

PENINGKATAN KUALITAS SDM KAMPUNG WISATA MELALUI SOSIALISASI SADAR WISATA, SAPTA PESONA DAN PELAYANAN PRIMA

Mira Maulani Utami

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: mira.maulani@untirta.ac.id

RIWAYAT ARTIKEL

Received: 2022-09-06

Revised: 2022-09-07

Accepted: 2023-07-16

KATA KUNCI

Sadar Wisata

Sapta Pesona

Pelayanan Prima

Kampung Wisata

KEYWORDS

Tourism Awareness

Sapta Pesona

Excellent service

Tourism village

ABSTRAK

Kurangnya sadar wisata masyarakat dalam pengembangan kampung wisata ini dibuktikan dengan sedikitnya masyarakat yang terlibat aktif didalam pengembangan kampung wisata ini. Pengabdian masyarakat di Kampung Wisata Pipitan tahun 2022 ini bertujuan didalam peningkatan kesadaran masyarakat pada seluruh elemen masyarakat baik itu pengelola kampung wisata, pokdarwis, karang taruna, penggiat seni serta elemen masyarakat lainnya. . Pogram pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kampung Wisata Pipitan, Kecamatan . yang dihadiri oleh 25 peserta dari pengurus desa wisata, Pokdarwis, masyarakat pemilik homestay, penggiat seni dan pemilik usaha makanan dan minuman. Metode pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dengan cara pelatihan melalui pendekatan paparan materi dan diskusi dalam hal sadar wisata, sapta pesona dan pelayanan prima. program sosialisasi Sadar Wisata, Sapta Pesona dan Pelayanan Prima dapat dipahami dengan baik oleh peserta. Hal tersebut sangat penting sebagai dasar pemahaman masyarakat tentang kepariwisataan yang pada akhirnya dapat memotivasi mereka untuk berpartisipasi positif dalam pengembangan desa wisata. Saran yang dapat diberikan untuk kegiatan setelah kampanye sadar wisata yaitu pelatihan pembuatan paket wisata yang berbasis edukasi dan budaya yang disinergikan dengan destinasi wisata di wilayah Kota Serang.

ABSTRACT

The lack of awareness of community tourism in the development of this tourist village is evidenced by the small number of people who are actively involved in the development of this tourist village. Community service at the Pipitan Tourism Village in 2022 aims to increase public awareness of all elements of society, be it tourism village managers, Pokdarwis, youth organizations, art activists and other elements of society. . This community service program was carried out in the Pipitan Tourism Village, District . which was attended by 25 participants from tourism village administrators, Pokdarwis, community homestay owners, art activists and food and beverage business owners. The method of implementing this activity was carried out by means of training through a material presentation approach and discussion in terms of tourism awareness, sapta charm and excellent service. the awareness tourism socialization program, Sapta Pesona and Excellent Service can be well understood by the participants. This is very important as a basis for people's understanding of tourism which in turn can motivate them to participate positively in the development of tourism villages. Suggestions that can be given for activities after the tourism awareness campaign are

training in making tour packages based on education and culture which are synergized with tourist destinations in the City of Serang

A. Pendahuluan

Desa Wisata memiliki potensi sebagai destinasi wisata yang berbasis komunitas dengan berlandaskan pada kearifan lokal yang dapat meningkatkan masyarakat secara holistik. Hal yang harus menjadi perhatian dalam pengembangan desa wisata yakni bagaimana masyarakat bisa didorong secara berkesinambungan, sehingga potensi untuk dapat mengembangkan potensi desanya, karena konsep desa atau kampung wisata dimana masyarakat adalah faktor penentu berkembangnya desa atau kampung wisata (Hutagalung, 2022). Diperlukan implementasi pentahelix baik sinergitas antara akademisi, pemerintah, media, komunitas dan masyarakat dalam pengembangan desa atau kampung wisata ini,

Berdasarkan Data Kemenparekraf RI (2021) Terdapat 144 Desa atau Kampung Wisata di Provinsi Banten dimana mayoritasnya yaitu merupakan Desa Wisata Rintisan, salah satunya Kampung Wisata Pipitan. Awalnya Kampung Wisata Pipitan di sini tempat pembuangan sampah, atas inisiatif didalam memberikan manfaat, maka didirikan Taman Kreatif dan mengubah kampung yang kumuh menjadi kampung wisata. Didirikan pada tahun 2019 dan diresmikan Oleh Wakil Walikota Serang, dengan awalnya yaitu kampung warna warni,

Gambar 1
Peresmian Kampung Wisata Pipitan 2019



Berdasarkan Konsep Desa atau Kampung Wisata ini terdapat Konsep 3 A Yaitu :(1) Atraksi : bengkel seni, , kebun cinta, bingkai bambu warna, kampung selfie, taman baca, taman kreatif, situ Ciwaka, taman edukasi berbasis limbah plastik, kesenian debus serta melukis pada limbah kayu. (2) Amenities : Terdapatnya rumah makan berbasis lobster dan makana berbasis kearifan lokal lainnya serta Terdapatnya homestay rumah warga yang dapat digunakan untuk para pengunjung; (3).Aksesibilitas : Terdapatnya jaringan yang kuat dan jalan yang mudah untuk menjangkau kampung wisata pipitan.

Berikut Profil Kampung Wisata Pipitan pada gambar 2 yang menggambarkan potensi wisata yang ada di Kampung Wisata Pipitan

Gambar 2
Profil Kampung Wisata Pipitan



Setelah diresmikan pada Desember Tahun 2019, pandemi Covid melanda dunia dan tentunya Indonesia di tahun 2020 sehingga mengakibatkan tingkat kunjungan ke Kampung Wisata turun drastis. Berdasarkan penelitian dari Syaifudin (2021) Kampung Wisata Pipitan perlu meningkatkan kesadaran wisata serta sosial media yang menarik dan informatif

Kurangnya sadar wisata masyarakat dalam pengembangan kampung wisata ini dibuktikan dengan sedikitnya masyarakat yang terlibat aktif didalam pengembangan kampung wisata ini. Maka diperlukan kampanye sadar

wisata yang secara berkesinambungan didalam memberikan kesadaran kepada masyarakat bahwa potensi pariwisata di kampung wisata ini sangat besar dan akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara holistik.

Pengabdian masyarakat di Kampung Wisata Pipitan tahun 2022 ini bertujuan didalam peningkatan kesadaran masyarakat pada seluruh elemen masyarakat baik itu pengelola kampung wisata, pokdarwis, karang taruna, penggiat seni serta elemen masyarakat lainnya.

B. Tinjauan Literatur

Desa Wisata

Desa wisata dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pengembangan potensi berbasis kearifan lokal. Dengan demikian, seluruh masyarakat terlibat langsung dalam pengelolaan desa wisata (Triyanto dkk., 2018). Desa wisata adalah aset kepariwisataan yang berbasis pada potensi pedesaan dengan segala keunikan dan daya tariknya yang dapat diberdayakan dan dikembangkan sebagai produk wisata untuk menarik kunjungan wisatawan ke wisata tersebut. Pewujudan desa wisata tidak terlepas dari peran masyarakat lokal sebagai tuan rumah yang memiliki peran penting dalam pengembangan desa wisata dalam keseluruhan tahapan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan hingga implementasi). Kunci keberhasilan pariwisata pedesaan adalah prosesnya, yaitu digambarkan dengan istilah "partisipasi lokal", "keterlibatan masyarakat", dan "perencanaan pariwisata". (Idziak dkk., 2015). keterlibatan lokal yang lebih dalam dan lebih aktif mengarah pada pariwisata berbasis masyarakat (Iorio & Corsale, 2014), di mana masyarakat setempat dapat mendukung dan mengambil bagian dalam melindungi identitas budaya dan lingkungan alam mereka dan memberikan ekonomi dan sosial regenerasi ke komunitas mereka (Russell, 2000)

Sadar Wisata dan Sapta Pesona

Salah satu cara untuk meningkatkan pemahaman pariwisata kepada masyarakat yaitu melalui Program Kampanye Sadar Wisata, Sapta Pesona dan Pelayanan Prima. Program kampanye nasional ini digalakkan kembali oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia pada tahun 2022 terutama di 6 Daerah Pariwisata Prioritas.

Program Kampanye Sadar Wisata dan Sapta Pesona ini berfungsi menggerakkan daerah agar berupaya menyiapkan destinasi wisata di daerahnya untuk mengadakan kegiatan serta siap menerima wisatawan. Kampanye ini juga mendorong daerah-daerah yang berpotensi

menjadi tujuan wisata namun belum dikenal masyarakat sehingga masyarakat tertarik untuk berkunjung.

Sadar Wisata, adalah suatu kondisi yang menggambarkan partisipasi dan dukungan segenap komponen masyarakat dalam mendorong terwujudnya iklim yang kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya kepariwisataan di suatu destinasi atau wilayah (Ramadhan, 2021)

Sapta Pesona merupakan jabaran konsep Sadar Wisata yang terkait dengan dukungan dan peran masyarakat sebagai tuan rumah dalam upaya untuk menciptakan lingkungan dan suasana kondusif yang mampu mendorong tumbuh dan berkembangnya industri pariwisata yang berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor : KM.5/UM.209/MPPT-89 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sapta Pesona dilambangkan seperti Matahari bersinar sebanyak tujuh unsur yang terdiri atas unsur keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan dan kenangan

Pelayana Prima

Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.. Menurut Barata (2004: 27), memberikan definisi bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Maddy Kairul (2009) pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

C. Metode

Program pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kampung Wisata Pipitan, Kecamatan . yang dihadiri oleh 25 peserta dari pengurus desa wisata, Pokdarwis, masyarakat pemilik homestay, penggiat seni dan pemilik usaha makanan dan minuman. Metode pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dengan cara pelatihan melalui pendekatan paparan materi dan diskusi dalam hal sadar wisata, sapta pesona dan pelayanan prima Tahapan

kegiatan dalam program pengabdian kepada masyarakat ini terbagi menjadi 2 sesi yang dilakukan dalam 2 hari.

Sesi pertama adalah observasi yang dilakukan sebelum pelatihan dimulai yang bertujuan untuk melihat kondisi terbaru Kampung Wisata Pipitan yang telah banyak perubahan dari tahun 2021, yaitu lebih terintegrasinya elemen masyarakat antar kampung dengan berbagai atraksi yang berbeda. Dan ini menjadi sebuah potensi untuk lebih meningkatkan optimalisasi pemberdayaan masyarakat dalam meningkatkan kapasitas Kampung Wisata Pipitan.

Sesi kedua yaitu pelatihan berupa ceramah, presentasi dan diskusi terkait materi yaitu sadar wisata, sapta pesona dan pelayanan prima. Sebelum dimulai Sesi 2, dilakukan pre-test dengan menggunakan alat bantu kuesioner yang wajib diisi oleh para peserta. Tujuan dilakukannya pre-test adalah untuk mengetahui tingkat pemahaman awal dari masyarakat tentang Sadar Wisata, Sapta Pesona dan pelayanan prima. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan dengan jawaban berbentuk pilihan berganda. Sebelum dimulai materi pelatihan dilakukan ice breaking selama 5 menit, untuk memberikan semangat kepada peserta pelatihan. Selesai sesi 2, dilakukan post-test untuk mengukur kemajuan tingkat pemahaman terkait materi yang diberikan. Kegiatan Sesi 1 : Pada sesi ini, proses pelatihan masyarakat dimana peserta diberikan pembekalan pengetahuan tentang pemahaman mengenai Pariwisata berkelanjutan, Sadar Wisata, Sapta Pesona dan pelayanan prima. Sesi 1 ini terdiri dari penyampaian materi secara ceramah dan presentasi menggunakan proyektor, diakhiri diskusi tanya jawab. Materi disampaikan oleh narasumber Mira Maulani Utami, Widya Nur Bhakti Pertiwi, Asih Machfuzhoh, Enok Nurhayati dan Rizal Syaifudin. Kegiatan ini dilaksanakan mulai pukul 13.00 -15.30 WIB

D. Hasil

Program pengabdian kepada masyarakat Sosialisasi Sadar Wisata, Sapta Pesona dan pelayanan prima di Kampung Wisata Pipitan, Kota Serang dilaksanakan selama total 180 menit dan dihadiri oleh 25 peserta. Program ini dibagi dalam 2 sesi yaitu sesi 1 observasi dan sesi 2 pelatihan serta diskusi kelompok

Sesi I : Observasi

Gambar 1

Observasi dan Konsolidasi Sosialisasi Sadar Wisata



Observasi dan konsolidasi dilakukan sebelum acara pelatihan untuk melihat perkembangan Kampung Wisata Pipitan serta konsolidasi program dengan segenap elemen pengelola desa wisata, pokdarwis, penggiat seni dan masyarakat lainnya

Sesi II

Acara dimulai pukul 13.00, diawali dengan salam dan sambutan pembukaan dari pihak pengelola Kampung Wisata Pipitan, yang disusul dengan salam perkenalan dari Ketua Pengabdian Masyarakat, Mira Maulani Utami. Sebelum diberikan materi pelatihan ada pretest selama 15 menit lalu setelah itu pelatihan dengan materi pariwisata berkelanjutan, sadar wisata, sapta pesona serta pelayanan prima.

Gambar 2.

Sosialisasi Sadar Wisata, Sapta Pesona dan Pelayanan Prima



Materi pertama yaitu terkait arti penting pariwisata berkelanjutan didalam memberikan kesejahteraan pada masyarakat dengan Narasumber Widya Nur Bhakti Pertiwi. Materi kedua yaitu lalu sadar wisata dan sapta pesona dengan Narasumber Asih Machfuzhoh, sapta pesona adalah jabaran konsep sadar wisata yang terkait dengan dukungan dan peran masyarakat sebagai tuan rumah dalam upaya untuk menciptakan lingkungan dan suasana

konduif yang mampu mendorong tumbuh dan berkembangnya industri pariwisata, melalui perwujudan unsur aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah dan unsur kenangan. Llau yang terakhir materi terkait pelayanan prima yang merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Dan terakhir yaitu dilakukan post test untuk menganalisis peningkatan pemahaman peserta terkait materi yang diberikan

Gambar 3

Peserta dan Narasumber Sosialisasi Sadar Wisata, Sapta Pesona dan Pelayanan Prima



pengelola desa wisata, Pokdarwis, pemilik homestay, warung makanan dan minuman serta pemilik catering, sangat antusias mengikuti program. Hal ini terlihat dari beberapa pertanyaan yang diajukan penjelasan dan peragaan dengan baik. Mereka juga terlihat bersemangat dan ceria. Hasil penilaian terhadap pemahaman masyarakat akan Sadar Wisata dan Sapta Pesona didapat meanskor pre-test adalah termasuk dalam kriteria cukup namun cenderung kurang baik dan nilai rata-rata post-test termasuk dalam kriteria sangat baik. Hasil nilai tersebut menunjukkan peningkatan nilai yang signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa program sosialisasi Sadar Wisata, Sapta Pesona dan Pelayanan Prima dapat dipahami dengan baik oleh peserta. Hal tersebut sangat penting sebagai dasar pemahaman masyarakat tentang kepariwisataan yang pada akhirnya dapat memotivasi mereka untuk berpartisipasi positif dalam pengembangan desa wisata.

Saran yang dapat diberikan untuk kegiatan setelah kampanye sadar wisata yaitu pelatihan pembuatan paket wisata yang berbasis edukasi dan budaya yang disinergikan dengan destinasi wisata di wilayah Kota Serang

Persembahkan

Ucapan terima kasih kami berikan kepada Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah mendanai pengabdian ini serta segenap pengelola Kampung Wisata Pipitan, Kota Serang

F. Referensi

- Idziak, W., Majewski, J., & Zmyslony, P. (2015). Community participation in sustainable rural tourism experience creation: a long-term appraisal and lessons from a thematic villages project in Poland. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(8–9), 1341–1362. <https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1019513>
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama
- Ramadhan Wahid Nur, Nasikh (2021) Analisis penerapan sapta pesona dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (studi pada desa Watukarung, kecamatan Pringkuku, kabupaten Pacitan), *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan*, 1(2), 2021, 111-119 ISSN: 2798-1193(online)DOI: 17977/um066v1i22021p111-119
- Russell, P. (2000). Community-based tourism. *Travel & Tourism Analyst*, 5, 89–11
- Sudibya, Bagus. (2018). Wisata Desa dan Desa Wisata. *Jurnal Bappeda Litbang*, Vol. 1, No. 1, Halaman
- Triyanto, I., Chux, G., Musikavanhu, T. B., & Handayani, R. D. (2018). Rural tourism as a way to build economic independence. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 7(4), 1–11. 22-23.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media
- Kementerian Koordinasi Bidang Kemaritiman dan Investasi (2020), *Buku Pedoman Desa Wisata*