

IMPLEMENTASI SAPTA PESONA DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN POKDARWIS DI DESA WISATA BONJERUK

Oleh

Meli Septiana¹, I Ketut Bagiastra², Lalu M Iswadi Athar³ & Indrapati⁴

^{1,2,3,4} Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email : ¹meliseptia@gmail.com, ²Iktutbagiasta@gmail.com, ³Iswadiathar@gmail.com &
⁴indrapati29@gmail.com

Article History:

Received: 11-08-2023

Revised: 15-08-2023

Accepted: 20-08-2023

Keywords:

Sapta Pesona,
Pelayanan Prima,
Pokdarwis, Wisatawan,
Desa Wisata Bonjeruk,
Lombok Tengah

Abstract: Penelitian ini membahas tentang implementasi Sapta Pesona dalam upaya meningkatkan pelayanan Pokdarwis di Desa Wisata Bonjeruk Kecamatan Jonggat Kabupaten Lombok Tengah. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan tentang kurang optimalnya penerapan sapta pesona di desa wisata Bonjeruk dan upaya meningkatkan kualitas pelayanan pokdarwis. Penulisan dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran penerapan Sapta Pesona di desa wisata Bonjeruk. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah implementasi, Sapta Pesona, pelayanan, Pokdarwis, dan desa wisata dengan teori yang digunakan adalah teori pelayanan prima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sapta Pesona di desa wisata Bonjeruk sudah terlaksana dan masih dalam tahap pengembangan. Kesimpulan yang dapat diambil adalah penerapan Sapta Pesona di desa wisata Bonjeruk masih memerlukan pengembangan lebih lanjut agar penerapannya dapat berjalan maksimal sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan..

PENDAHULUAN

Desa wisata didefinisikan sebagai kawasan pedesaan yang dipergunakan untuk tujuan wisata dengan menyajikan alam dan budaya masyarakatnya sebagai daya tarik. Desa wisata di Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah berkembang dengan pesat sehingga jumlah desa wisata yang terus bertambah dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini sangat didukung oleh paket-paket wisata berbasis sumber daya pedesaan dengan daya tarik wisata yang bervariasi, saat ini telah banyak pula desa-desa yang mengembangkan pariwisata berbasis pada lokalitas, seperti pondok wisata (*homestay*). (Murianto, 2019:20). Kabupaten Lombok Tengah merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang memiliki beragam potensi wisata unggulan mulai dari pariwisata alam hingga pariwisata budaya. Potensi wisata tersebut tersebar hampir diseluruh Kabupaten Lombok Tengah, sehingga banyak desa-desa yang telah di kembangkan sebagai desa wisata dengan potensi serta atraksi wisata yang beragam.

Desa Bonjeruk merupakan salah satu desa yang ada di Kabupaten Lombok Tengah dengan luas wilayah yang dimiliki adalah 591,72 Ha dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 3.73 KK dengan jumlah penduduk yang terdata pada tahun 2021 sebanyak 10.272 Jiwa. Desa Bonjeruk terbagi dalam 14 dusun. Desa wisata bonjeruk merupakan salah satu desa yang telah di

kembangkan sebagai desa wisata dengan atraksi berupa alam dan budaya. Atraksi wisata alam yang ada di Desa Bonjeruk yaitu sungai, tebing purba, persawahan, kebun buah naga, kebun kopi, pasar bambu, dan kebun kepundung. Atraksi wisata alam tersebut, adapula atraksi budaya dan wisata sejarah yang dimiliki yaitu Masjid *Raden Nune Umas* yang sudah dibangun sejak jaman kerajaan datu Jonggat, Pasar Tradisional Bonjeruk, Makam Datu Jonggat, Rumah Datu Jonggat, Gedeng *Beleg*(kantor pemerintahan distrik belanda).

Menuju Desa Wisata Bonjeruk, hanya dibutuhkan waktu 30 menit dari Bandara Internasional Lombok dan 40 menit dari Kota Mataram hal ini tentunya dapat menjadi kekuatan tersendiri bagi Desa Wisata Bonjeruk. Desa Wisata Bonjeruk melibatkan hampir seluruh elemen masyarakat dalam kegiatan pengembangannya, khususnya Kelompok Remaja dan Karang Taruna yang dilibatkan langsung sebagai pengelola desa wisata.

Desa wisata juga merupakan wadah pemberdayaan masyarakat dalam mengembangkan desanya. Desa wisata menjadi bagian dari pelestarian budaya suatu desa dan dapat menghasilkan input ekonomi tambahan bagi para pelaku di desa wisata tersebut. Dalam menjalankan aktivitasnya, desa wisata memiliki beberapa komponen yang harus dilakukan, hal ini berlaku agar adanya standarisasi guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di desa wisata, standarisasi yang dimaksud dalam pelaksanaan kegiatan tersebut dinamakan dengan *sapta pesona*.

Sapta Pesona merupakan konsep sadar wisata dengan dukungan masyarakat sebagai tuan rumah destinasi sebagai upaya dalam menciptakan lingkungan dan suasana kondusif yang dapat mendorong tumbuh dan berkembangnya industri pariwisata melalui 7 elemen yaitu: Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah Tamah, dan Kenangan. *Sapta Pesona* memberikan gambaran pelayanan yang akan diterapkan disuatu tempat wisata yang menjadikan terbentuknya suatu kebiasaan yang baik untuk diterapkan dalam melakukan usaha pariwisata. Desa Wisata Bonjeruk sendiri sudah menerapkan *sapta pesona* dalam pelayanan dan *hospitality*. Masalah yang selanjutnya timbul adalah apakah Pokdarwis Desa Wisata Bonjeruk mampu meningkatkan layanan yang sudah ada menjadi prima melalui implementasi *sapta pesona* karena dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, penerapan unsur *sapta pesona* yang dilakukan masih kurang dalam unsur ramah tamah, unsur aman, dan unsur kenanganhal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan penerapan *sapta pesona* di desa Bonjeruk guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada mengingat *sapta pesona* juga berkaitan erat dengan kualitas pelayanan di desa wisata sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan terkait dengan penerapan *sapta pesona* di desa wisata seperti yang dilakukan oleh Setiawati & Aji (2020) yang menganalisis tentang penerapan *sapta pesona* sebagai upaya dalam memberikan pelayanan prima pada wisatawan di desa pentingsari dan beberapa penelitian-penelitian lainnya.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara terstruktur bersama dengan pihak-pihak terkait untuk mengetahui penerapan *sapta pesona* serta upaya meningkatkan kualitas pelayanan di desa wisata Bonjeruk. Dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *sapta pesona* dalam upaya peningkatan pelayanan pokdarwis di desa wisata Bonjeruk.

LANDASAN TEORI

Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian Implementasi atau penerapan adalah proses, cara, perbuatan menerapkan. Arti lainnya dari kata penerapan adalah pemasangan.perbuatan menerapkan (KBBI daring 2019).

Badudu dan Zain dalam Widiyanita (2018) Mengungkapkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Secara bahasa penerapan adalah hal, cara atau hasil.

Usman dan Nurdin dalam Susanti dan Oktafia(2020) Menyebutkan bahwa Implementasi dapat dikatakan sebagai penerapan atau pelaksanaan. Implementasi merupakan sebuah kegiatan, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya sekedar pada kegiatan saja, namun di dalam kegiatannya terdapat kegiatan yang terencana dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan implementasi semua kegiatan yang sudah direncanakan dapat dijalankan dengan begitu mudah dan terencana. Dan semua yang telah direncanakan dengan baik akan menghasilkan keinginan yang sesuai dengan harapan.

Guntur dalam Susanti dan Oktafia (2020) menyatakan Implementasi merupakan sebuah aktivitas yang saling membutuhkan interaksi antara pelaksana dengan customer yang bertujuan untuk mencapai harapan hotel serta biokrasi yang efektif. Implementasi bermuara pada mekanisme pada sistem tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa Implementasi merupakan merupakan sebuah tindakan, aksi, kegiatan atau adanya mekanisme terencana yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sapta Pesona

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 kesuatu daerah atau wilayah di negara Indonesia. Sapta Pesona terdiri dari tujuh unsur yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan. Sehubungan dengan meningkatnya kinerja pembangunan pariwisata, maka Program Sapta Pesona kemudian disempurnakan dan menjadi jabaran konsep Sadar Wisata sebagaimana tertulis dalam Pedoman Kelompok Sadar Wisata (2012:12-16). Ramah.Suatu kondisi lingkungan yang bersumber dari sikap masyarakat di destinasi pariwisata yang mencerminkan suasana yang akrab, terbuka dan penerimaan yang tinggi kepada wisatawan.

Bakaruddin dalam Hidayanti dkk (2020) Menyatakan bahwa Sapta Pesona merupakan kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu wilayah atau daerah dan harus diciptakan secara indah yang mempesona-kan wisatawan, kapan dan di mana saja, khususnya di daerah tujuan wisata sehingga menarik dan nyaman, betah tinggal lebih lama, dan merasa puas serta memberikan kenangan yang indah dalam hidupnya.

Sedangkan Menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 2009 Sapta Pesona adalah suatu kondisi yang harus diwujudkan dalam setiap produk pariwisata sehingga dapat menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu daerah.

Dapat disimpulkan bahwa sapta pesona merupakan kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke suatu destinasi wisata melalui 7 unsur yaitu Aman, Bersih, Tertib, Sejuk, Indah, Ramah Tamah, Kenangan. Penerapan 7 unsur sapta pesona tersebut sudah diterapkan di Desa Wisata Bonjeruk guna menciptakan lingkungan desa wisata yang kondusif dan nyaman.

Pelayanan

Kotler, et al (2021) Menyatakan bahwa pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh konsumen.

Pasalong, et al (2021) Mengemukakan bahwa pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan yang dikemukakan Moenir dalam Silvia (2021), adalah Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan, hak, yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok (organisasi dan dilakukan secara universal).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan segala usaha/kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan dari orang lain. Di Desa Wisata Bonjeruk Sendiri Pokdarwis dan para pegiat wisata lainnya memiliki peran serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan.

Pokdarwis

Yatmaja (2019:28-29) Menyatakan bahwa Pokdarwis merupakan organisasi atau lembaga ditingkat masyarakat yang anggotanya terdiri dari pelaku kepariwisataan dan memiliki kepedulian serta tanggung jawab yang berperan sebagai penggerak dalam mengembangkan kepariwisataan dan dapat meningkatkan pembangunan daerah melalui kepariwisataan bagi masyarakat sekitar objek wisata. Serta memiliki peran meningkatkan pemahaman dan kepedulian kepariwisataan, dan dapat meningkatkan nilai kepariwisataan bagi masyarakat.

Firmansyah dalam Sulistyani (2018) Mengemukakan bahwa Pokdarwis merupakan salah satu bentuk kelembagaan yang dibentuk oleh masyarakat yang memiliki kepedulian dan tanggung jawab serta berperan dalam mendukung terciptanya iklim kondusif dan terwujudnya Sapta Pesona (aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah dan unsur kenangan) sehingga dapat mendorong dalam mengembangkan dan membangun kepariwisataan di suatu daerah dan bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat sekitar.

Dapat diambil kesimpulan bahwa Pokdarwis merupakan lembaga kemasyarakatan yang bertanggung jawab serta berperan sebagai penggerak kepariwisataan di desa wisata. Desa Wisata Bonjeruk memiliki Pokdarwis yang bertugas dalam pengembangan kepariwisataan di desa yang diberi nama Pokdarwis Bonjeruk Permai. Pada pelaksanaannya pokdarwis berperan aktif dalam setiap kegiatan kepariwisataan yang ada di desa bonjeruk.

Desa Wisata

Murianto (2019) Mengemukakan bahwa Desa wisata adalah kawasan pedesaan yang memiliki keaslian dari segi sosial budaya, adat istiadat, kehidupan sehari-hari, arsitektur tradisional, dan tata ruang desa yang disajikan dalam bentuk keterpaduan daya tarik wisata, akomodasi dan fasilitas pendukung.

Menurut Peraturan Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata Nomor: PM.26/UM.001/MKP/2010 Tentang Pedoman Umum Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pariwisata Melalui Desa Wisata menyatakan bahwa Desa Wisata merupakan suatu bentuk integrasi antara atraksi, akomodasi dan fasilitas pendukung yang disajikan dalam suatu struktur kehidupan masyarakat yang menyatu dengan tata cara dan tradisi yang berlaku.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa desa wisata adalah bentuk kolaborasi antara atraksi, akomodasi, dan fasilitas pendukung yang memiliki keaslian dari segi sosial budaya, adat, dan kehidupan sehari-hari yang disajikan dalam bentuk daya tarik wisata.

Pelayanan Prima

Nurlia (2018:19) Menyatakan bahwa Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat

baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Susanti & Oktafia (2020) Mengemukakan bahwa Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan aktivitas yang sudah terencana dengan baik, dan kemudian para sumber daya manusia (karyawan) mempraktekkan pelayanan prima sesuai prosedur hotel yang telah dibuat sehingga customer merasakan kepuasan dan target hotel dapat terwujud sesuai harapan.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang sesuai dengan standar yang berlaku atau melebihi ekspektasi dari pelanggan.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Bonjeruk, Kecamatan Jonggat, Kabupaten Lombok Tengah. Desa ini memiliki beragam potensi pariwisata mulai dari potensi alam hingga sejarah. Alasan penulis memilih Desa Wisata Bonjeruk karena Bonjeruk merupakan salah satu desa wisata baru yang cukup menarik perhatian wisatawan dan merupakan salah satu dari 99 desa yang menjadi target pengembangan dari pemerintah provinsi Nusa Tenggara Barat. Selain itu, Desa Wisata Bonjeruk juga sering mendapatkan penghargaan baik nasional maupun internasional contohnya seperti Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) 2021. Desa wisata bonjeruk sendiri dikelola oleh Pokdarwis Bonjeruk Permai dengan anggota Pokdrwis berasal dari kelompok remaja dan karang taruna yang sudah diberikan pelatihan terkait kompetensi penyedia layanan kepariwisataan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan jenis data yang disajikan dalam bentuk verbal/lisan/kata bukan dalam bentuk angka. Dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan kepala desa Bonjeruk, ketua Pokdarwis, Anggota Pokdarwis dan wisatawan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi literatur berupa penelitian terdahulu dan berasal dari dokumen tertulis terkait dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan Tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. (Idrus, 2021:112). Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur (*SemiStructure Interview*) dengan tujuan untuk menemukan permasalahan dengan lebih terbuka dengan narasumber yang dituju. Wawancara ini dilakukan dengan Bapak Kepala Desa Bonjeruk (Untuk menggali informasi dasar terkait desa wisata), Ketua dan Anggota Pokdarwis desa wisata bonjeruk serta wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Bonjeruk.

2. Observasi

Merupakan metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Metode pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi. (Idrus, 2021:113). Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi non partisipan dimana observasi dilakukan dengan cara berkunjung langsung ke lokasi penelitian untuk melakukan

pengamatan terhadap pelayanan pokdarwis di desa wisata bonjeruk serta penerapan sapta pesona di desa wisata bonjeruk.

3. Studi Literatur

Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelola bahan penelitian (Zed 2014). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi literatur dengan mengumpulkan data-data serta informasi dari penelitian-penelitian terdahulu terkait dengan Desa Wisata Bonjeruk dan penerapan sapta pesona di desa wisata.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian. Studi dokumen adalah jenis pengumpulan data yang meneliti berbagai macam dokumen yang berguna untuk bahan analisis.

Dokumen juga berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah, biografi dan peraturan serta kebijakan. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi maupun wawancara, karena akan lebih kredibel atau dapat dipercaya terkait hasil dokumentasi tersebut. Jadi semua hasil foto saat wawancara atau daftar pertanyaan yang diajukan akan dilampirkan sebagai dokumen pelengkap hasil penelitian. (Susanti & Oktafia 2020).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, dimana data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan studi literatur akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk deskriptif. Adapun tahapan dalam teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Bonjeruk merupakan salah satu desa yang ada di Kabupaten Lombok Tengah yang telah di kembangkan sebagai desa wisata dengan atraksi berupa alam dan budaya. Atraksi wisata alam yang ada di Desa Bonjeruk yaitu sungai, tebing purba, persawahan, kebun buah naga, kebun kopi, pasar bambu, dan kebun kepundung. Atraksi wisata alam tersebut, adapula atraksi budaya dan wisata sejarah yang dimiliki yaitu Masjid *Raden Nune Umas* yang sudah dibangun sejak jaman kerajaan datu Jonggat, Pasar Tradisional Bonjeruk, Makam Datu Jonggat, Rumah Datu Jonggat, Gedeng Beleq(kantor pemerintahan distrik belanda).

Penerapan Sapta Pesona di Desa Wisata Bonjeruk

Penerapan sapta pesona di desa wisata Bonjeruk sudah diterapkan oleh pengelola khususnya Pokdarwis bekerjasama dengan berbagai pihak seperti pemerintah desa, karang taruna dan masyarakat lokal, akan tetapi penerapan sapta pesona yang dilakukan masih belum maksimal dan sedang diupayakan agar penerapan 7 unsur sapta pesona tersebut dapat berjalan secara maksimal. Adapun 7 unsur yang dimaksud adalah:

1. Aman

Aman merupakan suatu kondisi lingkungan pada destinasi wisata yang memberikan rasa tenang, bebas dari rasa takut dan kecemasan bagi wisatawan ketika berkunjung ke suatu destinasi wisata. Penerapan unsur aman sudah dilakukan di desa wisata Bonjeruk, akan tetapi terdapat atraksi wisata yang masih belum dapat terjamin keamanannya sebab lokasi dari atraksi wisata yang sedikit jauh dari permukiman warga sehingga sedikit sulit untuk di kontrol dan diperhatikan oleh pihak pengelola.

2. Tertib

Tertib merupakan suatu kondisi lingkungan dan pelayanan di destinasi pariwisata yang mencerminkan sikap disiplin seperti memberlakukan budaya antri dan himbauan untuk mengikuti protokol atau aturan yang telah ditetapkan pada destinasi wisata atau desa wisata. Penerapan unsur tertib ini sudah dilakukan di desa wisata Bonjeruk dengan adanya plang-plang penunjuk jalan dan plang-plang keterangan nama tempat yang ada di Desa Wisata Bonjeruk. Pada penerapannya, unsur tertib ini masih belum dapat dilakukan secara maksimal oleh pihak pengelola desa wisata karena masih kurangnya dukungan secara langsung dari pihak-pihak terkait seperti masyarakat lokal dan pemerintah desa dalam hal penerapan, contohnya masih banyak masyarakat yang menanam rumput gajah di pinggir jalan menuju destinasi yang dapat menghalangi jalan yang dilalui oleh wisatawan, selain itu juga banyaknya rumput gajah di pinggir jalan juga dapat membuat destinasi tersebut terlihat tidak rapi.

Selain permasalahan tersebut, masalah lainnya terkait unsur tertib ini adalah penertiban lahan parkir pada destinasi wisata, hampir diseluruh destinasi wisata yang ada di desa Bonjeruk tidak memiliki lahan parkir khusus sehingga wisatawan yang berkunjung memarkirkan kendaraan di sembarang tempat. Hal tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan wisatawan yang berkunjung khususnya di Pasar Bambu Bonjeruk.

Sebagai upaya dalam memaksimalkan unsur tertib ini, pihak pengelola melakukan kerjasama dengan masyarakat setempat agar dapat memberikan dukungan penuh guna mewujudkan lingkungan yang tertib di desa wisata Bonjeruk.

3. Bersih

Bersih merupakan suatu kondisi dimana produk dan kondisi destinasi wisata mencerminkan keadaan bersih serta higienis yang dapat memberikan kenyamanan kepada wisatawan. Penerapan unsur bersih sendiri sudah diterapkan dengan baik di desa wisata Bonjeruk. Akan tetapi, kesadaran para pengelola serta masyarakat lokal sangat perlu untuk di tingkatkan terkait dengan menjaga kebersihan destinasi wisata guna menciptakan lingkungan desa wisata yang bersih. Seperti destinasi wisata yang hanya dibersihkan ketika ada acara dan wisatawan tertentu, tetapi pada kesehariannya destinasi tersebut hanya dibiarkan begitu saja contohnya destinasi wisata kebun buah lokal. Lokasi ini merupakan pusat pengolahan kopi sangrai dan buah-buahan lokal serta kebun kopi.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak pengelola dalam menciptakan lingkungan yang bersih seperti dengan melakukan pembersihan secara rutin. Selain itu, pengelola juga mengedukasi masyarakat untuk menjaga kebersihan destinasi, pemerintah desa juga berupaya dengan cara memberikan fasilitas tambahan berupa TPS 3R sebagai tempat untuk pengelolaan sampah di desa Bonjeruk.

TPS 3R yang dibangun oleh pemerintah desa Bonjeruk bertugas dalam mengelola sampah yang diangkut dari rumah-rumah warga dengan sistem pembayaran setiap bulan untuk pengangkutan sampah ke lokasi TPS 3R guna menciptakan lingkungan yang bersih.

4. Sejuk

Sejuk yaitu dimana destinasi/desa wisata mencerminkan keadaan yang sejuk agar tamu merasa lebih nyaman ketika melakukan kunjungan. Pengelola desa wisata Bonjeruk sudah berupaya menciptakan lingkungan destinasi yang sejuk. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan program penghijauan bersama masyarakat lokal dan pemerintah desa. Dalam hal kesejukan, desa wisata Bonjeruk memiliki lingkungan yang cukup sejuk karena banyaknya pohon-pohon besar di sepanjang jalan menuju destinasi wisata dan pada destinasi wisata itu sendiri sehingga lebih rindang dan sejuk.

Adanya awig-awig desa tentang larangan menebang pohon sembarangan juga menjadi keuntungan tersendiri untuk desa wisata Bonjeruk karena dengan adanya awig-awig tersebut, masyarakat tentunya tidak akan berani melakukan penebangan secara sembarangan mengingat masyarakat desa Bonjeruk merupakan masyarakat yang menjunjung tinggi adat dan budaya.

5. Indah

Indah yaitu kondisi di lingkungan mencerminkan keadaan yang indah dan menarik yang dapat memberikan rasa kagum dan kesan yang mendalam bagi wisatawan saat berkunjung. Hal yang dapat dilakukan untuk menciptakan keindahan tersebut adalah dengan cara menjaga keindahan objek DTW serta menata lingkungan secara teratur dan menjaga kearifan lokal.

Penerapan unsur indah sudah dilakukan di desa wisata Bonjeruk salah satunya dengan cara menanam buah naga di sepanjang jalan menuju agrowisata dan kebun buah lokal, selain itu pihak pengelola juga menata tanaman-tanaman seperti bunga dan sayuran organik yang ada pada destinasi wisata kuliner yakni kantin 21. Penerapan unsur ini sedang diupayakan agar penerapannya lebih maksimal dan menjangkau seluruh destinasi wisata yang ada di desa wisata Bonjeruk.

6. Ramah Tamah

Ramah Tamah, yaitu kondisi lingkungan di destinasi yang mencerminkan keadaan dan suasana yang akrab yang dapat memberikan rasa nyaman ketika wisatawan berkunjung seperti menyambut tamu dengan senyum yang ramah serta bersikap sebagai tuan rumah yang baik. Pihak pengelola desa wisata Bonjeruk sudah berupaya untuk menerapkan unsur ramah tamah, akan tetapi pada pelaksanaannya pihak pengelola kesulitan dalam mengedukasi masyarakat lokal terkait dengan penerapan unsur ramah tamah dikarenakan masyarakat yang masih awam teradap pariwisata. Sejauh ini, penerapan unsur ramah tamah sudah berhasil dilakukan pada pengelola desa wisata khususnya Pokdarwis.

Pariwisata merupakan hal yang bersifat baru bagi masyarakat lokal sehingga tidak heran jika masyarakat akan mengalami proses adaptasi yang cukup lama dikarenakan juga kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pariwisata itu sendiri. Masyarakat lokal di desa wisata Bonjeruk masih dalam tahap menyesuaikan diri dengan adanya kepariwisataan sehingga masih belum mampu bersikap ramah tamah kepada wisatawan.

7. Kenangan

Kenangan, yaitu suatu pengalaman berkesan yang diperoleh wisatawan ketika berkunjung ke destinasi/desa wisata. Kenangan sendiri juga dapat berupa benda seperti souvenir khas yang menggambarkan destinasi wisata tersebut. Dalam hal ini, desa wisata Bonjeruk masih berupaya dalam memberikan penerapan yang baik. Desa wisata Bonjeruk belum memiliki pusat penyediaan souvenir khas sehingga Sejauh ini, unsur kenangan yang dimiliki oleh desa wisata Bonjeruk berasal dari kuliner khas yang dikemas dalam paket wisata berupa *cooking class*.

Hambatan dalam Penerapan Sapta Pesona di Desa Wisata Bonjeruk Terhadap Pelayanan Pokdarwis

Penerapan sapta pesona di desa wisata Bonjeruk mengalami beberapa hambatan yang dihadapi oleh pihak pengelola desa wisata khususnya Pokdarwis. Pada pelaksanaannya, penerapan sapta pesona juga tidak luput dari peranan seluruh pihak terkait seperti pemerintah desa dan masyarakat lokal. Dalam hal ini, hambatan yang dihadapi desa wisata Bonjeruk berasal dari masyarakat lokal yang belum memiliki kesadaran untuk ikut serta dalam penerapan sapta pesona, selain itu juga masyarakat bersikap tidak mau tahu/ tidak peduli terhadap penerapan sapta pesona di desa wisata Bonjeruk. Peran pemerintah desa juga sangat berpengaruh terhadap penerapan sapta

pesona tersebut, dalam hal ini pemerintah desa Bonjeruk kurang memberikan dukungan berupa aksi secara langsung.

Kurangnya kesadaran masyarakat turut menjadi salah satu kendala/hambatan dalam penerapan sapta pesona di desa wisata Bonjeruk. Selain hambatan tersebut, hambatan lain yang dihadapi juga berasal dari internal Pokdarwis itu sendiri dimana Pokdarwis desa wisata Bonjeruk masih kekurangan anggota karena banyak anggota yang keluar masuk sebagai akibat dari Pokdarwis yang bersifat sosial kemasyarakatan. Dalam hal ini, anggota Pokdarwis sendiri terdiri dari kelompok karang taruna dan remaja yang dimana jumlahnya sekitar 30 orang yang berasal dari *background* pendidikan yang beragam dan hanya beberapa orang saja yang berasal dari bidang pariwisata itu sendiri

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Sapta Pesona dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Pokdarwis di Desa Wisata Bonjeruk, Kecamatan Jonggat Kabupaten Lombok Tengah dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sapta Pesona di desa wisata Bonjeruk sudah diterapkan dengan baik, akan tetapi masih belum berjalan secara maksimal sehingga masih perlu untuk dilakukan pengembangan terkait penerapan 7 unsur sapta pesona. Adanya penerapan sapta pesona pada destinasi wisata memberikan dampak positif terhadap citra destinasi dan keasrian lingkungan destinasi wisata dimana hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada wisatawan. Terdapat hambatan dalam penerapan sapta pesona di desa wisata Bonjeruk dimana hambatan tersebut berasal dari internal Pokdarwis, masyarakat lokal dan pemerintah desa. Hambatan tersebut berupa kurangnya kesadaran dalam ikut serta menerapkan 7 unsur sapta pesona serta kurangnya partisipasi baik dari pemerintah desa maupun masyarakat lokal..

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dikemukakan beberapa saran sebagai yaitu Pemerintah desa, masyarakat lokal dan pengelola desa wisata diharapkan dapat melakukan kolaborasi terkait dengan Implementasi Sapta Pesona dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Pokdarwis di Desa Wisata Bonjeruk.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Daryanto dan Setyobudi, I. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- [2] Hadi, W & Widyaningsih, H. 2020. Implementasi Penerapan Sapta Pesona Wisata Terhadap Kunjungan Wisatawan di Desa Sambirejo Kecamatan Prambanan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Pariwisata dan Budaya. 11(2). DOI: 10.31294/khi.v11i2.8862
- [3] Harahap, N. 2020. Penelitian Kualitatif. Medan, Sumatera Utara. Wal Ashri Publishing.
- [4] Idrus, S. 2021. Menulis Skripsi Sama Gampangnya Membuat Pisang Goreng. Batu. Literasi Nusantara
- [5] KBBi Daring. Pengertian Pelayanan. <https://kbbi.web.id/pelayanan>. (Diakses pada tanggal 10 Januari 2022)
- [6] Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor.5/UM.209/MPPT-89 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sapta Pesona
- [7] Kotler, P. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta. Indeks
- [8] Moenir, A.S. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara
- [9] Murianto (2019). Desa Bonjeruk Sebagai Desa Wisata Berbasis Alam dan Budaya di Lombok

- Tengah. *Jurnal Hospitality*. 8(1). <https://stp-mataram.e-journal.id/JHI>
- [10] Nurlia. 2018. Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*. 1(2). <https://www.jurnal.ustjogja.ac.id>
- [11] Nuryanti, Wiendu. 1993. Concept, Perspective and Challenges, makalah bagian dari Laporan Konferensi Internasional mengenai Pariwisata Budaya. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- [12] Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- [13] Pedoman Kelompok Sadar Wisata Direktorat Jenderal Pengembangan Destinasi Pariwisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2021. Jakarta: Persada
- [14] Peraturan Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata Nomor:PM.26/UM.001/MKP/2010 Tentang Pedoman Umum Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM)
- [15] Profil Desa Wisata Bonjeruk Tahun 2021. 2021. Pemerintah Desa Bonjeruk
- [16] Rahmawati, SW dkk. 2017. Penerapan Sapta Pesona Pada Desa Wisata (Analisis Persepsi Wisatawan Atas Layanan Penyedia Jasa di Kampung Wisata Kungkuk, Desa Punten, Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 50(02). administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id
- [17] Raco, J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta. Grasindo. Hal 13
- [18] Riani, N.K. 2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 1(11). <https://stp-mataram.e-journal.id>
- [19] Setiawati. R & Aji, P.S.T. 2020. Implementasi Sapta Pesona Sebagai Upaya Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Wisatawan di Desa Wisata Pentingsari. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*. 2(2).DOI:<https://doi.org/10.7454/jabt.v2i2.98>
- [20] Sudarmayasa, I.W dkk. 2020. Implementasi Standar Usaha Pondok Wisata Di Desa Wisata Pentingsari Yogyakarta. *JUMPA*. 7(1). ojos.unud.ac.id
- [21] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [22] Susanti, YA & Oktavia, R. 2020. Implementasi Pelayanan Prima dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 5(2). <http://journal.musurabaya.ac.id/index.php/Maqasi>
- [23] Susanto, Joko dkk. 2021. Implementasi Sapta Pesona di Objek Wisata Mengkarang Purba Desa Bedeng Rejo Kecamatan Bangko Barat Kabupaten Merangin. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 11(01).
- [24] Silvia, F. 2018. *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara(KPPN) Makasar II*. Diploma Thesis. <http://eprints.unm.ac.id/id/eprinnt/10107>
- [25] Widiyanita, N. 2018. Penerapan Media Video Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Materi Pelajaran IPS Materi Bencana Gunung Berapi Siswa Kelas VII di SMP Negeri 2 Colomadu Karanganyar. Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id>
- [26] Yatmaja, P. T. 2019. Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat Oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdawis) dalam Mengembangkan Pariwisata Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*. 10(1). www.academia.edu
- [27] Zed, M. 2014. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia