



Pendampingan Peningkatan Kapasitas SDM Pariwisata di Kawasan Borobudur Kabupaten Magelang

Capacity Building Support for Tourism Human Resources in the Borobudur Area, Magelang Regency

Pranoto^{1*}, Haniek Listyorini², Gana Wuntu³

¹⁻³ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang, Indonesia

* Penulis korespondensi: pranoto@stiepari.ac.id

Riwayat artikel:

Naskah Masuk: 25 Mei 2026;

Revisi: 19 Juni 2026;

Diterima: 26 Juli 2026;

Terbit: 31 Juli 2026

Keywords: *Balkondes; Borobudur; Mentoring; Tourism Competency; Tourism Human Resources.*

Abstract. *The Borobudur area, Magelang Regency, has experienced a significant decline in tourist visits following the implementation of stricter management regulations for Borobudur Temple, including daily visitor quotas, session-based visiting systems, mandatory upanat sandal usage (since December 2023), and perceptions of high ticket prices. Tourist visits declined by more than 50 percent during the 2025 Eid holiday period compared to the previous year, impacting the entire tourism supply chain in the area. One of the identified root causes is the unpreparedness of local tourism human resources (HR) in adapting to regulatory changes and service standards. This community service activity was conducted by the STIEPARI Semarang lecturers' team through structured mentoring of 100 tourism practitioners from seven HR groups: tour guides, homestay managers, tourism transportation managers, souvenir centre managers, food and beverage managers, tourism destination managers, and Balkondes managers. The activity ran over three months (March–May 2026) using interactive lectures, workshops, demonstrations, FGDs, field simulations, and role plays, with pre- and post-test evaluations. Results showed an average competency improvement of 29.7 percent (from 49.2% to 78.9%), with the highest improvement among Balkondes managers (34.4%) and souvenir centre managers (32.6%). In addition to individual competency gains, the activity produced an institutional outcome: the establishment of the Borobudur Cross-Sector Tourism Community Forum as a coordination platform for sustainable tourism ecosystem development in the Borobudur area..*

Abstrak

Kawasan Borobudur, Kabupaten Magelang, mengalami penurunan kunjungan wisatawan yang signifikan sejak diberlakukannya regulasi pengelolaan Candi Borobudur yang lebih ketat, termasuk pembatasan kuota harian, sistem sesi kunjungan, kewajiban penggunaan sandal upanat (sejak Desember 2023), dan persepsi mahal harga tiket. Penurunan kunjungan mencapai 50% lebih pada periode Lebaran 2025 dibandingkan tahun sebelumnya, yang berdampak pada seluruh rantai pasok pariwisata di kawasan tersebut. Salah satu akar masalah yang teridentifikasi adalah ketidaksiapan sumber daya manusia (SDM) pariwisata lokal dalam menghadapi perubahan regulasi dan adaptasi layanan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan oleh tim dosen STIEPARI Semarang dalam bentuk pendampingan terstruktur kepada 100 pelaku wisata dari tujuh kelompok SDM: tour guide/pemandu wisata, pengelola homestay, pengelola transportasi wisata, pengelola pusat souvenir, pengelola akomodasi makan minum, pengelola destinasi/daya tarik wisata, dan pengelola Balkondes. Kegiatan berlangsung selama tiga bulan (Maret–Mei 2026) dengan menggunakan metode ceramah interaktif, workshop, demonstrasi, Focus Group Discussion (FGD), simulasi lapangan, dan role play, disertai evaluasi pre-test dan post-test. Hasil menunjukkan peningkatan rata-rata kompetensi peserta sebesar 29,7 persen (dari rata-rata 49,2% menjadi 78,9%), dengan peningkatan tertinggi pada pengelola Balkondes (34,4%) dan pengelola pusat souvenir (32,6%). Selain peningkatan kompetensi individual, kegiatan ini menghasilkan luaran kelembagaan berupa terbentuknya Forum Komunitas Wisata Borobudur Lintas Sektor sebagai wadah koordinasi dan pengembangan ekosistem pariwisata berkelanjutan di kawasan Borobudur.

Kata Kunci: Balkondes; Borobudur; Kompetensi Wisata; Pendampingan; SDM Pariwisata.

1. PENDAHULUAN

Kabupaten Magelang merupakan salah satu destinasi wisata budaya terpenting di Indonesia, dengan Candi Borobudur sebagai magnet utamanya. Sebagai situs Warisan Dunia UNESCO yang ditetapkan sejak 1991, Borobudur tidak hanya menjadi ikon pariwisata Jawa Tengah, tetapi juga tulang punggung perekonomian ratusan ribu warga di kawasan sekitarnya. Namun, dalam dua tahun terakhir, ekosistem pariwisata kawasan Borobudur menghadapi tekanan yang belum pernah terjadi sebelumnya.

Data Disparpora Kabupaten Magelang menunjukkan penurunan jumlah kunjungan wisatawan dari 3,4 juta (2023) menjadi 2,5 juta (2024), atau berkurang sekitar 900.000 pengunjung (Kompas, 2024). Dampak penurunan ini sangat terasa pada saat periode puncak kunjungan: libur Lebaran 2024 mencatat penurunan kunjungan lebih dari 50 persen dibandingkan Lebaran 2023, dengan lama menginap wisatawan yang menyusut dari rata-rata 10 hari menjadi hanya 3 hari (Berita Magelang/Pemkab Magelang, 2024), penurunan jumlah kunjungan wisatawan ini terus berlanjut sampai dengan tahun 2025. Bappeda dan Litbangda Kabupaten Magelang bahkan mencatat dampak penurunan terhadap perekonomian lokal mencapai 80 persen karena efek berganda (*multiplier effect*) yang sangat signifikan.

Penurunan ini tidak bersifat tunggal penyebabnya. Di antara faktor-faktor yang teridentifikasi adalah: penerapan regulasi pengelolaan Candi Borobudur yang lebih ketat melalui Peraturan Menko Marves No. 5 Tahun 2024, termasuk pembatasan kuota kunjungan 1.200 orang/hari ke struktur candi yang dibagi dalam delapan sesi; kewajiban penggunaan sandal upanat sejak Desember 2023; persepsi negatif terhadap harga tiket; serta penurunan daya beli masyarakat secara umum (Sofianto, 2018; Kompas, 2024).

Di balik faktor-faktor regulasi dan ekonomi tersebut, terdapat permasalahan struktural yang tidak kalah krusialnya: ketidaksiapan sumber daya manusia (SDM) pariwisata lokal untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Tour guide belum memahami dan mampu mengomunikasikan regulasi baru kepada wisatawan secara efektif. Pengelola homestay belum memenuhi standar Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) yang semakin dituntut wisatawan pasca pandemi. Pengelola transportasi wisata belum memiliki standar layanan yang konsisten. Pengelola pusat souvenir belum mengoptimalkan pemasaran digital. Pengelola F&B masih menghadapi tantangan konsistensi kualitas dan keamanan pangan. Pengelola destinasi dan Balkondes belum memiliki kapasitas manajerial yang memadai.

Kondisi inilah yang melatarbelakangi kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh tim dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang. STIEPARI Semarang, yang telah menjadi perguruan tinggi pariwisata peringkat pertama Indonesia dalam jumlah hibah penelitian dan pengabdian masyarakat berdasarkan data DRTPM Diktiristek (STIEPARI, 2025), memiliki tanggung jawab akademik dan sosial untuk berkontribusi nyata pada pemulihan dan peningkatan kualitas ekosistem pariwisata di kawasan Borobudur.

Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah: (1) meningkatkan pemahaman dan kompetensi SDM pariwisata di kawasan Borobudur terkait regulasi terbaru pengelolaan Candi Borobudur; (2) meningkatkan kualitas layanan dan standar operasional pada tujuh kelompok SDM pariwisata yang menjadi mitra; (3) memperkuat kapasitas digital marketing dan promosi wisata berbasis teknologi; dan (4) membangun ekosistem kolaborasi lintas sektor antarpelaku wisata kawasan Borobudur.

2. KAJIAN PUSTAKA

SDM Pariwisata dan Daya Saing Destinasi

Sumber daya manusia pariwisata merupakan salah satu faktor determinan utama dalam daya saing suatu destinasi. Kemenparekraf (2023) menegaskan bahwa kualitas SDM pariwisata secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, yang pada gilirannya mendorong niat untuk kembali berkunjung (*revisit intention*) dan merekomendasikan destinasi kepada orang lain (*word-of-mouth*). Dalam konteks pariwisata berbasis warisan budaya seperti Borobudur, kemampuan SDM lokal untuk menginterpretasikan nilai-nilai warisan dan memberikan pelayanan yang autentik menjadi sangat kritis.

Listyorini et al. (2022) dalam studi pengabdian masyarakat di Desa Wisata Cikaso, Kuningan Jawa Barat, menemukannya bahwa permasalahan utama yang dihadapi pelaku wisata desa adalah lemahnya kelembagaan dan ketidakmampuan dalam mengelola kondisi yang sangat mirip dengan yang ditemui di kawasan Borobudur. Kegiatan pendampingan dengan metode ceramah, *Focus Group Discussion*, simulasi, dan *role play* lapangan terbukti efektif dalam memperkuat kapasitas manajerial dan kelembagaan (Listyorini, Aryaningtyas, Wuntu & Aprilliyani, 2022).

Pranoto, Sukrisno, & Supriyanto (2023) dalam kajian mereka tentang manajemen strategis pariwisata menyatakan bahwa peningkatan kompetensi SDM pariwisata merupakan prasyarat penting bagi transformasi destinasi dari ketergantungan tunggal pada satu atraksi

menuju ekosistem wisata yang resilien dan beragam (Pranoto, Sukrisno & Dwijaningtyas, 2023).

Pendampingan Masyarakat dan Peningkatan Kompetensi Wisata

Pendampingan (*mentoring*) dalam konteks pengabdian masyarakat pariwisata mengacu pada proses terstruktur di mana fasilitator ahli (dalam hal ini dosen) memberikan bimbingan, pelatihan, dan pembinaan kepada pelaku wisata komunitas dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja usaha wisata mereka. Andini et al. (2024) dalam tinjauan literatur sistematis terhadap 57 artikel pengabdian di desa wisata Indonesia menemukan bahwa pelatihan yang paling umum dan efektif mencakup pemasaran digital, pelatihan bahasa, dan pengelolaan produk wisata, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan daya saing destinasi dalam menarik wisatawan (Andini et al., 2024).

Dalam konteks *homestay* dan akomodasi wisata berbasis komunitas, pelatihan *service excellence* dan standar CHSE telah terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi pengelola. Studi pada 25 pengelola *homestay* di Dusun Kamojang, Bandung menunjukkan bahwa 96% peserta mengalami peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang signifikan setelah mengikuti pelatihan *service excellence* dan tata graha berbasis pre-test dan post-test (Pelatihan Peningkatan Kualitas SDM Bidang Pariwisata, 2022). Hasil serupa ditemukan pada *studi pelatihan pengelolaan homestay di Bintan, di mana metode ceramah interaktif, workshop, demonstrasi, role play*, dan evaluasi pre/post-test menghasilkan peningkatan pemahaman yang terukur dan bermakna (KRIDA CENDEKIA, 2025).

Balkondes dan Pengembangan Komunitas Wisata Borobudur

Balai Ekonomi Desa (Balkondes) adalah program strategis pemerintah yang mendirikan 20 balai ekonomi di 20 desa di kawasan Borobudur dengan dukungan BUMN sebagai sponsor. Program ini bertujuan meningkatkan kapabilitas masyarakat desa dalam mengelola potensi wisata dan menciptakan produk berkualitas, sekaligus menyediakan *homestay* untuk wisatawan. Janata & kawan-kawan (2023) dalam studi mereka tentang program Balkondes menemukan bahwa meskipun program ini memiliki potensi besar, partisipasi masyarakat masih perlu ditingkatkan melalui pengembangan kapasitas yang sistematis termasuk sosialisasi, pelatihan keterampilan dasar, dan pelibatan masyarakat sesuai kemampuan (SEIKO: Journal of Management & Business, 2023)

Dalam konteks yang lebih luas, Sofianto (2018) menegaskan bahwa solusi pengelolaan kawasan pariwisata Borobudur adalah mengubah paradigma dari model yang berpusat pada candi (*monument-centric*) menuju pelibatan aktif komunitas sebuah transformasi yang

meniscayakan peningkatan kapasitas SDM lokal secara masif dan berkelanjutan (Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah, 2018)

Pariwisata Berbasis Komunitas dan Pemberdayaan Lokal

Konsep *Community-Based Tourism* (CBT) menempatkan komunitas lokal sebagai subjek aktif dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan pariwisata bukan sekadar objek atau penerima manfaat pasif. Listyorini (2025) dalam studi terbarunya di *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research* mengembangkan kerangka *Decision Support System* (DSS) untuk pengembangan CBT, menekankan bahwa proses pengambilan keputusan yang partisipatif merupakan kunci keberhasilan wisata berbasis komunitas (Listyorini et al., 2025).

Gana Wuntu & Marhendi (2023) dalam kajian mereka tentang pengembangan desa wisata olahraga berbasis komunitas di Cijagamulya, Kabupaten Kuningan, menemukan bahwa produk wisata lokal yang berbasis kearifan lokal menjadi fondasi keunggulan kompetitif yang berkelanjutan sebuah temuan yang relevan untuk pengembangan produk wisata di kawasan Borobudur (ICTMT, 2023).

3. METODE PELAKSANAAN

Waktu, Tempat, dan Mitra Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada bulan Maret hingga Mei 2026 di kawasan Borobudur, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah, dengan melibatkan 100 pelaku wisata dari tujuh kelompok SDM pariwisata yang beroperasi di wilayah Kecamatan Borobudur, Salaman, Mungkid, dan Kajoran. Lokasi kegiatan meliputi *Tourism Information Centre* (TIC) Borobudur, Balkondes Danurejo, Balkondes Borobudur, Balai Desa Wringinputih, dan Aula Disparpora Kabupaten Magelang. Mitra kegiatan adalah Disparpora Kabupaten Magelang, pengelola 20 Balkondes, komunitas VW Safari Borobudur, Pokdarwis kawasan Borobudur, dan PHRI Kabupaten Magelang.

Sasaran Kegiatan

Tabel 1 menyajikan rincian profil peserta dan distribusi kegiatan per kelompok SDM pariwisata.

Tabel 1. Profil Peserta Kegiatan Pendampingan SDM Pariwisata.

Kelompok SDM Pariwisata	Jumlah Peserta	Lokasi Kegiatan	Durasi Pendampingan
Tour Guide / Pemandu Wisata	28 orang	Kec. Borobudur	3 hari
Pengelola Homestay	35 orang	Kec. Borobudur & Salaman	3 hari
Pengelola Transportasi Wisata	22 orang	Kec. Borobudur	2 hari

Pengelola Pusat Souvenir / Oleh-oleh	30 orang	Kec. Borobudur	2 hari
Pengelola Akomodasi Makan Minum (F&B)	25 orang	Kec. Borobudur & Mungkid	3 hari
Pengelola Destinasi / Daya Tarik Wisata	20 orang	Kec. Borobudur & Kajoran	2 hari
Pengelola Balkondes	40 orang	20 Desa, Kec. Borobudur	3 hari
TOTAL	200 orang	Kab. Magelang	3 bulan

Sumber: Data primer kegiatan pengabdian masyarakat STIEPARI Semarang, 2026

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pendampingan dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif dan *experiential learning*, menggunakan kombinasi metode berikut: (1) ceramah interaktif dengan narasumber dosen STIEPARI yang kompeten di bidangnya; (2) workshop dan praktik langsung (*hands-on*) yang menekankan penerapan keterampilan dalam situasi nyata; (3) *Focus Group Discussion* (FGD) untuk menggali permasalahan spesifik dan merumuskan solusi partisipatif; (4) simulasi lapangan, terutama untuk tour guide dalam mempraktikkan narasi interpretasi warisan budaya; (5) *role play* untuk skenario pelayanan tamu, penanganan komplain, dan situasi darurat; dan (6) pendampingan individual berbasis kebutuhan spesifik usaha masing-masing peserta.

Evaluasi dilakukan melalui metode pre-test dan post-test dengan instrumen kuesioner terstandar yang mengukur tiga dimensi: (a) pengetahuan (kognitif) terkait regulasi, standar, dan prosedur; (b) sikap (afektif) terkait pelayanan, etika, dan nilai-nilai pariwisata berkelanjutan; dan (c) keterampilan (psikomotorik) yang dinilai melalui observasi selama simulasi dan role play. Peningkatan kompetensi dikategorikan sebagai 'Sangat Signifikan' jika peningkatan > 30%, 'Signifikan' jika 20–30%, dan 'Cukup Signifikan' jika < 20%.

Materi Pendampingan

Tabel 2 menyajikan rincian materi pendampingan dan metode yang digunakan untuk masing-masing kelompok SDM pariwisata.

Tabel 2. Materi dan Metode Pendampingan per Kelompok SDM.

Kelompok SDM	Materi Pendampingan Utama	Metode
Tour Guide / Pemandu Wisata	Regulasi terbaru Borobudur (Permenko Marves No.5/2024); narasi konservasi; bahasa Inggris dasar pariwisata; digital storytelling; etika pemandu; SOP pendampingan wisatawan	Ceramah, role play, simulasi lapangan, FGD
Pengelola Homestay	Standar CHSE; manajemen tamu; housekeeping dasar; registrasi digital; pelayanan prima (service excellence); tata graha; food safety	Workshop, demonstrasi praktik, role play, pre/post-test
Pengelola Transportasi Wisata	Keselamatan transportasi wisata; etika pengemudi wisata; aplikasi digital booking; tarif transparan; SOP protokol wisatawan; komunikasi dasar bahasa Inggris	Ceramah interaktif, simulasi, diskusi kelompok
Pengelola Pusat Souvenir	Pemasaran digital (Instagram, TikTok, Shopee); branding produk lokal; penetapan	Workshop, praktik langsung, pendampingan individu

Pengelola F&B (Makan Minum)	harga; packaging kreatif; negosiasi dengan wisatawan mancanegara; label halal produk Standar keamanan pangan (food safety HACCP); konsistensi produk; menu engineering; halal certification; pelayanan meja; pemasaran kuliner digital; UMKM F&B scaling	Demonstrasi, praktik memasak, pengujian produk, FGD
Pengelola Destinasi / DTW	Manajemen pengunjung; interpretasi warisan budaya; SOP keselamatan wisatawan; digitalisasi tiket dan informasi; pengelolaan sampah; branding destinasi	Studi kasus, field visit, FGD, simulasi
Pengelola Balkondes	Manajemen usaha Balkondes; pengembangan produk ekonomi kreatif lokal; standar pelayanan tamu; kolaborasi dengan komunitas desa; pemasaran digital; pelaporan keuangan sederhana	Ceramah, workshop, pendampingan BumDes, role play

Sumber: Kurikulum pendampingan STIEPARI Semarang, 2026

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Awal SDM Pariwisata di Kawasan Borobudur

Asesmen awal yang dilakukan melalui survei, FGD, dan observasi lapangan pada Maret 2025 mengidentifikasi sejumlah kondisi yang memprihatinkan di kalangan SDM pariwisata kawasan Borobudur. Pertama, sebagian besar tour guide (74%) belum memahami secara lengkap isi Permenko Marves No. 5 Tahun 2024 dan perubahan regulasi Borobudur terkini, sehingga tidak dapat menjelaskan kepada wisatawan mengapa ada pembatasan kunjungan, pembagian sesi, dan kewajiban upanat. Kondisi ini selaras dengan temuan Pranoto et al. (2023) yang menekankan bahwa kesiapan SDM dalam menghadapi perubahan regulasi pariwisata merupakan faktor kritis yang sering diabaikan dalam perencanaan kebijakan pariwisata.

Kedua, hanya 31% pelaku wisata aktif menggunakan media sosial untuk promosi usaha mereka, dan sebagian besar masih mengandalkan pemasaran dari mulut ke mulut (*word of mouth*) tradisional. Ketiga, 68% pengelola homestay dan F&B belum memiliki pemahaman yang memadai tentang standar CHSE, yang menjadi semakin krusial di era pasca pandemi. Keempat, koordinasi antarpelaku wisata sangat minimal tidak ada forum komunikasi rutin yang mempertemukan *tour guide*, pengelola *homestay*, transportasi wisata, souvenir, F&B, dan Balkondes dalam satu ekosistem yang terintegrasi.

Proses dan Dinamika Pendampingan

Pendampingan berlangsung dalam tiga fase. Fase pertama (Maret 2026) berfokus pada orientasi dan *awareness building*: memperkenalkan regulasi terbaru Borobudur, membangun kesadaran tentang pentingnya adaptasi, dan mengidentifikasi kebutuhan spesifik masing-masing kelompok melalui FGD partisipatif. Fase kedua (April 2026) merupakan inti pendampingan: pelatihan kompetensi teknis dan praktis melalui workshop, simulasi, dan role

play intensif. Fase ketiga (Mei 2026) berfokus pada konsolidasi: pendampingan individual, evaluasi hasil, dan pembentukan Forum Komunitas Wisata Borobudur Lintas Sektor.

Dinamika yang menarik terjadi pada sesi pendampingan *tour guide*: mayoritas peserta awalnya merasa regulasi upanat dan pembatasan kunjungan hanya menghambat pekerjaan mereka. Namun, setelah sesi simulasi di mana mereka mempraktikkan narasi interpretasi konservasi kepada sesama peserta, pemahaman mereka bergeser secara signifikan. Sebagian besar peserta kemudian mengakui bahwa regulasi ini justru memberikan nilai tambah bagi pengalaman wisatawan sebuah pergeseran pola pikir yang krusial. Temuan ini sejalan dengan argumen Listyorini (2025) bahwa proses pengambilan keputusan partisipatif, bukan *top-down*, adalah kunci penerimaan dan implementasi kebijakan yang efektif dalam konteks CBT.

Pada kelompok pengelola Balkondes, pendampingan menghadapi tantangan unik: sebagian peserta merasakan ketidakharmonisan antara visi pengelola Balkondes dengan kepentingan Pemerintah Desa dan BUMDes, sebuah permasalahan yang juga dicatat oleh Janata et al. (2023). Tim STIEPARI memfasilitasi dialog multi-pihak yang melibatkan perwakilan pengelola Balkondes, kepala desa, dan perwakilan Disparpora Kabupaten Magelang, yang menghasilkan kesepakatan tentang pembagian peran dan mekanisme koordinasi yang lebih jelas.

Hasil Evaluasi Peningkatan Kompetensi

Tabel 3 menyajikan hasil evaluasi pre-test dan post-test untuk seluruh kelompok SDM pariwisata peserta pendampingan.

Tabel 3. Hasil Pre-Test dan Post-Test Peserta Pendampingan.

Kelompok SDM Pariwisata	Rata-rata Pre-Test (%)	Rata-rata Post-Test (%)	Peningkatan (%)	Kategori Peningkatan
Tour Guide / Pemandu Wisata	52,4	81,7	+29,3	Signifikan
Pengelola Homestay	47,8	79,3	+31,5	Sangat Signifikan
Pengelola Transportasi Wisata	55,1	78,6	+23,5	Signifikan
Pengelola Pusat Souvenir	44,3	76,9	+32,6	Sangat Signifikan
Pengelola F&B (Makan Minum)	49,6	80,4	+30,8	Sangat Signifikan
Pengelola Destinasi / DTW	51,2	77,8	+26,6	Signifikan
Pengelola Balkondes	43,7	78,1	+34,4	Sangat Signifikan
RATA-RATA KESELURUHAN	49,2	78,9	+29,7	Signifikan

Sumber: Data primer evaluasi kegiatan pendampingan STIEPARI Semarang, 2026

Data pada Tabel 3 menunjukkan peningkatan kompetensi yang konsisten dan bermakna di seluruh kelompok SDM pariwisata, dengan rata-rata keseluruhan peningkatan sebesar 29,7 persen. Peningkatan tertinggi terjadi pada kelompok pengelola Balkondes (34,4%), diikuti pengelola pusat souvenir (32,6%), pengelola homestay (31,5%), dan pengelola F&B (30,8%). Tingginya peningkatan pada kelompok Balkondes dan souvenir menunjukkan bahwa

kelompok ini memiliki gap kompetensi awal yang besar, sekaligus membuktikan bahwa pendampingan intensif dapat menutup gap tersebut secara efektif.

Hasil ini sejalan dengan temuan berbagai studi pengabdian masyarakat pariwisata serupa. Studi pada pengelola homestay di Dusun Kamojang, Bandung menemukan bahwa 96% peserta mengalami peningkatan pengetahuan dan keterampilan setelah pelatihan *service excellence* dan tata graha (Researchgate, 2022). Studi peningkatan kompetensi SDM pariwisata di Desa Wisata Cikolelet, Banten juga menunjukkan hasil yang mengarah ke perubahan positif setelah program pelatihan (Researchgate, 2022). Peningkatan pelatihan kesiapsiagaan pada karyawan sektor pariwisata bahkan mencatat kenaikan pengetahuan sebesar 52,9 persen dari pre-test ke post-test (Abdi Widya, 2025).

Perubahan Kondisi Sebelum dan Sesudah Pendampingan

Tabel 4 menyajikan perbandingan kondisi sebelum dan sesudah pendampingan secara kualitatif berdasarkan observasi tim dan laporan peserta.

Tabel 4. Perbandingan Kondisi SDM Pariwisata Sebelum dan Sesudah Pendampingan.

Aspek	Sebelum Pendampingan	Sesudah Pendampingan
Pengetahuan regulasi baru Borobudur	Mayoritas peserta (74%) tidak mengetahui isi Permenko Marves No.5/2024 secara lengkap	90% peserta memahami dan mampu menjelaskan regulasi kunjungan, upanat, dan sistem sesi kepada wisatawan
Kemampuan digital marketing	Hanya 31% pelaku wisata aktif menggunakan media sosial untuk promosi usaha	83% peserta aktif mengelola akun Instagram/TikTok dan Marketplace usaha wisata mereka
Standar CHSE dan food safety	68% homestay dan F&B belum memiliki sertifikasi atau pemahaman standar CHSE/food safety	75% peserta telah menerapkan prosedur CHSE dasar dan memahami pentingnya sertifikasi halal
Kemampuan pelayanan prima	Pelayanan tamu masih bersifat reaktif; 65% tidak memiliki SOP tertulis	82% usaha wisata telah menyusun atau mengadaptasi SOP pelayanan tamu sesuai kategori usaha masing-masing
Kolaborasi ekosistem wisata	Koordinasi antarpelaku wisata sangat minimal; tidak ada forum komunikasi rutin	Terbentuknya Forum Komunitas Wisata Borobudur lintas sektor yang beranggotakan 200 peserta pendampingan

Sumber: Observasi tim dosen STIEPARI dan laporan peserta, 2026

Di luar peningkatan kompetensi individual, kegiatan pengabdian masyarakat ini menghasilkan luaran kelembagaan yang sangat penting: terbentuknya Forum Komunitas Wisata Borobudur Lintas Sektor beranggotakan seluruh 100 peserta pendampingan. Forum ini menjadi platform koordinasi rutin antarpelaku wisata yang mencakup semua elemen rantai pasok pariwisata kawasan Borobudur sebuah terobosan yang selama ini sangat dibutuhkan namun belum pernah terwujud. Pranoto, Sukrisno, & Listyorini (2023) menyatakan bahwa integrasi antaraktor dalam ekosistem wisata merupakan prasyarat bagi keberlanjutan kinerja destinasi wisata, dan pembentukan forum lintas sektor seperti ini merupakan implementasi nyata dari prinsip tersebut.

Dampak Terhadap Pemulihan Pariwisata Kawasan Borobudur

Meski dampak jangka panjang dari pendampingan ini masih membutuhkan monitoring berkelanjutan, indikator-indikator awal pemulihan sudah mulai terlihat. Pengelola Balkondes yang mengikuti pendampingan melaporkan peningkatan kunjungan tamu rata-rata 18–25% pada bulan April–Mei 2026 dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Beberapa pengelola homestay yang sebelumnya berjuang mendapatkan tamu kini mulai menerima pemesanan melalui platform digital Airbnb dan Tiket.com setelah mengikuti sesi pendampingan digital marketing.

Kelompok *tour guide* yang telah mampu mengkomunikasikan nilai konservasi Borobudur secara efektif melaporkan meningkatnya apresiasi tamu terhadap penjelasan regulasi upanat dan sistem sesi sebuah pergeseran persepsi yang penting untuk memulihkan citra Borobudur sebagai destinasi yang layak dan bernilai. Hal ini konsisten dengan temuan Wuntu & Marhendi (2023) bahwa produk wisata berbasis kearifan lokal yang dikomunikasikan secara efektif menjadi keunggulan kompetitif yang tidak mudah ditiru pesaing.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil membuktikan bahwa pendampingan terstruktur dan sistematis oleh dosen STIEPARI Semarang kepada 100 pelaku wisata dari tujuh kelompok SDM pariwisata di kawasan Borobudur, Kabupaten Magelang, menghasilkan peningkatan kompetensi yang signifikan dan terukur. Rata-rata peningkatan kompetensi sebesar 29,7% (dari 49,2% menjadi 78,9%) menunjukkan bahwa program pelatihan intensif selama tiga bulan mampu mengatasi gap kompetensi yang sebelumnya menjadi hambatan utama adaptasi SDM pariwisata terhadap perubahan regulasi dan tuntutan kualitas layanan.

Di luar angka peningkatan kompetensi, kegiatan ini menghasilkan luaran kelembagaan yang berpotensi memberikan dampak jangka panjang: terbentuknya Forum Komunitas Wisata Borobudur Lintas Sektor sebagai wadah koordinasi dan kolaborasi antarpelaku wisata yang selama ini tidak ada. Forum ini diharapkan menjadi embrio ekosistem pariwisata yang lebih resilien, kolaboratif, dan berkelanjutan di kawasan Borobudur.

Temuan kegiatan ini sekaligus memvalidasi argumen bahwa penurunan kunjungan wisatawan di kawasan Borobudur tidak semata-mata disebabkan oleh faktor regulasi dan harga, tetapi juga oleh ketidaksiapan SDM lokal untuk beradaptasi. Investasi dalam peningkatan kapasitas SDM pariwisata, apabila dilakukan secara terstruktur dan partisipatif, dapat menjadi jembatan yang efektif antara kebijakan konservasi dan keberlanjutan ekonomi komunitas.

Saran

Berdasarkan temuan kegiatan ini, terdapat beberapa rekomendasi. Bagi Disparpora Kabupaten Magelang, disarankan untuk mengadopsi kurikulum pendampingan yang telah dikembangkan STIEPARI sebagai modul pelatihan SDM pariwisata resmi dan menjadikannya program reguler tahunan dengan skema *co-financing* antara pemerintah daerah, BUMN pengelola kawasan, dan perguruan tinggi. Bagi STIEPARI Semarang, disarankan untuk mengembangkan program Praktek Kerja Lapangan (PKL) tematik berbasis pendampingan pariwisata Borobudur secara berkelanjutan, dengan menghubungkan mahasiswa dengan mitra usaha wisata yang telah terbentuk jaringannya melalui forum lintas sektor. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi longitudinal guna mengukur dampak jangka panjang pendampingan terhadap kinerja usaha wisata dan pemulihan kunjungan di kawasan Borobudur, dengan menggunakan indikator kuantitatif seperti pendapatan usaha, jumlah kunjungan tamu, rating ulasan online, dan lama tinggal wisatawan.

DAFTAR REFERENSI

- Andini, N., et al. (2024). Program pelatihan dalam pengabdian masyarakat di desa wisata Indonesia: Tinjauan literatur sistematis. *Al Khidma: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. <https://jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/Al-khidma/article/view/4149>
- Berita Magelang / Pemkab Magelang. (2024, 25 April). Libur Lebaran 2024, kunjungan wisatawan di Kabupaten Magelang turun 50 persen. <https://www.magelangkab.go.id/home/detail/libur-lebaran-2024-kunjungan-wisatawan-di-kabupaten-magelang-turun-50-persen/6264>
- Detik Jateng. (2024, 17 April). Target kunjungan wisatawan Candi Borobudur saat libur Lebaran tak tercapai. <https://www.detik.com/jateng/wisata/d-7296938/target-kunjungan-wisatawan-candi-borobudur-saat-libur-lebaran-tak-tercapai>
- Janata, A., Santoso, A., & Fitriyah, N. (2023). Program Balai Ekonomi Desa (Balkondes) sebagai pengembangan masyarakat desa di wilayah Kecamatan Borobudur. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1). <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/5267>
- Kompas Regional. (2024, 16 Desember). Jumlah kunjungan wisatawan di Magelang turun hingga 900.000, apa penyebabnya? <https://regional.kompas.com/read/2024/12/16/114238978/jumlah-kunjungan-wisatawan-di-magelang-turun-hingga-900000-apa-penyebabnya>
- KRIDA CENDEKIA. (2025). Pelatihan pengelolaan homestay berbasis manajemen bisnis bagi pengelola homestay di Bintan. *KRIDA CENDEKIA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. <https://kridacendekia.com/index.php/jkc/article/view/314>
- Listyorini, H., & Dewi, I.K. (2023). Membangun ekosistem ekonomi kreatif melalui kelembagaan, aspek legal dan pemasaran menuju rintisan desa kreatif. *JMM: Jurnal Masyarakat Mandiri*. <https://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm/article/view/14726>

- Listyorini, H., Aryaningtyas, A.T., Wuntu, G., & Aprilliyani, R. (2022). Merintis desa wisata, menguatkan kerjasama badan usaha milik desa dan kelompok sadar wisata. *KACANEGARA: Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 5(1), 67–74. <https://doi.org/10.28989/kacanegara.v5i1.1076>
- Listyorini, H., Bujdosó, Z., & Dávid, L.D. (2025). Decision support systems for developing community-based tourism. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*. <https://doi.org/10.1080/13032917.2025.2591873>
- Magelang Ekspres. (2025, September). Kunjungan ke Candi Borobudur turun hingga 30 persen, imbas pembatasan. <https://magelangekspres.disway.id/kabupaten-magelang/read/673440/kunjungan-ke-candi-borobudur-turun-hingga-30-persen-imbas-pembatasan>
- Mahanani, Y.P., & Listyorini, H. (2021). Pengembangan pariwisata berbasis masyarakat guna meningkatkan perekonomian masyarakat lokal di Desa Wisata Cempaka, Bumijawa, Kabupaten Tegal. *Seminar Nasional Teknologi dan Multidisiplin Ilmu (SEMNASTEKMU)*, 1(1), 351.
- Meningkatkan kesiapsiagaan karyawan sektor pariwisata melalui pelatihan bantuan hidup dasar. (2025). *Abdi Widya: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. <https://jurnal2.isi-dps.ac.id/index.php/abdiwidya/article/view/5428>
- Pelatihan peningkatan kualitas SDM bidang pariwisata di Desa Wisata Cikolelet Serang Banten. (2022). ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/328657198_Pelatihan_Peningkatan_Kualitas_SDM_Bidang_Pariwisata_di_Desa_Wisata_Cikolelet_Serang_Banten
- Pranoto, P., Sukrisno, S., & Dwijaningtyas, S. (2023). [Judul artikel manajemen strategis pariwisata]. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 2(1), 527–536. <https://doi.org/10.55606/jempper.v2i1.4238>
- Pranoto, P., Sukrisno, S., Supriyanto, S., Listyorini, H., Soehari, H., & Kundori, K. (2024). The impact of social concepts on adventure tourism participation: A mixed method study. *Journal of Management and Business Review*. <https://jmbr.ppm-school.ac.id/index.php/jmbr/article/view/652>
- Sofianto, A. (2018). Strategi pengembangan kawasan pariwisata nasional Borobudur. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 16(1), 27–44. <https://ejournal.jatengprov.go.id/index.php/jurnaljateng/article/view/755>
- STIEPARI. (2025). STIEPARI Semarang tempati peringkat pertama perguruan tinggi pariwisata di Indonesia. <https://stiepari.ac.id/stiepari-semarang-tempati-peringkat-pertama-perguruan-tinggi-pariwisata-di-indonesia/>
- Suherman, P., Widiatmaka, F.P., Sugiarto, S., Novitaningtyas, I., & Sukrisno, S. (2024). Resilience in tourism-based SMEs driven by initiatives and strategies through share value relational capital viewed from a resource-based theory perspective. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11, 1128. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03607-z>
- Wuntu, G., & Marhendi, M. (2023). Development of a community-based sports tourism village and local wisdom product as a basis for competitive advantage in Cijagamulya Village, Kuningan Regency. *International Conference on Digital Advanced Tourism Management and Technology*, 1(2). <https://ictmt.stiepari.org/index.php/journal/article/view/41>