



UNIVERSITAS
PANCASILA
"A PLACE TO CREATE YOUR SUCCESS"



MEMBANGUN KAPASITAS MASYARAKAT UNTUK MENERIMA WISATAWAN DAN MENAWARKAN PELAYANAN

Hindun Nurhidayati

Mendesain Program CBT yang menarik

Prinsip mengembangkan produk CBT

1. Target pasar yang utama :
Karakteristik wisatawan,
ekspektasi wisatawan, dll



2. Mengembangkan CBT
menjadi tema khusus yang
fokus pada aspek tertentu,
seperti kuliner, trekking
hutan, kehidupan
masyarakat, dll.

Kriteria mendesain program CBT yang menarik

Kenyamanan dan hal “tidak biasa” yang akan diterima wisatawan. Ini adalah orang, aktivitas dan tempat yang spesial.

Wisatawan mencari pengalaman. Mereka ingin bertemu masyarakat lokal dan menggunakan **5 panca inderanya**.

Wisatawan biasanya senang mempunyai kesempatan untuk belajar dari masyarakat lokal, seperti *storytelling*, observasi atau berkeliling kawasan.

Faktor keselamatan merupakan hal utama. Identifikasi semua resiko dan pengelolaan resiko

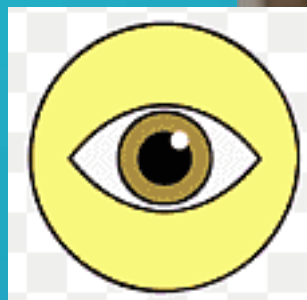
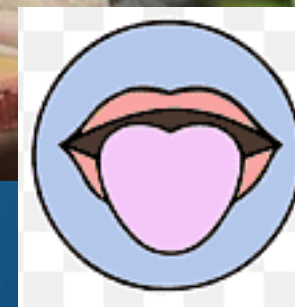
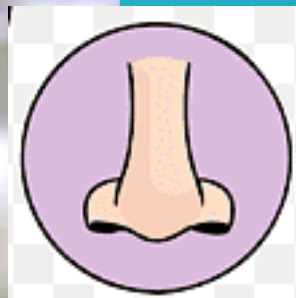
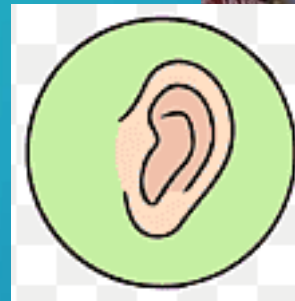
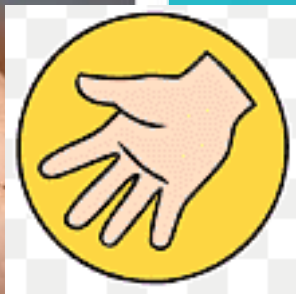
Program CBT tidak terlalu mahal. Tidak memasukkan semua kegiatan khususnya yang membutuhkan pembiayaan mahal seperti kegiatan budaya, khususnya untuk grup kecil.

Alur kegiatan sangat penting. Dimulai dari hal yang simbolis, seperti candi atau tempat bersejarah, sehingga dapat memberikan pendahuluan mengenai sejarah masyarakat dan cara hidup. Kemudian ke detail rumah tangga.

Pengaturan waktu. Waktu terbaik adalah siang hari.

Penentuan rute. Memperhatikan titik dimana wisatawan dapat beristirahat, makan, dll

Memperhatikan pengaruh iklim terhadap program. Seperti banjir, longsor, dll

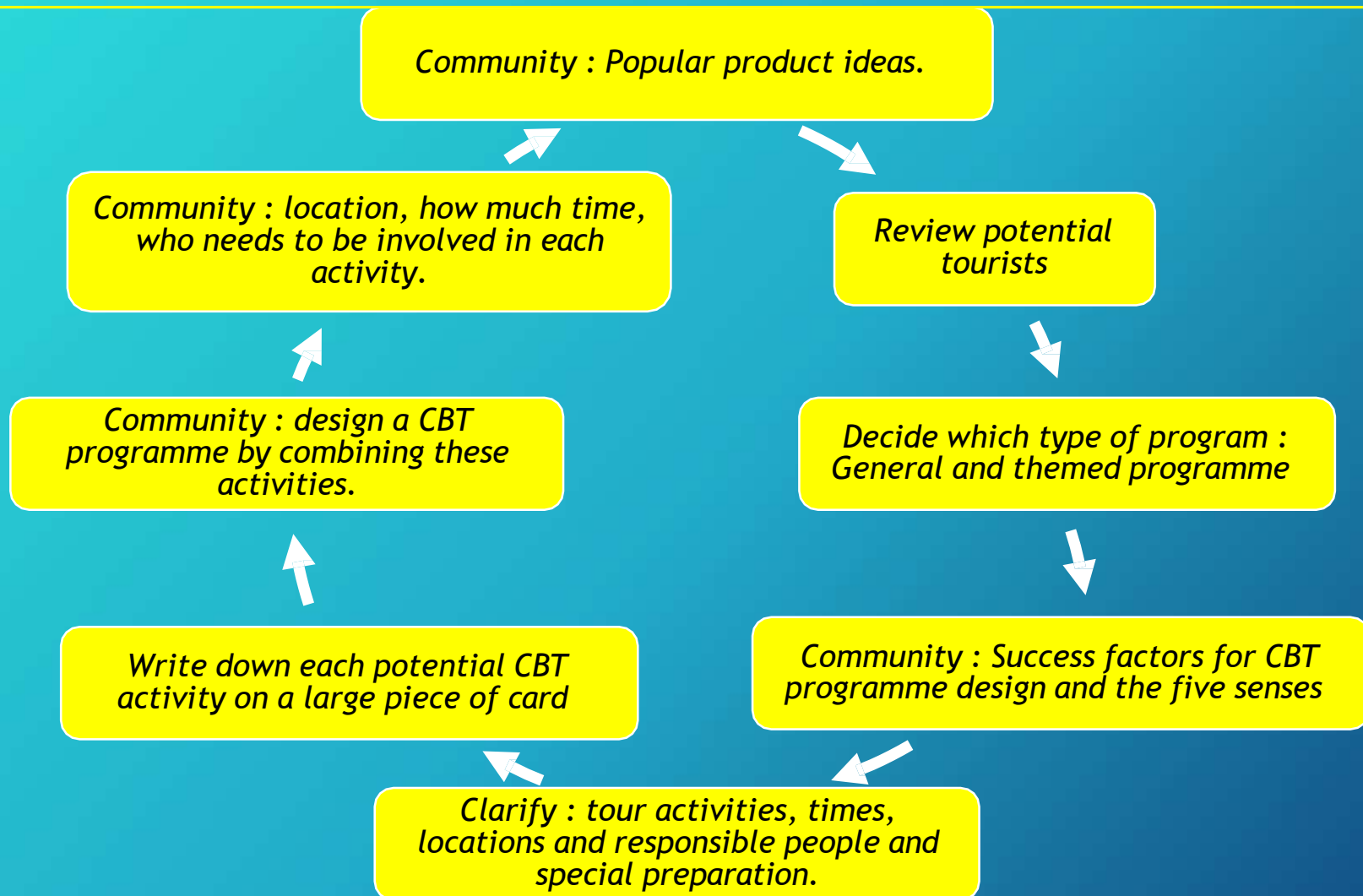


Diskusi Kelompok

- ❖ Berikut adalah video dari *Tourism Authority of Thailand* (TAT). Dibagi menjadi kelompok kecil (5-6 orang), lalu identifikasi pada program ini apa saja penggunaan panca inderanya:
 - 1) Apa yang dilihat...
 - 2) Apa yang didengar....
 - 3) Dll
- ❖ Lalu presentasikan.

<https://www.youtube.com/watch?v=PE3QTikx0JI>

Memandu masyarakat untuk mendesain Program CBT



Bagaimana memandu masyarakat untuk mendesain Program CBT yang menarik ?

Training preparation and session planning



Objective



Time	Content What?	Process How?	Media / materials	Team Who?	Comment



Membangun Kapasitas Masyarakat dan sistem untuk mengelola Program CBT

- Perlu waktu untuk mengembangkan CBT.
- Masyarakat yang menjadi daya tarik dalam CBT, harus aktif, membagi peran dan tanggung jawab dengan jelas dan saling percaya. Biasanya dilakukan dengan membentuk kelompok-kelompok CBT berdasarkan keahliannya.
- Setiap kelompok CBT, setidaknya mempunyai seorang Koordinator CBT. Tugasnya sebagai narahubung bagi wisatawan, pemandu dan tur operator untuk menjawab pertanyaan dan *booking*.
- Koordinator juga mengelola jadwal pemesanan, memberikan informasi ke penyedia layanan/masyarakat yang menjadi daya tarik wisata mengenai tur, dan pembayaran.
- Pengelolaan CBT meliputi juga peran akuntan dan bendahara yang dilakukan oleh orang yang berbeda. Artinya pembayaran dan pencatatan/pembukuan dilakukan oleh orang yang berbeda.
- Sistem pengelolaan yang paling penting, adalah membutuhkan **komunikasi, informasi dan promosi**. Hal tersebut membutuhkan program dan harga CBT yang jelas, sistem pemesanan yang jelas, sistem akuntansi yang baik, dana komunitas yang berfungsi dan jadwal pertemuan rutin.

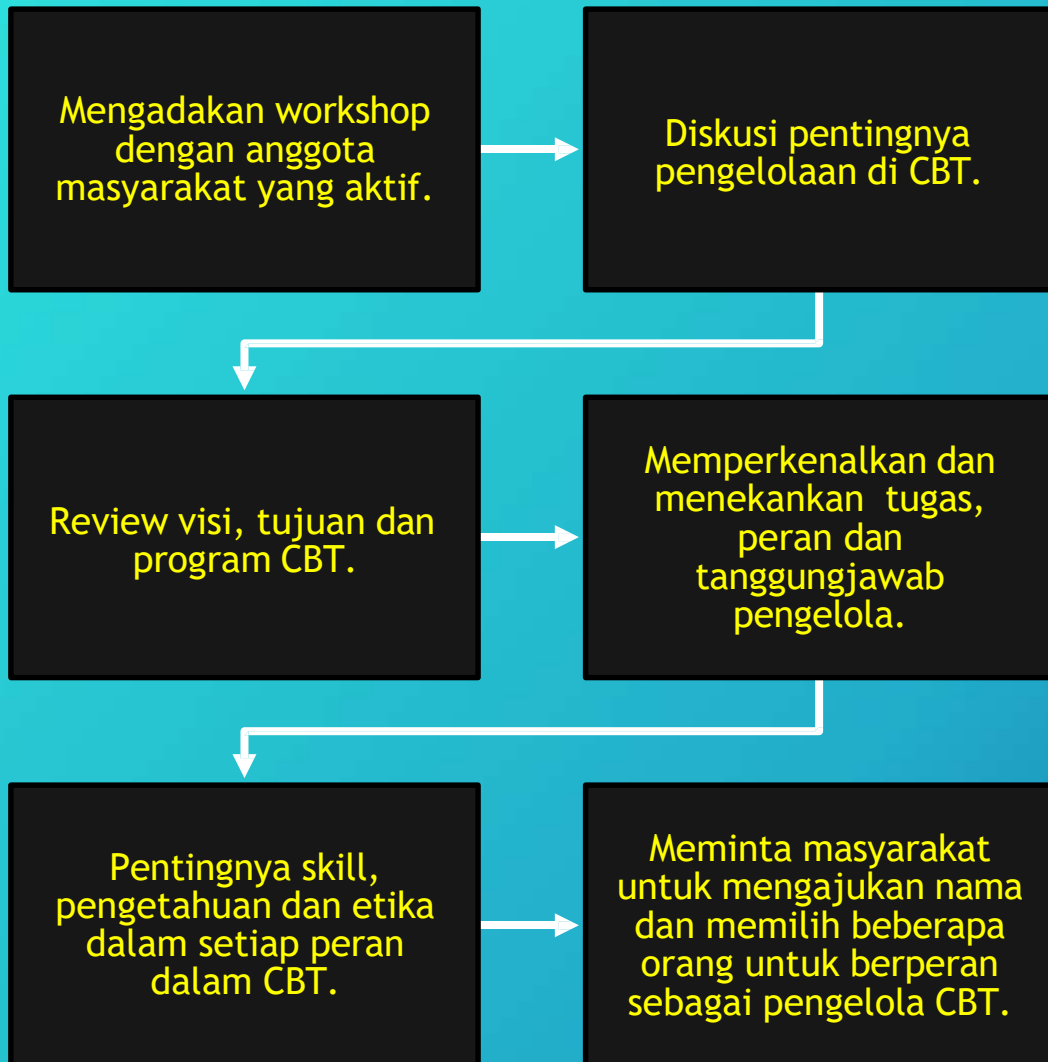
Langkah kunci dalam pengelolaan CBT :



Siapa saja yang terlibat dalam pengelolaan CBT :

No.	Tugas	Peran
1	Penasehat	Anggota senior dari masyarakat ini bertanggung jawab untuk menghubungkan kelompok CBT dengan pemangku kepentingan, memantau bahwa dana masyarakat dikelola dengan baik, dan membantu memecahkan masalah serius.
2	Ketua	Memfasilitasi pertemuan kelompok CBT dan menyelesaikan perselisihan di antara anggota.
3	Bendahara	Bertanggung jawab untuk menerima uang dari pemandu wisata dan wisatawan.
4	Akuntan	Bertanggung jawab mencatat pendapatan dan pembayaran, merekapitulasi akun CBT dan dana masyarakat CBT secara periodik.
5	Pemimpin kelompok penyedia jasa	Menghadiri pertemuan bulanan, mendengarkan <i>feedback</i> tentang layanan CBT dan berusaha untuk meningkatkan layanan di kelompok tersebut. Dia menjelaskan kekhawatiran penyedia layanan kepada koordinator CBT.
6	Anggota CBT	Menghadiri pelatihan saat diminta, mempersiapkan setiap tur. Mereka juga menyumbangkan 10% dari pendapatan mereka untuk dana masyarakat CBT.
7	Pemandu lokal	Anggota masyarakat ini memberikan interpretasi mengenai tempat, orang dan aktivitas penting, dan mengelola safety selama tur. Mereka juga memastikan bahwa wisatawan memiliki makanan dan air, istirahat dan istirahat toilet.
8	Kelompok memasak	Mempersiapkan makanan dan minuman serta memperkenalkan menu kepada wisatawan. Mereka membersihkan area memasak dan menjaga dapur dan peralatan tetap higienis sebelum dan selama tur CBT.
9	Artisan/ahli	Anggota masyarakat ini mempersiapkan peralatan yang diperlukan untuk memberikan pertunjukan atau pengalaman di rumah mereka. Mereka menunggu di rumah atau tempat pertemuan yang disepakati untuk menunjukkan keahlian khusus mereka kepada pengunjung.

Langkah dalam membentuk kelompok CBT/*CBT Group* :



- Pentingnya penggunaan media/material dalam proses ini. Seperti : kertas berwarna, spidol, papan, dll.
- Alat penting yang dibutuhkan dalam pengelolaan CBT :
 - 1) **Pemesanan/booking**, dapat dikelola menggunakan **Sistem pemesanan/booking system**.
 - 2) **Transparansi keuangan** membutuhkan **Sistem pembukuan/accounting system**.
 - 3) **Dana masyarakat/community fund** dapat meningkatkan **pendapatan masyarakat** dan memastikan **hubungan baik** antara anggota CBT dan masyarakat yang lebih luas.
 - 4) **Tantangan** dapat diidentifikasi dengan **pertemuan secara reguler dan terjadwal**.

TERIMA KASIH