

# MANAGEMENT LAYANAN DESTINASI WISATA KOPENG TREETOPADVENTURE: PELUANG BISNIS ECO TOURISM DI SALATIGA MELALUI DAYA TARIK PELAYANAN PRIMA

1\*) CHONDRO SURYONO 2) ABDUL KHALIM 3), JOSEPH ALDO IRAWAN

1,2,3 Politeknik Pariwisata Prima Internasional, Cirebon, Indonesia, 45135

\*email korespondensi: josephaldo99@gmail.com

## ABSTRACT

*The management of a tourist destination remains the role of management. One of them is service management in the tourism industry. Service management is the focus of every service, especially in the tourism industry. Excellent and satisfying service will undoubtedly positively impact the organizer or owner of tourist attractions. One that offers excellent service is Destination Kopeng Tree Top. Kopeng Tree Top destination offers an ecotourism model with various services as proof of service management to support visitor satisfaction. With observation methods supported by documentation, collecting related data becomes more straightforward and can be proven concretely. Proof of excellent service provided can be described in detail. With the costs incurred by visitors, many services in this tourist spot make visitors comfortable. This proves that visitors who spend some funds are satisfied with the facilities and experiences obtained during their visit to Kopeng Tree Top.*

**Keywords:** *Ecotourism, Service Management, Service excellent*

## ABSTRAK

Dalam pengelolaan sebuah destinasi wisata tidak luput dari peran manajemen. Salah satunya adalah manajemen pelayanan dalam industri pariwisata. Manajemen pelayanan merupakan fokus dalam setiap pelayanan jasa khususnya pada industri pariwisata. Pelayanan yang baik dan memuaskan tentunya akan mendatangkan dampak positif bagi penyelenggara atau pemilik tempat wisata. Salah satu yang menawarkan layanan prima adalah Destinasi Kopeng Tree Top yang bertempat di Destinasi Kopeng Tree Top menawarkan model *ecotourism* dengan berbagai layanan sebagai bentuk bukti dari manajemen pelayanan untuk menunjang kepuasan pengunjung. Dengan metode observasi dan didukung dengan dokumentasi, pengumpulan data terkait menjadi lebih mudah serta dapat dibuktikan secara konkret. Bukti pelayanan prima yang diberikan dapat dijabarkan secara terperinci. Dengan biaya yang dikeluarkan oleh para pengunjung, banyak layanan dalam tempat wisata ini menjadikan pengunjung nyaman. Semua ini membuktikan bahwa para pengunjung yang mengeluarkan sejumlah dana merasakan puas dengan fasilitas dan pengalaman yang didapatkan selama berkunjung di Kopeng Tree Top.

**Kata kunci:** *Ecotourism, Manajemen Pelayanan, Pelayanan Prima*

## PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan sektor ekonomi yang kuat di Indonesia (Supriyadi dan Komara 2020). Melalui pertumbuhan sektor pariwisata, pendapatan devisa negara dapat semakin meningkat (Al-Bahri dkk 2020). Pelayanan dalam sektor bisnis destinasi pariwisata merupakan sebuah kunci kesuksesan. Setiap destinasi tentunya ingin agar dapat mendatangkan tamu sebanyak-banyaknya. Salah satu destinasi pariwisata yang terkenal di kabupaten Semarang adalah daerah Kopeng. Tercatat pada tahun 2020, destinasi Kopeng berhasil mendatangkan sebanyak 32.226 wisatawan domestik maupun mancanegara (BPS 2021).

Pada daerah Kopeng, daya tarik yang dimiliki berupa pemandangan alam yang sering disebut dengan *ecotourism*. Lebih mendetail lagi bahwa Kopeng memiliki sebuah tempat *ecotourism* yang bernama Kopeng Tree Top Adventure. *Ecotourism* merupakan kegiatan konservasi alam yang dikemas dalam wujud sebuah destinasi wisata (Mu'tashim dan Indahsari 2021). Bagi masyarakat yang bosan dengan dunia perkotaan, wisata alam dapat menjadi alternatif pilihan berwisata. Keunikan dan karakter suatu destinasi wisata dapat menarik perhatian banyak calon wisatawan (Cholil dkk 2023).

Keindahan alam yang tidak didapatkan pada daerah perkotaan menjadikan nilai jual tersendiri bagi

penikmatnya. Tentunya, bukan hanya destinasi yang perlu dipersiapkan dalam bisnis. Persiapan lainnya adalah dari segi pelayanan didalamnya. Salah satu metode pelayanan yang banyak digunakan pada penyedia layanan jasa pariwisata adalah metode *HEAT* (*hear them out, empathize, apologize, taking action and follow up*), metode ini banyak digunakan karena memiliki efektivitas yang baik bagi pelanggan (Mahendra dan Sutanto 2021).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, metode pelayanan ini sudah ada yang diaplikasikan meskipun secara tidak sadar. Tindakan pelayanan tersebut secara alami dilakukan oleh para karyawan didalamnya dan meningkatkan nilai pelayanan dari destinasi pariwisata Kopeng Treetop Adventure. Sebagai upaya meningkatkan kunjungan pada destinasi, seluruh karyawan wajib memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan (Prakoso dkk 2020). Dengan melihat potensi ini, bisnis pariwisata Kopeng dapat semakin berkembang pesat dengan adanya fokus pada bidang pelayanan.

Merujuk pada penelitian terdahulu oleh Asshofi dkk (2022), mengutarakan bahwa pelayanan prima dibidang pariwisata merupakan sebuah poin penting dalam keberlangsungan suatu destinasi wisata. Sedangkan menurut Setiawati dan Aji (2020), pelayanan prima menjadi bagian penting karena dapat melatih ketika pelaku wisata mendapati masalah dengan tamu. Oleh karena penelitian diatas, dapat ditarik sebuah kesimpulan dimana pelayanan pada destinasi merupakan modal dasar bagi setiap individu untuk melakukan tindakan pelayanan bagi pelanggan destinasi wisata di Kopeng Treetop Adventure.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dimana seluruh data disajikan dalam bentuk uraian narasi. Penggunaan metode pengumpulan data melalui observasi dan dibantu dengan bukti teknik dokumentasi. Lokasi penelitian diambil di Kopeng Treetop Adventure Park-Kopeng, Salatiga. Lama waktu observasi dilaksanakan pada 19-21 Mei 2023. Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan suatu hal atau kegiatan yang sedang berlangsung (Mahardini 2020). Metode observasi dipilih karena merupakan metode penelitian yang mengedepankan bukti nyata dan dapat ditelusuri kebenarannya. Dengan bukti-bukti hasil dokumentasi, menjadikan sebuah data ataupun fakta yang ditemukan tidak dapat disanggah (menguatkan fakta). Dokumentasi menurut Sugiyono (2013:240), merupakan catatan suatu kejadian yang telah terjadi masa lampau atau telah berlalu. Melalui tahapan ini dapat menghasilkan sebuah fakta yang memvalidasi setiap temuan yang ada pada lokus penelitian terkait pembahasan.

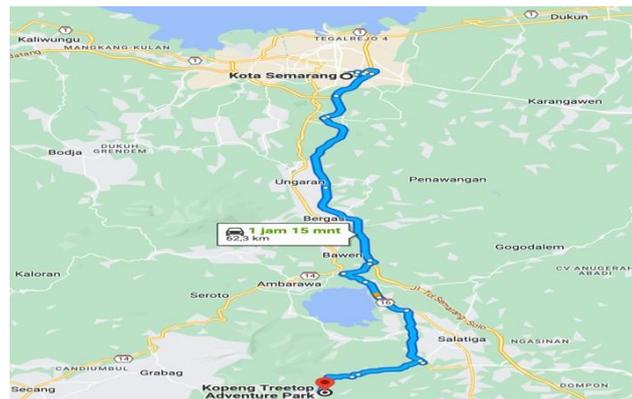


Gambar 1 Alur Metode Penelitian Observasi dan Dokumentasi

Sumber: Penulis, 2023

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kopeng Treetop Adventure Park merupakan sebuah destinasi wisata alam yang menawarkan sejumlah wahana berkonsep “uji nyali”. Konsep ini ditawarkan kepada para wisatawan karena menyajikan berbagai macam permainan yang bernuansa alam dan bersifat menantang bagi peminatnya.



Gambar 2 Lokasi Kopeng Treetop Adventure Park  
Gmaps, 2023

Berlokasikan di daerah Kab. Semarang, tepatnya di daerah Salatiga jalan Raya Kopeng, Selo Ngisor, Batur. Destinasi ini memberikan nuansa pengalaman yang jauh dari kebisingan kota dan berfokus pada keindahan alam. Keindahan alam ini merupakan bagian dari Taman Nasional Gunung Merbabu. Seluruh wilayah pada destinasi ini, meliputi peran pemerintah daerah maupun dari wargasekitar sebagai pengelola langsungnya.



Gambar 3 Tampak Tanda Lokasi Wisata  
Sumber: Kopeng, 2022

Kopeng Treetop Adventure Park menawarkan berbagai macam wahana permainan yang dapat dinikmati oleh setiap pengunjungnya. Wahana tersebut meliputi: *Outbond*, *ATV*, *Skiban*, *Zip Coaster*, *Flying Fox*, *Caving*, *Tarzan Jump*, *Restaurant Sky Treetop* dan masih banyak wahana permainan lainnya. Selain itu, Kopeng Treetop Adventure Park juga menawarkan beberapa bungalow hingga tenda yang disewakan dengan tujuan *camping*. Dengan harga yang beragam dan menyesuaikan pada waktu liburan akan membuat pengalaman yang tidak terlupakan selama menginap wilayah pada destinasi ini, meliputi peran pemerintah daerah maupun dari wargasekitar sebagai pengelola langsungnya.



Gambar 3 Tampak Tanda Lokasi Wisata  
Sumber: Kopeng, 2022

Kopeng Treetop Adventure Park menawarkan berbagai macam wahana permainan yang dapat dinikmati oleh setiap pengunjungnya. Wahana tersebut meliputi: *Outbond*, *ATV*, *Skiban*, *Zip Coaster*, *Flying Fox*, *Caving*, *Tarzan Jump*, *Restaurant Sky Treetop* dan masih banyak wahana permainan lainnya. Selain itu, Kopeng Treetop Adventure Park juga menawarkan beberapa bungalow hingga tenda yang disewakan dengan tujuan *camping*. Dengan harga yang beragam dan menyesuaikan pada waktu liburan akan membuat pengalaman yang tidak terlupakan selama menginap.

Fasilitas yang diberikan selayaknya menyewa sebuah hotel namun berada ditengah-tengah hutan pinus seluas 7 hektar. Rincian biaya masuk dan biayawahana yang dibutuhkan untuk menikmati destinasi wisata ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Daftar Harga Wahana Kopeng Treetop Adventure Park

Aktivitas	Harga/orang
Tiket masuk + 1 permainan / makan	Rp 80.000,-
<i>Treetop Activity</i> (anak, dewasa, <i>family</i> , dan <i>team building</i> )	Rp 140.000 – Rp 540.000,-
<i>Caving</i>	Rp 50.000,-
Skiban (2x berseluncur)	Rp 60.000,-
<i>ATV Circuit</i>	Rp 60.000,-
<i>ATV Adventure</i> (termasuk asuransi danmakan siang)	Rp 400.000,-
<i>Zipcoaster</i>	Rp 100.000,-

Sumber: Olah Data Penulis, 2023

Ketika melakukan transaksi awal untuk tiket masuk, para pengunjung akan mendapatkan sejumlah tiket (karcis) yang terdiri dari: tiket penukaran makanan (1 makanan berat / *snack*, 1 minuman hangat, dan 1 minuman botol dingin), tiket masuk pengunjung (Rp 5.000,- /tiket), dan tiket kontribusi asuransi (Rp 1.000,-/tiket). Jika membawa kendaraan bermotor, maka akan dikenakan biaya tambahan untuk parkir kendaraan. Biaya parkir tersebut beragam sesuai dengan jenis kendaraan yang digunakan, selain itu terdapat lapangan yang luas dan dijaga oleh petugas selama jam operasional.

Bagi penikmat permainan pemacu adrenalin, terdapat permainan *flying fox* yang memiliki 8 tingkatan sirkuit pemacu adrenalin. Tingkatan tersebut terdiri dari (Tim Jateng Report 2023):

1. *Green Circuit = Circuit* ini memiliki persyaratan bagi wisatawan yang ingin menikmatinya dengan

minimal tinggi harus 130cm. Batasan tinggi ini digunakan sebagai syarat mutlak untuk menikmati sirkuit ini dan sirkuit setinggi 5 meter ini dapat dijadikan sebagai sirkuit pengenalan.

2. *Blue Circuit* = Serupa dengan Green circuit, persyaratan tinggi badan juga harus dipenuhi bagi wisatawan yang ingin mencobanya. Hanya yang membedakan sirkuit ini adalah sirkuit ini berada pada ketinggian 8 meter sehingga lebih menantang. Khusus pada *blue circuit*, terdapat 2 sirkuit berbeda karena peminatnya yang cukup banyak.
3. *Yellow Circuit* = Pada sirkuit ini, wisatawan yang ingin mencobanya harus memiliki tinggi minimal 150cm dan harus didampingi oleh para ahlinya karena sudah mulai masuk dalam tahapan yang sulit serta harus mengandung unsur profesionalitas melalui seorang pemandu. Sirkuit ini memiliki ketinggian lebih dari 16 meter.
4. *Purple Circuit* = Pada sirkuit ini, wisatawan yang ingin mencobanya harus memiliki tinggi minimal 150cm dan harus didampingi oleh para ahlinya karena sudah mulai masuk dalam tahapan yang sulit serta harus mengandung unsur profesionalitas melalui seorang pemandu. Sirkuit ini memiliki ketinggian lebih dari 16 meter.
5. *Red Circuit* = Sirkuit yang memerlukan keberanian lebih karena merupakan sirkuit yang sulit untuk dilalui pada ketinggian 8 meter dan terdapat rintangan tambahan didalamnya sehingga memerlukan seorang profesional dalam melakukan permainan ini.
6. *Black Circuit* = Sirkuit tersulit setinggi 20 meter dan merupakan sirkuit paling menantang yang ada pada permainan ini. Pada sirkuit ini memerlukan tenaga dan fisik yang kuat untuk melaluinya. Keunikan pada sirkuit ini terdapat flying fox sepanjang 135 meter.

Jika ingin menyelesaikan seluruh rangkaian tantangan diatas, diketahui bahwa memerlukan waktu sebanyak 150 menit atau 2,5 jam. Kopeng Treetop Adventure Park juga dapat diakses pada laman [www.kopengtreetop.com](http://www.kopengtreetop.com) yang merupakan website resmi dari destinasi wisata tersebut.



Gambar 4 Tampilan Laman Website Kopeng Treetop Adventure Park  
Sumber: [www.kopengtreetop.com](http://www.kopengtreetop.com), 2023

Setelah mendalami rangkaian wahana yang ada, tentunya setiap wisatawan akan menilai dari segi pelayanan. Pada bagian pelayanan, cara tahapan etikapelayanan yang diberikan sangat lah baik dan memenuhi standar *HEAT* dalam bagian dari pelayanan prima. Pelayanan prima ini dapat dirasakan setiap wisatawan baik secara individu maupun kelompok. Pertama-tama, para wisatawandari arah tempat parkir kendaraan akan dibantu diarahkan oleh petugas yang menyapa dengan ramah untuk menuju loket.

Tahapan berikutnya setelah melakukan transaksi, para wisatawan akan diantarkan menuju lokasi dengan menggunakan mobil khusus sebagai transportasi antar-jemput. *Driver* juga memberikan pelayanan yang sangat ramah dimana mulai dari membukakan pintu mobil hingga mengajak untuk berinteraksi pada setiap wisatawan. Pada saat sampai di lokasi yang kurang lebih berjarak 1 KM, para wisatawan akan disambut dengan seorang *greater* yang bertugas. *Greater* ini akan menjelaskan secara jelas mengenai fasilitas wahana dan restoran secara terarah bagi seluruh pengunjungnya.



Gambar 5 Kopeng Treetop Sky Resto

Sumber: Dokumentasi, 2023

Seluruh sudut dari arena permainan akan dijaga oleh seorang *guide*, para *guide* bertugas untuk memastikan keselamatan para wisatawan yang ingin menikmati wahana permainan dan akan menjelaskan setiap *details* permainan sesuai dengan *standard operational procedure* (SOP) yang berlaku. Menuju pada lokasi restoran Treetop Sky, restoran ini menganut sistem *self service*, dimana setiap pengunjung harus membawa makanannya sendiri untuk menuju meja yang ingin digunakan. Treetop Sky ini merupakan restoran dengan nuansa alam terbukadan dengan model bertingkat menyesuaikan susunan rangka pohon yang kuat.

Banyaknya nilai positif dalam segi pelayanan yang diberikan merupakan hal yang baik dalam bisnis pariwisata khususnya melalui tindakan jasa. Tindakan pelayanan ini dapat dijadikan sebuah nilai jual dalam bisnis pariwisata yang dapat menjadi sebuah kesan tersendiri bagi para wisatawan. Dengan memberikan kenangan yang indah dan berkesan, ditambah dengan pelayanan prima bergaya HEAT dapat makin melengkapi lagi dalam menyelesaikan permasalahan dalam kegiatan operasional saat berkaitan dengan wisatawan.

Salah satu bukti penerapan pelayanan prima yang dilakukan *staff* adalah seringkali terdapat wisatawan yang lupa waktu dalam menikmati suasana hingga waktu sudah tutup pukul 17.00 WIB. Terdapat *staff* yang bertugas untuk melakukan hantar jemput tanpa ragu dan sigap menawarkan diri membantu mengantarkan para wisatawan ini dengan kendaraan kembali menuju parkir sebagai bagian dari tugas yang harus diselesaikan. Tanpa pikir panjang dan dengan senyuman yang hangat menjadikan pengalaman khusus karena setiap wisatawan yang dibantu ini merasa diperhatikan dan terbantu tanpa harus berjalan kaki walaupun sudah diluar jam operasional.

Dalam proses operasional, secara umum sudah sangat baik. Namun, terdapat beberapa catatan yang mungkin dapat dijadikan sebagai masukan agar menjadikan sebuah perkembangan kearah yang lebih baik di kemudian hari. Masukan itu meliputi:

1. Penggunaan seragam, hal ini terkesan sederhana namun memiliki dampak yang sangat besar karena akan memudahkan para wisatawan untuk menemukan *staff* yang bertugas di lokasi wisata. Permasalahan pada waktusekarang adalah sebagian *staff* masih menggunakan pakaian beragam dan tidak semua wisatawan dapat mengetahui *staff* bertugas dengan mudah.
2. Pembuatan *icon* atau maskot, melalui *icon* atau maskot para wisatawan akan lebih dimudahkan untuk mengenang kenangan yang indah karena memiliki sebuah ciri khas khusus yang mungkin tidak dimiliki oleh destinasi wisata lain sehingga para wisatawan dapat mudah mengingatnya.

## KESIMPULAN

Melalui peluang bisnis dibidang *ecotourism* yang tersedia, Kopeng Treetop Adventure Park dapat menggunakan peluang ini dengan bijak. Peluang dari segi manajemen layanan hingga wahana menjadi daya tarik tersendiri bagi calon wisatawan yang berkunjung untuk menikmati suasana alam di daerah Kopeng, Salatiga.

Dengan harga yang relatif ramah kantong dan ditambah pelayanan prima yang diberikan, membuat setiap wisatawan pada saat mengeluarkan sejumlah biaya akan merasa puas tanpa sekedar

menilai angka namun juga dapat menilai dari segi pelayanan dan pengalaman yang tidak dapat dilupakan selamaberkunjung di Kopeng Treetop Adventure Park. Saran

1. Melakukan pelatihan untuk peningkatan kualitas pelayanan.
2. Penggunaan seragam (identitas) agar mudah dikenali.
3. Pembuatan mascot/ikon yang mudah dikenali dan menjadi ciri khas destinasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agung Mahardini MM. Analisis Situasi Penggunaan Google Classroom pada Pembelajaran Daring Fisika. *Jurnal Pendidikan Fisika* 2020 ;8(2):215–224.doi:10.24127/jpf.v8i2.3102
- Al-Bahri FP, Ihsanuddin I, Syafwandhinata J. IbM Pelatihan Pembuatan Paket Wisata Tematik Sejarah, Pelayanan Prima dan Tour Guide Bagi Pengelola Wisata. *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*. 2020;1(1):1–9. doi:10.35870/jpni.v1i1.1
- Asshofi, I. U. A., Rahayu, E., Irawan, J. A., & Ramdhani, A. K. (2022). PENGEMBANGAN LAYANAN KEPEMANDUAN BAGI PELAKU PARIWISATA DESA SUKOMULYO DI DESTINASI WISATA NEPAL VAN JAVA. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(4), 4707-4714.
- BPS. jumlah pengunjung taman wisata kopeng menurut bulan di kabupaten semarang. BPS Kabupaten Semarang. 2021 Dec 24 [accessed 2023 Jun 1]. 1. <https://semarangkab.bps.go.id/indikator/16/504/1/jumlah-pengunjung-taman-wisata-kopeng-menurut-bulan-di-kabupaten-semarang.html>
- Cholil SR, Rizki NA, Hanifah TF. Sistem Rekomendasi Tempat Wisata Di Kota Semarang Menggunakan Metode Collaborative Filtering. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*. 2023;7(1):118–125.
- Kopeng Treetop Adventure Park. Kopeng Treetop Adventure Park. [accessed 2023 Jun 2]. <https://www.kopengtreetop.com/>
- Mahendra YI, Sutanto DH. Implementasi Metode Hear Them Out, Empathize, Apologize dan Taking Proper Action and Follow Up (Head) Sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan. *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies*. 2021;1(1):66–77. doi:10.53754/iscs.v1i1.11
- Mu'tashim, M. R., & Indahsari, K. (2021). Pengembangan Ekowisata di Indonesia. *Jurnal Usahid Solo*, 1(1), 295–308.
- Muâ, Rahmi M, Indahsari K. Pengembangan ekowisata di Indonesia. *Senriabdi* . 2021:295–308.
- Prakoso A, Nugroho MA, Prananta R. Optimalisasi Pokdarwis Massawi Melalui Tourism Service Management Pengembangan Objek Wisata Teluk Love Jember. *Madani:Indonesian Journal of Civil Society*. 2020;2(1):37–46.
- Setiawati, R., & Aji, P. S. T. (2020). Implementasi Sapta Pesona Sebagai Upaya Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Wisatawan Di Desa Wisata Pentingsari. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan (JABT)*, 2(2), 6.
- Sugiyono. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. 19th ed. Bandung: Alfabeta; 2013.
- Supriyadi D, Komara E. Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*. 2020;2(2):100–116.
- Tim Jateng Report. Wisata Kopeng Treetop Adventure Park, Ada Wahana Menantang yang Mengasyikan. *VISIT JATENG*. 2023 Apr 2 [accessed 2023 Jun 1]. <https://jatengreport.com/bacaberita/1959/wisata-kopeng-treetop-adventure-park,-ada-wahana-menantang-yang-mengasyikan>