

## PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI PELATIHAN SADAR WISATA DI KAWASAN PARIWISATA SENGGIGI KABUPATEN LOMBOK BARAT

Abdurrahman\*, Baiq Handayani Rinuastuti, Muhammad Mujahid Dakwah,  
Zamroni Alpian Muhtarom, Didy Ika Supryadi, Taufan Handika Putra

*Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram*

*Jalan Majapahit No.62 Mataram – NTB, Indoensia*

Korespondensi: [abdurrahmanfeb@unram.ac.id](mailto:abdurrahmanfeb@unram.ac.id)

Artikel history :	Received	: 20 Maret 2024	DOI : <a href="https://doi.org/10.29303/pepadu.v5i2.4999">https://doi.org/10.29303/pepadu.v5i2.4999</a>
	Revised	: 28 April 2024	
	Published	: 30 April 2024	

### ABSTRAK

Tujuan dari program pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pemahaman kepada peserta pelatihan khususnya pada pelaku pariwisata di Desa Senggigi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan. Metode pelatihan yang diberikan meliputi pengelolaan dan penataan tempat-tempat wisata, keramah-tamahan (hospitality) dan melakukan Focus Group Discussion (FGD) dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pariwisata di Kawasan Senggigi. Hasil pelatihan menunjukkan bahwa peserta mendapat pemahaman yang baik tentang kesadaran dalam menjaga kawasan pariwisata yang berkelanjutan dengan membuat rencana program peningkatan kualitas pelayanan obyek wisata berbasis sapta pesona di kawasan pariwisata Senggigi. Melalui kegiatan pengabdian ini peserta mampu menyusun dan menyampaikan ide dan aspirasi kepada pemangku kepentingan atau pemerintah setempat.

**Kata Kunci:** Kawasan Pariwisata, Kualitas Pelayanan, Sadar Wisata, Sapta Pesona.

### ABSTRACT

The purpose of this community service program is to increase understanding to training participants, especially tourism actors in Senggigi Village to provide the best service to tourists. The training methods provided include management and arrangement of tourist attractions, hospitality and conducting Focus Group Discussions (FGDs) in order to increase public awareness of tourism in the Senggigi Area. The results of the training showed that participants got a good understanding of awareness in maintaining a sustainable tourism area by making a program plan to improve the quality of tourist attraction services based on Sapta Pesona in the Senggigi tourism area. Through this service activity, participants were able to compile and convey ideas and aspirations to stakeholders or the local government.

**Keywords:** Sapta Pesona, Service Quality, Tourism Awareness, Tourism Area.

### PENDAHULUAN

#### Analisis Situasi

Kawasan Pariwisata Senggigi telah ditetapkan sebagai Destinasi Pariwisata Nasional (DPN), Kawasan Strategis Pariwisata (KSP), dan Key Tourism Area (KTA) sehingga

diperlukan perhatian khusus dalam menjaga keberlangsungan kawasan tersebut. Desa Senggigi merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan Batu Layar, kabupaten Lombok Barat, provinsi Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Desa ini merupakan satu dari 6 desa dan kelurahan yang berada di kecamatan Lombok Barat. Senggigi memiliki potensi terbesar di seluruh kabupaten Lombok Barat sebagai objek wisata, dengan kawasan perbukitan dan hutan yang masih terjaga. Potensi dan sumber daya yang dimiliki Desa Senggigi tentunya tidak akan berfungsi secara harmonis jika tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia atau masyarakat untuk menjamin keamanan dan kenyamanan kawasan desanya sebagai daya tarik wisata global.

Destinasi pariwisata merupakan satu kesatuan desinasi pariwisata yang terdiri atas sejumlah kawasan pariwisata, kawasan daya tarik wisata khusus dan kawasan lainnya yang mempunyai daya tarik wisata sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah. Sedangkan pariwisata berkelanjutan adalah pariwisata yang memperhitungkan dampak ekonomi, sosial dan lingkungan saat ini dan masa depan, memenuhi kebutuhan pengunjung, industri, lingkungan dan masyarakat setempat serta dapat diaplikasikan ke semua bentuk aktifitas wisata di semua jenis destinasi wisata, termasuk wisata masal dan berbagai jenis kegiatan wisata lainnya.

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Pertiwi (2021) merupakan landasan utama untuk mengetahui kepuasan wisatawan. Menurut Tjiptono & Chandra, (2004) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Fisik (Tangible), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen
2. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
3. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dalam menangani keluhan mereka.
4. Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pelaku wisata untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
5. Empati (Empathy), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen.

Berdasarkan Pedoman Kelompok Sadar Wisata (2012), sadar wisata digambarkan sebagai bentuk kesadaran masyarakat untuk berperan aktif sebagai tuan rumah (host) dan sebagai seorang wisatawan. Salah satu bentuk kelembagaan yang berperan dalam mewujudkan dan mengembangkan sadar wisata adalah Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis). Sadar wisata adalah istilah yang dimaksudkan sebagai sebuah bentuk partisipasi serta dukungan masyarakat dalam mendorong iklim yang kondusif terhadap tumbuh dan berkembangnya kepariwisataan di suatu wilayah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sehingga dari pengertian tersebut maka sadar wisata dijabarkan antara lain dengan menumbuhkan kesadaran masyarakat agar siap berperan sebagai tuan rumah yang baik dan memahami, mampu serta bersedia untuk mewujudkan unsur-unsur sapta pesona antara lain Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah, dan Kenangan.

Sapta pesona adalah konsep sadar wisata dengan dukungan peran serta masyarakat sebagai tuan rumah destinasi dalam upaya menciptakan lingkungan dan suasana kondusif. Penerapan konsep sapta pesona ini mampu mendorong perkembangan industri pariwisata. Sadar wisata dengan konsep sapta pesona menjadi hal yang sangat penting untuk diupayakan karena Indonesia dianggap memiliki potensi pariwisata yang mendukung. Indonesia terkenal akan berbagai macam wisata alam dan budaya yang dimiliki seperti pantai, pegunungan dan adat istiadat masyarakat lokal. Perlunya sadar wisata dilakukan untuk tetap membuat

wisatsawan merasa nyaman dan ingin datang kembali untuk mengunjungi kembali tempat-tempat wisata yang ada.

Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki keindahan alam, keanekaragaman hayati, flora dan faunanya, beraneka warna seni dan budaya serta kehidupan sosial masyarakat dengan adat istiadatnya yang beragam, di Lombok Barat khususnya menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung dan merupakan modal utama dalam pembangunan pariwisata. Hal ini dimaksud agar visi yang disandang Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lombok Barat, yakni “Terwujudnya Sapta Pesona yang berbasis masyarakat” dapat terwujud. Sesuai dengan visi tersebut, partisipasi masyarakat merupakan suatu keharusan dalam pengembangan dan pembangunan pariwisata berkelanjutan, oleh sebab itu perlu upaya dalam mendorong partisipasi masyarakat dengan meningkatkan pemahaman pariwisata melalui kegiatan pelatihan dan penyuluhan pariwisata.

Dengan memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang Sadar Wisata dan Sapta Pesona secara berkelanjutan diharapkan seluruh lapisan masyarakat mampu memahami dan menerapkan nilai-nilai sadar wisata dan sapta pesona itu sendiri guna meningkatkan kualitas layanan kepada pengunjung. Dengan demikian pemerintah bersama masyarakat dan pengusaha pariwisata dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada wisatawan yang berkunjung ke wilayah Lombok Barat khususnya wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Senggigi.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu untuk melakukan “Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Pelatihan Sadar Wisata di Kawasan Pariwisata Senggigi Kabupaten Lombok Barat”, yang dikemas dalam paket pengabdian masyarakat oleh Tim Pengabdian Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui pengabdian ini antara lain 1) Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya nilai-nilai Sadar Wisata dan 2) Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya nilai-nilai penerapan Sapta Pesona. Kemudian melalui pengabdian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk 1) Mewujudkan kawasan pariwisata Senggigi sebagai desa wisata yang memiliki masyarakat yang sadar akan pentingnya penerapan nilai-nilai Sadar Wisata dengan konsep Sapta Pesona dan 2) Mewujudkan cita-cita masyarakat di kawasan pariwisata Senggigi untuk menjadi kawasan pariwisata yang maju, aman dan nyaman.

### METODE KEGIATAN

Pelaksanaan dari kegiatan pengabdian ini ditujukan untuk masyarakat di Desa Wisata Senggigi. Kawasan Pariwisata Senggigi yang terletak di Desa Wisata Senggigi, Kecamatan Batulayar, Kabupaten Lombok Barat merupakan salah satu desa wisata yang sudah lama dikenal oleh wisatawan lokal maupun mancanegara yang berada di Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat. Mengingat desa wisata merupakan destinasi tujuan utama yang diminati wisatawan asing maupun lokal maka penerapan nilai-nilai sadar wisata dengan konsep sapta pesona menjadi suatu hal yang penting untuk diterapkan dalam pengelolaan dan pengembangan Desa Wisata Senggigi. Untuk itu tim pengabdian masyarakat Jurusan Manajemen mencoba memberikan solusi antara lain 1) Memberikan ceramah mengenai sadar wisata dengan nilai-nilai sapta pesona, 2) Memberikan pelatihan terkait *hospitality* dan program pengembangan desa wisata, dan 3) Melakukan FGD dan pendampingan secara berkelanjutan selama kegiatan pengabdian pada masyarakat. Khalayak sasaran kegiatan pengabdian ini adalah pelaku pariwisata seperti Pokdarwis, Travel Agent, Pelaku UMKM, dan perwakilan dari masyarakat umum di Kawasan Pariwisata Senggigi Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat. Kegiatan ini akan dilaksanakan di Desa Wisata Senggigi, Kecamatan Batulayar, Kabupaten

Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat pada bulan Januari 2024 sampai bulan Maret 2024. Pengabdian ini akan dilakukan dengan beberapa kegiatan diantaranya :

- 1) Analisis Kondisi Obyek Wisata. Analisis ini dilakukan dengan cara menggunakan pendekatan PRA (Participatory Rural Appraisal). Pendekatan PRA merupakan sekelompok pendekatan atau metode yang memungkinkan masyarakat desa untuk saling berbagi, meningkatkan dan menganalisis pengetahuan mereka tentang kondisi dan kehidupan desa, serta membuat rencana dan tindakan nyata (Cambers, 1996 dalam Wibison, 2011). Beberapa Teknik penerapan PRA yang digunakan dalam kegiatan ini antara lain: a) Penelusuran Kebutuhan, b) Analisis Mata Pencarian, c) Penyusunan Rencana Kegiatan, d) Pemetaan, dan lain-lain. Pada akhirnya kegiatan tahap pertama ini tim pengabdian akan melakukan observasi di Desa Wisata Senggigi dan melakukan wawancara kepada masyarakat setempat tentang masalah yang dihadapi dan perbaikan-perbaikan apa saja yang harus dilakukan demi mengembangkan Desa Wisata Senggigi agar menjadi lebih baik lagi.
- 2) Pelaksanaan Kegiatan. Pengabdian masyarakat di Desa Wisata Senggigi, Kabupaten Lombok Barat dilaksanakan dalam bentuk sosialisasi pada masyarakat mengenai sadar wisata melalui konsep sapta pesona dan desa wisata. Metode yang digunakan, yakni ceramah dengan pendekatan partisipatif dan FGD.
  - a) Metode ceramah dilaksanakan dengan memberikan paparan materi untuk memberikan pengetahuan mengenai sadar wisata melalui konsep sapta-pesona, dan desa wisata, sehingga masyarakat memahami ruang lingkup materi dengan jelas. Metode ceramah dilakukan dengan cara memaparkan materi selama satu jam dengan menggunakan *sliden* yang komunikatif.
  - b) *Focus Group Discussion* (FGD) merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis semua aspek yang dibutuhkan oleh masyarakat dari suatu kegiatan, sekaligus untuk mengumpulkan informasi terkait output kegiatan yang diinginkan untuk melakukan analisis lebih lanjut sebagai bahan pertimbangan sebelum menetapkan sebuah kebijakan.



Gambar 1. Tahapan Kegiatan Pengabdian

Gambar di atas merupakan tahapan kegiatan pengabdian yang menunjukkan empat tahap utama dalam proses pelaksanaan pelatihan, yang meliputi Analisis Situasi, Penyuluhan dan Pelatihan, Pendampingan, dan Evaluasi. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing tahap tersebut:

#### 1. Analisis Situasi

Tahap ini merupakan langkah awal dalam pelaksanaan program, di mana kondisi dan kebutuhan di lapangan dianalisis secara mendalam. Tujuan dari analisis situasi adalah untuk memahami konteks, tantangan, dan peluang yang ada sebelum memulai kegiatan. Ini melibatkan pengumpulan data dan informasi melalui survei, wawancara, atau metode penelitian lainnya. Hasil dari analisis ini akan menjadi dasar untuk merencanakan tindakan selanjutnya secara tepat dan efektif.

#### 2. Penyuluhan dan Pelatihan

Setelah analisis situasi selesai, tahap berikutnya adalah penyuluhan dan pelatihan. Pada tahap ini, informasi dan keterampilan yang relevan disampaikan kepada target sasaran, seperti masyarakat, kelompok sadar wisata (Pokdarwis), atau pelaku usaha. Penyuluhan bertujuan untuk memberikan pengetahuan dasar, sementara pelatihan lebih fokus pada peningkatan keterampilan praktis. Materi yang disampaikan dapat mencakup berbagai topik sesuai kebutuhan yang telah diidentifikasi pada tahap analisis situasi.

#### 3. Pendampingan

Tahap pendampingan dilakukan setelah penyuluhan dan pelatihan untuk memastikan implementasi yang efektif dari apa yang telah dipelajari. Pendampingan melibatkan dukungan dan bimbingan langsung kepada peserta untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan baru dalam konteks nyata. Pendampingan ini bisa berupa konsultasi, monitoring lapangan, atau sesi pendampingan langsung untuk membantu peserta mengatasi tantangan yang mungkin mereka hadapi.

#### 4. Evaluasi

Tahap terakhir adalah evaluasi, yang bertujuan untuk menilai efektivitas dan dampak dari program atau kegiatan yang telah dilaksanakan. Evaluasi dilakukan dengan mengukur hasil terhadap tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, serta menilai sejauh mana perubahan yang terjadi di lapangan. Feedback dari peserta dan analisis data hasil evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi keberhasilan dan area yang perlu diperbaiki. Hasil evaluasi ini juga penting untuk perencanaan program atau kegiatan selanjutnya.

Secara keseluruhan, proses ini memastikan bahwa kegiatan pelatihan direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan, dengan fokus pada hasil yang nyata dan berdampak positif bagi masyarakat sasaran.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini diikuti oleh kurang lebih 60 peserta perwakilan dari desa-desa dari unsur perangkat Desa Senggigi, Badan Usaha Milik Desa (Bumdes), Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) serta sejumlah Pelaku Pariwisata. Tempat dilaksanakannya bertempat di Area Sea View Aruna Senggigi Resort & Convention dan menghadirkan sejumlah narasumber dari Akademisi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram (UNRAM) serta Direktur Bumdes Senteluk Jajap Abdul Wahab.

Adapun kegiatan ini dilaksanakan dengan beberapa tahapan yakni ceramah dengan pemberian atau pemaparan materi untuk memberikan pengetahuan mengenai sadar wisata melalui konsep sapta pesona dan desa wisata, sehingga masyarakat memahami ruang lingkup materi dengan jelas. Metode ceramah dilakukan dengan cara memaparkan materi selama kurang lebih satu jam. Kemudian para peserta dan semua pihak yang terlibat melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk mengetahui dan menganalisis semua aspek yang dibutuhkan oleh masyarakat, sekaligus untuk mengumpulkan informasi terkait output kegiatan untuk melakukan analisis lebih lanjut sebagai bahan pertimbangan sebelum menetapkan sebuah kebijakan, termasuk diskusi terkait permasalahan-permasalahan wisata yang sedang dialami seperti yang telah dilakukan pada tahap awal yakni analisis situasi awal obyek wisata. Tahapan identifikasi permasalahan desa dilakukan dengan menggali informasi melalui sumber primer

yakni Pokdarwis Desa, BUMDES, dan Pelaku Pariwisata terkait Desa Senggigi. Tahapan identifikasi secara garis besar dilakukan dengan menggunakan media telekomunikasi seperti telepon genggam dan aplikasi sosial media untuk mengirimkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pengabdian. Kemudian Tim Pengabdian melakukan observasi dan juga wawancara terhadap masyarakat setempat untuk lebih memahami kondisi yang sebenarnya terjadi. *Focus Group Discussion* kali ini adalah awal untuk mulai melakukan pembinaan lebih lanjut kepada desa-desa wisata yang ada di wilayah Desa Senggigi.

Tentunya dalam pelatihan ini diharapkan adanya kolaborasi triple helix yaitu kerjasama antara, akademisi, pengusaha dan pemerintah yang dalam hal ini dengan dinas terkait adalah Dinas Pariwisata (Dispar) Lombok Barat (Lobar), dan atau Destination Management Organization (DMO) serta pihak terkait lainnya bisa mengambil peran untuk terus memberikan pembinaan-pembinaan kepada desa-desa wisata yang ada di wilayah Senggigi. Kegiatan ini tentunya dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan pariwisata, oleh karenanya dibutuhkan peran aktif semua pihak agar Desa Wisata Senggigi ini bisa kembali ke zaman keemasannya 30 tahun yang lalu.



Gambar 1. Acara Pembukaan Pelatihan

Gambar 1. Di atas menggambarkan momen Acara Pembukaan Pelatihan Sadar Wisata yang diadakan di Desa Senggigi, Kabupaten Lombok Barat. Dalam gambar tersebut, dihadiri oleh Kepala Dinas Pariwisata Lombok Barat (Kadispar Lobar) atau yang mewakili tampak memberikan sambutan dan arahan kepada masyarakat, pelaku usaha, dan pelaku pariwisata setempat. Acara ini diselenggarakan sebagai bagian dari upaya peningkatan kesadaran wisata dan kualitas pelayanan pariwisata di wilayah Senggigi. Kegiatan pelatihan ini diinisiasi oleh akademisi dari Universitas Mataram yang akan memberikan materi tentang sadar wisata dan *sapta pesona* serta *hospitality* kepada peserta pelatihan.

Kadispar Lobar menekankan pentingnya kolaborasi antara masyarakat dan pelaku usaha dan dunia akademisi dalam mewujudkan destinasi wisata yang menarik dan berkelanjutan. Dalam sambutannya, beliau juga menggarisbawahi nilai-nilai *Sapta Pesona* yang meliputi keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, dan kenangan, yang harus selalu dijaga dan diterapkan dalam setiap aktivitas pariwisata.

Para peserta pelatihan, yang terdiri dari berbagai lapisan masyarakat, tampak antusias mengikuti acara tersebut. Mereka diharapkan dapat mengaplikasikan ilmu dan pemahaman yang didapatkan dari pelatihan ini dalam usaha mereka sehari-hari, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan daya tarik pariwisata di Desa Senggigi dan sekitarnya. Acara ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pengembangan pariwisata lokal dan kesejahteraan masyarakat setempat.



Gambar 2. Sosialisasi dan Penyampaian Materi Sadar Wisata

Berdasarkan gambar di atas, kegiatan sosialisasi dan penyampaian materi tentang sadar wisata oleh dua narasumber, yaitu Bapak Muhammad Mujahid Dakwah, SE., MM. Dan Abdurrahman, SE., MM. yang merupakan dosen di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. Adapun bentuk pelaksanaan pelatihan dilakukan dengan penyampaian Materi Sadar Wisata dan Sapta Pesona serta, *Hospitality* kepada masyarakat, pelaku industri pariwisata dan kelompok sadar wisata (Pokdarwis) di Wilayah Senggigi, Kabupaten Lombok Barat, NTB, Indonesia. Tahapan pelatihan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Materi Pengantar dan Tujuan Pelatihan

Pelatihan sosialisasi dan penyampaian materi sadar wisata dan sapta pesona di wilayah Senggigi, Kabupaten Lombok Barat, dimulai dengan pengantar dan tujuan pelatihan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, kelompok sadar wisata (Pokdarwis), dan pelaku usaha pariwisata tentang pentingnya menjaga dan mengembangkan pariwisata berkelanjutan.

2. Sosialisasi Sadar Wisata

Tahap ini dilaksanakan untuk memberikan pengetahuan dasar tentang konsep sadar wisata. Masyarakat diajak untuk memahami pentingnya menjaga kebersihan, keamanan, dan kenyamanan destinasi wisata. Materi disampaikan oleh ahli pariwisata dan lingkungan yang memberikan contoh nyata dari daerah lain yang berhasil menerapkan konsep ini.

3. Pelatihan Sapta Pesona

Pelatihan sapta pesona diberikan untuk memperkenalkan tujuh unsur penting dalam pariwisata, yaitu: aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan. Setiap unsur dijelaskan secara rinci, dengan penekanan pada bagaimana masing-masing elemen dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari dan kegiatan pariwisata.

4. Penekanan Pentingnya Pelatihan oleh Narasumber

Seminar diadakan dengan menghadirkan narasumber ahli dari berbagai bidang, termasuk akademisi, pemerintah, dan pelaku usaha pariwisata. Tahapan berbagi pengetahuan dan pengalaman mengenai praktik terbaik dalam pengelolaan destinasi wisata dan pentingnya penerapan sapta pesona untuk mewujudkan pariwisata berkelanjutan.

Adapun gambaran umum terkait materi yang disampaikan adalah sebagai berikut:

### 1. Sadar Wisata

Sadar Wisata merupakan konsep yang menekankan pentingnya kesadaran masyarakat dalam mendukung dan mengembangkan pariwisata di wilayah mereka. Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2012), Sadar Wisata mencakup pemahaman dan sikap positif masyarakat terhadap pariwisata serta kontribusi mereka dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan menarik bagi wisatawan. Penelitian oleh Arida (2018) menunjukkan bahwa program Sadar Wisata dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan destinasi wisata, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas dan daya tarik destinasi tersebut.

### 2. Sapta Pesona

Sapta Pesona adalah konsep yang menguraikan tujuh aspek yang harus diperhatikan dalam pengelolaan pariwisata: keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, dan kenangan. Menurut Riyadi (2016), penerapan Sapta Pesona dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan, sehingga berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas wisatawan. Studi oleh Wibowo (2019) menemukan bahwa destinasi wisata yang mengimplementasikan Sapta Pesona secara konsisten cenderung memiliki tingkat kunjungan wisatawan yang lebih tinggi dan ulasan positif dari pengunjung.

### 3. Hospitality

Hospitality atau keramahtamahan adalah salah satu elemen kunci dalam industri pariwisata. Menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan yang baik, termasuk keramahan, sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian oleh Kim et al. (2020) menunjukkan bahwa tingkat hospitality yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, yang pada gilirannya dapat mendorong kunjungan ulang dan rekomendasi positif. Hospitality melibatkan sikap, perilaku, dan keterampilan staf dalam memberikan pelayanan yang menyenangkan dan memuaskan bagi wisatawan.

### 4. Integrasi Sadar Wisata, Sapta Pesona, dan Hospitality

Integrasi konsep Sadar Wisata, Sapta Pesona, dan Hospitality sangat penting dalam menciptakan destinasi wisata yang unggul dan berkelanjutan. Menurut Nugroho (2017), kolaborasi antara masyarakat, pemerintah, dan pelaku usaha dalam menerapkan ketiga konsep ini dapat meningkatkan daya saing destinasi wisata. Penelitian menunjukkan bahwa destinasi yang mengedepankan kerjasama ini tidak hanya mampu menarik lebih banyak wisatawan, tetapi juga menciptakan dampak ekonomi yang positif bagi masyarakat setempat (Putra, 2019).

### 5. Dampak Positif bagi Pariwisata Lokal

Implementasi Sadar Wisata, Sapta Pesona, dan Hospitality memiliki dampak positif yang signifikan bagi perkembangan pariwisata lokal. Penelitian oleh Susanto (2021) menunjukkan bahwa destinasi wisata yang mengadopsi konsep-konsep ini secara holistik mampu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, memperpanjang masa tinggal mereka, dan meningkatkan pendapatan dari sektor pariwisata. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang komprehensif dan berkesinambungan dalam pengelolaan pariwisata dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi destinasi dan masyarakat setempat.





*Gambar 3. Sesi Focus Group Discussion (FGD)*

Gambar di atas menunjukkan bahwa peserta dan narasumber melakukan Diskusi Panel dan tanya jawab setelah penyampaian materi pelatihan, diskusi panel tersebut melibatkan peserta dan narasumber. Diskusi ini memberikan kesempatan bagi peserta untuk mengajukan pertanyaan dan berbagi pandangan mereka tentang tantangan dan solusi dalam penerapan sadar wisata dan sapta pesona di wilayah Senggigi. Selain itu, terdapat edukasi dengan memberikan contoh tentang gambaran aksi di lapangan yang dilakukan dengan mengajak peserta melakukan FGD dengan topik yang berkaitan dengan sadar wisata dan sapta pesona.

Kegiatan FGD ini bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis kepada peserta mengenai pentingnya sadar wisata serta menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan. Selanjutnya dilakukan diskusi tentang keberadaan Pokdarwis dengan tujuan dibentuk dan diperkuat sebagai garda terdepan dalam penerapan sadar wisata dan sapta pesona di tingkat komunitas. Anggota Pokdarwis diberikan pelatihan khusus mengenai pengelolaan destinasi wisata, pemasaran, dan pelestarian budaya lokal.



*Gambar 4. Sesi Penutupan*

Pada gambar 4. Merupakan sesi terakhir yaitu penutupan dengan memberikan kesimpulan dari hasil kegiatan pelatihan yang difokuskan pada peningkatan keterampilan pelayanan bagi

pelaku usaha pariwisata. Pelaku usaha seperti hotel, restoran, dan agen perjalanan diajarkan cara memberikan pelayanan yang ramah, menjaga kebersihan, dan menciptakan pengalaman yang berkesan bagi wisatawan. Kegiatan sosialisasi sadar wisata tersebut juga dilakukan di tempat-tempat usaha pariwisata. Pelaku usaha diberikan materi edukasi dan panduan praktis yang dapat mereka terapkan dalam operasional sehari-hari. Ini termasuk panduan tentang kebersihan, keamanan, dan keramahan.

Kegiatan Kampanye Sadar Wisata dilakukan dengan menyebarkan informasi melalui berbagai media seperti poster, spanduk, dan brosur. Kampanye ini bertujuan untuk menjangkau masyarakat luas dan meningkatkan kesadaran mereka tentang pentingnya peran mereka dalam menjaga destinasi wisata. Kemudian perlu dilakukan penyuluhan berbasis komunitas dengan mendatangi kelompok-kelompok masyarakat, seperti kelompok pemuda, dan kelompok pedagang di area wisata. Penyuluhan ini memberikan kesempatan untuk berdialog langsung dengan masyarakat dan mendengar aspirasi serta masukan mereka (Arevin, 2007).

Berdasarkan hasil penelitian dari Hadiwijoyo, (2012) Dalam rangka mendorong partisipasi aktif, diadakan program penghargaan dan pengakuan bagi individu atau kelompok yang berhasil menerapkan prinsip sadar wisata dan sapta pesona. Penghargaan ini diberikan sebagai bentuk apresiasi dan motivasi bagi masyarakat. Selain itu, setelah kegiatan pelatihan dan sosialisasi dilakukan, evaluasi dan monitoring perlu dilakukan untuk menilai efektivitas program. Evaluasi ini melibatkan feedback dari peserta dan masyarakat serta penilaian terhadap perubahan perilaku dan praktik di lapangan.

Berdasarkan hasil evaluasi, disusun rencana tindak lanjut untuk memperbaiki dan memperkuat program sosialisasi dan pelatihan. Rencana ini mencakup kegiatan-kegiatan lanjutan yang perlu dilakukan untuk memastikan bahwa prinsip sadar wisata dan sapta pesona dapat diterapkan secara berkelanjutan di wilayah Senggigi. Pelaksanaan pelatihan sosialisasi dan penyampaian materi sadar wisata dan sapta pesona di wilayah Senggigi, Kabupaten Lombok Barat, dilakukan melalui berbagai pendekatan yang komprehensif dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan termasuk peran masyarakat dalam pengembangan desa wisata yang berbasis masyarakat (Herdiana, 2019). Dengan pendekatan yang menyeluruh ini, diharapkan dapat tercipta destinasi wisata yang lebih menarik, ramah lingkungan, dan berkelanjutan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Program pengabdian pada masyarakat Desa Senggigi, Kabupaten Lombok Barat dengan pengambilan format pelatihan dan pendampingan masyarakat lokal seperti Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), dan pelaku wisata lainnya. Melalui Pelatihan ini diharapkan kepada masyarakat Desa Senggigi, Kecamatan Batulayar, Kabupaten Lombok Barat mampu mengoptimalkan setiap aspek dalam obyek wisata Desa Senggigi dan terus meningkatkan kualitas pelayanan obyek wisata berbasis sapta pesona agar memunculkan kepuasan bagi wisatawan. Kegiatan sosialisasi dan pendampingan ini tentunya bertujuan secara khusus agar masyarakat dapat terlibat secara aktif dan mengimplementasikan hasil dari kegiatan yang telah dilakukan untuk kemajuan dan pengembangan obyek wisata di Desa Senggigi.

Sasaran kegiatan Pengabdian Masyarakat ditujukan pada masyarakat Desa Senggigi khususnya Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) serta sejumlah Pelaku Pariwisata.

Output yang didapatkan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini, diantaranya adalah :

- 1) Peserta diberikan ceramah dan sosialisasi mengenai konsep pentingnya sadar wisata, sapta pesona, dan pengembangan kawasan wisata guna peningkatan kualitas layanan pada obyek wisata.
- 2) Peserta diberikan sesi *Focus Group Discussion* untuk menganalisis setiap aspek dalam kawasan wisata, meliputi identifikasi kondisi yang terjadi, peluang, ancaman, serta permasalahan yang timbul pada obyek wisata yang kemudian didampingi untuk pencarian solusi terkait hal-hal yang telah didiskusikan untuk selanjutnya dibuat tindakan lebih lanjut akan hal tersebut.

Sedangkan outcome yang dihasilkan diantaranya adalah :

- 1) Dengan adanya program pengabdian masyarakat, dalam bentuk kegiatan sosialisasi dan *Focus Group Discussion*, dapat menambah wawasan peserta sehingga memungkinkan mereka untuk mengerti setiap materi yang diberikan dan mengaplikasikan hasil diskusi untuk pengembangan obyek wisata Desa Senggigi, terkhusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan obyek wisata berbasis sapta pesona.
- 2) Hal ini diharapkan akan menghasilkan kegiatan yang lebih produktif dan berkembang untuk menunjang wisata Desa Senggigi yang berdampak pada peningkatan ekonomi masyarakat Desa Senggigi.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Mataram atas dukungan keuangan yang diberikan untuk program pengabdian ini dan pihak lain yang telah berpartisipasi dalam proses pengabdian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arida, I. N. S. (2018). Community Participation in Tourism Development in Bali: A Case Study. *Journal of Tourism and Hospitality*, 7(3), 154-167.
- Arevin, A.T. 2007. Perencanaan dan Rancangan Program Penyuluhan Sadar Wisata Bagi Pengelola Usaha Rumah Makan Di Kota Bogor. *Panorama Nusantara*, 10 (3).
- Hadiwijoyo, S.S. 2012. Perencanaan Pariwisata Perdesaan berbasis Masyarakat. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Herdiana, D. (2019) 'Peran Masyarakat dalam Pengembangan Desa Wisata Berbasis Masyarakat', *Jurnal Master Pariwisata*, 6(1), Pp. 63-86.
- Kim, W. G., Park, S. A., & Jeong, E. (2020). The Effect of Perceived Hospitality on Customer Loyalty in the Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102-115.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2012). Pedoman Kelompok Sadar Wisata. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Kusworo, H.A dan Damanik, J. 2002. Pengembangan SDM Pariwisata Daerah: Agenda Kebijakan untuk Pembuat Kebijakan. *Jurnal Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 6 (1), 105- 120.
- Musriadi. (2019) 'Peran Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Taman Arum dalam Mengembangkan Potensi Pariwisata Tahun 2018', *Jurnal Ilmu- Ilmu Sosial*, 8(1), Pp. 27-49.
- Nugroho, A. (2017). Collaboration and Integration in Sustainable Tourism Development: The Case of Indonesian Tourist Destinations. *Tourism Management Perspectives*, 24, 14-23.
- Pedoman Kelompok Sadar Wisata Direktorat Jenderal Pengembangan Destinasi Pariwisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2012. Jakarta: Persada
- Pertiwi, Dr. Hj. R. D. (2021). Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya). Deepublish.

- Putra, G. N. (2019). The Role of Local Community in Sustainable Tourism Development: Evidence from Lombok, Indonesia. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(6), 855-870.
- Setiawan, R.I. 2016. Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 1(1), 23-35.
- Sulistiyani, A.T. 2004. *Kemitraan dan Model Model Pemberdayaan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Susanto, H. (2021). Impact of Tourism on Local Economic Development: A Case Study in Yogyakarta, Indonesia. *Tourism Economics*, 27(3), 515-532.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2004). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta; Andi.  
*Jurnal of Business and Management Sciences*.
- Zakaria, F dan Suprihardjo, R.D. 2014. Konsep Pengembangan Kawasan Desa Wisata di Desa Bandungan Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Teknik Pomits*, 3(2), 2337- 3520