



**PENINGKATAN KUALITAS PENGINAPAN DAN WARUNG MAKAN UNTUK
PELAYANAN PARIWISATA DI KEPULAUAN SERIBU, DKI JAKARTA**

Oleh

Reinhard George Sirait¹, Renny Nurhasana², Asep Parantika³

^{1,2}Kajian Pengembangan Perkotaan, Sekolah Kajian Strategik dan Global Universitas
Indonesia

³Universitas Nasional

E-mail: ¹reinhardgeorge11@gmail.com

Abstrak

Pariwisata merupakan sektor penting dalam pembangunan. Saat ini banyak dikembangkan model pariwisata berbasis desa wisata. Tujuan dikembangkan desa wisata adalah pelibatan masyarakat setempat dengan mengembangkan mutu produk desa tersebut. Desa wisata dibangun dengan konsep kembali ke alam dan menawarkan gaya hidup masyarakat yang lebih alami dengan menunjukkan keaslian budaya daerah. Dalam pengembangannya, desa wisata membutuhkan sarana dan prasarana penunjang kegiatan pariwisata, salah satunya adalah penginapan dan warung makan dan minum. Kepulauan Seribu merupakan tempat tujuan pariwisata yang diminati masyarakat, membutuhkan edukasi potensi usaha penginapan dan usaha warung makan serta minum. Peningkatan kualitas dari usaha penginapan dan usaha warung makan serta minum memberikan dampak terhadap kegiatan pariwisata. Setelah adanya edukasi yang sesuai dan dipraktekkan dengan pendampingan secara langsung, usaha penginapan dan usaha warung makan serta minum dapat memperbaiki standar dan terpromosi dengan baik.

Kata Kunci: Pariwisata, Standar Usaha, Edukasi, Pendampingan, Promosi

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu industri yang berkembang secara cepat dan memiliki dampak ganda (*multiplier effect*) bagi pertumbuhan dan perkembangan suatu daerah. Menurut Mathieson & Wall dalam Pitana dan Gayatri (2005), bahwa pariwisata adalah suatu kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi diluar tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melaksanakan kegiatan selama di destinasi juga penyiapan-penyiapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka. Muljadi (2009) mendefinisikan pariwisata sebagai sebuah aktivitas, pelayanan, dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan. Lebih jauh lagi, komponen pengembangan pariwisata terdiri dari 6A yaitu *Attraction* (atraksi), *Amenities* (fasilitas), *Ancillary* (layanan tambahan), *Activity*

(aktifitas), *Accessibilities* (aksesibilitas) dan *Accommodation* (akomodasi).

Seiring berkembangnya waktu, daerah tujuan wisata semakin berkembang. Salah satu daerah tujuan wisata yang menjadi alternatif bagi wisatawan dengan melakukan kegiatan pariwisata perdesaan atau yang biasa disebut "Desa Wisata". Desa wisata dibentuk dengan mengedepankan gaya hidup dan kualitas hidup masyarakatnya serta pelibatan masyarakat setempat dengan mengembangkan mutu produk desa tersebut. Desa wisata dibangun dengan konsep kembali ke alam dan menawarkan gaya hidup masyarakat yang lebih alami dengan menunjukkan keaslian budaya daerah.

Saat ini banyak desa-desa yang ada di Indonesia berlomba untuk menjadikan dirinya sebagai desa wisata. Hal ini dilakukan menggunakan bekal potensi alam dan



budayanya mereka berusaha membentuk desa sebagai desa wisata. Infrastruktur seperti jalan, penerangan, sarana kebersihan dan lain-lain mulai dibenahi. Masyarakat desa dan segenap aparatur desa berkeyakinan bahwa sektor wisata yang dikembangkan di desa akan berdampak secara langsung kepada masyarakat. Bahkan di beberapa tingkat pemerintah kabupaten/kota, pengembangan sektor wisata perdesaan menjadi bahasan strategis untuk dikembangkan.

Desa wisata didefinisikan sebagai kawasan perdesaan yang dipergunakan untuk tujuan wisata dengan menyajikan alam dan budaya masyarakatnya sebagai daya tarik (Andayani et al., 2017). Desa wisata sangat efektif dalam rangka mengenalkan serta memberi peluang sebesar-besarnya kepada masyarakat perdesaan untuk memahami esensi dunia pariwisata serta menikmati hasil dari kepariwisataan tersebut (Khadiyanto, 2013; Hermawan, 2016; Sudana, 2013). Dengan adanya desa wisata sebagai wadah, pemberdayaan masyarakat akan secara optimal mengembangkan desanya menjadi lebih baik. Pembangunan pariwisata yang berbasis masyarakat dan berkelanjutan dapat diwujudkan melalui desa wisata yang dalam praktik pembangunan serta pengembangannya sejalan dengan keberlangsungan kondisi alam, sosial, dan budaya masyarakat serta menitikberatkan pada pemanfaatan sumberdaya lokal, pencapaian kesejahteraan, dan peningkatan taraf hidup masyarakat (Rusyidi & Fedryansah, 2018; Wijaya, 2018).

Penetapan Kepulauan Seribu sebagai salah satu Kawasan Strategi Pariwisata Nasional (KSPN) serta salah satu destinasi super prioritas untuk menciptakan “10 Bali Baru” diharapkan dapat meningkatkan kunjungan wisatawan baik domestik maupun internasional, sehingga dapat meningkatkan perekonomian masyarakatnya. Penetapan ini tentu saja tidak serta merta dilakukan oleh pemerintah tanpa melalui tahapan observasi dan identifikasi potensi terlebih dahulu.

Ditinjau dari sisi lokasinya yang berdekatan dengan Ibukota Negara DKI Jakarta, Kepulauan Seribu memiliki kekuatan dalam potensi wisata alam, terutama pantai-pantainya yang masih bersih, dan beberapa terumbu karang yang menjadi destinasi *diving* dan *snorkeling*, beberapa situs religi, khususnya bagi umat beragama Islam. Namun, potensi ini masih belum cukup kuat untuk menarik wisatawan dalam jumlah kunjungan yang tinggi. Kunjungan Kembali (*Repeat Visitation*) dari wisatawan sangat diharapkan, untuk itu pelaku pariwisata perlu memberikan pelayanan yang prima untuk wisatawan. Oleh karena itu, perlu peningkatan kompetensi dan produk yang ditawarkan, baik penginapan dan warung makan di Kepulauan Seribu.

Permasalahan yang ada saat ini adalah masih rendahnya kesadaran dalam pelayanan pengelolaan penginapan dan sanitasi produk dari warung makanan dan minuman yang ada di beberapa destinasi di Kepulauan Seribu. Minimnya pengetahuan tentang pelayanan prima kepada wisatawan belum dilakukan secara maksimal. Adapun solusi yang ditawarkan mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan memberikan pendampingan berupa pendampingan peningkatan kualitas penginapan dan warung makan serta minum untuk pelayanan pariwisata di Kepulauan Seribu, DKI Jakarta.

METODE PENGABDIAN

Kegiatan pendampingan peningkatan kualitas penginapan dan warung makan serta minuman untuk pelayanan pariwisata di Kepulauan Seribu, DKI Jakarta pada tanggal 27 Oktober – 28 Oktober 2022 dilakukan di Pulau Untung Jawa dengan beberapa tahapan. Pada awalnya dilakukan dengan mengidentifikasi kompetensi sumber daya manusia, kesiapan tempat penginapan dan warung makan serta minuman, standarisasi usaha yang dilakukan dengan melakukan observasi yang melibatkan penduduk di Kepulauan Seribu yang terlibat langsung dan menjadi bagian dari Pokdarwis



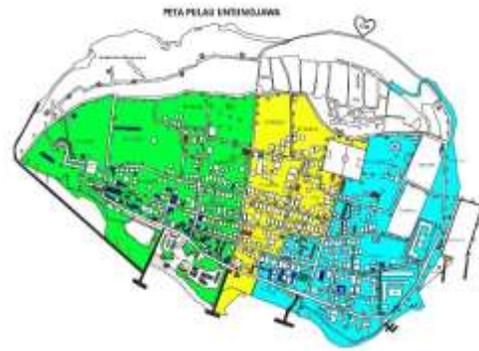
(Kelompok Sadar Wisata). Observasi dengan meninjau secara langsung sejumlah tempat penginapan dan warung makan dan minum yang akan dijadikan lokasi pengabdian.

Selanjutnya Pokdarwis Kepulauan Seribu diberikan pembekalan untuk menambah pengetahuan dan wawasan untuk berinteraksi dan berkomunikasi multi budaya di balai desa di Pulau Untung Jawa. Wawancara juga dilakukan untuk mengetahui kemampuan sumber daya manusia dan selanjutnya dapat diberikan edukasi yang memperkuat pemahaman pemilik penginapan dan warung makan terhadap materi yang diberikan. Setelah melakukan edukasi terhadap peserta Pokdarwis, peserta juga akan dilatih untuk mempraktekan langsung di penginapan dan warung makan serta minuman milik mereka masing-masing dengan diberikan contoh sesuai standar. Pendampingan dilakukan dengan ditemani oleh ketua Pokdarwis yang turut serta membantu mengedukasi para pengusaha penginapan dan usaha warung makan dan minum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pulau Untung Jawa adalah satu dari 6 (enam) kelurahan yang ada di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dengan luas wilayah 105,18 Ha dengan jumlah Pulau sebanyak 15 (lima belas) yaitu Pulau Untung Jawa, Pulau Rambut, Pulau Onrust, Pulau Cipir/Kayangan, Pulau Bidadari, Pulau Kelor, Pulau Damar/Edam Besar, Pulau Damar/Edam Kecil, Pulau Nyamuk Kecil, Pulau Ayer Besar. Sedangkan pulau yang tenggelam antara lain Pulau Ubi Besar, Pulau Ayer Kecil/Nusi, Pulau Nyamuk Besar, Pulau Dapur dan Pulau Ubi Kecil. Fokus pengabdian adalah di Pulau Untung Jawa dengan luas 40,10 Ha.



Gambar 1. Lokasi Pengabdian Masyarakat Kepulauan Seribu, DKI Jakarta.

Sumber: Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif DKI Jakarta.

Menurut data dari Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi DKI Jakarta Kabupaten Kepulauan Seribu, terdapat 51 penginapan dengan total 220 kamar yang dikelola oleh masyarakat dan terdapat 55 warung makan dan minum tersedia di sekitaran pantai Pulau Untung Jawa. Cukup banyaknya penginapan yang dikelola oleh masyarakat dikarenakan cukup tingginya tingkat kunjungan menuju wilayah Kelurahan Pulau Untung Jawa yang berkunjung baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara yang mencapai total 56.768 jiwa pada tahun 2022 (Bulan Agustus).

Melihat kendala di lapangan, terdapat beberapa masalah utama yang menjadi permasalahan penduduk di Pulau Untung Jawa terhadap kegiatan pariwisata. Masalah pertama adalah masalah transportasi. Transportasi yang tersedia bagi penduduk di daratan hanya kendaraan bermotor sedangkan di laut hanya tersedia perahu cepat dan perahu kayu yang biasanya membawa logistik dan bahan baku lain. Masalah kedua adalah masalah sampah. Karena letaknya masih berdekatan dengan daratan DKI Jakarta, Tangerang Banten dan menjadi muara dari sungai-sungai, Pulau Untung Jawa menjadi sasaran limbah sampah. Walau dilakukan pembersihan rutin oleh "Tim Orange" dari Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta, sampah terus bermunculan di sekitar pantai Pulau Untung

Jawa. Masalah ketiga adalah kualitas Sumber Daya Manusia. Masih minimnya pemahaman penduduk Pulau Untung Jawa terhadap standarisasi pelayanan penginapan dan pelayanan rumah makan dan minum perlu mendapat perhatian agar kualitas pelayanan terhadap wisatawan meningkat. Ada beberapa penginapan belum memiliki pendingin udara, kualitas toilet belum sesuai standar, beberapa penginapan masih memakai air tanah, sehingga kualitas air terasa asin, bahkan ada penginapan yang tidak memiliki papan petunjuk penginapan, sehingga informasi yang didapat oleh wisatawan kurang. Juga, terkadang kondisi alam berupa air pasang dan surut turut memengaruhi tingkat kunjungan wisatawan ke Pulau Untung Jawa. Untuk warung makan dan minum terkendala pengemasan makanan yang terlihat kurang menarik, penyiapan masakan yang masih kurang bersih, rendahnya sanitasi dan sulitnya pemasaran produk.

Pembahasan

Pendampingan terhadap Usaha Penginapan

Dari hasil pendampingan terhadap penduduk yang mengelola penginapan di Pulau Untung Jawa peneliti melakukan hal-hal sebagai berikut:

a. Edukasi terhadap Kelompok Pokdarwis Pemilik Penginapan

Penduduk yang tergabung dalam Pokdarwis penginapan di Pulau Untung Jawa mendapatkan edukasi mengenai standarisasi penginapan yang sesuai dengan diberikan wadah interaksi dan edukasi melalui pertemuan dengan Pokdarwis. Interaksi yang dilakukan dengan melakukan komunikasi dengan kelompok Pokdarwis dan mendengar keluhan serta situasi dari kegiatan pariwisata di Pulau Seribu. Edukasi yang diberikan adalah dengan memberikan pemahaman standar bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha penginapan, yaitu bersih dan terawat dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang arah menuju jalan keluar yang aman (*evacuation sign*), yang jelas dan mudah terlihat, kemudian memiliki lobi/halaman yang bersih, terawat,

dengan sirkulasi udara, pencahayaan yang baik, memiliki kantor depan (*front office*) dilengkapi gerai/*counter* berupa meja dan kursi sebagai fasilitas untuk tamu *check in/check out*. Selain itu, terdapat kamar tidur/unit hunian termasuk kamar mandi, dilengkapi tempat tidur beserta perlengkapannya, pintu dengan kunci pengaman, jendela dengan alat pengaman, pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik, tempat sampah, denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri, toilet umum yang bersih dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik, tersedia instalasi air bersih termasuk proses pengujian rutin atas baku mutu kualitas air bersih, tempat penampungan sampah sementara yang terpisah untuk sampah organik dan non organik, serta memiliki dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) dan/atau petunjuk pelaksanaan pengelolaan kerja usaha.

Gambar 2. Edukasi Pokdarwis Pemilik Usaha Penginapan.



b. Pendampingan Langsung terhadap Tempat Penginapan

Setelah dilakukan edukasi dengan kelompok Pokdarwis mengenai standar penginapan yang sesuai, peneliti melakukan pendampingan secara langsung menuju rumah penduduk yang dijadikan penginapan. Peneliti mengambil 4 (empat) sampel penginapan yang dilakukan kegiatan pendampingan, yaitu Penginapan Mawar, Lobster, Arwana dan Lohan. Tujuan dari pendampingan adalah melihat apakah edukasi yang dilakukan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang seharusnya. Pemasangan nama penginapan, pemasangan alas tidur (*sprei*), pengecekan toilet, pemasangan rak di kamar mandi hingga melakukan penempelan informasi mengenai harga penginapan serta paket-paket wisata



dilakukan agar para wisatawan yang datang dapat terinformasikan mengenai kegiatan pariwisata di Pulau Untung Jawa.



Gambar 3. Pendampingan Tempat Usaha Penginapan.

Pendampingan terhadap Usaha Warung Makan dan Minum

Dari hasil pendampingan terhadap penduduk yang mengelola usaha warung makan dan minum di Pulau Untung Jawa, peneliti melakukan hal-hal sebagai berikut :

a. Edukasi terhadap Kelompok Pokdarwis Pemilik Usaha Warung Makan dan Minum

Penduduk yang tergabung dalam Pokdarwis usaha warung makan dan minum di Pulau Untung Jawa mendapatkan edukasi mengenai standarisasi warung makan dan minum yang sesuai dengan diberikan wadah interaksi dan edukasi melalui pertemuan dengan Pokdarwis. Edukasi yang diberikan adalah bahwa jenis usaha dimaksud adalah jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan tetap tidak berpindah-pindah, yang menyajikan dan menjual makanan dan minuman di tempat usahanya. Hal yang ditekankan adalah kebersihan dalam pengelolaan makanan dan minuman, cara melakukan promosi dan pengemasan makanan dan minuman. Tujuannya agar usaha makanan dan minuman dapat berkembang dengan melakukan pengemasan produk yang baik dan promosi melalui kanal sosial media.



Gambar 4. Edukasi Pokdarwis Pemilik Usaha Warung Makan dan Minum.

b. Pendampingan Langsung terhadap Tempat Usaha Warung Makan dan Minum

Setelah dilakukan edukasi dengan kelompok Pokdarwis mengenai standar warung makan dan minum yang sesuai, pengabdian melakukan pendampingan secara langsung menuju lokasi yang menjadi tempat usaha warung makan dan minum. Ada pengambilan beberapa lokasi rumah/warung makan sebagai usaha yang dilakukan pendampingan. Tujuan dari pendampingan adalah melihat apakah edukasi yang dilakukan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang seharusnya seperti cara mengolah makanan dan minuman sesuai standar kebersihan, kebersihan tempat usaha, tersedianya air bersih dan ruang yang cukup dalam menyiapkan makanan dan minuman serta cara promosi berjualan agar dapat menarik minat wisatawan yang berkunjung ke Pulau Untung Jawa.



Gambar 5. Pendampingan Usaha Warung Makan dan Minum.

Strategi Pengembangan Usaha Penginapan dan Usaha Warung Makan dan Minum

Usaha pariwisata yang baik adalah usaha yang mampu membuat wisatawan/pengunjung merasa nyaman dan berkeinginan kembali mengunjungi tempat tersebut. Langkah-



langkah yang disarankan untuk dilakukan dalam upaya meningkatkan geliat pariwisata dan untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pulau Untung Jawa adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pemahaman akan pentingnya *hospitality* (keramahtamahan) menjadi kunci dalam meningkatkan minat wisatawan dalam melakukan kunjungan kembali
2. Meningkatkan standar dalam usaha penginapan dan usaha warung makan. Kebersihan dan kenyamanan menjadi salah satu faktor penting dalam pelayanan di bidang pariwisata. Penyediaan tempat penginapan yang sesuai standar akan membuat wisatawan merasa seperti di rumah, sehingga mereka tidak ragu dalam melakukan pembelian lebih banyak. Kualitas makanan dan minuman juga menjadi salah satu faktor utama dalam menarik minat wisatawan.
3. Meningkatkan standar kebersihan. Penginapan dan warung makan dan minum yang bersih serta didukung oleh kawasan yang bersih dari limbah dan sampah akan menarik minat wisatawan.
4. Meningkatkan promosi. Dalam usaha penginapan, pentingnya tersedia petunjuk usaha yang mudah dilihat oleh wisatawan dan perlu juga memiliki daftar harga dan fasilitas yang dapat dirasakan oleh wisatawan selama berkunjung. Dalam usaha warung makan dan minum, penampilan (*display*), kemasan yang menarik, serta penyajian menjadi salah satu faktor penting dalam menarik minat wisatawan. Kemudian pentingnya kelompok Pokdarwis peka terhadap perkembangan teknologi yang dapat membantu dalam kegiatan promosi, tidak hanya terhadap usaha yang dimiliki, akan tetapi juga dalam menarik wisatawan untuk datang berkunjung.

PENUTUP

Kesimpulan

Strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan usaha penginapan dan usaha warung makan serta minum adalah dengan terus memantau hasil pelatihan dan menjalin komunikasi yang intensif melalui WA *Group* dengan Pokdarwis Pulau Untung Jawa secara rutin baik daring dan tatap muka. Lebih lanjutnya, kerjasama perbaikan kualitas ini sebaiknya dilakukan antara kerjasama multisektor Pemerintah Daerah, Pemerintah Pusat maupun pihak swasta lainnya untuk peningkatan standar usaha penginapan dan usaha warung makan serta minum dengan cara meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia hingga memberikan masukan dan saran melakukan promosi terhadap pariwisata di Pulau Untung Jawa agar tingkat kunjungan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.J. Muljadi. (2009). Kepariwisata dan Perjalanan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [2] Andayani, A. A. I., Martono, E., & Muhamad, M. (2017). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Desa Wisata dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Sosial Budaya Wilayah (Studi Di Desa Wisata Penglipuran Bali). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 23(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jkn.18006>
- [3] Azahra, R. K., & Khadiyanto, P. (2013). Pengaruh Keberadaan Desa Wisata terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kasus: Desa Karang Tengah, Kabupaten Bantul). *Ruang*, 1(1), 51–60.
- [4] Buhalis, Dimitros. (2000). *Marketing the Competitive Destination of the Future*. Tourism. *Journal of Management*. Volume 21, Issue 1.
- [5] Hermawan, H. (2016). Dampak Pengembangan Desa Wisata



-
- Nglanggaran Terhadap Ekonomi Masyarakat Lokal. *Jurnal Pariwisata*, 3(2), 105–117.
- [6] Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Usaha Pariwisata.
- [7] Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata.
- [8] Pitana, I. Gede dan Gayatri, Putu G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- [9] Rusyidi, B., & Fedryansah, M. (2018). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat. *Jurnal Pekerjaan Sosial*, 1(3), 155–165.
- [10] Sudana, I. P. (2013). Strategi Pengembangan Desa Wisata Ekologis di Desa Belimbing, Kecamatan Pupuan Kabupaten Tabanan. *Analisis Pariwisata*, 13(1), 11–31.
- [11] Surat Keputusan Nomor 18 tahun 2019 tentang Pembentukan Kelompok Sadar Wisata Puja Berhias Kelurahan Pulau Untung Jawa Periode Tahun 2019 – Tahun 2022.
- [12] Wijaya, G. (2018). Bentuk-bentuk Partisipasi Masyarakat dalam Pengembangan Desa Wisata Berwawasan Lingkungan. *Studi Pustaka*, 6(4).



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN