

Pelatihan Sapta Pesona sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Prima pada Pelaku Pariwisata di Desa Bedono, Kabupaten Demak

Aulia Restu Ariyanto Putri^{1*}, Mella Narolita², Hamsar Suci Amalia³

^{1,2,3} Politeknik Negeri Jakarta, Depok, Indonesia

Corresponding Author: aulia.restu.ariyanto.putri@bisnis.pnj.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Article history</p> <p>Submit 19 Desember 2025 Revised 26 Januari 2026 Accepted 29 Januari 2026</p> <p>Keywords: Bedono Tourism Village, Excellent Service, Sapta Pesona Training, Pokdarwis.</p>	<p><i>Bedono Tourism Village is known as "Kampung Teles" due to the phenomenon of abrasion and daily tidal flooding. It has unique tourism potential but faces obstacles in terms of service quality. Without immediate intervention, the degradation of service quality amidst these extreme environmental conditions is feared to stifle tourist interest and paralyze the burgeoning local economy. This study aims to improve the capacity of human resources, namely tourism practitioners in Bedono Tourism Village, through Sapta Pesona training as the basis for excellent service. The method used is a participatory approach involving 11 members of the Tourism Awareness Group (Pokdarwis) through the stages of needs analysis, material presentation, case discussions, and simulations (role-play). Evaluation was conducted using a pretest-posttest design to measure the increase in participants' knowledge. The results showed that before the training, service was still spontaneous and not yet standardized. After the training, there was a 26.8% increase in participants' knowledge, with the average score increasing from 54.5% to 81.3%. Participants were able to integrate the dimensions of excellent service (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence) into the seven elements of Sapta Pesona. In conclusion, this training succeeded in strengthening the initial capital of human resources in building professional and sustainable services. The recommendations in this study are the preparation of written Service Operational Standards from Pokdarwis, infrastructure improvements from the local government, and the strengthening of a hospitable culture from the local community to increase tourist satisfaction amid environmental limitations.</i></p>
<p>Kata Kunci: Desa Wisata Bedono, Pelayanan Prima, Pelatihan Sapta Pesona, Pokdarwis.</p>	<p>ABSTRAK</p> <p>Desa Wisata Bedono dikenal sebagai "Kampung Teles" karena fenomena abrasi dan banjir rob harian, memiliki potensi wisata unik namun menghadapi kendala dalam kualitas pelayanan. Tanpa intervensi segera, degradasi kualitas layanan di tengah kondisi lingkungan yang ekstrem ini dikhawatirkan akan mematikan minat</p>

	<p>wisatawan dan melumpuhkan ekonomi lokal yang sedang berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu pelaku pariwisata di Desa Wisata Bedono melalui pelatihan Sapta Pesona sebagai dasar pelayanan prima. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif yang melibatkan 11 anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) melalui tahap analisis kebutuhan, pemaparan materi, diskusi kasus, dan simulasi (roleplay). Evaluasi dilakukan dengan desain pretest-posttest untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta. Hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa sebelum pelatihan, pelayanan masih bersifat spontan dan belum terstandarisasi. Setelah pelatihan, terjadi peningkatan pengetahuan peserta sebesar 26,8%, dengan rata-rata nilai meningkat dari 54,5% menjadi 81,3%. Peserta mampu mengintegrasikan dimensi pelayanan prima (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) ke dalam tujuh unsur Sapta Pesona. Kesimpulannya, pelatihan ini berhasil memperkuat modal awal SDM dalam membangun layanan yang profesional dan berkelanjutan. Rekomendasi dalam penelitian ini adalah penyusunan Standar Operasional Pelayanan tertulis dari Pokdarwis, perbaikan infrastruktur dari Pemerintah Daerah, serta penguatan budaya ramah tamah dari masyarakat lokal untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di tengah keterbatasan lingkungan.</p>
--	--

1. Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu penggerak perekonomian daerah yang mampu menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat baik di sektor formal maupun non formal, serta membantu meningkatkan pendapatan masyarakat, membantu pelestarian lingkungan dan budaya. Salah satu bentuk pariwisata yang berkembang di Indonesia adalah melalui desa wisata. Desa wisata dianggap sebagai salah satu upaya pemberdayaan masyarakat yang dapat membantu meningkatkan perekonomian, pembangunan desa, pelestarian lingkungan dan budaya, serta membantu mengurangi dampak negatif dari urbanisasi (Sabdo Nugroho et al., 2022; Salouw, 2023a).

Desa wisata merupakan sebuah pendekatan pengembangan pariwisata berbasis komunitas yang mana komunitas mengelola kegiatan pariwisata berupa memanfaatkan keunikan desa untuk atraksi dan akomodasi untuk menarik kunjungan wisatawan dan menghasilkan pendapatan tambahan (Salouw, 2023b; Siti et al., n.d.). Desa wisata juga berperan untuk meningkatkan interaksi antara wisatawan dan Masyarakat lokal untuk menumbuhkan rasa kebersamaan dan menjalin pertukaran informasi.

Salah satu desa wisata yang dikembangkan di Jawa Tengah adalah Desa Wisata Bedono, Kabupaten Demak yang ditetapkan sebagai desa wisata berdasarkan SK Bupati Demak No. 556/317 Tahun 2020. Desa Bedono berada di Kecamatan Sayung dan memiliki banyak tempat menarik untuk dikunjungi, termasuk: Pantai Morosari, wisata religi Makam Terapug Syekh Mudzakir, Pantai Bleko, Terowongan, dan Wisata Mangrove, umah-rumah di Desa Bedono tenggelam karena abrasi dan kenaikan air laut. Desa Bedono tidak pernah kering karena banjir rob sehari-hari. Oleh karena itu, Desa Wisata disebut "Kampung Teles". (Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah, N.D., N.D.)

Dalam pengelolaan desa wisata, sangat bergantung pada partisipasi dan kerja sama masyarakat, sering kali desa wisata membentuk Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis). Desa Bedono memiliki Kelompok Sadar Wisata yang mengelola pariwisata disana termasuk memberikan pelayanan bagi wisatawan. Namun, pada implementasinya Pokdarwis mengalami banyak kesulitan yang salah satunya adalah dalam memberikan pelayanan prima yang mencerminkan Sapta Pesona. Kesulitan tersebut terjadi karena anggota Pokdarwis memiliki keterbatasan pengetahuan dan keterampilan terkait standar pelayanan prima sehingga nilai-nilai Sapta Pesona (aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan) belum terwujud dalam kegiatan pariwisata di Desa Bedono. Padahal penerapan Sapta Pesona berpengaruh besar terhadap kepuasan wisatawan dan meningkatkan atraksi destinasi wisata (Ayu et al., 2023; Kanom et al., 2020; Khoerul et al., 2023; Nasution et al., 2020).

Keterbatasan ini berdampak pada kepuasan wisatawan, mulai dari aspek penyambutan, kebersihan lingkungan, hingga sikap dan komunikasi pelaku wisata dalam memberikan informasi. Selain itu, belum adanya pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan tentang Pelayanan Prima menyebabkan pelayanan yang diberikan cenderung bersifat spontan dan belum berorientasi pada kepuasan wisatawan.

Diperlukan upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan penerapan Sapta Pesona sebagai dasar pelayanan prima guna mendukung pengelolaan desa wisata yang profesional dan berkelanjutan. Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Desa Bedono maka pelatihan Sapta Pesona sebagai upaya peningkatan pelayanan prima pada pelaku pariwisata di Desa Bedono, Kabupaten Demak perlu dilakukan sebagai lanjutan dari pelatihan pelayanan prima yang telah dilakukan sebelumnya.

Pelayanan prima adalah sebuah konsep pelayanan yang menekankan pada pemberian pelayanan yang terbaik dan berkualitas pada pelanggan baik dalam bentuk produk maupun jasa. Pelayanan prima dapat meliputi rasa peduli, simpati, dan upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan oleh penyedia jasa (Qur'ani, 2024). Menurut Setiawati&Aji (2020) pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas dan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen. Dalam industri pariwisata, kepuasan wisatawan sangat ditentukan oleh faktor pelayanan prima (González, Comesaña, & Brea, 2007). Kualitas pelayanan merupakan sebuah kunci kepuasan wisatawan karena produk wisata bersifat intangible (tak berwujud) dan menitikberatkan pada kualitas jasa yang diberikan, sehingga pelaku wisata harus memberikan pelayanan prima terhadap wisatawan sebagai pelanggan atau pengguna jasa wisata. Pelayanan terbaik bertujuan memenuhi harapan dan kebutuhan wisatawan di Desa Wisata berdasarkan standar dan prosedur pelayanan sehingga mencapai mutu yang baik sekali (Fitriyani dkk, 2025).

Sapta pesona merupakan jabaran dari konsep Sadar Wisata yang berkaitan dengan peran dan dukungan masyarakat sebagai tuan rumah (host) dalam Upaya untuk menciptakan suasana kondusif dan diharapkan mampu mendorong tumbuh dan berkembangnya industri pariwisata melalui perwujudan 7 unsur yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan. Penerapan Sapta Pesona dimulai dengan menciptakan kondisi yang aman, di mana destinasi wisata mampu memberikan rasa tenang serta membebaskan wisatawan dari rasa takut dan kecemasan. Hal ini didukung oleh suasana yang tertib melalui sikap disiplin tinggi serta kualitas fisik dan layanan yang konsisten di seluruh area. Kebersihan juga menjadi aspek krusial, di mana destinasi yang bersih akan memberikan rasa nyaman dan senang bagi pengunjung. Selain itu, kondisi lingkungan yang sejuk dan teduh sangat berperan dalam membuat wisatawan merasa betah berlama-lama. Daya tarik visual yang indah juga harus dipertahankan untuk menumbuhkan rasa kagum pada setiap sudut destinasi. Semua unsur fisik tersebut disempurnakan dengan sikap masyarakat yang ramah, yakni menunjukkan keterbukaan dan penerimaan yang hangat sehingga wisatawan merasa diterima dengan baik. Melalui integrasi seluruh elemen tersebut, destinasi diharapkan mampu menciptakan kenangan yang indah dan pengalaman berkesan yang membekas kuat dalam ingatan setiap pengunjung.

2. Metode

Pelatihan ini dirancang sebagai kegiatan peningkatan kapasitas pelaku pariwisata melalui pendekatan partisipatif yang memadukan penguatan pengetahuan, latihan keterampilan, dan pendampingan singkat agar nilai-nilai Sapta Pesona dapat terwujud sebagai perilaku pelayanan prima di Desa Wisata Bedono, Kabupaten Demak. Kegiatan dilaksanakan di Desa Bedono, Kecamatan Sayung, Kabupaten Demak pada 20 September 2025. Sasaran kegiatan adalah pelaku pariwisata desa yang terlibat langsung dalam pelayanan wisatawan, yaitu pengurus dan anggota Pokdarwis sejumlah 11 peserta.

Pelaksanaan diawali dengan analisis kebutuhan melalui diskusi dengan pengurus Pokdarwis untuk memetakan kesenjangan pelayanan yang terjadi, khususnya pada aspek penyambutan, pemberian informasi, kebersihan area, pengelolaan ketertiban, serta penanganan keluhan wisatawan. Analisis kebutuhan juga diperkuat dengan observasi lapangan menggunakan daftar cek sederhana berbasis unsur Sapta Pesona dan indikator pelayanan prima sehingga materi yang disusun benar-benar relevan dengan konteks Bedono yang memiliki tantangan khas berupa abrasi, banjir rob harian, serta keterbatasan sarana pendukung destinasi.

Materi pelatihan disusun mengacu pada konsep pelayanan prima sebagai pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas dan sejalan dengan harapan serta kepuasan wisatawan, sekaligus menekankan lima dimensi layanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Materi tersebut kemudian diintegrasikan dengan Sapta Pesona melalui tujuh unsur aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan. Penyampaian materi dilakukan melalui pemaparan untuk membangun kerangka pemahaman yang sama, diskusi kelompok berbasis masalah nyata yang dihadapi di lokasi, studi kasus pelayanan dalam situasi sehari-hari, serta simulasi atau roleplay pelayanan untuk melatih keterampilan komunikasi, penyambutan, pemberian informasi, dan penanganan keluhan.

3. Hasil

Hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa sebelum pelatihan terdapat kecenderungan pelayanan yang belum konsisten karena standar layanan belum dipahami sebagai prosedur bersama. Peserta mengakui bahwa pelayanan masih mengandalkan kebiasaan individu, sehingga kualitas penyambutan, cara memberi informasi, hingga respons terhadap keluhan wisatawan berbeda-beda antar petugas. Kendala lain yang menonjol adalah keterbatasan sarana pendukung seperti papan informasi dan tantangan lingkungan rob harian. Kondisi ini berdampak pada pengalaman wisatawan, misalnya kebingungan terkait harga, durasi, dan alur kunjungan, serta munculnya keluhan kebersihan pada jam-jam tertentu.

Tabel 1. Hasil *Pretest* dan *Posttest*

Komponen	<i>Pretest</i>	<i>Posttest</i>
Jumlah peserta	11	11
Rata-rata nilai	54,5%	81,3%
Peningkatan		+26,8%

Rata-rata nilai peserta meningkat dari 54,5% pada *pretest* menjadi 81,3% pada *posttest*, sehingga terdapat kenaikan sebesar 26,8% setelah pelatihan. Peningkatan signifikan rata-rata nilai sebesar 26,8% (dari 54,5% menjadi 81,3%) menunjukkan bahwa metode pendekatan partisipatif melalui simulasi *roleplay* sangat efektif bagi anggota Pokdarwis.

Analisis hasil ini membuktikan bahwa peserta telah beralih dari pemahaman pelayanan yang bersifat spontan dan individual menuju pemahaman pelayanan sebagai sebuah sistem yang terstandarisasi. Keberhasilan peserta dalam mencapai nilai akhir di atas 80% mengindikasikan bahwa materi Sapta Pesona telah terserap dengan baik, terutama dalam menyelaraskan informasi mengenai harga, durasi, dan rute kunjungan yang sebelumnya sering memicu kebingungan bagi wisatawan.

Dampak nyata dari pengabdian ini adalah terbentuknya pola pikir profesional yang meningkatkan kepercayaan diri Pokdarwis dalam mengelola “Kampung Teles” di tengah tantangan lingkungan ekstrem. Peserta kini mampu mengintegrasikan manajemen keluhan dan respons kebersihan akibat banjir rob secara lebih sistematis, sehingga kendala alam tidak lagi menjadi penghambat utama dalam memberikan kenyamanan.

Secara kolektif, pelatihan ini berhasil menciptakan modal sosial berupa keseragaman standar pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan serta memperkuat ketahanan ekonomi lokal Desa Wisata Bedono secara berkelanjutan.

4. Pembahasan

Setelah pelatihan, terjadi penguatan pemahaman peserta mengenai hubungan langsung antara pelayanan prima dan kepuasan wisatawan, terutama karena produk wisata bersifat tidak berwujud dan sangat ditentukan oleh kualitas interaksi layanan. Peserta mampu menjelaskan kembali unsur Sapta Pesona beserta contoh penerapannya di Bedono. Hasil *posttest* memperlihatkan peningkatan pengetahuan dibandingkan *pretest*, ditandai dengan kemampuan peserta mengidentifikasi langkah-langkah pelayanan yang sesuai dengan dimensi keandalan dan daya tanggap, memahami pentingnya jaminan layanan melalui pengetahuan produk wisata dan kesopanan, serta menempatkan empati sebagai kunci interaksi dengan wisatawan. Peningkatan ini memperkuat modal awal untuk membangun layanan yang lebih reliabel karena adanya kesepahaman standar minimum yang perlu diberikan kepada wisatawan.



Gambar 2. Sesi Diskusi Bersama Mitra

Perubahan yang paling terlihat muncul pada aspek keterampilan layanan selama simulasi. Peserta semakin terampil menyambut wisatawan melalui penerapan perilaku 3S (senyum, sapa, salam), memperkenalkan diri dan peran, serta memberikan informasi ringkas namun jelas mengenai rute, durasi, biaya, aturan keselamatan, dan fasilitas yang tersedia. Dalam simulasi penanganan keluhan, peserta mulai terbiasa menggunakan pola layanan pemulihan yang lebih berorientasi solusi, yaitu mendengarkan keluhan tanpa menyela, menyampaikan permohonan maaf sebagai bentuk empati, menawarkan

alternatif penyelesaian yang dapat dilakukan di lokasi, dan memastikan wisatawan merasa dibantu. Keterampilan ini mencerminkan peningkatan pada dimensi daya tanggap dan empati, sekaligus meningkatkan jaminan layanan karena petugas tampil lebih percaya diri, sopan, dan meyakinkan.



Gambar 3. Sesi Pelatihan Peningkatan kapasitas

Kendala yang masih muncul setelah pelatihan terutama terkait keterbatasan sarana dan tantangan lingkungan rob yang dapat mengganggu kebersihan serta kenyamanan, juga faktor konsistensi pelaksanaan karena anggota Pokdarwis memiliki aktivitas ekonomi lain. Pelatihan Sapta Pesona memberikan dampak pada peningkatan pengetahuan, keterampilan layanan, dan kesepakatan mekanisme kerja yang menjadi prasyarat penting untuk mewujudkan pelayanan prima di Desa Wisata Bedono secara lebih profesional dan berkelanjutan, sehingga pengalaman wisatawan diharapkan meningkat dan citra destinasi menjadi lebih positif.

5. Kesimpulan

Pelaksanaan pelatihan Sapta Pesona di Desa Wisata Bedono terbukti efektif meningkatkan kapasitas SDM dengan kenaikan pengetahuan peserta sebesar 26,8%, yang secara signifikan mengubah pola pelayanan dari bersifat spontan menjadi lebih terstandarisasi dan profesional meskipun di tengah tantangan abrasi serta banjir rob. Guna mempertahankan hasil tersebut, direkomendasikan agar Pokdarwis segera menyusun SOP pelayanan tertulis dan mengoptimalkan media informasi, sementara Pemerintah Daerah wajib melakukan perbaikan infrastruktur serta monitoring berkala untuk meminimalisir dampak lingkungan ekstrem. Keberlanjutan program ini juga sangat bergantung pada komitmen masyarakat lokal dalam memperkuat budaya ramah tamah dan kesadaran kolektif terhadap kebersihan serta keamanan wilayah, sehingga

integrasi nilai Sapta Pesona dapat menciptakan pengalaman kunjungan yang berkesan dan kompetitif bagi wisatawan.

Referensi

- Ayu, P., Laksmi, S., Made Yogiarta, I., & Rustini, N. M. (2023). Tourism Management through Sapta Pesona Concept to Increase Tourist Attraction in Timpag Village, Tabanan Regency. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 9(1), 28–34. <https://doi.org/10.22334/jbhost.v9i1>
- Kanom, K., Darmawan, R. N., & Nurhalimah, N. (2020). Sosialisasi Penerapan Sapta Pesona Dalam Perencanaan Dan Pengembangan Destinasi Pariwisata Berkelanjutan Di Lider Desa Sumberarum Kecamatan Songgon Kabupaten Banyuwangi. *Cendekia: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 24. <https://doi.org/10.32503/cendekia.v2i1.777>
- Khoerul, S. A., Sunerlan, N., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Yapari, P. (2023). Pengaruh Penerapan Sapta Pesona terhadap Kepuasan Wisatawan di Situ Bagendit (The Influence of The Application of Sapta Pesona on Tourist Satisfaction in Situ Bagendit Garut). *Manajemen Dan Pariwisata*, 2(1).
- Laporan Akhir Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. (n.d.)
- Nasution, L., Anom, S., Karim, A., Muslim, U., Al, N., & Medan, W. (2020). Pengaruh Program Sapta Pesona dan Fasilitas terhadap Tingkat Kunjungan Objek Wisata T-Garden di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Darma Agung*, 28(2), 211–230.
- Sabdo Nugroho, B., Purwanti, F., Purnomo, P. W., & Adlina, A. (2022). Coastal Village Development Strategy Based on The Potential of Marine Tourism in Analyzing The Suitability Of Beach Tourism in Munjungagung Village, Tegal Regency, Central Java Province. *International Journal of Social Service and Research*, 2(3), 190–197. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v2i3.88>
- Salouw, E. (2023a). Tipologi Permukiman Desa Wisata di Indonesia. *Sodality: Jurnal Sosiologi Pedesaan*, 10(3), 295–304. <https://doi.org/10.22500/10202241282>
- Salouw, E. (2023b). Tipologi Permukiman Desa Wisata di Indonesia. *Sodality: Jurnal Sosiologi Pedesaan*, 10(3), 295–304. <https://doi.org/10.22500/10202241282>

Siti, *, Rofiah, K., Rofiah, S. K., & Agustin, G. (n.d.). *Rural Tourism as an Economic Potential For People In Malang Raya*.
<https://ijemr.politeknikpratama.ac.id/index.php/ijemr>