

WORKSHOP PENINGKATAN KAPASITAS DAN KAPABILITAS TATA KELOLA CURUG GONDORIYO KOTA SEMARANG

Azis Nur Rosyid^{*1}, Artin Bayu Mukti², Hasan Abdul Rojaq³

^{1,2} Fakultas Vokasi, Universitas Stikubank, Semarang

³Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

^{1,2,3} Jl. Kendeng V Bendan Ngisor, kota Semarang

¹azis_fpar@edu.unisbank.ac.id, ²bayu_fpar@edu.unisbank.ac.id,

³hasanarozak@edu.unisbank.ac.id

Abstrak

Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas tata kelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang, tidak hanya kemampuan hard skill melainkan juga kemampuan soft skill serta pengetahuan di bidang pariwisata. Bentuk kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas tata kelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang meliputi memberikan penjelasan tentang pengembangan pelayanan prima, memberikan penjelasan tentang Sadar Wisata, Kedisiplinan, Hygiene & Sanitasi, Pemasaran, dan Penerapan Protokol Kesehatan. Waktu pelaksanaan adalah hari senin, selasa dan rabu, hari itu dipilih karena sudah terjadi kesepakatan dengan pengelola curug Gondoriyo kota Semarang. Sedangkan jumlah jam dalam pelaksanaan kegiatan adalah 24 (dua puluh empat) jam yang terdiri dari 2 (dua) sesi pelaksanaan yaitu sesi pemberian materi dan sesi Praktek. Hasil evaluasi dilihat dari antusiasme peserta dalam menyampaikan pendapat dan pegalaman, dapat menerapkan metode pelayanan dengan cara tersenyum, cara menyapa tamu/konsumen, cara menggunakan alat kebersihan, dan cara berkomunikasi serta mengerti metode pengembangan diri untuk lebih menarik dan selalu siap membantu tamu, serta memahami teknik pemasaran yang tepat dan memahami penerapan protokol kesehatan di lingkungan pelayanan umum. Dapat disimpulkan bahwa peserta semakin tahu arti pentingnya sadar wisata, pengembangan pelayanan prima, hygiene & sanitasi, psychology pelayanan, kepedulian terhadap tamu, dan teknik pengelolaan dan pengembangan potensi, serta penerapan protokol kesehatan. Peserta semakin paham tentang kebersihan diri dan kebersihan lingkungan kerja serta disiplin kerja. Peserta semakin mengetahui cara senyum, cara menyapa, cara salam, dan cara berkomunikasi. Dan peserta semakin meningkat rasa kepercayaan dirinya dalam menjalankan pekerjaannya.

Kata kunci: kapasitas, kapabilitas,tata kelola, sadar wisata

Abstract

This service aims to increase the capacity and capability of managing the Gondoriyo waterfall tourism village in the city of Semarang, not only hard skills but also soft skills and knowledge in the tourism sector. The form of workshop activities for increasing the capacity and capability of governance of the Gondoriyo waterfall tourism village in the city of Semarang includes providing an explanation of the development of excellent services, providing an explanation of Tourism Awareness, Discipline, Hygiene & Sanitation, Marketing, and Implementation of Health Protocols. The implementation time is Monday, Tuesday and Wednesday, the day was chosen because there was an agreement with the management of the Gondoriyo waterfall in the city of Semarang. While the number of hours in the implementation of the activity is 24 (twenty four) hours consisting of 2 (two) implementation sessions, namely a material giving session and a practice session. The results of the evaluation are seen from the enthusiasm of the participants in expressing opinions and experiences, being able to apply service methods by smiling, how to greet guests/consumers, how to use cleaning tools, and how to communicate and understand self-development methods to be more attractive and always ready to help guests, and understand appropriate marketing techniques and understand the application of health protocols in public service environments. It can be concluded that participants are increasingly aware of the importance of tourism awareness, excellent service development, hygiene & sanitation, service psychology, caring for guests, and potential management and development techniques, as well as implementing health protocols. Participants understand more about personal hygiene and cleanliness of the work environment and work discipline. Participants increasingly know how to smile, how to greet, how to greet, and how to communicate. And the participants increased their confidence in carrying out their work.

Keywords: capacity, capability, governance, tourism awareness

PENDAHULUAN

Curug Gondoriyo menawarkan konsep wisata alam yang bisa dikunjungi sampai malam. Daya tariknya ketika malam hari, dikarenakan tampak eksotis dengan cahaya warna-warni dari lampu serta jembatan yang dihiasi payung-payung. Sejak dibuka, curug ini sempat viral dan kedatangan banyak wisatawan. Bahkan setiap hari omzet yang dihasilkan bisa mencapai Rp 500 ribu. Sedangkan pada hari Minggu atau hari libur tanggal merah, omzet bisa mencapai kisaran Rp 3,5 juta sampai Rp 4 juta.

Namun hantaman Covid-19 di Indonesia sejak Maret 2020 menjadi kendala tersendiri. Sejak itu pula, koordinasi dan pengelolaan menjadi terbengkalai, sehingga membuat pengunjung di curug ini tidak seramai dahulu. Sekarang keguyuban pengelola kurang kuat, ada keinginan para pengelola masih seperti dulu gotong royong kita kelola.

Permasalahan utama di desa wisata Curug Gondoriyo, antara lain: Satu, kurangnya SDM bidang pariwisata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Dua, kurangnya pemahaman pengelola terhadap arti pariwisata dan pelayanan kepada tamu, solusi yang ditawarkan adalah dengan mengadakan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas tata kelola di desa wisata Curug Gondoriyo kota Semarang.

METODE PELAKSANAAN

Bentuk dari kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas tata kelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang meliputi memberikan penjelasan tentang pengembangan pelayanan prima, memberikan penjelasan tentang Sadar Wisata, Kedisiplinan, Hygiene & Sanitasi, teknik komunikasi, Pemasaran, dan Penerapan Protokol Kesehatan. Waktu efektif yang digunakan dalam kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas tata kelola desa wisata Curug Gondoriyo adalah hari selasa, rabu, dan kamis, hari itu dipilih karena sudah terjadi kesepakatan dengan pengelola desa wisata curug Gondoriyo. Sedangkan jumlah jam dalam pelaksanaan kegiatan adalah 24 (dua puluh empat) jam yang terdiri dari 2 (dua) sesi pelaksanaan yaitu sesi pemberian materi dan sesi Praktek pada tanggal 19 sampai dengan 21 September 2022, dengan jumlah peserta setiap kegiatan pelatihan adalah 20 orang. Pada akhir kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas tata kelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang, dilakukan evaluasi terhadap kegiatan tersebut yang terdiri dari 2 (dua) jenis evaluasi yaitu, tingkat keberhasilan dan indikator keberhasilan.

Pariwisata dapat diterjemahkan sebagai sistem yang mengaitkan antara lingkungan fisik, ekonomi, dan sosial budaya, dan industri dalam upaya unntuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang yang dilakukan keluar lingkungan tempat tinggal atau tempat kerjanya dengan motivasi selain mencari nafkah di tempat tujuannya dan sekaligus mempertimbangkan dampak yang ditimbulkan terhadap alam dan budaya.

Beberapa ahli mendefinisikan pariwisata sebagai berikut:

- a) Menurut E. Guyer Freuler, pariwisata dalam artian modern merupakan phenomena dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan (cinta) terhadap keindahan alam.
- b) Menurut Hunziker dan K. Krapt, tourism is totally of the relationship and phenomena arising from the travel and stay of strangers (ortsfremde), provide the stay does not imply the establishment of a permanent resident (pariwisata adalah hubungan dan fenomena yang timbul dari perjalanan dan menetapnya orang asing, menyediakan tempat tinggal bukan berarti penduduk tetap).

Peningkatan peran masyarakat dalam pembangunan kepariwisataan memerlukan berbagai upaya pemberdayaan (empowerment), agar masyarakat dapat berperan lebih aktif dan optimal serta sekaligus menerima manfaat positif dari kegiatan pembangunan yang dilaksanakan untuk peningkatan kesejahteraannya. Pemberdayaan Masyarakat dalam konteks pembangunan kepariwisataan, Renstra (2010) dalam buku pedoman kelompok sadar wisata mendefinisikan pembangunan pariwisata sebagai berikut :

“Upaya penguatan dan peningkatan kapasitas, peran dan inisiatif masyarakat sebagai salah satu pemangku kepentingan, untuk dapat berpartisipasi dan berperan aktif sebagai subjek atau pelaku maupun sebagai penerima manfaat dalam pengembangan kepariwisataan secara berkelanjutan”

Definisi tersebut menegaskan posisi penting masyarakat dalam kegiatan pembangunan, yaitu masyarakat sebagai subjek atau pelaku pembangunan; dan masyarakat sebagai penerima manfaat pembangunan. Masyarakat sebagai subyek atau pelaku pembangunan, mengandung arti, bahwa masyarakat menjadi pelaku penting yang harus terlibat secara aktif dalam proses perencanaan dan pengembangan kepariwisataan, bersama-sama dengan pemangku kepentingan terkait lainnya baik dari pemerintah maupun swasta. Dalam fungsinya sebagai subjek atau pelaku masyarakat memiliki peran dan tanggung jawab untuk bersama-sama mendorong keberhasilan pengembangan kepariwisataan di wilayahnya.

Masyarakat sebagai penerima manfaat, mengandung arti, bahwa masyarakat diharapkan dapat memperoleh nilai manfaat ekonomi yang berarti dari pengembangan kegiatan kepariwisataan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan sosial masyarakat yang bersangkutan. Dalam kerangka pembangunan kepariwisataan tersebut, salah satu aspek mendasar bagi keberhasilan pembangunan kepariwisataan adalah dapat diciptakannya lingkungan dan suasana kondusif yang mendorong tumbuh dan berkembangnya kegiatan kepariwisataan di suatu tempat. Iklim atau lingkungan kondusif tersebut terutama dikaitkan dengan perwujudan Sadar Wisata dan Sapta Pesona yang dikembangkan secara konsisten di kalangan masyarakat yang tinggal di sekitar destinasi pariwisata. Pengembangan pariwisata bertujuan memberikan keuntungan bagi wisatawan maupun warga setempat. Basis pengembangan pariwisata adalah potensi sumber daya keragaman budaya, seni, dan alam (pesona alam). Pengembangan sumber daya tersebut dikelola melalui pendekatan peningkatan nilai tambah sumber daya secara terpadu antara pengembangan produk pariwisata dan pengembangan pemasaran pariwisata melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat lokal dalam rangka pengembangan pariwisata.

Elfindri, dkk (2011: 10) mendefinisikan soft skill sebagai keterampilan hidup yang sangat menentukan keberhasilan seseorang, yang wujudnya antara lain berupa kerja keras, eksekutor, jujur, visioner, dan disiplin. Untuk lebih lanjutnya yaitu bahwa soft skill merupakan keterampilan dan kecakapan hidup yang harus dimiliki baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta berhubungan dengan Sang Pencipta. Soft skill sangat diperlukan untuk kecakapan hidup seseorang.

Aribowo dan Sailah (2008:17) mengemukakan bahwa: “Soft skill adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (termasuk dengan dirinya sendiri).

Dari definisi yang telah disebutkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa soft skill pada dasarnya merupakan kemampuan yang sudah melekat pada diri seseorang, namun hal itu dapat dikembangkan dengan maksimal dan digunakan untuk kebutuhan dalam dunia pekerjaan sebagai pelengkap dari kemampuan hard skill. Karena seorang pekerja dapat dikategorikan baik jika telah memiliki hard skill dan soft skill yang baik juga, sehingga keberadaan antara hard skill dan soft skill sebaiknya seimbang, seiring, dan sejalan.

Dimensi dan indikator Soft Skill menurut Molan (2014:48) sebagai berikut :

1. Kesadaran Diri, indikatornya adalah bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan
2. Manajemen diri, indikatornya adalah memiliki rasa percaya diri dalam menyelesaikan masalah
3. Motivasi diri dengan indikatornya :
 - a. kemampuan mengatur diri sendiri
 - b. kemampuan mentaati segala peraturan yang berlaku
4. Empati, indikatornya adalah kemampuan dalam membina sosialisasi yang baik antar karyawan
5. Keterampilan sosial, indikatornya adalah berbagi pengetahuan dengan orang lain mengenai pekerjaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas tata kelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang dibuat supaya peserta (khalayak sasaran) merasa memiliki dan peduli terhadap sumber daya dan potensi desa wisata serta tamu/konsumen yang bisa berimbas pada hasil pekerjaan serta kepuasan tamu / konsumen.

Partisipasi peserta (khalayak sasaran) juga terlihat pada waktu sesi tanya jawab tentang sadar wisata dan psychology pelayanan, serta teknik komunikasi dan pemasaran dan penerapan protokol kesehatan dengan berbagai macam pertanyaan yang disampaikan, sehingga membuat suasana workshop semakin hidup dan menyenangkan.

Secara keseluruhan dari kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas tata kelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang yang telah dilaksanakan, partisipasi peserta (khalayak sasaran) menyatakan puas dan antusias. Peserta (khalayak sasaran) juga berharap di tahun-tahun berikutnya akan ada

kegiatan berkelanjutan guna menambah pengetahuan, ketrampilan, dan tata kelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang.

Hasil evaluasi terhadap kegiatan tersebut yang terdiri dari 2 (dua) jenis evaluasi yaitu:

- a. **Tingkat Keberhasilan**
Pada evaluasi kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas tata kelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang, tingkat keberhasilan yang diharapkan adalah seluruh peserta sudah memahami pentingnya pengembangan pelayanan prima, teknik komunikasi dan pemasaran, penerapan protokol kesehatan, untuk meningkatkan kemampuan pelayanan yang lebih baik lagi, dan lebih mengerti serta memahami tentang sadar wisata, Hygiene & Sanitasi dan psikologi pelayanan selanjutnya menerapkannya di dalam tugas sehari-hari, sehingga pelayanan dan kepedulian terhadap tamu meningkat.
- b. **Indikator Keberhasilan**
Pada proses indikator keberhasilan kegiatan ini dilihat dari keseluruhan aktivitas peserta selama mengikuti kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas tata kelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang yaitu antusiasme menyampaikan pendapat dan pengalaman, dapat menerapkan metode pelayanan dengan cara tersenyum, cara menyapa tamu/konsumen, cara menggunakan alat kebersihan, dan cara berkomunikasi serta mengerti metode pengembangan diri untuk lebih menarik dan selalu siap membantu tamu, serta memahami teknik komunikasi dan pemasaran yang tepat dan memahami penerapan protokol kesehatan di lingkungan pelayanan umum. Partisipasi khalayak sasaran sangat antusias, ini terbukti dari jumlah peserta yaitu 20 orang, tidak hanya itu saja, peserta pun dalam menerima workshop sangat menikmati dan nyaman dengan suasana keceriaan.

PENUTUP

Simpulan

Dari kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas tata kelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang dapat disimpulkan bahwa, peserta semakin tahu arti pentingnya sadar wisata, pengembangan pelayanan prima, hygiene & sanitasi, psikologi pelayanan, kepedulian terhadap tamu, dan teknik pengelolaan dan pengembangan potensi, serta penerapan protokol kesehatan. Peserta semakin paham tentang kebersihan diri dan kebersihan lingkungan kerja serta disiplin kerja. Peserta semakin mengetahui cara senyum, cara menyapa, cara salam, dan cara berkomunikasi. Dan peserta semakin meningkat rasa kepercayaan dirinya dalam menjalankan pekerjaannya.

Saran

Supaya kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas tata kelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang dibuat sebagai kegiatan yang berkelanjutan agar semangat para pengelola terus meningkat. Hendaknya kegiatan workshop peningkatan kapasitas dan kapabilitas tata kelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang, ditambahkan pada peningkatan kompetensi pada setiap pengelola desa wisata sehingga dapat menambahkan kemampuan dalam diri peserta.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Sikubank Semarang yang telah memberi dukungan financial dan pengelola desa wisata curug Gondoriyo kota Semarang yang telah bersedia kerjasama terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Siti Yumma dan Rudiansyah. 2020. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Event Indonesia Building Technology Expo 2019 PT. Debindo Jakarta. Jurnal Nasional Pariwisata, Volume 12, Nomor 1, April 2020 ISSN Cetak: 1411 – 9862
- Aribowo Dan Illah Sailah. (2008). Pengembangan Soft Skills Di Perguruan Tinggi. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Budiarsa, Made, dkk. 2018. Bentuk, Fungsi, dan Makna Pragmatik Tuturan Pemandu Wisata di Daerah Pariwisata Badung dan Denpasar, <http://www.researchgate.net/publication/265360124>
- Elfindri, Dkk. (2011). Soft Skills Untuk Pendidik. Jakarta: Baduose Media.
- Ismayanti, dkk, Pariwisata dan Isu Kontemporer, (Jakarta: CV Garuda Mas Sejahtera, 2015), hlm. 3
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: KEP. 61/MEN/III/2009 tentang SKKNI Sektor Pariwisata Bidang Pemanduan Ekowisata.
- Molan, Benyamin. (2014). Perilaku Organisasi Buku 2. Jakarta : Ufuk Timur.
- Oka Yoeti, Pengantar Ilmu Pariwisata, (Bandung: Angkasa, 1983), hlm. 114
- Pratama, Handika Fikri, tanpa tahun. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough Di Kota Bengkulu.
- Rahim Firmansya, Pedoman Kelompok Sadar Wisata, (Jakarta: Direktur Jenderal Pengembangan Destinasi Pariwisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2012), hlm 4 – 5
- Santoso, Idris dan Hendrik Johannes Nadapdap. 2019. Hubungan Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga dan Tempat terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata di PT. Perkebunan Tambi, Kabupaten Wonosobo, Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian *p-ISSN 0853-8395; e-ISSN 2598-5922* Vol. 15, No. 2, Juni 2019
- Supriadi, Bambang. 2014. Peningkatan Kemampuan Teknik Guiding Sebagai Kriteria Unjuk Kerja Pemandu Wisata Dalam Antisipasi Menuju Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015. Seminar Pariwisata dan Pembangunan Ekonomi ASEAN, 21 Mei 2014
- Syarifuddin, Didin. 2015. *Tourism Destination Service Quality to Tourist Satisfaction (Effect of Service Quality to Tourist Satisfaction at Karang Setra Destination Bandung, Indonesia)*. <http://Www.Researchgate.Net/Publication/287206496>

FOTO KEGIATAN



Pembukaan Kegiatan Pengabdian



Pembekalan materi pengelolaan SDM



pembekalan Materi Kompetensi



Telaah Situasi dan Kondisi



Peserta Kegiatan Pengabdian