



**PELATIHAN MANAJEMEN JASA PARIWISATA BERKELANJUTAN PADA POKDARWIS DESA  
BUKIT TINGGI KECAMATAN GUNUNGSARI**

***Sustainable Tourism Services Management Training In Pokdarwis Of Bukit Tinggi Village,  
Gunungsari Sub-District***

**Sulhaini<sup>1\*)</sup>, Rusdan, Rahman Dayani**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Jalan Majapahit No.62 Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat

\*Alamat korespondensi : [sulhaini@unram.ac.id](mailto:sulhaini@unram.ac.id)

(Tanggal Submission: 29 Maret 2021, Tanggal Accepted : 17 April 2021)



**Keyword :**

paket wisata,  
pariwisata  
berkelanjutan,  
desa wisata,  
pemasaran  
pariwisata

**Abstract :**

Desa Bukit Tinggi memiliki potensi wisata yang cukup besar terutama wisata yang memanfaatkan alam. Upaya-upaya untuk pengembangan potensi wisata ini diperlukan untuk membantu peningkatan kesejahteraan masyarakatnya, salah satunya adalah implementasi manajemen pariwisata berkelanjutan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan wawasan kepariwisataan dan kemampuan dalam menerapkan manajemen jasa pariwisata berkelanjutan bagi Pokdarwis desa Bukit Tinggi. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan menyiapkan materi dengan matang, berkoordinasi dengan pokdarwis dan melaksanakan pelatihan manajemen jasa pariwisata berkelanjutan. Setelah kegiatan pelatihan selesai, tim melakukan pendampingan selama dua bulan. Sejak awal kegiatan hingga selesai, tim mengedepankan protokol kesehatan. Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan ini adalah sebagian besar peserta belum memahami manajemen jasa pariwisata berkelanjutan, terlihat dari masih kurangnya pemahaman tentang sifat jasa dan strategi pemasaran jasa pariwisata, wawasan kepariwisataan berkelanjutan, pasar dan pemasaran pariwisata. Keaktifan peserta saat pelatihan cukup tinggi terlihat dari suasana diskusi dan tanya-jawab. Hal yang menarik dari kegiatan pelatihan ini adalah Pokdarwis desa Bukit Tinggi berencana menambah paket wisata sesuai dengan potensi waduk Meninting yang sedang dibangun, seperti; triatlon (lari, renang, bersepeda), dan rekreasi waduk (sampam tradisional, sampam mesin). Namun demikian, masih ada kendala infrastruktur jalan, masalah sampah, belum melibatkan banyak element masyarakat karena sebagian dari mereka bersikap negative terhadap pariwisata.

Panduan sitasi / Citation guidance (APPA 7<sup>th</sup> edition) :

Sulhaini, Rusdan, & Dayani, R.. (2021). Pelatihan Manajemen Jasa Pariwisata Berkelanjutan pada Pokdarwis Desa Bukit Tinggi Kecamatan Gunungsari. *Jurnal Abdi Insani Universitas Mataram*, 8 (1), 94-99. <http://doi.org/10.29303/abdiinsani.v8i1.341>.

## PENDAHULUAN

Pembangunan suatu negara atau daerah tidak terlepas dari pembangunan sektor pariwisata dan terintegrasi dengan sektor-sektor lainnya dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat baik nasional maupun lokal. Salah satu daya tarik wisata yang sedang tumbuh dan banyak tersebar di Indonesia adalah Desa (Kampung) Wisata yang perkembangannya cukup pesat dan menjadi perhatian banyak pihak. Perkembangan ini tentunya harus disikapi dengan mengembangkannya, menatanya, dan mengelolanya dengan memperhatikan manfaat bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya.

Di Pulau Lombok, sudah banyak desa yang menjadi Desa Wisata dengan menampilkan ciri khas masing-masing dan beberapa diantaranya telah terkenal hingga ke mancanegara, seperti: Sesaot dan Narmada di Lombok Barat; Kerujuk di Lombok Utara; Bilebante dan Setanggor di Lombok Tengah; Sembalun dan Tete Batu di Lombok Timur (Dayani dan Sagir, 2013). Perkembangan Desa Wisata tersebut didasarkan pada peran serta seluruh masyarakat setempat dengan memanfaatkan sumber daya alam, sumber daya manusia, serta sumber daya budaya yang tersedia. Untuk itu, perlu dilakukan pembangunan pariwisata lintas sektor dengan tujuan untuk mencapai perkembangan pariwisata yang berkelanjutan serta inklusif yang berdampak positif bagi lingkungan hidup dan budaya setempat (Soekardijo, 1997).

Pengembangan Desa Wisata akan mendorong ekonomi produktif yang dilakukan oleh masyarakat sendiri. Selain itu, sektor pariwisata juga diyakini dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal, sehingga secara tidak langsung dalam jangka panjang dapat menjamin keberlanjutan kegiatan kepariwisataan sebagai bagian dari pengembangan ekonomi lokal dan daerah baik untuk generasi masyarakat saat ini maupun masa yang akan datang (Hermawan, 2016). Selanjutnya sektor pariwisata juga dapat menjadi katalisator peningkatan keterkaitan kota-desa serta menstimulasi perkembangan desa dari desa miskin menjadi desa berkembang dan selanjutnya menjadi desa mandiri (Agunggunanto dkk., 2016).

Desa Bukit Tinggi dengan topografi yang berbukit-bukit merupakan desa yang baru muncul (pemekaran dari Desa Penimbung) dan mulai dikenal sebagai salah satu daerah tujuan wisata alam Gunungsari. Potensi wisata yang dimiliki Desa Bukit Tinggi relatif banyak terutama wisata yang memanfaatkan alam, seperti: hutan lindung, air terjun, dan lain-lain. Aktivitas pariwisata di Desa Bukit Tinggi ini dikelola oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang masih belum banyak memiliki wawasan pariwisata. Mereka sangat menyadari kondisi pengetahuan tersebut dan sangat membutuhkan adanya sentuhan program peningkatan kapasitas anggota Pokdarwis tersebut dari pihak manapun yang peduli dengan pengembangan pariwisata berbasis masyarakat desa.

Pada tahun 2019, pendampingan pembentukan paket-paket wisata yang terintegrasi dengan potensi yang ada dan berkelanjutan di desa Bukit Tinggi telah dilakukan pada tahun 2019, Adapun hasilnya dapat di lihat pada Table 1.

Berdasarkan hasil observasi terakhir, pengelola wisata yang dalam hal ini Kelompok Sadar Wisata Desa Bukit Tinggi masih menghadapi kendala dengan keterbatasan kemampuan penerapan pengelolaan wisata berkelanjutan. Berdasarkan kenyataan tersebut dirasa sangat perlu dilakukan kegiatan dalam bentuk pelatihan manajemen jasa pariwisata berkelanjutan bagi Pokdarwis di Desa Bukit Tinggi Kecamatan Gunungsari, agar tercapai optimalisasi pemanfaatan sumber daya lokal dan pelesatريان lingkungan. Secara singkat, permasalahan yang diajukan dalam kegiatan ini adalah "Pokdarwis Desa Bukit Tinggi masih belum banyak memiliki wawasan pariwisata dan belum mampu

menerapkan manajemen jasa pariwisata berkelanjutan sehingga paket wisata yang sudah dibuat belum bisa terlaksana sebagaimana seharusnya.”.

Tabel 1. Tabel. Paket-paket wisata

NO	NAMA PAKET	SARAT & KETENTUAN	BIAYA Rp	KET.
1	Soft Trekking Package	1. 2 - 4 pax	1. 110.000,-	INCLUDING ; Guiding, Entrance Fee, Lunch box, Fresh Coconut, Bottle mineral water.
		2. 5 - 10 pax	2. 100.000,-	
		3. 11 – UP pax	3. 90.000,-	
2	Camping Ground	1. 2 – 4 orang	1. 150.000,-,	Including; dinner, breakfast, tent camp, bottle mineral water, warm coffee, security officer fees
		2. 5 – 10 orang	2. 140.000,-	
		3. 11– UP orang	3. 130.000,-	
3	Pengolahan Gula Semut dan Gula Bricket	1. 2 – 4 orang	1. 110.000,-	Including; Guiding, Entrance Fee, Lunch box, Fresh Coconut, Bottle mineral water, warm coffee.
		2. 5 – 10 orang	2. 100.000,-	
		3. 11 –UP orang	3. 90.000,-	

## METODE PELAKSANAAN

Untuk menjamin kelancaran kegiatan Pengabdian pada Masyarakat, tim melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait, yakni: Kepala Desa Bukit Tinggi dan Pengurus Pokdarwis Desa Bukit Tinggi, LPPM Unram, tokoh masyarakat, tokoh agama, dan lainnya. Selain itu, tim juga berkoordinasi dengan Pokdarwis desa Bukit Tinggi dalam persiapan kegiatan pelatihan hingga pendampingan. Komunikasi yang sangat baik telah terjalin lama karena tim telah melakukan kegiatan pengabdian secara berkelanjutan dengan mereka. Kegiatan ini dilakukan dengan tatap muka dengan pengurus Pokdarwis desa Bukit Tinggi. Kegiatan ini terlihat pada Gambar 1.
- b. Melaksanakan pelatihan manajemen jasa pariwisata berkelanjutan dengan materi: pemasaran pariwisata, wawasan kepariwisataan berkelanjutan, serta sifat jasa dan strategi pemasaran jasa pariwisata (Gambar 2). Materi pelatihan telah disusun matang oleh tim dengan terlebih dahulu melakukan studi literatur dan juga mempelajari perkembangan dunia bisnis pariwisata terutama di desa. Selain itu juga, pengalaman tim mengajar mata kuliah manajemen pemasaran jasa sangat membantu.
- c. Pendampingan selama dua bulan yang pelaksanaannya tergantung situasi dan tidak bersifat formal. Hal ini untuk memastikan para peserta/ baik pengurus maupun anggota Pokdarwis desa Bukit Tinggi memahami dengan baik materi yang telah diberikan pada pelatihan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kegiatan koordinasi.

Tim pengabdian dengan berbagai pihak yang terkait, seperti; pihak pemerintah desa Bukit Tinggi, tokoh masyarakat, dan pengurus Pokdarwis desa Bukit Tinggi, yang intinya bahwa tim bermaksud mengadakan pelatihan manajemen jasa pariwisata berkelanjutan bagi Pokdarwis setempat.

Selanjutnya, tim melakukan koordinasi dengan pengurus Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) desa Bukit Tinggi. Inti dari kegiatan koordinasi dengan pengurus Pokdarwis ini adalah menyepakati waktu, tempat, dan tanggal pelaksanaan kegiatan pelatihan. Hasil koordinasi disepakati bahwa pelatihan dilakukan pada hari Minggu tanggal 23 Juli 2020 mulai jam 09.00 sampai selesai, sementara tempat pelaksanaan kegiatan di Lesehan Green Asri dengan pertimbangan antasipasi covid 19 yang masih terjadi.



Gambar 1. Koordinasi tim dengan Pokdarwis

## 2. Kegiatan pelatihan

Pertama, tim pelaksana pengabdian menyiapkan materi pelatihan sesuai dengan yang ada dalam proposal yakni wawasan kepariwisataan berkelanjutan, pemasaran pariwisata, serta sifat jasa dan strategi pemasaran jasa pariwisata. Sebagian besar peserta (anggota pokdarwis) belum memahami manajemen jasa pariwisata berkelanjutan, terlihat dari masih kurangnya pemahaman tentang sifat jasa dan strategi pemasaran jasa pariwisata, wawasan kepariwisataan berkelanjutan, pasar dan pemasaran pariwisata.

Kedua, melaksanakan pelatihan / penyuluhan manajemen jasa pariwisata berkelanjutan pada Kelompok Sadar Wisata Desa Bukit Tinggi. Kegiatan pelatihan/penyuluhan dilaksanakan pada hari Minggu tanggal 23 Juli 2020 mulai jam 09.00 sampai selesai bertempat di Lesehan Green Asri sesuai dengan rencana. Kegiatan ini dilaksanakan oleh oleh Tim pengabdian dan diikuti oleh anggota dan pengurus Pokdarwis desa Bukit Tinggi Kecamatan Gunungsari.

Ketiga, materi penyuluhan yang disampaikan meliputi; wawasan kepariwisataan berkelanjutan, pemasaran pariwisata, serta sifat jasa dan strategi pemasaran jasa pariwisata. Keaktifan peserta saat pelatihan cukup tinggi terlihat dari suasana kegiatan diskusi dan tanya-jawab yang hidup terutama karena kehadiran tokoh-tokoh kunci Pengurus Pokdarwis desa Bukit Tinggi. Peserta juga bersedia menularkan pengetahuannya kepada rekan-rekan Pokdarwis yang kebetulan tidak dapat menghadiri kegiatan pelatihan.



Gambar 2. Suasana diskusi / Tanya –jawab saat pelatihan berlangsung.

### 3. Kegiatan pendampingan

Desa Bukit Tinggi memiliki potensi wisata relatif besar terutama wisata yang memanfaatkan alam, seperti: hutan lindung, air terjun, *camping ground* (bumi perkemahan), dan sekarang lagi dibangun waduk meninting yang berlokasi di lembah bukit – bukit di desa Bukit Tinggi, dan lain-lain.

Pokdarwis menerapkan pengetahuan yang didapat dari pelatihan dan berupaya meningkatkan pengetahuan manajemen jasa kepariwisataan berkelanjutan sesuai dengan perkembangan yang terjadi. Pokdarwis sepakat untuk menerapkan secara konsisten paket-paket wisata yang telah dibuat pada saat sebelumnya bersama tim pengabdian dari UNRAM, dan berencana untuk menambah paket wisata di masa yang akan datang. sesuai dengan potensi dari waduk meninting yang lagi dibangun Pokdarwis menambah paket wisata sesuai dengan potensi dari waduk Meninting yang lagi dibangun .seperti, triathlon (lari, renang, bersepeda), rekreasi waduk (sampan tradisional, sampan mesin) dan lainnya.

Dari pengamatan tim selama kegiatan pelatihan dan pendampingan, dapat diketahui bahwa Pokdarwis desa Bukit Tinggi sangat antusias dan bersemangat mengembangkan potensi wisata desanya. Mereka melihat harapan besar datang dari potensi wisata, dan merekapun semangat dalam mengembangkan ide ide untuk menciptakan paket pake wisata sehingga lebih beragam dan menarik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan pengabdian, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Terjalannya komunikasi dan kerjasama yang semakin baik antara tim dengan Pokdarwis, pimpinan dan tokoh masyarakat desa Bukit Tinggi.
- b. Meningkatnya pemahaman Pokdarwis desa Bukit Tinggi tentang manajemen jasa pariwisata yang berkenajutan
- c. Meningkatnya kreatifitas Pokdarwis desa Bukit Tinggi dalam mengembangkan paket paket wisata yang lebih beragam dan menarik.

## B. Saran

Beberapa saran yang perlu diperhatikan, yakni :

- a. Berhubung jasa mempunyai sifat-sifat khusus; (1) tidak berwujud, maka bukti fisik / paket wisata harus jelas, (2) tidak terpisahkan, maka saat pelayanan diberikan harus ekselen, (3) jasa bervariasi, anggota pokdarwis harus meningkatkan pengetahuan untuk mendapatkan standar rata-rata tentang pelayanan, (4) jasa dapat musnah ( tidak ada persediaan ) untuk itu perlu inovasi dalam strategi pemasaran sesuai bauran pemasaran jasa, (5) tidak menimbulkan kepemilikan, untuk itu perlu juga inovasi dalam pengembangan subyek/anggota pokdarwis maupun obyek wisata /paket wisata.
- b. Menerapkan konsep pariwisata berkelanjutan dengan melibatkan semua unsur Stakeholders, agar tercapai pemanfaatan sumber daya pariwisata secara optimal.
- c. Selalu menjalin kerjasama dengan berbagai pihak seperti; Instansi pemerintah yang berkaitan dengan industri, UMKM, koperasi, pariwisata, dan kehutanan, LSM yang bergerak dibidang Lingkungan Hidup, kepolisian untuk dukungan keamanan, staf desa , pemuka masyarakat, dan pemuka agama.
- b. Mengusulkan ke pemerintah kabupaten Lombok Barat atau instansi terkait untuk membuka atau pengerasan jalan menuju lokasi wisata, pemasangan rambu jalan atau arah, dan bak penampung sampah yang lebih banyak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agunggunanto, E.Y., Arianti, F., & Kushartono, E.W. (2016). Pengembangan Desa Mandiri Melalui Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), 67-81.
- Dayani, R., & Sagir, J. (2013). Daya Saing Obyek Wisata Nusa Tenggara Barat, Studi pada Obyek Wisata Pulau Lombok, Laporan Penelitian, BPPD NTB dan FEB Unram, Mataram
- Hermawan, H. (2016). Dampak Pengembangan Desa Wisata Nglanggeran Terhadap Ekonomi Masyarakat Lokal. *Jurnal Pariwisata*, 3 (2), 105-117
- Soekardijo, R.G. (1997). Anatomi Pariwisata (memahami Pariwisata Sebagai “systemic Linkage), Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.