

## PENDAMPINGAN PELATIHAN “BASIC FRONT OFFICE” UNTUK KELOMPOK SADAR WISATA (POKDARWIS) DI KABUPATEN GIANYAR

Kadek Cahyadi Putra<sup>1)</sup>, Ni Ketut Irmayani<sup>2)</sup>, Ni Kadek Suandewi<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Teknologi dan Bisnis, Prodi Pariwisata Budaya, ITP Markandeya Bali

Corresponding author : **Kadek Cahyadi Putra**  
wyndarmayanti@gmail.com

### Abstrak

Di tengah krisis global yg berkepanjangan akibat Covid 19, program pengembangan pariwisata berbasis pedesaan dirasakan perlu digalakan oleh pemerintah sehingga diharapkan mampu menggerakkan perekonomian desa. Program pelatihan berkelanjutan sangat dibutuhkan oleh masyarakat pelaku wisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam hal pelayanan kantor depan. Pendampingan pelatihan ini dilakukan di Kabupaten Gianyar dimana sudah bukan rahasia jika Gianyar memiliki banyak sekali potensi wisata dan juga bisa dikatakan menjadi barometer pariwisata setelah Kabupaten Badung. Banyaknya potensi wisata juga harus diimbangi dengan tersedianya SDM yang berkompeten sehingga dalam proses pengembangannya mampu menghasilkan objek wisata yang *iconic* dan berkelanjutan. Peserta pelatihan adalah perwakilan dari masing-masing desa wisata dengan jumlah 39 orang peserta. Pelatihan dilakukan selama 7 hari bertempat di LPK Monarch Gianyar. Materi pelatihan melingkupi teknis dasar akomodasi mulai dari pengetahuan dasar tata graha sampai dasar pengetahuan Kantor Depan (*Front Office*). Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif sehingga menghasilkan gambaran konkrit perkembangan hasil pelatihan. Merujuk ke hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan pengetahuan dasar kantor depan (*Front Office*) untuk kelompok sadar wisata (*Pokdarwis*) di Kabupaten Gianyar dirasakan mampu dan efektif dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang profesional dalam rangka persiapan program pengembangan tempat wisata baru.

**Kata kunci:** Pelatihan, pokdarwis, kantor depan, covid 19

### Abstract

On the peak of global Covid19 crisis, village tourism based program is needed to uplift the society from poverty caused by covid19. Continuous training programs are urgently needed by the community to improve service quality, especially in terms of front office services. This training assistance was carried out in Gianyar Regency where it is no secret that Gianyar has a lot of tourism potential and can also be said to be a tourism barometer after Badung Regency. The large number of tourism potentials must also be followed by the availability of competent human resources so that in its development process they are able to produce iconic and sustainable tourism objects. The training participants are representatives from each tourist village with a total of 39 participants. The training was conducted for 7 days at Monarch Gianyar Tourism School. The training materials cover the basic technical accommodations, from basic housekeeping to basic Front Office knowledge. The data obtained were analyzed descriptively so as to produce a concrete picture of the development of the results of the training. Referring to the results of the discussion above, it can be concluded that the basic knowledge training for the Front Office for the community (*Pokdarwis*) in Gianyar Regency is capable and effective in preparing professional human resources in the context of preparing new tourism development programs.

**Keywords:** Training, Pokdarwis, Front Office, Covid 19

### 1. PENDAHULUAN

Semenjak menyebarnya virus Corona ke Indonesia, secara tidak langsung industri pariwisata khususnya di Bali lumpuh total secara perlahan-lahan. Banyaknya korban jiwa mendesak pemerintah untuk melakukan pembatasan ketat, larangan bepergian, hingga *lock down*. Bali, yang pariwisatanya merupakan jantungnya ekonomi di mana orang-orang sangat bergantung pada kunjungan wisatawan, mulai merasakan dampak langsung dan perlahan-lahan runtuh. Menurut Badan Pusat Statistik Bali, pada tahun 2020, tingkat hunian hotel di Bali turun menjadi 45,98 persen di tahun 2020 (Bali.bps.go.id, 2020).

Banyak hotel dan tempat wisata yang tidak dapat menjalankan bisnis dan terpaksa menutup usahanya. Tidak hanya hotel, travel agent, transportasi, bisnis makanan dan minuman juga terkena imbasnya sehingga membuat kurang lebih 409 ribu tenaga kerja pariwisata kehilangan mata pencaharian (Kemenparekraf.go.id, 2021).

Di tengah krisis global yang berkepanjangan, program pengembangan pariwisata berbasis pedesaan terus digalakan oleh pemerintah dan terbukti berhasil menggerakkan perekonomian desa, sehingga perlu diberi perhatian lebih agar dapat berkembang dengan baik. Guna mendorong sektor pariwisata yang berkelanjutan. Pariwisata merupakan sarana pembangunan yang bersifat inklusif, yang berarti bahwa sektor ini memberikan kesempatan bagi semua kelompok masyarakat untuk berperan serta dalam menciptakan peluang, memperoleh manfaat, dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan (Ardika, 2018).

Desa wisata merupakan area pedesaan yang memiliki ciri khas tertentu sehingga layak menjadi destinasi wisata (Inskeep, 2010). Menurut Nuryanti dalam Budasi (2012), kawasan desa wisata juga perlu dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang agar berfungsi sebagai tujuan wisata yang optimal. Fasilitas-fasilitas ini akan memberikan kemudahan bagi para wisatawan dalam menikmati berbagai aktivitas wisata di desa tersebut.

Diperlukan berbagai upaya pengembangan pariwisata di mana salah satunya ialah gerakan Sadar Wisata. Gerakan Sadar Wisata merupakan konsep yang melibatkan partisipasi berbagai pihak dalam mendorong iklim yang kondusif bagi perkembangan pariwisata. Secara umum, Kelompok Sadar Wisata memiliki tanggung jawab penuh dalam menciptakan manfaat dari sektor pariwisata bagi masyarakat, khususnya anggota kelompok tersebut. Secara organisasi, mereka juga terus berupaya mendukung keberhasilan pembangunan pariwisata (Wijaya et al., 2016).

Mengembangkan kelompok masyarakat sebagai motivator, penggerak, dan komunikator penting untuk meningkatkan kesiapan dan kepedulian di sekitar destinasi wisata. Hal ini agar mereka dapat menjadi tuan rumah yang baik dan menyadari peluang serta manfaat ekonomi dari pariwisata, seperti dijelaskan oleh Supriadi (2017).

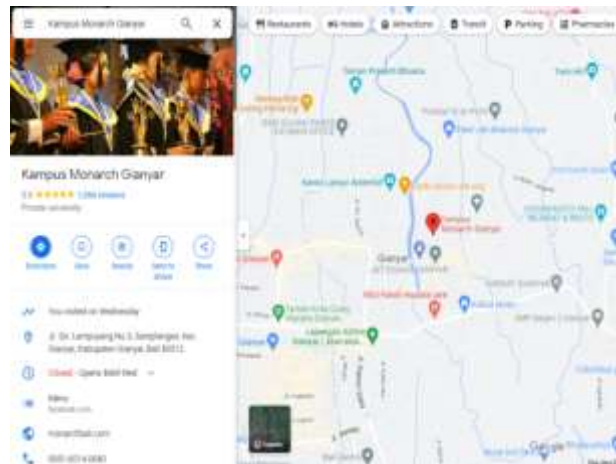
Beberapa karya semisal yaitu Santoso et al., (2023) penekanan pada pentingnya Wawasan Nusantara dan Kearifan Lokal Nasional dalam mempertahankan identitas bangsa Indonesia serta membentuk karakter yang kuat dalam menghadapi tantangan globalisasi (Santoso et al., 2023). Ardiwidjaja, (2018) identifikasi bahwa penyelenggaraan wisata pedesaan dapat menjadi solusi inovatif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendukung program Nawacita dengan menekankan pentingnya pembangunan pariwisata yang berkelanjutan dan berorientasi pada masyarakat lokal (Ardiwidjaja, 2018). Wulandari, (2024) ajakan untuk bersama-sama menjaga dan merayakan kekayaan budaya Indonesia guna memperkuat identitas nasional di era yang terus berkembang (Wulandari, 2024). Pemberdayaan masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Adimihardja dalam Sunaryo (2013), adalah sebuah proses yang tidak hanya bertujuan untuk mengembangkan potensi ekonomi masyarakat yang sedang stagnan, tetapi juga berfokus pada peningkatan harkat, martabat, rasa percaya diri, dan harga diri masyarakat, serta menjaga kelestarian nilai-nilai budaya lokal. Partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembangunan merupakan salah satu wujud dari pemberdayaan masyarakat yang menjadi tugas dan peran pemerintah desa (Hadiwijoyo, 2012). Partisipasi masyarakat adalah hak sekaligus kewajiban setiap warga negara untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan kelompok. Dengan demikian, mereka diberi kesempatan untuk terlibat dalam pembangunan melalui sumbangan inisiatif dan kreativitas yang dimiliki (Rizqina, 2010).

Gerakan Sadar Wisata tersebut diwujudkan melalui adanya Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang menjadi aktor penggerak kepariwisataan desa. Pendampingan pelatihan ini dilakukan di Kabupaten Gianyar dimana sudah bukan rahasia jika Gianyar memiliki banyak sekali potensi wisata dan juga bisa dikatakan menjadi barometer pariwisata setelah Kabupaten Badung.

Banyaknya potensi wisata juga harus diimbangi dengan tersedianya SDM yang berkompeten sehingga dalam proses pengembangannya mampu menghasilkan objek wisata yang *iconic* dan berkelanjutan. Peserta pelatihan adalah perwakilan dari masing-masing desa wisata dengan jumlah 39 orang peserta. Pelatihan dilakukan selama 7 hari bertempat di LPK Monarch Gianyar. Materi pelatihan melingkupi teknis dasar akomodasi mulai dari pengetahuan dasar tatagraha sampai dasar pengetahuan Kantor Depan (*Front Office*). Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif sehingga menghasilkan gambaran konkrit perkembangan hasil pelatihan

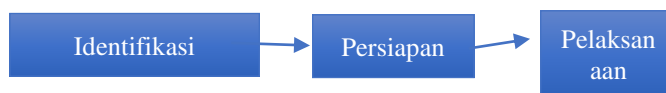
## 2. METODE

Pelatihan diinisiasi pihak Kementerian Pariwisata Kabupaten Gianyar berkerjasama dengan lembaga pelatihan pariwisata, Monarch Bali, cabang Gianyar. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 16 November 2020 sampai dengan 21 November 2020 di auditorium Monarch Gianyar.



Gambar 1. Peta Lokasi Kegiatan Pelatihan

Metode pengolahan data dalam laporan ini menggunakan metode deskriptif analisis. Data diperoleh melalui hasil interview, observasi dan post-test. Hasil dari perolehan data melalui interview dan observasi akan dijabarkan secara deskriptif sedangkan post-test sendiri dilaksanakan oleh LPK Monarch Gianyar melalui uji komoetensi. Sementara itu, metode pelatihan menggunakan system presentasi, diskusi dan role-play. Adapun mekanisme pendampingan pelatihan adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Mekanisme Pengabdian

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan diinisiasi pihak Kementerian Pariwisata Kabupaten Gianyar berkerjasama dengan lembaga pelatihan pariwisata, Monarch Bali, cabang Gianyar. Penulis sendiri berperan sebagai narasumber untuk materi pelatihan dasar pengetahuan Kantor Depan (*Front Office*). peserta pelatihan adalah perwakilan dari masing-masing desa wisata yang sudah ditentukan oleh pihak Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar yang totalnya berjumlah 50 orang.

Sementara pelatihan dilakukan di Aula LPK Monarch Gianyar yang beralamat di Ppkpk selama 7 hari. Setelah dilakukannya pengolahan data, dari hasil interview ditemukan bahwa peserta merasa sangat terbantu dengan adanya pelatihan ini. Peserta beranggapan bahwa pengetahuan dasar kantor depan (*Front Office*) sangat dibutuhkan dalam proses pengembangan sebuah objek wisata, mengingat tempat – tempat wisata yang masuk ke dalam program Pokdarwis berlokasi di daerah pedesaan terpencil dimana pengetahuan mengenai pelayanan kantor depan sangat jarang di dengar oleh masyarakat sekitar.

Selain itu, peserta sangat merasa beruntung dapat mengikuti pelatihan tersebut, mengingat diawal – awal pengajuan proposal banyak peserta yang mempertanyakan manfaat dari pelatihan dasar pengetahuan kantor depan. Tidak mengherankan, dari sekian banyak tempat wisata baru, hanya sedikit tempat yang memiliki potensi pengembangan akomodasi. Banyak yang beranggapan bahwa pelatihan ini kurang relevant dengan program yang mereka kembangkan,

Namun setelah mengikuti pelatihan, peserta mengaku baru menyadari bahwa pelatihan pengetahuan dasar kantor depan ini bukan hanya pengetahuan teknis namun banyak aspek-aspek lain yang ternyata sangat mendukung dalam pengembangan pariwisata baru, seperti pemahaman bahasa inggris, pendalaman kosakata baru, pengetahuan pembukuan, sikap dan karakter seorang petugas kantor depan yang tentunya bisa diterapkan nantinya di tempat mereka.

Selain itu, hasil observasi selama kegiatan berlangsung juga menunjukkan bahwa antusias peserta dalam mengikuti kegiatan pelatihan sangatlah tinggi. Kegiatan berlangsung selama 7 hari di Aula LPK Monarch Gianyar. Pelatihan dimulai pukul 08.00 Wita, mulai dari absensi, morning coffee, pelatihan lalu coffee break dan dilanjutkan dengan diskusi dan role-play sampai pukul 12.00 Wita. Selama 7 hari kegiatan berlangsung, hanya ada sedikit peserta yang tidak bisa menghadiri pelatihan secara keseluruhan, namun tetap datan untuk melakukan absensi dan terpaksa ijin dipertengahan pelatihan karena kewajiban yang mendesak. Kegiatan presentasi

berlangsung sangat hikmat. Peserta terlihat sangat disiplin selama kegiatan berlangsung, sehingga informasi yang terkandung dalam presentasi mampu tersampaikan dengan maksimal. Hal ini tentu berpengaruh pada kegiatan diskusi dan role-play selanjutnya. Sesi diskusi di setiap topik bahasan berjalan menarik. Banyak bermunculan pertanyaan – pertanyaan baru yang menambah pengetahuan dan pengalaman peserta. Begitupun dengan sesi role-play yang terlihat tidak ada kendala yang berarti. Peserta terlihat mampu mempraktikkan teori – teori selama presentasi dan diskusi kedalam konteks percakapan *real*. Kemudian olahan data terakhir diperoleh dari hasil post-test yang dilakukan oleh LPK Monarch Gianyar dimana hasil akhir dari test tersebut menyatakan bahwa seluruh peserta pelatihan dinyatakan berkompeten dalam bidang pengetahuan dasar pelayanan kantor depan.

#### 4. SIMPULAN DAN SARAN

Merujuk ke hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan pengetahuan dasar kantor depan (Front Office) untuk kelompok sadar wisata (Pokdarwis) di Kabupaten Gianyar dirasakan mampu dan efektif dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang profesional dalam rangka persiapan program pengembangan tempat wisata baru. Sebaiknya pelatihan-pelatihan seperti ini dapat dilaksanakan secara berkala dengan topik – topik yang baru sehingga diharapkan mampu menambah pengalaman dan pengetahuan anggota kelompok sadar wisata secara berkesinambungan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang membantu kegiatan pengabdian ini sehingga berjalan lancar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardika IG. 2018. Kepariwisata Berkelanjutan : Rintis Jalan Lewat Komunitas. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
- Ardiwidjaja, R. (2018). Wisata Perdesaan: Â€ Œ Pelestarian Budaya Dan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Desa Â€. Sosio Informa: *Kajian Permasalahan Sosial Dan Usaha Kesejahteraan Sosial*, 4(3).
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung. Tautan: <https://badungkab.bps.go.id/pressrelease/2020/04/02/223/perkembangan-pariwisata-provinsi-balifebruari-2020.html>
- Budasi, I Gede. (2012). Ibm Kelompok Sadar Wisata. Laporan Akhir. Fakultas Bahasa dan Seni: Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja. Diakses di <https://anzdoc.com/laporan-akhir-program-ipteks-bagi-masyarakat-ibmkelompok-sa.html>
- Hadiwijoyo, S.S. 2012. Perencanaan Pariwisata Pedesaan Berbasis Masyarakat (Sebuah Pendekatan Konsep). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Inskeep E. (2010). *Tourism Planning An Integrated and Sustainable Development Approach*. Oxford: OUP
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. 2021. Tautan <https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Tren-Pariwisata-Indonesia-di-Tengah-Pandemi>
- Rizqina, F.2010.Partisipasi Masyarakat dalam Implementasi Kebijakan Manajemen Berbasis Sekolah di Kecamatan Kalideres Kodya Jakarta Barat, (Tesis) Universitas Indonesia, Jakarta dalam Implementasi Kebijakan Manajemen Berbasis Sekolah di Kecamatan Kalideres Kodya Jakarta Barat, (Tesis) Universitas Indonesia, Jakarta
- Pedoman Kelompok Sadar Wisata, (Jakarta: *Direktur Jenderal Pengembangan Destinasi Pariwisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*, 2012), hal. 16.
- Santoso, G., Karim, A. A., & Maftuh, B. (2023). Kajian Wawasan Nusantara melalui Local Wisdom NRI yang Mendunia dan Terampil dalam Lagu Nasional dan Daerah Abad 21. *Jurnal Pendidikan Transformatif*, 2(1), 197–209.
- Supriadi, B. 2016, 'Pengembangan Ekowisata Pantai Sebagai Diversifikasi Mata Pencaharian', *Jurnal Pariwisata Pesona*, 1(1), p. 20. Available at: <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpp/article/view/369>.
- Sunaryo, B. 2013. Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media.
- Wijaya, S. A., Zulkarnain, & Sopingi. (2016). Proses Belajar Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Dalam Pengembangan Kampong Ekowisata. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, XI(2), 88–96.
- Wulandari, A. O. D. T. (2024). Pelestarian warisan budaya Indonesia. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 2(1), 373–378.