

Membangun Wisata Berkelanjutan melalui Pelayanan Masyarakat Yang Responsif dan Ramah didesa wisata Lebak Muncang Ciwidey- Kabupaten Bandung -Jawa Barat

¹⁾Santi Octavia ²⁾ Amanda Lestari PL ³⁾ Sri Setiawati ⁴⁾ Aghnia Wulandari ⁵⁾ Puji Rahayu

^{1,2,3,4)}Program Study Manajemen , STIE-Manajemen Bisnis Indonesia

⁴⁾Program Study Akuntansi – Universitas Mercu Buana- Jakarta

Email :

- 1) santi.octavia@stiemi.ac.id 2) amanda.lestari@lubis.ac.id 3) sri.setiawati@stiemi.ac.id
4) wulandariaghnia@gmail.com 5) Puji_rahayu@mercubuana.ac.id

Abstrack

Program Kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) Kolaborasi ini bertujuan untuk membantu mitra yaitu usaha Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dan Masyarakat Desa Wisata Lebak Muncang – Ciwidey Kabupaten Bandung dalam upaya Membangun Wisata Berkelanjutan melalui Pelayanan Masyarakat yang responsif dan ramah. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kapasitas dan keterampilan warga sekitar dalam meningkatkan pelayanan melalui potensi wisata sehingga Desa Lebak Muncang dapat berkembang menjadi desa wisata yang responsif dan ramah terhadap para wisatawan . Metode yang digunakan antara lain pelatihan dan pendampingan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan seperti perangkat desa, pelaku usaha lokal, dan masyarakat umum. Hasil dari program ini menunjukkan peningkatan pemahaman dan keterampilan warga dalam pemasaran, pelayanan, pengelolaan fasilitas, dan pengembangan produk pariwisata. Selain itu, program tersebut berhasil menumbuhkan kolaborasi yang lebih baik antara masyarakat dan pihak terkait dalam pengembangan desa wisata. Dengan demikian, Desa Lebak Muncang diharapkan menjadi destinasi wisata yang lebih menarik dan kompetitif serta berkelanjutan , sehingga pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

Kata Kunci : Wisata berkelanjutan, pelayanan, responsif dan ramah

Pendahuluan

Pariwisata berkelanjutan adalah pengembangan konsep berwisata yang dapat dapat memberikan dampak jangka panjang. Baik itu terhadap lingkungan, sosial, budaya, serta ekonomi untuk masa kini dan masa depan bagi seluruh masyarakat lokal maupun wisatawan yang berkunjung.

Dalam upaya mengembangkan *sustainable tourism*, Kemenparekraf/Baparekraf memiliki empat pilar fokus yang dikembangkan. Di antaranya pengelolaan

berkelanjutan (**bisnis pariwisata**), ekonomi berkelanjutan (**sosio ekonomi**) jangka panjang, keberlanjutan budaya (**sustainable culture**) yang harus selalu dikembangkan dan dijaga, serta aspek lingkungan (**environment sustainability**).

Berbekal 4 pilar utama tersebut, tren pariwisata berkelanjutan akan menjadi kegiatan berwisata yang banyak diminati wisatawan. Tidak sekedar berlibur, setiap wisatawan juga tetap memerhatikan protokol berwisata yang berkaitan dengan kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kelestarian alam.

Konsep *sustainable tourism* bukanlah hal baru di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya destinasi wisata berbasis *sustainable tourism* yang masih terus bertahan hingga sekarang. Hal ini bergubungan dengan **Pelayanan masyarakat yang responsif dan ramah di desa wisata** mengacu pada peran aktif masyarakat lokal dalam menyediakan layanan kepada wisatawan dengan cara yang cepat, tepat, dan penuh keramahan. Dalam konteks desa wisata, di mana interaksi antara penduduk lokal dan wisatawan sering kali menjadi bagian dari pengalaman berwisata, kualitas pelayanan ini sangat penting untuk menciptakan kesan yang positif dan mendorong wisata berkelanjutan.

Desa Wisata Lebak Muncang di Kabupaten Bandung adalah salah satu desa wisata yang ditetapkan oleh pemerintah Kab. Bandung melalui SK bupati. Desa Wisata Lebakmuncang Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, Indonesia merupakan wisata agro-eko-edukasi dan orientasi budaya yang dikembangkan oleh masyarakat melalui pembinaan yang diberikan oleh pemerintah dengan potensi-potensi yang ada jadi bermanfaat sekaligus meningkatkan kelestarian dan kecintaan terhadap lingkungan alam, adat dan budaya baik untuk masyarakat sekitar maupun yang berkunjung ke desa Wisata Lebakmuncang.

Gbr. Lokasi Desa Wisata Lebak Muncang
– Ciwidey



Selain lokasi yang strategis berada di jalur alternatif menuju kawasan wisata seperti Kawah Putih, Ranca Upas Cimanggu, Walini, dan Danau Situ Patenggang. Di sana juga kita dapat mempelajari dan menikmati beberapa bidang wisata yang cocok untuk kegiatan anak-anak sekolah, universitas maupun umum . Desa Lebakmuncang menawarkan paket wisata berbasis pendidikan di antaranya Wisata berbasis pendidikan, pertanian, lingkungan dan budaya (*eduagroecotourism*), dimana para pengunjung dapat mengikuti aktivitas keseharian masyarakat baik dari segi pertanian maupun budayanya itu sendiri (**agricultural educations**).

Berdasarkan pengamatan yang kami lakukan selama berada di Desa Lebak Muncang , maka perlu dilakukan pemberdayaan bagi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dan masyarakat desa ,guna adanya transfer ilmu pengetahuan untuk Membangun Wisata Berkelanjutan melalui Pelayanan Masyarakat yang Responsif dan Ramah didesa wisata Lebak Muncang Ciwidey- Bandung.

II. Metodologi

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat Kolaborasi ini dilakukan melalui pendekatan yang sistematis dan terstruktur. Metode pelaksanaan ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap materi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat dan dapat diterapkan secara efektif dalam pengelolaan desa wisata.

A. Persiapan dan Koordinasi

- Sebelum kegiatan berlangsung, tim Panitia Kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) Kolaborasi melakukan survei awal untuk memahami kondisi dan kebutuhan masyarakat Desa Lebak Muncang . Survei ini mencakup observasi

langsung, wawancara dengan pemangku kepentingan, dan pengumpulan data tentang fasilitas wisata yang ada.

- Koordinasi dengan Pemerintah Desa: Berkoordinasi dengan pemerintah Desa Lebak Muncang untuk menentukan jadwal, lokasi, dan logistik kegiatan. Hal ini memastikan keterlibatan aktif dari pemerintah desa dan dukungan penuh selama pelaksanaan kegiatan
- Persiapan Materi Pelatihan: Materi pelatihan disiapkan secara komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Setiap materi dilengkapi dengan modul, presentasi, dan bahan pendukung lainnya untuk memudahkan pemahaman peserta.

Gbr. Team PKM Kolaborasi



B. Pelaksanaan Pelatihan dan Workshop

- Pembukaan Acara: Kegiatan dimulai dengan pembukaan oleh Ketua panitia PKM Kolaborasi dan team serta pemerintah Desa Lebak Muncang. Pembukaan ini bertujuan untuk Memberikan gambaran umum tentang tujuan dan manfaat kegiatan kepada seluruh peserta.

- Penyambutan Peserta PKM Kolaborasi : Pada sesi ini malam harinya panitia setempat menyajikan kesenian dan beragam panganan khas desa tersebut kepada para Peserta PKM Kolaborasi dan masyarakat desa secara umum.

Gbr. Penyambutan para peserta PKM Kolaborasi



- Sesi Pemaparan Materi: Setiap topik dibawakan oleh ahli dan praktisi para peserta PKM Kolaborasi sesuai bidang masing-masing. Sesi ini menggunakan metode ceramah, diskusi interaktif, dan studi kasus untuk menjelaskan konsep dan praktik terbaik dalam pengelolaan desa wisata. Topik yang dibahas meliputi:

- a) Pengelolaan Homestay & Pelayanan yang Dinamis: Fokus pada standar kebersihan, kenyamanan, manajemen fasilitas, dan pelayanan tamu yang responsif.
- b) Manajemen Keuangan Desa Wisata: Menjelaskan perencanaan anggaran, pengelolaan pendapatan dan pengeluaran, serta pelaporan keuangan yang transparan.

- c) Pengembangan Strategi Marketing Desa Wisata: Membahas analisis pasar, segmentasi dan penargetan, serta strategi promosi menggunakan media digital dan sosial.
- d) Strategi Komunikasi dalam Melayani Tamu di Desa Wisata: Teknik komunikasi, penanganan keluhan tamu, dan sikap ramah serta responsif.
- e) Praktik Minuman Khas Desa Wisata Lebak Muncang : Teknik pembuatan, bahan bahan yang digunakan, dan cara penyajian yang menarik.
- f) Praktik Makanan Khas Desa Wisata Lebak Muncang : Resep dan teknik pembuatan, penggunaan bahan bahan lokal, dan cara penyajian yang menarik.

C. Pelatihan dan Pendampingan

Setelah pelatihan, tim PKM Kolaborasi melakukan pendampingan intensif kepada masyarakat Desa Lebak Muncang . Pendampingan ini bertujuan untuk membantu masyarakat mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah mereka peroleh selama pelatihan. Tim pendamping bekerja sama dengan masyarakat untuk mengidentifikasi masalah, merumuskan solusi, dan mengimplementasikan strategi yang telah diajarkan. Selanjutnya dilakukan Monitoring dan Evaluasi: Kegiatan ini dilengkapi dengan mekanisme monitoring dan evaluasi untuk menilai efektivitas

pelatihan dan penerapannya di lapangan. Evaluasi dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi langsung. Hasil evaluasi digunakan untuk memberikan umpan balik dan perbaikan program di masa depan.

Gbr. Para peserta pelatihan dan Tim PKM Kolaborasi



III. Hasil

Pelaksanaan kegiatan PKM Kolaborasi di Desa Wisata Lebak Muncang merupakan sebuah proses yang terstruktur, dirancang untuk memberikan pemahaman dan keterampilan praktis kepada masyarakat setempat dalam mengelola dan mempromosikan potensi pariwisata desa dengan efektif. Kegiatan pelatihan tersebut dilakukan dalam serangkaian sesi yang berlangsung selama 2 hari, melibatkan partisipasi aktif dari berbagai pihak, termasuk penduduk desa, pengelola pariwisata, lembaga pendidikan tinggi, dan pihak terkait lainnya. Pertama-tama, dilakukan persiapan matang dalam hal perencanaan dan penyusunan materi pelatihan. Tim yang terdiri dari para ahli dalam bidangnya masing-masing menyiapkan materi yang relevan dan aplikatif sesuai dengan kebutuhan dan kondisi Desa Wisata Lebak Muncang . Materi tersebut mencakup berbagai aspek

pengelolaan pariwisata, mulai dari manajemen pengelolaan Homestay, keuangan, pemasaran, hingga praktik kuliner khas dan minuman lokal. Topik materi pelatihan mencakup :

A. Manajemen Pengelolaan Homestay

Peserta diajarkan untuk memahami bahwa homestay merupakan representasi dari keseluruhan pengalaman wisata yang diberikan kepada tamu, oleh karena itu, penting untuk menjaga kualitasnya dengan baik. Materi pelatihan mencakup beberapa sub-topik penting. Pertama, kebersihan dan sanitasi: peserta dilatih untuk memahami pentingnya kebersihan dan sanitasi dalam operasional homestay. Mereka diajarkan tentang praktik-praktik sanitasi yang baik, termasuk kebersihan kamar mandi, tempat tidur, dan area umum, serta penanganan limbah secara aman dan bertanggung jawab. Kedua, pelayanan tamu yang ramah: salah satu kunci sukses dalam pengelolaan homestay adalah pelayanan tamu yang ramah dan responsif. Peserta dilatih untuk memahami kebutuhan dan harapan tamu, serta cara memberikan pelayanan yang memuaskan. Mereka diajarkan untuk menjadi tuan rumah yang baik, menyambut tamu dengan senyum dan keramahan, serta siap membantu dalam segala kebutuhan mereka.

Gbr. Parade Produk UMKM di Desa Wisata Lebak Muncang



B. Manajemen Keuangan Desa Wisata:

Materi yang dibawakan mengenai manajemen keuangan desa wisata, pelatihan ini memberikan peserta pemahaman yang mendalam tentang bagaimana mengelola keuangan secara efektif untuk memastikan pembangunan dan pengembangan pariwisata desa yang berkelanjutan. Pelatihan ini mencakup beberapa poin kunci. Pertama, perencanaan anggaran: peserta diajarkan tentang pentingnya merencanakan anggaran dengan baik untuk berbagai kebutuhan desa wisata, termasuk pemeliharaan infrastruktur, promosi, pelatihan, dan kegiatan pengembangan lainnya. Mereka mempelajari bagaimana membuat estimasi pendapatan dan menetapkan alokasi dana yang tepat sesuai prioritas dan kebutuhan desa. Kedua, manajemen pendapatan: materi pelatihan ini mencakup strategi untuk mengelola pendapatan dari berbagai sumber, termasuk retribusi wisata, penjualan produk, atau dana hibah. Peserta diajarkan untuk melakukan pencatatan pendapatan dengan baik,

memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan dana, serta mencari sumber pendapatan tambahan yang potensial .

Gbr. Pelatihan Manajemen Keuangan



penggemar petualangan. Mereka juga dilatih untuk memanfaatkan platform media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan YouTube untuk mempromosikan desa wisata.

Gbr. Pelatihan Pengembangan Strategi Pemasaran



C. Pengembangan Strategi Pemasaran:

Pelatihan ini dirancang untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada peserta dalam mempromosikan Desa Wisata Lebak Muncang secara efektif. Pelatihan mengenai pengembangan strategi pemasaran desa wisata ini dirancang untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada peserta dalam mempromosikan desa secara efektif. Baik secara manual maupun secara digital . Peserta diajarkan cara melakukan analisis pasar untuk mengidentifikasi segmen pasar potensial dan tren wisatawan. Mereka belajar memahami kebutuhan, preferensi, dan perilaku wisatawan, serta menentukan audiens target yang paling sesuai dengan profil Desa Wisata lebak Muncang seperti wisatawan domestik, wisatawan mancanegara, kelompok keluarga, atau

D. Praktik Kuliner Khas Desa Wisata Lebak Muncang

Pelatihan mengenai praktik minuman dan makanan khas Desa Wisata Lebak Muncang bertujuan untuk melestarikan dan mempromosikan warisan kuliner lokal serta meningkatkan daya tarik wisata kuliner di desa tersebut. Materi pelatihan mencakup pemilihan bahan baku lokal yang berkualitas, teknik pengolahan yang tepat, dan penyajian makanan dan minuman yang menarik dan higienis. Peserta dilatih untuk memahami pentingnya menjaga cita rasa autentik dari minuman dan makanan khas desa, serta cara berinovasi dengan bahan-bahan lokal untuk menciptakan varian makanan dan minuman baru yang tetap memikat wisatawan. Selain itu, mereka juga diajarkan tentang aspek sanitasi dalam proses pembuatan makanan dan minuman,

memastikan bahwa setiap produk yang disajikan kepada wisatawan aman dan berkualitas tinggi . Pelatihan juga mencakup cara mengemas makanan untuk dijual sebagai oleh-oleh, dengan memperhatikan aspek kebersihan dan daya tahan produk.

Gbr. Praktek dan Pelatihan Kuliner



IV. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) Kolaborasi yang diselenggarakan oleh UPI-YAI Desa Wisata Lebak Muncng pada 6 sampai 7 September 2024 , memberikan dampak positif yang signifikan dengan menyediakan serangkaian pelatihan yang komprehensif. Peserta diberikan pengetahuan dan keterampilan penting dalam mengelola homestay dengan standar yang tinggi, mengelola keuangan desa wisata secara efisien, mengembangkan strategi pemasaran yang efektif, memperkuat komunikasi dalam melayani tamu, dan mengolah serta menyajikan makanan dan

minuman khas desa dengan kreativitas dan keaslian. Dengan demikian, masyarakat Desa Wisata Lebak Muncang diharapkan dapat meningkatkan potensi pariwisata dan kesejahteraan ekonomi melalui promosi yang lebih baik dan pengelolaan yang lebih profesional. Membangun Wisata Berkelanjutan melalui Pelayanan Masyarakat Yang Responsif dan Ramah didesa wisata Lebak Muncang Ciwidey- Kabupaten Bandung -Jawa Barat . Peningkatan ini juga diharapkan dapat memperkuat ikatan sosial dalam komunitas dan memperkaya pengalaman wisatawan yang berkunjung, menciptakan lingkungan yang saling mendukung dan berkelanjutan bagi perkembangan desa

DAFTAR REFERENSI

- [1] Dewantara, Y. F., & Susanto, P. (2020). Analisis Dampak Positif terhadap Kesejahteraan dan Pertumbuhan Ekonomi dalam Penerapan Konsep Desa Wisata di Desa Batulayang, Kabupaten Bogor. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 2(1), 9–19.
- (2) Santi Octavia¹⁾ , Sri Setiawati²⁾ , Amanda Putri Lubis³⁾, Rina Apriliani⁴⁾ Pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui Hilirasasi Produk UMKM petani jeruk lemon dan kopi serta ternak madu menuju Standarisasi Halal di desa Margaluyu Bandung : <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-ABDIMAS/article/view/3970/3010>