



PENINGKATAN PENGELOLAAN WISATA MELALUI PELATIHAN *SERVICE SEQUENCE* PADA POKDARWIS KAMPOENG KAJOETANGAN HERITAGE MALANG

Oleh

Bunyamin¹, Lailatus.S.², Setyawan³, Nunung Nurastuti Utami⁴, Imama Zuchroh⁵, Kadarusman⁶

^{1,2,3,4,5,6}STIE Malangkececwara Malang, Indonesia

Email: nunung@stie-mce.ac.id

Article History:

Received: 16-06-2026

Revised: 04-07-2026

Accepted: 19-07-2026

Keywords:

Pelatihan, Service

Sequence, Wisata, PkM

Abstract: Tujuan pengabdian ini adalah melakukan pelatihan *service sequence* guna meningkatkan pengelolaan wisata Kampoeng Kajoetangan Heritage Malang. Metode yang digunakan adalah metode edukatif dengan 3 tema kegiatan yakni: 1). prosedur pelayanan baku 2). estetika penataan makanan di atas piring (*plating*) dan 3). tata cara penyajian langsung ke meja konsumen. Sasaran kegiatan adalah pengurus pengelola Pokdarwis Kampoeng Kajoetangan Heritage Malang. Hasil dari kegiatan PkM ini berupa peningkatan pengetahuan dan ketrampilan peserta serta tercipta SOP pelayanan jasa.

PENDAHULUAN

Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Kampoeng Kajoetangan Heritage mendorong Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) setempat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini membutuhkan peningkatan pengetahuan dan ketrampilan dalam pelayanan kepada tamu wisatawan, dengan penguatan identitas lokal yang mempertahankan nilai budaya lokal sambil menambahkan sentuhan modern [1], [2], agar mampu bersaing tidak hanya di tingkat lokal dan nasional namun juga internasional. Salah satu peningkatan kemampuan yang ditargetkan adalah bagaimana melayani tamu berdasarkan urutan layanan (*Service sequence*), untuk lebih meningkatkan daya tarik wisata di Kampoeng Kajoetangan Heritage. Hasil dari kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan peserta serta menghasilkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan jasanya.

METODE

Kegiatan PKM ini menggunakan metode edukatif dalam bentuk pelatihan. Metode edukatif adalah cara mempengaruhi khalayak dari melalui informasi yang disampaikan [3]. Metode ini mengarahkan mitra sasaran kepada kondisi yang diinginkan. Dalam hal ini, Tim berperan sebagai fasilitator sedangkan narasumber pelatihan

Peserta pelatihan adalah pengurus pokdarwis pemuda yang aktif dalam pengelolaan wisata kampoeng Kajoetangan Heritage Malang. Jumlah peserta sebanyak 15 orang yang terlibat dalam proses pelatihan.

Adapun tahapan yang dilakukan yaitu:

- a. Persiapan: Persiapan dilakukan oleh tim untuk mengetahui kebutuhan alat dan bahan selama kegiatan berlangsung, tim juga melakukan diskusi dengan mitra tentang



target sasaran yang akan dicapai.

b. Pelatihan sequence service: dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mitra dalam melakukan pelayanan jasa di tempat wisata Kampoeng Kajoetangan Heriage.

c. Materi Pelatihan Sequence Service:

1. Prosedur pelayanan baku,
2. Estetika penataan makanan di atas piring (plating)
3. Tata cara penyajian langsung ke meja konsumen.

POTO KEGIATAN:



Gambar1: Peserta Pelatihan dan Tim PkM



Gambar 2: Pengarahan Ketua PkM



Gambar: Pelatihan Prosedur Platting



Gambar: Pelatihan Prosedur Pelayanan Baku



Gambar: Pelatihan Tata Cara Penyajian Langsung di Meja Konsumen

HASIL PEMBAHASAN

Service sequence merupakan urutan pelayanan yang dirancang untuk memastikan konsumen merasa dihargai dan memperoleh pelayanan yang memadai. Penerapan service sequence yang bagus akan menciptakan pengalaman yang positif untuk pelanggan disamping itu juga mempengaruhi peningkatan kepuasan sehingga akan berdampak ke kunjungan. Dalam industri pariwisata, pelatihan service sequence menjadi penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, dan akan meningkatkan daya saing [4]. Pelatihan service sequence pada Pokdarwis Kampoeng Kajoetangan Heritage merupakan upaya membekali sumber daya manusia (SDM) dengan ketrampilan dan pemahaman yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan optimal kepada wisatawan.

KESIMPULAN

Pengabdian Kepada Masyarakat ini sebagai upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta, khususnya dalam hal service sequence untuk mendukung pengelolaan di Kampoeng Kajoetangan Heritage Malang. Materi pelatihan ada 3 pokok yakni (1) Prosedur pelayanan baku (2) Estetika penataan makanan di atas piring (plating) (3) tata cara penyajian langsung ke meja konsumen. Hasil dari pengabdian ini mencakup peningkatan keterampilan peserta serta tersusunnya SOP pelayanan jasa. Untuk memastikan keberlanjutan program dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala, sehingga hasil pelatihan dapat diimplementasikan dan dikembangkan.

REFERENSI

- [1] Keterampilan Kuliner Ikan Berbasis Wisata Pantai Di Dusun Lamangkia Desa Topejawa," *Literasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Inovasi*, vol. 2, no. 2, 2022, doi: 10.58466/literasi.v2i2.687.
- [2] D. A. Suryani and Suci Iriani Sinuraya, "Pendampingan Kelompok Usaha dalam Pengembangan Keunikan Produk di Desa Wisata Cibuk Kidul Sleman," *BEMAS: Jurnal*



Bermasyarakat, vol. 4, no. 2, pp. 244–256, Mar. 2024, doi: 10.37373/bemas.v4i2.762.

- [3] R. A. Sumarni, S. A. Kumala, and F.- Widiyatun, “Pembelajaran Edukatif yang Asyik di Masa Pandemi,” *Jurnal Pengabdi*, vol. 4, no. 1, 2021, doi: 10.26418/jplp2km.v4i1.45113
- [4] Rezki Alhamdi, S. Reza Irwansyah Rezeki, N. O. Sipayung, T. Bachrul Ulum Lubis, and T. Pratama, PELATIHAN SEQUENCE OF SERVICE MAKANAN UNTUK KARYAWAN DI MOMOO JUICE BAR & CAFE HARBOUR BAY KOTA BATAM,” *JURNAL KEKER WISATA*, vol. 2, no. 1, 2024, doi: 10.59193/jkw.v2i1.199.