

## **Peningkatan Kompetensi Masyarakat Berbasis Sapta Pesona Melalui Service Excellent Di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan**

**Liliana Dewi<sup>1</sup>, Subur Karyatun<sup>2</sup>, Reza Emelia<sup>3</sup>**

Universitas Nasional, Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
Email: liliana.dewi@civitas.unas.ac.id

### **Abstract**

Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan is a community Betawi cultural preservation centre. Research problem are communities lack of socialization, and training about destination tourism management impacted to service excellence and environment. The objective of this community service on Perkampungan budaya Betawi Setu Babakan is to share knowledge with communities to develop human resources tourism competencies and give service excellence. Participants are local communities and local government, UPK Setu Babakan. The result is that the local get knowledge and experience about Sapta Pesona and how to serve excellent visitors.

**Keywords:** Sapta pesona, Service excellent, Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.

### **Abstrak**

Perkampungan Budaya Betawi merupakan pusat konservasi budaya Betawi. Isu penelitian ini adalah masih kurangnya sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat mengenai manajemen destinasi pariwisata yang berdampak pada pelayanan prima dan lingkungan. Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan adalah untuk berbagi pengetahuan dengan masyarakat untuk membangun kompetensi sumber daya manusia pariwisata dan mampu memberikan pelayanan prima kepada pengunjung. Hasil kegiatan ini adalah meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap Sapta Pesona sehingga pelayanan pariwisata menjadi jauh lebih prima.

**Kata Kunci:** Sapta pesona, pelayanan prima, Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan

---

## **A. PENDAHULUAN**

Pengabdian kepada masyarakat bertujuan untuk mengamalkan ilmu pengetahuan, teknologi, seni dan budaya langsung kepada masyarakat melalui metodologi ilmiah sebagai wujud tanggung jawab akademisi mengembangkan kemampuan masyarakat sehingga dapat mempercepat laju pertumbuhan pembangunan nasional. Bentuk-bentuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat, antara lain: Pendidikan kepada masyarakat, pelayanan kepada masyarakat, kuliha kerja nyata (KKN), pengembangan wilayah secara terpadu, pengembangan hasil penelitian.

Seperti kita ketahui saat ini pariwisata telah menjadi salah satu pusat perhatian pemerintah Indonesia untuk pembangunan perekonomian. Pariwisata sebagai keseluruhan kegiatan proses yang saling terkait berhubungan dengan sector perjalanan, persinggahan wisatawan untuk mencari sesuatu yang berbeda diluar dari rutinitasnya. Ini membuat destinasi sebagai tuan rumah/host harus mempnuyai kesiapan tidak hanya infrastruktur, sarana dan prasarana namun juga persiapan kelayakan sumber daya manusia pariwisata yang berkompeten memberikan pelayanan prima kepada pengunjung atau wisatawan sehingga dapat memberikan kesan atau pengalaman yang mana dapat menarik minat kunjung ulang.

DKI Jakarta sebagai pusat pemerintahan Indonesia mempunyai banyak daya tarik wisata, salah satunya adalah Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan yang terletak di Srengseng Sawah, Kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan, memiliki luas lahan 30 hektar dan danau buatan. Sebagai pusat budaya perkampungan Budaya Betawi dibangun dengan tujuan melestarikan warisan budaya Betawi. Didirikan pada tanggal 18 Agustus 2000 melalui Surat Keputusan Gubernur SKI Nomor 92 Tahun 2000.

Saat ini Perkampungan Budaya Betawi berfungsi sebagai tempat wisata alternatif dengan di tamani pepohonan buah-buahan, seperti pohon manga, palem, melinjo, rambutan, jambu, pandan, kecapi, jambang, krendang, guni, Nangka, cimpedak, nam-nam, dan jengkol. Daya tarik wisata lain yang ditawarkan kepada wisatawan adalah wisata kuliner khas Betawi seperti kerak telur, toge goreng, arum manis, rujak bebek, soto Betawi, es potong, es duren, bir pletok, nasi uduk, nasi ulam. Atraksi wisata budaya lainnya antara lain rumah-rumah khas budaya Betawi yang dibagi tiga macam, yaitu rumah Betawi Gudang atau Kendang, rumah Budaya Betawi Kebaya atau Bapang, dan rumah Joglo. Selain itu juga atraksi seni wisata seperti tari lenong, tari topeng, tanjidor, marawis, gambang kromong, lenggang nyai, narojeng. Upacara adat seperti penganten sunat pindah rumah, khatam Qu'ran Njuh Bulan.

Adapun kajian yang pernah dilakukan sebelumnya dilakukan oleh Diana Susilowati (2010) berkaitan dengan upaya pelestarian kampung budaya betawi di Setu ini. Upaya serupa juga dilakukan oleh Ridwan Ahmad Ma'arif (2019) dengan membuat rancangan website guna memberikan edukasi budaya betawi kepada khalayak umum.

Dalam hal ini tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan adalah untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia pariwisata untuk mewujudkan masyarakat yang paham akan pengelolaan usaha pariwisata, dan memiliki pengetahuan akan Sapta Pesona sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada pengunjung.

## **B. METODE PENELITIAN**

Waktu pelaksanaan kegiatan diawali sebelumnya dengan beberapa persiapan, antara lain wawancara dengan pihak UPK Setu Babakan dan Ketua RW 8 sekaligus melakukan observasi lapangan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di lapangan agar menjadi lebih tepat guna. Tahap berikutnya adalah penyerahan permohonan ijin melakukan pengabdian kepada masyarakat dan penentuan kesepakatan jadwal pelaksanaan sekaligus target peserta pelatihan.

Tahap selanjutnya adalah persiapan teknis pemilihan tempat pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat. Terpilih Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan sector C sebagai tempat pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dengan peserta dari para pelaku usaha dan masyarakat RW 8 di sekitar Kawasan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.

Disebabkan masih dalam masa Pembatasan Sosial Berskala Besar maka jumlah partisipan yang hadir dibatasi mengikuti kegiatan ini, jumlah yang disetujui adalah 16 orang, terdiri dari dua pemateri, 1 mahasiswa, 13 orang dari masyarakat RW 8 Srengseng Sawah, Jakarta Selatan. Metode pelatihan dilakukan dengan presentasi kemudian praktek kemudian dilanjutkan dengan sesi diskusi bersama.

## **C. HASIL DAN ANALISIS**

### **Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan sosialisasi Sapta Pesona**

Aktivitas pemberdayaan masyarakat mempunyai beberapa tujuan, yaitu: 1) meningkatkan kemampuan individu, kelompok, masyarakat agar mampu mandiri mengelola perekonomian, 2) meningkatkan harkat dan martabat kehidupan masyarakat, 3) transformasi kehidupan masyarakat, 4)

menumbuhkan etos kerja, disiplin, hemat, kreatif, efektif dan efisien agar dapat menciptakan kemandirian (Haris, 2014) dalam (Hilman, 2020).

Kegiatan ini mayoritas dihadiri oleh masyarakat dari karang taruna, pedagang umkm, satpam, karyawan di tempat wisata Setu Babakan. Hasil di lapangan ditemukan bahwa masyarakat sudah mengetahui namun belum menerapkan konsep Sapta Pesona. Rendahnya tingkat kebersihan yang ditandai dengan sampah yang berserakan di kursi atau karpet untuk diduduki pengunjung, sisa makanan atau minuman yang tidak langsung diangkat begitu pengunjung selesai mengonsumsi sehingga menimbulkan banyak serangga seperti lalat dan nyamuk, belum tertata rapi pembangunan tempat usaha, hal ini membuat pengunjung yang datang tidak betah lama menikmati suasana sambil menikmati kuliner yang ditawarkan. Oleh sebab itu, dibutuhkan pemahaman konsep sapta pesona perlu dipahami dan dipedomani.

Berdasarkan hasil diskusi, pengembangan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan ini telah berhasil membuka kesempatan berusaha bagi masyarakat setempat melalui wisata kuliner, wisata museum, kegiatan jogging, maupun wisata budaya. Hasil sosialisasi diketahui bahwa peran mahasiswa prodi pariwisata sebagai pendamping dibutuhkan agar dapat dilanjutkan oleh generasi muda.

Sapta pesona merupakan tujuh unsur utama dalam kegiatan kepariwisataan untuk meningkatkan daya tarik wisata, diantaranya; aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah tamah, kenangan (Anwar, 2018). Unsur aman berupaya untuk menciptakan keadaan lingkungan dan suasana yang tentram, bebas dari rasa terancam. Unsur tertib mencerminkan suasana yang teratur, rapi dan disiplin, unsur bersih merupakan kondisi lingkungan atau keadaan yang bebas dari kotoran, bau limbah, dan sampah, sakit penyakit. Unsur sejuk adalah lingkungan yang hijau, segar, nyaman, dan tentram. Unsur indah menampilkan lingkungan daya tarik wisata yang menarik, enak dipandang, tata warna, tata letak, gaya dan gerak yang serasi dan selaras. Unsur ramah tamah merupakan sikap dan perilaku yang dimiliki oleh tuan rumah ditunjukkan dengan sikap mau membantu, sopan, tersenyum, dan tulus. Unsur yang terakhir adalah kenangan, tuan rumah yang bisa memberikan kesan melekat kuat di ingatan dan perasaan pengunjung dapat menarik minat kunjung ulang. Namun apabila pengunjung mendapatkan kesan yang buruk atau tidak menyenangkan dapat mengakibatkan berkurangnya jumlah kunjungan.

### **Pelatihan Pelayanan Prima**

Berawal dari tujuh unsur sapta pesona yang perlu dipedomani oleh pelaku industri wisata maka selanjutnya dapat memberikan pelayanan prima. Hasil penelitian adalah adanya apresiasi terhadap kegiatan pelatihan ini khususnya dari pihak para wirausaha dan UPK Setu Babakan. Karena mereka belum paham sepenuhnya bagaimana cara memberikan pelayanan yang prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung. Apresiasi ini disampaikan dalam bentuk pengajuan kembali diadakannya pelatihan berkelanjutan. Pihak UPK Setu Babakan terkhusus berminat di materi pelatihan pemanduan wisata.

Setelah kegiatan pemberdayaan masyarakat berbasis Sapta Pesona melalui *service excellent* diberikan, maka tindak lanjut berikutnya adalah diberikannya pelatihan sesuai permohonan diadakannya pelatihan pemanduan wisata yang diadakan pada tahun 2021 dua kali pada bulan Januari dan September 2021.

Berikut dokumentasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan:



Gambar 1. Pemaparan materi

Sumber: Dokumentasi tim pengabdian kepada masyarakat, 2020



Gambar 2. Pelatihan pelayanan prima

Sumber: Dokumentasi tm pengabdian kepada masyarakat, 2020

#### D. SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat terbukti telah meningkatkan wawasan masyarakat dan pihak pengelola pariwisata mengenai sapta pesona sehingga memberikan berdampak positif pada pemberian pelayanan prima kepada pengunjung.

Saran sekaligus permohonan dari pihak Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan agar melaksanakan kegiatan secara berkelanjutan di tempat yang sama dengan materi yang berbeda, yaitu bagaimana cara memandu wisatawan.

## DAFTAR REFERENSI

### Journal Article:

- Anwar, A. (2018). Penerapan Sadar Wisata dan Sapta Pesona Pada Masyarakat Desa Mattirobaji Kabupaten Pangkep. *Ecosystem*, 18(Mei), 1096–1104.
- Haris, A. (2014). Memahami Pendekatan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Media. *Jupiter*, XIII(2), 50–62.
- Hilman, Y. A. (2020). *Belajar Praktik Pemberdayaan Masyarakat melalui pembentukan Desa Wisata*. 1, 49–56. <https://doi.org/10.34013/mp.v1i1.337>
- Ma'arif, R. A., Saputra, T. I., Radityatama, M. D., Apriansyah, A., & Hayati, N. (2019). perancangan sistem informasi berbasis website pada perkampungan budaya Betawi Setu Babakan. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 8(2), 67–72.
- Susilowati, D. (2010). *Upaya Pelestarian Perkampungan Budaya Betawi Di Setu Babakan Sebagai Kawasan Wisata Budaya*.

### Sumber Internet:

- (Yanuar, 2021)  
Retrieved from <https://jejakpiknik.com/setubabakan>
- (Suroto, 2017)  
Retrieved from <https://gomarketing.com/pengertian-service-excellence-dan-mengapa-penting-bagi-perusahaan/>

### Paparan Materi:

Modul Pelatihan Sumber Daya Manusia Pariwisata Berbasis Sapta Pesona Melalui Service Excellence Di Kawasan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan