

# Pelatihan Keterampilan Komunikasi Pokdarwis Desa Wisata Mendak Kecamatan Dagangan Kabupaten Madiun

Maria Magdalena Widiantari<sup>1</sup>, Fikri Hasan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Merdeka Madiun, Jl.Serayu No.79, Madiun, 63133

<sup>1</sup>E-mail: ryaristunugroho@yahoo.com

<sup>2</sup>E-mail: fikri@unmer-madiun.ac.id

---

**Abstract**— Communication skills for Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis- Tourism Awareness Groups) are important because they are related to best services for visitors and to ensure the continuity of tourism visitation. Communication skills are not only related with manner, but also related with how to build a cooperation with other parties, tourism marketing, and tourism branding in mass media. The training will be divided into several materials, namely communication skills in general terms, public speaking, mass media marketing and branding, and lobbying-negotiating for cooperation building with other parties. The purpose is that the members of the Pokdarwis have good communication skills so they can support the development of Watu Rumpuk tourist destinations and conduct profitable cooperation with various national tourism bureaus so as to increase the number of visits and in turn improve the welfare of rural communities.

**Keywords**—: communication; Pokdarwis; Watu Rumpuk; Mendak.

---

## I. PENDAHULUAN

Desa Mendak Kecamatan Dagangan Kabupaten Madiun berada di lereng pegunungan Wilis, berjarak sekitar 32 Km ke arah selatan dari pusat Kota Madiun dan berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Ponorogo. Di desa Mendak terdapat potensi wisata yang sangat potensial untuk dikembangkan menjadi destinasi wisata unggulan Kabupaten Madiun yakni Watu Rumpuk, berupa tumpukan ribuan batu raksasa yang terletak di area pegunungan yang sangat indah dan sejuk.

Selain memanfaatkan alam pegunungan dan hutan yang asri dan sejuk, di sekitar lokasi Watu Rumpuk juga terdapat eks Gua Jepang (tempat persembunyian tentara Jepang pada masa revolusi) yang jika dibersihkan dan dirapikan akan menjadi wahana wisata sejarah yang sangat menarik. Tidak hanya itu, di ketinggian diatas 1500 DPL yang dirancang akan menjadi lokasi pendakian, terdapat lubang besar berbentuk menyerupai telapak kaki manusia yang oleh masyarakat setempat diyakini sebagai jejak tapak kaki Bima dalam tokoh pewayangan.

Saat ini potensi-potensi wisata tersebut baru dikembangkan di sekitar posisi Watu Rumpuk dan dijadikan taman yang indah dan asri, dilengkapi dengan gazebo dan spot-spot foto yang menarik bagi pengunjung. Meski pengerjaan taman wisata Watu Rumpuk baru mencapai 40% namun angka kunjungan wisata lokal sudah mencapai lebih dari 500 pengunjung per hari. Melihat potensi yang sangat besar ini, maka diperlukan penanganan serius dan keterlibatan semua pihak agar menjadi salah satu destinasi wisata unggulan di Kabupaten Madiun.

Sebagai destinasi wisata yang baru dikembangkan, pengelolaan Watu Rumpuk masih berjalan seadanya dan belum professional sehingga perlu adanya keterlibatan sains dan teknologi yang menunjang pengelolaan yang lebih baik. Pokdarwis baru dibentuk dan belum dimiliki keterampilan mengelola, memberi layanan, dan mengembangkan daya tarik wisata Watu Rumpuk, serta memasarkan dan bekerjasama dengan biro wisata. Selain itu, sebagai pengelola lokasi wisata belum memiliki merchandise khas yang bisa dijadikan oleh-oleh pengunjung.

Pariwisata menurut (Undang-Undang No.10 Tahun 2009 dalam Muljadi, 2009 : 9) adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Sedangkan Gamal Suwanto (2004:48) produk wisata merupakan gabungan dari berbagai komponen, antara lain : atraksi suatu daerah tujuan wisata, fasilitas/amenitas yang tersedia, aksesibilitas ke dan dari daerah tujuan wisata.

Produk wisata sebagai salah satu obyek penawaran dalam pemasaran pariwisata memiliki unsur-unsur utama yang terdiri 3 bagian :

1. Daya tarik daerah tujuan wisata, termasuk didalamnya citra yang dibayangkan oleh wisatawan.
2. Fasilitas yang dimiliki daerah tujuan wisata, meliputi akomodasi, usaha pengolahan makanan, parkir, transportasi, rekreasi dan lain-lain.
3. Kemudahan untuk mencapai daerah tujuan wisata tersebut. (Yoeti, 2002)

Dalam rangka memenuhi kebutuhan akan fasilitas dan layanan di lokasi pariwisata, maka keterampilan berkomunikasi bagi pengelola wisata mutlak diperlukan. Melalui kegiatan pengabdian ini, solusi yang ditawarkan adalah memberikan pelatihan keterampilan komunikasi yang meliputi keterampilan berkomunikasi dalam melayani pengunjung, melakukan *marketing* wisata,

*lobbying & negotiating* dalam melakukan kerja sama dengan biro wisata dan pihak terkait lain, serta melakukan pencitraan atau melakukan *branding* wisata di media massa umum.

Keterampilan komunikasi yang dimiliki para pengelola lokasi wisata diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengunjung yang pada gilirannya akan meningkatkan angka kunjungan, meningkatkan kerja sama dengan pihak lain sehingga terbentuk satu paket wisata yang dapat mendatangkan wisatawan dari luar daerah dan bahkan dari luar negeri (Sedarlah, 2002; Darmajadi, 2002).

Selain itu, diperlukan juga keterampilan menyusun konsep dan desain *marketing* dan *branding* pariwisata. Hal ini penting dilakukan karena mustahil lokasi wisata bisa berkembang dengan baik tanpa adanya *marketing* dan *branding* pariwisata. Menurut Ismajanti (2010), kegiatan *marketing* dan *branding* pariwisata menjadi salah satu faktor penting dalam upaya-upaya pengembangan kepariwisataan. Oleh karena itu perlu keterampilan dalam menyusun konsep dan desain kegiatan secara komprehensif.

## II. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupa pelatihan keterampilan berkomunikasi pada Kelompok Sadar wisata (Pokdarwis) desa Mendak kecamatan Dagangan Kabupaten Madiun. Diharapkan selama dan sesudah pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini ada kontribusi dan manfaat yang diperoleh mitra adalah penggunaan ilmu dan hasil teknologi tepat guna sebagai solusi atas permasalahan yang dihadapi mitra dalam upaya mengembangkan obyek wisata Watu Rumpuk agar menjadi destinasi wisata unggulan Kabupaten Madiun yang layak, aman, dan nyaman untuk dikunjungi sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

Tahapan kegiatan ini kegiatan yang dilakukan dalam pelatihan keterampilan komunikasi pada Pokdarwis ini adalah berikut :

1. Pelatihan keterampilan berkomunikasi terkait layanan kepada pengunjung
2. Pelatihan keterampilan berkomunikasi terkait *lobbying* dan *negotiating* dalam melakukan kerjasama pariwisata dengan berbagai pihak terkait
3. Pelatihan keterampilan berkomunikasi terkait *marketing* wisata dan branding di media massa

Dalam pelatihan, kegiatan pertama diawali dengan pemberian kuesioner *pre-test* untuk mengukur keterampilan komunikasi yang dimiliki anggota Pokdarwis. Setelah itu kemudian diberikan materi pelatihan dan praktik keterampilan berkomunikasi. Pada akhir kegiatan diberikan kembali kuesioner *post-test* untuk mengukur peningkatan keterampilan komunikasi.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan diikuti sebanyak 30 orang terdiri atas anggota Pokdarwis, Karang Taruna, dan pengelola Wisata Watu Rumpuk. Kegiatan pelatihan ini dianggap penting mengingat wisata Watu Rumpuk baru dikembangkan dan para pemangku kepentingan belum memiliki modal keterampilan yang menunjang pengembangan wisata ini menjadi wisata unggulan.

Materi yang diberikan dalam pelatihan keterampilan berkomunikasi bagi Pokdarwis desa Mendak Kecamatan Dagangan Kabupaten Madiun ini adalah :

1. Keterampilan berkomunikasi kepada anggota terkait pelayanan kepada pengunjung lokasi wisata
2. Komunikasi *lobbying* dan *negotiating* dalam rangka kerja sama dengan pihak lain
3. Marketing wisata dan branding wisata di media massa



Gambar 1. Pemberian Materi Pelatihan



Gambar 2. Sebagian Materi Pelatihan

Berdasarkan kajian terhadap *pre-test* dan *post-test* yang dilakukan dan penilaian terhadap portofolio peserta selama mengikuti pelatihan, dapat diketahui bahwa hasil yang diperoleh dari kegiatan pelatihan keterampilan berkomunikasi bagi Pokdarwis desa Mendak Kecamatan Dagangan Kabupaten Madiun ini antara lain :

1. Bertambahnya wawasan peserta mengenai keterampilan komunikasi Pokdarwis baik terkait komunikasi pelayanan, *lobbying-negotiating*, dan marketing dalam branding pariwisata
2. Meningkatnya keterampilan komunikasi peserta dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan
3. Meningkatnya keterampilan peserta dalam berkomunikasi untuk kepentingan lobby dan negosiasi
4. Meningkatkan keterampilan peserta dalam menyusun konsep-konsep komunikasi untuk kepentingan *branding* dan *marketing* wisata

Para peserta nampak antusias mengikuti pelatihan dan sangat bersemangat untuk menambah wawasan pengetahuan dan keterampilan berkomunikasi. Namun terdapat kendala pada saat pelaksanaan pemberian materi pelatihan tentang marketing dan branding di media massa terutama dalam menyusun konsep-konsep branding dan membuat desain branding karena tidak adanya ketersediaan peralatan dan perlengkapan penunjang seperti komputer, kamera, dan *handycam* serta *software* penunjang pembuatan material branding.

Kendala lain adalah tidak adanya peserta yang memiliki keterampilan membuat desain sehingga materi pelatihan yang terkait pembuatan konsep *marketing* dan materi *branding* pariwisata hanya diberikan dalam bentuk teori tanpa praktek.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasar kegiatan pelatihan keterampilan komunikasi Pokdarwis yang sudah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi sangat penting bagi pengelola pariwisata, terutama pada pengelola tempat wisata yang baru dikembangkan karena akan berpengaruh pada proses pengembangan dan peningkatan kualitas layanan yang berdampak pada peningkatan angka kunjungan.

Selain keterampilan berkomunikasi, diperlukan juga keterampilan membuat perencanaan dan desain *marketing* dan *branding* pariwisata yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana termasuk ketersediaan peralatan berbasis teknologi yang menunjang proses pemasaran berjalan lebih baik, cepat, dan tepat sasaran.

#### V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kepada LPPM Universitas Merdeka Madiun yang telah mendanai kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagai perwujudan Tri Drama Perguruan Tinggi, kepada Pemerintah Desa Mendak dan pengelola wisata Watu Rumpuk, dan pihak-pihak yang telah membantu kegiatan pengabdian ini.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Darmajadi, R. S. (2002). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Pramita
- Gamal. Suwanto. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo
- Muljadi A.J. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sedarlah. 2002. *Pariwisata : Sebuah Industri Global*, <https://wol.jw.org/id/wol/d/r25/lp-in/102002084>, diakses pada 24 September jam 08:11
- UU no. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata
- Yoeti, Oka A.. 1996. *Pemasaran Pariwisata Terpadu*. Bandung: Angkasa.