

## **Penguatan Kapasitas Kelembagaan, Kualitas SDM dan Operasional Pengelolaan Daya Tarik Wisata Posong, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah**

**Pranoto<sup>1</sup>, Nurdina Prasetyo<sup>2</sup>, Sukrisno<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>STIEPARI Semarang, Semarang, Indonesia

 E-mail corresponding author: [pranoto@stiepari.ac.id](mailto:pranoto@stiepari.ac.id).

**Submit** : 20/04/2025 | **Accept** : 28/06/2025 | **Publish** : 30/06/2025

### ***Abstract.***

*Tourism Strategic Area of Temanggung Regency, Central Java Province is Kledung region. In Kledung region lies Posong Park in Tlahab Village which has Sindoro mountain views as its main tourist attraction. These views have great potential in attracting visitors during sunrise with tobacco and coffee plantation and vegetables farm as the background. In Tlahab Village, there are three stakeholders who manage the local tourism management, namely: Kelompok Sadar Wisata, Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) who manages all assets of Tlahab Village Government, and local business owners who manage private assets of Posong Park. In managing village's land asset and capital, BUMDES formed a business unit of Posong management which handles the operational of tourists' accessibility and mobility in Posong area. Community Services Team of STIEPARI Semarang cooperates with Posong Management to resolve the above problems. For Posong Management, the result of this program is expected to generate institutional strengthening and will run according to its main duties and function, having strong partnerships, improving the human resources quality in its knowledge and skill according to the tourism business standards, and having the Standard Operating Procedures which can be used as the basis for business operational.*

**Keywords:** *Institutional Capacity; Human Resources Quality; Posong Management Operational*

### **Abstrak.**

Kawasan Strategis Pariwisata Kabupaten (KSPK) Temanggung Provinsi Jawa Tengah adalah KSPK Kledung dan sekitarnya. Dalam KSPK Kledung terdapat Taman Posong di Desa Tlahab yang memiliki daya tarik wisata utama pemandangan lereng pegunungan Sindoro. Pemandangan ini sangat besar potensinya saat momentum *sunrise* dengan latar belakang pegunungan yang berhamparkan perkebunan tembakau, kopi dan sayuran. Dalam wilayah Desa Tlahab terdapat tiga pihak yang melakukan pengelolaan terhadap potensi dan daya tarik wisata, yaitu : Kelompok Sadar Wisata, Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) yang menjadi pengelola aset Pemerintah Desa Tlahab, dan pengusaha swasta setempat yang mengelola aset pribadi Taman Posong. Untuk mengelola aset lahan dan permodalan pemerintah desa, BUMDES Tlahab membentuk unit usaha Pengelola Posong yang menangani aksesibilitas dan operasional mobilisasi wisatawan di wilayah Posong. Permasalahan utama dalam BUMDES Tlahab yaitu kelembagaan belum berfungsi maksimal, belum bersinergi antar pemangku kepentingan, kualitas sumber daya manusia (SDM) belum terstandarisasi, serta permasalahan operasional pengelolaan. Tim Pengabdian STIEPARI Semarang bermitra dengan Pengelola Posong untuk menyelesaikan berbagai permasalahan

dimaksud. Bagi Pengelola Posong, hasil pengabdian diharapkan menghasilkan penguatan kelembagaan dan dapat berjalan sesuai tupoksinya, memiliki kemitraan yang kuat, kualitas SDM meningkat dalam pemahaman dan keterampilan sesuai standar usaha pariwisata, serta memiliki *Standard Operating Procedures* yang dapat dipergunakan sebagai patokan dalam operasional usaha.

**Kata Kunci:** Kapasitas Kelembagaan; Kualitas SDM; Operasional Pengelolaan Posong

## PENDAHULUAN

Peraturan Daerah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Rencana Induk Pembangunan Pariwisata (RIPP) Kabupaten Temanggung Tahun 2020-2025 (Pasal 9) menetapkan Kawasan Strategis Pariwisata Kabupaten (KSPK) Temanggung adalah KSPK Kledung dan sekitarnya. Dalam KSPK Kledung terdapat desa wisata Sindoro Tlahab. Desa wisata ini memiliki pemandangan di atas awan dengan suguhan *sunrise*, hamparan hijau daun tembakau di sepanjang jalan menuju daya tarik wisata Posong. Di wilayah Posong Desa Tlahab, Kecamatan Kledung, wisatawan dapat menikmati daya tarik utama yaitu keindahan momentum *sunrise* dengan pemandangan lereng gunung dan hamparan perkebunan tembakau, kopi dan sayuran. Daya tarik ini terus berlanjut sampai dengan kondisi siang dan sore hari yang juga tetap mempesona dengan potensi udara sejuk dan pemandangan yang membuat nyaman wisatawan untuk beraktifitas di wilayah tersebut.



**Gambar 1.** Daya tarik wisata alam Posong (sumber : [www.idntimes.com](http://www.idntimes.com))

Dalam wilayah Desa Tlahab terdapat tiga pihak yang melakukan pengelolaan terhadap potensi dan daya tarik wisata Posong, yaitu Kelompok Sadar Wisata, Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) yang menjadi pengelola aset Pemerintah Desa Tlahab, dan pengusaha swasta setempat yang mengelola aset pribadi Taman Posong. Untuk mengelola aset lahan dan permodalan pemerintah desa, BUMDES Tlahab membentuk unit usaha Pengelola Posong yang menangani aksesibilitas dan operasional mobilisasi wisatawan di wilayah Posong. Aksesibilitas dimulai dari kemudahan pencarian informasi, akses transportasi dan parkir. Operasional pengelolaan adalah pengaturan *overflow* kendaraan menuju lokasi utama daya tarik Posong, *hospitality* petugas dan pelayanan prima yang sangat dibutuhkan untuk kepuasan wisatawan.

Berdasarkan hasil pemetaan awal tentang permasalahan yang ada di Desa Tlahab seperti disampaikan oleh pihak Dinas Pariwisata Kabupaten Temanggung dan koordinasi awal dengan personil Pengelola Posong, terdapat beberapa permasalahan yang memerlukan penanganan secepatnya. Permasalahan pertama adalah kelembagaan BUMDES yang belum berfungsi secara baik. Dalam kelembagaan juga terdapat masalah

belum adanya sinergi antar lembaga di Desa Tlahab yang saat ini telah terbentuk Pengelola Desa Wisata, Pemerintah Desa, BUMDES, kelompok transportasi, kelompok petani tembakau dan kopi, UMKM, Pokdarwis, pengelola *homestay*, PKK dan karang taruna. Di antara lembaga masih terjadi tumpang tindih peran sehingga belum bisa memberikan dampak maksimal terhadap pengembangan pariwisata Posong (Suryawan, 2019; Setiyono, 2015).

Permasalahan kedua adalah kualitas SDM usaha pariwisata yang ada di Desa Tlahab masih kurang dan belum sesuai dengan standar usaha pariwisata, utamanya dalam kemampuan pelayanan pada wisatawan dan pengelolaan kepariwisataan. Usaha pariwisata yang sudah tumbuh diantaranya adalah usaha *homestay*, usaha kerajinan, usaha transportasi, usaha daya tarik wisata, usaha makan dan minum, usaha oleh-oleh dan usaha jasa pemandu wisata.

Permasalahan ketiga adalah operasional pengelolaan kondisi lapangan yang terjadi terutama pada saat *peak season*/musim-musim liburan. Berbagai sumber daya yang ada masih belum memenuhi kebutuhan sehingga seringkali menjadi hambatan yang menyebabkan terjadinya permasalahan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan wisatawan.

Pengabdian masyarakat kepada kelompok Pengelola Posong yang merupakan unit usaha dari BUMDES Tlahab adalah salah satu bentuk kemitraan STIEPARI Semarang dengan Pemerintah Kabupaten Temanggung, khususnya Dinas Pariwisata Kabupaten Temanggung. Permasalahan pengelolaan Posong merupakan pemetaan dari Dinas Pariwisata Kabupaten Temanggung yang menjadi peluang untuk kegiatan pengabdian dosen dan mahasiswa STIEPARI Semarang, dimana daya tarik wisata Posong Desa Tlahab yang berlokasi di Kecamatan Kledung merupakan kawasan prioritas dalam pengembangan pariwisata Kabupaten Temanggung.

Dari kegiatan ini diharapkan dapat mencapai Indikator Kinerja Utama (IKU) kualitas lulusan dalam butir IKU-2 yaitu kegiatan pengabdian bertujuan memberikan mahasiswa kesempatan mendapatkan pengalaman di luar kampus melalui kegiatan pengabdian. Tujuan lain adalah dapat mencapai IKU kualitas dosen dan pengajar dalam butir IKU-3 yaitu dosen berkegiatan di luar kampus, dosen mendapatkan pengalaman langsung masalah pengelolaan Posong dalam bidang manajemen, produk dan operasional, yang diharapkan pula mencapai IKU-5 yaitu hasil kerja dosen digunakan oleh masyarakat. Hasil pengabdian akan diterbitkan dalam jurnal yang dapat dimanfaatkan baik oleh publik, oleh dosen lain, maupun mahasiswa lain. Pengabdian ini juga bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas kurikulum. Kegiatan pengabdian ini akan dipadukan dengan praktek mata kuliah Daya Tarik Wisata Alam, Pengelolaan Potensi Wisata Alam, Studi Kelayakan Destinasi, dan Pariwisata Berbasis Masyarakat; sehingga tercapai IKU-7 yaitu kelas kolaboratif dan partisipatif, karena mahasiswa akan terlibat langsung dalam identifikasi hingga penyelesaian permasalahan operasional di destinasi pariwisata.

## **METODE**

Dari hasil pemetaan permasalahan di atas, maka permasalahan prioritas dalam pengembangan pariwisata Posong adalah sebagai berikut :

1. Masalah kelembagaan yang belum berfungsi secara maksimal di internal BUMDES Tlahab dan masih kurangnya sinergitas antar lembaga : BUMDES dengan Pengelola Desa Wisata, dengan POKDARWIS dan dengan Pengusaha Swasta Taman Posong.
2. Kualitas SDM yang terlibat dalam pengelolaan Posong yang terdiri dari personalia parkir, penjaga jalur transportasi, petugas area tiketing dan petugas

penghubung/pengatur lapangan yang harus distandarkan dalam pemberian layanan kepada wisatawan.

3. Permasalahan dalam operasional pengelolaan Posong yang meliputi *standard operating procedures (SOP)* dalam penerimaan kedatangan kendaraan wisatawan, pengaturan parkir, pengaturan pembayaran tiket masuk kawasan, penangganan keluhan wisatawan dan lain lain yang sering muncul dalam pelaksanaan kegiatan.

Terpilihnya tiga prioritas permasalahan di atas dapat dijabarkan dengan kegiatan, tujuan kegiatan dan kaitan IKU seperti terlihat dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 1.** Kegiatan, Tujuan dan Kaitan IKU

| Kegiatan                                                                                | Tujuan Kegiatan                                                                                                                         | Kaitan dengan IKU                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Prioritas Masalah 1 : Kelembagaan</b>                                                |                                                                                                                                         |                                                                                                   |
| Kegiatan 1a.<br>Sosialisasi kelembagaan                                                 | Seluruh pemangku kepentingan dapat memahami tupoksi kelembagaan dalam mendukung pengembangan desa wisata                                | Mahasiswa:<br>Mendapatkan pengalaman di luar kampus<br>Dosen:                                     |
| Kegiatan 1b.<br>Penyusunan Tupoksi, Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, Struktur organisasi | Pengelola Posong memiliki organisasi yang kuat, jelas, berfungsi dan beridentitas                                                       | Berkegiatan di luar kampus<br>Hasil kerja dosen digunakan oleh masyarakat<br>Dosen dan Mahasiswa: |
| Kegiatan 1c.<br>Sinergitas antar pemangku kepentingan dan kerjasama                     | Terjalin kerjasama antara pemangku kepentingan                                                                                          | Kelas yang kolaboratif dan partisipatif                                                           |
| <b>Prioritas Masalah 2 : Kualitas SDM Usaha Pariwisata</b>                              |                                                                                                                                         |                                                                                                   |
| Kegiatan 2a.<br>Sosialisasi Sadar Wisata, Aksi Sapta Pesona                             | Pelaku usaha pariwisata memahami sadar wisata dan ikut melakukan aksi sapta pesona                                                      | Mahasiswa:<br>Mendapatkan pengalaman di luar kampus<br>Dosen:                                     |
| Kegiatan 2b.<br>Sosialisasi Standarisasi SDM                                            | Para pelaku usaha pariwisata memahami standar usaha pariwisata mengikuti SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia)            | Berkegiatan di luar kampus<br>Hasil kerja dosen digunakan oleh masyarakat<br>Dosen dan Mahasiswa: |
| Kegiatan 2c:<br>Pelatihan keterampilan SDM Pelayanan Prima                              | SDM pengelola Posong memiliki kompetensi standar dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan                                      | Kelas yang kolaboratif dan partisipatif                                                           |
| <b>Prioritas Masalah 3 : Identifikasi dan Penyelesaian Masalah Operasional</b>          |                                                                                                                                         |                                                                                                   |
| Kegiatan 3a.<br>Identifikasi potensi permasalahan yang sering terjadi                   | Pengelola bisa melakukan identifikasi secara tepat sumber permasalahan yang mungkin/sering terjadi                                      | Mahasiswa:<br>Mendapatkan pengalaman di luar kampus<br>Dosen:                                     |
| Kegiatan 3b.<br>Pelatihan <i>handling complaint</i>                                     | Pengelola dapat melakukan proses <i>handling complaint</i> dengan benar dan memberikan hasil yang memuaskan para pihak                  | Berkegiatan di luar kampus<br>Hasil kerja dosen digunakan oleh masyarakat<br>Dosen dan Mahasiswa: |
| Kegiatan 3c.<br>Penyusunan SOP sesuai bidang usaha                                      | Pengelola dapat menyusun secara mandiri SOP-SOP yang diperlukan untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan operasional pengelolaan Posong | Kelas yang kolaboratif dan partisipatif                                                           |

Untuk memecahkan masalah kelembagaan, peningkatan kualitas SDM dan permasalahan operasional maka akan ditempuh beberapa tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Permasalahan bidang manajemen dengan metode :
  - a. Audiensi dengan *stakeholders* pariwisata untuk menjelaskan konsep pengelolaan destinasi pariwisata dan permasalahannya.
  - b. Sosialisasi kelembagaan desa wisata dan sinergitas *stakeholders* pariwisata di wilayah Posong.
  - c. Simulasi penyusunan visi, misi, program dan kegiatan desa wisata jangka pendek dan jangka panjang.
  - d. Menyusun dokumen sinergitas kerjasama pemangku kepentingan.
2. Permasalahan bidang SDM dengan metode :
  - a. Pembinaan sadar wisata dan praktek/aksi sapta pesona.
  - b. Pelatihan SDM usaha pariwisata.
  - c. Pelatihan pelayanan prima kepada wisatawan.
  - d. Praktek/uji coba pelayanan wisatawan di Posong.
3. Permasalahan bidang operasional pengelolaan Posong :
  - a. Identifikasi potensi permasalahan yang mungkin akan sering terjadi di lapangan.
  - b. Pelatihan penanganan *handling complaint*.
  - c. Pelatihan penyusunan *standard operating procedures (SOP)*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat telah dilaksanakan dalam empat kali pertemuan yang terselenggara pada tanggal : 18 Januari 2024, 28 Februari 2024, 14 Juni 2024 dan diakhiri pada 27-28 Juli 2024.

Pada pertemuan pertama tanggal 18 Januari 2024 dilakukan pertemuan terbatas antara Tim Pengabdian STIEPARI dengan Pemerintah Desa Tlahab dan unsur pimpinan kelembagaan. Agenda koordinasi adalah untuk menggali berbagai informasi yang berkaitan dengan permasalahan kelembagaan, kapasitas SDM dan kondisi operasional di daya tarik wisata Posong, yang dikelola oleh salah satu unit usaha BUMDES Desa Tlahab. Seluruh permasalahan didokumentasikan dan dipilah sesuai dengan skala prioritasnya untuk selanjutnya disusun menjadi rencana aksi pengabdian masyarakat.



**Gambar 2.** Koordinasi Persiapan Pengabdian Masyarakat dengan Pemdes Tlahab

Pertemuan kedua pada tanggal 28 Februari 2024 dilakukan dengan sosialisasi kepada seluruh unsur organisasi kemasyarakatan yang ada di Desa Tlahab. Agenda yang disampaikan dalam sosialisasi ini adalah pemberian pemahaman tentang kelembagaan pariwisata berupa Desa Wisata dan Pokdarwis yang menjadi ujung tombak dalam pengembangan pariwisata di wilayah pedesaan. Dalam sosialisasi ini dijelaskan dan dibangun kesadaran akan perlunya kerjasama kelembagaan antar lembaga yang ada di Desa Tlahab untuk membangun keberlanjutan Desa Wisata yang telah ditetapkan berdasarkan SK Bupati Temanggung, serta meningkatkan pemahaman untuk berperan sesuai dengan tupoksi masing-masing organisasi. Para peserta dibimbing untuk melakukan penyusunan visi misi pengembangan pariwisata di Desa Tlahab termasuk daya tarik wisata Posong.



**Gambar 3.** Sosialisasi dan Pembinaan Kelembagaan Pariwisata di Desa Tlahab

Kegiatan sosialisasi ini juga dihadiri oleh Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Temanggung yang sekaligus memberikan pengarahannya tentang peran serta masyarakat melalui kelembagaan pariwisata untuk meningkatkan kualitas destinasi dan SDM pariwisata di Kabupaten Temanggung.



**Gambar 4.** Pembinaan Penyusunan Visi dan Misi Kelembagaan Pariwisata di Desa Tlahab

Pada pertemuan ketiga tanggal 14 Juni 2024, pelaksanaan kegiatan dikhususkan untuk pembinaan pendalaman aksi SAPTA PESONA. Pembinaan ini dilakukan lebih ditujukan kepada para petugas pengelola operasional daya tarik wisata Posong yang merupakan ujung tombak pelayanan kepada para wisatawan.



**Gambar 5.** Suasana Pembinaan Pendalaman Aksi SAPTA PESONA

Dalam kegiatan tersebut juga dilakukan praktek kecil dalam proses penyambutan dan pelayanan kepada wisatawan, dengan harapan para pembina dapat langsung memberikan pemahaman praktis kepada para petugas lapangan.



**Gambar 6.** Pelatihan Penyambutan dan Pelayanan kepada Wisatawan

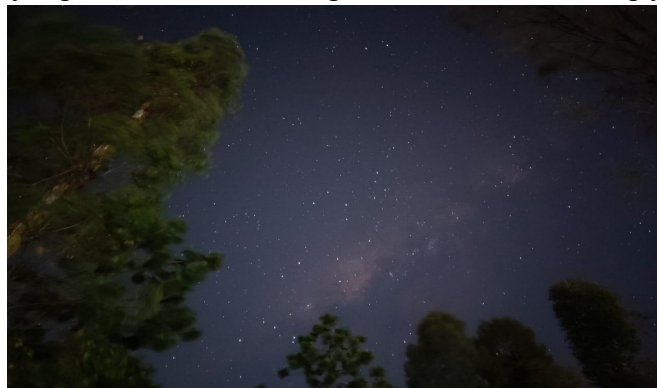
Pada malam hari dilanjutkan dengan pembinaan kepada para penyedia akomodasi *homestay* yang sudah tergabung dalam sebuah paguyuban di tingkat wilayah Desa Tlahab. Dengan pembinaan ini diharapkan para pengelola *homestay* dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wisatawan yang bermalam.

Kegiatan pengabdian tahap akhir dilaksanakan pada tanggal 27-28 Juli 2024. Momen ini dipilih karena bertepatan dengan terjadinya peristiwa fenomena alam yang cukup istimewa yaitu penampakan *milky way* yang dapat dilihat dengan jelas dari lokasi Posong. Pada kesempatan ini, mahasiswa-mahasiswi STIEPARI juga turut berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian ini. Setelah dilakukannya kegiatan pelatihan dan pembimbingan sebelumnya oleh Tim Pengabdian STIEPARI kepada pihak Pengelola Posong, unit Pengelola Posong membuat sebuah paket wisata yang dijual kepada masyarakat umum yang dinamakan Paket *Milky Way*. Hal ini juga ditujukan sebagai tahap uji coba untuk menilai apakah pihak Pengelola Posong mampu memberikan pelayanan prima kepada wisatawan, apakah wisatawan mendapatkan semua hal sesuai dengan janji paket wisata yang ditawarkan, serta melihat apakah pihak Pengelola Posong mampu menangani permasalahan-permasalahan operasional yang muncul, terutama dalam hal pengaturan arus lalu lintas dan parkir.



**Gambar 7.** Suasana Lokasi Parkir dan Pengaturan Arus Kendaraan

Paket wisata *Milky Way* dijual seharga Rp 457.000/pax yang terdiri dari : transportasi antar-jemput, makan malam dan makan pagi, bermalam di tenda, pengamatan fenomena alam gugusan Galaksi Bima Sakti dengan latar belakang perkebunan tembakau dan Gunung Sumbing, serta kunjungan ekskursi ke reruntuhan Situs Candi Liyangan. Adapun jumlah paket yang terjual sejumlah kurang lebih 200 pax yang terdiri dari mahasiswa STIEPARI dan juga wisatawan umum. Tepat pada tengah malam, wisatawan diarahkan ke lokasi pengamatan dan dari lokasi tersebut dapat terlihat jelas gugusan Galaksi Bima Sakti yang menimbulkan kekaguman dari semua orang yang melihatnya.



**Gambar 8.** Gugusan Galaksi Bima Sakti Dilihat dari Lokasi Posong



**Gambar 9.** Papan Nama Posong dengan *Background* Taburan Bintang

Selama proses pelaksanaan paket wisata *Milky Way* berlangsung dari awal hingga akhir, Tim Pengabdian STIEPARI mengamati adanya peningkatan dalam pengetahuan pelayanan pariwisata dari Pengelola Posong kepada wisatawan, ada peningkatan dalam hal

sikap mental dalam menghadapi tamu wisatawan (seperti kesopanan, tata bahasa, dan senyum), serta peningkatan keterampilan dalam pengendalian arus lalu lintas kendaraan naik dan turun dan pengaturan parkir. Dari segi jumlah kunjungan wisatawan pun terjadi peningkatan dalam tiga bulan terakhir seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2.** Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Posong Bulan Mei – Juli 2024

| Mei 2024 | Juni 2024 | Juli 2024 |
|----------|-----------|-----------|
| 11.308   | 12.988    | 15.410    |

Dalam kegiatan-kegiatan pengabdian di atas, partisipasi mitra sebagai partner dalam setiap kegiatan adalah dengan cara penyediaan tempat kegiatan, pengerahan peserta, ikut serta dalam penyusunan visi misi, tujuan, sasaran dan kegiatan, ikut serta dalam melakukan identifikasi permasalahan dan penyusunan SOP, dalam menciptakan sinergitas kelembagaan, serta aktif dalam melakukan kerjasama dan menuangkan kerjasama dalam dokumen perjanjian.

Sebelum kegiatan sosialisasi dilakukan, diadakan survey tentang tingkat pemahaman kelembagaan pengelolaan Posong dan sinergitas pemangku kepentingan di kawasan Posong. Setelah kegiatan, dilakukan survey kembali tentang tingkat pemahaman atas peran dan fungsi masing-masing. Capaiannya adalah 80% peserta meningkat pemahamannya akan tugas pokok dan fungsi kelembagaan, serta 80% peserta dapat berpartisipasi dalam penyusunan SOP dan dokumen lainnya yang terkait dengan kerjasama antar lembaga di wilayah Posong.

Pada kegiatan peningkatan kualitas SDM usaha pariwisata, sebelum dilakukannya pelatihan diadakan evaluasi SDM yang terlibat dalam pengelolaan Posong. Setelah pelatihan, tingkat keterampilan SDM dalam pelayanan dan kepuasan wisatawan dievaluasi kembali dalam bentuk penyebaran *guest comment* dari para wisatawan.

Kegiatan ketiga dalam bidang operasional pengelolaan Posong, evaluasi dilakukan sebelum kegiatan tentang pemahaman dan kemampuan mengidentifikasi potensi permasalahan yang mungkin timbul. Setelah kegiatan dilakukan survey kembali atas tingkat pemahaman untuk mencapai 80% peserta memiliki pemahaman tentang identifikasi potensi masalah dan kemampuan untuk menangani *complaint*. Evaluasi terhadap pelatihan adalah dengan penyebaran *guest comment* yang mengukur tingkat kepuasan wisatawan.

Untuk permasalahan pertama di atas, diusulkan sejumlah solusi kegiatan dalam bentuk penguatan kelembagaan (*capacity building*) menggunakan metode sosialisasi, pembinaan dan pelatihan peningkatan tugas pokok fungsi dan sinergitas kelembagaan. Metode ini akan diberikan pada lembaga-lembaga meliputi perangkat desa, pengurus dan unit usaha BUMDES, pengelola desa wisata, pokdarwis, kelompok PKK, kelompok karang taruna, kelompok usaha pariwisata, serta kelompok seni dan budaya. Kegiatan sosialisasi dilakukan dengan memberikan pemahaman bersama tentang pentingnya kelembagaan dalam pengelolaan destinasi (*Destination Management Organisation*) yang menggunakan model pemberdayaan masyarakat atau pelibatan masyarakat (*Community Based Tourism*).

Faktor-faktor seperti adanya manfaat ekonomi, sumberdaya pariwisata, sumberdaya masyarakat, modal sosial, pengaruh masyarakat, mekanisme dan kebijakan memiliki pengaruh positif terhadap munculnya partisipasi masyarakat dalam pengembangan pariwisata berbasis masyarakat (Pranoto et al., 2022; Listyorini & Soehari, 2023). Ketika anggota masyarakat merasakan manfaat ekonomi yang lebih tinggi dari berpartisipasi

dalam pengembangan pariwisata berbasis masyarakat (seperti meningkatkan kesempatan kerja, meningkatkan standar hidup masyarakat, menarik lebih banyak investasi, meningkatkan keuntungan ekonomi), mereka lebih mungkin untuk secara aktif terlibat dalam pengembangan pariwisata berbasis masyarakat (Nguyen, 2023; Nugroho & Numata, 2022).

Ketika anggota masyarakat memiliki hubungan sosial yang baik dengan otoritas lokal, usaha perjalanan, penduduk sekitar, asosiasi, dan organisasi masyarakat, mereka lebih mungkin untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan pariwisata berbasis masyarakat. Partisipasi teman, tetangga, dan dorongan keluarga juga memainkan peran penting dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pengembangan pariwisata berbasis masyarakat. Mekanisme dan kebijakan juga merupakan alat penting untuk mendorong anggota masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengembangan pariwisata, terutama pariwisata berbasis masyarakat (Mai et al., 2023).

Kegiatan pembinaan dilakukan dengan metode simulasi penyusunan program pengembangan desa wisata meliputi tahap penyusunan Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Program kegiatan jangka pendek, menengah dan panjang. Penelitian dari Listyorini et al. (2021) menjelaskan implikasi dari organisasi yang telah memiliki *branding* akan menjadi identitas bagi organisasi. Sementara Visi merupakan tujuan jangka panjang, impian yang diharapkan di masa mendatang, memberi panduan yang akan dijalankan, mengarahkan baik keputusan maupun kegiatan sehari-hari anggota organisasi menuju pencapaian visi dan misi (Kirchherr et al., 2023; Prayudi et al., 2023). Dalam pembinaan juga dilakukan pemahaman bagaimana cara untuk saling bermitra dan bekerjasama dengan semua pihak pemangku kepentingan. Adapun pelatihan penyusunan struktur organisasi, kesekretariatan, dan *Standard Operating Procedures (SOP)* pekerjaan ditujukan untuk menguatkan internal organisasi pengelola.

Permasalahan kedua terkait kualitas SDM usaha pariwisata yang belum memiliki standar usaha pariwisata dan standar pelayanan, ditawarkan solusi dengan metode sosialisasi, pelatihan dan pembinaan. Standar usaha pariwisata diperlukan untuk memastikan kualitas pelayanan pada wisatawan (Rhama, 2019). Kegiatan sosialisasi ditujukan untuk memberikan pemahaman tentang kepariwisataan, desa wisata, usaha pariwisata, standar usaha pariwisata, dan standar pelayanan. Kegiatan pembinaan dilakukan dengan materi sadar wisata dan aksi sapta pesona. Kegiatan pelatihan meliputi penataan dan pelayanan *homestay*, dan pada akhirnya akan dilakukan uji coba *homestay* menerima tamu menginap di Desa Tlahab.

Pelatihan SDM Pengelola Posong meliputi pengenalan organisasi, fungsi dan tanggung jawab organisasi, dan pelatihan konsep pelayanan wisatawan. Pada presentasi pelatihan dijelaskan tentang konsep pelayanan prima, unsur pemberian pelayanan, sikap mental pelayanan prima, kepuasan pelanggan, dan sikap menghadapi pelanggan (Sulartiningrum & Nofiyanti, 2018).

Adapun perlunya orientasi program sadar wisata ditujukan pada perubahan cara berpikir (*mindset*) secara partisipatif, dimana pariwisata merupakan kegiatan yang memerlukan dukungan masyarakat sekaligus memberikan manfaat pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu sasaran program sadar wisata ini adalah meningkatkan pengertian, pemahaman, dan kapasitas terbatas (level dasar) atas konten-konten sadar wisata yang baru tersebut (Mikasari, 2023).

Untuk masalah ketiga, perlu dilakukan pendampingan langsung kepada Pengelola Posong sebagai Unit Usaha BUMDES Tlahab, untuk dapat mengidentifikasi sendiri potensi permasalahan yang mungkin sering terjadi dan menyusun berbagai *standard*

*operating procedures (SOP)* yang diperlukan, untuk dapat mencegah terjadinya kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan operasional di Posong. Dengan kemampuan untuk mengidentifikasi masalah dan menyusun SOP secara mandiri maka diharapkan akan memberikan keyakinan bahwa kedepannya, bila diperlukan, mereka akan dapat menyelesaikan sendiri permasalahan yang dihadapi.

Target luaran dari kegiatan pertama adalah terbentuknya kelembagaan sesuai tupoksi, yaitu organisasi yang memiliki struktur organisasi yang kuat. Organisasi diharapkan memiliki satu bagan struktur organisasi lengkap dan satu ruang kesekretariatan sesuai standar. Selanjutnya diperlukan juga satu dokumen Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Program kelembagaan. Kegiatan penguatan kelembagaan juga diharapkan dapat memberikan kemampuan untuk bersinergi dengan semua pemangku kepentingan. Dalam hal ini, lembaga Pengelola Posong dinilai telah dapat bermitra dan bekerjasama dengan tersusunnya Dokumen Perjanjian Kerjasama dengan para pemangku kepentingan lain.

Pendampingan kelembagaan kepada Pengelola Posong dilakukan dengan mengupayakan penyediaan sarana, serta penyusunan nota kesepahaman antara masyarakat dan pemerintah desa untuk menciptakan pariwisata berkelanjutan. Pendampingan pengelolaan Posong akan mampu meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya konsolidasi serta komunikasi dalam upaya pengembangan pariwisata (Sulistyo et al., 2023; Keagungan et al., 2023).

Peningkatan kapasitas SDM Usaha Pariwisata, ditunjukkan dengan tercapainya 80% SDM memahami standar usaha pariwisata, dan 80% SDM usaha pariwisata memiliki keterampilan pemberian pelayanan prima. Hasil pelatihan penanganan permasalahan operasional adalah SDM memiliki kemampuan mengidentifikasi permasalahan yang timbul, kemampuan menangani permasalahan yang terjadi dan menyusun dokumen pelaporan maupun SOP yang diperlukan untuk menjamin kelancaran operasional. Rangkuman dari hasil seluruh kegiatan pengabdian di daya tarik wisata Posong dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3.** Masalah, Solusi dan Luaran Kegiatan

| <b>Prioritas Masalah</b>                        | <b>Solusi Kegiatan</b>                                                              | <b>Luaran Kegiatan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kelembagaan belum sesuai Tugas Pokok dan Fungsi | Sosialisasi pemahaman dan penyusunan kelembagaan BUMDES unit usaha Pengelola Posong | Tersusunnya Tupoksi.<br>Organisasi memiliki susunan struktur organisasi yang kuat.<br>Memiliki satu bagan struktur organisasi yang lengkap.<br>Memiliki satu ruang kesekretariatan sesuai standar.<br>Menyusun satu dokumen Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Program kelembagaan.<br>Mampu bersinergi dan bermitra dengan pemangku kepentingan lain.<br>Memiliki tiga dokumen perjanjian dengan tiga mitra. |
| Penguatan SDM Usaha Pariwisata                  | Pembinaan dan pelatihan ketrampilan peningkatan kapasitas SDM Pengelola Posong      | Terdapat 80% peserta memahami standar SDM usaha pariwisata.<br>Terdapat 80% peserta memiliki keterampilan pengelolaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Prioritas Masalah                   | Solusi Kegiatan                                                                                            | Luaran Kegiatan                                                                                                   |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pengelola Posong belum memiliki SOP | Kemampuan mengidentifikasi masalah dan menyusun <i>standard operating procedures</i> (SOP) yang diperlukan | Terdapat lima SDM yang memiliki kemampuan mengidentifikasi masalah.<br>Tersusun minimal lima SOP yang diperlukan. |

## SIMPULAN

Program Pengabdian Masyarakat STIEPARI Semarang telah berhasil dilaksanakan secara bertahap dari awal tahun hingga pertengahan tahun 2024. Program pengabdian ini dilaksanakan di Desa Tlahab, Kecamatan Kledung, Kabupaten Temanggung, tepatnya di Daya Tarik Wisata Alam Posong. Tujuan dari program pengabdian di Posong ini adalah membantu pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan pariwisata Posong untuk meningkatkan pengembangan kepariwisataan dengan bekal kemampuan menangani permasalahan-permasalahan yang terjadi di lapangan. Tiga permasalahan utama yang ditemukan adalah : kelembagaan BUMDES yang belum berfungsi dan bersinergi secara optimal, kualitas SDM pariwisata yang belum sesuai dengan standar usaha pariwisata, dan pengaturan operasional pengelolaan lapangan yang kurang memadai.

Pendekatan penyelesaian masalah yang diaplikasikan oleh Tim Pengabdian STIEPARI Semarang di Daya Tarik Wisata Posong meliputi sosialisasi dan pembimbingan kelembagaan kepada seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) di Desa Wisata Tlahab, sehingga mereka dapat menyusun semua komponen dasar yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi yang kuat serta dapat bersinergi dan bekerjasama antara satu sama lain. Selain itu juga dilakukan sosialisasi tentang Sadar Wisata, Sapta Pesona, dan standardisasi kompetensi SDM pariwisata guna meningkatkan pengetahuan pariwisata para *stakeholders*. Peningkatan kualitas SDM pariwisata juga dilakukan dengan pemberian pelatihan keterampilan Pelayanan Prima kepada semua personil yang berhadapan langsung dengan wisatawan. Guna meningkatkan kemampuan Pengelola Posong dalam menyelesaikan permasalahan operasional yang sering terjadi di lapangan, dilakukan pelatihan-pelatihan dalam hal identifikasi permasalahan secara tepat sumber, penanganan keluhan-keluhan wisatawan, dan penyusunan SOP usaha pariwisata guna mendukung keberhasilan pelaksanaan operasional pengelolaan Posong.

Setelah kegiatan pengabdian selesai dilaksanakan, terlihat adanya peningkatan dalam pengetahuan pelayanan pariwisata dari Pengelola Posong kepada wisatawan, adanya peningkatan sikap mental dalam menghadapi tamu wisatawan, serta adanya peningkatan keterampilan dalam penanganan permasalahan operasional di lapangan. Pihak Pengelola Posong juga telah berhasil menyusun komponen-komponen dasar keorganisasian seperti Visi-Misi-Tupoksi, Tujuan-Sasaran-Program, struktur organisasi, dan perjanjian kerjasama antar *stakeholders*. Dari segi kualitas SDM pariwisata, terdapat peningkatan pemahaman tentang standar kompetensi pariwisata dan pemberian pelayanan prima kepada wisatawan. Sedangkan dalam proses pengelolaan operasional, terjadi peningkatan dalam kemampuan mengidentifikasi masalah di lapangan dan menyusun SOP yang diperlukan dalam penyelesaian masalah tersebut.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Temanggung beserta jajarannya yang telah memfasilitasi kerjasama antara Tim Pengabdian STIEPARI Semarang dengan pihak-pihak pengelola Daya Tarik Wisata Posong. Terimakasih juga kami sampaikan kepada Kepala Desa dan seluruh masyarakat Desa Tlahab yang telah mendukung kegiatan pengabdian ini dengan antusiasme yang cukup tinggi sehingga menambah semangat kami untuk mengembangkan kepariwisataan di Posong. Untuk anggota-anggota POKDARWIS, BUMDES, dan wirausahawan setempat, *matur nuwun sanget* atas kerjasama dan perhatian yang diberikan selama berlangsungnya kegiatan pengabdian masyarakat ini. Kami berharap ilmu yang kami bagikan dapat berguna untuk pengembangan kepariwisataan Posong di kemudian hari.

## REFERENSI

- Azzahra, D. A. (2021, October 27). *Info wisata Posong Temanggung: Lokasi, rute, harga tiket, dan tips*. IDN Times. <https://www.idntimes.com/travel/destination/dhiya-azzahra/info-wisata-posong-temanggung?page=all>
- Kirchherr, J., Hartley, K., & Tukker, A. (2023). Missions and mission-oriented innovation policy for sustainability: A review and critical reflection. *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 47, 100721. <https://doi.org/10.1016/j.eist.2023.100721>
- Listyorini, H., & Soehari, H. (2023). Motivation of travelers as a driving factor of event attendance in creating interest in returns visits mediated by visitor satisfaction. *International Journal of Social Health*, 2(3), 100–111.
- Listyorini, H., Supriyanto, S., Prayitno, P. H., Wuntu, G., & Gunawan, M. M. (2021). Kementerian Pariwisata mendorong potensi wisata maju untuk pengembangan industri lokal desa. *Jurnal Masyarakat Mandiri*, 5(2), 491–504. <https://doi.org/10.31764/jmm.v5i2.4564>
- Mikasari, D. A., Alhamdi, R., Rais, S., & Karlina, E. (2023). Pembinaan sadar wisata dan grooming untuk anggota Pokdarwis di Pulau Ngenang. *Jurnal Keker Wisata*, 1(1), 99–106.
- Nguyen, Q. N. (2023). Citizen participation in community-based tourism development in the Mekong Delta, Vietnam. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(5), e749. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i5.749>
- Nugroho, P., & Numata, S. (2022). Resident support of community-based tourism development: Evidence from Gunung Ciremai National Park, Indonesia. *Journal of Sustainable Tourism*, 30(11), 2510–2525. <https://doi.org/10.1080/09669582.2022.2034883>
- Pranoto, P., Listyorini, H., & Mistriani, N. (2022). Using authenticity event as a factor that affects event attendance in improving Branjang Tourism Village promotion. *Journal of World Science*, 1(11), 957–966.
- Prayudi, M. A., Nurkholis, N., Saraswati, E., & Rusydi, M. K. (2023). Do vision and mission really matter? The management control experiences of reformed public hospitals in Indonesia. *International Journal of Professional Business Review*, 8(3), e01092. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i3.1092>
- Rhama, B. (2019). Implementasi kebijakan pariwisata tentang standar usaha jasa perjalanan wisata di Taman Nasional Tanjung Puting. *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 8(1), 1–15.

- Setiyono, B. (2015). *Strategi pengelolaan pariwisata berkelanjutan di obyek wisata alam Posong Desa Tlahab Kecamatan Kledung Kabupaten Temanggung* [Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro]. Program Pascasarjana UNDIP.
- Sulartiningrum, S., Nofiyanti, F., & Fitriana, R. (2018). Pelatihan peningkatan kualitas SDM bidang pariwisata di Desa Wisata. *Jurnal Solma*, 7(2), 176–181.
- Sulistyo, A., Yudiandri, T. E., Annisa, R. N., & Mudiono, M. (2023). Penguatan kelembagaan desa wisata melalui kampanye sadar wisata 5.0 dalam menciptakan pariwisata berkelanjutan. *Jurnal Masyarakat Mandiri*, 7(5), 4438–4449. <https://doi.org/10.31764/jmm.v7i5.12399>
- Suryawan, A. (2016). Peran Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) Sendang Arum dalam pengembangan potensi pariwisata (Studi kasus di Desa Wisata Tlahap Kecamatan Kledung Kabupaten Temanggung). *Jurnal Elektronik Mahasiswa PLS*, 5(6), 143–152.
- Zainal, A. G., Yulia Neta, Y., & Rosalia, F. (2023). Penguatan kapasitas kelembagaan desa dan kelompok sadar wisata melalui kemitraan strategis aktor Heptahelix dalam pengembangan desa wisata Kunjir Kabupaten Lampung Selatan. *Seandanan: Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 3(1), 15–23.