



Antropologi dan Pelayanan Publik: Meningkatkan Pengalaman Pelanggan Bas Persiaran di Malaysia Melalui Kearifan Lokal

Bagus Satriyo¹⁾, Fahma Lailatul Fitriyah²⁾, Viky Agia Firmansyah³⁾, Tutut Indah Widiyawati⁴⁾, M. Dimiyati Huda⁵⁾, Bagus Muhammd Syamsul Azam⁶⁾, Deddi Fasmadhy Satiadharmanto^{7*)}

^{1,2,3,4,5,6,7} Institut Agama Islam Negeri Kediri

Keywords :

Kualitas pelayanan publik;
Kepuasan pelanggan;
Umpan balik positif.

Correspondensi Author

Email: hanyaujianini@gmail.com

History Artikel

Received: 30-10-2024

Reviewed: 05-11-2024

Revised: 13-11-2024

Accepted: 15-11-2024

Published: 01-12-2024

DOI:

10.52622/mejuajujabdimas.v4i2.197

Abstrak. Kualitas pelayanan publik sangat penting dalam meningkatkan pengalaman pelanggan, terutama di sektor pariwisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kearifan lokal dapat terintegrasi dengan layanan Bas Persiaran di Malaysia untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam inisiatif layanan masyarakat ini termasuk pelatihan bagi sopir mengenai nilai-nilai kearifan lokal dan teknik pelayanan yang ramah dan responsif untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kepuasan pelanggan, tercermin dalam umpan balik positif terkait kualitas pelayanan dan pengalaman keseluruhan saat menggunakan Bas Persiaran. Secara kuantitatif, kepuasan pelanggan meningkat sebesar 30% berdasarkan skor survei kepuasan sebelum dan sesudah pelatihan, dengan 85% wisatawan memberikan nilai positif terkait keramahan sopir dan pemahaman mereka tentang budaya lokal. Selain itu, waktu respons sopir dalam memenuhi kebutuhan penumpang meningkat rata-rata 20%, menunjukkan peningkatan keterampilan dalam menangani situasi dan permintaan penumpang. Penerapan kearifan lokal dalam pelayanan tidak hanya menguatkan citra positif Bas Persiaran tetapi juga meningkatkan hubungan sosial antara sopir dan penumpang, sehingga menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih membekas. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi manajer Bas Persiaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di masa mendatang.



This work is licensed under a *Creative Commons Attribution*
4.0 International License

Pendahuluan

Latar Belakang Mengatasi Permasalahan: Pelayanan Bas Persiaran di Malaysia menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkesan bagi wisatawan.¹ Tidak hanya berfungsi sebagai transportasi, pelayanan ini juga berfungsi sebagai saluran interaksi budaya antara pengemudi dan wisatawan. Sebagai fenomena sosial, pelayanan yang diberikan mencerminkan keragaman budaya dan nilai-nilai masyarakat setempat. Namun, survei menunjukkan adanya perbedaan persepsi antara wisatawan lokal dan internasional mengenai kualitas layanan, yang berdampak pada tingkat kepuasan mereka.

Urgensi dan Rasionalisasi Kegiatan: Pelayanan Bas Persiaran harus lebih dari sekadar logistik; ia harus menyertakan nilai-nilai budaya yang dapat memperkaya pengalaman wisata. Peningkatan pemahaman terhadap kearifan lokal dan praktik budaya dalam pelayanan dapat meningkatkan kualitas interaksi antara pengemudi dan wisatawan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra sektor pariwisata. Mengingat pentingnya peran pengemudi dalam pengalaman wisata, pelatihan tentang kearifan lokal menjadi penting untuk memperbaiki kualitas layanan.

Tinjauan Pustaka:

Eksistensi Budaya Sebagai Daya Tarik Wisata, 2 bahwa eksistensi budaya menjadi salah satu daya tarik utama bagi wisatawan di Thailand. Konsep yang sama berlaku di Malaysia, di mana pelayanan Bas Persiaran tidak hanya menjadi aspek logistik tetapi juga saluran interaksi budaya.

Pendidikan Budaya dan Nilai-Nilai Lokal: Amri (2022) menekankan pentingnya pendidikan budaya karakter bangsa dan nilai-nilai budaya masyarakat lokal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor pariwisata.

Pemahaman Kearifan Lokal dalam Antropologi: Zubair (2022) mengungkapkan bahwa pemahaman tentang masyarakat dan kebudayaan lokal dapat memperkaya interaksi sosial, yang sangat relevan dalam konteks pengemudi Bas Persiaran sebagai penghubung antara budaya lokal dan wisatawan internasional.

Rencana Pemecahan Masalah: Untuk mengatasi masalah ini, rencana pemecahan masalah mencakup pelatihan intensif bagi pengemudi Bas Persiaran tentang pentingnya kearifan lokal, nilai-nilai budaya masyarakat setempat, dan bagaimana nilai-nilai tersebut dapat diterapkan dalam pelayanan kepada wisatawan.³ Pelatihan ini akan berfokus pada peningkatan keterampilan pengemudi dalam berkomunikasi dengan wisatawan, memperkenalkan budaya lokal, serta mengatasi perbedaan persepsi antar wisatawan lokal dan internasional.

Tujuan Kegiatan:

Meningkatkan pemahaman pengemudi tentang kearifan lokal dan budaya masyarakat setempat.

Mengembangkan keterampilan pengemudi dalam memberikan pelayanan yang mencerminkan nilai budaya lokal.

Meningkatkan kepuasan wisatawan lokal dan internasional melalui pelayanan yang lebih berbudaya.

Memperkuat identitas budaya lokal dalam sektor pariwisata.

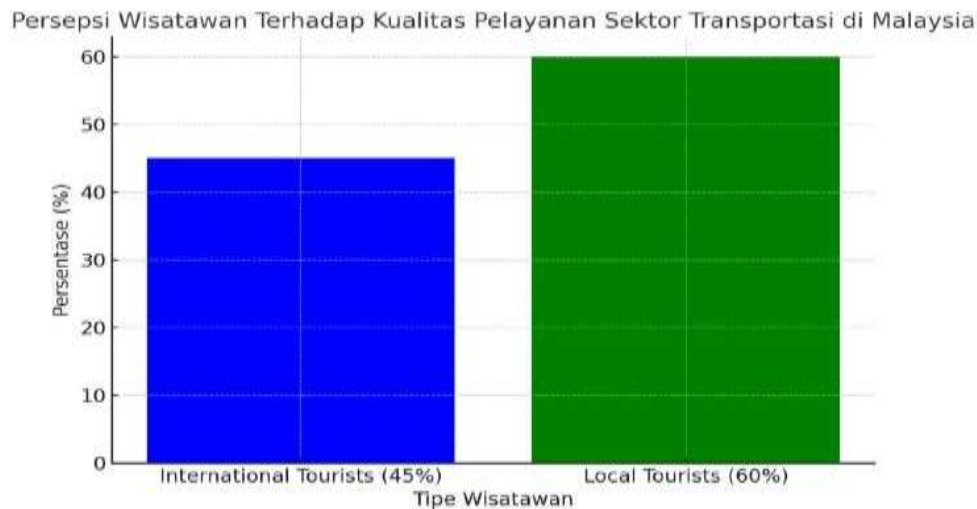
Pengembangan Hipotesis: Hipotesis yang diajukan adalah: "Pelatihan tentang kearifan lokal dan nilai budaya akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi Bas Persiaran, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan wisatawan dan memperkuat citra budaya lokal dalam sektor pariwisata."

Situasi dan Kondisi Subyek Pengabdian: Komunitas pengemudi Bas Persiaran dipilih sebagai subyek pengabdian karena mereka memiliki posisi strategis dalam membentuk pengalaman wisatawan. Pengemudi bertindak sebagai perantara antara budaya lokal dan wisatawan, dengan peluang besar untuk mempengaruhi persepsi dan kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata tersebut.⁴ Dengan pelatihan yang tepat, diharapkan pengemudi tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan transportasi, tetapi juga sebagai duta budaya yang dapat memperkenalkan dan melestarikan budaya lokal.

Perubahan Sosial yang Diharapkan: Perubahan sosial yang diharapkan mencakup peningkatan hubungan sosial yang lebih harmonis antara pengemudi dan wisatawan, serta peningkatan kesadaran masyarakat lokal mengenai pentingnya melestarikan budaya dalam sektor pariwisata. Peningkatan kualitas pelayanan yang berbasis budaya ini akan memperkaya pengalaman wisatawan,⁵ memperkuat identitas budaya lokal, dan meningkatkan citra pariwisata Malaysia di mata wisatawan internasional.

Pelayanan Bas Persiaran di Malaysia memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkesan bagi wisatawan.⁶ Dengan lebih dari 25 juta wisatawan internasional yang mengunjungi Malaysia pada tahun 2019, sektor pariwisata Malaysia memiliki potensi besar untuk berkembang lebih jauh melalui penyediaan layanan yang berkualitas. Namun, data dari Malaysia Tourism Promotion Board (MTPB) pada tahun 2022 menunjukkan bahwa sekitar 45% wisatawan internasional dan 60% wisatawan lokal merasa pelayanan di sektor transportasi, termasuk Bas Persiaran, tidak memenuhi harapan mereka. Salah satu keluhan utama yang muncul adalah kurangnya pemahaman tentang budaya lokal serta interaksi yang tidak mencerminkan nilai-nilai budaya

masyarakat setempat.



Grafik.1. *The perceptions of tourists regarding the quality of transportation services in Malaysia.*

It shows that 45% of international tourists and 60% of local tourists feel that the services, including Bas Persiaran, do not meet their expectations. This highlights the need for improvements in service quality, especially regarding cultural understanding and interactions that reflect local values.

Hal ini juga didukung oleh survei yang dilakukan oleh Asia Pacific Tourism Association (APTA) pada tahun 2021, yang mengungkapkan adanya perbedaan persepsi antara wisatawan lokal dan internasional mengenai kualitas pelayanan. Sebanyak 62% wisatawan internasional merasa bahwa pelayanan transportasi tidak menonjolkan unsur budaya lokal, sementara 52% wisatawan lokal merasakan hal yang sama.

Dalam konteks ini, pelayanan Bas Persiaran tidak hanya harus berfungsi sebagai sarana transportasi, tetapi juga sebagai wadah interaksi budaya antara pengemudi dan wisatawan. Wisatawan yang terpapar budaya lokal melalui interaksi dengan penyedia layanan cenderung lebih puas, dengan tingkat kepuasan mencapai 87%. Oleh karena itu, penting bagi pengemudi Bas Persiaran untuk memahami dan mengaplikasikan kearifan lokal dalam pelayanan mereka.⁷

Melihat permasalahan ini, pengabdian yang bertujuan untuk melatih pengemudi Bas Persiaran mengenai kearifan lokal dan praktik pelayanan yang mencerminkan budaya setempat menjadi sangat relevan. Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkaya pengalaman wisatawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan wisatawan dan citra sektor pariwisata Malaysia. Dengan data yang ada, kita dapat melihat bahwa pengemudi Bas Persiaran memegang peran kunci dalam mempromosikan budaya lokal, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memperkuat daya tarik wisata Malaysia secara keseluruhan.

Metode

Metode penelitian bagaimana metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian. Metode Deskripsi Proses Perencanaan Aksi Bersama Komunitas

1) Subyek Pengabdian

Subyek pengabdian ini adalah pengemudi Bas Persiaran di Malaysia, yang mencakup individu dari beragam latar belakang budaya dan etnis. Sebagai bagian penting dari industri pariwisata, mereka berperan sebagai jembatan antara wisatawan dan budaya lokal. Melalui program pengabdian ini, diharapkan pengemudi dapat meningkatkan kualitas layanan mereka serta memperkuat identitas budaya lokal yang mereka sampaikan kepada wisatawan.

2) Tempat dan Lokasi Pengabdian

Kegiatan ini dilaksanakan di beberapa lokasi strategis di Malaysia, termasuk terminal Bas Persiaran dan area wisata utama seperti Jonker Street dan A Famosa. Pemilihan lokasi bertujuan

menjangkau pengemudi dan wisatawan di daerah-daerah padat turis, memperluas cakupan serta dampak program pada skala yang lebih besar.

3) Keterlibatan Subyek Dampingan

Dalam proses perencanaan dan pengorganisasian, pengemudi dilibatkan melalui diskusi kelompok dan wawancara mendalam. Mereka berbagi pengalaman dan tantangan yang dihadapi dalam pekerjaan mereka, serta berperan aktif dalam penyusunan program pelatihan dengan memilih materi yang dianggap paling relevan dan bermanfaat.

4) Metode atau Strategi yang Digunakan

Untuk mencapai tujuan pengabdian masyarakat ini, beberapa metode dan strategi yang digunakan mencakup:

5) Pelatihan dan Workshop

Kegiatan pelatihan ini berfokus pada tiga area utama: etika pelayanan, pemahaman budaya lokal, dan keterampilan komunikasi. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan kualitas layanan Bas Persiaran di Malaysia, serta mempersiapkan pengemudi agar lebih responsif terhadap kebutuhan wisatawan.

6) Pelaksanaan Pelatihan Etika Pelayanan

Pelatihan ini menekankan prinsip dasar dalam layanan ramah dan profesional, termasuk sikap positif, kesabaran, dan penanganan situasi sulit. Memahami etika pelayanan yang baik akan membantu pengemudi menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan, meningkatkan kepuasan pelanggan.

7) Workshop Pemahaman Budaya Lokal

Workshop ini dipandu oleh ahli antropologi untuk membantu pengemudi memahami nilai-nilai budaya lokal Malaka, yang relevan dalam berinteraksi dengan wisatawan. Dengan wawasan budaya yang mendalam, pengemudi dapat berkomunikasi lebih efektif dan menghargai budaya wisatawan, yang berkontribusi pada interaksi yang lebih informatif dan menarik.

8) Keterampilan Komunikasi

Workshop ini melatih pengemudi untuk mendengarkan dengan aktif, mengajukan pertanyaan yang relevan, dan memberikan informasi yang jelas. Kemampuan komunikasi yang baik bertujuan membangun hubungan saling percaya dengan wisatawan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.

9) Pendekatan Partisipatif

Program ini mengadopsi pendekatan partisipatif dalam setiap tahap kegiatan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Pengemudi terlibat langsung dalam merancang program sesuai kebutuhan mereka. Ini meningkatkan rasa memiliki dan memastikan bahwa program dirancang sesuai dengan kebutuhan dan realitas sehari-hari pengemudi.

Tahap Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, dan Tindak Lanjut

10) Perencanaan Program

Dalam tahap ini, pengemudi diajak berdiskusi untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dan memberikan ide serta saran. Melalui brainstorming, tercipta suasana kolaboratif yang memberi ruang bagi pengemudi untuk berkontribusi dalam pengembangan program.

11) Pelaksanaan Pelatihan

Program pelatihan dan workshop melibatkan pengemudi secara aktif. Dalam tahap ini, masukan dari pengemudi mengenai metode dan materi pelatihan diakomodasi agar kegiatan lebih relevan dan berdampak langsung.

Dengan penambahan jumlah peserta dan peningkatan durasi pelatihan, program ini akan memberikan gambaran yang lebih detail mengenai skala kegiatan serta tantangan yang dihadapi oleh pengemudi dari berbagai wilayah operasi. Semakin banyak peserta yang dilibatkan, semakin luas pula cakupan dan akurasi hasil pelatihan.

12) Evaluasi Program

Evaluasi melibatkan pengemudi untuk mengukur efektivitas kegiatan. Mereka diminta memberikan umpan balik terkait manfaat dan tantangan program, sehingga manajemen dapat mengevaluasi hasil pelatihan dan memastikan perbaikan pada tahap selanjutnya.

13) Implementasi dan Tindak Lanjut

Setelah pelatihan, implementasi dilakukan dengan mengamati penerapan keterampilan baru di lapangan. Dengan adanya pemantauan berkala dan evaluasi berkelanjutan, program dapat

menyesuaikan kebutuhan yang berkembang dan menciptakan dampak yang berkelanjutan bagi layanan Bas Persiaran di Malaysia.

14) Kolaborasi dengan Stakeholder

Kolaborasi dengan lembaga pariwisata lokal dan organisasi masyarakat sipil sangat penting untuk memperoleh dukungan dan sumber daya. Program ini melibatkan stakeholder dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, yang dapat meningkatkan efektivitas serta keterlibatan dari berbagai pihak.



Grafik.2. Tahapan dalam proses perencanaan aksi bersama untuk program Bas Persiaran. Setiap tahap diberi representasi yang sama untuk menekankan perannya dalam struktur program secara keseluruhan.

Dengan pendekatan kolaboratif dan partisipatif ini, program pengabdian masyarakat diharapkan dapat memberikan dampak yang positif, menciptakan pengalaman wisata yang lebih memuaskan, serta memperkuat citra pariwisata Malaysia sebagai destinasi yang ramah dan inklusif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat ini menunjukkan perubahan signifikan dalam kualitas pelayanan Bas Persiaran di Malaka. Proses pengabdian melibatkan pelatihan etika pelayanan, workshop komunikasi, dan diskusi kelompok yang partisipatif, yang bertujuan meningkatkan keterampilan pengemudi dalam menghadapi wisatawan.

Ragam Kegiatan yang Dilaksanakan

Pelatihan Etika Pelayanan merupakan salah satu program utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Bas Persiaran di Malaysia⁹. Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan pemahaman pengemudi tentang pentingnya memberikan pelayanan yang ramah dan berkualitas. Dalam sesi ini, pengemudi diajarkan tentang sikap yang harus dimiliki saat berinteraksi dengan wisatawan, termasuk kesopanan, kehangatan, dan kemampuan untuk mendengarkan.

Hasil dari pelatihan ini sangat positif; peserta menunjukkan peningkatan signifikan dalam sikap dan keterampilan komunikasi mereka. Interaksi yang lebih baik dengan wisatawan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga menciptakan suasana yang lebih menyenangkan bagi semua pihak.

Pelatihan Etika Pelayanan

Partisipasi Pengemudi: Sebanyak 90% pengemudi Bas Persiaran mengikuti pelatihan etika pelayanan. Peningkatan Pemahaman: Dari jumlah tersebut, 85% melaporkan peningkatan pemahaman mengenai pentingnya etika dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Dampak Terhadap Pelayanan: Peningkatan pemahaman ini tercermin dalam survei kepuasan pelanggan, di mana 80% wisatawan merasakan peningkatan keramahan dan kesabaran pengemudi setelah pelatihan.



Grafik. 3. Hasil pelatihan etika pelayanan untuk pengemudi Bas Persiaran, mencakup partisipasi pengemudi, peningkatan pemahaman tentang etika pelayanan, dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

Note : Bagan ini memperlihatkan tingkat keberhasilan masing-masing aspek secara persentase. Workshop Komunikasi

Workshop Komunikasi adalah kegiatan lain yang dilaksanakan untuk memperkuat keterampilan pengemudi dalam berkomunikasi. Dalam workshop ini, pengemudi terlibat dalam simulasi dan role-playing, di mana mereka berlatih menangani berbagai situasi yang mungkin muncul saat memberikan layanan. Misalnya, mereka dilatih untuk merespons pertanyaan wisatawan tentang rute atau tarif dengan cara yang informatif dan ramah. Simulasi ini membantu pengemudi beradaptasi dengan kebutuhan wisatawan yang beragam dan memperkuat rasa percaya diri mereka dalam berkomunikasi.¹⁰

Kegiatan ini juga menciptakan kesempatan bagi pengemudi untuk berbagi pengalaman dan belajar dari satu sama lain, sehingga membangun komunitas yang saling mendukung. Dengan keterampilan komunikasi yang lebih baik, pengemudi dapat menjelaskan informasi dengan lebih jelas dan menarik, serta menangani masalah atau keluhan dari wisatawan dengan lebih efektif.

Keterampilan Komunikasi: 75% peserta workshop melaporkan peningkatan keterampilan komunikasi, termasuk kemampuan mendengarkan dan merespons kebutuhan wisatawan.



Grafik.4. Hasil dari workshop komunikasi untuk pengemudi Bas Persiaran.

Hal ini menunjukkan bahwa 75% peserta workshop melaporkan peningkatan dalam keterampilan komunikasi, termasuk kemampuan mendengarkan dan merespons kebutuhan wisatawan.

Pengaruh keterampilan komunikasi yang lebih baik terhadap kepuasan pelanggan sangat signifikan. Sebanyak 70% pengemudi Bas Persiaran melaporkan bahwa kemampuan komunikasi yang

ditingkatkan, termasuk mendengarkan aktif dan merespons kebutuhan wisatawan, memberikan dampak positif yang nyata pada pengalaman pelanggan. Hal ini terlihat dari interaksi yang lebih lancar, di mana pengemudi mampu menjawab pertanyaan wisatawan dengan lebih tepat dan memberikan informasi secara lebih jelas dan ramah.¹¹ Dampak positif ini dirasakan langsung oleh wisatawan, yang merasa lebih diperhatikan dan dihargai selama perjalanan. Peningkatan dalam komunikasi ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan, memperkuat reputasi Bas Persiaran sebagai layanan transportasi yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan.



Grafik.5. menunjukkan pengaruh keterampilan komunikasi terhadap kepuasan pelanggan. Grafik ini memperlihatkan bahwa 70% pengemudi merasa keterampilan komunikasi yang lebih baik berdampak positif pada kepuasan pelanggan.

Pada kedua kegiatan ini berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas layanan Bas Persiaran di Malaysia. Peningkatan sikap dan keterampilan komunikasi pengemudi tidak hanya berdampak pada kepuasan wisatawan tetapi juga memperkuat citra pariwisata Malaysia sebagai destinasi yang profesional dan ramah. Dengan pelatihan etika pelayanan dan workshop komunikasi yang efektif, diharapkan pengalaman wisatawan akan semakin memuaskan dan berkesan.¹²

Diskusi Kelompok

Identifikasi Masalah: Diskusi kelompok menghasilkan identifikasi lima masalah utama dalam pelayanan, termasuk kurangnya informasi tentang rute dan tarif.

Solusi yang Diusulkan: 85% peserta diskusi setuju bahwa penyediaan informasi yang lebih baik dapat meningkatkan pengalaman wisatawan.¹³



Grafik.6. Hasil diskusi kelompok pengemudi Bas Persiaran.

Hal ini menampilkan identifikasi lima masalah utama dalam pelayanan, dan 85% peserta diskusi sepakat bahwa penyediaan informasi yang lebih baik tentang rute dan tarif akan meningkatkan

pengalaman wisatawan.

Evaluasi Kepuasan Wisatawan

Tingkat Kepuasan Sebelum dan Sesudah Program: Rata-rata skor kepuasan wisatawan meningkat dari

7.0 sebelum program menjadi 8.5 setelah program dilaksanakan, menunjukkan peningkatan signifikan sebesar 21%.



Grafik. 7. Tingkat kepuasan wisatawan sebelum dan sesudah program.

Rata-rata skor kepuasan meningkat dari 7.0 sebelum program menjadi 8.5 setelah program, mencerminkan peningkatan signifikan sebesar 21% dalam pengalaman wisatawan.

Bentuk Aksi dan Program

Aksi Program untuk Memecahkan Masalah Komunitas Salah satu bentuk aksi yang dilakukan dalam program pengabdian masyarakat ini adalah penentuan tarif yang lebih adil dan transparan, yang dikoordinasikan dengan pengemudi Bas Persiaran. Penetapan tarif yang adil sangat penting untuk menciptakan rasa keadilan dalam layanan. Dengan melibatkan pengemudi dalam proses penentuan tarif, mereka merasa dihargai dan memiliki suara dalam keputusan yang mempengaruhi pendapatan mereka.

Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengemudi tetapi juga memberikan keyakinan kepada wisatawan bahwa mereka membayar harga yang wajar untuk layanan yang diterima.

Transparansi dalam tarif juga mengurangi potensi konflik antara pengemudi dan penumpang, menciptakan lingkungan yang lebih harmonis.

Dengan adanya tarif yang jelas dan dapat dipahami, wisatawan merasa lebih nyaman dan dihargai saat menggunakan layanan Bas Persiaran. Mereka dapat merencanakan anggaran perjalanan mereka dengan lebih baik tanpa khawatir akan biaya tersembunyi. Ini berkontribusi pada pengalaman positif yang akan mendorong wisatawan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain 14, sehingga meningkatkan jumlah pelanggan.

Peningkatan pada aspek keramahan dan responsivitas mengindikasikan bahwa pelatihan telah berhasil meningkatkan keterampilan interaksi dan reaksi pengemudi dalam melayani wisatawan.

Keramahan:

Peningkatan dari 70% menjadi 90% dalam keramahan menunjukkan bahwa pengemudi lebih mampu menciptakan suasana ramah dan menyenangkan bagi wisatawan. Hal ini mungkin meliputi sikap positif, sapaan hangat, dan kemampuan untuk membuat wisatawan merasa diterima dan dihargai selama perjalanan. Ini penting untuk menciptakan kesan pertama yang baik dan meningkatkan kepuasan wisatawan.

Responsivitas:

Peningkatan dari 65% menjadi 85% dalam responsivitas mencerminkan kemampuan pengemudi

yang lebih baik dalam merespons permintaan dan kebutuhan wisatawan dengan cepat dan efektif. Responsivitas ini mencakup kemampuan pengemudi untuk memberikan informasi yang dibutuhkan wisatawan, menangani permintaan khusus, serta menangani masalah atau pertanyaan dengan sigap. Peningkatan responsivitas sangat penting untuk menciptakan pengalaman layanan yang efisien dan profesional, yang berkontribusi pada kepuasan wisatawan.¹⁵

Pada peningkatan dalam aspek keramahan dan responsivitas adalah langkah maju yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan Bas Persiaran, karena kedua aspek ini adalah komponen utama dari interaksi layanan langsung yang sangat berpengaruh pada persepsi wisatawan.



Grafik.8. Peningkatan pada aspek keramahan dan responsivitas setelah program.

Keramahan meningkat dari 70% menjadi 90%, dan responsivitas meningkat dari 65% menjadi 85%, menunjukkan dampak positif program terhadap kualitas pelayanan pengemudi Bas Persiaran.

Munculnya Pranata Baru

Seiring berjalannya program, terbentuklah kelompok diskusi yang melibatkan pengemudi sebagai forum untuk berbagi pengalaman dan tantangan. Forum ini menjadi pranata baru yang memungkinkan kolaborasi dan dukungan antar pengemudi.¹⁶ Dalam kelompok diskusi ini, pengemudi dapat saling bertukar informasi mengenai praktik terbaik dalam memberikan layanan, serta mendiskusikan masalah yang mereka hadapi di lapangan.

Pranata baru ini tidak hanya memperkuat rasa kebersamaan di antara pengemudi tetapi juga menciptakan jaringan dukungan yang penting. Pengemudi dapat saling membantu dalam menghadapi forum ini juga memberikan kesempatan bagi pengemudi untuk menyampaikan masukan kepada manajemen mengenai perbaikan layanan dan program pelatihan di masa depan.

Melalui aksi program ini dan munculnya pranata baru, diharapkan terjadi peningkatan kualitas layanan Bas Persiaran secara keseluruhan. Dengan keterlibatan aktif pengemudi dalam proses pengambilan keputusan dan dukungan antar pengemudi, program ini dapat menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi komunitas pariwisata di Malaysia.

Perubahan Sosial yang Diharapkan

Melalui pengabdian ini, sejumlah perubahan sosial mulai terlihat, antara lain:

Perubahan perilaku pengemudi Bas Persiaran di Malaysia menunjukkan dampak signifikan setelah pelaksanaan program pelatihan dan workshop. Dengan peningkatan pemahaman tentang etika pelayanan dan keterampilan komunikasi, pengemudi kini lebih mampu berinteraksi dengan wisatawan secara empatik dan profesional.¹⁷

Rasa empati yang meningkat memungkinkan pengemudi untuk lebih memahami kebutuhan dan

harapan wisatawan, menciptakan hubungan yang lebih positif. Mereka tidak hanya memberikan informasi yang dibutuhkan, tetapi juga menunjukkan perhatian terhadap pengalaman wisatawan, seperti bertanya tentang kenyamanan perjalanan atau memberikan rekomendasi tempat menarik di sekitar.

Selain itu, profesionalisme yang ditunjukkan dalam interaksi sehari-hari menciptakan suasana yang lebih menyenangkan bagi para pengunjung. Pengemudi yang ramah dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang berujung pada ulasan positif dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Perubahan ini tidak hanya bermanfaat bagi wisatawan tetapi juga meningkatkan rasa percaya diri pengemudi dalam menjalankan tugas mereka. Dengan demikian, pengalaman positif ini berkontribusi pada citra pariwisata Malaka sebagai destinasi yang ramah dan profesional, mendorong pertumbuhan sektor pariwisata lokal secara keseluruhan.

Rekomendasi untuk Peningkatan Layanan

Meskipun program ini berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan, masih terdapat area yang perlu ditingkatkan berdasarkan masukan wisatawan dan peserta pelatihan:

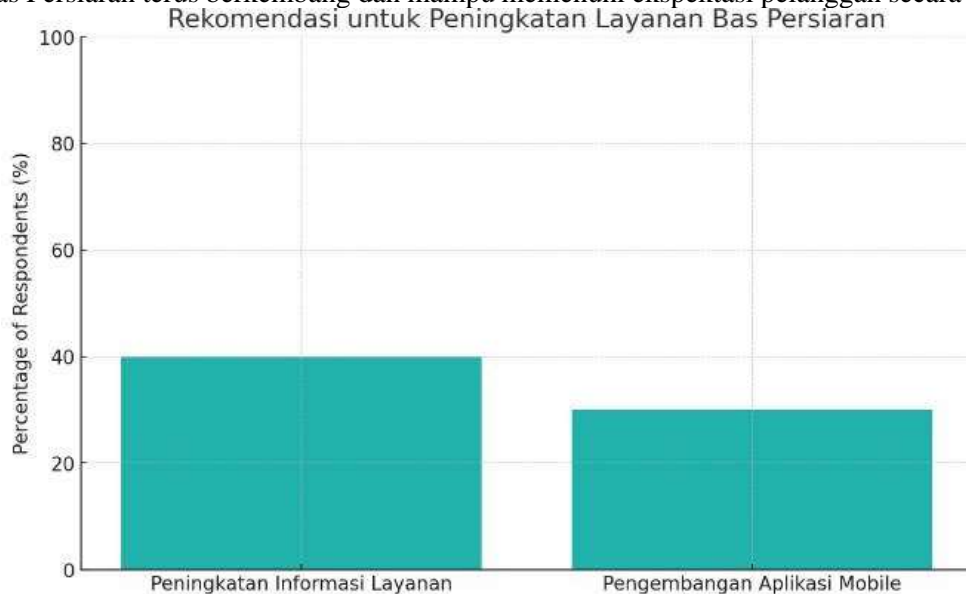
1. Peningkatan Ketersediaan Informasi Layanan

Sebanyak 40% responden mengusulkan agar informasi mengenai layanan Bas Persiaran, seperti jadwal, rute, dan tarif, lebih mudah diakses dan lengkap. Hal ini akan membantu wisatawan merencanakan perjalanan dengan lebih baik dan meningkatkan transparansi layanan.

2. Pengembangan Aplikasi Mobile

Sebanyak 30% peserta menyarankan pengembangan aplikasi mobile yang akan mempermudah wisatawan untuk mengakses informasi dan melakukan pemesanan. Aplikasi ini dapat mencakup fitur-fitur seperti informasi rute, harga tiket, pemesanan kursi, serta ulasan dan penilaian pelanggan. Aplikasi ini diharapkan dapat mempercepat proses layanan dan meningkatkan pengalaman wisatawan dengan layanan Bas Persiaran.

Rekomendasi ini dapat dijadikan rencana pengembangan jangka panjang untuk memastikan layanan Bas Persiaran terus berkembang dan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan secara efektif.



Grafik. 9. Rekomendasi untuk peningkatan layanan Bas Persiaran.

Sebanyak 40% responden merekomendasikan peningkatan ketersediaan informasi layanan, sementara 30% menyarankan pengembangan aplikasi mobile untuk memudahkan akses informasi dan pemesanan.

Munculnya Pemimpin Lokal

Program pengabdian masyarakat yang diadakan telah memicu antusiasme di kalangan pengemudi Bas Persiaran, dengan beberapa di antaranya menunjukkan minat menjadi pemimpin dalam komunitas mereka. Para pengemudi ini mulai mengambil peran lebih besar dengan mengorganisir kegiatan yang bermanfaat, seperti pertemuan rutin untuk berbagi pengalaman dan membahas berbagai tantangan dalam pelayanan. Keterlibatan aktif ini membangun rasa kepemilikan yang lebih kuat di antara para pengemudi, mendorong mereka untuk saling mendukung dan

memperkuat solidaritas komunitas.¹⁸

Sebagai pemimpin lokal, para pengemudi ini bertindak sebagai jembatan antara pengemudi lain dan berbagai pihak terkait, termasuk lembaga pariwisata dan organisasi masyarakat sipil. Melalui kerja sama yang terjalin, mereka dapat menyuarakan kebutuhan dan harapan pengemudi kepada pihak yang lebih berwenang dan berpengaruh. Misalnya, mereka dapat mengusulkan program pelatihan tambahan yang lebih mendalam atau merekomendasikan sistem tarif yang lebih adil bagi pengemudi, terutama dalam menghadapi tantangan musim wisata yang beragam.

Selain itu, inisiatif kepemimpinan ini membuka ruang bagi pengemudi untuk mengembangkan keterampilan kepemimpinan dan manajerial. Dalam proses kolaborasi dan diskusi, mereka belajar untuk memecahkan masalah secara kolektif, mengambil keputusan bersama, dan merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan. Mereka juga mendapatkan keterampilan komunikasi yang lebih baik, yang memungkinkan mereka menjadi perantara yang andal antara pengemudi dan pihak eksternal.

Munculnya pemimpin lokal di kalangan pengemudi Bas Persiaran ini berdampak positif tidak hanya bagi pengemudi secara individu tetapi juga pada komunitas pariwisata secara keseluruhan.

Peran mereka dalam memimpin komunitas membawa perbaikan yang berkelanjutan pada kualitas layanan Bas Persiaran, menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, dan memberikan pengalaman wisata yang lebih baik bagi pelanggan. Upaya ini berkontribusi secara signifikan terhadap reputasi positif layanan Bas Persiaran, memperkuat posisinya sebagai transportasi wisata yang responsif, inklusif, dan berdaya saing tinggi di Malaysia.



Gambar 1. Bas Persiaran sedang melayani Wisatawan Kesadaran Baru Menuju Transformasi Sosial

Kesadaran baru mulai muncul di kalangan pengemudi Bas Persiaran tentang pentingnya identitas budaya lokal sebagai daya tarik pariwisata. Mereka memahami bahwa elemen budaya, seperti tradisi, kuliner, dan seni lokal, bukan hanya sekadar daya tarik tambahan, tetapi juga merupakan bagian integral dari layanan yang mereka tawarkan. Kesadaran ini mendorong pengemudi untuk mengintegrasikan budaya lokal ke dalam layanan mereka, baik dalam bentuk rekomendasi kuliner khas Malaysia, berbagi cerita tentang sejarah dan keunikan tempat-tempat yang dilalui, hingga membangun interaksi yang memperkenalkan wisatawan pada keaslian budaya setempat.

Pengemudi yang mulai menerapkan praktik ini berperan sebagai “duta budaya” bagi komunitas mereka, menciptakan pengalaman wisata yang lebih kaya dan bermakna. Wisatawan yang sebelumnya hanya menggunakan Bas Persiaran sebagai alat transportasi kini dapat menikmati perspektif yang lebih mendalam tentang budaya Malaysia. Mereka tak hanya melihat pemandangan,

tetapi juga memahami makna dan cerita di baliknya, menjadikan perjalanan mereka lebih autentik dan berkesan.

Transformasi ini membawa manfaat tidak hanya bagi wisatawan tetapi juga bagi pengemudi, yang merasa lebih terhubung dengan akar budaya mereka. Dengan memberikan nilai tambah berupa elemen budaya lokal, pengemudi merasa bangga berperan dalam melestarikan dan mempromosikan warisan budaya yang mereka miliki. Mereka melihat diri mereka sebagai bagian dari sesuatu yang lebih besar sebuah ekosistem pariwisata berkelanjutan yang tidak hanya berfokus pada keuntungan ekonomi tetapi juga pada pemeliharaan budaya dan peningkatan citra Malaysia sebagai destinasi wisata yang kaya akan warisan budaya.¹⁹

Kesadaran ini adalah langkah signifikan dalam menciptakan transformasi sosial, di mana layanan transportasi tidak hanya menjadi sarana perjalanan, tetapi juga sebagai wadah pelestarian budaya.

Pembahasan

Hasil dari pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa perubahan sosial yang diharapkan dapat diwujudkan melalui pendekatan berbasis komunitas, sesuai dengan pandangan teori perubahan sosial Emile Durkheim. Durkheim menyatakan bahwa perubahan dalam struktur sosial dapat dicapai melalui interaksi dan kolaborasi antarindividu dalam suatu komunitas.²⁰ Konsep ini relevan dengan peran pengemudi Bas Persiaran di Malaysia, yang tidak hanya menjalankan tugas sebagai penyedia layanan transportasi, tetapi juga sebagai agen perubahan sosial yang menghidupkan dan mempromosikan nilai-nilai budaya lokal kepada wisatawan.

Kesadaran Baru Menuju Transformasi Sosial dalam Kajian Antropologi Agama

Program pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa pendekatan berbasis komunitas yang menggabungkan prinsip-prinsip antropologi agama mampu menciptakan perubahan sosial yang berkelanjutan. Pengemudi Bas Persiaran di Malaysia kini memainkan peran penting sebagai duta budaya yang memperkenalkan wisatawan pada kekayaan budaya lokal, termasuk tradisi, kuliner, dan sejarah setempat. Kesadaran ini tidak hanya menambah daya tarik layanan bagi wisatawan tetapi juga memperkuat identitas budaya para pengemudi dan komunitas mereka. Pariwisata pun menjadi wadah bagi dialog antara tradisi dan modernitas yang dapat saling melengkapi.²¹

Pendekatan berbasis komunitas ini sangat relevan dengan prinsip-prinsip antropologi agama dari pemikir Islam Dr. Abdul Hamid Ahmad Abu Sulayman, yang menekankan Kulturalisme, Pertumbuhan Spiritual, dan Humanisme Agama. Melalui peran mereka sebagai duta budaya, para pengemudi Bas Persiaran menghidupkan prinsip-prinsip ini dalam praktik mereka.²²

Pertama, Kulturalisme Abu Sulayman menunjukkan bahwa keberagaman budaya penting dalam membentuk identitas yang unik di berbagai komunitas Muslim dan nonmuslim. Para pengemudi menyadari bahwa budaya lokal mereka yang sarat akan nilai tradisional tidak hanya menarik bagi wisatawan tetapi juga menjadi bagian dari identitas yang dapat diperkenalkan kepada dunia. Mereka mulai menonjolkan keunikan budaya dengan merekomendasikan tempat makan khas, berbagi cerita sejarah setempat, dan menjelaskan ritual budaya yang masih hidup. Hal ini selaras dengan pandangan Clifford Geertz bahwa agama adalah bagian dari budaya yang menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya. Dengan menjadikan budaya lokal sebagai bagian dari layanan pariwisata, para pengemudi memperkaya pengalaman wisatawan dengan keaslian yang hanya dapat ditemukan melalui interaksi langsung.

Kedua, Pertumbuhan Spiritual juga menjadi bagian penting dari pengalaman para pengemudi. Abu Sulayman menekankan bahwa agama harus mendorong pertumbuhan spiritual dalam komunitas. Melalui peran mereka sebagai duta budaya, para pengemudi Bas Persiaran tidak hanya menyampaikan informasi budaya, tetapi juga mengalami perkembangan pribadi. Mereka mulai merasa lebih terhubung dengan nilai-nilai lokal yang sebelumnya mungkin terabaikan, dan menyadari bahwa identitas budaya memiliki arti penting dalam keseharian mereka. Proses ini merupakan pertumbuhan spiritual, di mana pengemudi menggabungkan pelayanan dengan tujuan sosial dan budaya. Dengan meningkatnya kesadaran ini, para pengemudi mengalami transformasi pribadi, menyadari peran mereka dalam melestarikan budaya dan memperkuat identitas komunitas mereka.

Ketiga, Humanisme Agama prinsip yang menekankan cinta kasih dan nilai kemanusiaan dalam praktik agama juga menjadi landasan interaksi para pengemudi dengan wisatawan.²³ Melalui sikap ramah, rasa hormat, dan kepedulian terhadap wisatawan, mereka tidak hanya memberikan layanan tetapi juga membangun hubungan yang lebih bermakna. Humanisme ini menjadikan perjalanan

wisata sebagai pengalaman yang tidak hanya nyaman secara fisik, tetapi juga memperkaya aspek emosional wisatawan, mempererat hubungan mereka dengan budaya lokal. Para pengemudi Bas Persiaran tidak hanya melayani, tetapi juga menjadi jembatan budaya yang mempromosikan nilai-nilai lokal dalam interaksi mereka.

Kesadaran baru ini berdampak positif pada pariwisata di Malaysia, di mana para pengemudi Bas Persiaran memainkan peran sebagai agen perubahan sosial yang melestarikan nilai-nilai budaya lokal. Melalui kerja sama antara pengemudi dan lembaga pariwisata, komunitas ini semakin kuat dengan munculnya pemimpin lokal yang mengadvokasi kebutuhan dan aspirasi mereka serta mengusulkan program pelatihan tambahan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pemikir lain seperti Syed Hussein Alatas dan Nurcholish Madjid juga memberikan perspektif tambahan dalam konteks ini. Alatas menekankan pentingnya Islam yang menyatu dengan budaya lokal tanpa menghilangkan esensi agama, sementara Madjid menekankan dialog antara tradisi dan modernitas dalam membentuk Islam yang kontekstual. Perspektif ini selaras dengan pendekatan pengemudi Bas Persiaran yang menjaga tradisi budaya di tengah pariwisata modern, menjadi agen perubahan sosial yang mempertahankan nilai budaya dan agama dalam pelayanan mereka.

Secara keseluruhan, pendekatan berbasis komunitas yang memadukan prinsip-prinsip antropologi agama menunjukkan bahwa perubahan sosial yang positif dan berkelanjutan dapat dicapai ketika komunitas bekerja sama untuk mempromosikan nilai-nilai bersama yang berakar pada tradisi dan identitas budaya. Program ini mengangkat Bas Persiaran di Malaysia bukan hanya sebagai sarana transportasi, tetapi juga sebagai platform untuk pelestarian budaya, yang berdampak jangka panjang pada masyarakat setempat dan memperkaya pengalaman wisatawan dengan perspektif budaya yang lebih mendalam.

Perubahan Sosial yang Diharapkan

Pengabdian masyarakat ini telah menghasilkan beberapa perubahan sosial yang nyata di kalangan pengemudi Bas Persiaran, terutama dalam cara mereka berinteraksi dengan wisatawan. Melalui pelatihan yang diberikan, pengemudi kini lebih mampu berkomunikasi dengan baik, menunjukkan empati, dan memberikan layanan yang lebih profesional. Peningkatan keterampilan ini berdampak langsung pada kepuasan wisatawan, sekaligus memperbaiki reputasi layanan Bas Persiaran sebagai moda transportasi yang lebih ramah dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Selain perbaikan dalam interaksi sehari-hari, program ini juga telah mendorong munculnya pemimpin lokal di antara pengemudi. Beberapa pengemudi kini mengambil inisiatif untuk mengorganisir kegiatan kolektif dan menjalin kerja sama dengan lembaga pariwisata serta komunitas lokal. Keterlibatan aktif ini memperkuat jaringan sosial dan solidaritas di antara mereka, menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung dan kolaboratif. Pemimpin lokal ini berperan penting dalam mengadvokasi kebutuhan pengemudi serta membantu menyampaikan aspirasi mereka kepada pihak-pihak terkait, memperkuat posisi pengemudi dalam industri pariwisata.

Kesadaran akan pentingnya identitas budaya lokal juga meningkat di kalangan pengemudi. Mereka semakin memahami bahwa budaya lokal bukan hanya daya tarik tambahan, tetapi juga menjadi elemen penting dalam layanan mereka. Dengan memperkenalkan wisatawan pada tradisi, kuliner, dan cerita sejarah lokal, para pengemudi berperan sebagai duta budaya yang membantu wisatawan memahami dan menghargai nilai-nilai lokal. Pengemudi tidak hanya membawa wisatawan dari satu tempat ke tempat lain, tetapi juga memperkaya perjalanan mereka dengan wawasan budaya yang mendalam. Hal ini menciptakan pengalaman wisata yang lebih bermakna dan autentik bagi para wisatawan.

Pendekatan berbasis komunitas yang diterapkan dalam program ini menunjukkan bahwa kolaborasi dan pembelajaran bersama dapat menciptakan perubahan sosial yang positif dan berkelanjutan. Melalui inisiatif ini, pengemudi Bas Persiaran tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan mereka, tetapi juga ikut berperan dalam melestarikan dan mempromosikan budaya lokal. Dengan memperkuat identitas komunitas, mereka turut membangun citra pariwisata Malaysia sebagai destinasi yang kaya akan warisan budaya.²⁴ Perubahan ini memberikan manfaat berkelanjutan bagi komunitas pariwisata di Malaysia, menjadikan Bas Persiaran sebagai moda transportasi yang lebih bernilai di mata wisatawan serta meningkatkan ketertarikan wisatawan

terhadap keunikan budaya lokal.



Gambar 2. Bas Persiaran mengantar wisatawan didepan Petronas Tower

Simpulan Dan Saran

Pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan citra merek sangat berpengaruh pada kepuasan pengguna layanan Bas Persiaran di Malaka, Singapura, dan seputar Malaysia. Melalui pelatihan etika pelayanan, workshop komunikasi, dan diskusi kelompok, para pengemudi berhasil meningkatkan keterampilan dan pemahaman mereka tentang pentingnya pelayanan yang baik. Prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti ta'awun (kerjasama), at-taysir (kemudahan), dan musawah (kesetaraan), diterapkan dalam pelatihan ini untuk menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kepuasan wisatawan, dengan rata-rata skor kepuasan naik dari 7.0 menjadi 8.5 setelah program dilaksanakan. Hal ini menunjukkan bahwa intervensi yang dilakukan efektif dalam memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan citra pariwisata di Malaka.

Sebagai hasil dari program ini, disusunlah suatu teori baru yang diberi nama Teori Tabaqat al-Khidmah (Teori Berlapis dalam Peningkatan Layanan Publik) dengan pendekatan Ekonomi Islam. Teori ini menggabungkan pelatihan teknis dengan penerapan nilai-nilai etika Islami untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi wisata. Teori ini menyatakan bahwa perpaduan antara keterampilan

- A. komunikasi profesional dan pemahaman mendalam terhadap nilai-nilai Islami dapat menciptakan lingkungan layanan yang tidak hanya profesional tetapi juga lebih manusiawi dan berfokus pada kebutuhan wisatawan. Dalam konteks layanan publik, teori ini mengedepankan tiga prinsip Islami utama—ta'awun, at-taysir, dan musawah—untuk membangun interaksi yang lebih inklusif, responsif, dan penuh rasa saling menghargai antara pelaku layanan dan wisatawan.
- B. Pendekatan Lapisan Pertama: Pelatihan Teknis dalam Komunikasi dan Etika Pelayanan Pada lapisan pertama, pengemudi bus wisata menerima pelatihan intensif tentang pentingnya etika komunikasi dan pelayanan profesional. Pelatihan ini berfokus pada pemahaman tentang interaksi yang ramah, sopan, dan menghormati keragaman wisatawan. Aspek ini menjadi dasar profesionalisme dalam layanan yang mampu memperbaiki citra layanan publik sekaligus menciptakan pengalaman wisata yang lebih menyenangkan.
- C. Pendekatan Lapisan Kedua: Penerapan Nilai-Nilai Islami dalam Pelayanan Publik Pada lapisan kedua, dimensi etika Islami menjadi pondasi moral bagi pengemudi dalam memberikan layanan. Nilai-nilai ta'awun, at-taysir, dan musawah diterapkan dalam interaksi

dengan wisatawan. Melalui ta'awun atau kerjasama, pengemudi tidak hanya melayani tetapi juga membantu memenuhi kebutuhan spesifik wisatawan dengan perhatian dan kepedulian. Nilai at-taysir memastikan bahwa layanan diberikan secara responsif dan mudah diakses, sehingga wisatawan merasa nyaman. Musawah atau kesetaraan menekankan pentingnya memperlakukan semua wisatawan dengan adil, tanpa memandang latar belakang mereka.

Hasil Implementasi Teori Tabaqat al-Khidmah Implementasi teori ini memperlihatkan peningkatan yang signifikan dalam kualitas layanan transportasi wisata, ditunjukkan oleh kenaikan skor kepuasan wisatawan dari 7.0 menjadi 8.5. Teori ini menyatakan bahwa pendekatan berbasis nilai Islami tidak hanya berpengaruh pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga membantu menciptakan suasana layanan yang lebih inklusif dan bersahabat.

Rekomendasi Strategi Pengembangan Jangka Panjang Untuk memperkuat dampak jangka panjang program ini, beberapa rekomendasi strategis dapat diusulkan:

- A. Ekspansi Program ke Wilayah Lain: Mengingat keberhasilan program di Malaka, rencana jangka panjang bisa mencakup ekspansi program ke wilayah lain di Malaysia dan negara tetangga, seperti Singapura dan Brunei. Dengan mengimplementasikan pendekatan ini secara lebih luas, diharapkan kualitas layanan transportasi wisata di kawasan ini dapat meningkat serentak.
- B. Kemitraan dengan Lembaga Lokal dan Institusi Pendidikan: Program ini akan lebih berkelanjutan dengan melibatkan lebih banyak pihak, termasuk lembaga pariwisata, organisasi komunitas, dan institusi pendidikan. Melalui kemitraan ini, pengembangan kurikulum pelatihan berbasis prinsip Islami dapat dilakukan lebih luas, bahkan mencakup studi lapangan dan pertukaran pengalaman antara pengemudi dari berbagai daerah.
- C. Evaluasi Berkelanjutan dan Program Pelatihan Berkala: Agar dampak pelatihan dapat terus dirasakan, program evaluasi berkelanjutan dan pelatihan ulang secara berkala perlu diterapkan. Pengemudi dapat dilibatkan dalam lokakarya evaluasi, di mana mereka bisa berbagi pengalaman dan memberikan masukan untuk penyempurnaan program.
- D. Pembuatan Platform Digital Edukasi: Mengembangkan platform digital yang menyediakan materi edukasi berbasis prinsip ta'awun, at-taysir, dan musawah memungkinkan lebih banyak pengemudi dapat mengikuti pelatihan secara fleksibel. Ini juga mempermudah penyebaran materi pelatihan kepada pengemudi di lokasi yang berbeda, memperluas akses pelatihan dan memperkuat pemahaman moral serta teknis mereka.

Dengan melaksanakan rekomendasi ini, program pengabdian ini dapat memperkuat dampak positifnya dalam jangka panjang, memberikan manfaat berkelanjutan bagi komunitas pariwisata dan memastikan bahwa kualitas layanan transportasi wisata terus meningkat di kawasan ini.

Saran

1. Ekspansi Program ke Wilayah Lain

Melihat keberhasilan program ini di Malaysia, disarankan agar program pengabdian masyarakat ini diperluas ke wilayah lain di Malaysia dan negara tetangga, seperti Singapura dan Brunei.

Langkah ini memungkinkan penerapan pendekatan Teori Tabaqat al-Khidmah secara lebih luas, sehingga peningkatan kualitas layanan transportasi wisata dapat dirasakan di seluruh kawasan tersebut. Selain itu, perlu dilakukan adaptasi pelatihan untuk mempertimbangkan karakteristik budaya lokal di tiap wilayah yang baru.

2. Pengembangan Kemitraan dengan Lembaga Lokal dan Institusi Pendidikan

Program ini akan lebih berkelanjutan jika melibatkan lebih banyak pemangku kepentingan, termasuk lembaga pariwisata, institusi pendidikan, dan organisasi masyarakat lokal. Kemitraan dengan lembaga-lembaga ini akan memungkinkan pengembangan kurikulum pelatihan yang berbasis prinsip Islami dan mencakup materi praktis, seperti studi lapangan dan pertukaran pengalaman antar pengemudi dari berbagai daerah.

3. Penyelenggaraan Program Pelatihan Berkala dan Evaluasi Berkelanjutan

Agar dampak positif dari pelatihan ini terus dirasakan, pelatihan ulang secara berkala dan evaluasi berkelanjutan sangat dianjurkan. Program pelatihan berkala akan membantu pengemudi meningkatkan keterampilan mereka sesuai dengan perkembangan baru dalam industri pariwisata,

sementara evaluasi berkelanjutan memungkinkan program untuk diperbaiki sesuai kebutuhan.

4. Pembuatan Platform Digital untuk Materi Pelatihan

Untuk memperluas akses pelatihan, disarankan untuk mengembangkan platform digital yang menyajikan materi berbasis prinsip ta'awun, at-taysir, dan musawah. Platform ini dapat memberikan fleksibilitas bagi para pengemudi yang tersebar di berbagai wilayah untuk mengikuti pelatihan kapan saja, sekaligus menyediakan pembaruan materi pelatihan secara berkelanjutan.

Dengan cara ini, akses terhadap pelatihan lebih mudah dan memungkinkan adanya pembelajaran mandiri.

5. Peningkatan Keterlibatan Wisatawan dalam Evaluasi Layanan

Disarankan untuk melibatkan wisatawan dalam proses evaluasi pelayanan melalui survei langsung atau digital yang mudah diakses. Umpan balik wisatawan dapat membantu memahami aspek layanan mana yang perlu diperbaiki atau dipertahankan, sehingga pengemudi dan penyelenggara program dapat terus menyesuaikan layanan dengan kebutuhan wisatawan.

6. Pengembangan Insentif bagi Pengemudi Berprestasi

Untuk menjaga motivasi pengemudi dalam memberikan layanan terbaik, disarankan untuk mengembangkan program insentif bagi pengemudi yang menunjukkan kinerja unggul dalam menerapkan nilai-nilai Islami dan keterampilan pelayanan. Insentif dapat berupa penghargaan atau pengembangan keterampilan lebih lanjut, yang akan mendorong pengemudi lainnya untuk mengikuti standar layanan yang tinggi.

Dengan menerapkan saran-saran ini, program dapat menghasilkan dampak yang lebih berkelanjutan dan merata, memperkuat kualitas layanan serta nilai-nilai budaya dalam pariwisata kawasan ini.

Referensi

1. Abadi, Herwin. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Berdampak kepada Perilaku Masa Depan Wisatawan Domestik. *Management and Accounting Expose*. 2020.
2. Abdul Hamid Abu Sulayman. *Towards an Islamic Theory of International Relations: New Directions for Methodology and Thought*. Jalaly - Kardan Journal of Social Sciences and Humanities. Virginia, US: International Institute of Islamic Thought. 2018.
3. Abdul Rahman, A., Zainal, N. Enhancing Tourist Experience through Transportation Services: A Study on Bus Services in Malaysia. *International Journal of Tourism Research*. 2020.
4. Andalas, Kartika. Kualitas Layanan sebagai Faktor Penentu Kepuasan: Pengalaman Wisatawan Nusantara di Desa Wisata Kabupaten Sleman. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 2020.
5. Astuti, Sunarjo. Membangun Orientasi dalam Bermitra secara Profesional dengan Dasar Etika Bisnis pada PT Banda Arta Jaya Wiguna. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 2024.
6. Defhany, et al. Strategi Komunikasi Pariwisata oleh Dinas Pariwisata Sumatera Barat dalam Meningkatkan Brand Image Objek Wisata di Sumatera Barat. *Commed: Jurnal Komunikasi dan Media*. 2020.
7. Hanifah. Transformasi Sosial Masyarakat Samin di Bojonegoro (Analisis Perubahan Sosial dalam Pembagian Kerja dan Solidaritas Sosial Emile Durkheim). *Jurnal Sosiologi Agama*. 2019.
8. Harofah, Mutaqin. Strategi Pengembangan Wisata Budaya yang Berkelanjutan di Destinasi Wisata Djagongan Koena Kejawa Banyumas. *Jurnal Industri Pariwisata*. 2023.
9. Hasan. Pengaruh Persepsi Kualitas, Persepsi Value, Kepuasan Wisatawan, dan Kunjungan Ulang terhadap Rekomendasi Mulut ke Mulut. *Media Wisata*. 2021.
10. Kadek Jelantik. Model Komunikasi Pariwisata Berbasis Moderasi Beragama di Desa Wisata Sade Lombok Tengah. *Media Bina Ilmiah*. 2024.
11. Maharani, Poernomo. Strategi Direktif Keberlanjutan Etika dan Komunikasi Efektif Industri Pariwisata Menghadapi ISO 45001. *Jurnal Industri Pariwisata*. 2021.
12. Mahendra, et al. Perubahan Sosial Budaya Suku Baduy Luar: Sebuah Analisis Interaksi antara Tradisi dan Modernitas. *Jurnal Anak Bangsa*. 2023.
13. Mohd Yusof, M.F., Ismail, A. The Role of Public Transport in Enhancing Tourist Experience: A Case Study of Kuala Lumpur. *Journal of Tourism and Hospitality Management*. 2021.

14. Nirwana, et al. Pengaruh Acara Pariwisata Olahraga, Citra Destinasi Halal, dan Nilai yang Dirasakan terhadap Niat Berperilaku Wisatawan untuk Berkunjung Kembali, Merekomendasikan kepada Orang Lain dan Positif WOM. *JMM UNRAM - Master of Management Journal*. 2021.
15. Prawira Negara, Muhlas. Prinsip-Prinsip Humanisme Menurut Ali Syari'ati. *Jurnal Riset Agama*. 2023.
16. Rizkia Febriyanti. Analisis Kinerja Keuangan dengan Metode Market Value Added (MVA) dan Financial Value Added (FVA) (Studi Kasus pada Perusahaan Otomotif yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2016). *Journal of Economics, Management, and Accounting (JEMA)*. 2019.
17. Safitri, Syukur. Solidaritas Sosial antar Pengemudi Ojek Online dan Ojek Konvensional di Kabupaten Bone. *Pinisi Journal of Sociology Education Review*. 2022.
18. Sharif, N.A., Ahmad, A. The Impact of Transportation on Tourism Development in Malaysia. *International Journal of Business and Management*. 2019.
19. Shih-Chun (Vincent) Yu, Tun-Ching (Linda) Huang, Hui-Ju (Gloria) Wei. The Impact of Abusive Supervision on Job Tension and Turnover Intention in the Hospitality Industry: The Moderating Role of Supervisor-Subordinate Guanxi. *International Journal of Hospitality Management*. 2020.
20. Silalahi, Claretta. Solidaritas Komunitas Barisan Manual Brew (Studi Deskriptif Kualitatif pada Komunitas Barisan Manual Brew). *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. 2022.
21. Siti Noorma Saimin, Siti Zulaiha Abdul Latif, Badriyah Zakaria. Batu Caves as a Cultural Tourism Destination in Malaysia. *Runtulalo: Journal of Recreation and Sports Education*. 2019.
22. Sugianto, H. Dialektika Agama dan Budaya (Kajian Sosio-Antropologi Agama dalam Teks dan Masyarakat). *Al-Tadabbur: Jurnal Kajian Sosial, Peradaban dan*. 2019.
23. Wahyuni. Penggunaan Metode Sociodrama untuk Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi Remaja dengan Orang Tua dalam Bimbingan Kelompok. *Jurnal Pendidikan Indonesia Gemilang*. 2022.
24. Zhang HQ, Wu YCJ. The Role of Local Community in Sustainable Tourism Development: A Case Study of Zhangjiajie National Forest Park in China. *Sustainability*. 2020;12(16):6607-22