

Pengembangan Potensi Desa Wisata Melalui Gerakan Masyarakat Sadar Wisata di Desa Wisata Margacinta, Pangandaran

Odang Rusmana¹, Moch. Agus Syadad Saefullah², Ridwan Iskandar^{3*}

Politeknik Pariwisata NHI Bandung^{1,2,3}
Email: ris@poltekpar-nhi.ac.id

Abstract

Village potential can be explored and developed through the capabilities of the Tourism Mobilization Group (Kompepar) and the Tourism Awareness Group (Pokdarwis). They need to have knowledge, expertise and experience so that they can carry out their functions and roles optimally in the hope that tourism goals can be achieved. Improving the quality of Kompepar and Pokdarwis can be sought through ongoing counseling and training and coaching. Excellent service and tourism awareness are necessary aspects in providing services to tourists. With the hope that they will feel satisfied and continue to visit tourist attractions. The aim of this activity is to provide counseling and training with excellent service material and tourism awareness in order to increase the competence of Kompepar and Pokdarwis members of Margacinta Village. The method used in this activity consists of five stages including, location survey and observation stage, licensing stage, material development stage, coaching activity stage and activity evaluation stage. From the results of this activity, 100% of participants were satisfied with all of these activities.

Keywords: *Tourism Village, Tourism Aware Community, Service Excellent*

Abstrak

Potensi desa dapat digali dan dikembangkan melalui kemampuan Kelompok Penggerak Pariwisata (Kompepar) dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis). Keberadaan mereka perlu memiliki pengetahuan, keahlian dan pengalaman supaya dapat menjalankan fungsi dan perannya secara maksimal dengan harapan tujuan pariwisata dapat tercapai. Peningkatan kualitas Kompepar dan Pokdarwis dapat diupayakan melalui penyuluhan dan pelatihan serta pembinaan secara berkelanjutan. Materi Pelayanan Prima dan sadar wisata merupakan aspek yang diperlukan dalam memberikan pelayanan jasa kepada wisatawan. Dengan harapan mereka merasa puas dan berkelanjutan untuk mengunjungi objek wisata. Tujuan dari kegiatan ini adalah memberikan penyuluhan dan pelatihan dengan materi pelayanan prima dan sadar wisata guna meningkatkan kompetensi anggota Kompepar dan Pokdarwis Desa Margacinta. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini terdiri dari lima tahapan diantaranya, tahap survey lokasi dan observasi, tahap perizinan, tahap pengembangan materi, tahap kegiatan pembinaan dan tahap evaluasi kegiatan. Dari hasil kegiatan ini didapatkan hasil 100% peserta puas pada seluruh kegiatan ini.

Kata Kunci: Desa Wisata, Masyarakat Sadar Wisata, Pelayanan Prima

A. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu penggerak ekonomi masyarakat. pengembangan bidang pariwisata di Indonesia ditunjang oleh Pemerintah melalui disusunnnya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. Pengembangan pariwisata di Indonesia meliputi berbagai aspek seperti wilayah, kegiatan hingga pengelolaannya. Melihat kepada wilayah, salah satu yang menjadi perhatian pemerintah dengan diciptakan desa - desa wisata yang memang dapat menjadi daya tarik dikembangkan kepada adanya aktifitas wisata.

Pengembangan pariwisata dapat dimulai dari mengetahui potensi desa yang dimiliki, baik potensi alam maupun potensi yang ada pada sumber daya manusia yang ada di desa tersebut.

* Corresponding author

Received: July 1, 2024; Revised: November 7, 2024; Accepted: December 1, 2024

Pemanfaatan potensi alam yang ada dapat dilakukan dengan cara pengelolaan dan pengembangan sehingga dapat menjadi daya Tarik wisata yang menarik. (Kepariwisata, 2019). Pengelolaan dan pengembangan dapat dilakukan oleh beberapa stakeholder yang terkait diantaranya adalah masyarakat, pemerintah dan pihak swasta. Tentunya pihak pemerintah desa memiliki andil yang penuh dalam pengelolaan potensi wisata yang dimilikinya. Desa Wisata Margacinta, Kec Cijulang, Kab. Pangandaran memiliki banyak potensi dan sumber daya alam yang dapat dikembangkan sebagai daya tarik wisata.

Menurut Pak Asep Kartiwa Ketua Kelompok Penggerak Pariwisata (Kompepar) Desa Wisata Margacinta memiliki potensi daya tarik alam yang mendukung kegiatan wisata alam, daya tarik buatan, daya tarik seni dan budaya, kerajinan, budidaya dan kuliner. Dari beberapa potensi daya tarik wisata tersebut ada beberapa potensi daya tarik wisata yang sudah dimanfaatkan secara optimal seperti body rafting, jembatan sasak pongpet, outbound, kesenian badud, kesenian gondang, kerajinan kolotok, kerajinan gelang, dan kuliner khas jole. Selanjutnya memiliki wisata goa, wisata mancing, wisata mangrove, saung angklong mang koko, seni beluk, budidaya kepiting, budidaya udang, budidaya jamur, kerajinan angklong, dan kuliner jus honje.

Melihat potensi yang ada, perlu adanya pengembangan dari kegiatan pengelolaan daerah wisata alam yang ada di Desa Wisata Margacinta. Pengembangan pariwisata diartikan sebagai usaha untuk meningkatkan atau melengkapi fasilitas dan pelayanan yang dibutuhkan oleh para wisatawan agar merasa nyaman dan aman saat berada di tempat wisata. Dalam pengembangan pariwisata itu terdapat 3 unsur penting yang dibutuhkan, yaitu: 1). Manusia, adalah sebagai subjek yang utama dalam melaksanakan segala kegiatan pariwisata 2). Tempat, adalah unsur fisik yang menjadi wadah dari segala kegiatan pariwisata. 3). Waktu, adalah berapa lama jangka waktu yang dibutuhkan seorang wisatawan dalam perjalanan ke tempat wisata tersebut, Menurut Salsabila et al., 2024.

Keberadaan sumber daya manusia (sdm) berperan penting dalam pengembangan pariwisata. SDM pariwisata mencakup wisatawan/pelaku wisata (*tourist*) atau sebagai pekerja (*employment*). Peran SDM sebagai pekerja dapat berupa SDM di lembaga / aparat pemerintah dalam hal ini adalah Desa, SDM yang bertindak sebagai pengusaha /wirausaha yang berperan dalam menentukan kepuasan dan kualitas para pekerja, para pakar dan profesional yang turut berperan dalam mengamati, mengendalikan, dan meningkatkan kualitas kepariwisataan serta yang tidak kalah pentingnya masyarakat di sekitar kawasan wisata yang bukan termasuk ke dalam kategori di atas, namun turut menentukan kenyamanan, kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kawasan tersebut. Dengan merujuk pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pengertian SDM dapat terkait dengan Pariwisata adalah “berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.” Sedangkan yang dimaksud dengan Kepariwisata adalah “seluruh kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multi disiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antar wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah daerah, dan pengusaha”. Sedangkan Industri Pariwisata adalah “kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.” (Kemenpar, 2019).

Dengan demikian keterlibatan masyarakat dalam Gerakan Masyarakat Sadar Wisata merupakan inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam memajukan pariwisata berbasis potensi lokal, termasuk pengembangan desa wisata. Hubungannya dengan pengembangan potensi desa wisata sangat erat dan saling mendukung. Berikut beberapa cara bagaimana gerakan ini berkontribusi pada pengembangan desa wisata, pertama dengan peningkatan kesadaran masyarakat lokal, gerakan ini mengedukasi masyarakat tentang pentingnya pariwisata dan manfaat yang dapat diperoleh dari pengelolaan potensi desa wisata secara baik. Masyarakat diajak untuk sadar akan

daya tarik budaya, alam, dan tradisi lokal yang bisa dikembangkan menjadi daya jual pariwisata. Kedua adalah partisipasi aktif masyarakat setempat dalam mengelola desa wisata memastikan pengelolaan yang berkelanjutan dan relevan dengan kebutuhan lokal. Masyarakat dilibatkan sebagai pelaku utama dalam pengembangan layanan dan atraksi wisata, sehingga terjadi rasa memiliki dan tanggung jawab. Ketiga adalah peningkatan kualitas pelayanan dan produk wisata dengan gerakan sadar wisata biasanya melibatkan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan masyarakat dalam memberikan pelayanan, seperti menjadi pemandu wisata, pengelola *homestay*, atau pengrajin cinderamata. Peningkatan keterampilan ini berujung pada peningkatan kualitas pengalaman wisatawan.

Selanjutnya yang keempat adalah promosi potensi lokal, gerakan sadar wisata ini mendorong masyarakat untuk mempromosikan potensi wisata desa, baik melalui media sosial, acara komunitas, maupun kemitraan dengan lembaga pariwisata. Hal ini membantu menarik lebih banyak wisatawan ke desa wisata. Setelah itu yang kelima adalah usaha dalam pelestarian budaya dan lingkungan, gerakan sadar wisata mengedepankan nilai-nilai pelestarian budaya, adat istiadat, dan lingkungan. Dengan melibatkan masyarakat, desa wisata bisa mempertahankan identitas budaya lokal sambil menjaga kelestarian alam sekitar, yang pada akhirnya meningkatkan daya tarik wisata. Kelima adalah penguatan ekonomi lokal, dengan berkembangnya desa wisata, gerakan ini juga berkontribusi pada penguatan ekonomi lokal. Masyarakat dapat memanfaatkan peluang ekonomi seperti kuliner lokal, kerajinan tangan, dan jasa pariwisata lainnya yang memberikan manfaat ekonomi langsung.

Pariwisata adalah seluruh aspek manusia yang mendukung kegiatan wisata baik bersifat tangible maupun intangible yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan terciptanya kepuasan wisatawan serta berdampak positif terhadap ekonomi, kesejahteraan, dan kelestarian lingkungan dan budaya di suatu kawasan wisata. Sumber daya manusia (SDM) Desa Wisata Margacinta adalah seluruh masyarakat, yang terdiri dari warga desa, aparat desa, kelompok penggerak pariwisata (Kompepar) dan kelompok sadar wisata (Pokdarwis), para pengusaha usaha pariwisata dan pekerja di usaha pariwisata. Dalam pengelolaannya sdm ini memerlukan pembinaan dan pelatihan karena mereka adalah pelaku langsung yang terlibat dalam pengelolaan suatu kawasan bagi suatu desa wisata (Ramadhan et al., 2023).

Peningkatan kualitas SDM yang berinteraksi langsung dengan para wisatawan seperti Kompepar, Pokdarwis, pekerja di objek wisata dan masyarakat desa umumnya dapat diupayakan melalui pembinaan, penyuluhan dan pelatihan tentang pentingnya sadar wisata. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan terhadap posisi, peran dan kedudukannya dalam konteks pembangunan kepariwisataan di daerah. Lebih jauhnya lagi dengan adanya pembinaan, penyuluhan dan pelatihan dapat meningkatkan kapasitas dan peran aktif seluruh sdm desa wisata dalam mengembangkan potensi wisata yang ada di daerah secara inovatif dalam mewujudkan pelayanan prima. sadar wisata dan Sapta Pesona (Ramadhan et al., 2023).

B. METODE PENELITIAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupa kegiatan penyuluhan dan pelatihan selama 4 hari selama tanggal 20-23 Juni 2024, bertempat di Desa Margacinta Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran Provinsi Jawa Barat. Sasaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah perwakilan / anggota yang tergabung di dalam Kompepar, Pokdarwis dan Pekerja usaha pariwisata di Desa Wisata Margacinta sebanyak 15 orang. Proses dan prosedur penyelenggaraan pelatihan terdiri dari 5 tahap diantaranya:

1. Tahap Survey Lokasi dan Observasi

Tahap ini dilakukan dalam upaya mengetahui keadaan dan potensi desa yang dapat dikembangkan serta melihat dan menganalisis permasalahan yang ada terutama pada sumber daya manusianya.

2. Tahap Perizinan

Sebagai syarat formal dalam kegiatan pengabdian berupa penyuluhan dan pelatihan ini, perizinan dilakukan pada instansi terkait terutama kepada Kepala Desa Margacinta.

3. Tahap Pengembangan Materi Penyuluhan dan Pelatihan

Tahap ini bertujuan untuk membuat sebuah panduan dalam kegiatan penyuluhan dan pelatihan bagi pemateri dan peserta. Materi terkait pelayanan prima dan sadar wisata disusun agar mempermudah peserta memahami hal-hal utama dalam pelayanan prima pada objek wisata. Dibuat dalam bentuk hard copy sehingga mudah dibaca dan dijadikan media catatan bila diperlukan

4. Tahap Kegiatan Penyuluhan dan Pelatihan Pelayanan Prima dan Sadar Wisata

Tahap ini menjadi tahapan inti yaitu tahap pelaksanaan kegiatan pemberian materi. Diawali dengan tahap penyampaian materi pelayanan prima dan sadar wisata oleh pemateri dari hasil identifikasi kebutuhan pengelola objek wisata di Desa Margacinta. Setelah pemaparan materi, agar lebih dapat dipahami oleh peserta dilaksanakan sesi tanya jawab dan diskusi dengan peserta. Kemudian untuk mempertajam hasil paparan materi pelatihan dilakukan simulasi langsung berupa teknik pelayanan agar peserta dapat mempraktikkan secara langsung bentuk pelayanan yang baik bagi wisatawan di objek wisata.

5. Tahap Evaluasi Kegiatan

Tahapan ini merupakan tahap akhir dimana tahapan ini memberikan pertanyaan langsung kepada peserta pelatihan agar pemateri mendapatkan umpan balik dari materi yang telah disampaikannya. Umpan balik ini mengukur apakah kegiatan pembinaan ini sudah memberikan pengaruh atau tidak terhadap wawasan para peserta.

Selain itu kuesioner juga digunakan untuk mengetahui kesimpulan yang tergambar dalam diagram grafik statistik sebagai persentasi hasil pembinaan yang sudah diberikan. Hasil kuesioner ini sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan.

C. HASIL DAN ANALISIS

Gambaran Desa Margacinta

Secara geografis Desa Margacinta adalah merupakan salah satu desa dari 7 desa yang berada di wilayah Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, berada di ketinggian + 5 – 30 mdpl, dengan titik koordinat 7°42'29.0" Lintang Selatan, 108°29'29.3" Bujur Timur, dengan kondisi cuaca dan klimatologi di Desa Margacinta memiliki suhu rata-rata 28°-32°, dengan batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Kalangjaladri Kec. Parigi.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Kondangajar dan Desa Kertayasa Kec. Cijulang.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Cibanten dan Desa Cimindi Kec. Cigugur.
- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Parigi dan Desa Parakanmanggu Kec. Parigi

Luas wilayah Desa Margacinta 1.422,070 ha (14,221 km²) yang terdiri atas 18,07% pemukiman, 15,75% daratan yang digunakan untuk lahan pertanian, serta 1,40% lahan budidaya perikanan. Sebagaimana wilayah tropis, Desa Margacinta mengalami musim kemarau dan musim penghujan dalam tiap tahunnya. Rata-rata perbandingan musim penghujan lebih besar daripada musim kemarau, hal itu disebabkan karena wilayah yang masih hijau dengan vegetasi serta relatif dekat dengan wilayah perbukitan dan pegunungan. Berdasarkan data profil desa, jumlah penduduk Desa Margacinta pada tahun 2022 sebanyak 2.953 jiwa, dengan jumlah kepala keluarga 1.377 KK, dan terdiri atas perempuan 1.519 jiwa dan laki-laki 1.434 jiwa (Hanapia et al., 2023). Dengan melakukan survey dan observasi dapat mendapatkan informasi lebih jelas tentang lokasi pengabdian kepada masyarakat.

Tahap Observasi dan Perizinan

Kegiatan ini diawali dengan kegiatan observasi (Gambar 1), terkait dengan potensi-potensi desa dan hal-hal yang dibutuhkan oleh Kompepar dan Pokdarwis dalam upaya pengembangan objek wisata di Desa Margacinta. Dari hasil observasi lapangan dan diskusi dengan Kompepar dan Pokdarwis didapat informasi terkait hal yang dibutuhkan, guna peningkatan kualitas anggota serta dalam upaya pengembangan objek wisata yang ada di Desa Margacinta.



Gambar 1. Kegiatan Observasi dan Perizinan

Sumber: Dokumentasi penulis, (2024)

Dari hasil kegiatan observasi ini disepakati bahwa penyuluhan dan pelatihan pelayanan prima dan sadar wisata menjadi bahasan yang akan dilaksanakan pada kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat. Kegiatan ini pun disertai dengan proses perizinan kepada instansi terkait.

Tahap Pengembangan Materi Penyuluhan dan Pelatihan

Setelah izin didapat dari Desa dalam hal ini adalah Bapak H Enceng Anwar Solihin selaku Kepala Desa Margacinta, selanjutnya adalah kegiatan pengembangan materi penyuluhan dan pelatihan. Pada kegiatan ini disusun modul agar materi pelayanan prima dan sadar wisata yang disampaikan terstruktur dan mudah dipahami oleh para peserta. Adapun ruang lingkup materi yang diberikan pada peserta selama kegiatan diantaranya adalah:

- a. Pengertian Pelayanan Prima
- b. Kunci Dasar Pelayanan Prima
- c. Atribut pada Kualitas Pelayanan
- d. Membangun Kualitas Pelayanan
- e. Kegunaan Pelayanan Prima
- f. Kegiatan dan Aktifitas Pariwisata
- g. Sapta Pesona

Tahap Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan dan Pelatihan

Setelah modul materi disiapkan kegiatan inti yakni penyuluhan dan pelatihan pelayanan prima dan sadar wisata kepada masyarakat Desa Wisata yang diwakili oleh Kompepar dan Pokdarwis Desa Margacinta. Kegiatan penyuluhan dan pelatihan ini diikuti oleh 20 peserta. Kegiatan diawali dengan

sambutan dari Ketua Kelompok Pengabdian Masyarakat Bapak Moch. Agus Syadad Saefullah, dilanjutkan sambutan oleh Bapak Asep Dani selaku Kepala Urusan Perencanaan perwakilan Kepala Desa Margacinta.



Gambar 2. Pemaparan Materi Pelayanan Prima

Sumber: Dokumentasi penulis, (2024)

Para peserta mendapatkan pemaparan materi disertai dengan diskusi interaktif. Agar peserta lebih memahami bagaimana penerapan pelayanan prima kepada wisatawan (Gambar 2), maka diadakan *role playing* untuk mempraktikkan konsep pelayanan prima oleh peserta. Disamping itu, para peserta membutuhkan arahan dan bimbingan terkait pentingnya sadar wisata bagi pengelola objek wisata dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi wisatawan.

Melihat kebutuhan para peserta, kegiatan pelatihan dilanjutkan dengan kegiatan simulasi penerapan pelayanan prima kepada wisatawan (Gambar 3), dengan dibuatkan kelompok-kelompok yang terdiri dari kelompok pengelola objek wisata dan kelompok wisatawan. Masing-masing kelompok melakukan perannya masing-masing. Dalam kegiatan simulasi ini peserta mempraktikkan bagaimana menyambut wisatawan dengan sopan dan ramah, menjelaskan keunikan dari objek wisata dan menyampaikan informasi terkait objek wisata lainnya yang dapat wisatawan kunjungi. Sebuah objek wisata akan sulit dan tidak optimal berkembang jika masyarakat sekitar tidak ikut mendukung dan menyadari akan pentingnya masyarakat sadar wisata. Masyarakat tidak hanya merasa kurang memiliki rasa bangga terhadap pariwisata yang ada di desanya, tetapi juga masyarakat tidak merasa akan mendapatkan keuntungan dari adanya kegiatan pariwisata yang ada di desa (Saefullah et al., 2023).



Gambar 3. Simulasi Pelayanan Prima

Sumber: Dokumentasi penulis, (2024)

Dari hasil diskusi didapat informasi bahwa Kompepar dan Pokdarwis Desa Margacinta berharap memiliki Standar Operasional Pelayanan Prima, sehingga setelah kegiatan simulasi para peserta mendapat bimbingan dalam pembuatan SOP Pelayanan Prima bagi pengelola objek wisata seperti berikut:

- a. Menyambut tamu dengan ramah dan sopan
- b. Memberikan penjelasan umum tentang objek wisata
- c. Memandu wisatawan apabila diperlukan
- d. Menyampaikan kepada wisatawan untuk terlibat menjaga kebersihan dan keamanan objek wisata
- e. Menyampaikan informasi area tempat ibadah, toilet, tempat istirahat dan tempat oleh-oleh atau souvenir
- f. Meminta saran dan komentar terkait objek wisata
- g. Mengucapkan terima kasih, semoga mereka bisa berkunjung kembali dilain kesempatan.

Tahap Evaluasi Kegiatan

Tahap akhir pada kegiatan ini adalah tahap evaluasi. Pada tahap ini pemateri memberikan beberapa pertanyaan kepada peserta untuk mendapatkan umpan balik dari materi yang telah disampaikan. Dari hasil pengajuan pertanyaan kepada peserta, peserta dapat menjawab dengan baik. Setelah kegiatan inti dilakukan, kuesioner diberikan kepada peserta untuk mengukur bagaimana pemahaman peserta terhadap materi pelayanan prima dan sadar wisata. Tabel 1 memmmberikan data hasil olahan pernyataan kuesioner yang dibagikan kepada 10 peserta yang mengikuti kegiatan penyuluhan dan pelatihan.

Tabel 1 Distribusi Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Kegiatan penyuluhan dan pelatihan ini benar-benar dibutuhkan oleh pengelola Objek Wisata di Desa Margacinta	10	0
2	Saya merasa puas dengan kegiatan ini	10	0
3	Kegiatan ini akan memberikan dampak positif terhadap pengembangan objek wisata di Desa Margacinta	10	0
4	Materi Pelayanan Prima dan Sadar Wisata sangat tepat diberikan pada kegiatan ini dalam rangka peningkatan kualitas pengelola objek wisata di Desa Margacinta	10	0
5	Metode yang digunakan oleh pemateri/instruktur sangat tepat	10	0
6	Kegiatan pembinaan ini akan meningkatkan kompetensi para pengelola objek wisata di Desa Margacinta	10	0
7	Dalam pelayanan prima diperlukan Standar Operasional Prosedur	10	0
8	Pengetahuan masyarakat akan meningkat apabila mengetahui pentingnya sadar wisata	10	0
9	Kegiatan Pariwisata dapat meningkatkan perekonomian suatu desa	10	0
10	Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini memerlukan proses yang berkelanjutan, dengan materi dan bahasan yang baru	10	0

Sumber : Kuesioner olahan penulis 2024.

Seluruh peserta 100% menjawab ya dengan pernyataan – pernyataan yang diberikan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat memang diperlukan dalam upaya memberikan pengetahuan dan berbagi informasi, mengenai pelayanan yang terbaik kepada wisatawan atau konsumen pada kawasan desa wisata. Dalam setiap pelayanan diperlukan suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memberikan suatu standar yang sama dalam memberikan pelanan kepada wisatawan yang berkunjung.



Gambar 4. Kegiatan Akhir Pelatihan

Sumber: Dokumentasi penulis, (2024)

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan tingkat kunjungan wisatawan. Pelayanan merupakan merupakan kelangsungan hidup dari penghasil produk/jasa, baiknya pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah hal yang penting dalam suatu produk jasa pelayanan yang baik dapat meningkatkan nilai terhadap jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Kepuasan wisatawan yaitu harapan atau persepsi yang berkaitan dengan hal-hal dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk (Silalahi et al., 2018).

Pemberdayaan masyarakat mitra menjadi sangat penting dalam rangka meningkatkan kesadaran dan partisipasi warga masyarakat untuk meningkatkan kemampuan dalam rangka memngoptimalkan potensi yang dimilikinya (Rusdiyana & Permatasari, 2021). Bagi masyarakat desa wisata keterlibatannya dan dukungannya sangat diperlukan sehingga materi sadar wisata wajib di sosialisasikan lebih lanjut. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Margacinta perlu proses berkelanjutan sehingga berdampak kepada pengetahuan, keahlian dan pengalaman seluruh Kompepar, Pokdarwis dan masyarakat Desa Wisata Margacinta umumnya.

D. SIMPULAN

Wisata Margacinta memiliki potensi daya tarik alam yang mendukung kegiatan wisata alam, daya tarik buatan, daya tarik seni dan budaya, kerajinan, budidaya dan kuliner. Dari beberapa potensi daya tarik wisata tersebut ada beberapa potensi daya tarik wisata yang sudah dimanfaatkan secara optimal seperti body rafting, jembatan sasak pongpet, *outbound*, kesenian badud, kesenian gondang, kerajinan kolotok, kerajinan gelang, dan kuliner khas jole. Selanjutnya memiliki wisata goa, wisata mancing, wisata mangrove, saung angklung mang koko, seni beluk, budidaya kepiting, budidaya udang, budidaya jamur, kerajinan angklung, dan kuliner jus honje. Dalam pengelolaannya diperlukan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan pengalaman. Sehingga kegiatan penyuluhan dan pelatihan secara berkelanjutan sangat diperlukan bagi para anggota Kompepar dan Pokdarwis beserta seluruh warga masyarakat di Desa Wisata Margacinta ini. Materi pelayanan prima dan sadar wisata baru awal dalam upaya meningkatkan peran serta seluruh pihak pada pengelolaan suatu Desa Wisata.

Dari hasil kegiatan ini, terdapat beberapa saran kepada kami dan berbagai pihak lainnya guna menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam langkah-langkah strategis peningkatan usaha pengelolaan Desa Wisata. Bagi pihak akademisi lainnya, diharapkan dapat bersama - sama memberikan pendampingan, pembinaan dalam aspek lainnya seperti strategi digital pemasaran objek wisata, pengolahan produk makanan dan minuman dan penyusunan standar prosedur manajemen pariwisata

guna meningkatkan kompetensi anggota Kompepar dan Pokdarwis dan mengembangkan objek di desa wisata. Aparatur pemerintahan baik tingkat Desa, Kecamatan, Kabupaten hingga Provinsi dapat dengan maksimal menjalin kerjasama dengan beberapa *stakeholders* baik pemerintah atau swasta guna mendapatkan modal yang dapat digunakan untuk pengembangan aspek fisik objek wisata maupun pengembangan sumber daya manusia.

DAFTAR REFERENSI

- Hanapia, A. Y., Hamzah, R. A., & Sukarso, A. (2023). Pembentukan Eduwisata Sebagai Penunjang Usaha Sentra Lebah Madu Di Desa Margacinta Kabupaten Pangandaran. *Abdimas Galuh*, 5(1), 155. <https://doi.org/10.25157/ag.v5i1.9138>
- Kemenpar. (2019). UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. 1, 105–112.
- Ramadhan, G., Saefullah, M. A. S., & Iskandar, R. (2023). Peningkatan Kualitas Kelompok Sadar Wisata Melalui Pembinaan Pelayanan Prima. *Journal of Empowerment*, 4(1), 75. <https://doi.org/10.35194/je.v4i1.3517>
- Rusdiyana, E., & Permatasari, P. (2021). Peningkatan Pemahaman Masyarakat Untuk Mendukung Pengembangan Desa Wisata Giripurno. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5(5), 3–9.
- Saefullah, M. A. S., Iskandar, R., & Rusmana, O. (2023). Strategi Pengembangan Potensi Wisata Alam Puncak Lendra Desa Neglasari Kabupaten Garut. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(3), 437–448. <https://doi.org/10.60126/maras.v1i3.77>
- Salsabila, S. N., Anshori, M. I., Kamil, A., & Jamilati, N. (2024). Strategi Inovatif Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Industri Parawisata di Bangkalan. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 2(1), 176–190.
- Silalahi, E., Abbas, & Suprianto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Istana Maimun. *Jurnal Pendidikan*, 1(1), 1-8.