana pengunjung bisa menikmati keindahan alam, minuman hasil produksi dari air nira yang berasal dari pohon lontar (legen), wahana wisata air, arena bermain anak, taman rumah unik, jajanan kuliner, fasilitas area santai keluarga, dan sejumlah titik spot untuk swafoto di kawasan yang memiliki banyak pohon lontar.

Wisata lontar sewu diharapkan bisa meningkatkan sumber pendapatan asli daerah dan melalui skema rangkaian multidimensinya mampu membantu perekonomian masyarakat desa Hendrosari. Sampai saat ini pedagang dan karyawan yang terlibat dalam wisata lontar sewu ini merupakan putra putri daerah asli Hendrosari. Hal ini tentu potensi sumberdaya manusia unggul yang bisa dimanfaatkan pemerintah desa untuk membangun desa. Mengingat biasanya angkatan kerja di wilayah kecamatan Menganti lebih memilih bekerja pada industri besar di Gresik dan Surabaya.

Munculnya industri pariwisata didesa Hendrosari juga berdampak terhadap terjadinya *Culture Shock* bagi masyarakat. Baik yang terlibat langsung sebagai karyawan maupun pedagang. Datangnya wisatawan dari luar daerah sebagai pelanggan harus dilayani sebagaimana mestinya untuk memastikan pelayanan diberikan dengan baik guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini menuntut perubahan yang fundamental pada sumberdaya manusia dalam hal budaya karena akan sangat berbeda dengan keadaan ketika sebelum adanya pariwisata.

Pelayanan dalam bidang pariwisata merupakan hal penting untuk memberikan kesan di benak pengunjung sehingga bersedia untuk melakukan kunjungan kembali. Pelayanan yang prima juga dapat menciptakan kepuasan wisatawan. Beberapa kriteria

yang perlu dipersiapkan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik antara lain adalah pertama, *attitudes and behaviour*. Dimana pelanggan merasa bahwa karyawan menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah. Kedua, *professionalism and skill*, pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, system operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional.

Kriteria lain yang diperlukan untuk menciptakan kualitas pelayanan pada petugas adalah *smile for everyone, excellent in everyting we do, reacting out with everey guest with hospitality, viewing every guest as special, Inviting guest to return, dan creating a warm atmosphere*. Sehingga sebagai penyedia jasa pariwisata maka karyawan dengan berbagai latar belakang apapun harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Sekretaris Desa Hendrosari Bapak Arifin tanggal 7 April 2021 diperoleh informasi bahwa rata-rata jumlah pengunjung setiap akhir pekan mencapai 6000 orang pengunjung. Sejak diresmikan tahun 2020 oleh Menteri PDT, masyarakat Jawa Timur umumnya sudah mulai mengenal wisata lontar sewu ini. Pemerintah desa, BUMDes dan masyarakat juga selalu berupaya untuk meningkatkan promosi melalui media online dan offline guna mengundang lebih banyak pengunjung datang ke wisata lontar sewu.

Capaian wisata lontar sewu ini juga memberikan dampak terhadap ekonomi masyarakat dan lapangan kerja kepada putra putri asli desa Hendrosari. Oleh karena seluruh karyawan dan pedagang di lokasi wisata merupakan warga desa, sehingga masyarakat tidak perlu bekerja diluar wilayah untuk mencari nafkah dan fokus terhadap pembangunan desa mereka.

Tantangan yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Hendrosari, BUMDes dan karyawan adalah bagaimana bisa melayani pengunjung dengan cara yang profesional. Hal ini bukan tanpa usaha dari pihak BUMDes Lontar Sewu, pelatihan dan kerjasama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan kemampuan tersebut, tetapi memang membutuhkan proses pendidikan dan pelatihan berkala untuk membiasakan diri.



Gambar 1. Lokasi Wisata Lontar Sewu Desa Hendrosari

Fokus perhatian dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah membantu BUMDesa Lontar Sewu menyediakan jasa layanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Harapannya setiap karyawan yang ada memberikan pelayanan yang

ramah dan menyenangkan sehingga memberikan pengalaman yang menarik dan tidak terlupakan kepada setiap pengunjung yang datang.

Berdasarkan analisis situasi yang dipaparkan diatas maka tim PKM FE Unesa dan BUMDes Lontar Sewu sepakat untuk mengatasi permasalahan Sumber Daya Manusia khususnya dalam bidang kualitas pelayanan. Permasalahan ini kami pilih karena menyangkut *sustainability* usaha pariwisata, dimana pelayanan kepada pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Pengunjung yang datang akan mendapatkan pengalaman yang tidak terlupakan berdasarkan dua persepsi yaitu negatif dan positif. Ketika yang disebarluaskan kepada khalayak ramai adalah sesuatu yang negatif maka akan berdampak buruk untuk kemajuan usaha wisata secara jangka panjang, begitu juga sebaliknya. Sehingga ketidakmampuan karyawan dalam melayani pelanggan dengan standar yang baik harus segera diatasi dan diselesaikan.

METODE

Metode pelaksanaan pengabdian ini adalah Pelatihan. Untuk kegiatannya dibagi menjadi 3 tahapan yaitu:

1. Tahap persiapan.

Tahap persiapan dilakukan melalui observasi tentang kondisi SDM dari mitra yaitu karyawan Eduwisata Lontar Sewu khususnya dalam bidang kualitas pelayanan.

2. Tahap Analisis Kebutuhan Pelatihan.

Tahap ini dilakukan dengan menentukan materi pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan karyawan Eduwisata Lontar Sewu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

3. Tahap Implementasi program.

Upaya peningkatan kemampuan karyawan Eduwisata Lontar Sewu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui kegiatan pelatihan.

4. Tahap Monitoring dan Evaluasi

Tahap monitoring dan evaluasi bertujuan untuk mengetahui efektivitas program pelatihan dengan mengukur tingkat keberhasilan kegiatan ini, menggunakan lembar evaluasi berupa angket yang dibagikan kepada peserta pelatihan yang terdiri dari: Pre Test, Post Test, dan kepuasan peserta pelatihan terhadap pelatihan yang telah diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan permasalahan mitra dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pengunjung, tim pengabdian beserta pengurus desa melaksanakan kegiatan pelatihan pelayanan jasa. Pelatihan diberikan kepada 25 orang peserta, dilaksanakan selama dua hari pada tanggal 6-7 oktober 2021 yang berlokasi di gedung Siwalan Desa Hendrosari Kec. Menganti. Adapun tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Persiapan kegiatan

a. Penggandaan Materi

Materi pelatihan yang sudah disusun oleh tim sebagai narasumber kemudian dicetak untuk selanjutnya digandakan. Peserta diberikan hard file satu per satu dari materi yang sudah disusun supaya bisa dipelajari sendiri pasca pelatihan.

b. Koordinasi lapangan.

Koordinasi dilakukan tim dengan pihak Desa Hendrosari untuk menyiapkan segala sarana dan prasarana penunjang seperti LCD, pengeras suara, kursi, meja untuk kesuksesan pelatihan. Dalam upaya pencegahan penularan covid 19, semua

pihak dihimbau mematuhi protokol kesehatan dan penyediaan fasilitas cuci tangan, handsanitizer dan penyemprotan disinfektan dilokasi pelatihan.

2. Pelaksanaan Kegiatan

a. Pre Test

Tahap ini dilaksanakan di hari pertama sebelum sesi materi yang disampaikan oleh pemateri 1, Dr. Andre Dwijanto Witjaksono, ST, MSi. Peserta diminta mengerjakan soal pre-test sebanyak 10 soal dalam bentuk google form. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui kemampuan dan pengetahuan peserta terkait pelayanan prima, etika bisnis. Hasil Pre Test dengan rentang nilai 0 sampai 100 menunjukkan bahwa nilai rata-rata peserta sebesar 69.

b. Materi Pertama Etika Bisnis

Materi Etika Bisnis disampaikan oleh Dr. Andre Dwijanto Witjaksono, ST, MSi., bertujuan untuk memberikan pemahaman dan sudut pandang yang utuh serta menyeluruh tentang pentingnya karyawan bersikap profesional, akuntabel, dan beretika. Sebagai pengusaha jasa pariwisata hal ini sangat penting dimiliki oleh masing-masing individu. Pada kegiatan ini diselingi contoh dari video dan simulasi untuk menambah pemahaman peserta.



Gambar 2. Penyampaian Materi oleh Dr. Andre Dwijanto W, ST., M.Si

c. Materi Kedua Kewirausahaan

Materi penutup dihari pertama diisi dengan Kewirausahaan oleh Bapak Dwiarko Nugrohoseno, S.Psi, MM. Pada sesi ini ditekankan pentingnya karakter kewirausahaan yang wajib dimiliki oleh seluruh karyawan di BUMDes Lontar Sewu. Karena sebagai penyedia jasa pelayanan untuk pengunjung, mental kreatif, inovatif dan pandai menangkap peluang merupakan kunci utama meraih kesuksesan. Pelatihan ini melalui metode ceramah dan diskusi secara interaktif.

d. Materi Ketiga Entrepreneur Leadership

Pada hari kedua, kegiatan dimulai dengan materi yang benar-benar baru bagi

karyawan di Lontar Sewu, yaitu Entrepreneur Leadership. Materi ini disampaikan oleh Drs. Ec Budiono, M.Si. Entrepreneur Leadership merupakan ciri khas prodi manajemen Unesa yang sangat tepat untuk pengetahuan para pemimpin utamanya pemimpin pada kewirausahaan. Dunia usaha yang memasuki era revolusi industry 4.0 dan perubahan yang selalu menimbulkan disrupsi bagi kehidupan individu

e. Materi terakhir Pelayanan Prima pada Pariwisata

Kegiatan pengabdian pelatihan pelayanan jasa di wisata lontar sewu ditutup dengan materi Pelayanan Prima pada Pariwisata yang disampaikan oleh Khoirur Rozaq, SE.Sy., MM. Pada sesi ini ditekankan pada praktek pelayanan prima yang harus dilakukan oleh karyawan. Pada industri pariwisata dimana usahanya lebih menitikberatkan menawarkan jasa, maka peran karyawan menjadi sangat vital dalam berkontribusi untuk meningkatkan usaha maupun menghancurkan usaha. Sehingga untuk keberlanjutan usaha pelayanan prima menjadi sesuatu yang wajib untuk dilakukan guna meningkatkan kepuasan pengunjung. Kegiatan pengabdian diakhiri dengan sharing diskusi dan ramah tamah.



Gambar 3. Sesi foto bersama setelah ramah tamah dan diskusi

f. Post Test

Pada tahap akhir pelatihan, peserta diminta mengerjakan kembali soal post-test sebanyak 10 soal dalam bentuk google form. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui kemampuan dan pengetahuan peserta terkait materi yang sudah disampaikan. Hasil Post Test dengan rentang nilai 0 – 100 menunjukkan bahwa nilai rata-rata peserta sebesar 91, mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan nilai Pre Test yang hanya sebesar 69. Hal ini membuktikan bahwa materi pelatihan yang telah disampaikan oleh para pemateri telah meningkatkan pemahaman peserta pelatihan tentang beberapa topik yang dibahas dalam pelatihan yaitu pelayanan prima dan etika bisnis..

3. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dilakukan secara intensif oleh tim pelaksana kegiatan PKM melalui jaringan komunikasi secara daring untuk memastikan agar tujuan pelaksanaan pelatihan dapat berjalan sesuai rencana. Sementara itu, untuk mengukur tingkat

keberhasilan kegiatan PKM ini, tim PKM menggunakan lembar evaluasi berupa kuisioner dalam bentuk google form yang dikirimkan kepada para peserta pelatihan. Hasil evaluasi seperti tampak pada Tabel 2. Tabel tersebut memperlihatkan bahwa kegiatan PKM dinilai sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan. Hal ini terlihat dari penilaian peserta tentang kesesuaian kegiatan PKM dengan kebutuhan peserta, sebanyak 59% menyatakan sangat baik, 33% baik dan 8% cukup. Materi PKM juga dinilai sesuai dengan kebutuhan peserta. Hal ini terlihat dari penilaian peserta tentang kesesuaian materi PKM dengan kebutuhan peserta, sebanyak 58% memberikan penilaian sangat baik, 38% baik dan 4% cukup.

Para pemateri juga dinilai oleh peserta dapat menyajikan materi secara sistematis dan runtut. Hal ini terlihat dari penilaian peserta tentang penyajian materi oleh para pemateri dalam hal sistematika dan keruntutan materi, sebanyak 60% memberikan penilaian sangat baik, 32% baik dan 8% cukup. Selain sistematis dan runtut, para pemateri juga dapat menyampaikan materi secara menarik. Hal ini terlihat dari penilaian peserta tentang daya tarik para pemateri dalam penyampaian materi, sebanyak 58% memberikan penilaian sangat baik, 31% baik dan 11% cukup. Para peserta juga merasa bahwa materi pelatihan yang disampaikan para pemateri mudah dipahami. Hal ini terlihat dari penilaian peserta tentang kemudahan dalam memahami materi pelatihan, sebanyak 61% sangat baik, 33% baik dan 6% cukup.

Tabel 1. Indikator Capaian Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

No.	Penyelenggaraan Pelatihan	Skor				
		Sangat tidak baik	Tidak baik	Cukup	Baik	Sangat baik
1	Kegiatan PKM sesuai dengan kebutuhan peserta	0%	0%	8%	33%	59%
2	Materi PKM sesuai dengan kebutuhan peserta	0%	0%	4%	38%	58%
3	Penyajian materi pelatihan secara sistematis dan runtut	0%	0%	8%	32%	60%
4	Penyampaian materi oleh tim PKM menarik	0%	0%	11%	31%	58%
5	Materi PKM yang disampaikan mudah dipahami	0%	0%	6%	33%	61%
6	Tim PKM interaktif dan komunikatif dengan peserta	0%	0%	12%	30%	58%
7	Tim PKM memberikan layanan sesuai kebutuhan peserta	0%	0%	16%	29%	55%
8	Tim PKM memberikan umpan balik dengan baik kepada peserta	0%	0%	3%	35%	62%
9	Keterampilan narasumber dalam menggunakan media	0%	0%	5%	36%	59%
10	Pengelolaan waktu pelatihan	0%	0%	3%	37%	60%
11	Peserta PKM antusias dalam mengikuti PKM	0%	0%	3%	34%	63%
12	Kegiatan PKM dapat meningkatkan	0%	0%	3%	32%	65%

	pengetahuan dan keterampilan peserta					
13	Sarana dan perlengkapan pendukung kegiatan PKM representatif	0%	0%	5%	29%	66%
14	Fasilitas yang diberikan Tim PKM representatif	0%	0%	8%	25%	67%
15	Peserta merasa puas dengan kegiatan PKM secara keseluruhan	0%	0%	6%	26%	68%

Selain mudah dipahami, penyampaian materi yang dilakukan oleh tim PKM juga dinilai interaktif dan komunikatif oleh peserta. Hal ini diindikasikan dari penilaian peserta, sebanyak 58% sangat baik, 30% baik dan 12% cukup.

Tim PKM juga dinilai oleh peserta telah memberikan layanan sesuai kebutuhan peserta. Hal ini terlihat dari penilaian peserta tentang kesesuaian layanan yang diberikan oleh tim PKM dengan kebutuhan peserta, sebanyak 55% memberikan penilaian sangat baik, 29% baik dan 16% cukup. Di samping itu, peserta juga merasa telah diberikan umpan balik dengan baik oleh tim PKM. Tim PKM telah memberikan kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan tanggapan dan pertanyaan terkait materi yang telah disampaikan oleh para pemateri. Hasil penilaian peserta tentang pemberian umpan balik memperlihatkan bahwa sebanyak 62% sangat baik, 35% baik dan 3% cukup.

Sebagian besar peserta juga memberikan penilaian yang sangat baik terhadap para pemateri dalam hal keterampilan menggunakan media pembelajaran. Hal ini terlihat dari penilaian peserta, sebanyak 59% sangat baik, 36% baik, dan 5% cukup. Selain itu, tim PKM juga dinilai sangat baik oleh sebagian besar peserta dalam hal pengelolaan waktu. Hal ini terlihat dari penilaian peserta, 60% memberikan penilaian sangat baik, 37% baik dan 3% cukup.

Keberhasilan dalam kegiatan pelatihan ini juga bisa diindikasikan oleh antusiasme peserta dalam mengikuti pelatihan. Hal ini dapat dilihat dari penilaian peserta, sebanyak 63% sangat baik, 34% baik dan 3% cukup. Selain itu, kegiatan PKM berupa pelatihan ini juga dirasakan oleh peserta sebagai kegiatan yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta. Hal ini dapat dilihat dari penilaian peserta, sebanyak 65% sangat baik, 32% baik dan 3% cukup.

Sarana dan perlengkapan pendukung kegiatan PKM ini juga dinilai representatif oleh sebagian besar peserta. Hal ini dapat dilihat dari penilaian peserta, sebanyak 66% sangat baik, 29% baik dan 5% cukup. Selain itu, fasilitas yang diberikan oleh tim PKM juga dinilai representatif oleh sebagian besar peserta. Hal ini dapat dilihat dari penilaian peserta, sebanyak 67% sangat baik, 25% baik dan 8% cukup. Sebagian besar peserta juga merasa sangat puas dengan kegiatan PKM secara keseluruhan. Hal ini terlihat dari penilaian peserta, sebanyak 68% sangat baik, 26% baik dan 6% cukup. Tidak ada peserta yang memberikan penilaian tidak baik dan sangat tidak baik, Dengan kata lain, semua peserta merasa puas dengan kegiatan PKM secara keseluruhan.

PENUTUP

Kegiatan PKM Pelatihan Pelayanan Jasa Karyawan Di Wisata Lontar Sewu, Desa Hendrosari, Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik telah dilaksanakan dengan memberikan pelatihan selama dua hari pada tanggal 6-7 Oktober 2021 yang berlokasi di Gedung Siwalan, Desa Hendrosari Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik. Hasil

evaluasi pelaksanaan kegiatan yang terdiri dari: pre test, post test dan evaluasi tingkat keberhasilan dalam kegiatan pelatihan menunjukkan bahwa secara keseluruhan kegiatan PKM ini telah memberikan kemanfaatan bagi peningkatan pengetahuan dan pemahaman para karyawan Wisata Lontar Sewu terkait dengan upaya perbaikan dalam pelayanan jasa di Wisata Lontar Sewu. Hal ini bisa diindikasikan dari peningkatan yang signifikan skor nilai post test dibandingkan pre test, serta semua peserta pelatihan merasa puas dengan kegiatan PKM secara keseluruhan.

Perlu ada upaya pemantauan dan koordinasi antara tim PKM dengan mitra pasca pelaksanaan program PKM dalam rangka peningkatan kinerja karyawan Wisata Lontar Sewu terutama dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung obyek wisata tersebut. Pemantauan dan koordinasi ini penting untuk dilakukan agar Wisata Lontar Sewu bisa semakin berkembang, semakin banyak dikunjungi oleh para wisatawan dan memberikan kontribusi yang semakin besar bagi pendapatan dan kesejahteraan masyarakat di Desa Hendrosari.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alamsyah, Ichsan Emerald. (2020), “Kementan Siapkan Strategi Ketahanan Pangan di Tengah Pandemi”, <https://republika.co.id/berita/q9nnon349/kementan-siapkan-strategi-ketahanan-pangan-di-tengah-pandemi>, 1 Mei 2020
- [2] BHP UMY. (2020). *Ketahanan Pangan Indonesia di Masa Pandemi*, <https://www.umi.ac.id/ketahanan-pangan-indonesia-di-masa-pandemi.html>, 26 Mei 2020
- [3] Ferdinand, Augusty. (2006). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- [4] Marpaung. (2020). *Ketahanan Pangan Saat Pandemi*, <https://www.itera.ac.id/ketahanan-pangan-saat-pandemi/>, 26 Mei 2020.
- [5] Sibuea, Posman. (2020). “Darurat Pangan Saat Pandemi covid-19”. <https://analisis.kontan.co.id/news/darurat-pangan-saat-pandemi-covid-19>, 21 April 2020.
- [6] Utami, Dian Wahyu. (2020) *Ketahanan Pangan dan Ironi Petani di Tengah Pandemi Covid-19*, <https://kependudukan.lipi.go.id/id/berita/53-mencatatcovid19/879-ketahanan-pangan-dan-ironi-petani-di-tengah-pandemi-covid-19>, 9 Mei 2020