

Penguatan Wisata *Heritage* Melalui Pelatihan Sapta Pesona dan Hospitalitas untuk Kusir Dokar di Kota Denpasar

Ida Bagus Ketut Soma Antara

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Jalan Kecak, No. 12 Gatot Subroto Timur, Denpasar-80239, Indonesia

Abstract

The Sapta Pesona and Hospitality training for horse-drawn carriage drivers in Denpasar City aims to improve the professionalism and service of horse-drawn carriage drivers in the Denpasar Heritage City Tour program, so that they can provide a pleasant experience for tourists and overcome obstacles that may arise during the tour. The training method involves collaboration between the Denpasar City Tourism Office and the Institute of Tourism and International Business (IPB Internasional), using face-to-face seminars as the main technique. The results of the activity showed an increase in the understanding of cart drivers regarding Sapta Pesona and its application in tourism services. The participants, most of whom do not have a formal educational background in the tourism sector, demonstrated a good understanding of the elements of Sapta Pesona and were able to implement them, hopefully improving the quality of the tourist experience in Denpasar.

Abstrak

Pelatihan Sapta Pesona dan Hospitalitas kepada Kusir Dokar di Kota Denpasar bertujuan untuk meningkatkan profesionalitas dan pelayanan kusir dokar dalam program Denpasar Heritage City Tour, sehingga dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan serta mengatasi kendala yang mungkin muncul selama tur. Metode pelatihan melibatkan kolaborasi antara Dinas Pariwisata Kota Denpasar dan Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional (IPB Internasional), dengan menggunakan seminar tatap muka sebagai teknik utama. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman kusir dokar mengenai Sapta Pesona dan penerapannya dalam pelayanan wisata. Para peserta, yang sebagian besar belum memiliki latar belakang pendidikan formal di bidang pariwisata, menunjukkan pemahaman yang baik tentang unsur-unsur Sapta Pesona dan mampu mengimplementasikannya, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan di Denpasar.

Keywords: Sapta Pesona, horse-drawn carriage driver, Denpasar, Heritage City Tour, Hospitality

1. Latar Belakang

Kota Denpasar merupakan ibu kota dari provinsi Bali. Kendati menjadi pusat pemerintahan, pendidikan, serta bisnis, Kota Denpasar juga menawarkan beragam daya tarik wisata. Komponen daya tarik wisata di Kota Denpasar terbagi menjadi 4P dan 1M, yaitu pura, puri, pantai, pasar, dan museum (Antara, 2022). Daya tarik tersebut telah dikembangkan serta dikemas menjadi destinasi wisata oleh pemerintah Kota Denpasar, melalui Dinas Pariwisata Kota Denpasar. Pengelolaan daya tarik wisata di Kota Denpasar selalu mengacu pada keunikan budaya yang dimiliki. Hal ini sejalan dengan visi Kota Denpasar, yaitu, “Kota kreatif berbasis budaya menuju Denpasar maju” (Denpasar.go.id, 2015). Dalam mewujudkan visi di atas, Dinas Pariwisata Kota Denpasar mengacu kepada misi pertama Kota Denpasar yaitu Meningkatkan Kemakmuran Masyarakat Kota Denpasar melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Pendapatan Masyarakat yang Berkeadilan. Melalui Dinas Pariwisata Kota Denpasar, misi ini kemudian diwujudkan melalui program yang meliputi program pengembangan pemasaran pariwisata, program pengembangan destinasi pariwisata dan program pengembangan sumber daya pariwisata dan ekonomi kreatif dengan tujuan untuk mewujudkan pariwisata budaya yang berkualitas dan berdaya saing (Denpasar, 2024). Kota Denpasar merupakan salah satu jaringan kota pusaka dunia yang telah ditetapkan pada tahun 2005. Dalam upaya pengembangan kota pusaka tersebut, pemerintah Kota Denpasar dalam *master plan* pengembangan *smart city* telah menyepakati adanya *smart heritage*, dimana seluruh aspek penting kota pusaka turut dijaga kelestariannya dan dikembangkan menjadi destinasi wisata baru (Putra & Dwijendra, 2022).

¹ Corresponding author
E-mail address: soma.antara@ipb-intl.ac.id





Gambar 1. Kawasan Catur Muka Kota Denpasar

Salah satu program yang dijalankan oleh Dinas Pariwisata Kota Denpasar adalah program Denpasar *Heritage City Tour*. Program tur ini mengambil rute mulai dari Lapangan I Gusti Ngurah Made Agung, Patung Catur Muka, Jaya Sabha, Museum Bali, Pura Jagatnatha, Puri Jro Kuta Denpasar, Pura Maospait, Pasar Badung dan Kumbasari serta Inna Bali Hotel. Program Denpasar Heritage City Tour ini dikemas sedemikian rupa guna lebih meningkatkan kunjungan wisatawan ke sejumlah destinasi wisata budaya yang ada dan sekaligus untuk membuka peluang ekonomi serta peningkatan kualitas infrastruktur bagi masyarakat sekitar. Disamping itu, program ini juga memberikan informasi kepada masyarakat di sekitar objek agar dapat memanfaatkan dan menangkap peluang yang ada khususnya peluang ekonomi dan sekaligus juga mengajak masyarakat agar ikut menciptakan keamanan dan ketertiban serta kebersihan di lingkungan destinasi pariwisata (Denpasarkota.go.id, 2015). Untuk mendukung program Denpasar *Heritage City Tour*, Dinas Pariwisata Kota Denpasar menyediakan layanan dokar tamasya untuk wisatawan. Fasilitas dokar tamasya ini beroperasi setiap hari Sabtu dan Minggu. Wisatawan yang menggunakan fasilitas ini tidak dikenakan biaya atau gratis. Terdapat 8 dokar yang disediakan yang akan membawa wisatawan berkeliling ke sejumlah tempat wisata bersejarah di Kota Denpasar. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi wisatawan ketika menggunakan fasilitas dokar tamasya, Dinas Pariwisata Kota Denpasar mengadakan pelatihan yang ditujukan pada para kusir dokar. Materi pelatihan yang diberikan di antaranya adalah pemahaman konsep Sapta Pesona dan hospitalitas.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor.5/UM.209/MPPT-89 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sapta Pesona, Sapta Pesona didefinisikan sebagai kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke suatu daerah atau wilayah di negara Indonesia (ASN, n.d.). Sapta Pesona terdiri dari tujuh unsur yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalitas serta pelayanan yang diberikan oleh para kusir dokar kepada wisatawan, sehingga wisatawan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan selama mengikuti program Denpasar *Heritage City Tour*. Selain itu, pelatihan ini juga menjadi bentuk tanggungjawab Dinas Pariwisata Kota Denpasar dalam mengelola destinasi wisata yang berkualitas dan bertanggungjawab. Sehingga kendala dan permasalahan terkait pengalaman wisatawan mengikuti program Denpasar *Heritage City Tour* dapat dicegah. Dalam menjalankan pelatihan ini, Dinas Pariwisata Kota Denpasar berkolaborasi dengan Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional (IPB Internasional). IPB Internasional merupakan salah satu lembaga perguruan tinggi di bidang pariwisata yang berada di Kota Denpasar, yang secara berkelanjutan menjadi mitra dalam berbagai program yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Denpasar, baik dalam bidang penelitian, peningkatan kualitas sumber daya manusia, maupun sertifikasi. Kegiatan pelatihan ini sekaligus menjadi salah satu amalan dari tri dharma perguruan tinggi pada bidang pengabdian kepada masyarakat. Keterlibatan IPB Internasional pada pelatihan ini juga mendorong misi lembaga yaitu, “Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat dalam mengoptimalkan pemberdayaan masyarakat dan pelestarian lingkungan dalam membangun pariwisata dan bisnis berkelanjutan”.

2. Metode

Pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan metode seminar. Seminar secara terminologi mempunyai pengertian sebagai suatu kegiatan untuk penyampaian suatu karya ilmiah yang berupa ilmu pengetahuan dari seorang akademisi, yang dipresentasikan kepada peserta seminar agar dapat mengambil keputusan yang sama terhadap karya ilmiah antara sumber dengan peserta (Kartika, 2012). Seminar

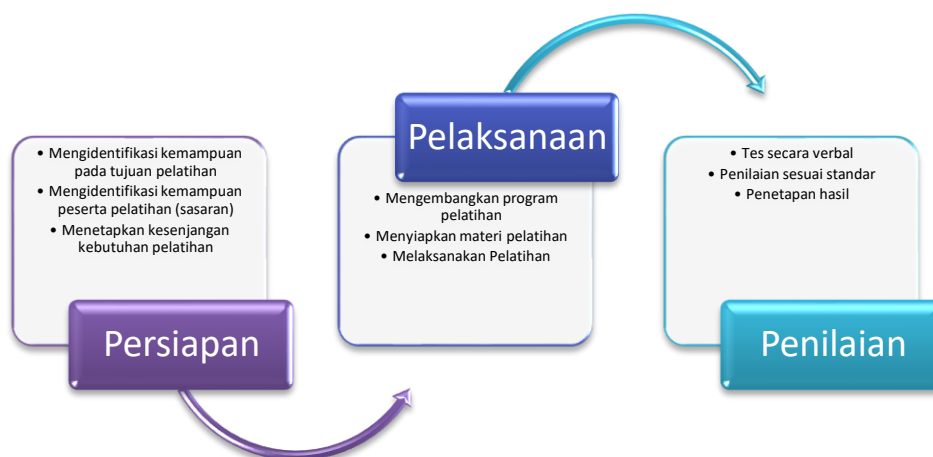
dilakukan secara langsung atau tatap muka. Pembelajaran tatap muka memiliki karakteristik yaitu terencana, berorientasi pada tempat (*place-based*) dan interaksi sosial. Pembelajaran tatap muka menggunakan model komunikasi *synchronous*, dan terdapat interaksi aktif antara sesama peserta didik, peserta didik dengan guru, dan dengan murid lainnya (Arif, 2013). Narasumber yang ditugaskan menjadi pemateri adalah Ida Bagus Ketut Soma Antara, S.Tr.Par., M.Par. Pemateri merupakan dosen di Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional dengan latar belakang pendidikan pariwisata dan telah memiliki sejumlah pengalaman dalam memberikan pelatihan di bidang kepariwisataan. Peserta pelatihan adalah delapan orang kusir dokar yang telah ditugaskan pada program Denpasar *Heritage City Tour*. Materi pelatihan mengangkat topik “Pelatihan Kusir Dokar Kota Denpasar: Pemahaman Sapta Pesona dan Hospitalitas”. Materi disampaikan secara tatap muka dengan durasi selama 100 menit. Fokus utama dalam penyampaian materi adalah meningkatkan pengetahuan serta kesadaran para kusir dokar terkait hal yang pantas dan tidak pantas dilakukan (*do and don't*) selama mengoperasikan dokar tamasya.



Gambar 2. Dokar tamasya sedang melewati Patung Catur Muka Kota Denpasar

3. Hasil dan Pembahasan

Pelatihan Sapta Pesona dan Hospitalitas kepada para kusir dokar program Denpasar *Heritage City Tour*, dilakukan dengan tujuan meningkatkan pemahaman sadar wisata. Pelatihan yang diinisiasi oleh Dinas Pariwisata Kota Denpasar ini menjadi upaya konkret untuk menyiapkan sumber daya manusia yang berkompeten yang nantinya akan berinteraksi langsung dengan wisatawan. Secara umum, latar belakang peserta pelatihan adalah berjenis kelamin pria, dengan rentang usia 40-60 tahun. Secara latar belakang pendidikan, para peserta tidak pernah mengikuti pendidikan formal di bidang pariwisata. Dalam rangka menyajikan pelatihan yang efektif dan efisien, sehingga mencapai target dan tujuan dari pelatihan, adapun model pelatihan yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Model Pelatihan Sapta Pesona dan Hospitalitas kepada kusir dokar Denpasar *Heritage City Tour*

Pelatihan dilaksanakan pada hari Selasa, 19 Maret 2024 bertempat di Ruang Rapat Dinas Pariwisata Kota Denpasar, Jalan Majapahit No. 1, Kecamatan Denpasar Utara. Acara pelatihan dimulai dengan penyampaian sambutan oleh Ibu Ni Luh Putu Riyastiti, S.S., M.Par. selaku Kepala Dinas Pariwisata Kota Denpasar. Dalam sambutannya, beliau memaparkan bahwa program Denpasar *Heritage City Tour* bertujuan untuk memperkenalkan warisan budaya yang ada di Kota Denpasar, baik berupa bangunan bersejarah maupun nilai historis yang melatarbelakanginya. Mengingat, Kota Denpasar menyimpan sejarah yang cukup panjang dan bernilai tinggi, yang menarik untuk diketahui oleh masyarakat umum khususnya para wisatawan. Sehingga untuk mewujudkan tujuan tersebut, Pemerintah Kota Denpasar melalui Dinas Pariwisata Kota Denpasar menyediakan layanan berwisata mengelilingi situs warisan yang ada menggunakan dokar tamasya. Di sisi lain, program Denpasar *Heritage City Tour* juga diyakini akan memberikan manfaat menyeluruh kepada berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan pariwisata khususnya di Kota Denpasar.



Gambar 4. Pemaparan materi pelatihan di ruang rapat Dinas Pariwisata Kota Denpasar
Sumber: Dokumentasi pribadi

Seusai sambutan dari Kepala Dinas Pariwisata Kota Denpasar, acara dilanjutkan dengan sesi perkenalan antara pemateri dengan para peserta pelatihan. Pada kesempatan ini, diketahui bahwa latar belakang para kusir dokar sangat beragam. Secara usia, para kusir dokar yang menjadi peserta pelatihan berada pada rentang usia 40-60 tahun. Secara domisili, para kusir dokar berasal dari berbagai kabupaten di Bali, diantaranya adalah Karangasem, Gianyar, Klungkung, dan Denpasar. Secara latar belakang pendidikan, para kusir dokar mayoritas mengenyam pendidikan pada tingkat sekolah dasar. Setelah sesi perkenalan, pelatihan dimulai dengan urutan penyampaian materi sebagai berikut:

1. Pemahaman Sadar Wisata
2. Definisi dan konsep dasar Sapta Pesona
3. Unsur-unsur Sapta Pesona
4. Implementasi Sapta Pesona dalam pelayanan dokar tamasya
5. Diskusi dan tanya jawab

Materi pelatihan disampaikan dengan mengedepankan implementasi dari unsur-unsur sapta pesona dalam prakteknya melayani wisatawan. Diberikan penjelasan terhadap masing-masing unsur dari Sapta Pesona, begitu juga dengan contoh tindakan yang dapat dilakukan oleh seluruh pihak termasuk para kusir dokar. Sehingga para peserta memahami setiap tindakan yang diperkenankan dalam usaha menciptakan lingkungan pariwisata yang baik, serta pelayanan yang profesional kepada para wisatawan. Selain itu, para peserta pelatihan dapat menghindari tindakan yang dapat memicu keluhan atau ketidakpuasan dari para wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan. Terdapat 7 (tujuh) unsur dalam Sapta Pesona, yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan. Ketujuh unsur tersebut saling terkait satu sama lain dalam rangka menciptakan destinasi wisata yang kondusif. Diperlukan sinergitas yang baik seluruh elemen, mulai dari pemerintah, masyarakat umum, pemilik usaha, dan juga wisatawan itu sendiri.



Gambar 5. Foto bersama para peserta pelatihan dengan narasumber dan perwakilan Dinas Pariwisata Kota Denpasar

Setelah penyampaian materi, pada tahap akhir dilakukan evaluasi melalui diskusi dan tanya jawab. Para peserta pelatihan secara acak mendapatkan kesempatan untuk menjelaskan contoh tindakan dari unsur-unsur Sapta Pesona. Secara umum pemahaman dari para peserta terkait materi yang disampaikan adalah baik. Mereka mampu menyebutkan contoh konkret bagaimana menciptakan keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramah-tamahan, serta kenangan. Beberapa peserta pelatihan pun melontarkan pertanyaan untuk menggali pemahaman yang lebih dalam akan pokok bahasan materi yang disampaikan. Hal ini menunjukkan hasil yang baik dari pelatihan yang diberikan dan diharapkan para peserta pelatihan dapat mengimplementasikannya di lapangan.

4. Simpulan

Sebagai upaya meningkatkan kunjungan wisatawan sekaligus memberikan alternatif berwisata bagi para wisatawan, pemerintah Kota Denpasar melalui Dinas Pariwisata Kota Denpasar meluncurkan program Denpasar *Heritage City Tour*. Program Denpasar *Heritage City Tour* merupakan paket tur mengelilingi sejumlah destinasi *heritage* yang ada di Kota Denpasar, yaitu Lapangan I Gusti Ngurah Made Agung, Patung Catur Muka, Jaya Sabha, Museum Bali, Pura Jagatnatha, Puri Jro Kuta Denpasar, Pura Maospait, Pasar Badung dan Kumbasari serta Inna Bali Hotel. Dalam upaya mendukung program tersebut, Dinas Pariwisata Kota Denpasar menyediakan layanan dokar tamasya secara gratis bagi para wisatawan. Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional dipercaya menjadi mitra oleh Dinas Pariwisata Kota Denpasar untuk meningkatkan kapabilitas serta pemahaman sadar wisata para kusir dokar. Dinas Pariwisata Kota Denpasar menyelenggarakan Pelatihan Sapta Pesona dan Hospitalitas dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi wisatawan, untuk mewujudkan kepuasan wisatawan ketika mengikuti program Denpasar *Heritage City Tour*. Pelatihan dilakukan secara tatap muka dengan metode ceramah, yang diikuti oleh delapan orang peserta. Diharapkan melalui pelatihan ini, para kusir dokar dapat menerapkan seluruh unsur Sapta Pesona, yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, sehingga tercipta kenangan yang baik ketika berwisata di Kota Denpasar.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada Dinas Pariwisata Kota Denpasar, Bidang Sumber Daya Manusia sebagai penyelenggara pelatihan. Selanjutnya saya ucapkan terima kasih kepada Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional atas kepercayaan yang diberikan kepada saya untuk menjadi pemateri dalam pelatihan tersebut.

Daftar Pustaka

Journal article

- Antara, I. B. K. S. (2022). *Eksistensi Dalam Globalisasi : Peran Wisata Kuliner*. 2(1), 11–20.
- Arif, S. (2013). Pembelajaran pengetahuan dasar komputer berbasis blended learning pada Program Studi Agribisnis Stiper Amuntai. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 3(1), 117–125. <https://doi.org/10.21831/jpv.v3i1.1587>
- Putra, I. M. A. D., & Dwijendra, N. K. A. (2022). Mengembangkan Heritage Tourism Di Kota Denpasar Dengan Memanfaatkan Dokar Hias. *NALARs*, 21(2), 161. <https://doi.org/10.24853/nalars.21.2.161-168>

Webpage on a Website References

Webpage on a news website

Denpasarkota.go.id. (2015). *Rai Mantra Launching Denpasar Heritage City Tour, Perkenalkan Destinasi Wisata Budaya Kota Denpasar*. <https://www.denpasarkota.go.id/berita/rai-mantra-launching-denpasar-heritage-city-tour-perkenalkan-destinasi-wisata-budaya-kota-denpasar>

Webpage on a website with a government agency group author

Denpasar, D. P. K. (2024). *Visi dan Misi Kota Denpasar*. <https://www.pariwisata.denpasarkota.go.id/page/visi-dan-misi>

Webpage on a website with an organizational group author

ASN, I. (n.d.). *Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor.5/UM.209/MPPT-89 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sapta Pesona*. <https://peraturan.infoasn.id/keputusan-menteri-pariwisata-pos-dan-telekomunikasi-nomor-km-5-um-209-mppt-89/>

Webpage on a website with an individual author

Kartika, S. (2012). *Pengertian, Tujuan dan Fungsi Seminar Pendidikan*. <http://srikartika.blogspot.com/2012/09/pengertian-tujuan-dan-fungsiseminar.html>