

Pemberdayaan Remaja Karang Taruna "SASAKA" Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pariwisata di Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat

¹Nafisah Yuliani, ²I Gede Agus Suwartane, ³Sularso Budilaksono

^{1,3}Informatika, Universitas Persada Indonesia Y.A.I, Jakarta

²Sistem Informasi, Universitas Persada Indonesia Y.A.I, Jakarta

E-mail: ¹nafisahyuliani15@gmail.com, ²agus.suwartane@gmail.com, ³sularso@upi-yai.ac.id

ABSTRAK

Remaja Karang Taruna memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan Keterlibatan remaja memberikan dampak positif terhadap inovasi layanan dan kepuasan wisatawan. Faktor pendukung utama adalah antusiasme remaja dan potensi wisata, sedangkan penghambat utama adalah keterbatasan kapasitas dan modal. Keberhasilan pelatihan layanan pelanggan di Desa Wisata Patengan yaitu Peningkatan pengetahuan *pre test* (21,4% menyatakan sangat baik) dan *post test* (78,6% menyatakan pemahaman meningkat baik setelah mengikuti pelatihan), Peningkatan ketrampilan *pre test* (35,7% menyatakan sering melakukan promosi desa) dan *post test* (42,9% menyatakan menerapkan keterampilan berkomunikasi yang baik, termasuk cara mendengarkan, berbicara dengan sopan, dan berinteraksi dengan pelanggan, empati dalam pelayanan pelanggan), Sikap terhadap pelatihan *pre test* (64,3% peserta pelatihan menyatakan setuju bahwa pelatihan dapat meningkatkan ketrampilan diri) dan *post test* (71,4% peserta menyatakan puas dengan materi yang diberikan yang ditunjukkan dengan peningkatan keterampilan dengan baik). Implementasi kegiatan PKM menunjukkan peningkatan kualitas layanan yang ditunjukkan peningkatan yang signifikan dalam cara mereka berinteraksi dengan wisatawan. Mereka lebih percaya diri dalam memberikan informasi dan menjawab pertanyaan, program pelatihan tidak hanya meningkatkan keterampilan layanan pelanggan tetapi juga memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan pariwisata desa.

Kata Kunci : Pemberdayaan, Karang Taruna, Kualitas Layanan Pariwisata Desa

ABSTRACT

Karang Taruna youth play a strategic role in improving the quality of tourism services in Patengan Village. The involvement of young people has a positive impact on service innovation and tourist satisfaction. The main supporting factors are youth enthusiasm and tourism potential, while the main obstacles are limited capacity and capital. The success of customer service training in Patengan Tourism Village is reflected by increased knowledge in the pre-test (21.4% stated very good) and post-test (78.6% stated their understanding improved after the training), improvement in skills in the pre-test (35.7% stated they often promoted the village) and post-test (42.9% stated they applied good communication skills, including listening, speaking politely, interacting with customers, and showing empathy in customer service), attitudes toward training in the pre-test (64.3% of participants agreed that the training could improve their personal skills) and post-test (71.4% of participants were satisfied with the materials provided, as shown by their improved skills). The implementation of community empowerment (PKM) activities has shown improvements in service quality, as indicated by significantly better ways of interacting with tourists. They are more confident when providing information and answering questions. The training program not only enhances customer service skills but also empowers the community to actively participate in the development of rural tourism.

Keywords: Empowerment, Youth Organization, Quality of Village Tourism Services

1. PENDAHULUAN

Desa Patenggang adalah sebuah desa di wilayah Rancabali, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, yang terkenal sebagai lokasi Situ Patenggang. Desa ini merupakan bagian dari pengembangan pariwisata berbasis masyarakat dan menjadi lokasi yang menarik untuk wisata alam.

Desa Patenggang terletak di bagian selatan Kabupaten Bandung, tepatnya di Jl. Raya Ciwidey - Rancabali KM 39(wikipedia.org, 2025). Daya tarik utama Desa ini dikenal sebagai lokasi Situ Patenggang, sebuah danau romantis yang memiliki legenda tentang pertemuan dan janji sepasang kekasih. Desa Patenggang menjadi contoh pengembangan pariwisata berbasis masyarakat, yang bertujuan memberikan manfaat ekonomi bagi warganya sekaligus melestarikan alam. Pengunjung dapat menikmati keindahan alam danau serta berbagai aktivitas yang ditawarkan di sekitar kawasan wisata

Karang Taruna "SASAKA" Desa Patengan adalah organisasi kepemudaan yang berada di Desa Patengan Kecamatan Rancabali yang berpotensi menggerakkan sektor pariwisata. Karang Taruna "SASAKA" Desa Patengan didirikan pada tanggal 01 September 2013 yang mana pembentukan Karang Taruna disahkan sebulan setelah dilantiknya Kepala Desa Patengan yang kelima yaitu Bapak ASEP F. KURNIADI. "SASAKA" kepanjangan dari *Sariksa Sabanda Pikeun Kahadean* mempunyai arti Jembatan yang menjadi wadah untuk generasi muda untuk mempererat tali persaudaraan antar pemuda untuk meningkatkan partisipasi pemuda dalam kegiatan-kegiatan yang bermanfaat di masyarakat di Desa Patengan. Peran strategis remaja dalam pengembangan pariwisata desa di Desa Patengan antara lain aktif berperan sebagai pemandu wisata (*tour guide*), pengelolaan *homestay* dan akomodasi, pengembangan produk wisata kreatif,

promosi dan pemasaran digital, pelayanan informasi wisata, pengelolaan *event* dan festival(Fiandra et al., 2023)

2. PERMASALAHAN MITRA

Desa Patengan terletak di kawasan dengan perkebunan teh dan hutan lindung. Di desa ini terdapat kantor Kecamatan Rancabali serta berbagai objek wisata yang terkenal dan menarik, yang menjadi sumber penghidupan utama bagi sebagian besar penduduk. Meskipun memiliki potensi wisata yang besar, kualitas layanan yang diberikan oleh masyarakat lokal sering kali kurang memadai, mengakibatkan pengalaman wisata yang tidak optimal. (wikipedia.org, 2025). Berdasarkan penelitian (Yuliani et al., 2025) tantangan utama dalam memasarkan produk lokal secara digital oleh Karang taruna yaitu minimnya literasi digital dan keterampilan teknologi, keterbatasan akses dan infrastruktur digital, kurangnya pelatihan dan pendampingan, keterbatasan modal dan sumber daya, lemahnya *branding* dan strategi pemasaran, adaptasi terhadap perubahan perilaku konsumen, stigma dan dukungan eksternal.

Permasalahan yang ada dalam Karang Taruna Desa Patengan terkait dengan konsep layanan pelanggan yang baik dalam konteks pengembangan pariwisata adalah keterbatasan pengetahuan awal, anggota Karang Taruna mungkin kurang memahami pentingnya layanan pelanggan dalam menciptakan destinasi wisata yang menarik, belum ada program pelatihan khusus bagi anggota Karang Taruna mengenai layanan pelanggan yang baik, membangun kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam program pelatihan bisa menjadi tantangan, terutama jika mereka tidak melihat manfaat langsung, komunikasi yang kurang efektif antara anggota Karang Taruna dan wisatawan

dapat mengakibatkan kesalahpahaman dan pengalaman negatif.

Identifikasi permasalahan ini dapat membantu Karang Taruna Desa Patengan untuk merumuskan strategi yang lebih baik dalam memberikan layanan pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya tarik dan keberlanjutan pariwisata di desa

2.1 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran remaja Karang Taruna dalam meningkatkan kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan?
2. Bagaimana meningkatkan keberhasilan pelatihan layanan pariwisata di Desa Wisata Patengan?
3. Bagaimana implementasi kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan?

2.2 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis peran remaja Karang Taruna dalam meningkatkan kualitas layanan pariwisata.
2. Menganalisis keberhasilan pelatihan layanan pelanggan di Desa Wisata Patengan.
3. Mengidentifikasi implementasi kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam program pelatihan layanan pariwisata agar mereka menyadari manfaatnya .

2.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis: Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pariwisata dan pemberdayaan masyarakat
2. Manfaat Praktis: Memberikan rekomendasi kebijakan untuk pengembangan pariwisata desa

3. Manfaat bagi Masyarakat: Meningkatkan kesadaran peran remaja dalam pembangunan desa

Pariwisata desa adalah bentuk pariwisata yang berfokus pada pengalaman dan interaksi dengan komunitas lokal di daerah pedesaan (Haryani, 2020) Ini melibatkan pengunjung yang datang untuk menikmati keindahan alam, budaya, dan tradisi masyarakat desa. Menurut (Kristiana & Mulyono, 2024) Karakteristik pariwisata desa adalah

1. Menawarkan pengalaman yang autentik dan unik yang tidak dapat ditemukan di kawasan perkotaan.
2. Masyarakat lokal berperan aktif dalam pengembangan dan pengelolaan pariwisata.
3. Mengedepankan keberlanjutan dengan menjaga kelestarian lingkungan dan budaya lokal.
4. Memberikan manfaat ekonomi langsung kepada masyarakat lokal melalui pendapatan dari pariwisata.
5. Memberikan kesempatan bagi pengunjung untuk belajar tentang budaya, tradisi, dan cara hidup masyarakat desa.

Menurut (Chaerunissa & Yuniningsih, 2020). Komponen pariwisata desa umumnya meliputi:

1. Atraksi Wisata, terdiri dari tiga kategori:
 - a. Alam: Pesona alam seperti gunung, sungai, dan hutan.
 - b. Budaya: Kegiatan tradisi, festival, hingga kerajinan khas daerah.
 - c. Sejarah: Tempat bersejarah dan peninggalan budaya.
2. Akomodasi, terbagi menjadi dua bentuk:
 - a. *Homestay*: Menginap di rumah warga untuk merasakan kehidupan lokal.

- b. Penginapan tradisional: Tempat tinggal yang merepresentasikan budaya setempat.
- 3. Aktivitas Wisata, meliputi dua jenis:
 - a. Tur Petualangan: Kegiatan seperti *trekking*, berkemah, serta aktivitas alam lainnya.
 - b. Workshop budaya: Pelatihan kerajinan, memasak, atau tarian tradisional.
- 4. Fasilitas Pendukung, terdiri atas:
 - a. Transportasi: Kemudahan akses ke lokasi, mencakup angkutan lokal.
 - b. Informasi wisata: Sumber informasi, panduan, dan peta bagi pengunjung.
- 5. Keterlibatan Masyarakat, dibagi menjadi dua aspek:
 - a. Partisipasi aktif: Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pengelolaan wisata.
 - b. Keterampilan dan pelatihan: Pemberian pelatihan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan tata kelola

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan dan pemenuhan atas harapan serta kebutuhan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi (Putro, 2014) Kualitas layanan diukur dari seberapa baik layanan tersebut mampu memenuhi, bahkan melampaui, ekspektasi pelanggan—jika layanan yang diterima sesuai atau lebih baik dari harapan, maka kualitas dinilai baik, sedangkan jika lebih rendah dari harapan maka kualitasnya dianggap kurang memuaskan. Dengan kata lain, kualitas layanan berfokus pada upaya memberikan nilai dan kepuasan optimal bagi penerima layanan.

Menurut (Bafadhal, 2022) Kualitas layanan dalam industri pariwisata mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

- 1. Dimensi Kualitas Layanan
 - Keandalan: Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten.
 - Daya Tanggap: Kesiapan dan kesediaan Karang Taruna untuk membantu pelanggan.
- 2. Jaminan: Pengetahuan dan sopan santun Karang Taruna, serta kemampuan untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
 - Empati: Perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.
 - Tangible* (Bukti Fisik): Fasilitas, peralatan, dan penampilan Karang Taruna yang mencerminkan kualitas.
- 3. Pengukuran Kualitas Layanan
 - Survei Kepuasan Pelanggan: Mengumpulkan umpan balik dari pelanggan tentang pengalaman mereka.
 - Indikator Kinerja: Menggunakan metrik untuk mengevaluasi kinerja layanan, seperti waktu respons dan jumlah keluhan.
 - Audit Layanan: Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- 4. Peningkatan Kualitas Layanan
 - Pelatihan : Memberikan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan layanan.
 - Umpan Balik: Menggunakan umpan balik pelanggan untuk melakukan perbaikan di area yang diperlukan.
 - Inovasi Layanan: Mengembangkan layanan baru yang dapat meningkatkan pengalaman wisatawan.

Konsep pariwisata desa tidak hanya menawarkan pengalaman unik bagi pengunjung, tetapi juga memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat lokal. Dengan adanya prinsip keberlanjutan dan fokus pada kualitas layanan, pariwisata desa dapat berkembang dengan cara yang positif dan berkelanjutan.

Karang Taruna merupakan wadah pembinaan dan pengembangan serta pemberdayaan dalam upaya mengembangkan kegiatan ekonomis produktif dengan pendayagunaan semua potensi yang tersedia di lingkungan baik sumber daya manusia maupun sumber daya alam yang telah ada (Ramlan, 2020). Tangga dimana telah pula diatur tentang struktur pengurus dan masa jabatan di masing-masing wilayah mulai dari desa / kelurahan sampai pada tingkat Nasional. Semua ini wujud dari pada regenerasi organisasi demi kelanjutan organisasi serta pembinaan anggota Karang Taruna baik di masa sekarang maupun masa yang akan datang.

Peran Remaja Dalam Pengembangan Ekonomi Lokal

1. Peran sebagai Pemandu Wisata (*Tour Guide*)

Remaja Karang Taruna aktif berperan sebagai pemandu wisata (*tour guide*) yang membantu pengunjung mengenal berbagai potensi wisata alam, budaya, dan produk unggulan desa secara detail dan menarik. Mereka mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan komunikasi sehingga dapat memberikan informasi yang akurat dan pelayanan ramah kepada wisatawan. Peran ini juga mendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dengan meningkatkan pengalaman wisatawan sekaligus memberdayakan pemuda lokal. (Setyawati et al., 2023).

2. Pengelolaan *Homestay* dan Akomodasi

Karang Taruna terlibat dalam pengelolaan *homestay* milik masyarakat yang menjadi salah satu fasilitas utama wisatawan di Desa. Mereka membantu dalam proses administrasi, menjaga keamanan, serta memberikan pelayanan kepada tamu seperti fasilitas informasi dan bimbingan selama menginap. Kegiatan ini meningkatkan pendapatan masyarakat lokal dan mempererat hubungan sosial antara pengunjung dengan warga desa. Mekanisme pelaporan identitas tamu juga dijalankan untuk menjaga keamanan bersama (Pradini et al., 2023).

3. Pengembangan Produk Wisata Kreatif

Karang Taruna berkontribusi dalam pengembangan produk wisata kreatif yang unik dan bernilai jual, seperti paket wisata terpadu, produk olahan khas desa (misalnya teh dan strawberry), serta atraksi seni dan budaya lokal. Mereka berperan dalam penciptaan konten promosi dan penyelenggaraan kegiatan kreatif yang melibatkan masyarakat luas. Dengan adanya inovasi produk ini, desa wisata dapat menarik lebih banyak wisatawan dan memberikan nilai tambah ekonomi yang signifikan bagi masyarakat. (Rialita et al., 2024)

4. Promosi dan Pemasaran Digital

Remaja Karang Taruna juga mengelola promosi dan pemasaran digital desa wisata melalui media sosial dan situs web resmi desa. Mereka diberi pelatihan keterampilan digital marketing, pembuatan konten audiovisual, dan strategi pemasaran *online* yang efektif untuk menarik wisatawan lebih luas. Promosi digital ini sangat penting untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan kunjungan wisatawan, khususnya generasi muda yang sangat aktif menggunakan *platform* digital. (Rialita et al., 2024)

5. Pelayanan Informasi Wisata
Karang Taruna menjadi penghubung informasi antara wisatawan dan pengelola destinasi melalui pos informasi wisata, pelayanan ramah, dan bantuan langsung di lokasi. Mereka memberikan panduan tentang rute, fasilitas, budaya lokal, dan aturan lingkungan yang harus ditaati oleh wisatawan. Kesiapan memberikan informasi yang memadai meningkatkan kepuasan wisatawan dan mendukung pengelolaan wisata yang tertib dan berkontribusi pada pelestarian lingkungan dan budaya. (Rialita et al., 2024)
6. Pengelolaan *Event* dan Festival
Karang Taruna Desa Patengan aktif dalam penyelenggaraan *event* dan festival lokal sebagai bagian dari upaya promosi dan menarik wisatawan. Kegiatan seperti festival budaya, lomba kebersihan lingkungan, lomba kuliner khas desa, pertandingan olahraga, dan perayaan hari besar nasional menjadi ajang sinergi antar komunitas yang melibatkan pemuda Karang Taruna sebagai panitia pelaksana hingga pelayan acara. Kegiatan ini selain mengangkat budaya lokal juga memperkuat rasa kebersamaan dan meningkatkan ekonomi lokal melalui kunjungan wisata (Salsabilla et al., 2025)

Keseluruhan peran ini menunjukkan bagaimana Karang Taruna Desa menjadi aktor kunci dalam mendorong pengembangan pariwisata berbasis masyarakat yang berkelanjutan, meningkatkan kesejahteraan ekonomi pemuda dan desa, serta memelihara kelestarian budaya dan lingkungan setempat.

3. METODOLOGI

3.1 Lokasi dan Waktu PKM

Lokasi PKM di Desa Patengan, Kecamatan Rancabali, Kabupaten

Bandung, Jawa Barat. Waktu kegiatan PKM pada tanggal 12-13 September 2025

3.2 Subjek dan Objek PKM

Subjek PKM adalah remaja anggota Karang Taruna Desa Patengan, Kecamatan Rancabali, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Objek PKM adalah **Pemberdayaan Remaja Karang Taruna "SASAKA" Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pariwisata di Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat.**

3.3 Langkah-Langkah Pelatihan Layanan Pariwisata Desa di Desa Patengan

1. Penetapan Tujuan Pelatihan
Tujuan pelatihan peningkatan kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat, peningkatan keterampilan komunikasi, atau pengurangan keluhan pelanggan dan mengidentifikasi indikator yang akan digunakan untuk mengukur keberhasilan tujuan tersebut.
2. Survei Pra dan Pasca Pelatihan
Survei Pra-Pelatihan: Sebelum pelatihan, lakukan survei untuk menilai pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki peserta terkait kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat.
Survei Pasca-Pelatihan: Setelah pelatihan, lakukan survei yang sama untuk mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta terkait kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat.
3. Umpan Balik Peserta Pelatihan
Pemberian kuesioner evaluasi kepada peserta untuk menilai kepuasan mereka terhadap pelatihan, materi yang disampaikan, dan relevansi pelatihan dengan pekerjaan mereka serta dilakukan diskusi terbuka untuk mendapatkan umpan

balik langsung mengenai pengalaman peserta selama pelatihan.

4. Observasi Kinerja

Pengamatan Langsung: Amati interaksi anggota Karang Taruna dengan pelanggan sebelum dan setelah pelatihan. Catat perubahan dalam cara mereka berkomunikasi dan melayani pelanggan serta melakukan simulasi kepada pelanggan terkait kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat untuk menilai bagaimana peserta menerapkan keterampilan yang dipelajari

5. Analisis Data

Statistik Deskriptif: Analisis data dari survei dan observasi untuk mengevaluasi perubahan dalam kinerja kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat.

Analisis Kualitatif: Tinjau umpan balik kualitatif dari peserta dan pelanggan untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait efektivitas pelatihan.

6. Implementasi Kegiatan

7. Kesimpulan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karang Taruna “SASAKA”

Desa Patengan

Karang Taruna “SASAKA” Desa Patengan didirikan pada tanggal 01 September 2013 yang mana pembentukan Karang Taruna di sah kan sebulan setelah dilantiknya Kepala Desa Patengan yang kelima yaitu Bapak ASEP F. KURNIADI. Sasaka kepanjangan dari *Sariksa Sabanda Pikeun Kahadean* mempunyai arti Jembatan yang menjadi wadah untuk generasi muda untuk mempererat tali persaudaraan antar pemuda untuk meningkatkan partisipasi pemuda dalam kegiatan-kegiatan yang bermanfaat di masyarakat guna meningkatkan peran

organisasi kepemudaan di Desa Patengan demi terbentuknya SDM.

Pada Tahun 2014 dilaksanakan pemilihan Ketua Karang Taruna pertama yang mana pemilihan nya bisa dibilang cukup unik, seluruh peserta yang hadir pada kegiatan tersebut berhak menjadi kandidat Ketua Karang Taruna yang Pertama, dengan metode Todong Kertas. Perolehan suara ditentukan oleh kertas yang dimasukkan kedalam Kardus. Pemilihan Ketua Karang Taruna Sasaka Desa Patengan dilaksanakan di Aula Desa Patengan. Ketua Karang Taruna terpilih adalah Kang Wendi, Sekertaris Kang Agus Koswara dan Bendahara Kang Asep Supriadi dan dikukuh kan untuk Periode Tahun 2014-2020. Setelah menjabat selama 4 Tahun, Kang Wendi mengundurkan diri sebagai Ketua Karang Taruna maka diadakan Pemilihan Aklmasi dikarenakan hanya ada satu kandidat yaitu Kang M.Ridwan Roswadi. Tiga Tahun setelah disahkannya menjadi Ketua beliau mengalami kecelakaan dan meninggal dunia. Maka diadakan kembali pemilihan yang ketiga yang diikuti oleh 2 Calon yaitu Kang Eko Marta Wijaya dan Kang Guntur. Dengan Perolehan suara untuk Kang Eko 48 suara sedangkan Kang Guntur 16 Suara. Kang Eko keluar sebagai pemenang dan dikukuhkan untuk Periode tahun 2023 – 2028.

4.1.1 Struktur organisasi dan fungsi Karang Taruna

SUSUNAN PENGURUS KARANG
TARUNA SASAKA DESA
PATENGAN KECAMATAN
RANCABALI PERIODE TAHUN
2023-2028

Pembina : Kepala Desa Patengan

Ketua : Eko Marta Wijaya

Sekretaris : Arif Hidayatulloh

Bendahara ; Moch Resta

Bidang- Bidang :

I. Bidang Organisasi Kerohanian dan Peningkatan SDM

Ketua : Asep
Anggota : Agus Hermawan

II. Bidang Kewirausahaan

Ketua : Andriyanto
Anggota : Hadiat

III. Bidang Pelayanan Penyandang

Kesejahteraan Sosial
Ketua : Aldi
Anggota : Guntur

IV. Bidang Seni Budaya, Olahraga ,
Lingkungan dan Pariwisata :

Ketua : Agus Koswara
Anggota : Agus Sena

V. Bidang Pendataan , Administrasi , Arsif
dan Humas

Ketua : Pian
Anggota : Dedi Sutisna

VI. Bidang Dokumentasi Kegiatan

Ketua : Agung
Anggota : Willy Kik

**4.1.2 Program - program Karang
Taruna Dalam Pembangunan
Masyarakat**

Tujuan perancangan program adalah membuat sebuah kampanye yang akan mengajak dan menginformasikan kepada generasi muda untuk mengikuti kegiatan di lingkungannya sebagai bentuk keterlibatan terhadap organisasi pemuda masyarakat untuk menumbuhkan rasa nasionalisme dengan memakai pendekatan-pendekatan yang sesuai dengan tema yang di angkat dan target *audience*.

1. Bidang Sosial

Pengentasan *Stunting* di Desa Patengan bekerja sama dengan *stakeholder* Geothermal PT. KKT yang akan dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Juli s.d bulan Desember . Adapun rencana kegiatan yang akan dilakukan ialah : pemberian vitamin, susu dan telur kepada anak *stunting* di

wilayah Desa Patengan , pemberian susu bagi ibu hamil.

2. Bidang Lingkungan

Memberikan edukasi untuk tidak membuang sampah Sembarangan dilingkungan masyarakat dengan selalu memerikan bimbingan ke karang taruna unit tiap RW.

3. Bidang Pendidikan

- Menolong anak-anak putus sekolah dan kurang mampu untuk sekolah
- Memastikan warga untuk wajib sekolah minimal 12 tahun.

4. Bidang Ekonomi

- Penjualan ketahanan pangan berupa beras
- *Market place*
- Catering
- *Home stay*
- Parkiran mobil dan motor

5. Bidang Spiritual

- Menyambut tahun baru islam dengan berbagai kegiatan keagamaan.
- Melaksanakan Terawih keliling di Bulan Ramadhan
- Mengadakan Lomba MTQ, Saritilawah dan Adzan setiap tahun.

6. Bidang Olahraga

- Mengadakan senam rutin untuk ibu-ibu ataupun lansia
- Menggelar turnamen olahraga.
- Membentuk Kelompok Volly, Sepakbola ataupun olahraga lain di desa.

7. Bidang Kesenian

- Pertunjukan wayang saat momen tertentu
- Pertunjukan Jaipongan saat momen tertentu
- Pertunjukan Singa Depok saat moment tertentu
- Mengadakan Lomba yang berhubungan dengan kesenian

4.1.3 Kegiatan Yang Sudah di Laksanakan Karang Taruna Sasaka Desa Patengan

- Mengadakan kegiatan pelatihan Montir di Desa Patengan
- Program Kejar Paket C
- Memberikan beasiswa untuk anak pesantren
- Lomba MTQ, Saritilawah dan Adzan Setiap Tahun.
- Mengadakan Lomba Senam Bedas
- Menjadi Panitia PHBN Tahun 2023
- Menjadi Panitia HUT Kabupaten Bandung 383 di Kecamatan Rancabali
- Mengadakan Tournament Sepak Bola Antar Devisi di wilayah Desa Patengan
- Mengadakan Tournament Sepak Bola Antar RW Putra dan Putri
- Bekerja sama dengan RS Oto Iskandar Dinata untuk mengadakan donor darah di Desa Patengan.
- Menyediakan Ketahanan Pangan Beras untuk Warga Desa Patengan
- Mengadakan Terawih Keliling di tiap Karta unit atau RW

- Sosialisasi dan Silaturahmi tiap Bulan ke Karang Taruna Unit.
- Memberikan bantuan anggaran ke Karang Taruna Unit
- Bekerja Sama dengan stakeholder wisata yang ada di Desa Patengan untuk menyediakan tenaga kerja bagi masyarakat di Desa Patengan.
- Bekerja sama dengan PSM untuk membantu warga

4.2 Hasil Evaluasi

Kegiatan PKM pelatihan kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat diikuti 14 wakil Karang Taruna Desa Patengan. Dokumentasi kegiatan dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Kegiatan Pelatihan kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat



Sumber : Penulis (2025)

4.1.4 Kegiatan Yang Akan Dilaksanakan

Bekerja sama dengan Geothermal PT. KKT untuk pengentasan dan Kesehatan Ibu Hamil (Juli s.d Desember 2024), Programnya yaitu :

1. Pemberian Vitamin, Susu , dan Telur untuk pengentasan Stunting di Wilayah Desa Patengan.
2. Pemberian Susu bagi Ibu hamil.
 - Program Kejar Paket C untuk tahun 2024-2025
 - Mengadakan Tournament Sepak Bola antar RW untuk bulan Agustus tahun 2024.

Program pelatihan kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat mengajarkan Karang Taruna tentang keterampilan layanan pelanggan, termasuk komunikasi, empati, dan manajemen keluhan.

Langkah-langkah pelatihan Karang Taruna Desa Patengan untuk meningkatkan kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat sebagai berikut:

1. Tujuan Pelatihan
 - a. Meningkatkan keterampilan Karang Taruna Desa Patengan

yang diperlukan untuk memberikan layanan pelanggan yang berkualitas.

- b. Meningkatkan kepuasan Pelanggan melalui layanan yang lebih baik.
- c. Membangun Tim yang solid dan menciptakan kerja sama dan komunikasi yang baik di antara anggota tim.

2. Jenis Pelatihan

Pelatihan *Soft Skills* :

- a. Komunikasi efektif yaitu mengajarkan keterampilan berkomunikasi yang baik, termasuk cara mendengarkan, berbicara dengan sopan, dan berinteraksi dengan pelanggan.
- b. Keterampilan negosiasi yaitu membantu Karang Taruna Desa Patengan mengelola situasi sulit dan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan dengan pelanggan.
- c. Empati dan pelayanan pelanggan yaitu mengajarkan pentingnya memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan yang personal.

3. Metode Pelatihan

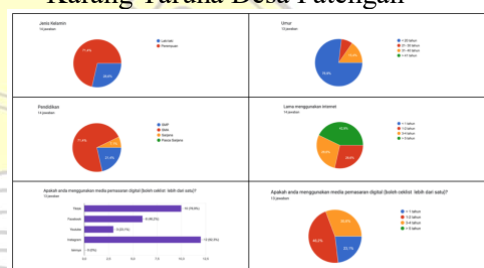
- a. Pelatihan Kelas
Mengadakan sesi pelatihan di ruang Aula Balai Desa Patengan dengan pengajaran langsung, diskusi, dan presentasi. Menggunakan presentasi dan diskusi interaktif untuk memperkenalkan konsep layanan pelanggan
- b. Pelatihan Praktis/simulasi
Melakukan simulasi untuk memberikan peserta kesempatan mengaplikasikan keterampilan dalam situasi nyata.

4. Evaluasi Pelatihan

a. Umpan Balik Peserta

Mengumpulkan umpan balik dari peserta pelatihan kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat mengenai materi, metode, dan pengajar melalui penyebaran kuisioner dengan skala Likert 1-4 (Sangat Setuju = 4, Setuju = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1). Hasil deskripsi peserta pelatihan Karang Taruna Desa Patengan disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Peserta Pelatihan Karang Taruna Desa Patengan

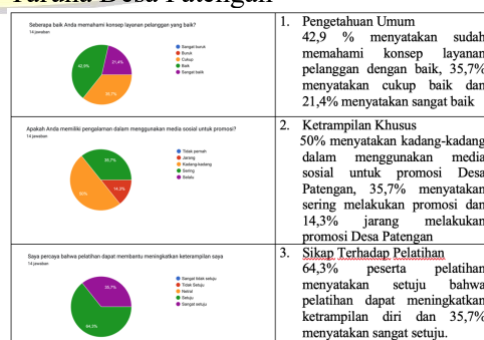


Sumber : Penulis (2025)

b. Penilaian Keterampilan

Mengadakan tes atau evaluasi untuk mengukur peningkatan keterampilan sebelum dan sesudah pelatihan. Hasil *Pretest* Pelatihan Karang Taruna Desa Patengan disajikan pada tabel 3.

Tabel 3 Hasil *Pretest* Pelatihan Karang Taruna Desa Patengan



Sumber : Penulis (2025)

c. Observasi Kinerja

Mengamati kinerja Karang Taruna Desa Patengan dalam situasi nyata setelah pelatihan untuk melihat penerapan keterampilan yang telah dipelajari. Hasil *Post test* Karang Taruna Desa Patengan disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil *Post Test* Karang Taruna Desa Patengan

	1. Penerapan Keterampilan Setelah pelatihan, 42,9% menyatakan menerapkan keterampilan berkomunikasi yang baik, termasuk cara mendengarkan, berbicara dengan sopan, dan berinteraksi dengan pelanggan, empati dalam pelayanan pelanggan.
	2. Perubahan Pengetahuan Setelah pelatihan 78,6% menyatakan pemahaman meningkat baik setelah mengikuti pelatihan
	3. Sikap Terhadap Pelatihan 71,4% peserta menyatakan puas dengan materi yang diberikan yang ditunjukkan dengan peningkatan keterampilan dengan baik

Sumber : Penulis (2025)

Berdasarkan hasil tabel 3 (*pre test*) dan tabel 4 (*post test*) menunjukkan keberhasilan pelatihan layanan pelanggan di Desa Wisata Patengan yaitu

1. Peningkatan pengetahuan *pre test* (21,4% menyatakan sangat baik) dan *post test* (78,6% menyatakan pemahaman meningkat baik setelah mengikuti pelatihan)
2. Peningkatan ketrampilan *pre test* (35,7% menyatakan sering melakukan promosi desa) dan *post test* (42,9% menyatakan menerapkan keterampilan berkomunikasi yang baik, termasuk cara mendengarkan, berbicara dengan sopan, dan berinteraksi dengan pelanggan, empati dalam pelayanan pelanggan)
3. Sikap terhadap pelatihan *pre test* (64,3% peserta pelatihan menyatakan setuju bahwa pelatihan dapat meningkatkan ketrampilan diri) dan *post test* (71,4% peserta menyatakan puas dengan materi yang diberikan yang ditunjukkan dengan peningkatan keterampilan dengan baik)

d. Indikator kepuasan peserta

Mengukur kepuasan peserta secara efektif untuk mengevaluasi kepuasan terhadap pelatihan yang meliputi relevansi pelatihan dengan kebutuhan mereka, peningkatan dalam kinerja Mereka. Indikator kepuasan terhadap pelatihan disajikan pada tabel 5.

Tabel 5. Indikator Kepuasan Peserta

	1. Relevansi 78,6% peserta menyatakan materi yang diberikan relevan dengan pekerjaan mereka.
	2. Peningkatan dalam kinerja Mereka 78,6% peserta menyatakan pelatihan memberikan dampak yang positif dalam kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan reputasi desa sebagai destinasi wisata.
4 jawaban diberikan waktu untuk bertanya materi yang diberikan para dosen ilmu baru menambah pengalaman menambah wawasan ilmu diskusi	3. Umpan Balik Setelah kegiatan PKM, 6 peserta memberikan umpan balik secara langsung melalui kuisiner yang diberikan.

Sumber : Penulis (2025)

Berdasarkan tabel 5, maka Karang Taruna Desa Patengan dapat mengidentifikasi kekuatan dan area yang perlu diperbaiki dalam program. Ini membantu dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelatihan dan pengalaman peserta di masa mendatang

4.3 Implementasi Kualitas Layanan Pariwisata Di Desa Patengan

1. Peningkatan kualitas layanan
Setelah pelatihan, anggota masyarakat menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam cara mereka berinteraksi dengan wisatawan. Mereka lebih percaya diri dalam memberikan informasi dan menjawab pertanyaan.
2. Pemberdayaan masyarakat
Program pelatihan tidak hanya meningkatkan keterampilan layanan pelanggan tetapi juga memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam

pengembangan pariwisata desa. Banyak peserta pelatihan yang merasa lebih terlibat dan berkomitmen untuk meningkatkan layanan di desa mereka

5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Remaja Karang Taruna memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan pariwisata di Desa Patengan. Keterlibatan remaja memberikan dampak positif terhadap inovasi layanan dan kepuasan wisatawan. Faktor pendukung utama adalah antusiasme remaja dan potensi wisata, sedangkan penghambat utama adalah keterbatasan kapasitas dan modal.

Keberhasilan pelatihan layanan pelanggan di Desa Wisata Patengan yaitu Peningkatan pengetahuan *pre test* (21,4% menyatakan sangat baik) dan *post test* (78,6% menyatakan pemahaman meningkat baik setelah mengikuti pelatihan), Peningkatan ketrampilan *pre test* (35,7% menyatakan sering melakukan promosi desa) dan *post test* (42,9% menyatakan menerapkan keterampilan berkomunikasi yang baik, termasuk cara mendengarkan, berbicara dengan sopan, dan berinteraksi dengan pelanggan, empati dalam pelayanan pelanggan), Sikap terhadap pelatihan *pre test* (64,3% peserta pelatihan menyatakan setuju bahwa pelatihan dapat meningkatkan ketrampilan diri) dan *post test* (71,4% peserta menyatakan puas dengan materi yang diberikan yang ditunjukkan dengan peningkatan keterampilan dengan baik).

Implementasi kegiatan PKM menunjukkan peningkatan kualitas layanan yang ditunjukkan peningkatan yang signifikan dalam cara mereka berinteraksi dengan wisatawan. Mereka lebih percaya diri dalam memberikan informasi dan menjawab pertanyaan, program pelatihan tidak hanya

meningkatkan keterampilan layanan pelanggan tetapi juga memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan pariwisata desa.

5.2 Saran

1. Pelatihan Rutin
Menyelenggarakan pelatihan secara berkala untuk memastikan Karang Taruna tetap *up-to-date* dengan tren dan teknik terbaru dalam layanan pelanggan.
2. Program Pengembangan Karir
Menawarkan kesempatan bagi Karang Taruna untuk mengikuti pelatihan lanjutan atau sertifikasi dalam bidang tertentu yang relevan.
3. Umpan Balik dari Pelanggan
Menggunakan umpan balik dari pelanggan untuk mengidentifikasi area perbaikan dalam layanan dan menyusun pelatihan tambahan yang diperlukan.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

1. Rektor Universitas Persada Indonesia Y.A.I
2. LPPM Universitas Persada Indonesia Y.A.I
3. Kades Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat
4. Karang Taruna SASAKA Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat
5. Warga masyarakat Desa Patengan Kecamatan Rancabali Jawa Barat
6. Para dosen yang melakukan PKM Kolaborasi 6

DAFTAR PUSTAKA

- Bafadhal, A. S. (2022). *Manajemen komplain dan kualitas layanan pariwisata*. Deepublish.
- Chaerunissa, S. F., & Yuniningsih, T. (2020). *Analisis Komponen*

- Pengembangan Pariwisata Desa Wisata Wonolopo Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(4), 159–175.
- Fiandra, Y., Budiman, A., & Anwar, A. A. (2023). PELATIHAN PEMBUATAN VIDEO PROMOSI UNTUK KARANG TARUNA SASAKA, CIWIDEY, KABUPATEN BANDUNG. *DIMASTEK (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Teknologi)*, 3(2), 34–38.
- Haryani, T. N. (2020). Pendampingan kelompok informasi masyarakat Desa Sumberdodol Kabupaten Magetan dalam pengembangan iklan pariwisata desa. *Aptekmas Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 3(2).
- Kristiana, Y., & Mulyono, S. T. (2024). *Desa Wisata: Konsep, Pengembangan, dan Strategi Berkelanjutan*. Penerbit NEM.
- Pradini, G., Kusumaningrums, A. P., Purwati, A. S. Y., Ardani, P. A., & Bahri, A. S. (2023). Potensi dan Partisipasi Pemuda Karang Taruna dalam Pengembangan Community Based Tourism di Desa Wisata Kedung Gede. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 857–866.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Ramlan, P. (2020). Optimalisasi Karang Taruna dalam pengembangan potensi generasi muda di Desa Tuncung. *MALLOMO: Journal of Community Service*, 1(1), 42–49.
- Rialita, A. J., Nisfah, A., Nikmah, K., Aeni3, N., Studi, P., Syariah, E., Ekonomi, F., Islam, B., & Syari'ah, D. (2024). Peran Pemasaran Digital Dalam Pengembangan Pariwisata Kota Metro. *Journal on Education*, 07(01), 7362–7370.
- Salsabilla, D., Elisa, A. B. A., Diah, M., & Hanoselina, Y. (2025). Sosialisasi Peran Karang Taruna dalam Pengembangan Pariwisata di Pemandian Lubuk Mande Rubiah Kota Padang. *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(2), 136–150.
- Setyawati, S. P., Kushayati, N., Umar, N., Sayekti, S. P., & Lidyawati, A. (2023). Pelatihan Keterampilan Memandu Wisata bagi Karang Taruna di Wilayah Desa Wisata sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Bubungan Tinggi*, 5(2), 854–862.
- wikipedia.org. (2025). *Patengan, Rancabali, Bandung*. https://id.wikipedia.org/wiki/Patengan,_Rancabali,_Bandung.
- Yuliani, N., Suwartane, I. G. A., Gustina, D., Nurzaman, F., Widodo, A. W., & ZA, J. (2025). The Influence of Digital Literacy and Local Product Marketing on the Development of Karang Taruna as a Community Empowerment Agent. *Journal of Management, Accounting and Business Research*, 1(1), 59–70.