

Peningkatan Kapasitas SDM Pariwisata di Desa Wisata Kledung Kabupaten Temanggung

**Mengku Marhendi¹, Trenggono², Yustina Denik Risyanti³, Rizal Nikko
Saputra⁴, Elia Nicholas Tegar Isakhar⁵**

^{1,2,3,4,5} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Mengku Marhendi

E-mail: mengkumarhendi@stiepari.ac.id

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di bidang pariwisata pada Desa Wisata Kledung, Kabupaten Temanggung. Potensi alam dan budaya yang dimiliki desa ini sangat besar, namun pengelolaan pariwisatanya belum optimal akibat rendahnya kemampuan masyarakat sebagai pemandu wisata, kurangnya pengetahuan kepariwisataan, dan belum terpenuhinya standar pelayanan wisata. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi pelatihan, pendampingan, dan praktik langsung. Tahapan kegiatan terdiri dari analisis kebutuhan, pelatihan pemanduan wisata, sosialisasi sadar wisata melalui Sapta Pesona, serta pelatihan pelayanan prima dan manajemen usaha pariwisata. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan profesional di sektor pariwisata. Peserta pelatihan mampu memahami teknik pemanduan wisata, menerapkan prinsip Sapta Pesona, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wisatawan. Kegiatan ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, penguatan citra Desa Wisata Kledung, serta mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan yang berdampak positif bagi perekonomian lokal.

Kata Kunci - SDM pariwisata, desa wisata, pemandu wisata, Sapta Pesona, pelayanan prima

Abstract

This community service program aims to improve the capacity of human resources (HR) in the tourism sector of Kledung Tourism Village, Temanggung Regency. Although the village has great natural and cultural potential, its tourism management remains suboptimal due to limited skills of local guides, lack of tourism knowledge, and poor service standards. The methods used include training, mentoring, and direct practice. The stages of the program consist of needs analysis, tour guide training, tourism awareness socialization through Sapta Pesona, and training on hospitality and tourism business management. The results show a significant improvement in participants' knowledge, skills, and awareness of professional tourism services. Participants were able to apply guiding techniques, implement Sapta Pesona values, and deliver better services to tourists. This activity contributed to improving service quality, strengthening the image of Kledung Tourism Village, and promoting sustainable tourism development that positively impacts the local economy

Keywords - tourism human resources; tourism village; tour guide; Sapta Pesona; hospitality service

PENDAHULUAN

Desa Wisata Kledung, yang terletak di kaki Gunung Sindoro Kabupaten Temanggung, merupakan salah satu destinasi wisata potensial di Jawa Tengah dengan panorama alam pegunungan yang memukau, suasana pedesaan yang asri, serta kekayaan budaya lokal yang autentik (Yono, 2020). Letaknya yang strategis di jalur wisata antara Wonosobo Temanggung menjadikan desa ini memiliki peluang besar untuk berkembang sebagai destinasi wisata unggulan berbasis alam dan budaya. Selain itu, keberadaan potensi wisata pertanian organik, edukasi lingkungan, dan homestay masyarakat turut memperkuat daya tarik Desa Wisata Kledung sebagai destinasi wisata yang unik dan berkarakter (Rahayu et al., 2023); (Santoso et al., 2020).

Namun demikian, potensi besar tersebut belum sepenuhnya dikelola secara optimal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan aparat desa serta masyarakat setempat, ditemukan beberapa permasalahan mendasar yang menghambat pengembangan pariwisata desa (Purmada et al., 2016). Pertama, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dalam mengelola kegiatan pariwisata, terutama dalam hal kemampuan sebagai pemandu wisata (*tour guide*) yang profesional. Sebagian besar warga yang berperan sebagai pemandu masih mengandalkan pengalaman pribadi dan belum memperoleh pelatihan formal di bidang kepariwisataan. Akibatnya, penyampaian informasi kepada wisatawan belum sistematis dan kurang menarik, sehingga pengalaman berwisata tidak memberikan nilai tambah edukatif maupun emosional.

Kedua, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap konsep sadar wisata, khususnya penerapan prinsip-prinsip (Purmada et al., 2016) *sapta pesona* yang mencakup unsur keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, dan kenangan. Prinsip ini menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan wisata yang nyaman dan berkesan bagi wisatawan. Namun di lapangan, kesadaran untuk menerapkannya dalam perilaku sehari-hari masih terbatas. Banyak warga yang belum memahami bahwa pariwisata tidak hanya tentang atraksi atau objek wisata, tetapi juga tentang sikap dan pelayanan yang ditunjukkan kepada tamu yang datang.

Ketiga, kualitas pelayanan wisata di Desa Wisata Kledung belum memenuhi standar industri pariwisata. Fasilitas akomodasi seperti homestay, sarana kuliner, serta pusat informasi wisata belum dikelola secara profesional. Pelayanan yang diberikan masih bersifat tradisional dan belum memperhatikan aspek kenyamanan, kebersihan, serta keramahan sesuai standar *hospitality* (Purmada et al., 2016). Kondisi ini berimplikasi langsung pada tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung, di mana beberapa wisatawan mengungkapkan bahwa fasilitas dan pelayanan yang ada belum memberikan pengalaman wisata yang optimal.

Selain faktor SDM dan pelayanan, tantangan lain yang dihadapi adalah terbatasnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk promosi wisata. Di era digital saat ini, kemampuan pemasaran berbasis media sosial dan platform daring menjadi kebutuhan penting dalam memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan kunjungan wisatawan. Namun, sebagian besar pelaku usaha pariwisata di Desa Kledung masih mengandalkan promosi konvensional dari mulut ke mulut.

Permasalahan-permasalahan tersebut jika tidak segera diatasi dapat berdampak pada stagnasi perkembangan Desa Wisata Kledung dan menurunnya daya saing destinasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas SDM pariwisata melalui pelatihan dan pendampingan langsung. (Purmada et al., 2016) Penguatan kapasitas ini sejalan dengan pendekatan *community-based tourism* (CBT) yang menekankan peran aktif masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan pariwisata. Dalam konteks pembangunan berkelanjutan, keberhasilan pengelolaan desa wisata sangat ditentukan oleh sejauh mana masyarakat mampu menjadi subjek utama dalam pengelolaan destinasi mereka sendiri.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan nyata untuk memberdayakan masyarakat Desa Wisata Kledung agar memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam mengelola potensi wisata lokal. Berdasarkan hasil identifikasi awal, masyarakat

memerlukan pelatihan di tiga bidang utama (Mulyani, 2014), yaitu: (1) pelatihan pemanduan wisata, (2) sosialisasi sadar wisata melalui penerapan Sapta Pesona, dan (3) pelatihan pelayanan prima berbasis standar pariwisata. Pendekatan ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis masyarakat dalam melayani wisatawan, tetapi juga menumbuhkan rasa memiliki (*sense of belonging*) dan tanggung jawab bersama terhadap kemajuan desa wisata (Purmada et al., 2016).

Kegiatan ini juga memiliki relevansi dengan kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dan Indikator Kinerja Utama (IKU) perguruan tinggi, karena melibatkan dosen dan mahasiswa dalam proses pemberdayaan masyarakat melalui kegiatan pelatihan, pendampingan, dan penerapan hasil pembelajaran di lapangan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa mendapatkan pengalaman praktis dalam dunia kerja nyata, sedangkan masyarakat memperoleh manfaat langsung berupa peningkatan kapasitas dan kualitas layanan pariwisata.

Secara umum, tujuan kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Desa Wisata Kledung agar mampu mengelola pariwisata secara profesional, mandiri, dan berkelanjutan. Tujuan khusus kegiatan meliputi:

1. Meningkatkan kompetensi masyarakat sebagai pemandu wisata yang profesional, komunikatif, dan berwawasan budaya lokal (Purmada et al., 2016).
2. Menanamkan kesadaran wisata melalui pemahaman dan penerapan prinsip Sapta Pesona dalam kehidupan sehari-hari.
3. Memperkuat kemampuan masyarakat dalam memberikan pelayanan prima sesuai standar industri pariwisata, baik dalam aspek sikap, keterampilan, maupun manajemen usaha wisata.
4. Mendorong pemanfaatan teknologi digital dalam promosi dan pemasaran destinasi wisata.

Dengan terlaksananya kegiatan pengabdian ini, diharapkan masyarakat Desa Wisata Kledung mampu menjadi pelaku utama dalam pengembangan pariwisata yang berkualitas dan berkelanjutan, serta menjadikan desa ini sebagai destinasi wisata unggulan yang berdaya saing tinggi di Kabupaten Temanggung (Pujiastuti, 2020).

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif (*participatory approach*) (Purmada et al., 2016), yaitu melibatkan masyarakat secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Pendekatan ini dipilih agar kegiatan tidak hanya bersifat sosialisasi satu arah, tetapi juga mendorong masyarakat untuk memiliki rasa kepemilikan (*sense of belonging*) dan tanggung jawab terhadap keberlanjutan program pengembangan pariwisata di Desa Wisata Kledung.

Kegiatan dilaksanakan selama enam bulan (Januari–Juni 2025) dan dibagi ke dalam lima tahapan utama yang saling berkesinambungan, meliputi: analisis kebutuhan, pelatihan pemandu wisata, sosialisasi sadar wisata melalui *Sapta Pesona*, pelatihan pelayanan prima, serta pendampingan dan evaluasi pascapelatihan. Setiap tahapan dilaksanakan secara terstruktur dengan metode ceramah, diskusi interaktif, simulasi, dan praktik lapangan.

1. Analisis Kebutuhan dan Potensi Wisata

Tahap awal pelaksanaan kegiatan diawali dengan analisis kebutuhan (*needs assessment*) dan pemetaan potensi wisata (*resource mapping*).

- a) Langkah kegiatan dilakukan observasi langsung ke lokasi-lokasi wisata di Desa Kledung seperti area agrowisata, homestay, spot foto Gunung Sindoro, dan jalur trekking.
- b) Wawancara dan FGD (*Focus Group Discussion*) (Afiyanti, 2008) dilaksanakan bersama perangkat desa, pengelola Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) (Firmansyah, 2012), dan pelaku usaha lokal untuk mengidentifikasi masalah utama yang dihadapi masyarakat.
- c) Output diperoleh data tentang kondisi SDM pariwisata, fasilitas yang tersedia, jenis wisata yang diminati, serta kesenjangan keterampilan yang perlu ditingkatkan.

Hasil analisis menunjukkan tiga isu prioritas: keterbatasan kemampuan pemanduan wisata, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap konsep sadar wisata, serta rendahnya kualitas pelayanan di unit usaha pariwisata seperti homestay dan warung makan lokal. Hasil inilah yang kemudian menjadi dasar penyusunan materi pelatihan dan program pendampingan.

2. Pelatihan Pemandu Wisata (Tour Guide Training)

Tahapan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memandu wisatawan secara profesional. Pelatihan dilakukan selama dua minggu dengan pembagian sesi teori dan praktik lapangan.

a) Materi pelatihan teori

- Dasar-dasar kepariwisataan dan peran pemandu wisata (Andryani et al., 2023).
- Pengetahuan tentang potensi wisata alam, budaya, dan sejarah Desa Kledung.
- Teknik komunikasi efektif, *public speaking*, dan penguasaan bahasa sederhana untuk wisatawan domestik maupun mancanegara.
- Etika dan perilaku pemandu wisata yang sesuai dengan prinsip *hospitality*.

b) Metode pembelajaran ceramah, simulasi, role play, serta field trip ke beberapa titik wisata di sekitar Gunung Sindoro untuk praktik langsung.

c) Pelatih dosen pariwisata STIEPARI Semarang yang berpengalaman di bidang pemanduan wisata dan *tour operation management*.

d) Output peserta mampu membuat tour script, menyusun rute wisata, serta memandu wisatawan dengan narasi yang informatif, menarik, dan komunikatif.

3. Sosialisasi dan Pelatihan Sadar Wisata melalui Sapta Pesona

Tahapan ini bertujuan menumbuhkan kesadaran kolektif masyarakat terhadap pentingnya mewujudkan lingkungan wisata yang aman, nyaman, dan berkesan.

1) Bentuk kegiatan workshop interaktif dan diskusi kelompok yang diikuti oleh masyarakat, pengelola homestay, pemuda karang taruna, dan perangkat desa.

2) Materi utama pengenalan konsep Sapta Pesona (Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah, dan Kenangan) dan implementasinya dalam kehidupan sehari-hari.

3) Metode pelaksanaan

a) *Ice breaking* untuk membangun kesadaran kolektif.

b) Studi kasus tentang penerapan Sapta Pesona di desa wisata lain (misalnya Pentingsari dan Candirejo).

c) Penyusunan rencana aksi masyarakat (*community action plan*) terkait kebersihan, keamanan, dan keramahan desa wisata (Hui et al., 2020).

d) Output terbentuknya *Komunitas Sadar Wisata Kledung (Pokdarwis)* yang berperan dalam menjaga kelestarian dan kenyamanan lingkungan wisata.

4. Pelatihan Pelayanan Prima (Hospitality Training)

Pelatihan ini difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan di berbagai sektor pariwisata, seperti homestay, kuliner, dan pusat informasi wisata.

a) Materi pelatihan

- Konsep dasar pelayanan prima (*service excellence*).
- Standar *hospitality industry* dan prinsip "3S" (*Smile, Speed, Sincerity*).
- Pengelolaan homestay yang higienis, aman, dan ramah wisatawan.
- Teknik menyambut tamu, menangani keluhan, dan memberikan pelayanan sesuai standar.

b) Metode pelaksanaan kombinasi antara teori, demonstrasi, dan praktik langsung dengan simulasi situasi pelayanan.

c) Kegiatan praktik peserta dilatih untuk menerima tamu wisatawan simulatif, mempersiapkan kamar homestay, melayani pesanan kuliner lokal, dan mengelola interaksi dengan tamu secara profesional.

- d) Output masyarakat memiliki keterampilan memberikan layanan sesuai standar pariwisata dan menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan.
5. Pendampingan, Monitoring, dan Evaluasi
- Tahapan ini dilakukan setelah seluruh pelatihan selesai, bertujuan untuk memastikan penerapan hasil pelatihan dan menjaga keberlanjutan program.
- a) Pendampingan lapangan dilakukan selama tiga bulan, di mana tim dosen dan mahasiswa STIEPARI secara berkala mengunjungi desa untuk memberikan konsultasi dan membantu perbaikan manajemen wisata.
 - b) Evaluasi kegiatan dilakukan menggunakan dua instrumen, yaitu (1) *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta, dan (2) observasi lapangan serta wawancara kepada wisatawan untuk menilai perubahan kualitas layanan.
 - c) Indikator keberhasilan
 - Peningkatan skor pemahaman masyarakat terhadap materi kepariwisataan minimal 30%.
 - Minimal 10 pemandu wisata lokal yang kompeten dan aktif memandu wisatawan.
 - Adanya peningkatan kebersihan, kenyamanan, dan keramahan di area wisata berdasarkan survei pengunjung.
 - Output akhir tersusunnya laporan kegiatan pengabdian, video dokumentasi kegiatan, serta artikel ilmiah untuk publikasi jurnal pengabdian.
 -

Partisipasi dan Peran Pihak yang Terlibat

Kegiatan ini melibatkan berbagai pihak dengan pembagian peran sebagai berikut:

- 1) Tim Pengabdian (Dosen STIEPARI) bertanggung jawab dalam perencanaan, penyusunan modul, pelaksanaan pelatihan, dan evaluasi kegiatan.
- 2) Mahasiswa: berperan sebagai fasilitator, dokumentator, dan asisten pelatih, sekaligus memperoleh rekognisi SKS melalui implementasi program MBKM.
- 3) Masyarakat Desa Kledung sebagai peserta aktif pelatihan dan pelaku utama penerapan hasil kegiatan.
- 4) Pemerintah Desa dan Pokdarwis mendukung penyediaan sarana-prasarana, mobilisasi peserta, dan keberlanjutan program setelah pengabdian berakhir.

Durasi dan Lokasi Kegiatan

Seluruh kegiatan dilaksanakan di Desa Wisata Kledung, Kecamatan Kledung, Kabupaten Temanggung, selama enam bulan. Setiap tahap dilakukan secara terjadwal dan terukur untuk memastikan peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan.

Dengan penerapan metode partisipatif, berbasis kebutuhan masyarakat, serta pendampingan intensif, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat menghasilkan peningkatan nyata dalam pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat dalam mengelola destinasi wisata berbasis potensi lokal yang berdaya saing tinggi dan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Wisata Kledung, Kabupaten Temanggung, berlangsung selama enam bulan (Januari–Juni 2025) dengan melibatkan 25 peserta aktif yang terdiri dari perangkat desa, anggota Pokdarwis, pengelola homestay, pelaku UMKM kuliner, serta pemuda karang taruna. Tingkat kehadiran peserta selama kegiatan mencapai lebih dari 90%, menunjukkan antusiasme dan komitmen tinggi masyarakat dalam mengikuti seluruh rangkaian kegiatan.

Kegiatan pelatihan dilaksanakan di Balai Desa Kledung dan area wisata setempat, dengan menggunakan kombinasi metode teori, diskusi interaktif, simulasi, dan praktik lapangan. Tim

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

pelaksana terdiri atas dosen dan mahasiswa STIEPARI Semarang yang berperan sebagai fasilitator dan pendamping lapangan.

1. Hasil Pelatihan dan Evaluasi Kemampuan Peserta

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta sebelum dan sesudah pelatihan. Aspek yang dinilai meliputi: (1) pengetahuan kepariwisataan, (2) keterampilan pemanduan wisata, (3) pemahaman terhadap konsep *Sapta Pesona*, dan (4) kemampuan memberikan pelayanan prima.

Tabel 1.

Hasil Pelatihan SDM Pariwisata Desa Wisata Kledung

Aspek Pelatihan	Sebelum Pelatihan (%)	Sesudah Pelatihan (%)	Peningkatan
Pengetahuan kepariwisataan	45	85	+40
Keterampilan pemanduan wisata	35	80	+45
Pemahaman <i>Sapta Pesona</i>	50	90	+40
Kualitas pelayanan prima	40	82	+42



Gambar 1.

Kegiatan Pelatihan Pemandu Wisata di Desa Wisata Kledung

Dari tabel di atas terlihat adanya peningkatan signifikan pada seluruh aspek pelatihan. Pengetahuan kepariwisataan meningkat sebesar 40%, keterampilan pemanduan wisata meningkat 45%, pemahaman terhadap *Sapta Pesona* meningkat 40%, dan kemampuan pelayanan prima meningkat 42%.

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan mampu memperkuat kemampuan masyarakat baik dari sisi kognitif (pengetahuan), afektif (sikap sadar wisata), maupun psikomotorik (keterampilan pelayanan dan pemanduan).

2. Dampak terhadap Kompetensi dan Perilaku Masyarakat

Setelah mengikuti pelatihan, masyarakat menunjukkan perubahan perilaku positif dalam berinteraksi dengan wisatawan dan dalam mengelola kegiatan wisata. Beberapa indikator perubahan yang diamati di lapangan antara lain:

a) Kemampuan komunikasi dan narasi wisata meningkat.

Peserta pelatihan mampu menyusun narasi pemanduan yang lebih sistematis, informatif, dan menarik. Dalam simulasi pemanduan di area wisata agro kopi Kledung, peserta mampu menjelaskan sejarah desa, potensi wisata alam, serta makna budaya lokal dengan percaya diri dan menggunakan bahasa yang sopan.

b) Meningkatnya pemahaman dan penerapan *Sapta Pesona*.

Masyarakat mulai menanamkan nilai-nilai *Sapta Pesona* dalam kegiatan sehari-hari, seperti menjaga kebersihan lingkungan wisata, menata area parkir secara tertib, menyediakan tempat sampah, serta menyambut wisatawan dengan keramahan. Hal ini menciptakan suasana desa yang lebih nyaman dan bersih, yang berdampak langsung pada kepuasan wisatawan.

c) Peningkatan kualitas pelayanan di homestay dan usaha kuliner.

Peserta pelatihan yang merupakan pengelola homestay mulai menerapkan prinsip *service excellence* seperti 3S (*Smile, Speed, Sincerity*). Mereka juga memperbaiki fasilitas penginapan, menambahkan perlengkapan kebersihan, serta memperhatikan kenyamanan tamu. Sementara pelaku kuliner lokal meningkatkan standar kebersihan dan penyajian makanan.

d) Penguatan kelembagaan masyarakat pariwisata (Pokdarwis).

Salah satu hasil penting kegiatan ini adalah terbentuknya kelompok *Pokdarwis Desa Wisata Kledung* yang beranggotakan 15 orang. Pokdarwis ini menjadi motor penggerak kegiatan wisata desa, termasuk dalam mengorganisir pemandu wisata, menjaga kebersihan lingkungan, dan mempromosikan potensi wisata melalui media sosial. Pembentukan Pokdarwis ini menandai langkah awal bagi Desa Kledung dalam menerapkan model *community-based tourism* (CBT).

3. Dampak Sosial dan Ekonomi Lokal

Kegiatan pelatihan tidak hanya memberikan dampak pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga mulai menampakkan hasil dalam aspek sosial dan ekonomi masyarakat:

- a) Dari aspek sosial, kegiatan ini meningkatkan rasa kebersamaan dan gotong royong masyarakat dalam mengelola pariwisata. Masyarakat mulai aktif melakukan kerja bakti rutin, menata taman desa, dan menjaga fasilitas umum.
- b) Dari aspek ekonomi, beberapa peserta pelatihan mulai mengembangkan produk lokal seperti kopi bubuk Kledung, makanan ringan khas desa, serta paket wisata edukatif berbasis pertanian. Meskipun peningkatan pendapatan belum signifikan, namun telah muncul kesadaran untuk mengelola pariwisata sebagai sumber ekonomi baru desa.
- c) Dari aspek promosi, masyarakat mulai menggunakan media digital seperti Instagram dan TikTok untuk memperkenalkan daya tarik wisata Desa Kledung, seperti *spot view Sindoro sunrise*, agrowisata kopi, dan homestay ramah keluarga.

4. Pembahasan dalam Konteks Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas SDM pariwisata memiliki hubungan langsung dengan peningkatan kualitas layanan dan citra destinasi wisata. Temuan ini sejalan dengan konsep *pentahelix collaboration model* (Susanti et al., 2021) yang menyatakan bahwa sinergi antara akademisi, pemerintah, masyarakat, pelaku bisnis, dan media menjadi kunci utama dalam keberhasilan pengembangan pariwisata berkelanjutan.

Dalam konteks ini, peran akademisi melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat menjadi *knowledge provider*, pemerintah desa berperan sebagai fasilitator, masyarakat sebagai pelaku utama, pelaku usaha sebagai penyedia layanan, dan media sosial sebagai sarana promosi efektif. Kolaborasi lima elemen ini memperkuat kapasitas Desa Wisata Kledung dalam mengelola pariwisatanya secara mandiri.

Selain itu, penerapan prinsip *Sapta Pesona* terbukti berperan penting dalam membangun citra positif destinasi. Ketika masyarakat menunjukkan keramahan, kebersihan, dan kenyamanan, wisatawan merasa dihargai dan puas, sehingga mendorong efek *word of mouth marketing* yang meningkatkan kunjungan wisata.

Secara akademik, kegiatan ini juga menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif dan berbasis masyarakat (*community-based tourism*) mampu menciptakan rasa tanggung jawab kolektif dan memperkuat keberlanjutan program. Masyarakat tidak hanya menjadi objek

pembangunan, tetapi juga subjek utama yang mampu merancang, melaksanakan, dan mengembangkan kegiatan pariwisata sesuai potensi lokal.

5. Refleksi dan Rencana Keberlanjutan

Berdasarkan hasil monitoring pascapelatihan, sebagian besar peserta menyatakan keinginan untuk terus mengembangkan kemampuan mereka melalui pelatihan lanjutan di bidang digital marketing pariwisata dan pengembangan produk wisata kreatif. Pemerintah Desa Kledung berencana mengalokasikan dana desa tahun berikutnya untuk mendukung kegiatan promosi dan perawatan fasilitas wisata.

Tim pengabdian STIEPARI juga merencanakan keberlanjutan program melalui mentoring jangka panjang dan penyusunan modul pembelajaran desa wisata mandiri, agar hasil kegiatan tidak berhenti pada tahap pelatihan saja, tetapi terus berkembang menjadi model pemberdayaan masyarakat berbasis pariwisata.

6. Sintesis Hasil dan Dampak Kegiatan

Berdasarkan hasil pelatihan, observasi, dan evaluasi, dapat disimpulkan beberapa poin penting:

- a) Kapasitas SDM pariwisata Desa Kledung meningkat signifikan, baik dalam pengetahuan, keterampilan, maupun sikap profesional.
- b) Terbentuknya *Pokdarwis* menjadi tonggak kelembagaan yang mendukung keberlanjutan program.
- c) Kualitas pelayanan wisata meningkat, tercermin dari umpan balik positif wisatawan yang mengunjungi desa.
- d) Masyarakat mulai memahami pentingnya *branding* dan promosi digital untuk memperluas pasar wisata.
- e) Kegiatan ini menjadi wujud implementasi nyata sinergi *pentahelix* dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan berbasis masyarakat.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya berhasil meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga memperkuat aspek sosial, ekonomi, dan kelembagaan masyarakat. Desa Wisata Kledung kini berada pada tahap transisi menuju desa wisata mandiri yang dikelola secara profesional, berdaya saing, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Desa Wisata Kledung, Kabupaten Temanggung, berhasil mencapai tujuan utama yaitu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) pariwisata desa melalui pendekatan pelatihan, pendampingan, dan penerapan prinsip pariwisata berkelanjutan. Selama enam bulan pelaksanaan, program ini memberikan dampak nyata terhadap peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran masyarakat dalam mengelola potensi wisata lokal secara profesional dan berdaya saing.

Secara rinci, hasil kegiatan menunjukkan beberapa capaian penting sebagai berikut:

1. Peningkatan pengetahuan dan keterampilan masyarakat di bidang kepariwisataan. Peserta pelatihan mengalami peningkatan signifikan dalam pemahaman tentang konsep kepariwisataan, fungsi dan peran pemandu wisata, serta teknik komunikasi efektif dalam memberikan informasi kepada wisatawan. Masyarakat kini mampu menjelaskan potensi alam, sejarah, dan budaya lokal dengan lebih sistematis dan menarik, sehingga menambah nilai edukatif bagi wisatawan yang datang ke Desa Wisata Kledung.
2. Terbentuknya perilaku sadar wisata berbasis nilai *Sapta Pesona*. Melalui kegiatan sosialisasi dan workshop interaktif, masyarakat menunjukkan perubahan perilaku positif yang mencerminkan nilai-nilai *Sapta Pesona*, yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan. Perubahan ini tampak dari meningkatnya kepedulian terhadap kebersihan lingkungan, sikap ramah terhadap pengunjung, serta keaktifan masyarakat dalam menjaga kenyamanan destinasi wisata.

Implementasi nilai-nilai tersebut memperkuat citra positif Desa Kledung sebagai destinasi yang bersih, nyaman, dan ramah wisatawan.

3. Peningkatan kualitas pelayanan prima di sektor pariwisata desa. Masyarakat yang terlibat dalam usaha homestay, kuliner, dan jasa wisata mulai menerapkan prinsip *service excellence* (pelayanan prima) dengan memperhatikan aspek kebersihan, kecepatan pelayanan, dan ketulusan dalam melayani wisatawan. Homestay kini lebih tertata, bersih, dan memenuhi standar kenyamanan dasar wisatawan. Selain itu, pelaku usaha kuliner mulai memperhatikan cara penyajian, higienitas, dan keramahan dalam berinteraksi dengan tamu.
4. Penguatan kelembagaan pariwisata lokal melalui pembentukan Pokdarwis. Salah satu keberhasilan besar dari kegiatan ini adalah terbentuknya Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Kledung, yang berfungsi sebagai wadah koordinasi, promosi, dan pengelolaan kegiatan pariwisata berbasis masyarakat. Pokdarwis ini menjadi penggerak utama dalam mengembangkan program lanjutan seperti pelatihan lanjutan, promosi digital, dan pengelolaan fasilitas wisata bersama pemerintah desa.
5. Peningkatan sinergi antar unsur pentahelix dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan. Pelaksanaan program ini mencerminkan penerapan nyata model kolaborasi *pentahelix*, yaitu kerja sama antara akademisi (STIEPARI Semarang) sebagai penyedia pengetahuan, pemerintah desa sebagai fasilitator, masyarakat dan Pokdarwis sebagai pelaku utama, pelaku usaha lokal sebagai penggerak ekonomi, dan media digital sebagai sarana promosi destinasi. Sinergi ini menciptakan ekosistem pariwisata yang inklusif, partisipatif, dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas SDM merupakan faktor kunci dalam memperkuat daya saing dan keberlanjutan desa wisata. Melalui pelatihan yang terarah, masyarakat tidak hanya memperoleh keterampilan teknis, tetapi juga menumbuhkan kesadaran kolektif akan pentingnya profesionalisme, pelayanan berkualitas, dan pengelolaan wisata berbasis potensi lokal.

Dampak jangka menengah dari kegiatan ini telah terlihat melalui meningkatnya kepuasan wisatawan, munculnya inovasi produk wisata berbasis budaya lokal, serta meningkatnya aktivitas ekonomi masyarakat di sekitar kawasan wisata. Sementara itu, dampak jangka panjang diharapkan berupa terbangunnya desa wisata mandiri yang dikelola dengan prinsip *sustainability* dan *community empowerment*.

Oleh karena itu, kegiatan serupa perlu dilanjutkan secara periodik melalui program pendampingan dan pelatihan lanjutan, terutama di bidang pemasaran digital, pengembangan paket wisata tematik, dan manajemen keuangan usaha pariwisata. Pendampingan berkelanjutan akan membantu masyarakat mempertahankan standar pelayanan pariwisata yang telah dicapai, memperluas jaringan promosi, serta memastikan Desa Wisata Kledung terus berkembang sebagai destinasi unggulan di Kabupaten Temanggung yang berdaya saing dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. (2008). Focus Group Discussion (Diskusi Kelompok Terfokus) sebagai Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(1), 58–62. <https://doi.org/10.7454/jki.v12i1.201>
- Andryani, N. L. F. S., Rahmawati, P. I., & Widiastini, N. M. A. (2023). Analisis Potensi Dan Strategi Pengembangan Desa Wisata Dengan Menggunakan Model Community Based Tourism Di Desa Pancasari. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 10, 294. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2023.v10.i01.p14>
- Firmansyah, R. (2012). *Pedoman Kelompok Sadar Wisata*.
- Hui, J., Barber, N. R., Casey, W., Cleage, S., Dolley, D. C., Worthy, F., Toyama, K., & Dillahunt, T. R. (2020). *Community Collectives: Low-tech Social Support for Digitally-Engaged*

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



- Entrepreneurship. In *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376363>
- Mulyani, C. T. (2014). *Jurnal Pariwisata Indonesia* ISSN : 1907-2457 (Print) ISSN : 2581-2688 (Online) *Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Tamu di Ratu Ratih Caffé Hotel Sahid Jaya Solo* *Jurnal Pariwisata Indonesia* ISSN : 1907-2457 (Print) ISSN : 2581-2688 (Online . 10(1), 66–89.
- Pujiastuti, E. E. (2020). Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Serta Niat Berkunjung Kembali. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 5(2), 185–201. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v5i2.465>
- Purmada, D. K., Wilopo, W., & ... (2016). Pengelolaan desa wisata dalam perspektif community based tourism (studi kasus pada Desa Wisata Gubugklakah, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten ... *J. Adm. Bisnis ...*, 32(2), 15–22. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=405204&val=6468&title=PENGELolaan Desa Wisata Dalam Perspektif Community Based Tourism Studi Kasus pada Desa Wisata Gubugklakah Kecamatan Poncokusumo Kabupaten Malang>
- Rahayu, E., Yuliamir, H., Aprilliyani, R., & Risyanti, Y. D. (2023). *dengan mitra bertujuan untuk memberdayakan kelompok Bank Sampah organik dari kulit buah semangka dijadikan bahan kosmetik tradisional* . 7(6), 1–12.
- Santoso, S. B., Margowati, S., Dyah, K., Pujiyanti, U., Pudyawati, P. E., & Prihatiningtyas, S. (2020). Pengelolaan Sampah Anorganik Sebagai Upaya Pemberdayaan Nasabah Bank Sampah. *Community Empowerment*, 6(1), 18–23. <https://doi.org/10.31603/ce.4045>
- Yono, F. (2020). Pengelolaan Destinasi Pariwisata. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Issue March). <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=OTQhEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA37&dq=digitalisasi+surat+menyurat&ots=6aq1OMfILU&sig=rbfjbnBzHIpbY9vn1s-IdKqvsI>