

PELATIHAN TEKNIK PERSUASIF KEPADA ANGGOTA POKDARWIS PASIR PAWON DI OBJEK WISATA STONE GARDEN

Puji Prihandini, Roy R Rondonuwu, Putri Limilia, dan Benazir Bona Pratamawaty

Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran

E-mail: puji.prihandini@unpad.ac.id ; Roy_rondonuwu@yahoo.com

p.limilia@unpad.ac.id ; Benazir.bona@unpad.ac.id

ABSTRAK. Saat ini dalam sektor pariwisata tidak hanya mementingkan kebutuhan pelayanan turis, namun juga keberlangsungan hidup masyarakat sekitar dalam aspek ekonomi, budaya dan sosial. Konsep pariwisata yang berorientasi tidak hanya pada turis namun juga kondisi lingkungan dan masyarakat sekitar dinamakan pariwisata berkelanjutan. Salah satu objek wisata yang sudah menerapkan prinsip-prinsip wisata berkelanjutan di Jawa Barat adalah Stone Garden. Stone Garden terletak di Desa Massigit, Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. Pada tahun 2017, Kelompok Sadar Wisata Pasir Pawon yang merupakan pengelola objek wisata Stone Garden mendapatkan penghargaan pada Penganugerahan Pesona Destinasi Pariwisata Indonesia dengan meraih peringkat 2 nasional. Penganugerahan ini disematkan kepada kelompok sadar wisata yang secara aktif melakukan pengembangan pariwisata di daerahnya. Dalam pengelolaan objek wisata Stone Garden, kelompok sadar wisata mengalami beberapa kendala, diantaranya adalah adanya hambatan dalam melakukan komunikasi interpersonal terhadap para wisatawan yang berkunjung. Kami selaku tim PPM berinisiatif untuk melakukan penyuluhan terkait teknik-teknik perusatif kepada para kelompok sadar wisata pengelola Stone Garden agar dapat melakukan komunikasi yang lebih baik kepada para wisatawan dalam hal pelestarian lingkungan dan keselamatan diri.

Kata kunci: pariwisata; pokdarwis; persuasif

ABSTRACT. At present in the tourism sector it is not only concerned with the needs of tourist services, but also the survival of the community in the economic, cultural and social aspects. The concept of tourism that is oriented not only to tourists but also the conditions of the environment and surrounding communities is called sustainable tourism. One tourist attraction that has implemented sustainable tourism principles in West Java is the Stone Garden. Stone Garden is located in Massigit Village, Cipatat sub-district, West Bandung Regency, West Java Province. In 2017, the Pasir Pawon Tourism Awareness Group which is the manager of the Stone Garden tourism object received an award at the awarding of the Enchantment of Indonesian Tourism Destinations by reaching the national number 2. This award is pinned to tourism conscious groups who actively develop tourism in their area. In the management of the Stone Garden tourism, tourism conscious groups experienced several obstacles, including the existence of obstacles in conducting interpersonal communication to the tourists who visited us as the PPM team took the initiative to conduct counseling related perusatif techniques to travel awareness groups managing the Stone Garden better communication with tourists in terms of environmental preservation and personal safety.

Key words: tourism; pokdarwis; persuasion

PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu andalan investasi, selain e-commerce yang mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Dilansir dari liputan6.com, bahwa dibanding sektor lain seperti minyak, gas, dan batu bara yang grafiknya justru menurun, sektor pariwisata menunjukkan perkembangan yang pesat. Hal ini dapat terlihat dari hasil branding Wonderful Indonesia memiliki peringkat daya saing yang naik dari tahun ke tahun. Pada tahun 2013 Indonesia menduduki peringkat ke-70, naik hingga pada tahun 2015 menjadi peringkat 50 dan hingga pada tahun 2017 Indonesia menjajal di posisi 42. Kedepannya, sektor pariwisata dapat menyumbang devisa paling besar bagi negara dan dapat menjadi pusat pertumbuhan ekonomi.¹

Saat ini dalam sektor pariwisata tidak hanya mementingkan kebutuhan pelayanan turis, namun juga keberlangsungan hidup masyarakat sekitar dalam aspek ekonomi, budaya dan sosial. Konsep pariwisata yang

berorientasi tidak hanya pada turis namun juga kondisi lingkungan dan masyarakat sekitar dinamakan pariwisata berkelanjutan. Adapun definisi mengenai pariwisata berkelanjutan, menurut Eber (dalam Adiaty & Basalamah, 2014): “Sustainability tourism is tourism and associated infrastructure that: both now and in the future operate within natural capacities for the regeneration and future productivity of natural resources; recognize the contribution that people and communities, customs and lifestyles, make to the tourism experience; accept that these people must have an equitable share in the economic benefits of local people and communities in the host area”

Dalam pelaksanaannya, sejak tahun 2017 Kementerian Pariwisata Indonesia mengadakan program yang merupakan wujud apresiasi bagi para pengelola pariwisata yang telah melaksanakan prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan yang dinamakan Indonesia Sustainable Tourism Award (ISTA). Adanya penghargaan ISTA ini diharapkan dapat mendorong para pelaku pariwisata untuk dapat menerapkan prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan di tanah air.² Dilansir dari website kemenpar.go.id Tujuan dari penyelenggaraan

1 <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/3217850/sektor-pariwisata-jadi-investasi-unggulan-di-2018>

2 <http://www.tribunnews.com/bisnis/2017/08/02/dorong-pariwisata-berkelanjutan-menpar-luncurkan-ista-2017>

ISTA adalah: 1. Memberikan rekognisi terhadap pihak-pihak yang telah berupaya untuk menerapkan prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan dalam pengembangan destinasi pariwisata yang telah melalui proses sertifikasi destinasi untuk memotret implementasi dari prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan di berbagai destinasi di Indonesia. 2. Mendorong lahirnya berbagai inovasi atas produk-produk pariwisata berkelanjutan dan partisipasi dan kerjasama sektor publik maupun swasta dalam pembangunan pariwisata di tingkat destinasi. 3. Menstimulasi agar semakin banyak destinasi yang menerapkan prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan dan sebagai ajang promosi serta branding bagi destinasi pariwisata baik di tingkat nasional maupun internasional dalam rangka mengakselerasi kunjungan wisata ke Indonesia.

Salah satu objek wisata yang sudah menerapkan prinsip-prinsip wisata berkelanjutan di Jawa Barat adalah Stone Garden. Stone Garden terletak di Desa Massigit, Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. Stone Garden merupakan objek wisata yang menjual panorama alam berupa bebatuan sedimen yang posisinya berada di kawasan pegunungan kapur.

Pada mulanya Stone Garden merupakan cagar budaya, namun seiring berjalannya waktu akhirnya diresmikan menjadi kawasan Geowisata pada Januari 2015. Stone garden merupakan objek wisata yang tidak saja menjual keindahan pemandangan gunung bebatuan yang eksotis namun juga memiliki konservasi alam dimana para wisatawan akan disugahi mengenai pengetahuan sejarah laut purba. Banyak bebatuan yang ternyata juga merupakan fosil binatang purba berupa koral dan hiu. Ada beberapa ekosistem yang berada di kawasan Stone Garden yaitu ekosistem tumbuhan berupa Asam Jawa (*Tamarindus Indica*) dan Ki Jarak (*Ricinus Communis*), serta ekosistem hewan berupa Jalak Suren (*Sturnus Contra*) dan Monyet Ekor Panjang (*Macaca Fascicularis*). (Sukmayadi, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tim dengan ketua Pokdarwis pengelola Stone Garden, Pak Sukmayadi (2018) menuturkan bahwa Stone Garden awalnya ditemukan bersamaan dengan Goa Pawon oleh Tim Geologi ITB yang bernama Kelompok Riset Cekungan Bandung (KRCEB ITB) pada tahun 2000. Stone Garden sesungguhnya adalah bagian dari sejarah laut purba 20 juta tahun yang lalu. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya penemuan fosil bintang purba dan tumbuhan laut. Atas dasar itu Stone Garden awalnya dijadikan sebagai lokasi pelestarian lingkungan cagar budaya dan pada tahun 2014 tim kelompok KRCEB ITB memberikan kepercayaan pelestarian lingkungan cagar budaya Stone Garden pada masyarakat setempat. Namun seiring dengan berjalannya waktu, pada tahun 2015 akhirnya Stone Garden diresmikan menjadi objek wisata oleh pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Dimana dalam pengelolanya dikelola oleh masyarakat sekitar yang terbentuk menjadi kelompok sadar wisata.

Pada tahun 2017, Kelompok Sadar Wisata Pasir Pawon yang merupakan pengelola objek wisata Stone

Garden mendapatkan penghargaan pada Penganugerahan Pesona Destinasi Pariwisata Indoensia dengan meraih peringkat 2 nasional. Penganugerahan ini disematkan kepada kelompok sadar wisata yang secara aktif melakukan pengembangan pariwisata di daerahnya.³

Dalam pengelolaan objek wisata Stone Garden, kelompok sadar wisata mengalami beberapa kendala, diantaranya adalah adanya hambatan dalam melakukan komunikasi interpersonal terhadap para wisatawan yang berkunjung. Tidak dipungkiri, bahwa perilaku wisatawan di objek wisata terkadang menimbulkan problematika baru. Diantaranya adalah kurangnya kesadaran terhadap pelestarian lingkungan dan keselamatan diri. Berdasarkan hasil wawancara tim dengan kepala Pokdarwis, terdapat realita bahwa beberapa pengunjung melakukan kegiatan selama menikmati panorama Stone Garden yang cukup merisaukan keselamatan, diantaranya adalah melakukan kegiatan foto di tempat yang terlalu berbahaya, yakni ujung tebing. Salah satu keunggulan wisata Stone Garden adalah keindahan alam tebing yang cukup unik dan jarang dimiliki objek wisata lainnya, yakni panorama gunung yang penuh bebatuan. Sehingga objek wisata ini menjadi destinasi wisata untuk berfoto ria cukup populer, namun para wisatawan sering lupa diri untuk menjaga keselamatan dengan melakukan kegiatan foto di tempat yang cukup berisiko. Adapun kendala lain adalah kurangnya kesadaran para wisatawan untuk menjaga lingkungan dengan tidak membuang sampah sembarangan. Kelompok sadar wisata memiliki hambatan dan juga tantangan dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan para wisatawan agar mereka sadar untuk menjaga lingkungan dan keselamatan diri.

Berdasarkan pemaparan tersebut, kami selaku tim PPM berinisiatif untuk melakukan penyuluhan terkait teknik-teknik persuasif kepada para kelompok sadar wisata pengelola Stone Garden agar dapat melakukan komunikasi yang lebih baik kepada para wisatawan dalam hal pelestarian lingkungan dan keselamatan diri.

METODE

Sejauh ini kami telah melakukan survey ke lapangan terkait kebutuhan pelatihan apa yang diperlukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wisatawan. Dari hasil observasi dan wawancara, kami mendapatkan permasalahan bahwa beberapa perilaku wisatawan yang kurang memiliki kesadaran dalam menjaga lingkungan dan keselamatan diri. Disamping itu, kurangnya ada papan informasi mengenai apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan para wisatawan guna menjaga lingkungan objek wisata Stone Garden. Maka dari itu kami melakukan pelatihan mengenai teknik persuasif kepada para anggota Pokdarwis dan juga membuat papan informasi mengenai isu-isu yang ada di objek wisata Stone Garden seperti

³ <http://www.pikiran-rakyat.com/bandung- raya/2017/09/28/pengelola-stone-garden-raih-peringkat-2-nasional-410453>

membuang sampah sembarang, berpacaran di tempat sepi, berfoto di lokasi yang berbahaya, dsb.

Kami memberikan pelatihan terkait kompetensi komunikasi dalam teknik persuasif kepada kelompok sadar wisata serta juga pembuatan papan informasi yang berguna untuk para wisatawan

Pada kegiatan PPM bertajuk “Pelatihan Teknik Persuasif Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata Keberlanjutan Objek Wisata Stone Garden di Kabupaten Bandung Barat” ini yang menjadi khalayak sasarannya adalah para anggota kelompok sadar wisata pengelola objek wisata stone garden. anggota kelompok sadar wisata berjumlah kurang lebih 20 orang yang terdiri dari laki-laki dan perempuan yang telah cukup lama, kurang lebih 3 tahun berkecimpung untuk memajukan objek wisata tersebut.

Metode yang digunakan, Penulis melakukan beberapa metode dalam penyampaian materi, yakni:

- o metode ceramah
- o diskusi dan tanya jawab
- o pemutaran video
- o spanduk peduli lingkungan untuk dipasang di sekitar objek wisata stone

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tim PKM telah melakukan survey ke lapangan terkait kebutuhan pelatihan apa yang diperlukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wisatawan. Dari hasil observasi dan wawancara, kami mendapatkan permasalahan bahwa beberapa perilaku wisatawan yang kurang memiliki kesadaran dalam menjaga lingkungan dan keselamatan diri. Disamping itu, kurangnya ada papan informasi mengenai apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan para wisatawan guna menjaga lingkungan objek wisata stone garden. maka dari itu kami melakukan pelatihan mengenai teknik persuasive kepada para anggota pokdarwis selain itu kami juga membuat papan informasi mengenai isu-isu yang ada di objek wisata stone garden seperti membuang sampah sembarang, berpacaran di tempat sepi, berfoto di lokasi yang berbahaya, dsb. Ada beberapa hal yang telah dicapai pada kegiatan PPM, diantaranya adalah:

- Pemahaman dan pentingnya komunikasi kepada para pengunjung
Banyak sekali anggota pokdarwis dan para pekerja di lingkungan objek wisata yang takut atau malu berkomunikasi dengan para turis. Jangankan untuk menyapa duluan, menjawab pertanyaan turis/pengunjung pun mereka takut. Maka dari itu kami menanamkan kesadaran mereka untuk memiliki kecakapan komunikasi agar lebih percaya diri berinteraksi dengan para pengunjung stone garden
- Pemahaman mengenai komunikasi persuasive dan teknik persuasif
kami juga memberikan teknik-teknik persuasif yang

bisa digunakan untuk dapat mempengaruhi para pengunjung agar dapat bersikap dan berperilaku sesuai dengan aturan yang ada di stone garden. seperti tidak membuang sampah sembarangan, menjaga keselamatan diri saat di tebing, dan lain sebagainya.

- Pemutaran video teknik persuasif
Dengan adanya pemutaran video ini, diharapkan akan mempermudah proses penyampaian materi untuk dipahami oleh anggota pokdarwis. Kami memberikan contoh video teknik persuasif say it with flowers

Tahapan Pelaksanaan Kegiatan:

- Observasi dan wawancara
Sebelum melakukan kegiatan PPM, kami mencoba melakukan pendekatan dengan melakukan pengumpulan data yakni dengan melakukan observasi dan wawancara. Kami mengamati objek wisata stone garden, bagaimana sarana dan prasarana serta infrastruktur yang telah tersedia, juga bagaimana anggota pokdarwis berinteraksi dengan masyarakat. Setelah itu kami melakukan wawancara dengan masyarakat sekitar, turis serta anggota pokdarwis mengenai wisata keberlanjutan di objek wisata stone garden
- Identifikasi masalah
Setelah data-data kami kumpulkan lalu kami mencoba melakukan pemetaan masalah. Ada beberapa masalah yang kami temukan di lapangan di antaranya adalah tidak adanya warung atau pedagang yang berjualan didalam tebing stone garden, menyulitkan pengunjung ketika harus membeli makanan dan minuman, mereka harus jalan ke gerbang terlebih dahulu. Banyaknya pengunjung yang berperilaku kurang sesuai dengan aturan di dalam objek wisata stone garden. kurangnya kemampuan komunikasi para anggota dalam mempersuasi pengunjung. Kurang adanya papan petunjuk informasi yang memadai.
- Persiapan kegiatan PPM
persiapan kegiatan PKM dilakukan dengan melakukan koordinasi dengan tim dari pokdarwis Pasior Pawon, selain itu juga kami menyiapkan hal-hal dengan tim PKM yakni persiapan materi, konsumsi, logistik dan transportasi.
- Pelaksanaan kegiatan PPM
Kegiatan diawali dengan kata sambutan dari ketua pokdarwis pasir pawon yang merupakan pengelola objek wisata stone garden. kemudian acara selanjutnya langsung berupa penyampaian materi oleh Ibu Benazir Bona. Materi yang disampaikan seputar pentingnya komunikasi, lalu apa saja teknik-teknik persuasive yang bisa dilakukan dan ditutup dengan pemutaran video
- Penyerahan Spanduk Papan Informasi stone garden
Kami juga menyiapkan spanduk yang berisikan informasi persuasive untuk dipasang disekitar objek wisata stone garden



Gambar 1. Spanduk informasi



Gambar 2. Spanduk Himbauan

Faktor Penghambat

Beberapa peserta yang merupakan anggota pokdarwis masih mengalami kesulitan dalam berkomunikasi. Tampak diantara mereka tidak percaya diri jika berbicara, karena mereka hanya menguasai Bahasa sunda dan usia mereka relative sudah tua sehingga agak sulit untuk belajar lagi. Disini kami mengupayakan bagi anggota yang kemampuannya masih bisa digali lagi dan masih memungkinkan untuk belajar.

SIMPULAN

Pada kegiatan PPM bertajuk “Pelatihan Teknik Persuasif Kepada Anggota Pokdarwis di Objek Wisata Goa Pawon” dilakukan dalam rangka meningkatkan

pelayanan pariwisata berkelanjutan di objek wisata Goa Pawon. Sebenarnya para anggota sudah memiliki kepedulian terhadap pentingnya melakukan pelayanan kepada para wisatawan, hanya saja mereka merasa tidak percaya diri untuk berkomunikasi dikarenakan kendala bahasa. Pelatihan ini diharapkan meningkatkan kepercayaan diri mereka untuk lebih terbuka dan percaya diri dalam berkomunikasi dengan para wisatawan sehingga pelayanan wisata objek Stone garden lebih baik dari sebelumnya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kepada seluruh tim PPM Unpad, ibu Benazir, ibu mili, pak roy yang sudah bekerja maksimal agar kegiatan PPM ini bisa diselenggarakan dengan baik. Kepada ketua pokdarwis pasir pawon, bapak Yadi yang sudah memfasilitasi kami untuk melakukan kegiatan PPM ini dan sudah sangat membantu kami di lapangan. Kepada para anggota pokdarwis yang sudah hadir menyempatkan waktu di sela-sela jam kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiati, M. P., & Basalamah, A. (2014). Kondisi Pariwisata Berkelanjutan di Bidang Sosial Budaya Berdasar Pengalaman dan Harapan Pengunjung di Pantai Tanjung Papuma, Jember. *BINUS BUSINESS REVIEW*.
- Hidayat, M. (2011). STRATEGI PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN OBJEK WISATA (studi kasus pantai pangandaran kabupaten ciamis jawa barat). *Tourism and hospittality essentails (THE) journal*.
- Masaddun, Kumiawati, W., Dewi, S. P., & Ristianti, N. S. (2013). Bentuk Pengembangan Pariwisata Pesisir Berkelanjutan di Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Ruang*.
- Mingkid, E. (n.d.). Penggunaan Media Komunikasi Promosi Pariwisata Oleh Pemerintah Kota Manado. *Sosiohumaniora*. 2015.
- Nugaraha, A. R., Perbawasari, S., & Zubair, F. (2017). Model Komunikasi Pariwisata Yang Berbasis Kearsifan Lokal. *Jurnal The Messaenger*.
- Sembiring, J. P. (2016). Strategi Komunikasi Pemasaran Objek Wisata Gundaling dan Pemandian Air Panas Semangat Gunung. *Jurnal Simbolika*.
- Yuliani. (2013). Strategi Komunikasi Dinas Kebudayaan Pariwisata Dan Kominfo (Disbudpar) Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Di Desa Pampang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.