

Model Inkubasi Penguatan Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pendampingan BMC, *Service Excellence*, dan Tata Kelola Destinasi

Herdiansyah Gustira Pramudia Suryono ^{1*}, Citra Kusuma Dewi ²,
Fikri Mohamad Rizaldi ³, Ade Irma Susanty ⁴, Mohd Ridho Kurniawan ⁵,
Ersy Ervina ⁶, Bethani Suryawardani ⁷, Eka Yuliana ⁸

¹⁻⁸ Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

* herdiansyahgps@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Desa Pangulah Utara, Kabupaten Karawang, memiliki potensi wisata berbasis alam, budaya, dan edukasi yang belum dikembangkan secara optimal akibat keterbatasan kapasitas pengelola dalam aspek tata kelola destinasi, pelayanan wisata, serta pengembangan model bisnis. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kapasitas pengelola desa wisata melalui penerapan Model Inkubasi Penguatan Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat (*Village Tourism Incubation Model/VTIM*) yang mengintegrasikan tahapan *need assessment*, *participatory planning*, *capacity building*, *business development*, *destination governance*, serta *monitoring and evaluation*. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif melalui observasi lapangan, diskusi kelompok terarah, pelatihan, pendampingan intensif, dan evaluasi program. Program menghasilkan beberapa luaran utama berupa penyusunan *Business Model Canvas* (BMC) sebagai dasar pengembangan usaha desa wisata, penyusunan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pelayanan wisata, peningkatan kompetensi pemandu wisata dalam aspek *hospitality* dan *service excellence*, serta penguatan tata kelola destinasi berbasis prinsip Sapta Pesona. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa seluruh peserta memberikan penilaian sangat baik terhadap pelaksanaan program, dengan tingkat kepuasan mencapai 100% pada aspek materi, metode, fasilitator, dan kebermanfaatan kegiatan. Program ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat, tetapi juga memperkuat kesiapan kelembagaan desa dalam mengembangkan desa wisata secara profesional, berdaya saing, dan berkelanjutan. Model VTIM yang dihasilkan berpotensi direplikasi pada desa wisata lain sebagai pendekatan inkubasi berbasis pemberdayaan masyarakat.

Kata Kunci: inkubasi desa wisata, pemberdayaan masyarakat, *Business Model Canvas*, *service excellence*; tata kelola destinasi

Pendahuluan

Pariwisata berbasis masyarakat (*community-based tourism*) telah menjadi salah satu strategi pembangunan yang banyak dikembangkan di Indonesia sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan potensi lokal secara berkelanjutan. Pengembangan desa wisata tidak hanya berorientasi pada peningkatan

jumlah kunjungan wisatawan, tetapi juga diarahkan untuk menciptakan nilai ekonomi, memperkuat kelembagaan masyarakat, melestarikan budaya lokal, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah terus mendorong pengembangan desa wisata sebagai bagian dari pembangunan ekonomi berbasis potensi wilayah. Namun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa keberhasilan pengembangan desa wisata tidak hanya ditentukan oleh keberadaan atraksi wisata, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia, tata kelola kelembagaan, kualitas pelayanan, inovasi produk wisata, serta kemampuan pengelola dalam membangun model bisnis yang berkelanjutan, serta tingkat partisipasi masyarakat sebagai aktor utama pengembangan destinasi wisata (Higgins-Desbiolles, 2021; Gössling et al., 2021; Sann et al., 2023; Peeters et al., 2024).

Meskipun jumlah desa wisata terus meningkat, sebagian besar masih menghadapi berbagai kendala dalam pengelolaannya. Beberapa penelitian melaporkan bahwa permasalahan yang paling sering ditemui meliputi rendahnya kompetensi pengelola, belum adanya standar pelayanan wisata (Suhandi et al., 2022; Li et al., 2022; Setiawan et al., 2023), lemahnya strategi pemasaran digital, terbatasnya kolaborasi antar pemangku kepentingan (Peeters et al., 2024; Higgins-Desbiolles, 2021), serta belum tersusunnya model bisnis yang mampu menjamin keberlanjutan destinasi. Kondisi tersebut menyebabkan banyak desa wisata memiliki potensi yang besar, namun belum mampu memberikan pengalaman wisata yang berkualitas maupun menghasilkan manfaat ekonomi yang optimal bagi masyarakat.

Salah satu desa yang memiliki potensi besar untuk dikembangkan adalah Desa Wisata Pangulah Utara, Kecamatan Kotabaru, Kabupaten Karawang. Desa ini memiliki daya tarik utama berupa Situ Darwin yang berhasil meraih Juara II Lomba Mini Project Gapura Sapta Pesona Tingkat Provinsi Jawa Barat Tahun 2025. Prestasi tersebut menjadi indikator bahwa Desa Pangulah Utara memiliki potensi sebagai destinasi wisata unggulan yang mampu menarik wisatawan serta mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat. Selain didukung oleh potensi wisata alam, desa ini juga memiliki modal sosial berupa keberadaan UMKM, Kelompok Wanita Tani (KWT), kelompok pemuda, serta budaya gotong royong yang masih terpelihara dengan baik. Modal sosial tersebut merupakan aset penting dalam pengembangan desa wisata berbasis masyarakat.

Di balik berbagai potensi tersebut, hasil *need assessment* yang dilakukan melalui observasi lapangan, diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*), dan wawancara dengan pemerintah desa, pengelola desa wisata, pelaku UMKM, serta masyarakat menunjukkan masih adanya berbagai permasalahan yang menghambat pengembangan destinasi. Pengelola belum memiliki paket wisata yang terstruktur, standar pelayanan kepada wisatawan belum seragam, kemampuan pemandu wisata masih beragam, model bisnis destinasi belum terdokumentasi dengan baik, serta promosi digital belum terintegrasi dengan mekanisme pemesanan layanan wisata. Selain itu, beberapa fasilitas pendukung seperti papan informasi, peta kawasan, fasilitas kesehatan, sistem penanganan keluhan, dan standar operasional pelayanan masih memerlukan penguatan agar mampu meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan.

Berbagai penelitian pengabdian kepada masyarakat menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas pengelola desa wisata melalui pelatihan dan pendampingan mampu meningkatkan kompetensi individu, kualitas pelayanan, serta partisipasi masyarakat

dalam pengelolaan destinasi. Namun demikian, sebagian besar program pengabdian masih dilaksanakan secara parsial, misalnya hanya berfokus pada pelatihan pelayanan wisata, pemasaran digital, atau penguatan kelembagaan secara terpisah. Pendekatan tersebut belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas permasalahan yang dihadapi desa wisata karena pengembangan destinasi memerlukan integrasi antara aspek sumber daya manusia, tata kelola organisasi, model bisnis, dan budaya pelayanan (Suhandi et al., 2022; Sann et al., 2023; Bricker et al., 2022).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini mengembangkan pendekatan yang mengintegrasikan empat bentuk intervensi utama, yaitu *need assessment* sebagai dasar identifikasi kebutuhan mitra, pelatihan *Guide-Hospitality-Service Excellence* untuk meningkatkan kualitas pelayanan wisata, *workshop Business Model Canvas* (BMC) sebagai instrumen penyusunan model bisnis destinasi, serta sosialisasi dan aktivasi *Sapta Pesona* sebagai budaya pelayanan masyarakat. Integrasi keempat pendekatan tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan kompetensi individu peserta, tetapi juga memperkuat tata kelola kelembagaan desa wisata sehingga mampu menciptakan sistem pengelolaan destinasi yang lebih profesional, adaptif, dan berkelanjutan. Pendekatan berbasis kebutuhan (*user-centered approach*) yang digunakan dalam kegiatan ini juga sejalan dengan berbagai penelitian penulis mengenai pentingnya proses identifikasi kebutuhan pengguna dalam menghasilkan solusi inovatif yang lebih tepat sasaran pada kegiatan pemberdayaan masyarakat (Dewi et al., 2024; Widiastuti et al., 2025; Ateljevic, 2020).

Keunggulan program ini dibandingkan dengan kegiatan pendampingan desa wisata pada umumnya terletak pada penerapan model pendampingan yang mengintegrasikan proses identifikasi kebutuhan, peningkatan kualitas pelayanan, penyusunan model bisnis, dan internalisasi budaya pelayanan dalam satu kerangka pemberdayaan masyarakat. Pendekatan tersebut memungkinkan terjadinya perubahan tidak hanya pada aspek pengetahuan dan keterampilan peserta, tetapi juga pada tata kelola destinasi yang menjadi fondasi keberlanjutan pengembangan desa wisata. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya menghasilkan luaran berupa peningkatan kapasitas sumber daya manusia, tetapi juga menghasilkan perangkat pendukung pengelolaan destinasi seperti *Business Model Canvas*, standar operasional prosedur pelayanan, serta rekomendasi pengembangan desa wisata yang dapat diimplementasikan secara berkelanjutan.

Hasil identifikasi kebutuhan mitra menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian ini tidak hanya dirancang sebagai rangkaian pelatihan, tetapi dikembangkan menjadi suatu Model Inkubasi Penguatan Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat (*Village Tourism Incubation Model*) yang mengintegrasikan proses identifikasi kebutuhan, perencanaan partisipatif, peningkatan kapasitas, pengembangan model bisnis, penguatan tata kelola destinasi, serta monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan. Model tersebut diharapkan menjadi pendekatan yang dapat direplikasi dalam pengembangan desa wisata pada konteks yang serupa.

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Desa Wisata Pangulah Utara, Kecamatan Kotabaru, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Mitra utama kegiatan adalah

Pemerintah Desa Pangulah Utara beserta Kelompok Pengelola Desa Wisata Situ Darwin yang melibatkan perangkat desa, pengelola destinasi wisata, pelaku UMKM, Kelompok Wanita Tani (KWT), kelompok pemuda, dan masyarakat yang berperan dalam pengembangan desa wisata. Kegiatan dilaksanakan secara bertahap mulai Desember 2025 hingga Juni 2026, diawali dengan identifikasi kebutuhan mitra, perancangan program pendampingan, pelaksanaan pelatihan, penyusunan model bisnis, hingga monitoring dan evaluasi implementasi program. Pemilihan lokasi didasarkan pada potensi Desa Wisata Pangulah Utara yang telah memperoleh penghargaan Juara II Lomba Mini Project Gapura Sapta Pesona Tingkat Provinsi Jawa Barat Tahun 2025, namun masih menghadapi tantangan dalam aspek tata kelola destinasi, kualitas pelayanan, dan penguatan model bisnis.

Metode pengabdian menggunakan Pendekatan menggunakan *Participatory Community Empowerment*, yaitu pendekatan yang menempatkan masyarakat sebagai subjek utama dalam proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi program sehingga meningkatkan rasa memiliki (*ownership*) serta keberlanjutan program (Higgins-Desbiolles, 2021; Reed, 2008; Dewi et al., 2024). Pendekatan ini dipilih agar solusi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat, meningkatkan rasa memiliki (*ownership*), serta mendorong keberlanjutan implementasi program setelah kegiatan pengabdian selesai. Seluruh tahapan kegiatan dirancang secara kolaboratif melalui proses identifikasi kebutuhan, penyusunan solusi bersama, pelaksanaan pendampingan, serta evaluasi partisipatif.

Model pelaksanaan kegiatan dikembangkan dalam Model Inkubasi Penguatan Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat (*Village Tourism Incubation Model-VTIM*) sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1. Model ini terdiri atas enam tahapan utama yang saling terintegrasi, yaitu *Need Assessment*, *Participatory Planning*, *Capacity Building*, *Business Development*, *Destination Governance*, serta *Monitoring, Evaluation and Improvement*. Berbeda dengan pola pelatihan konvensional yang umumnya hanya berfokus pada transfer pengetahuan, model ini mengintegrasikan penguatan kapasitas individu, pengembangan model bisnis, dan tata kelola destinasi dalam satu siklus pemberdayaan sehingga menghasilkan perubahan yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.

Tabel 1. *Komponen Model Inkubasi*

Tahapan	Tujuan	Aktivitas	Luaran
<i>Need Assessment</i>	Identifikasi kebutuhan	<i>Observasi, FGD</i>	Prioritas masalah
<i>Participatory Planning</i>	<i>Co-creation</i>	<i>Workshop</i>	Rencana program
<i>Capacity Building</i>	Kompetensi	<i>Service Excellence</i>	SDM meningkat
<i>Business Development</i>	Model bisnis	BMC	Dokumen BMC
<i>Destination Governance</i>	Tata kelola	Sapta Pesona + SOP	SOP
<i>Monitoring</i>	Evaluasi	<i>Survey</i>	<i>Improvement</i>

Tahap pertama adalah *Need Assessment (Problem Identification)* yang bertujuan mengidentifikasi kondisi eksisting, potensi, kebutuhan, serta permasalahan yang dihadapi mitra. Kegiatan dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara, *focus group discussion*

(FGD), dan survei sederhana. Luaran tahap ini berupa peta potensi desa wisata, identifikasi permasalahan prioritas, serta kebutuhan pengembangan yang menjadi dasar penyusunan program pendampingan.

Tahap kedua adalah *Participatory Planning (Co-Creation)*, yaitu penyusunan rencana intervensi secara kolaboratif bersama pemerintah desa, pengelola desa wisata, pelaku UMKM, dan masyarakat. Tahap ini menghasilkan kesepakatan program kerja, pembagian peran, serta prioritas kegiatan yang akan dilaksanakan sehingga seluruh pemangku kepentingan memiliki komitmen yang sama terhadap implementasi program.

Tahap ketiga merupakan *Capacity Building* melalui pelatihan *Guide-Hospitality-Service Excellence*. Pelatihan dirancang untuk meningkatkan kompetensi peserta dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, meliputi komunikasi pelayanan, *hospitality*, *guiding technique*, etika pelayanan, *complaint handling*, dan simulasi pelayanan wisata. Metode pelatihan menggunakan kombinasi ceramah interaktif, diskusi, studi kasus, simulasi (*role play*), dan praktik langsung sehingga peserta memperoleh pengalaman belajar yang aplikatif.

Tahap keempat adalah *Business Development* melalui *workshop Business Model Canvas* (BMC). Pada tahap ini peserta didampingi untuk menyusun model bisnis Desa Wisata Pangulah Utara dengan mengidentifikasi sembilan elemen *Business Model Canvas*, yaitu *customer segments*, *value proposition*, *channels*, *customer relationships*, *revenue streams*, *key resources*, *key activities*, *key partnerships*, dan *cost structure*. Luaran kegiatan berupa dokumen *Business Model Canvas* yang menjadi acuan pengembangan bisnis desa wisata secara berkelanjutan.

Tahap kelima adalah *Destination Governance*, yaitu penguatan tata kelola destinasi melalui sosialisasi dan implementasi Sapta Pesona yang dipadukan dengan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan wisata. Tahap ini bertujuan membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada keamanan, kenyamanan, kebersihan, keramahan, dan kepuasan wisatawan sehingga tercipta standar pelayanan yang lebih konsisten dalam pengelolaan destinasi.

Tahap terakhir adalah *Monitoring, Evaluation and Improvement*, yaitu pendampingan implementasi hasil kegiatan melalui observasi, diskusi reflektif, konsultasi, serta evaluasi partisipatif bersama mitra. Tahap ini bertujuan menilai efektivitas program, mengidentifikasi kendala implementasi, serta menyusun rekomendasi perbaikan sebagai dasar pengembangan program pada tahap berikutnya.

Indikator keberhasilan kegiatan meliputi: (1) tersusunnya peta kebutuhan dan potensi Desa Wisata Pangulah Utara; (2) meningkatnya pemahaman peserta mengenai pelayanan wisata, Sapta Pesona, dan *Business Model Canvas*; (3) tersusunnya dokumen *Business Model Canvas* Desa Wisata Pangulah Utara; (4) tersusunnya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pelayanan wisata; serta (5) meningkatnya kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan pendampingan.

Evaluasi dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif melalui observasi partisipatif, dokumentasi kegiatan, diskusi reflektif, serta penyebaran kuesioner kepuasan peserta pada akhir kegiatan. Hasil evaluasi digunakan untuk mengukur ketercapaian indikator

keberhasilan sekaligus sebagai dasar penyusunan rekomendasi pengembangan desa wisata secara berkelanjutan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil *Need Assessment* sebagai Dasar Penyusunan Program Pendampingan

Tahapan awal kegiatan pengabdian kepada masyarakat diawali dengan pelaksanaan *need assessment* untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi eksisting Desa Wisata Pangulah Utara. Tahap ini menjadi landasan penting dalam penyusunan program pendampingan karena setiap intervensi dirancang berdasarkan kebutuhan nyata yang dihadapi mitra. Identifikasi kebutuhan dilakukan melalui observasi lapangan, *focus group discussion* (FGD), wawancara dengan pemerintah desa, pengelola desa wisata, pelaku UMKM, serta dokumentasi kondisi destinasi wisata Situ Darwin. Pendekatan ini memungkinkan tim memperoleh informasi yang lebih komprehensif mengenai potensi, permasalahan, serta peluang pengembangan desa wisata.

Hasil identifikasi menunjukkan bahwa Desa Wisata Pangulah Utara memiliki potensi yang cukup besar untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata berbasis masyarakat. Potensi tersebut didukung oleh keberadaan Situ Darwin sebagai daya tarik utama, lingkungan alam yang masih terjaga, keberadaan UMKM lokal, Kelompok Wanita Tani (KWT), kelompok pemuda, serta dukungan aktif pemerintah desa dalam pengembangan sektor pariwisata. Prestasi Desa Pangulah Utara sebagai Juara II Mini *Project Gapura Sapta Pesona* Tingkat Provinsi Jawa Barat Tahun 2025 juga menunjukkan adanya komitmen masyarakat dalam mengembangkan desa wisata. Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa potensi tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh sistem pengelolaan destinasi yang terstruktur sehingga peluang pengembangan ekonomi masyarakat belum dimanfaatkan secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan diskusi bersama mitra, diperoleh beberapa permasalahan utama yang menjadi prioritas penyelesaian. Pertama, pengelola belum memiliki model bisnis desa wisata yang terdokumentasi sehingga pengembangan destinasi masih berjalan secara konvensional dan belum memiliki arah pengembangan jangka panjang. Kedua, kompetensi sumber daya manusia, khususnya pemandu wisata dan pengelola destinasi, masih memerlukan penguatan terutama dalam aspek pelayanan wisata (*hospitality*), komunikasi, dan pelayanan prima (*service excellence*). Ketiga, implementasi Sapta Pesona belum dilakukan secara sistematis sehingga belum seluruh unsur pelayanan wisata memiliki standar yang seragam. Keempat, belum tersedianya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pelayanan menyebabkan proses pelayanan kepada wisatawan sangat bergantung pada pengalaman masing-masing pengelola. Selain itu, beberapa fasilitas pendukung seperti papan informasi, peta kawasan, titik layanan informasi, serta media promosi digital masih memerlukan penyempurnaan untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan.

Hasil *need assessment* tersebut kemudian dirumuskan menjadi dasar penyusunan intervensi program sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Identifikasi Kebutuhan Mitra dan Rencana Intervensi

Permasalahan Prioritas	Kebutuhan Mitra	Bentuk Intervensi	Luaran
Belum memiliki model bisnis desa wisata	Penyusunan arah pengembangan usaha	Workshop Business Model Canvas	Dokumen <i>Business Model Canvas</i>
Kompetensi pelayanan wisata belum seragam	Peningkatan kompetensi SDM	Pelatihan <i>Guide–Hospitality–Service Excellence</i>	Peningkatan kompetensi pelayanan
Implementasi Sapta Pesona belum optimal	Penguatan budaya pelayanan	Sosialisasi dan aktivasi Sapta Pesona	Komitmen budaya pelayanan
Belum tersedia SOP pelayanan	Standarisasi pelayanan wisata	Pendampingan penyusunan SOP	Dokumen SOP pelayanan wisata
Belum ada evaluasi kepuasan mitra	Monitoring keberhasilan program	Evaluasi dan survei kepuasan	Rekomendasi perbaikan berkelanjutan

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tantangan utama Desa Wisata Pangulah Utara bukan terletak pada keterbatasan potensi wisata, melainkan pada aspek tata kelola destinasi (*destination governance*) dan kapasitas kelembagaan. Kondisi ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menjelaskan bahwa keberhasilan desa wisata lebih banyak dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam mengelola potensi lokal dibandingkan dengan keberadaan sumber daya alam semata (Suhandi et al., 2022; Higgins-Desbiolles, 2021; Peeters et al., 2024). Oleh karena itu, pengembangan desa wisata memerlukan pendekatan pemberdayaan yang mampu meningkatkan kapasitas individu sekaligus memperkuat tata kelola organisasi sehingga manfaat ekonomi dapat dirasakan secara berkelanjutan.

Hasil identifikasi kebutuhan juga memperlihatkan bahwa seluruh pemangku kepentingan memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan Desa Wisata Pangulah Utara, namun masih memerlukan pendampingan dalam menyusun strategi pengembangan yang lebih sistematis. Berdasarkan kondisi tersebut, tim pengabdian mengembangkan Model Inkubasi Penguatan Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat (*Village Tourism Incubation Model-VTIM*) yang mengintegrasikan proses identifikasi kebutuhan, penguatan kapasitas, pengembangan model bisnis, penguatan tata kelola destinasi, serta monitoring dan evaluasi dalam satu siklus pendampingan. Pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan perubahan yang tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga memperkuat kelembagaan desa wisata sebagai fondasi keberlanjutan program.

Penguatan Kapasitas Pengelola Desa Wisata melalui *Guide–Hospitality–Service Excellence*

Berdasarkan hasil *need assessment*, salah satu kebutuhan utama mitra adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Meskipun Desa Wisata Pangulah Utara memiliki potensi wisata yang cukup besar, hasil observasi menunjukkan bahwa kemampuan pemandu wisata dan pengelola destinasi dalam memberikan pelayanan masih belum seragam. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pengalaman wisatawan (*visitor experience*), yang pada

akhirnya dapat berdampak pada tingkat kepuasan dan keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, tim pengabdian menyelenggarakan pelatihan *Guide-Hospitality-Service Excellence* yang dirancang menggunakan pendekatan pembelajaran partisipatif (*experiential learning*). Pelatihan tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi juga mengombinasikan diskusi interaktif, simulasi pelayanan (*role play*), studi kasus, dan praktik langsung. Materi yang diberikan meliputi konsep pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi efektif dengan wisatawan, teknik *storytelling*, etika pelayanan, penanganan keluhan (*complaint handling*), hingga peran pemandu wisata dalam membangun pengalaman wisata yang positif (Gambar 1).

Antusiasme peserta selama pelatihan menunjukkan bahwa materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka. Diskusi berlangsung aktif karena peserta tidak hanya mempelajari konsep pelayanan, tetapi juga mendiskusikan berbagai permasalahan yang selama ini dihadapi ketika menerima kunjungan wisatawan. Melalui simulasi pelayanan, peserta memperoleh pengalaman langsung mengenai cara menyambut wisatawan, menyampaikan informasi mengenai potensi desa, menangani pertanyaan pengunjung, hingga menyelesaikan keluhan secara profesional. Pendekatan praktik tersebut membantu peserta memahami bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh sikap, empati, komunikasi, dan kemampuan membangun hubungan yang baik dengan wisatawan.

Secara umum, hasil pelatihan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya pelayanan prima sebagai salah satu faktor yang menentukan daya saing destinasi wisata. Selain memperoleh pengetahuan baru, peserta juga mulai menyadari pentingnya penyusunan standar pelayanan yang seragam agar setiap wisatawan memperoleh pengalaman yang konsisten ketika berkunjung ke Desa Wisata Pangulah Utara. Temuan ini menguatkan bahwa pengembangan kapasitas sumber daya manusia merupakan prasyarat penting dalam pengelolaan desa wisata berbasis masyarakat, karena kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang paling mudah dirasakan oleh wisatawan.



Gambar 1. Pelatihan *Guide-Hospitality-Service Excellence*

Hasil tersebut sejalan dengan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) dan *hospitality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan, citra destinasi, serta niat berkunjung kembali (Li et al., 2022; Setiawan et al., 2023; Sann et al., 2023). Oleh karena itu, pelatihan *Guide-Hospitality-Service Excellence* tidak hanya meningkatkan kompetensi individu peserta, tetapi juga menjadi fondasi awal dalam membangun budaya pelayanan yang profesional di lingkungan Desa Wisata Pangulah Utara. Peningkatan kapasitas tersebut selanjutnya menjadi modal penting bagi tahapan berikutnya, yaitu penyusunan model bisnis desa wisata dan penguatan tata kelola destinasi.

Pengembangan Model Bisnis Desa Wisata melalui *Workshop Business Model Canvas*

Selain peningkatan kompetensi sumber daya manusia, hasil *need assessment* menunjukkan bahwa Desa Wisata Pangulah Utara belum memiliki model bisnis yang terdokumentasi secara sistematis. Pengelolaan destinasi masih berfokus pada aktivitas operasional sehari-hari sehingga belum terdapat perencanaan yang mampu menggambarkan hubungan antara potensi desa, segmen wisatawan, proposisi nilai, sumber pendapatan, maupun kemitraan strategis. Kondisi tersebut menyebabkan pengembangan desa wisata masih bersifat reaktif dan belum memiliki arah pengembangan jangka panjang.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, tim pengabdian melaksanakan *workshop Business Model Canvas* (BMC) (Gambar 2) sebagai instrumen penyusunan model bisnis desa wisata. Pendekatan ini dipilih karena *Business Model Canvas* mampu menyajikan keseluruhan model bisnis dalam satu kerangka yang sederhana, mudah dipahami, dan dapat dikembangkan secara partisipatif oleh seluruh pemangku kepentingan. *Workshop* dilaksanakan melalui diskusi kelompok, pendampingan, dan fasilitasi penyusunan sembilan elemen *Business Model Canvas* yang disesuaikan dengan karakteristik Desa Wisata Pangulah Utara.

Proses penyusunan BMC diawali dengan identifikasi *Customer Segments*, yaitu wisatawan keluarga, komunitas pendidikan, instansi pemerintah, komunitas pecinta alam, dan masyarakat umum yang menjadi target utama pengembangan desa wisata. Selanjutnya peserta merumuskan *Value Proposition* yang menonjolkan keunikan Situ Darwin sebagai destinasi wisata berbasis alam dan edukasi, didukung oleh produk UMKM lokal serta pengalaman wisata yang mengedepankan nilai-nilai budaya dan pemberdayaan masyarakat. Pada aspek *Channels*, peserta mengidentifikasi pemanfaatan media sosial, promosi digital, *website* desa, serta kolaborasi dengan komunitas dan pemerintah daerah sebagai media promosi utama.

Diskusi kemudian dilanjutkan pada identifikasi *Key Activities*, *Key Resources*, dan *Key Partnerships* yang diperlukan untuk mendukung operasional desa wisata. Hasil *workshop* menunjukkan bahwa pengelola mulai memahami pentingnya membangun kolaborasi dengan pemerintah daerah, perguruan tinggi, komunitas, pelaku usaha, dan media sebagai mitra strategis dalam memperkuat ekosistem desa wisata. Selain itu, peserta juga mampu mengidentifikasi potensi *Revenue Streams* yang tidak hanya berasal dari tiket masuk, tetapi juga dari paket wisata edukasi, penjualan produk UMKM, penyewaan fasilitas, serta kegiatan pelatihan dan event yang diselenggarakan di kawasan wisata.

Salah satu luaran utama kegiatan ini adalah tersusunnya *Business Model Canvas* Desa Wisata Pangulah Utara yang menjadi dokumen awal dalam penyusunan strategi pengembangan destinasi. Dokumen tersebut tidak hanya berfungsi sebagai alat perencanaan bisnis, tetapi juga menjadi media komunikasi bagi seluruh pemangku kepentingan dalam menyamakan persepsi mengenai arah pengembangan desa wisata. Dengan adanya BMC, pengelola memiliki gambaran yang lebih jelas mengenai hubungan antara kebutuhan wisatawan, potensi desa, aktivitas utama, sumber daya, hingga strategi penciptaan nilai yang dapat meningkatkan keberlanjutan ekonomi desa.

Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan *Business Model Canvas* tidak hanya meningkatkan pemahaman peserta mengenai konsep model bisnis, tetapi juga mendorong perubahan pola pikir (*entrepreneurial mindset*) pengelola desa wisata. Sebelum pendampingan, sebagian besar peserta masih memandang desa wisata sebagai tempat wisata yang hanya mengandalkan kunjungan wisatawan. Setelah *workshop*, peserta mulai memahami bahwa desa wisata merupakan sebuah sistem bisnis yang memerlukan strategi pemasaran, inovasi layanan, kolaborasi, serta pengelolaan sumber daya secara terintegrasi. Perubahan pola pikir tersebut menjadi modal penting dalam meningkatkan daya saing desa wisata di masa mendatang.

Hasil kegiatan ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa *Business Model Canvas* merupakan alat yang efektif untuk membantu organisasi berbasis komunitas dan UMKM dalam menyusun strategi bisnis yang adaptif, meningkatkan kolaborasi antar pemangku kepentingan, serta memperkuat keberlanjutan organisasi (Osterwalder & Pigneur, 2010; Suryono et al., 2025). Pendekatan ini juga sejalan dengan roadmap penelitian penulis mengenai pengembangan inovasi berbasis kebutuhan pengguna (*user-centered innovation*), yang menekankan bahwa solusi yang efektif harus disusun berdasarkan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna dan melibatkan pemangku kepentingan sejak tahap perencanaan (Dewi et al., 2024; Widiastuti et al., 2025).



Gambar 2. Workshop Business model Canvas

Penguatan Tata Kelola Destinasi melalui Implementasi Sapta Pesona

Keberhasilan pengembangan desa wisata tidak hanya ditentukan oleh kualitas atraksi wisata maupun model bisnis, tetapi juga dipengaruhi oleh tata kelola destinasi (*destination governance*) yang mampu menciptakan pengalaman wisata yang aman, nyaman, dan berkesan. Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, salah satu aspek yang masih perlu diperkuat di Desa Wisata Pangulah Utara adalah belum optimalnya implementasi Sapta Pesona sebagai budaya pelayanan serta belum tersusunnya standar pelayanan yang dapat diterapkan secara konsisten oleh seluruh pengelola.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, tim pengabdian melaksanakan sosialisasi dan pendampingan implementasi Sapta Pesona yang dipadukan dengan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan wisata (Gambar 3). Pendekatan ini dipilih karena Sapta Pesona tidak hanya berfungsi sebagai konsep pelayanan, tetapi juga sebagai budaya kerja yang membentuk perilaku masyarakat dalam menerima dan melayani wisatawan. Pendampingan dilakukan melalui diskusi partisipatif, identifikasi praktik pelayanan yang telah berjalan, serta penyusunan komitmen bersama mengenai standar pelayanan yang akan diterapkan di kawasan wisata.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta mampu mengidentifikasi berbagai aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, antara lain penyambutan wisatawan, penyediaan informasi destinasi, kebersihan lingkungan, pengelolaan fasilitas umum, serta mekanisme penanganan keluhan. Selain itu, peserta bersama tim pengabdian berhasil menyusun rancangan SOP pelayanan wisata yang memuat prosedur pelayanan pengunjung, pembagian tugas pengelola, serta mekanisme koordinasi antaranggota pengelola desa wisata. Penyusunan SOP ini menjadi langkah awal dalam membangun tata kelola destinasi yang lebih profesional dan konsisten.

Implementasi Sapta Pesona juga mendorong perubahan cara pandang masyarakat terhadap pelayanan wisata. Sebelumnya pelayanan lebih banyak dilakukan berdasarkan pengalaman masing-masing individu, sedangkan setelah pendampingan peserta mulai memahami bahwa pelayanan merupakan tanggung jawab bersama yang harus dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh unsur masyarakat. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa internalisasi nilai Sapta Pesona tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat rasa memiliki (*sense of ownership*) masyarakat terhadap keberlanjutan desa wisata.

Dari perspektif pemberdayaan masyarakat, integrasi antara Sapta Pesona dan penyusunan SOP memberikan manfaat yang lebih luas dibandingkan pelatihan pelayanan semata. Selain meningkatkan kapasitas individu, kegiatan ini juga menghasilkan perangkat tata kelola yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengelolaan destinasi. Dengan demikian, keberhasilan program tidak hanya diukur dari peningkatan pengetahuan peserta, tetapi juga dari tersedianya dokumen dan sistem yang mendukung keberlanjutan pengelolaan desa wisata.

Temuan ini memperkuat berbagai penelitian yang menjelaskan bahwa keberhasilan pengembangan desa wisata memerlukan kombinasi antara peningkatan kapasitas masyarakat, budaya pelayanan, dan tata kelola destinasi yang baik (Suhandi et al., 2022; Sann et al., 2023; Higgins-Desbiolles, 2021). Oleh karena itu, implementasi Sapta Pesona dalam kegiatan pengabdian ini tidak diposisikan sebagai kegiatan sosialisasi semata, tetapi

sebagai bagian dari strategi penguatan kelembagaan desa wisata yang mendukung terciptanya destinasi wisata yang lebih profesional, berdaya saing, dan berkelanjutan.



Gambar 3. Sosialisasi dan aktivasi Sapta Pesona

Evaluasi Efektivitas Program Berdasarkan Luaran, Outcome, dan Kepuasan Mitra

Evaluasi program dilakukan untuk menilai efektivitas pelaksanaan kegiatan pengabdian sekaligus mengidentifikasi manfaat yang dirasakan oleh mitra setelah mengikuti seluruh rangkaian pendampingan. Evaluasi tidak hanya difokuskan pada keterlaksanaan kegiatan, tetapi juga pada capaian luaran (*output*), perubahan yang terjadi pada mitra (*outcome*), serta tingkat kepuasan mitra terhadap keseluruhan program. Pendekatan evaluasi tersebut digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan pengabdian mampu memberikan manfaat yang nyata serta memiliki potensi keberlanjutan setelah program selesai dilaksanakan.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, seluruh luaran yang telah direncanakan berhasil direalisasikan. Luaran tersebut meliputi tersusunnya dokumen *Business Model Canvas* Desa Wisata Pangulah Utara, tersusunnya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pelayanan wisata, meningkatnya pemahaman peserta mengenai konsep *Guide-Hospitality-Service Excellence*, serta meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai implementasi Sapta Pesona sebagai budaya pelayanan destinasi wisata. Selain menghasilkan dokumen dan peningkatan kapasitas individu, kegiatan ini juga memperkuat koordinasi antara pemerintah desa, pengelola desa wisata, pelaku UMKM, dan masyarakat sehingga terbentuk komitmen bersama dalam mengembangkan Desa Wisata Pangulah Utara secara berkelanjutan.

Selain luaran yang bersifat *tangible*, kegiatan pengabdian juga menghasilkan perubahan pada aspek perilaku dan tata kelola organisasi. Hasil diskusi reflektif bersama peserta menunjukkan bahwa pengelola mulai memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya pelayanan wisata yang berorientasi pada pengalaman pengunjung (*visitor experience*), pentingnya penyusunan model bisnis sebagai dasar pengembangan destinasi, serta perlunya standar pelayanan yang diterapkan secara konsisten oleh seluruh pengelola. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa program tidak hanya menghasilkan peningkatan pengetahuan (*knowledge transfer*), tetapi juga mendorong perubahan pola pikir (*mindset transformation*) menuju pengelolaan desa wisata yang lebih profesional.

Efektivitas program juga diukur melalui survei kepuasan mitra yang diberikan kepada seluruh peserta setelah kegiatan selesai dilaksanakan. Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan kegiatan, dengan 65,71% responden menyatakan "Sangat Setuju" dan 34,29% responden menyatakan "Setuju", tanpa adanya respons netral maupun tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa program telah mampu memenuhi kebutuhan mitra serta memberikan manfaat yang dirasakan secara langsung oleh peserta.



Gambar 4. Hasil Umpan Balik Pengabdian kepada Masyarakat dan Mitra Kolaborator

Analisis lebih rinci menunjukkan bahwa aspek yang memperoleh apresiasi tertinggi adalah komitmen mitra untuk melanjutkan kerja sama dengan Universitas Telkom, di mana seluruh responden (100%) menyatakan sangat setuju untuk melanjutkan kolaborasi pada program berikutnya (Gambar 4). Selain itu, sebagian besar responden juga memberikan penilaian sangat positif terhadap manfaat kegiatan, kesesuaian pelaksanaan dengan kebutuhan mitra, kualitas pendampingan tim pelaksana, serta ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai rencana. Tingginya tingkat kepuasan tersebut mengindikasikan bahwa pendekatan pemberdayaan partisipatif yang diterapkan mampu menjawab kebutuhan riil masyarakat sekaligus membangun hubungan kemitraan yang kuat antara perguruan tinggi dan masyarakat.

Hasil evaluasi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan kegiatan tidak hanya diukur dari terselenggaranya pelatihan, tetapi juga dari tingkat penerimaan, manfaat, dan komitmen mitra untuk melanjutkan implementasi hasil pendampingan. Temuan tersebut menguatkan bahwa keterlibatan aktif masyarakat sejak tahap identifikasi kebutuhan hingga evaluasi mampu meningkatkan efektivitas program pemberdayaan serta memperbesar peluang keberlanjutan hasil kegiatan (Suhandi et al., 2022; Sann et al., 2023; Higgins-Desbiolles, 2021).

Implikasi Model Inkubasi Penguatan Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat

Salah satu kontribusi utama kegiatan pengabdian ini adalah tersusunnya Model Inkubasi Penguatan Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat (*Village Tourism Incubation Model-VTIM*) sebagai kerangka pelaksanaan program yang mengintegrasikan seluruh tahapan pemberdayaan masyarakat dalam satu siklus pengembangan desa wisata. Model ini dikembangkan berdasarkan hasil *need assessment* di lapangan serta pengalaman implementasi program sehingga tidak hanya berfungsi sebagai alur kegiatan, tetapi juga sebagai model konseptual yang dapat direplikasi pada pengembangan desa wisata lainnya.



Gambar 5. Model Inkubasi Penguatan Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat (*Village Tourism Incubation Model – VTIM*)

Model inkubasi Penguatan Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat dikembangkan berdasarkan prinsip *community empowerment*, *participatory development*, dan *human-centered innovation*, yang menempatkan masyarakat sebagai aktor utama dalam keseluruhan siklus pengembangan destinasi (Higgins-Desbiolles, 2021; Dewi et al., 2024; Widiastuti et al., 2025). Model ini terdiri atas enam tahapan utama, yaitu *Need Assessment*, *Participatory Planning*, *Capacity Building*, *Business Development*, *Destination Governance*, serta *Monitoring, Evaluation and Improvement* (Gambar 5). Keenam tahapan tersebut membentuk suatu siklus pemberdayaan yang saling berkaitan. Tahap *Need Assessment* berfungsi mengidentifikasi kondisi awal dan kebutuhan prioritas mitra sebagai dasar penyusunan program. Selanjutnya, *Participatory Planning* memastikan bahwa seluruh pemangku kepentingan terlibat dalam proses perencanaan sehingga tercipta rasa memiliki (*ownership*) terhadap program yang dilaksanakan.

Tahap *Capacity Building* difokuskan pada peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan *Guide-Hospitality-Service Excellence*, sedangkan tahap *Business Development* diarahkan pada penyusunan *Business Model Canvas* sebagai dasar pengembangan model bisnis desa wisata. Selanjutnya, tahap *Destination Governance* memperkuat tata kelola destinasi melalui implementasi Sapta Pesona dan penyusunan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pelayanan wisata. Seluruh tahapan tersebut kemudian dievaluasi melalui proses *Monitoring, Evaluation and Improvement* untuk memastikan bahwa hasil kegiatan dapat diimplementasikan dan terus disempurnakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berbeda dengan sebagian besar program pengabdian yang berorientasi pada pelaksanaan pelatihan secara terpisah, model inkubasi yang dikembangkan dalam kegiatan ini mengintegrasikan peningkatan kapasitas individu, pengembangan model bisnis, dan penguatan tata kelola destinasi ke dalam satu kerangka pemberdayaan masyarakat. Pendekatan tersebut memungkinkan perubahan terjadi tidak hanya pada aspek pengetahuan dan keterampilan peserta, tetapi juga pada sistem pengelolaan desa wisata secara keseluruhan. Dengan demikian, hasil kegiatan tidak berhenti pada transfer pengetahuan, tetapi menghasilkan perangkat pengelolaan yang dapat digunakan sebagai acuan pengembangan desa wisata secara berkelanjutan.

Secara konseptual, model ini menghasilkan tiga tingkat capaian. Tingkat pertama adalah output, berupa tersusunnya *Business Model Canvas*, *Standar Operasional Prosedur* (SOP), peningkatan kompetensi pelayanan wisata, serta penguatan tata kelola destinasi. Tingkat kedua adalah outcome, yaitu meningkatnya kapasitas masyarakat dalam mengelola desa wisata secara profesional dan kolaboratif. Adapun tingkat ketiga adalah impact, yaitu terwujudnya desa wisata yang lebih berdaya saing, berkelanjutan, serta mampu memberikan manfaat ekonomi dan sosial bagi masyarakat.

Model inkubasi yang dikembangkan pada kegiatan ini diharapkan tidak hanya menjadi acuan bagi Desa Wisata Pangulah Utara, tetapi juga dapat diadaptasi oleh desa wisata lain yang memiliki karakteristik serupa. Oleh karena itu, kontribusi utama kegiatan pengabdian ini tidak hanya berupa peningkatan kapasitas mitra, tetapi juga menghasilkan suatu model pemberdayaan masyarakat yang dapat direplikasi sebagai pendekatan pengembangan desa wisata berbasis masyarakat.

Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Desa Wisata Pangulah Utara, Kecamatan Kotabaru, Kabupaten Karawang berhasil meningkatkan kapasitas pengelola desa wisata melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat yang mengintegrasikan proses identifikasi kebutuhan (*need assessment*), perencanaan partisipatif (*participatory planning*), peningkatan kapasitas (*capacity building*), pengembangan model bisnis (*business development*), penguatan tata kelola destinasi (*destination governance*), serta monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan. Pendekatan tersebut mampu menjawab berbagai permasalahan utama yang dihadapi mitra, antara lain belum tersusunnya model bisnis desa wisata, belum adanya standar pelayanan yang terdokumentasi, serta masih terbatasnya kompetensi pengelola dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Program pengabdian menghasilkan beberapa luaran utama, yaitu tersusunnya *Business Model Canvas* (BMC) Desa Wisata Pangulah Utara, tersusunnya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pelayanan wisata, meningkatnya pemahaman peserta mengenai *Guide-Hospitality-Service Excellence*, serta meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap implementasi *Sapta Pesona* sebagai budaya pelayanan destinasi wisata. Selain menghasilkan luaran yang bersifat administratif, kegiatan ini juga memberikan *outcome* berupa meningkatnya kapasitas pengelola dalam merancang strategi pengembangan desa wisata, memperkuat koordinasi antar pemangku kepentingan, serta membangun komitmen bersama dalam mewujudkan tata kelola destinasi yang lebih profesional dan berkelanjutan. Tingginya tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan yang digunakan mampu menjawab kebutuhan masyarakat serta memperkuat kemitraan antara perguruan tinggi dan masyarakat.

Kontribusi utama kegiatan ini tidak hanya terletak pada pelaksanaan pelatihan dan pendampingan, tetapi juga pada pengembangan Model Inkubasi Penguatan Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat (*Village Tourism Incubation Model/VTIM*) sebagai kerangka pelaksanaan pengabdian yang mengintegrasikan seluruh tahapan pemberdayaan dalam satu siklus yang sistematis. Berbeda dengan sebagian besar kegiatan pengabdian sebelumnya yang lebih berfokus pada pelatihan pelayanan, pemasaran digital, ataupun penguatan kelembagaan secara terpisah (Suhandi et al., 2022; Sann et al., 2023), model VTIM yang dikembangkan pada kegiatan ini mengintegrasikan proses identifikasi kebutuhan, peningkatan kapasitas, pengembangan model bisnis, tata kelola destinasi, serta evaluasi berkelanjutan dalam satu siklus inkubasi. Pendekatan tersebut memungkinkan terciptanya perubahan yang tidak hanya pada tingkat individu tetapi juga pada sistem pengelolaan desa wisata (Widiastuti et al., 2025; Dewi et al., 2024).

Dengan karakteristik tersebut, model yang diusulkan tidak hanya relevan untuk Desa Wisata Pangulah Utara, tetapi juga memiliki potensi untuk direplikasi pada desa wisata lain yang memiliki karakteristik dan permasalahan serupa.

Ke depan, implementasi model inkubasi ini perlu diikuti dengan pendampingan jangka menengah dan jangka panjang, khususnya dalam pengembangan pemasaran digital, penguatan jejaring kemitraan, pengembangan paket wisata berbasis pengalaman (*experience-based tourism*), serta pengukuran dampak ekonomi dan sosial terhadap masyarakat. Selain itu, penelitian dan kegiatan pengabdian selanjutnya diharapkan dapat

menguji efektivitas model ini pada berbagai karakteristik desa wisata sehingga diperoleh model pemberdayaan masyarakat yang semakin adaptif, terukur, dan mampu mendukung pengembangan desa wisata yang berdaya saing dan berkelanjutan.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis, atas dukungan yang diberikan sehingga kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Pemerintah Desa Pangulah Utara, Pengelola Desa Wisata Situ Darwin, serta seluruh perangkat desa, pelaku UMKM, Kelompok Wanita Tani (KWT), kelompok pemuda, dan masyarakat Desa Pangulah Utara yang telah berpartisipasi aktif, memberikan dukungan, serta menjadi mitra kolaboratif dalam setiap tahapan kegiatan. Kolaborasi yang terjalin antara perguruan tinggi dan masyarakat menjadi faktor penting dalam keberhasilan program ini sekaligus diharapkan dapat menjadi fondasi bagi keberlanjutan pengembangan Desa Wisata Pangulah Utara sebagai destinasi wisata berbasis masyarakat yang berdaya saing dan berkelanjutan.

Referensi

- Ateljevic, I. (2020). *Transforming the (tourism) world for good and (re)generating the potential "new normal"*. *Tourism Geographies*, 22(3), 467–475.
- Bricker, K. S., Lackey, N. Q., & Joyner, L. (2022). *A framework for sustainable tourism development in and around national parks*. *Journal of Park and Recreation Administration*, 40(1). <https://doi.org/10.18666/JPra-2021-11113>
- Dewi, C. K., Utami, F. N., & Suryono, H. G. P. (2024, November). Transformasi Organisasi Melalui Program Inovatif dengan Pendekatan Design Thinking Bagi Tenaga Pengajar dan Staf Pendukung Our Dream Indonesia Bandung. In *The Proceeding of Community Service and Engagement (COSECANT) Seminar* (Vol. 4, No. 1, pp. 25–28).
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2021). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1–20.
- Higgins-Desbiolles, F. (2021). The “war over tourism”: Challenges to sustainable tourism in the tourism academy after COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(4), 551–569.
- Li, Z., Wang, D., Abbas, J., Hassan, S., & Mubeen, R. (2022). Tourists’ health risk threats amid COVID-19 era: Role of technology innovation, transformation, and recovery implications for sustainable tourism. *Frontiers in Psychology*, 12, Article 769175. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.769175>
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business model generation: A handbook for visionaries, game changers, and challengers*. John Wiley & Sons.
- Peeters, P., Çakmak, E., & Guiver, J. (2024). Current issues in tourism: Mitigating climate change in sustainable tourism research. *Tourism Management*, 100, Article 104820. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104820>
- Reed, M. S. (2008). Stakeholder participation for environmental management: A literature review. *Biological Conservation*, 141(10), 2417–2431.

- Sann, R., Lai, P.-C., & Chen, C.-T. (2023). Crisis adaptation in a Thai community-based tourism setting during the COVID-19 pandemic: A qualitative phenomenological approach. *Sustainability*, 15(1), Article 340. <https://doi.org/10.3390/su15010340>
- Setiawan, J., Gousander, V., & Prasetiawan, I. (2023). Unmasking the sentiments of Labuan Bajo: An Instagram-based analysis for tourism insights through VADER sentiment analysis. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 7(3), 967–976. <https://doi.org/10.33379/gtech.v7i3.2615>
- Suhandi, S., et al. (2022). *Community empowerment through tourism village development: Lessons from Indonesian tourism villages*. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*.
- Suryono, H. G. P., Silvianita, A., Hadiansah, I., & Pringgabayu, D. (2025). Penguatan entrepreneurial mindset siswa SMA Darul Hikam lewat simulasi *Business Model Canvas*. *Cahaya Pengabdian*, 2(1). <https://doi.org/10.61971/cp.v2i1.168>
- Widiastuti, R. M., et al. (2024). *Implementasi design thinking double diamond dalam pengembangan produk lanting untuk meningkatkan daya saing pada UMKM (Studi kasus: UMKM Lanting di Desa Jetis, Purworejo)*. Dalam *Prosiding Seminar Nasional Corisindo*.
- Widiastuti, R. M., & Suryono, H. G. P. (2025). Penerapan *design thinking* dalam pengembangan produk furnitur berbasis limbah kayu untuk menciptakan nilai berkelanjutan. *SISTEMIK: Jurnal Ilmiah Nasional Bidang Ilmu Teknik*, 13(2). <https://doi.org/10.53580/sistemik.v13i2.190>