
OPTIMALISASI PELAYANAN KEPADA WISATAWAN DALAM MENINGKATKAN DAYA TARIK WAHANA WISATA

I Made Aditva Wardana^{1,*}, Ni Putu Dea Tresika Ananda²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: adityawardana@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan ini dilaksanakan di Real Bali Swing dengan fokus pada optimalisasi pelayanan kepada wisatawan dalam meningkatkan daya tarik wahana wisata. Tujuan kegiatan ini adalah untuk mendeskripsikan sistem pelayanan kepada wisatawan, mengidentifikasi kendala dalam pelayanan, serta mengkaji upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan partisipasi langsung. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelayanan yang komunikatif, ramah, dan responsif memiliki pengaruh signifikan terhadap minat wisatawan dalam mencoba wahana yang tersedia. Selain itu, kemampuan komunikasi, khususnya dalam penggunaan bahasa Inggris, menjadi faktor penting dalam mendukung pelayanan kepada wisatawan mancanegara. Namun, masih terdapat kendala seperti perbedaan bahasa, kurangnya pemahaman wisatawan terhadap informasi, serta meningkatnya beban kerja pada kondisi *high season*. Dengan demikian, optimalisasi pelayanan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, daya tarik wisata, serta mendukung peningkatan pendapatan usaha.

Kata Kunci: pelayanan, wisatawan, hostes, daya tarik wisata

ANALISIS SITUASI

Real Bali Swing merupakan salah satu objek wisata berbasis pengalaman yang terletak di kawasan Bongkasa Pertiwi, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, Bali. Objek wisata ini menawarkan wahana ayunan ekstrem yang dipadukan dengan keindahan alam, sehingga memberikan pengalaman unik bagi wisatawan. Keunggulan tersebut menjadikan Real Bali Swing sebagai salah satu destinasi yang diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara.

Dalam operasionalnya, pelayanan kepada wisatawan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kualitas pengalaman wisata. Pelayanan tidak hanya mencakup penyampaian informasi, tetapi juga melibatkan sikap, komunikasi, serta kemampuan dalam memahami kebutuhan wisatawan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan serta daya tarik objek wisata.

Seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan, khususnya pada periode *high season*, tantangan dalam pelayanan juga semakin kompleks. Perbedaan bahasa antara wisatawan domestik dan mancanegara, kurangnya pemahaman wisatawan terhadap informasi, serta tingginya intensitas pelayanan menjadi kendala yang perlu diperhatikan. Kondisi ini menuntut adanya upaya optimalisasi pelayanan agar tetap mampu memberikan pengalaman yang positif bagi wisatawan.

Selain itu, dalam perspektif manajemen usaha, pelayanan yang baik memiliki keterkaitan dengan peningkatan pendapatan. Wisatawan yang merasa puas cenderung akan mencoba lebih banyak wahana serta memberikan rekomendasi kepada wisatawan lain. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas operasional, tetapi juga sebagai strategi dalam meningkatkan daya tarik wisata dan keberlanjutan usaha.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi, permasalahan yang diangkat dalam kegiatan ini meliputi:

1. Bagaimana sistem pelayanan kepada wisatawan di Real Bali Swing?
2. Bagaimana peran *hostes* dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan?
3. Bagaimana kualitas komunikasi antara *hostes* dan wisatawan?
4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan?
5. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan kepada wisatawan?
6. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap minat wisatawan dalam memilih wahana?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Solusi yang diberikan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini difokuskan pada upaya optimalisasi pelayanan kepada wisatawan melalui beberapa aspek utama, yaitu:

1. Melakukan pengamatan terhadap cara penyampaian informasi oleh *hostes* untuk meningkatkan kejelasan dan pemahaman wisatawan.
2. Meningkatkan kualitas komunikasi, khususnya dalam penggunaan bahasa Inggris, guna mengurangi kesalahpahaman dengan wisatawan mancanegara.
3. Mengoptimalkan pelayanan pada kondisi ramai dengan memperhatikan efisiensi waktu dan responsivitas pelayanan.
4. Meningkatkan peran *hostes* dalam memberikan informasi yang menarik dan mudah dipahami oleh wisatawan.
5. Memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional guna meningkatkan kepuasan wisatawan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan model partisipatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi pelayanan kepada wisatawan serta upaya optimalisasi yang dilakukan di Real Bali Swing. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Observasi dan Identifikasi Masalah
Pada tahap ini dilakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan kepada wisatawan, mulai dari penyambutan, penyampaian informasi terkait

wahana dan paket, hingga interaksi antara *hostes* dan wisatawan. Selain itu, dilakukan identifikasi kendala yang terjadi dalam pelayanan, seperti perbedaan bahasa, kurangnya pemahaman wisatawan terhadap informasi, serta kondisi pelayanan pada saat jumlah kunjungan tinggi.

2. Tahap Perencanaan Program Kerja
Berdasarkan hasil observasi, disusun program kerja yang berfokus pada optimalisasi pelayanan kepada wisatawan. Perencanaan dilakukan dengan menyesuaikan kondisi di lapangan, khususnya dalam peningkatan kualitas komunikasi, kejelasan penyampaian informasi, serta efektivitas pelayanan dalam berbagai situasi.
3. Tahap Pelaksanaan Program
Pada tahap ini dilakukan partisipasi langsung dalam kegiatan pelayanan sebagai *hostes*. Kegiatan meliputi penyampaian informasi kepada wisatawan, membantu wisatawan dalam memilih wahana, serta memberikan pelayanan yang ramah dan responsif. Partisipasi ini bertujuan untuk memahami secara langsung dinamika pelayanan serta mengidentifikasi upaya peningkatan kualitas pelayanan.
4. Tahap Evaluasi Kegiatan
Tahap evaluasi dilakukan dengan menganalisis hasil kegiatan yang telah dilaksanakan, termasuk efektivitas pelayanan, respon wisatawan, serta kendala yang dihadapi. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat di Real Bali Swinnng berjalan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Capaian dari setiap program kerja dirangkum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Realisasi Program Kerja Pengabdian

No	Program Kerja	Spesifikasi Kegiatan	Realisasi
1.	Optimalisasi Pelayanan ormasi	Observasi proses penyampaian informasi oleh <i>hostes</i> serta membantu dalam penyampaian informasi kepada wisatawan	100%
2.	Peningkatan Kualitas Komunikasi	Interaksi langsung dengan wisatawan, khususnya wisatawan mancanegara, serta penggunaan bahasa Inggris dalam pelayanan	100%
3.	Efisiensi Pelayanan pada Kondisi Ramai	Pengamatan dan keterlibatan dalam pelayanan saat jumlah wisatawan meningkat (<i>high season</i>)	100%

4.	Optimalisasi Peran <i>Hostes</i>	Keterlibatan langsung sebagai <i>hostes</i> dalam memberikan informasi dan membantu wisatawan memilih wahana	100%
5.	Peningkatan Kepuasan Wisatawan	Memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan komunikatif kepada wisatawan	100%
6	Optimalisasi Pelayanan terhadap Pendapatan	Analisis pengaruh pelayanan terhadap minat wisatawan dalam memilih wahana	100%

PEMBAHASAN HASIL

Sistem Pelayanan kepada Wisatawan

Berdasarkan hasil observasi, sistem pelayanan kepada wisatawan di Real Bali Swing telah berjalan secara terstruktur, dimulai dari penyambutan wisatawan hingga pemberian informasi terkait wahana dan paket yang tersedia. Pelayanan dilakukan oleh *hostes* sebagai *front line* yang berinteraksi langsung dengan wisatawan. Dalam prosesnya, wisatawan cenderung membutuhkan penjelasan yang jelas dan sistematis agar dapat memahami pilihan wahana yang ditawarkan. Sistem pelayanan yang terorganisir ini menunjukkan bahwa alur pelayanan telah dirancang untuk memudahkan wisatawan dalam memperoleh informasi. Namun demikian, efektivitas pelayanan masih sangat bergantung pada kemampuan komunikasi individu dalam menyampaikan informasi secara tepat dan mudah dipahami.



Gambar 1. Pelayanan Wisatawan

Peran *Hostes* dalam Pelayanan Wisata

Hostes memiliki peran yang sangat strategis dalam kegiatan pelayanan karena menjadi pihak pertama yang berinteraksi langsung dengan wisatawan. Berdasarkan

hasil kegiatan, *hostes* tidak hanya berfungsi sebagai pemberi informasi, tetapi juga berperan dalam membangun kesan pertama serta mempengaruhi keputusan wisatawan dalam memilih wahana. Cara penyampaian informasi yang komunikatif dan persuasif terbukti mampu meningkatkan ketertarikan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa peran *hostes* tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga memiliki fungsi penting dalam mendukung daya tarik wisata melalui pendekatan pelayanan yang efektif.



Gambar 2. *Hostes* Berperan Dalam Pelayanan Wisata

Kualitas Komunikasi antara *Hostes* dan Wisatawan



Gambar 3. Komunikasi Antara *Hostes* Dan Wisatawan

Kualitas komunikasi menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, komunikasi yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami dapat meningkatkan pemahaman wisatawan terhadap informasi yang diberikan. Dalam konteks wisatawan mancanegara, penggunaan bahasa Inggris yang baik menjadi sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman.

Komunikasi yang efektif tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan selama berada di lokasi wisata.

Kendala dalam Proses Pelayanan

Dalam analisis hasil wawancara pelayanan dengan manajer, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, antara lain perbedaan bahasa antara wisatawan domestik dan mancanegara, kurangnya pemahaman wisatawan terhadap informasi yang diberikan, serta meningkatnya jumlah wisatawan pada kondisi *high season*. Kendala tersebut dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan penyampaian informasi. Selain itu, potensi kesalahpahaman juga dapat terjadi apabila komunikasi tidak dilakukan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada wisatawan memerlukan kemampuan adaptasi yang tinggi dalam menghadapi berbagai situasi dan karakter wisatawan.



Gambar 4. Observasi Proses Pelayanan

Upaya Optimalisasi Pelayanan kepada Wisatawan

Upaya optimalisasi pelayanan dilakukan melalui peningkatan kualitas komunikasi, penyampaian informasi yang lebih jelas dan sistematis, serta sikap pelayanan yang ramah dan responsif. Selain itu, keterlibatan langsung dalam pelayanan memberikan pengalaman dalam memahami kebutuhan wisatawan serta cara menghadapi berbagai kondisi pelayanan. Upaya ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif sehingga wisatawan dapat memperoleh pengalaman yang lebih baik selama berkunjung.



Gambar 5. Keterlibatan Langsung Dalam Pelayanan

Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Wisatawan

Pelayanan yang baik terbukti memiliki pengaruh terhadap minat wisatawan dalam memilih wahana yang tersedia. Wisatawan yang mendapatkan penjelasan yang jelas serta pelayanan yang ramah dan responsif cenderung lebih tertarik untuk mencoba berbagai aktivitas yang ditawarkan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan. Selain itu, dari perspektif manajemen usaha, pelayanan yang optimal juga memiliki keterkaitan dengan peningkatan pendapatan. Wisatawan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian tambahan, seperti memilih lebih banyak wahana atau paket yang tersedia. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan minat wisatawan serta berdampak pada penurunan pendapatan usaha. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung daya tarik wisata sekaligus meningkatkan kinerja usaha.



Gambar 6. Hasil Pelayanan (*Riview* Tamu)

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan, dapat diketahui bahwa pelayanan kepada wisatawan di Real Bali Swing memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan daya tarik wahana wisata. Sistem pelayanan yang terstruktur, didukung oleh peran *hostes* sebagai *front line*, serta komunikasi yang efektif menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan. Selain itu, kendala yang terjadi dalam pelayanan, seperti perbedaan bahasa, kurangnya pemahaman wisatawan, serta kondisi pelayanan pada saat jumlah kunjungan tinggi, menunjukkan bahwa diperlukan upaya optimalisasi pelayanan yang berkelanjutan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas komunikasi, penyampaian informasi yang lebih jelas, serta sikap pelayanan yang ramah dan responsif. Pelayanan yang optimal terbukti memiliki pengaruh terhadap minat wisatawan dalam memilih wahana serta berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan usaha. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas operasional, tetapi juga sebagai strategi dalam meningkatkan daya tarik wisata dan keberlanjutan usaha.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Real Bali Swing, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan kepada wisatawan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan daya tarik wahana wisata. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman wisatawan selama berada di lokasi. Sistem pelayanan yang diterapkan telah berjalan dengan cukup baik, dimulai dari proses penyambutan hingga pemberian informasi mengenai wahana dan paket wisata. Dalam pelaksanaannya, *hostes* sebagai *front line* memiliki peran yang sangat strategis dalam menciptakan kesan pertama yang positif serta membantu wisatawan dalam memahami pilihan aktivitas yang tersedia. Kemampuan komunikasi yang baik, sikap ramah, serta responsivitas dalam melayani wisatawan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa kualitas komunikasi, khususnya dalam penggunaan bahasa Inggris, sangat berpengaruh dalam pelayanan kepada wisatawan mancanegara. Komunikasi yang jelas dan mudah dipahami mampu mengurangi potensi kesalahpahaman serta meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan. Selain itu, pelayanan yang dilakukan secara komunikatif dan persuasif terbukti mampu meningkatkan minat wisatawan dalam mencoba wahana yang tersedia. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti perbedaan bahasa, kurangnya pemahaman wisatawan terhadap informasi, serta meningkatnya jumlah wisatawan pada kondisi tertentu seperti *high season*. Kendala tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kepada wisatawan memerlukan kemampuan adaptasi yang baik agar kualitas pelayanan tetap terjaga dalam berbagai kondisi. Upaya optimalisasi pelayanan yang dilakukan melalui peningkatan kualitas komunikasi, penyampaian informasi yang lebih jelas, serta sikap pelayanan yang ramah dan profesional memberikan dampak positif terhadap pengalaman wisatawan. Wisatawan

yang merasa puas cenderung menunjukkan minat yang lebih besar dalam mencoba berbagai wahana yang tersedia. Dari perspektif manajemen usaha, pelayanan yang optimal juga memiliki keterkaitan dengan peningkatan pendapatan. Wisatawan yang mendapatkan pelayanan yang baik cenderung melakukan pembelian tambahan, sehingga memberikan kontribusi terhadap peningkatan revenue usaha. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan wisatawan, tetapi juga menjadi strategi penting dalam mendukung keberlanjutan usaha.

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta daya tarik wahana wisata di Real Bali Swing. Pertama, pihak pengelola disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan, khususnya dalam hal penyampaian informasi. Informasi mengenai wahana dan paket wisata perlu disampaikan secara lebih jelas, sistematis, dan mudah dipahami agar wisatawan tidak mengalami kebingungan dalam menentukan pilihan aktivitas. Kedua, peningkatan kemampuan komunikasi, khususnya dalam penggunaan bahasa Inggris, perlu terus dilakukan mengingat banyaknya wisatawan mancanegara yang berkunjung. Pelatihan komunikasi bagi karyawan, terutama *hostes*, dapat menjadi langkah yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mengurangi potensi kesalahpahaman. Ketiga, diperlukan pengelolaan pelayanan yang lebih optimal pada saat jumlah kunjungan wisatawan meningkat. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan koordinasi antar staf, pembagian tugas yang lebih jelas, serta kemampuan dalam mengatur waktu pelayanan agar tetap efektif dan efisien. Keempat, pihak pengelola disarankan untuk terus menjaga sikap profesional dalam pelayanan, seperti keramahan, kesopanan, serta responsivitas terhadap kebutuhan wisatawan. Sikap tersebut merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman yang positif serta meningkatkan citra destinasi wisata. Kelima, dari sisi manajemen usaha, optimalisasi pelayanan perlu dijadikan sebagai bagian dari strategi dalam meningkatkan pendapatan. Pelayanan yang baik dapat dimanfaatkan untuk mendorong wisatawan dalam memilih lebih banyak wahana atau paket wisata yang tersedia. Selain itu, evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan juga perlu dilakukan, baik melalui pengamatan langsung maupun melalui umpan balik dari wisatawan. Evaluasi ini penting untuk mengetahui kekurangan yang masih ada serta menentukan langkah perbaikan yang tepat di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiansyah, A., Putri, S. A. E., Cahyani, A., Apriani, G., Pernandes, J., Manah, A. G., Nisa, F. K., Lestari, R. P., & Kaurany, J. (2024). Pengabdian kepada masyarakat melalui kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Sumber Arum Dusun 1. *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(4), 5444–5453.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2023). Program pengabdian masyarakat dan pengembangan sektor pariwisata. <https://www.kememparekraf.go.id>

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran*. Andi.
- World Tourism Organization. (2023). *Tourism statistics and global trends*.
<https://www.unwto.org>