

Submitted 19th November 2020
Accepted 3rd Februari 2021

PEMBERDAYAAN MASYARAKAT BERBASIS PENDAMPINGAN MELALUI PELATIHAN CHSE (CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT) DI DESA WISATA KABA-KABA, TABANAN, BALI

I Wyan Pantiyasa¹ dan I Made Trisna Semara²

^{1,2}*Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar, Indonesia*
pantiyasa@stpbi.ac.id

ABSTRAK

Di Era Pandemi Covid-19, pemberdayaan masyarakat desa berbasis pendampingan merupakan program yang sangat efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas desa wisata. Pendampingan dirasakan efektif karena relasi pendamping dengan masyarakat sangat dekat, durasi waktu pendampingan relatif lama, materi pelatihan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan tingkat partisipasi masyarakat di dalam pendampingan tinggi, materi dan target pemberdayaan lebih terencana. Adapun desa wisata yang akan dilakukan pendampingan adalah Desa Kaba-Kaba, Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali. Desa Kaba-Kaba merupakan salah satu desa yang memiliki potensi daya tarik wisata alam dan sosial budaya yang cukup memadai sebagai bagian produk desa wisata. Akan tetapi akibat adanya wabah pandemi covid-19, seluruh desa wisata wajib menjalankan protokol kesehatan, termasuk Desa Wisata Kaba-Kaba. Walaupun Desa Wisata Kaba-Kaba sudah ditetapkan sebagai Desa Wisata pada tahun 20016, dalam pengembangannya kemampuan dan komitmen dari sumber daya manusianya masih sangat rendah. Bahkan dalam menjalankan kesiapan pengelolaan Desa wisata yang berorientasi bersih, sehat, aman dan ramah terhadap lingkungan belum optimal dijalankan. Oleh kerannya diperlukan pelatihan dan pendampingan di Desa Wisata Kaba-Kaba. Sasaran pelatihan adalah masyarakat Desa Kaba-Kaba sebanyak 20 peserta. Masyarakat ini merupakan masyarakat yang berperan aktif dalam pengembangan desa wisata. Target dari program pelatihan ini adalah mampu mendidik peserta sebanyak 20 orang masyarakat dengan kompetensi yang dihasilkan mampu menjelaskan konsep dan implementasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*). Program pelatihan dilaksanakan di Hotel Puri Saron Kota Denpasar dengan dibantu oleh Direktorat Pengembangan SDM Pariwisata dalam menyediakan fasilitas penyelenggaraan Bimbingan Teknis. Setelah kegiatan pelatihan dilakukan tahapan pendampingan ke masyarakat desa dalam mengimplemetasi program CHSE. Tahap awal program pendampingan adalah memberikan dukungan sarana prasaran seperti *thermogun, hand sanitizer* dan *wastafel portabel*. Sarana prasarana ini merupakan hal mendasar yang mampu mengedukasi masyarakat dalam menjalankan protokol kesehatan. Tahap selanjutnya memberikan simulasi penerapan standar protokol kesehatan dengan penggunaan peralatan yang telah diberikan pada saat penerimaan wisatawan di desa wisata.

Kata kunci: CHSE, Desa Wisata, Kaba-Kaba, Pendampingan

PENDAHULUAN

Pemberdayaan masyarakat desa berbasis pendampingan merupakan program yang sangat efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas SDM di desa wisata. Pendekatan ini banyak digunakan dalam program pengabdian kepada masyarakat, baik yang dilakukan secara mandiri oleh perguruan tinggi maupun oleh CSR perusahaan tertentu. Pendampingan dirasakan efektif karena relasi pendamping dengan masyarakat sangat dekat, durasi waktu pendampingan relatif lama, materi pelatihan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan tingkat partisipasi masyarakat di dalam pendampingan tinggi, materi dan target pemberdayaan lebih terencana. Dengan demikian, pendekatan pemberdayaan masyarakat desa yakni pendekatan pendampingan, akan mampu meningkatkan kapasitas masyarakat, peran masyarakat secara optimal dalam membangun kemandirian dan percepatan mencapai tujuan pengembangan desa wisata. Menurut Priasukmana & Mulyadi (2001), desa wisata merupakan suatu kawasan pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan baik dari kehidupan social ekonomi, social budaya, adat istiadat, keseharian, memiliki arsitektur bangunan dan struktur tata ruang desa yang khas, atau kegiatan perekonomian yang unik dan menarik serta mempunyai potensi untuk dikembangkannya berbagai komponen kepariwisataan, misalnya atraksi, akomodasi, makanan-minuman, cinderamata dan kebutuhan wisata lainnya.

Adapun desa wisata yang akan dilakukan pendampingan adalah Desa Kaba-Kaba, Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali. Desa Kaba-Kaba Kabupaten Tabanan Provinsi Bali mempunyai potensi yang layak sebagai wisata minat khusus. Didukung oleh alam yang indah, keberadaan Kaba-kaba sebagai destinasi wisata nantinya dapat menjadi pelengkap kekurangan dalam kepariwisataan di Bali. Desa Kaba-kaba mempunyai keunggulan yang sangatlah unik. Hampir belum pernah terangkat dalam kancah kepariwisataan di Bali, walaupun Bali sejak lama menjadi destinasi wisata internasional. Didukung oleh lingkungan sekitar desa yang potensial digarap menjadi Destinasi Wisata Minat Khusus terutama dalam potensi budaya dan lingkungan yang lebih mengarah tidak hanya penikmatan pesona, tetapi memberikan edukasi budaya yang khas. Menurut Yoeti (2002) bahwa keberhasilan suatu kawasan wisata sangat tergantung pada 3A yaitu *Attraction* (Atraksi), *Accessibilities* (Aksesibilitas), *Amenities* (Amenitas atau fasilitas). Sedangkan menurut Madiun (2008) dalam Pantiyasa (2020) menyebutkan bahwa satu komponen tambahan yang menjadi inti dari pengembangan pariwisata itu sendiri yaitu *Community Involvement* (Keterlibatan Masyarakat). menurut Pantiyasa dan Semara (2019) menyatakan pengembangan pariwisata berbasis masyarakat semakin dianggap sebagai alternative pariwisata yang berkelanjutan, karena menekankan keterlibatan aktif masyarakat setempat dalam pengembangan pariwisata.

Desa Wisata Kaba-Kaba dalam pengembangannya dikategorikan sebagai Desa Wisata Embrio (Rintisan). Faktor penghambat pengembangan Desa Wisata Kaba-Kaba bersumber lebih besar dari faktor internal yaitu kemampuan dan komitmen dari sumber daya manusianya. Oleh karenanya diperlukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dan dilanjutkan dengan pendekatan survey untuk penyempurnaan Program Pengabdian kepada Masyarakat dalam bentuk pendampingan desa. Untuk melakukan pendampingan desa wisata, maka perguruan tinggi wajib melakukan pelatihan terhadap calon dosen dan mahasiswa

pendamping. Hal ini sesuai dengan isi MoU Perguruan Tinggi dengan Kemenparekraf.

Maksud Program ini adalah: 1) Mempercepat pengembangan desa wisata Kaba-kaba; 2) Sebagai narasumber jika masyarakat desa wisata mengalami hambatan; 3) Pendorong, pemberi semangat masyarakat, sebagai komunikator yang dapat mempersuasi, membujuk mendekati secara menyenangkan dan setara; 4) Sebagai pendidik, mampu mengembangkan potensi menjadi kekuatan masyarakat, juga mampu mengevaluasi, mengawasi dan memfasilitasi yang diperlukan masyarakat.

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah: 1) Membekali kompetensi tertentu sesuai dengan kebutuhan masyarakat; 2) Memutakhirkan atau memperbaharui kompetensi jika ada perkembangan atau penyesuaian dengan kondisi saat ini; 3) Meningkatkan kompetensi, yaitu tidak berdiam pada posisi yang sama terus, namun ada peningkatan kompetensi yang baru; 4) Membantu memecahkan persoalan operasional, jika ada hal-hal yang menghambat kelancaran, proses atau segala sesuatu tentang materi yang sedang dilatihkan; 5) Mengorientasikan setiap peserta terhadap desa wisatanya, bahwa peserta diarahkan kepada perkembangan desanya; 6) Memberikan kemampuan yang lebih tinggi dalam melaksanakan tugas dalam bekerja, meningkatkan supaya lebih terampil dari yang sebelumnya, 7) Menghasilkan calon-calon pendamping desa wisata yang kompeten dalam pendampingan masyarakat.

METODE

Sasaran pelatihan adalah masyarakat Desa Kaba-Kaba sebanyak 20 peserta. Masyarakat ini merupakan masyarakat yang berperan aktif dalam pengembangan desa wisata. Target dari program pelatihan ini adalah mampu mendidik peserta sebanyak 20 orang masyarakat dengan kompetensi yang dihasilkan mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab pendamping desa wisata yakni sebagai motivator, educator, fasilitator, supervisor, evaluator, dan komunikator; dan mampu menjelaskan konsep dan implementasi CHS (*Clean, Health, Safety*), Sapta Pesona, Pelayanan Prima dan Pengembangan Produk Pariwisata ke masyarakat desa lain.

Program pelatihan dilaksanakan di Hotel Puri Saron Kota Denpasar dengan dibantu oleh Direktorat Pengembangan SDM Pariwisata dalam menyediakan fasilitas penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

Berdasarkan arahan dari Direktorat Pengembangan SDM Pariwisata kegiatan Bimbingan Teknis diadakan selama satu hari pada tanggal 9 Agustus 2020. Adapun desain pelaksanaan program pendampingan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Peta Jalan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelatihan

Berdasarkan hasil survey dan kesepatan dengan pokdarwis serta kerjasama dengan direktorat pengembangan SDM pariwisata maka program pelatihan diselenggarakan selama 1 (satu) hari dan dilaksanakan pada tanggal 9 September 2020 di Hotel Puri Saron Kota Denpasar. Bimbingan teknis ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada masyarakat desa wisata tentang dasar-dasar pariwisata yang terjadi dari materi Sadar Wisata, CHS (Clean, Healthy, Safety), Exploring, Packaging dan Presentation. Program CHS bertujuan untuk mendorong upaya pemulihan, kesiapan destinasi dan *rebound strategy* dalam rangka tatanan keabnormalan baru, serta, membangun kepercayaan publik, meningkatkan minat/preferensi wisatawan dan menciptakan *destination appeal* melalui penerapan program CHS. Untuk program pelayanan prima tujuannya adalah untuk memahami pentingnya pelayanan prima dalam pengelolaan desa wisata, menerapkan sikap pelayanan yang dapat memuaskan wisatawan/ pelanggan, menawarkan pelayanan berkualitas tinggi dan memberikan pelayanan melebihi harapan tamu. Menurut Kotler & Armstrong (2012) pelayanan adalah segala bentuk kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lainnya tanpa menimbulkan perpindahan suatu kepemilikan fisik. Sedangkan Program pengembangan produk pariwisata bertujuan untuk memahami pengembangan

produk pariwisata dan peningkatan kapasitas untuk SDM Unggul di Desa Wisata melalui Exploring, Packaging dan Presentation. Sapta pesona sendiri menurut Rafi dkk dalam Hamzah & Utomo (2016) dapat diartikan adalah suatu kondisi yang diwujudkan dalam rangka menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu daerah atau wilayah tertentu di Negara Indonesia meliputi unsur-unsur diantaranya aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan. Mengingat saat ini masih dalam kondisi pandemic Covid-19, maka sebelum kegiatan pelatihan berlangsung diwajibkan seluruh peserta dan panitia menerapkan protokol kesehatan. Dalam pelaksanaannya dilakukan rapid test bagi seluruh peserta kegiatan pelatihan dan panitia yang bertugas dalam melaksanakan kegiatan tersebut.

Adapun materi pelatihan yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan CHS dengan materi pelatihan yang diberikan adalah 1) pengertian Clean, Healthy, Safety, 2) Penerapan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan di Desa, 3) Penerapan CHS pada Destinasi
2. Pelatihan Sapta Pesona dengan materi pelatihan yang diberikan adalah 1) Pengertian Sadar Wisata, 2) Tujuan Sadar Wisata, 3) Sapta Pesona, 4) Prinsip-prinsip Sapta Pesona.



Gambar 2. Peserta beraktivitas dalam kegiatan pelatihan dengan baik

3. Pelatihan Pelayanan Prima dengan materi pelatihan yang diberikan adalah 1) Pengertian pelayanan prima, 2) Penerapan Pelayanan Prima, 3) Prinsip Pelayanan Prima, 4) Standar Mutu Pelayanan, 5) Keluhan Tamu, 6) Langkah-langkah penanganan keluhan tamu.



Gambar 3. Narasumber memberikan pelayanan prima

4. Pelatihan Pengembangan Produk Pariwisata dengan materi pelatihan yang diberikan adalah 1) Exploring, 2) Packaging, 3) Presentation.



Gambar 4. Narasumber memberikan pelatihan pengembangan produk

Kegiatan program ini terlaksana dengan baik dan berjalan dengan lancar sesuai rencana program yang dilakukan selama 1 (satu) hari. Keberhasilan kegiatan pelatihan ini tidak lepas dikarenakan bantuan dari direktorat pengembangan SDM pariwisata yang menyediakan sarana prasaran pelatihan. Penyelenggaraan kegiatan pengabdian kepada masyarakat desa Kaba-kaba dalam menyiapkan masyarakatnya agar mampu mengelola desa wisata mandiri dan unggul tidak terlepas keterlibatan Pokdarwis dan pemerintah desa. Pokdarwis dan pemerintah desa membantu dalam menjebatani program pelatihan kepada masyarakat. Keterlibatannya sangat membantu dalam terselenggaranya acara pelatihan. Tentunya dengan adanya dukungan ini memberikan angin besar bagi pengembangan pariwisata di Desa Wisata Kaba-Kaba.

B. Pelaksanaan Pendampingan

Pelaksanaan Pendampingan kepada POK DARWIS Desa Wisata Kaba-Kaba dilakukan beberapa program antara lain:

1. Memberikan dukungan saran-prasarana dalam mengimplementasi program CHS, Sapta Pesona dan Pelayanan Prima. Adapun sarana prasarana yang diberikan adalah thermogun, hand sanitizer, dan wastafel portable.



Gambar 5. Penyerahan sarana prasarana protokol kesehatan ke desa Kaba-Kaba



Gambar 6. Pemberian Sarana Prasarana Protokol Kesehatan

Sarana prasarana ini merupakan hal mendasar yang mampu mendukung masyarakat maupun wisatawan untuk menjalankan protocol kesehatan ketika beraktivitas di Desa Wisata.

2. Memberikan simulasi penerapan standar protokol kesehatan dengan penggunaan peralatan yang telah diberikan pada saat penerimaan wisatawan di desa wisata nantinya.



Gambar 7. Pendampingan Desa Wisata



Gambar 8. Simulasi penggunaan alat protokol kesehatan ke pokdarwis

Pendampingan strategi pemasaran dalam memasarkan produk desa wisata yang bertujuan agar para pengelola desa wisata lebih pro aktif melakukan pemasaran desa wisata sehingga dapat meningkatkan daya saing desa wisatanya.

SIMPULAN

Pelaksanaan program pendampingan desa wisata di Desa Kaba-kaba pada tahun 2020 berdasarkan mou antara Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional dengan Kemenpar walaupun ditengah Pandemi Covid 19 dapat bermanfaat bagi kelompok sadar wisata dalam pengelolaan Desa Wisata dan dapat terealisasi dengan baik dari Pelaksanaan BIMTEK yang difasilitasi Kemenpar dan ditindaklanjuti dengan pendampingan Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional dengan program bantuan fisik berupa sarana protokol Kesehatan, pemberian simulasi penterapan Protokol kesehatan pada saat penerimaan wisatawan masa new normal, dan pendampingan pemasaran desa wisata Pengelola Desa Wisata Kaba-Kaba merasa sangat terbantu, memiliki pengetahuan baru, lebih *confident* dan mempunyai semangat baru dalam mengelola desanya. Berdasarkan evaluasi Pelaksanaan program pendampingan ini dan kemanfaatan bagi masyarakat agar di tahun mendatang program ini dapat dilanjutkan dengan

penyempuraan dan Kemendes dapat lebih aktif memberikan jalan dan bantuan nyata dalam pelaksanaan MOU Program pendampingan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamzah, F. & Utomo, E. T., 2016. Implementasi Sapta Pesona Pada Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung. *Jurnal Pariwisata*, III(2).
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Pantiyasa, I W., 2020. Evaluasi Pengelolaan Desa Wisata Kaba-Kaba Kecamatan Kediri Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 10(2), pp. 109-129.
- Pantiyasa, I W. & Semara, I MT., 2019. Percepatan Pengembangan Desa Wisata Berbasis Pendampingan Melalui Pelatihan Homestay dan Pramuwisata di Desa Pakseballi. *Prosiding PKM-CSR*, II, pp. 1034-1040
- Priasukmana, S, & Mulyadin, R. M., 2001. Pembangunan Desa Wiasata: Pelaksanaan Undang-Undang Otonomi Daerah. *Info Sosial Ekonomi*, II(1).
- Yoeti, O. A., 2002. *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta. PT. Pradaya Pramita.