

Pendampingan Tata Kelola Desa Wisata Berkelanjutan Melalui Penyusunan SOP Pelayanan dan Pengelolaan Tiket di Desa Wisata Bantaragung

Susanto¹⁾, Ai Nunung²⁾, Sri Purwati³⁾, Ara Aydia Van Is⁴⁾, Siti Marliah⁵⁾

^{1, 3,5} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bisnis Indonesia, Indonesia, ^{2, 4} Universitas Muhammadiyah Bandung, Indonesia,

Email: susanto@stiebi.ac.id¹, ainunung@umbandung.ac.id², purwati.dasa01@gmail.com³, araaydiavanis@umbandung.ac.id⁴, siti_marliah@stiebi.ac.id⁵

Abstract: *This community service activity aimed to strengthen the governance of Bantaragung Tourism Village in Majalengka through the development of service SOPs and tourism ticket management based on sustainable tourism principles. The implementation method employed an Action Participatory approach by actively involving tourism village managers in problem identification, training, mentoring, implementation, and program evaluation. The results showed an improvement in the managers' understanding and skills related to tourism services, ticketing administration, and professional tourism governance. The preparation of service SOPs and ticket management systems contributed to improving service quality, administrative transparency, and the sustainability of tourism management. This program supports the development of a competitive and sustainable community-based tourism village.*

Abstrak: *Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan tata kelola Desa Wisata Bantaragung Kabupaten Majalengka melalui penyusunan SOP pelayanan dan pengelolaan tiket wisata berbasis wisata berkelanjutan. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan Action Participatory dengan melibatkan pengelola desa wisata secara aktif dalam proses identifikasi masalah, pelatihan, pendampingan, implementasi, dan evaluasi program. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan pengelola dalam pelayanan wisata, administrasi ticketing, serta tata kelola wisata yang lebih profesional dan transparan. Penyusunan SOP dan sistem ticketing membantu meningkatkan kualitas layanan wisata serta mendukung pengembangan desa wisata yang berdaya saing dan berkelanjutan.*

Keywords : *Tata Kelola Wisata, SOP Pelayanan, Pengelolaan Tiket,*

PENDAHULUAN

Pengembangan desa wisata merupakan salah satu strategi pembangunan berbasis masyarakat yang saat ini menjadi fokus dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal sekaligus pelestarian budaya dan lingkungan. Konsep desa wisata tidak hanya menempatkan masyarakat sebagai objek pembangunan, tetapi juga sebagai pelaku utama dalam pengelolaan potensi wisata yang dimiliki desa. Menurut Yoeti, keberhasilan pengembangan pariwisata sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan destinasi, pelayanan wisata, serta keterlibatan masyarakat dalam mendukung pengalaman wisatawan. Selain itu, Butler melalui konsep *Tourism Area Life Cycle* menjelaskan bahwa keberlanjutan destinasi

wisata ditentukan oleh kemampuan pengelola dalam melakukan adaptasi, penguatan tata kelola, dan inovasi layanan sesuai perkembangan kebutuhan wisatawan. (Andrinata, 2024)

Dalam konteks pembangunan pariwisata modern, konsep *sustainable tourism* atau pariwisata berkelanjutan menjadi pendekatan yang semakin penting diterapkan dalam pengelolaan desa wisata. Pariwisata berkelanjutan menekankan keseimbangan antara aspek ekonomi, sosial budaya, dan lingkungan agar manfaat pariwisata dapat dirasakan secara berkelanjutan oleh masyarakat lokal. Pengembangan desa wisata yang berkelanjutan membutuhkan integrasi antara kualitas layanan, partisipasi aktif masyarakat, serta tata kelola kelembagaan yang baik untuk meningkatkan daya saing destinasi wisata (Marveina, F., Samtono, S., & Denik, Y., 2023). Oleh karena itu, penguatan tata kelola desa wisata menjadi kebutuhan mendasar agar pengelolaan destinasi tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, tetapi juga mampu menjaga kualitas lingkungan dan keberlanjutan sosial ekonomi masyarakat.

Desa Wisata Bantaragung di Kabupaten Majalengka merupakan salah satu desa wisata yang memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai destinasi unggulan berbasis alam dan budaya. Desa ini memiliki berbagai daya tarik wisata berupa panorama alam, aktivitas wisata berbasis masyarakat, serta potensi ekonomi kreatif yang dapat menjadi nilai tambah dalam pengembangan sektor pariwisata desa. Namun demikian, dalam praktik pengelolaannya masih ditemukan berbagai kendala, terutama terkait sistem tata kelola layanan wisata yang belum terstandarisasi. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan kepada wisatawan belum berjalan secara optimal dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung serta citra desa wisata secara keseluruhan.

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah belum tersusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan wisata yang menjadi acuan bagi pengelola dalam memberikan layanan secara konsisten, profesional, dan berkualitas. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan keberhasilan suatu organisasi jasa. Dalam konteks desa wisata, keberadaan SOP menjadi instrumen penting untuk memastikan seluruh aktivitas pelayanan berjalan secara efektif, efisien, dan memiliki standar yang jelas. Tanpa adanya SOP, aktivitas pelayanan sering dilakukan berdasarkan kebiasaan masing-masing individu sehingga kualitas layanan menjadi tidak seragam, mulai dari penerimaan tamu, pelayanan informasi, pengelolaan kebersihan, hingga penanganan keluhan wisatawan. Kondisi ini dapat menurunkan kualitas pengalaman wisatawan dan berdampak pada rendahnya loyalitas pengunjung.

Selain aspek pelayanan, pengelolaan tiket wisata di Desa Wisata Bantaragung juga masih dilakukan secara sederhana dan belum terdokumentasi dengan baik. Sistem pencatatan tiket yang masih manual berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti ketidakteraturan administrasi, kesulitan dalam pelaporan pendapatan, serta rendahnya transparansi pengelolaan keuangan. Menurut konsep

manajemen destinasi wisata, sistem ticketing yang baik tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi masuk wisatawan, tetapi juga menjadi instrumen pengendalian jumlah pengunjung, pengumpulan data wisatawan, serta sumber informasi untuk pengambilan keputusan pengelolaan destinasi. Dengan demikian, pengelolaan tiket yang profesional menjadi bagian penting dalam mendukung tata kelola desa wisata yang akuntabel dan berkelanjutan (Dewi, L. 2023).

Di sisi lain, pengembangan desa wisata saat ini juga dituntut untuk mengedepankan prinsip keberlanjutan melalui keterlibatan masyarakat dan penguatan kelembagaan lokal. Pariwisata berbasis masyarakat (*community-based tourism*) menempatkan masyarakat sebagai aktor utama dalam pengelolaan wisata sehingga manfaat ekonomi dapat dirasakan langsung oleh masyarakat desa. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas pengelola desa wisata dalam memahami pentingnya pelayanan prima, administrasi yang tertib, dan pengelolaan wisata yang memperhatikan aspek lingkungan serta keberlanjutan sosial budaya masyarakat setempat.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pendampingan penyusunan SOP pelayanan dan pengelolaan tiket wisata di Desa Wisata Bantaragung. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pengelola desa wisata dalam menerapkan tata kelola yang lebih profesional, efektif, transparan, dan berkelanjutan. Melalui pendampingan ini diharapkan terbentuk sistem pelayanan dan pengelolaan tiket yang terstandarisasi sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan wisata, memperkuat tata kelola kelembagaan, meningkatkan kepuasan wisatawan, serta mendukung pengembangan Desa Wisata Bantaragung sebagai destinasi wisata yang berdaya saing dan berkelanjutan.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan *Action Participatory* (AP), yaitu metode pemberdayaan masyarakat yang menekankan keterlibatan aktif mitra dalam seluruh tahapan kegiatan. Pendekatan ini dipilih karena mampu mendorong partisipasi masyarakat secara langsung dalam proses identifikasi masalah, penyusunan solusi, implementasi program, hingga evaluasi hasil kegiatan. Dengan demikian, kegiatan tidak hanya bersifat transfer pengetahuan, tetapi juga membangun rasa memiliki (*sense of ownership*) terhadap sistem tata kelola yang disusun sehingga keberlanjutan program dapat terjaga dengan baik. Mitra dalam kegiatan ini adalah pengelola Desa Wisata Bantaragung Kabupaten Majalengka yang terdiri atas pengurus desa wisata, kelompok sadar wisata (Pokdarwis), pelaku UMKM wisata, serta masyarakat yang terlibat dalam aktivitas pelayanan wisata.

Pendekatan *Action Participatory* (AP) dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dimaksudkan sebagai metode pemberdayaan yang menempatkan masyarakat dan mitra

kegiatan sebagai subjek utama dalam seluruh proses pelaksanaan program. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada pemberian materi atau transfer pengetahuan secara satu arah, tetapi lebih menekankan pada keterlibatan aktif peserta dalam mengidentifikasi permasalahan, merumuskan solusi, melaksanakan kegiatan, hingga melakukan evaluasi terhadap hasil program yang dijalankan. Dalam konteks kegiatan *Pendampingan Tata Kelola Desa Wisata Berkelanjutan melalui Penyusunan SOP Pelayanan dan Pengelolaan Tiket di Desa Wisata Bantaragung*, pendekatan AP digunakan agar pengelola desa wisata tidak sekadar menerima hasil jadi, melainkan ikut terlibat langsung dalam proses penyusunan sistem tata kelola wisata yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lapangan.

Maksud utama penggunaan pendekatan *Action Participatory* adalah untuk menciptakan proses pembelajaran yang kolaboratif dan berkelanjutan antara tim pengabdian dan mitra. Melalui pendekatan ini, pengelola Desa Wisata Bantaragung Kabupaten Majalengka diberi ruang untuk menyampaikan pengalaman, kendala, serta kebutuhan nyata yang mereka hadapi dalam pengelolaan wisata sehari-hari. Dengan demikian, solusi yang dihasilkan tidak bersifat teoritis atau top-down, tetapi lahir dari kondisi aktual yang dihadapi masyarakat. Pendekatan ini juga bertujuan membangun rasa memiliki (*sense of ownership*) terhadap SOP pelayanan dan sistem pengelolaan tiket yang disusun bersama, sehingga peluang keberlanjutan implementasi program menjadi lebih besar setelah kegiatan pengabdian selesai dilaksanakan. Selain itu, pendekatan AP bertujuan meningkatkan kapasitas dan kemandirian masyarakat dalam mengelola desa wisata secara profesional. Dalam kegiatan ini, pengelola desa wisata tidak hanya dilatih memahami konsep pelayanan prima dan administrasi ticketing, tetapi juga didampingi untuk menyusun, mengimplementasikan, dan mengevaluasi sistem tersebut secara mandiri. Dengan keterlibatan aktif tersebut, masyarakat memperoleh pengalaman langsung (*learning by doing*) yang dapat meningkatkan keterampilan praktis serta pemahaman mereka mengenai pentingnya tata kelola wisata yang profesional, transparan, dan berkelanjutan.

Pendekatan *Action Participatory* juga bertujuan memperkuat hubungan kerja sama antara perguruan tinggi dan masyarakat. Dalam kegiatan pengabdian ini, dosen tidak hanya berperan sebagai pemberi materi, tetapi juga sebagai fasilitator dan pendamping yang bekerja bersama masyarakat dalam mencari solusi terhadap persoalan tata kelola desa wisata. Dengan pola hubungan yang kolaboratif, kegiatan pengabdian menjadi lebih adaptif terhadap kebutuhan mitra dan mampu menciptakan komunikasi dua arah yang lebih efektif. Masyarakat dapat memberikan masukan secara langsung, sementara tim pengabdian dapat menyesuaikan metode dan materi sesuai kondisi lapangan.

Dari sisi pengembangan desa wisata, pendekatan AP bertujuan menciptakan tata kelola wisata yang lebih partisipatif dan berkelanjutan. Pengelolaan desa wisata berbasis partisipasi masyarakat dinilai lebih efektif karena masyarakat merupakan pihak yang paling memahami potensi, karakteristik, dan kebutuhan destinasi wisata di wilayahnya. Oleh karena itu, keterlibatan aktif masyarakat dalam

penyusunan SOP pelayanan dan sistem pengelolaan tiket diharapkan mampu menghasilkan sistem kerja yang realistis, mudah diterapkan, dan sesuai dengan budaya kerja masyarakat setempat. Selain itu, pendekatan ini juga mendorong tumbuhnya kesadaran bersama mengenai pentingnya pelayanan wisata yang baik, administrasi yang tertib, serta pengelolaan destinasi yang memperhatikan aspek keberlanjutan lingkungan dan sosial. Secara rinci kegiatan tersusun dalam tahapan pelaksanaan sebagaimana gambar 1



Gambar 1. Tahapan PKM

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema *Pendampingan Tata Kelola Desa Wisata Berkelanjutan melalui Penyusunan SOP Pelayanan dan Pengelolaan Tiket di Desa Wisata Bantaragung* dilaksanakan menggunakan pendekatan *Action Participatory* (AP). Pendekatan ini menempatkan masyarakat dan pengelola desa wisata sebanyak 20 orang sebagai subjek utama dalam keseluruhan proses kegiatan, mulai dari identifikasi masalah hingga implementasi dan evaluasi program. Melalui model partisipatif ini, seluruh tahapan kegiatan dilakukan secara kolaboratif sehingga solusi yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan nyata mitra dan memiliki peluang keberlanjutan yang lebih tinggi.

kegiatan awal dimulai dengan observasi dan identifikasi kebutuhan mitra. Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan survei lapangan untuk mengetahui kondisi aktual tata kelola desa wisata, khususnya terkait sistem pelayanan wisata dan pengelolaan tiket. Observasi dilakukan melalui

pengamatan langsung terhadap alur pelayanan wisatawan, sistem administrasi tiket, serta pola pengelolaan destinasi yang selama ini diterapkan. Selain itu, dilakukan wawancara dan diskusi kelompok (*focus group discussion*) dengan pengelola desa wisata untuk menggali berbagai permasalahan, kebutuhan, serta harapan mitra terhadap pengembangan tata kelola wisata yang lebih profesional dan berkelanjutan. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan dan ticketing masih dilakukan secara manual serta belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas.

Kegiatan *focus group discussion* (FGD) bersama pengelola Desa Wisata Bantaragung Kabupaten Majalengka. Berdasarkan hasil identifikasi, ditemukan bahwa pengelolaan pelayanan wisata masih dilakukan secara konvensional tanpa adanya standar operasional yang jelas. Proses penerimaan wisatawan, pelayanan informasi, pengelolaan kebersihan area wisata, hingga penanganan keluhan pengunjung masih bergantung pada kebiasaan masing-masing pengelola. Kondisi ini menyebabkan kualitas pelayanan menjadi tidak konsisten dan berpotensi menurunkan kepuasan wisatawan.

Pada tahap ini juga dilakukan perencanaan program dan penyusunan materi pendampingan. Berdasarkan hasil observasi, tim pengabdian menyusun rancangan program yang mencakup penyusunan SOP pelayanan wisata, SOP pengelolaan tiket, serta penguatan konsep wisata berkelanjutan. Materi pendampingan disusun secara sederhana, aplikatif, dan disesuaikan dengan kondisi serta kapasitas pengelola desa wisata. SOP yang disusun meliputi prosedur penerimaan tamu, pelayanan informasi wisata, kebersihan area wisata, pengelolaan keluhan pengunjung, pencatatan tiket masuk, pelaporan pendapatan tiket, hingga pengelolaan wisata berbasis keberlanjutan lingkungan dan partisipasi masyarakat



Gambar 2. Koordinasi Perencanaan Program

Selain itu, sistem pengelolaan tiket wisata masih dilakukan secara manual menggunakan pencatatan sederhana sehingga menimbulkan beberapa kendala, seperti kesulitan dalam rekapitulasi jumlah pengunjung, ketidakteraturan administrasi, dan rendahnya transparansi laporan pendapatan wisata. Dari hasil diskusi bersama mitra, pengelola desa wisata menyadari pentingnya sistem tata kelola yang lebih profesional, namun masih memiliki keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam menyusun SOP pelayanan dan administrasi ticketing.

Hasil identifikasi kebutuhan ini menunjukkan bahwa permasalahan utama tidak hanya terletak pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada lemahnya sistem tata kelola kelembagaan desa wisata. Oleh karena itu, kegiatan pendampingan difokuskan pada penyusunan SOP pelayanan, pengelolaan tiket, dan penguatan pemahaman mengenai pengelolaan wisata berkelanjutan.



Gambar 3. Pelaksanaan Kegiatan

Tahap berikutnya berupa pelaksanaan pelatihan dan pendampingan. Pada tahap ini kegiatan pelatihan dilakukan melalui metode ceramah, diskusi interaktif, simulasi, dan praktik langsung. Pada sesi pelatihan, peserta diberikan pemahaman mengenai pentingnya tata kelola desa wisata yang profesional, konsep pelayanan prima (*service excellence*), administrasi ticketing, serta prinsip-prinsip pengelolaan wisata berkelanjutan. Setelah penyampaian materi, peserta dilibatkan secara aktif dalam praktik penyusunan SOP pelayanan dan simulasi pengelolaan tiket wisata. Tim pengabdian juga

memberikan contoh format administrasi ticketing sederhana yang mudah diterapkan oleh pengelola desa wisata. Pendampingan dilakukan secara langsung agar peserta mampu memahami dan mengimplementasikan sistem yang telah disusun sesuai kondisi lapangan. Pada tahap ini, peserta diberikan pemahaman mengenai konsep tata kelola desa wisata, pelayanan prima (*service excellence*), sistem administrasi ticketing, serta prinsip-prinsip wisata berkelanjutan

Kegiatan pelatihan berlangsung secara partisipatif sesuai pendekatan *Action Participatory*, di mana peserta tidak hanya menerima materi, tetapi juga dilibatkan secara aktif dalam proses penyusunan sistem pelayanan wisata. Pengelola desa wisata bersama tim pengabdian menyusun beberapa dokumen SOP yang meliputi:

- a. SOP penerimaan dan pelayanan wisatawan
- b. SOP pelayanan informasi wisata
- c. SOP pengelolaan kebersihan area wisata
- d. SOP penanganan keluhan pengunjung
- e. SOP pengelolaan tiket masuk wisata
- f. SOP pencatatan dan pelaporan pendapatan wisata

Dalam proses penyusunan SOP, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi karena materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan lapangan yang mereka hadapi sehari-hari. Melalui diskusi dan simulasi, peserta mulai memahami pentingnya standar pelayanan untuk menciptakan pengalaman wisata yang lebih baik bagi pengunjung. Selain penyusunan SOP, tim pengabdian juga memberikan pendampingan terkait sistem administrasi ticketing sederhana yang mudah diterapkan oleh pengelola desa wisata. Sistem tersebut meliputi format pencatatan tiket masuk, rekapitulasi jumlah pengunjung, dan pelaporan pendapatan harian. Dengan adanya sistem administrasi tersebut, pengelolaan tiket menjadi lebih tertib, transparan, dan mudah dievaluasi.

Tahap implementasi dilakukan setelah dokumen SOP selesai disusun bersama mitra. Pengelola desa wisata mulai menerapkan SOP pelayanan dan sistem pengelolaan tiket dalam aktivitas operasional sehari-hari. Berdasarkan hasil monitoring, penerapan SOP memberikan perubahan positif terhadap pola pelayanan wisata. Petugas pelayanan mulai memiliki pembagian tugas yang lebih jelas sehingga proses pelayanan wisatawan menjadi lebih teratur dan profesional. Pengunjung mendapatkan informasi yang lebih baik terkait fasilitas wisata, harga tiket, dan aturan kawasan wisata. Selain itu, area wisata menjadi lebih tertata karena adanya prosedur kebersihan dan pengelolaan lingkungan yang mulai diterapkan secara rutin. Pada aspek pengelolaan tiket, administrasi pencatatan pengunjung dan pendapatan wisata menjadi lebih rapi dibandingkan sebelumnya. Pengelola desa wisata mulai mampu melakukan rekapitulasi jumlah wisatawan harian dan menyusun laporan pendapatan secara sederhana. Hal ini

menunjukkan bahwa pendampingan yang dilakukan berhasil meningkatkan kapasitas pengelola dalam aspek administrasi dan tata kelola wisata.

Tahap hari kegiatan berupa monitoring dan evaluasi. Pada tahap ini, pengelola desa wisata mulai menerapkan SOP pelayanan dan sistem pengelolaan tiket yang telah disusun bersama. Tim pengabdian melakukan monitoring terhadap penerapan SOP, kedisiplinan administrasi, serta kualitas pelayanan kepada wisatawan. Monitoring dilakukan untuk mengetahui efektivitas program sekaligus mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi selama proses implementasi. Selain itu, tim juga memberikan masukan dan perbaikan terhadap sistem yang telah diterapkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan operasional desa wisata. Evaluasi dilakukan melalui diskusi bersama mitra dan penyebaran kuesioner untuk mengukur tingkat pemahaman peserta, peningkatan kapasitas pengelola, serta efektivitas pelaksanaan program. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk mengetahui keberhasilan kegiatan pengabdian sekaligus menjadi bahan rekomendasi pengembangan program lanjutan. Melalui metode pelaksanaan yang partisipatif ini, diharapkan pengelola Desa Wisata Bantaragung mampu menerapkan tata kelola wisata yang lebih profesional, transparan, dan berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan wisata serta daya saing destinasi wisata desa secara berkelanjutan.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan *Action Participatory* efektif diterapkan dalam kegiatan pengabdian masyarakat berbasis pemberdayaan desa wisata. Pendekatan ini mampu menciptakan keterlibatan aktif mitra sehingga program tidak bersifat top-down, melainkan dibangun berdasarkan kebutuhan dan pengalaman masyarakat setempat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Siswadi (2024), metode *Participatory Action Research* (PAR) atau *Action Participatory* menempatkan masyarakat sebagai mitra aktif dalam proses perubahan sosial dan pengambilan keputusan sehingga program yang dijalankan lebih efektif dan sesuai kebutuhan lokal. Selain itu, Bahruddin dan Supriyono (2024) menyatakan bahwa pendekatan partisipatif mampu meningkatkan efektivitas program pemberdayaan karena masyarakat terlibat langsung dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi program. Penyusunan SOP pelayanan dan pengelolaan tiket memberikan dampak positif terhadap profesionalisme tata kelola desa wisata. SOP menjadi pedoman kerja yang membantu pengelola menjalankan aktivitas pelayanan secara konsisten dan terukur. Hal ini sejalan dengan teori Tjiptono (2019) yang menjelaskan bahwa standar pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, penerapan administrasi ticketing yang lebih tertib juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas pengelolaan desa wisata. Sistem pencatatan pengunjung dan pendapatan yang lebih baik dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan destinasi wisata di masa mendatang. Dalam perspektif wisata berkelanjutan, tata kelola yang profesional merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga keberlangsungan destinasi wisata berbasis masyarakat.

Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa penguatan kapasitas kelembagaan desa wisata tidak hanya membutuhkan pelatihan teoritis, tetapi juga pendampingan langsung yang aplikatif dan sesuai kebutuhan lapangan. Melalui proses partisipatif, pengelola desa wisata mampu memahami bahwa pelayanan wisata bukan sekadar aktivitas operasional, tetapi merupakan bagian penting dalam membangun citra dan daya saing destinasi wisata. Secara keseluruhan, hasil kegiatan pengabdian ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas pengelola Desa Wisata Bantaragung dalam menerapkan tata kelola wisata yang lebih profesional, transparan, dan berkelanjutan. Keberhasilan program ini diharapkan dapat menjadi model pengembangan tata kelola desa wisata berbasis partisipasi masyarakat yang dapat diterapkan pada desa wisata lainnya.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pendampingan tata kelola Desa Wisata Bantaragung Kabupaten Majalengka telah berhasil meningkatkan kapasitas pengelola desa wisata dalam aspek pelayanan, administrasi ticketing, dan pengelolaan wisata berkelanjutan. Melalui pendekatan *Action Participatory*, masyarakat dan pengelola desa wisata dilibatkan secara aktif dalam seluruh tahapan kegiatan, mulai dari identifikasi permasalahan, penyusunan SOP pelayanan, pengelolaan tiket, hingga implementasi dan evaluasi program. Pendekatan partisipatif ini mampu menciptakan keterlibatan aktif mitra sehingga program yang dilaksanakan lebih sesuai dengan kebutuhan lapangan dan memiliki tingkat keberlanjutan yang lebih baik. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pengelola mengenai pentingnya standar pelayanan wisata, administrasi ticketing yang tertib, serta tata kelola wisata yang profesional dan transparan. Penyusunan SOP pelayanan dan sistem pengelolaan tiket memberikan pedoman kerja yang lebih jelas sehingga aktivitas operasional desa wisata menjadi lebih terstruktur dan efektif. Selain itu, penerapan prinsip wisata berkelanjutan juga mulai dipahami sebagai bagian penting dalam menjaga kualitas destinasi wisata dan meningkatkan kepuasan pengunjung. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan dapat mendukung pengembangan Desa Wisata Bantaragung sebagai destinasi wisata yang berdaya saing, profesional, dan berkelanjutan berbasis partisipasi masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan Pendampingan Tata Kelola Desa Wisata Berkelanjutan melalui Penyusunan SOP Pelayanan dan Pengelolaan Tiket di Desa Wisata Bantaragung. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pemerintah Desa Bantaragung dan pengelola Desa Wisata Bantaragung Kabupaten Majalengka atas kerja sama, partisipasi, dan antusiasme selama

kegiatan berlangsung. Terima kasih juga disampaikan kepada kelompok sadar wisata (Pokdarwis), masyarakat setempat, serta seluruh peserta yang telah terlibat aktif dalam setiap tahapan kegiatan melalui pendekatan Action Participatory. Partisipasi dan keterlibatan aktif mitra menjadi faktor penting dalam keberhasilan program pengabdian ini. Penghargaan dan terima kasih turut diberikan kepada perguruan tinggi STIE Bisnis Indonesia dan Universitas Muhammadiyah Bandung yang telah memberikan dukungan moril maupun fasilitas sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga hasil kegiatan ini dapat memberikan manfaat berkelanjutan bagi pengembangan tata kelola Desa Wisata Bantaragung serta menjadi kontribusi nyata dalam penguatan desa wisata berbasis masyarakat dan pariwisata berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahrudin, B., & Supriyono, S. (2024). Pendekatan participatory action research dalam pengembangan program pemberdayaan masyarakat desa. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 8(2), 120–129.
- Bondi, E., Xu, L., Acosta-Navas, D., & Killian, J. A. (2021). Envisioning communities: A participatory approach towards AI for social good. *arXiv Preprint arXiv:2105.01774*.
- Cooper, N., Horne, T., Hayes, G., Heldreth, C., Lahav, M., Holbrook, J. S., & Wilcox, L. (2022). A systematic review and thematic analysis of community-collaborative approaches to computing research. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 29(6), 1–35.
- Fine, M., & Torre, M. E. (2021). *Essentials of critical participatory action research*. American Psychological Association.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2023). *Pedoman pengembangan desa wisata berkelanjutan*. Kemenparekraf RI.
- Khafsoh, N. A. (2024). Implementation of participatory action research (PAR) in community empowerment programs. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 55–63. <https://jurnal.stie.asia.ac.id/index.php/jpm/article/view/2034>
- Ozer, E. J., Abraczinskas, M., Duarte, C., Mathur, R., & Ballard, P. J. (2020). Youth participatory approaches and health equity: Conceptualization and integrative review. *American Journal of Community Psychology*, 66(3–4), 267–278.
- Siswadi, S. (2024). Implementasi participatory action research dalam pemberdayaan masyarakat berbasis partisipatif. *Unes Journal of Community Service*, 5(1), 45–53.
- Widodo, A. (2025). Participatory approach in empowering community development programs. *Jurnal Ilmiah Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat*, 6(1), 33–42.