

# PSIKOEDUKASI PERAN ILMU PSIKOLOGI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DAN MEMBERI NILAI TAMBAH SEKTOR PARIWISATA DI KECAMATAN KOTA BANGUN

Fransisca Debby Octabayumi<sup>1\*</sup>, Alfiza Fakhriya Haq<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Jl. Ir. H. Juanda No.15, Kota Samarinda, Indonesia, 75124

\*Email : 2011102433168@umkt.ac.id

---

## Abstrak

Penelitian ini berisi tentang psikoedukasi dengan tujuan pelaksanaan edukasi kepada kelompok sadar wisata maupun masyarakat mengenai pentingnya ilmu psikologi dalam meningkatkan pelayanan dan memberi nilai tambah di sektor pariwisata. Berdasarkan hasil asesmen awal yang dilakukan bersama Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia menyatakan bahwa Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur belum pernah mengadakan sosialisasi atau pelatihan mengenai peran ilmu psikologi dalam bidang pariwisata. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan edukasi kepada kelompok sadar wisata maupun masyarakat mengenai pentingnya ilmu psikologi dalam meningkatkan pelayanan dan memberi nilai tambah di sektor pariwisata melalui psikoedukasi, dengan harapan materi yang disampaikan dapat menarik banyak pengunjung hingga destinasi wisata di daerah tersebut juga akan terus berkembang. Setelah pelaksanaan kegiatan psikoedukasi para peserta merasa mendapat manfaat berupa bertambahnya tingkat pengetahuan mengenai peran ilmu psikologi industri dan organisasi bidang jasa pelayanan dalam sektor pariwisata dan materi yang disampaikan mudah dipahami serta di terapkan dalam kehidupan sehari-hari.

**Kata Kunci:** Psikologi, Pariwisata, Jasa Pelayanan

## Abstract

*This research contains psychoeducation with the aim of providing education to tourism awareness groups and the public regarding the importance of psychology in improving services and providing added value in the tourism sector. Based on the results of the initial assessment carried out with the Head of Human Resources Development, it was stated that the East Kalimantan Province Tourism Service had never held outreach or training regarding the role of psychology in the tourism sector. Based on this, the author is interested in educating tourism awareness groups and the public regarding the importance of psychology in improving services and providing added value in the tourism sector through psychoeducation, with the hope that the material presented will later attract many visitors so that tourist destinations in the area will also continue to develop. After carrying out the psychoeducational activities, the participants felt they had benefited in the form of increasing their level of knowledge regarding the role of industrial psychology and service organizations in the tourism sector and the material presented was easy to understand and apply in everyday life.*

**Keywords:** Psychology, Tourism, Services

## PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (3) menyebutkan bahwa, Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pariwisata juga dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok dari tempat tinggal asalnya ke berbagai tempat lain dengan tujuan melakukan kunjungan wisata atau rekreasi dalam jangka waktu tertentu dan bukan untuk menetap. Menurut (Hunzieker, 1994), pengertian Industri Pariwisata adalah semua kegiatan usaha yang terdiri dari bermacam-macam kegiatan produksi barang dan jasa yang diperlukan para wisatawan. Pengembangan sektor pariwisata merupakan salah satu upaya yang dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Mengingat dampak positif yang ditimbulkan diantaranya semakin meluasnya kesempatan usaha, baik hotel, biro perjalanan, toko cinderamata serta meningkatnya pendapatan masyarakat dan mendorong terpeliharanya keamanan dan ketertiban. Sektor pariwisata sangat memungkinkan untuk dikembangkan karena ketersediaan berbagai potensi pariwisata yang ada serta dukungan pemerintah yang menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu program prioritas dalam pembangunan. Untuk mendukung pengembangan sektor pariwisata maka memerlukan dukungan dan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan di bidang pariwisata.

Masyarakat adalah salah satu unsur penting pemangku kepentingan untuk bersama sama dengan Pemerintah dan kalangan usaha/swasta bersinergi melaksanakan dan mendukung pembangunan kepariwisataan. Bila masing-masing pemangku kepentingan sudah dapat bersinergi dengan baik maka hal ini akan dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung (Ichsan & Setiadi, 2022). Utama (2015) menjelaskan bahwa ilmu psikologi dalam bidang pariwisata membantu menyamakan persepsi terkait pemanfaatan maksimal berbagai aspek psikologis dari pihak yang terlibat, baik masyarakat, wisatawan, pengusaha dan pekerja pariwisata, juga pemerintah Psikologi membantu dengan pemahaman perilaku berdasarkan aspek-aspek sosial, emosional, motivasi dan kognitif. Partier (1960), (Yoeti, 1985), menjelaskan pendapatnya sebagai berikut : Pariwisata adalah suatu fenomena ekonomi, sosiologi dan psikologi yang satu sama lainnya saling berkaitan dan banyak sangkut pautnya dengan hidup dan kehidupan masyarakat, baik secara regional, nasional maupun internasional. Dengan demikian, sejak awal pariwisata dianggap sebagai ilmu (cabang dari ilmu ekonomi), (Mill dan Morrison, 1985) menempatkan aspek perilaku wisatawan sebagai acuan dan awal uraiannya tentang sistem pariwisata. Menurut mereka orang melakukan perjalanan wisata karena harapan dan keyakinan akan terpenuhinya aspek kebutuhan dan keinginan, bukan hanya sekedar berlibur untuk kesenangan dan rileks, melihat kebudayaan negara lain atau untuk tujuan Pendidikan. (Sapiie, 2022).

Kalimantan Timur yang merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi wisata yang cukup baik menyebabkan Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur terus melakukan upaya untuk menjadikan destinasi wisata di Kalimantan Timur terus berkembang. Hal ini dikarenakan beberapa tahun terakhir Kalimantan Timur merupakan tempat favorit bagi para wisatawan, baik yang berasal dari dalam kota, luar kota, bahkan mancanegara. Kekayaan dan keindahan alamnya memiliki magnet tersendiri bagi para wisatawan. Hal tersebut menjadi alasan mengapa Kalimantan Timur menjadi tempat yang disukai untuk melepas penat, jalan-jalan

hingga menambah wawasan baru mengenai adat dan kebudayaannya. Dinas Pariwisata Kalimantan Timur seringkali mengadakan atau menyediakan sosialisasi bagi para kelompok sadar wisata maupun masyarakat luas di berbagai kabupaten maupun kota mengenai dialog sadar wisata dan sebagainya, namun berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Dinas Pariwisata provinsi Kalimantan Timur belum pernah mengadakan sosialisasi psikoedukasi mengenai pentingnya ilmu psikologi dalam bidang pariwisata. Pada situasi saat ini yang dimana kita sudah lepas dari masa pandemi sehingga promosi serta pelayanan pada suatu destinasi maupun daerah wisata juga harus digencarkan dengan cara memahami dan mencoba untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

. Herawati (2016) menjelaskan bahwa pemahaman dan implementasi Psikologi Industri dan Organisasi Bidang Jasa Pelayanan sebagai strategi pemasaran industri wisata yang terbukti efektif sekaligus efisien. Pemahaman aspek psikologi membantu pengembangan strategi pemasaran industri wisata yang tepat dan berkelanjutan pada suatu daerah. Pada industri pariwisata pelayanan yang baik menjadi kunci utama kesuksesan. Menurut (Moenir, 2015) mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2011). Maka dapat disimpulkan pelayanan atau *service* adalah proses interaksi antara seseorang yang berupaya memenuhi kebutuhan dengan seseorang yang ingin terpenuhi kebutuhan pengunjung atau wisatawan. Pelayanan menjadi hal penting di industri pariwisata dikarenakan industri pariwisata tidak akan pernah lepas dari yang namanya interaksi sosial. Dapat disimpulkan pula tujuan utama dalam industri pariwisata adalah untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi pengunjung dengan menanamkan kepercayaan dan memahami tujuan dan minat yang diinginkan dari wisatawan.

Psikologi Industri dan Organisasi bidang jasa pelayanan adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku manusia dalam proses interaksi kerja di industri jasa pelayanan, yaitu antara pelanggan/tamu/klien/karyawan. Ilmu psikologi selalu berkaitan dengan kepribadian (Azirsie, 2021). Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan edukasi kepada kelompok sadar wisata maupun masyarakat mengenai pentingnya ilmu psikologi dalam meningkatkan pelayanan dan memberi nilai tambah di sektor pariwisata, dengan harapan materi yang disampaikan nantinya dapat diterapkan dalam kehidupan sehari – hari dan menarik banyak pengunjung karena pelayanan yang diberikan nantinya baik dan memuaskan hingga destinasi wisata di daerah tersebut juga akan terus berkembang.

## **METODE**

Metode pelaksanaan kegiatan sosialisasi psikoedukasi kepada masyarakat Kecamatan Kota Bangun dilakukan dengan kegiatan asesmen dengan teknik observasi dan wawancara, penyampaian materi psikoedukasi, diskusi interaktif dan penyebaran formulir evaluasi. Teknik observasi merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis dari gejala- gejala yang diselidiki (Susetya, 2017). Teknik wawancara adalah teknik penelitian yang dilaksanakan dengan cara dialog baik secara

langsung maupun tidak langsung (tatap muka) maupun melalui media tertentu antara pewawancara dengan yang diwawancarai sebagai sumber data (Ahsanul haq, 2019). Teknik ini juga digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Paramita, 2021).

Psikoedukasi merupakan suatu intervensi yang dapat dilakukan pada individu, keluarga, dan kelompok yang fokus pada mendidik partisipannya mengenai tantangan signifikan dalam hidup, membantu partisipan mengembangkan sumber-sumber dukungan dan dukungan sosial dalam menghadapi tantangan tersebut bahkan mengembangkan keterampilan coping untuk menghadapi tantangan tersebut (Sujarwo dkk., 2021). Psikoedukasi Peran Ilmu Psikologi dalam Meningkatkan Pelayanan dan Memberi Nilai Tambah Sektor Pariwisata dilaksanakan di BPU Liang Ulu Jalan Panglima Sutakanan RT. 02 kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara. Kegiatan diawali dengan asesmen menggunakan teknik observasi dan wawancara, teknik ini digunakan untuk mendapatkan informasi terkait potensi pelaksanaan sosialisasi mengenai ilmu psikologi pada suatu daerah wisata bersama Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Berdasarkan hasil temuan penulis, Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur belum pernah mengadakan psikoedukasi mengenai peran ilmu psikologi kepada Kelompok Sadar Wisata maupun masyarakat, kemudian dilanjutkan koordinasi rangkaian kegiatan bersama Kepala Bidang Pemasaran Sumber Daya Manusia, lalu dilanjutkan dengan menginformasikan jadwal kegiatan kepada peserta sosialisasi dan dosen pembimbing. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan penyampaian materi melalui Power Point. Metode ini dipilih selain agar mempersingkat waktu, dan pemakaian bahasa yang dipilih juga harus dipahami agar para peserta lebih bersemangat memahami konsep ilmu psikologi dan kegunaannya dalam bidang pariwisata. Dilanjutkan dengan sesi Diskusi Interaktif (sesi tanya jawab) agar para peserta mendapatkan pemahaman komprehensif tentang peran ilmu psikologi dalam bidang pariwisata, faktor internal serta faktor eksternal dari kebutuhan dan keinginan wisatawan melalui penerapan 7 Saptas Pesona, dan peran ilmu psikologi dalam memahami karakter wisatawan. Kegiatan sosialisasi psikoedukasi ini juga memberikan formulir evaluasi pada akhir sesi sebagai umpan balik atas kegiatan yang telah dilaksanakan. Pelaksanaan kegiatan sosialisasi psikoedukasi dilaksanakan satu hari pada tanggal 04 Agustus tahun 2023 dimulai jam 08.20-08.40 (20 menit).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengembangan sektor pariwisata merupakan salah satu upaya yang dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Mengingat dampak positif yang ditimbulkan diantaranya semakin meluasnya kesempatan usaha, baik hotel, biro perjalanan, toko cinderamata serta meningkatnya pendapatan masyarakat dan mendorong terpeliharanya keamanan dan ketertiban. Sektor pariwisata sangat memungkinkan untuk dikembangkan karena ketersediaan berbagai potensi pariwisata yang ada serta dukungan pemerintah yang menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu program prioritas dalam pembangunan. Untuk mendukung pengembangan sektor pariwisata maka memerlukan dukungan dan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan di bidang pariwisata. Masyarakat adalah salah satu unsur penting

pemangku kepentingan untuk bersama sama dengan pemerintah dan kalangan usaha/swasta bersinergi melaksanakan dan mendukung pembangunan kepariwisataan. Bila masing-masing pemangku kepentingan sudah dapat bersinergi dengan baik maka hal ini akan dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung (Ichsan & Setiadi, 2022).

Sebagai salah satu daerah yang memiliki potensi wisata yang cukup baik di Kalimantan Timur, Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur terus melakukan upaya untuk menjadikan destinasi wisata di Kalimantan Timur terus berkembang. Hal ini dikarenakan beberapa tahun terakhir Kalimantan Timur merupakan tempat favorit bagi para wisatawan, baik yang berasal dari dalam kota, luar kota, bahkan mancanegara. Kekayaan dan keindahan alamnya memiliki magnet tersendiri bagi para wisatawan. Hal tersebut menjadi alasan mengapa Kalimantan Timur menjadi tempat yang disukai untuk melepas penat, jalan-jalan hingga menambah wawasan baru mengenai adat dan kebudayaannya. Ilmu psikologi dalam bidang pariwisata membantu menyamakan persepsi terkait pemanfaatan maksimal berbagai aspek psikologis dari pihak yang terlibat, baik masyarakat, wisatawan, pengusaha dan pekerja pariwisata, juga pemerintah. Dalam hal ini tujuan utama dalam industri pariwisata adalah untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi pengunjung dengan menanamkan kepercayaan dan memahami tujuan dan minat yang diinginkan dari wisatawan. Hal tersebut dapat dicapai dengan cara mempelajari ilmu psikologi. Seseorang yang memahami psikologi dapat membantu dirinya dan orang lain mengatasi gangguan psikologi. Hal ini menyebabkan ilmu psikologi kerap dimanfaatkan untuk menemukan solusi dari permasalahan hidup. Dengan demikian, penting bagi umat manusia memahami lebih mendalam psikologi terkait kesehatan mental (Diyarthi, 2021).

Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) dan masyarakat yang berada di sekitar destinasi wisata diharapkan memiliki pemahaman tersebut agar nantinya wisatawan yang berkunjung merasa nyaman dan mendapat mendapatkan pengalaman serta pelayanan yang baik hingga wisatawan akan terus berkunjung kembali ke destinasi wisata tersebut. Pentingnya keterlibatan masyarakat didasarkan pada alasan bahwa dengan partisipasi masyarakat, dukungan akan pengembangan pariwisata suatu destinasi akan semakin terbuka. Pada akhirnya, sustainable tourism akan menjadi pilihan utama untuk membangun daerah yang memiliki (Junaid dkk., 2019). Penulis tertarik untuk melakukan edukasi kepada kelompok sadar wisata maupun masyarakat mengenai pentingnya ilmu psikologi dalam meningkatkan pelayanan dan memberi nilai tambah di sektor pariwisata, dengan harapan materi yang disampaikan nantinya dapat diterapkan dalam kehidupan sehari – hari dan menarik banyak pengunjung karena pelayanan yang diberikan nantinya baik dan memuaskan hingga destinasi wisata di daerah tersebut juga akan terus berkembang.

Kegiatan ini dimulai dengan acara pembukaan yaitu menyanyikan Lagu Kebangsaan Indonesia Raya, pembacaan doa, laporan ketua panitia, sambutan- sambutan dan foto bersama, setelah itu dilanjutkan dengan coffee break selama 15 menit. Setelah coffee break kegiatan dilanjutkan dengan penyampaian materi sosialisasi psikoedukasi melalui Power Point dengan memberikan penjelasan pengetahuan mengenai Peran Ilmu Psikologi dalam Meningkatkan Pelayanan untuk Memberi Nilai Tambah di Sektor Pariwisata. Dengan memahami ilmu psikologi industri dan organisasi bidang jasa pelayanan diharapkan para pekerja di bidang pariwisata dapat memenuhi standar pelayanan yang diinginkan oleh wisatawan. Dengan cara

menerapkan Pelayanan Prima (*Service Excellence*). Pelayanan sepenuh hati merupakan keseluruhan pelayanan, sejak awal perintisan bisnis, saat pelaksanaan yang berpuncak kepada transaksi, dan hubungan seterusnya antara produsen dan konsumen secara berkelanjutan. Itulah sebabnya *Service Excellence* didefinisikan sebagai suatu sikap untuk melakukan atau memberikan pelayanan lebih daripada yang diharapkan oleh pihak yang menerimanya.

Pelayanan sepenuh hati bersifat lebih luas dan komprehensif dibandingkan dengan pelayanan purna jual atau seringkali disebut *after sales service*, yang sebelumnya dikenal pada industri dan pemasaran. Pada tahap awal pengenalan, *Service Excellence* akan mencakup pemberian informasi yang jelas, cepat, dan tepat, dengan cara yang menarik agar banyak orang yang tertarik untuk menerimanya. Dalam proses ini akan mulai terjalin hubungan antara produsen dan konsumen, yaitu suatu hubungan yang bersifat jujur, tulus, setara, saling percaya, saling respek, dan bermanfaat, serta menguntungkan kedua belah pihak (Damayanti, 2021). Seiring dengan semakin meningkatnya pertumbuhan industri pariwisata dengan munculnya objek-objek wisata baru pasti akan diikuti pula dengan semakin banyaknya pesaing baru di industri yang sama. Untuk itulah, para penyedia objek wisata harus memiliki strategi yang tepat dalam merebut pasar konsumen pariwisata. Memenangkan hati konsumen dengan mempelajari kebutuhan dan keinginan konsumen perlu dipelajari penyedia jasa agar bisa bersaing. Kebutuhan dan keinginan wisatawan dibentuk berdasarkan faktor internal dan faktor eksternal wisatawan.

Faktor Internal yaitu Ekspektasi Pengunjung. Mill dan Morrison menempatkan aspek perilaku wisatawan sebagai acuan dan awal uraiannya tentang sistem pariwisata. Menurut mereka orang melakukan perjalanan wisata karena harapan dan keyakinan akan terpenuhinya aspek kebutuhan dan keinginan, bukan hanya sekedar berlibur untuk kesenangan dan rileks, melihat kebudayaan daerah lain atau untuk tujuan pendidikan. Meneliti citra dan perilaku wisatawan menyatakan bahwa citra sebuah destinasi merupakan faktor kunci ketika seorang wisatawan memilih destinasi wisata. Mereka juga menunjukkan bahwa citra yang dimiliki wisatawan setelah berkunjung ke destinasi tertentu lebih penting daripada komitmen yang ditawarkan oleh destinasi wisata (Sapiie, 2022). Faktor Eksternal yaitu Penerapan 7 Sapta Pesona. Pokdarwis bertujuan untuk meningkatkan peran masyarakat sebagai pelaku pembangunan kepariwisataan agar dapat menjadi tuan rumah yang baik dan mendukung proses perkembangan kepariwisataan berdasarkan nilai-nilai Sapta Pesona melalui pemanfaatan daya tarik wisata yang mereka miliki (Wahyu dkk., 2017). Sapta Pesona merupakan tujuh kondisi yang harus diwujudkan dan dibudayakan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari sebagai salah satu upaya untuk memperbesar daya tarik dan daya saing pariwisata Indonesia (Nasution dkk., 2020).

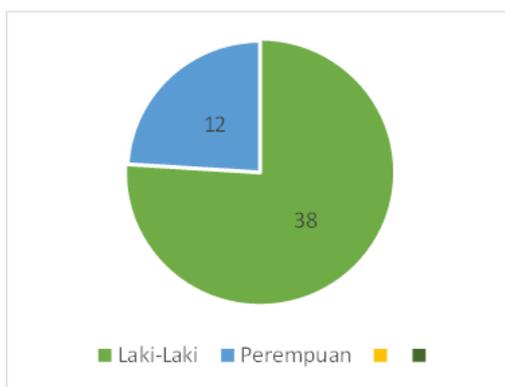
Adapun 7 Sapta Pesona yaitu, yang pertama Aman : Suatu kondisi lingkungan di destinasi pariwisata yang memberikan rasa tenang, bebas dari rasa takut dan kecemasan bagi wisatawan. Tertib : Suatu kondisi lingkungan dan pelayanan di destinasi pariwisata yang mencerminkan sikap disiplin yang tinggi serta kualitas fisik dan layanan yang konsisten dan teratur serta efisien. Bersih : Suatu kondisi lingkungan serta kualitas produk dan pelayanan di destinasi pariwisata yang mencerminkan keadaan yang sehat/higienis. Sejuk : Suatu kondisi lingkungan di destinasi pariwisata yang mencerminkan keadaan yang sejuk dan teduh yang akan memberikan perasaan nyaman dan “betah” bagi wisatawan. Indah

: Suatu kondisi lingkungan di destinasi pariwisata yang mencerminkan keadaan yang indah dan menarik yang akan memberikan rasa kagum dan kesan yang mendalam bagi wisatawan. Ramah : Suatu kondisi lingkungan yang bersumber dari sikap masyarakat di destinasi pariwisata yang mencerminkan suasana yang akrab, terbuka dan penerimaan yang tinggi kepada wisatawan. Kenangan : Suatu bentuk pengalaman yang berkesan pada destinasi wisata yang akan memberikan rasa senang dan kenangan indah yang membekas bagi wisatawan.

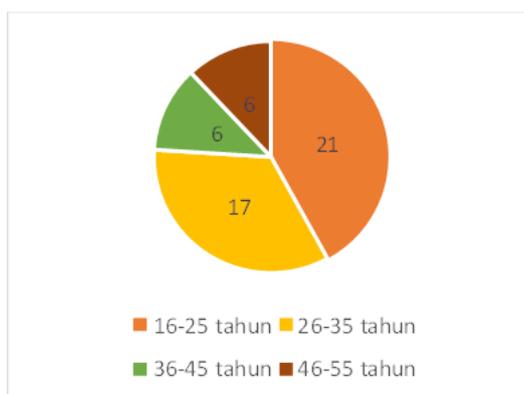
Penerapan Sapta Pesona merupakan salah satu upaya dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan, khususnya untuk desa wisata, sehingga diperlukan peran serta dari masyarakat yang terdiri kelompok sadar wisata, pemilik *homestay* dan pemerintah (Ismoyo, 2021). Dengan adanya penerapan Sapta Pesona pada suatu daerah tujuan pariwisata atau destinasi dapat mempengaruhi keinginan berkunjung wisatawan dan membuat lama tinggal. Manfaat dari penerapan Sapta Pesona Wisata dalam peningkatan mutu atau kualitas kepariwisataan baik daya tarik wisata ataupun komponen pendukung lainnya (Kanom dkk., 2020). Peserta sosialisasi yang hadir dari beberapa Kelompok Sadar Wisata di Kecamatan Kota Bangun merasa tertarik dan antusias mendengarkan penjelasan dan para peserta juga memperhatikan dengan fokus ketika diberikan penjelasan mengenai Psikologi Industri Organisasi Bidang Jasa Pelayanan dalam Pariwisata, Kebutuhan dan Keinginan Wisatawan, serta Peran Psikologi Industri dan Organisasi Bidang Jasa Pelayanan dalam Memahami Karakter Wisatawan. Para peserta sosialisasi juga aktif bertanya mengenai hal yang belum dipahami dan atau ingin lebih diketahui terkait peran ilmu psikologi dalam bidang pariwisata.

Setelah materi disampaikan, penulis memberikan *doorprize* kepada para peserta yang berhasil menjawab pertanyaan terkait materi yang telah disampaikan, metode ini digunakan untuk menambah antusiasme peserta dan untuk melihat apakah materi yang telah disampaikan dapat dipahami dengan baik. Pelaksanaan kegiatan ini juga menyebarkan formulir evaluasi kepada para peserta untuk melihat apakah kegiatan ini memiliki manfaat bagi mereka, dan dapat untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Respons formulir evaluasi dari para peserta menunjukkan hasil setuju bahwa kegiatan ini sangat menarik dan bermanfaat, serta materi yang diberikan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Adapun kelebihan dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi psikoedukasi ini adalah dengan adanya sosialisasi kita bisa belajar berinteraksi dan meningkatkan rasa empati terhadap orang di sekitar. Kegiatan sosialisasi psikoedukasi juga dapat menambah wawasan baik bagi pemateri maupun peserta karena dapat bertukar pikiran melalui diskusi interaktif, dengan adanya sosialisasi kita dapat memahami situasi sehingga kita bisa tahu situasi apa yang sedang dihadapi.

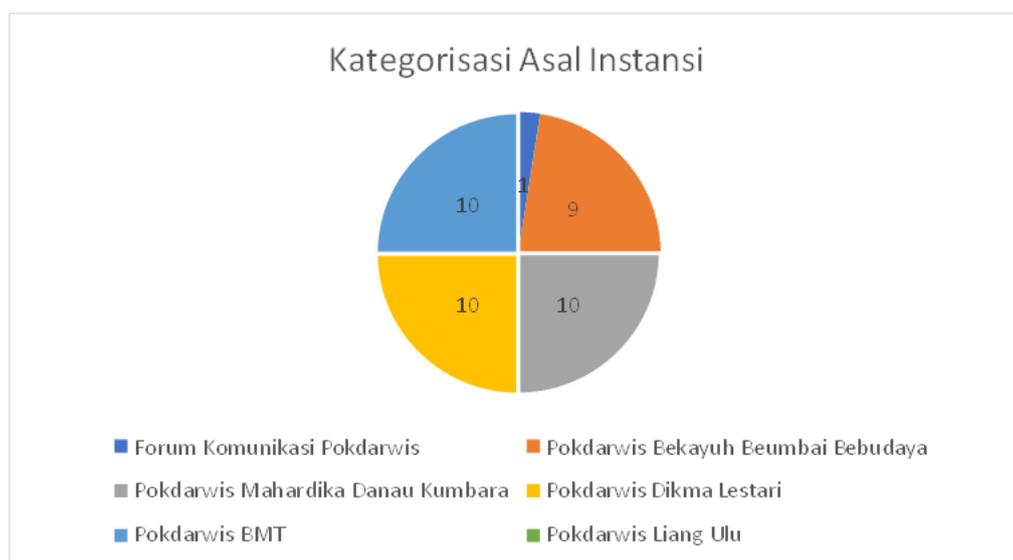
Pada kegiatan sosialisasi psikoedukasi ini juga memiliki kekurangan yaitu tidak dilaksanakannya *pre-test* sebelum penyampaian materi, dan waktu untuk penyampaian materi juga cukup singkat sehingga pada formulir evaluasi banyak peserta yang menyarankan untuk durasi penyampaian materi lebih diperpanjang lagi. Kesulitan penulis dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi psikoedukasi ini adalah penulis harus mampu menyampaikan materi menggunakan bahasa yang santai dan mudah untuk dipahami para peserta, penulis juga harus dapat mencairkan suasana agar para peserta tidak tegang dan tetap fokus untuk memahami materi.



Gambar 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

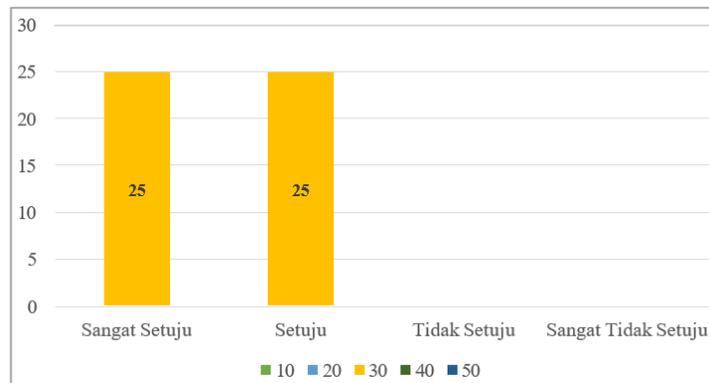


Gambar 2. Karakteristik Berdasarkan Usia



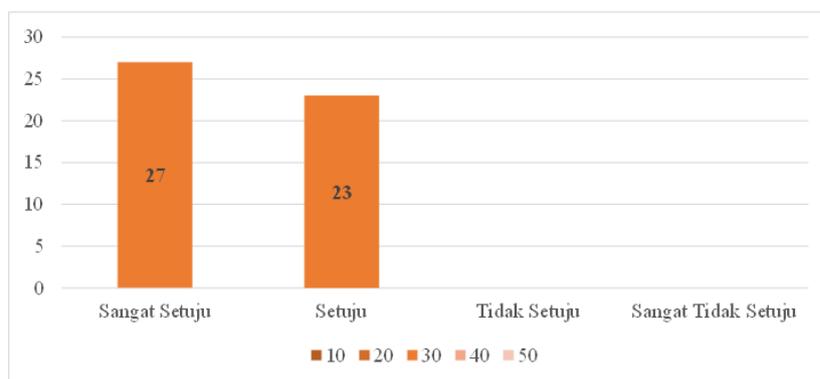
Gambar 3. Karakteristik Subjek Berdasarkan Asal Instansi

Pada kegiatan sosialisasi psikoedukasi ini dihadiri oleh 50 orang peserta dari 6 Kelompok Sadar Wisata di Kecamatan Kota Bangun. Terdapat 38 orang laki-laki dan 12 orang perempuan, dengan rentang usia 16-25 tahun sebanyak 21 orang, usia 26-35 tahun sebanyak 17 orang, usia 36-45 tahun sebanyak 6 orang dan usia 46-55 tahun sebanyak 6 orang.



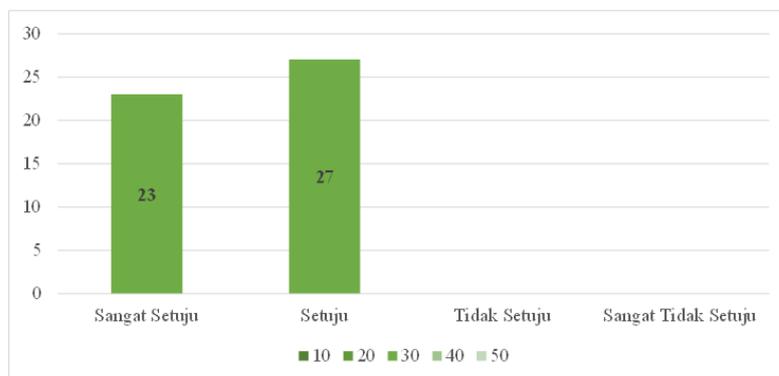
Gambar 4. Tampilan Materi Psikoedukasi Mudah Terlihat Jelas

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa dari 50 subjek yang mengisi formulir evaluasi, terdapat 25 yang sangat setuju dan 25 yang setuju bahwa tulisan di dalam materi pelatihan jelas dan mudah dibaca. Hal ini dapat dikatakan bahwa penggunaan bahasa dan jenis tulisan pada materi mudah untuk dibaca.



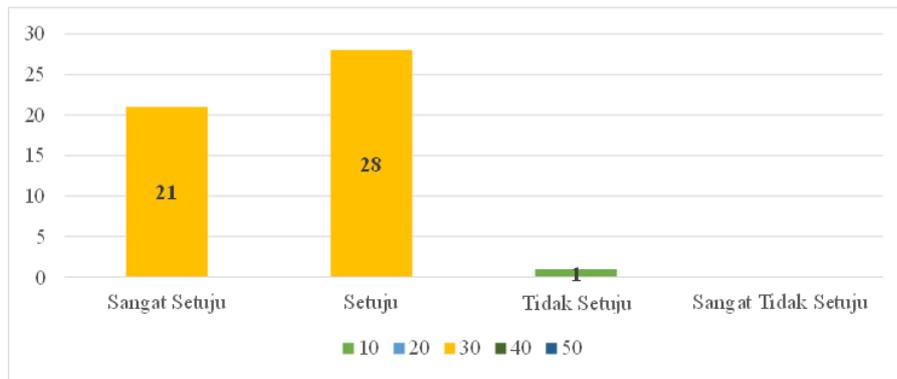
Gambar 5. Kualitas Materi Dapat Meningkatkan Pengetahuan

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa dari 50 subjek yang mengisi formulir evaluasi, terdapat 27 yang sangat setuju dan 23 yang setuju bahwa kualitas materi pelatihan dapat menambah tingkat pengetahuan. Hal ini dapat dikatakan bahwa materi yang disampaikan dapat menambah wawasan peserta.



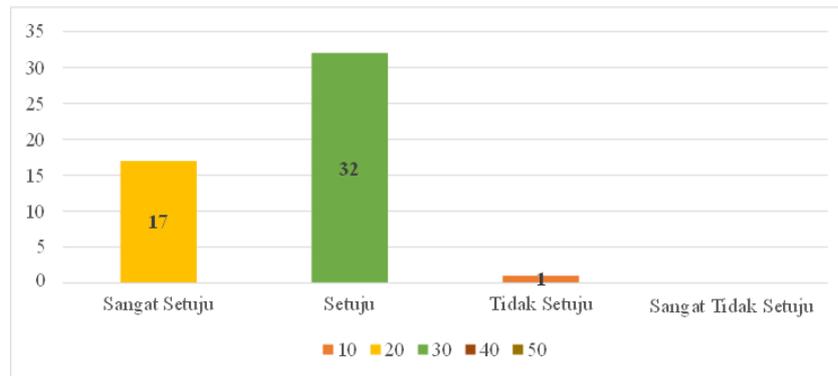
Gambar 6. Materi Psikoedukasi Sesuai dengan Harapan Peserta

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa dari 50 subjek yang mengisi formulir evaluasi, terdapat 23 yang sangat setuju dan 27 yang setuju bahwa materi pelatihan telah sesuai dengan harapan peserta. Hal ini dapat dikatakan bahwa materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan peserta.



Gambar 7. Materi Psikoedukasi Mudah Dipahami dan Diterapkan

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa dari 50 subjek yang mengisi formulir evaluasi, terdapat 21 yang sangat setuju dan 28 yang setuju dan 1 tidak setuju bahwa materi sosialisasi mudah dipahami dan mudah diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini dapat dikatakan bahwa materi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.



Gambar 8. Secara Keseluruhan Peserta Mendapatkan Manfaat dari Psikoedukasi

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa dari 50 subjek yang mengisi formulir evaluasi, terdapat 17 yang sangat setuju, 32 yang setuju dan 1 tidak setuju bahwa secara keseluruhan peserta merasa mendapat manfaat dari sosialisasi. Hal ini dapat dikatakan bahwa para peserta mendapat manfaat setelah mengikuti sosialisasi ini.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan penyampaian materi melalui Power Point. Dilanjutkan dengan sesi Diskusi Interaktif (sesi tanya jawab) agar para peserta mendapatkan pemahaman komprehensif tentang peran ilmu psikologi dalam bidang pariwisata, faktor internal serta faktor eksternal dari kebutuhan dan keinginan wisatawan melalui penerapan 7 Saptas Pesona, dan peran ilmu psikologi dalam memahami karakter wisatawan. Kegiatan sosialisasi psikoedukasi ini juga memberikan formulir evaluasi pada akhir sesi sebagai umpan balik atas kegiatan yang telah dilaksanakan. Para peserta merasa mendapat manfaat dari seminar yaitu berupa bertambahnya tingkat pengetahuan mengenai peran ilmu psikologi industri organisasi bidang jasa pelayanan dalam bidang pariwisata dan materi yang disampaikan mudah dipahami serta diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, peserta juga mengevaluasi dari kegiatan sosialisasi psikoedukasi ini seperti durasi waktu yang terlalu

singkat, serta peserta juga menyarankan untuk mengadakan kegiatan sosialisasi seperti ini lagi dengan tema yang berbeda untuk menambah wawasan dan pengalaman mereka.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahsanulhaq, M. (2019). Membentuk karakter religius peserta didik melalui metode pembiasaan. *Jurnal Prakarsa Paedagogia*, 2(1).  
<https://doi.org/10.24176/jpp.v2i1.4312>
- Azirsie. (2021). *Peran Ilmu Psikologi Dalam Mendukung Tantangan Pariwisata Dan Meningkatkan Pelayanan Untuk Memberi Nilai Tambah Di Sektor Pariwisata*.
- Damayanti, S. (2021). *Psikologi Pelayanan*.
- Diwyarthi, N. D. M. S. (2021). Pandemi Covid-19 dan era tatanan kebiasaan baru dalam perspektif psikologi pariwisata. *Jurnal Kepariwisata*, 20(2), 159–166.  
<https://doi.org/10.52352/jpar.v20i2.492>
- Ichsan, R. N., & Setiadi, D. (2022). Sosialisasi pemberdayaan aparatur sipil negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata di dinas pariwisata Kota Medan. *Jurnal PKM Hablum Minannas*, 1(1).
- Ismoyo. (2021). *Psikologi Pelayanan*.
- Junaid, ilham, Mansyur, & Uleng, A. (2019). Implementasi pariwisata berkelanjutan di Pulau Maratua, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 3(2).
- Kanom, K., Darmawan, R. N., & Nurhalimah, N. (2020). Sosialisasi penerapan sapta pesona dalam perencanaan dan pengembangan destinasi pariwisata berkelanjutan di Lider Desa Sumberarum Kecamatan Songgon Kabupaten Banyuwangi. *Cendekia : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 24. <https://doi.org/10.32503/cendekia.v2i1.777>
- Nasution, L., Anom, S., Karim, A., Muslim, U., Al, N., & Medan, W. (2020). Pengaruh program sapta pesona dan fasilitas terhadap tingkat kunjungan objek wisata t- gardendi Kecamatan deli tua Kabupaten Deli Serdang pengaruh program sapta pesona dan fasilitas terhadap tingkat kunjungan objek wisata t-gardendi Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Darma Agung*, 28(2), 213–213.
- Paramita, K. (2021). *Analisis Pendapatan Pada Warung Tegal 2000 di Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara [Akuntansi]*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Sapiie, A. R. (2022). Psikologi Pariwisata dan Penerapannya di Indonesia. *ResearchGate*, 3–5. <https://www.researchgate.net/publication/365434690>
- Sujarwo, S., Nadia, A., Buana, T., & Marita, M. (2021). Psikoedukasi protokol kesehatan dalam mencegah penyebaran Covid-19 di Desa Banding Agung. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 128.
- Susanto, R. (2017). *Taman Edukasi Di Semarang Dengan Pendekatan Psikologi Anak*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

- Susetya. (2017). Meningkatkan kemampuan guru dalam menyusun silabus dan rpp melalui supervisi akademik di SDN Gambiran Yogyakarta tahun 2016. *Jurnal Taman Cendikia*, 01, 137–137.
- Wahyu, S., Sunarti, R., & Hakim, L. (2017). Penerapan sapta pesona pada desa wisata (analisis persepsi wisatawan atas layanan penyedia jasa di Kampung Wisata Kungkuk, Desa Punten, Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol, 50(2)*.