



INOVASI SERVICE BLUEPRINT PADA ERA PANDEMI COVID-19: STUDI KASUS DESA WISATA CARANGSARI

I Ketut Muliadiasa¹, Ida Bagus Made Wiyasha^{2*},

^{1,2}Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

Jl. Kecak Jl. Gatot Subroto Tim. No.12, Tonja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali 80239

¹ketut.muliadiasa@gmail.com, ^{2*}wiyasha@gmail.com

*corresponding author

Received: September 2022

Accepted: August, 2023

Published: September, 2023

Abstract

Consistency of service quality was a strategic factor in achieving sustainable tourism. This study aimed to design a service blueprint for tourist products in the Carangsari village. There were 4 (four) service blueprints intended as prototypes for the tugek mask dance, trekking, kecak dance, and accommodation services. The service blueprint was a flow chart of activities from the four tourist products the Carangsari tourist village offered. In the service blueprint prototype there were 2 (two) factors studied: the sequence of tourist activities and the function of the service providers involved in the Carangsari tourist village. For the order of tourist activities, the design of a service blueprint was adjusted for each tourist product offered. The service provider function included 5 (five) functions applicable to all tourism products: physical evidence, customer actions, public service actions, back staff actions, and support and system actions. The head of the Carangsari tourism village, representing the tourism stakeholders of the Carangsari tourism village, expressed his appreciation for the design of the prototype of the service blueprint to provide consistency in the quality of service for tourists. The prototype of the service blueprint should be updated by the dynamics of the tourism industry. Due to time limitations, impacts and results of service blueprint prototype applications for four tourism products offered by Carangsari Tourism Village have not been evaluated. Conducting another research program to evaluate the effectiveness of service blueprint prototype applications is strongly suggested.

Keywords: service blueprint, activity flow chart, and service quality.

Abstrak

Konsistensi mutu layanan merupakan faktor yang sangat strategis dalam upaya mencapai pariwisata yang berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan merancang bangun service blueprint untuk produk wisata yang ditawarkan di desa wisata Carangsari. Ada 4 (empat) service blue print yang dirancang bangun sebagai protipe service blueprint untuk tari topeng tugek, trekking, tari kecak, dan layanan akomodasi. Service blueprint merupakan bagan alir kegiatan yang runut dari ke empat produk wisata yang ditawarkan oleh desa wisata Carangsari. Dalam protipe service blueprint ada 2 (dua) faktor yang dikaji: urutan aktivitas wisatawan dan fungsi penyedia layanan yang terlibat di desa wisata Carangsari. Untuk urutan aktivitas wisatawan rancang bangun service blueprint disesuaikan untuk setiap produk wisata yang ditawarkan. Sedangkan untuk fungsi penyedia layanan mencakup 5 (lima) fungsi berlaku untuk seluruh produk wisata: physical evidence, customer actions, public service actions, back staff actions, dan support and system actions. Kepala desa/Perbekel desa wisata Carangsari mewakili pemangku kepentingan pariwisata desa wisata Carangsari

memberikan apresiasi atas rancang bangun prototipe service blueprint sebagai upaya untuk memberikan konsistensi mutu layanan bagi wisatawan. Protipe service blueprint akan dimutakhirkan sesuai dengan dinamika industri pariwisata. Karena keterbatasan waktu penelitian, hasil dan dampak penerapan prototipe service blueprint belum dapat dievaluasi untuk ke empat produk wisata yang ditawarkan oleh desa wisata Carangsari. Berdasarkan hal tersebut sangat dianjurkan untuk mengadakan penelitian lanjutan untuk mengkaji hasil dan dampak penerapan prototipe service blueprint.

Katakunci: *blueprint layanan, bagan aliran aktivitas, mutu layanan.*

1. PENDAHULUAN

Pandemi COVID 19 yang melanda dunia termasuk Indonesia telah berpengaruh negative dan signifikan pada seluruh sektor bisnis. Indonesia mengumumkan pandemic COVID 19 pada maret 2020. Dampak pandemic ini terutama pada sektor pariwisata sangat signifikan terutama propinsi Bali yang mengandalkan pariwisata sebagai salah satu industri terbesar dalam pendapatan daerahnya.

Data dari Dinas Pariwisata Bali [1] mengungkapkan bahwa Jumlah kedatangan wisatawan yang ke Bali mengalami kontraksi sebesar 99,99 % pada 2021 dengan tahun dasar 2019. Implikasi dari penurunan kedatangan wisatawan mancanegara sebesar 99,99% bahwa rangkaian bisnis yang terlibat juga mengalami kontraksi yang signifikan pula. Bisnis yang terkait yang terdampak karena kontraksi kedatangan wisatawan adalah bisnis transportasi, akomodasi, makanan dan minuman, cindramata, produk pertanian, serta produk lainnya yang merupakan kebutuhan wisatawan selama berkunjung di negara tujuan.

Dari sisi pasar pada 2020, pangsa pasar wisatawan mancanegara berkontribusi sebesar 18,88%, sedangkan wisatawan nusantara sebesar 81,12%. Pangsa pasar wisatawan nusantara lebih besar daripada wisatawan mancanegara. Implikasi dari fakta ini adalah bahwa pariwisata Bali memiliki variasi produk wisata untuk pangsa wisatawan nusantara. Pada kondisi pandemic COVID-19 pangsa pasar wisatawan mancanegara menjadi sangat

kecil, bahkan pada 2021 kondisi pasar wisatawan sangat memprihatinkan dengan jumlah kunjungan hanya 43 orang saja. Dengan kondisi pasar wisatawan mancanegara dalam masa pandemic ini, pasar wisatawan nusantara merupakan pasar yang menjanjikan bagi pariwisata Bali. Dikatakan demikian karena tingkat konsumsi harian dan rerata lama tinggal wisatawan nusantara menjanjikan.

Desa wisata merupakan salah satu pendekatan dalam melibatkan masyarakat pedesaan dalam aktivitas kepariwisataan. Suatu desa wisata memiliki atraksi wisata alam atau buatan, serta fasilitas pendukung seperti akomodasi dan restoran serta fasilitas penunjang lainnya [2]. Kemajuan teknologi informasi merupakan faktor yang mendorong dalam kegiatan inovasi. Menurut Saud (2014) [21] inovasi didefinisikan pilihan kreatif, pengaturan, serta seperangkat manusia dengan sumber-sumber material baru, dan juga menggunakan cara-cara yang unik guna menghasilkan peningkatan atas pencapaian yang telah menjadi tujuan sebelumnya. Selanjutnya Nurdin (2016)[21] menyatakan bahwa inovasi adalah sesuatu yang baru, yang dikenalkan dan dilakukan praktik atau proses baru (baik barang ataupun layanan) atau bisa juga sesuatu yang baru namun hasil adopsi dari organisasi lain. Inovasi yang dimaksud pada makalah ini adalah merancang bangun produk wisata yang innovative yang dapat ditawarkan pada calon wisatawan.

Service blueprint atau cetak biru pertama kali diperkenalkan oleh Shostack

pada 1984. Service blueprint merupakan sebuah bagan alir yang menggambarkan rangkaian layanan yang diberikan untuk jasa atau produk. Bagan alir ini memvisualisasikan secara utuh hubungan antar semua komponen yang terlibat dalam layanan yang diberikan. Service blueprint mampu mempermudah merancang sebuah proses baru atau untuk mendokumentasikan dan meningkatkan proses yang sudah ada.

Ada 5 (lima) komponen penting dalam service blueprint: Customer Actions, Frontstage Actions, Backstage Actions, Support Processes, dan physical evidence [15]. Desa Carangsari merupakan desa wisata dengan Peraturan Bupati no 47 tahun 2010[1]. Hasil penjajagan awal ke desa Carangsari mengungkapkan temuan bahwa desa Carangsari memiliki atraksi wisata berikut:

Tabel 1: Atraksi wisata desa Carangsari
[Sumber: wawancara dengan Kepala desa Carangsari]

No	Jenis Atraksi Wisata	Keterangan
1	Tari Topeng Tugek	budaya
2	Trekking	alam
3	Tari kecak	budaya
4	akomodasi	penunjang

Lembaga Pengelola Pariwisata merupakan salah satu Lembaga yang ada di desa wisata Carangsari yang mengelola kepariwisataan selain Lembaga Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). Ketiga Lembaga ini di desa wisata Carangsari menurut Kepala Desa telah berkolaborasi dengan sangat baik dalam mengelola kepariwisataan. Dalam situasi pandemi COVID-19 desa Carangsari telah menerapkan program Cleanliness, health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. [3]

Kualitas layanan untuk setiap paket wisata diharapkan konsisten dan sesuai dengan harapan wisatawan. Untuk itu diperlukan pendekatan dengan alat bantu service blueprint untuk setiap atraksi wisata. Di sisi lain service blueprint dapat diterapkan sebagai materi pelatihan bagi warga desa yang tertarik pada bidang kepariwisataan di desa Carangsari. [4]

Dari studi awal ke Desa Carangsari didapatkan fakta bahwa Pengelola Pariwisata Desa Carangsari belum memiliki service blueprint untuk atraksi wisata yang ditawarkan. Di sisi lain dengan service blueprint pelanggan mendapatkan pengalaman layanan yang

memuaskan.[5]. Ketidadaan dokumen service blueprint untuk atraksi wisata yang ditawarkan desa wisata Carangsari berimplikasi tidak didokumentasikan tanggapan wisatawan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Desa Carangsari sebagai desa wisata belum memiliki satu service blueprint untuk paket wisata yang ditawarkan. Karenanya, pada penelitian ini akan dirancang bangun service blueprint yang merupakan suatu inovasi untuk peningkatan mutu layanan bagi wisatawan yang berkunjung ke Carangsari. Desa wisata merupakan kawasan tertentu yang memiliki potensi atraksi wisata alam dan buatan, serta budaya untuk ditawarkan kepada wisatawan [6]. Pariwisata alternatif saat ini menjadi tren bagi para wisatawan. Pariwisata alternatif merupakan konsep wisata yang lebih bersahabat dengan alam dan masyarakat lokal, yang tak bisa didapat ketika berkunjung ke destinasi wisata biasa.[3]. Dalam upaya mencapai pariwisata berkelanjutan diperlukan strategi kualitas layanan dengan seluruh dimensinya untuk mencapai harapan tamu ketika berkunjung ke desa wisata Carangsari.

Beberapa peneliti telah melakukan riset pada bidang service design dan service blue print. Sun dan Chu [10] dan Furrer et al [11], dan beberapa cendekiawan telah melakukan penelitian pada bidang service blueprint. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut beberapa metoda analisis yang diterapkan diantaranya pendekatan marketing, participatory design approach, desk-research, dan penelusuran langkah-langkah layanan yang diberikan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimaksud seperti berikut.

Furrer et al [11] melakukan penelitian bertujuan kerangka kerja terintegrasi untuk mengevaluasi inovasi service design. Tiga pendekatan yang diterapkan untuk tujuan penelitian ini: service marketing, design service, dan service design. Kontribusi hasil penelitian ini adalah bahwa ada peran pelanggan sebagai co-production untuk setiap tahapan layanan yang diberikan, dan bahwa temuan penelitian ini memberikan dasar yang kuat dalam kegiatan service design. Sun dan Chu [10] melakukan riset untuk inovasi service design dengan berbasis service dominant logic dan pengalaman keterlibatan pelanggan. Metoda yang diterapkan dalam penelitian ini adalah participatory design approach. Temuan penelitian ini adalah bahwa pelanggan menjadi lebih loyal kepada produk yang ditawarkan serta partisipasi pelanggan dalam produk dan jasa yang ditawarkan meningkat untuk jangka waktu lama.

Goldenson [12] melakukan penelitian tentang masalah kesehatan jiwa bagi siswa yang dikeluarkan dari sekolah. Metoda yang diterapkan pada penelitian adalah desk-research dengan melakukan telaah (review) penelitian tentang kesehatan jiwa bagi siswa yang dikeluarkan dari sekolah. Penelitian ini mengungkapkan temuan bahwa karena ketiadaan service blue print untuk menangani masalah kejiwaan bagi siswa yang dikeluarkan dari sekolah maka

diperlukan alternative jalan keluar untuk mengatasi masalah kesehatan jiwa bagi siswa yang bermasalah di sekolah serta meningkatkan peran masyarakat untuk mengurangi terjadinya masalah yang sama di kemudian hari. Holdford [13] melakukan riset pada industri farmasi untuk mengkaji penerapan service blue print. Metoda yang diterapkan dalam penelitian ini adalah menelusuri setiap langkah layanan farmasi kepada pelanggan. Temuan penelitian ini mengungkapkan diantaranya adalah bahwa dengan service blueprint dapat ditentukan keseimbangan antara manfaat dan biaya layanan kefarmasian, serta mempertegas peran dari pelanggan dan industri farmasi.

Bitner et al. [14] menyatakan bahwa inovasi service blueprint mengungkapkan temuan pengalaman yang memuaskan wisatawan dalam menikmati jasa wisata yang diterima serta di sisi lain dengan service blueprint dapat diungkapkan dengan jelas proses layanan yang diberikan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dikaji diatas. Perbedaan yang menonjol adalah bahwa penelitian ini berfokus pada industri jasa pariwisata. Ciri dari industri jasa pariwisata bahwa jasa yang diberikan kepada wisatawan melibatkan emosi wisatawan dan individu yang memberikan jasa layanan. Produk jasa industri pariwisata bisa dipesan di awal sebelum konsumsi jasa terjadi. Dengan keunikan dan perbedaan yang terjadi akan berimplikasi pada rancang bangun service design yang berbeda dengan literatur penelitian yang dikaji tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, karenanya untuk menjawab masalah yang diajukan data didapat dengan wawancara mendalam (in depth interview) dengan responden yaitu Kepala Desa, Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), dan Pengelola pariwisata desa wisata Carangsari.

Dalam wawancara mendalam beberapa pertanyaan diajukan diantaranya:

“Bagaimanakan alir penanganan untuk wisatawan yang ingin menikmati tari topong tugek?”.

Semua pertanyaan di dokumentasikan dengan cermat untuk digunakan dalam merancang bangun *service blueprint* untuk setiap produk wisata yang ditawarkan oleh desa wisata Carangsari. Dalam merancang bangun *service blueprint* dianalisis beberapa aspek atau fungsi-fungsi yang terlibat dalam memberikan layanan kepada wisatawan. Fungsi-fungsi yang terlibat yang diidentifikasi mencakup *Physical evidence, Customer actions, public service*

actions, Back staff actions, dan Support and systems actions. Untuk kelengkapan penelitian ini data sekunder yang didokumentasikan mencakup demografi desa wisata Carangsari, struktur kelembagaan desa wisata Carangsari, dan visi dan misi desa wisata Carangsari.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada inovasi *service blueprint* dikembangkan *service blue print* untuk jasa akomodasi *homestay*, produk wisata tari kecak, topek tugek, dan jasa *trekking*. Ke empat produk wisata ini ditentukan untuk inovasi *service blueprint* karena merupakan produk wisata warga desa Carangsari sebagai desa wisata.

Tabel 2. Bagan Alir Service Blueprint untuk Akomodasi Homestay

Urutan aktivitas	Informasi	Kedatangan tamu di <i>homestay</i>		Tamu menginap di <i>homestay</i>			Check-out	
Physical evidence	web site-System	Halaman <i>Homestay</i>	Menerima barang tamu	Ruang tamu <i>Homestay</i>	Akomodasi <i>Homestay</i>	Ruang makan <i>Homestay</i>	Ruang makan <i>Homestay</i>	Ruang tamu <i>Homestay</i>
Customer actions	Booking akomodasi	Tiba di <i>Homestay</i>	Menyerahkan barang ke Petugas	Check-in, Menikmati <i>welcome drink</i>	Di kamar yang diberikan	Menikmati makan malam	Menikmati makan pagi dan kopi/teh	Check-out; Melakukan pembayaran
Public service actions			Sambut dan sapa tamu	Melayani <i>check-in</i>	Menjelaskan tentang kamar dan lingkungan <i>Homestay</i>	Menjelaskan menu makan malam	Menjelaskan menu makan pagi dan kopi/teh	Menerima pembayaran
Back staff actions	Menerima <i>booking</i>	Cek kondisi akomodasi	Menerima barang tamu	Menyajikan <i>welcome drink</i>	Menata barang bawaan tamu	Menyiapkan makan malam	Menyiapkan makan pagi dan kopi/teh	Menyerahkan barang tamu
Support and systems actions	Mencatat <i>booking</i>			Proses registrasi				Lakukan proses pembayaran

Dari diagram alir *service blueprint* untuk akomodasi *homestay* dapat dijelaskan butir-butir penting berikut:

1) *Physical evidence* merupakan lokasi terjadinya aktivitas. Lokasi bisa merupakan lokasi virtual seperti situs jaringan (*web site*) atau lokasi fisik nyata halaman *homestay*.

2) *Customer actions* merupakan aktivitas atau layanan yang diterima oleh wisatawan/ tamu di *homestay*.

3) *Public service actions* merupakan layanan yang diberikan oleh karyawan *homestay* yang memberikan layanan langsung (*direct contact/ moment of truth*) kepada tamu / wisatawan.

- 4) *Back staff action* merupakan karyawan pendukung yang menyiapkan dan memberikan produk atau jasa yang ditawarkan sebelum tamu/ wisatawan tiba di *homestay*.
- 5) *Support and system actions* merupakan sistem pendukung untuk membantu menyelesaikan tugas layanan akomodasi yang berupa program aplikasi.
- 6) Bagan *Customer action* menggambarkan aktivitas tamu di *homestay* dari baru tiba di halaman *homestay*, menyerahkan barang bawaannya, melakukan *check-in* sembari menikmati *welcome drink* yang disajikan, berada di kamar *homestay*, menikmati menu makan malam dan makan pagi, terakhir melakukan kegiatan *check-out* dari *homestay*.
- 7) Bagan *Public service action* merupakan kegiatan layanan yang diberikan oleh pengelola *homestay* untuk tamu. Aktivitas pertama yang dilakukan menyambut dan menyapa tamu *homestay*, menyilakan dan memandu tamu untuk melakukan registrasi *check-in*, memberikan penjelasan tentang kondisi fasilitas kamar serta yang berhubungan dengan kondisi *homestay* dan

- lingkungannya, menjelaskan tentang menu makan malam dan makan pagi yang disajikan, serta penerima penyelesaian rekening kamar tamu, menemani tamu *check-out* menuju halaman luar *homestay*. Penyelesaian rekening *homestay* dapat dengan tunai atau berupa piutang setelah tamu menanda tangani dokumen yang diperlukan untuk itu.
- 8) Bagan *back staff action* menggambarkan kegiatan menerima *booking* tamu mencakup nama tamu, jumlah tamu, lama bermalam di *homestay*, metoda pembayaran, serta hal-hal lain yang berhubungan dengan permintaan tamu. Permintaan tamu dapat berupa tidak makan daging dalam makan malam atau makan pagi atau hal penting lainnya yang berhubungan dengan keperluan pribadi tamu. *Back staff action* melakukan pengecekan kondisi kamar sebelum tamu *check-in*, menerima barang bawaan tamu, menyiapkan *welcome drink*, menata barang bawaan tamu di kamar *homestay*, menyiapkan hidangan makan malam dan makan pagi, serta membawa barang bawaan tamu ke halaman *homestay* ketika tamu *check-out*.

Tabel 2.2: Bagan alir Service blueprint untuk tari kecak

Urutan aktivitas	Informasi	Sebelum pertunjukan	Selama pertunjukan	Selesai pertunjukan
Physical evidence	web site-System	Halaman lokasi pertunjukan	Halaman lokasi pertunjukan	Lokasi pertunjukan
Customer actions	Booking tari kecak	Tiba di lokasi pertunjukan	Menuju lokasi pertunjukan dan mengatur diri masing-masing untuk belajar tari kecak.	Kembali ke <i>homestay</i> / lokasi masing-masing
Public service actions		Mengatur peserta tari kecak/ tamu	Memantau tamu di lokasi pertunjukan	Kembali ke <i>homestay</i>

Back staff actions	Menerima booking	Siapkan <i>welcome drink dan snacks</i>	Menyajikan <i>welcome drink dan snacks</i> kepada tamu/ peserta	Membantu mengarahkan Tamu menuju bis yang telah disiapkan
Support and systems actions	Mencatat booking			

Dari bagan alir *service blueprint* untuk tari kecak dapat dijelaskan butir-butir berikut:

- 1) Untuk aktivitas tari kecak di desa Carangsari penari penarinya bukan dari kelompok tari kecak dari desa Carangsari, melainkan dari tamu yang bermalam dan atau yang memesan untuk kegiatan tari kecak.
- 2) *Public service action* atau Pengelola pariwisata desa Carangsari melakukan koordinasi dan mengkondisikan agar tamu yang bermalam yang berminat untuk aktivitas tari kecak berkumpul di lokasi tari kecak. Pengelola pariwisata menyediakan penari topeng tugek untuk memberikan arahan gerakan tari kecak.

- 3) Para tamu peserta tari kecak setelah mendapatkan arahan dan pelatihan tari kecak dari kemudian secara bersama melakukan tari kecak. Dengan demikian di desa Carangsari pertunjukkan tari kecak adalah pertunjukkan dari tamu yang menginap setelah mendapatkan Latihan dan arahan dari penari topeng tugek sebagai instruktur tari kecak.
- 4) Makanan kecil atau snacks disiapkan oleh back staff actions serta dihidangkan setelah pertunjukkan kecak selesai dilaksanakan.
- 5) Pengelola pariwisata memandu dan menyilakan para peserta tari kecak untuk Kembali ke lokasi homestay masing-masing.

Tabel 2.3: Bagan alir *Service blueprint* untuk topeng tugek

Urutan aktivitas	Informasi	Sebelum pertunjukan	Selama pertunjukan	Selesai pertunjukan
Physical evidence	web site-System	Halaman lokasi pertunjukan	Halaman lokasi pertunjukan	Lokasi pertunjukan
Customer actions	Booking topeng tugek	Tiba di lokasi pertunjukan	Menuju lokasi pertunjukan dan mencari tempat duduk	Melakukan pembayaran Untuk pertunjukan yang telah dinikmati, lalu meninggalkan lokasi.
Public service actions		sambut dan sapa tamu	Memandu tamu ke lokasi pertunjukan	Menerima transaksi pembayaran
Back staff actions	Menerima booking	Siapkan <i>welcome drink</i>	Menyajikan <i>welcome drink</i> kepada tamu	
Support and systems actions	Mencatat booking			Melakukan proses transaksi

Untuk bagan alir *service blueprint* topeng tugek dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Topeng tugek yang dipertunjukkan di desa Carangsari dilakukan setelah diterima pesanan (*booking*) untuk kegiatan dimaksud.
- 2) Pesanan untuk pertunjukkan topeng tugek dilakukan oleh *back staff* dengan mencatat tanggal dan waktu pertunjukkan, jumlah tamu rombongan yang *booking*, waktu kedatangan di desa Carangsari dan hal-hal lain yang berhubungan dengan rombongan tamu.
- 3) Pada hari kedatangan rombongan, pengelola pariwisata atau *public service* menerima dan menyapa tamu rombongan dan memandu ke

lokasi pertunjukkan topeng tugek. Pengelola juga memberikan penjelasan mengenai topeng tugek, sejarah, makna, dan nilai-nilai yang dikomunikasikan oleh topeng tugek ini.

- 4) Di lokasi pertunjukkan tamu rombongan menikmati pertunjukkan setelah mendapatkan penjelasan tentang topeng tugek dari *public service*.
- 5) Selesai pertunjukkan pengelola memandu dan menemani tamu rombongan ke lokasi parkir untuk menyampaikan salam perpisahan setelah sebelumnya menyelesaikan proses administrasi pembayaran untuk pertunjukkan.

Tabel 2.4 Bagan alir *Service blueprint* untuk trekking

Urutan aktivitas	Informasi	Sebelum aktivitas trekking	Aktivitas trekking	Aktivitas trekking	Selesai aktivitas trekking
Physical evidence	web site-System	Halaman lokasi kumpul	Halaman lokasi kumpul	Lintasan trekking	Halaman lokasi kumpul
Customer actions	Booking trekking	Tiba dan kumpul di lokasi	Menyimak penjelasan lintasan trekking	Melakukan aktivitas trekking	Tiba di lokasi kumpul semula
Public service actions		Sambut dan sapa peserta	Menjelaskan hal penting dan lintasan trekking	Menunggu kedatangan peserta	Menyambut peserta yang kembali
Back staff actions	Menerima booking	Siapkan welcome drink		Memandu trekking	Menyiapkan snacks
Support and systems actions	Mencatat booking				Memroses pembayaran

Untuk bagan alir *service blueprint* trekking dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Program kegiatan trekking di desa Carangsari dilakukan setelah diterima pesanan (*booking*) dari tamu atau melalui agen tertentu. Peserta *trekking* biasanya terdiri

dari beberapa orang atau grup diterima di lokasi yang ditentukan untuk kegiatan *trekking*.

- 2) *Public service* menyambut dan menyapa peserta *trekking*. Sebelum kegiatan *trekking* dilaksanakan *public service* memberi penjelasan

- mengenai lintasan trekking yang akan ditempuh. Juga, diberikan penjelasan tentang hal penting seperti menjaga lingkungan tetap asri, mengetahui batas kemampuan fisik peserta bila harus istirahat, dan hal penting lain yang berhubungan dengan aktivitas trekking. Sembari mendengarkan penjelasan lintasan trekking, *welcome drink* dihidangkan oleh *back staff*.
- 3) Setelah melakukan penjelasan lintasan trekking, peserta trekking disilakan untuk melakukan aktivitas *trekking* dengan dipandu oleh petugas *trekking* yang telah disiapkan sebelumnya.
 - 4) Peserta *trekking* disambut kembali di lokasi berkumpul semula oleh public service setelah selesai melakukan kegiatan *trekking*.
 - 5) Menjelang kedatangan kembali dari aktivitas *trekking*, *Back staff* menyiapkan snacks untuk peserta. Snacks ini langsung dihidangkan begitu peserta tiba kembali.
 - 6) Kegiatan *trekking* ditutup dengan menerima penyelesaian administrasi atau pembayaran yang diterima oleh public service; pada saat yang sama menyampaikan terima kasih untuk *trekking* yang dilakukan di Carangsari.

3.1 Tanggapan untuk protipe service blueprint

Protipe *service blueprint* di rancang untuk mendapatkan produk paket wisata yang diinginkan oleh wisatawan, memiliki kelayakan dan terjamin kelangsungan hidup dari produk yang dibuat. Hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dari penelitian ini belum menemukan adanya protipe *service blueprint* yang jelas dari suatu produk wisata yang dibuat oleh pengelola desa wisata Carangsari. Berikut tanggapan tentang protipe *service blueprint* yang

dirancang bangun untuk ke empat produk wisata desa Carangsari.

- 1) Perbekel atas nama warga desa Carangsari menyampaikan apresiasi untuk rancang bangun protipe *service blueprint* untuk ke empat produk wisata desa wisata Carangsari: akomodasi *homestay*, tari kecak, topeng tugek, dan trekking.
- 2) Protipe *service blueprint* tersebut akan dicoba untuk diterapkan.
- 3) Dengan protipe *service blueprint* untuk produk wisata tersebut desa wisata Carangsari memiliki dokumen untuk dapat dijadikan salah satu rujukan dalam menjaga kualitas produk yang ditawarkan kepada wisatawan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan atas data yang didapat dengan wawancara mendalam dengan Perbekel desa wisata Carangsari untuk rancang bangun *service blueprint* dapat disimpulkan bahwa: Rancang bangun *service blueprint* dikembangkan untuk empat produk wisata desa Carangsari. *Service blueprint* yang dirancang bangun merupakan proto tipe untuk produk wisata yang ditawarkan sehingga dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi pasar wisata yang akan datang. Dalam merancang bangun *service blueprint* lima komponen yang dikaji mencakup *physical evidence*, *customer actions*, *public service actions*, *back staff actions*, dan *support and systems actions*. Perbekel desa wisata Carangsari memberikan tanggapan positif untuk proto tipe *service blueprint* yang dirancang bangun. Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan dimana hasil rancang bangun *service blueprint* belum diuji coba sehingga belum dapat diketahui setiap komponen yang masih bisa ditingkatkan. Konsistensi mutu layanan untuk produk wisata yang ditawarkan mencakup jasa akomodasi *homestay*, tari kecak, topeng tugek, dan trekking belum bisa ditentukan karena protipe *service blueprint* belum diuji coba. Berdasarkan atas keterbatasan penelitian

di atas maka sangat dianjurkan untuk mengadakan penelitian lanjutan terutama untuk uji konsistensi mutu layanan dengan menerapkan protipe *service blueprint* yang telah dirancangbangun.

DAFTAR PUSTAKA

- Artina S. V., Dew, W. P., Yulianti, P.T. (2018). SWOT Analysis of the Developments of the Tourist Cibuntu Village, Cibuntu Regency, West Java. IOP Conf. Series: Earth and Environment Science, 145, 1-9.
- Bitner, M. J., Amy, L. O., and Morgan, F.N. (2008). Business California Management Review Service blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation, 50(3), 66-94
- Dinas Pariwisata Bali. www.balitourism.go.id. Di akses pada 25 Januari 2022.
- Furrer, O, Sudharshan, D., Rodoula, H. Tioutsou, and Liu, B.S. (2016). A Frame work for innovative service design. The Service Industries Journal, 36(9-10), 452-471.
- Goldenson, J. (2011). When there is no blueprint: the provision of mental health Services in alternative school programs for suspended and expelled youth. Child and Youth services, 32, 108-123.
- Holdford, D. A. (2019). I am using Service blueprints to visualize pharmacy innovations. Pharmacy, 7(43), 1-9.
- Mager, B. (2009). Service design as an emerging field, Academia, 1-17.
- Moritz, S. (2005). Service design: Practical Access to an Evolving Field. Faculty of Cultural Science, University of Applied Science Cologne
- Post, D., van der Meer, H., and Hammer, M. (2015). Organizational blueprint for growth in Service Firms. Journal Modelling the New Europe, 16, 105-125.
- Ramya, N., Kowsalya, A., Dharanipriya, K. (2019). Service Quality and its dimensions. International Journal of Research and Development, 4(2), 38-41.
- Sun, J. and Chu, J. (2019). A New Method of products-service system design: productParticipatory service design method. IOP Conf. Series: Material Science and Engineering, 573, 1-7.
- <https://accurate.id/bisnis-ukm/service-blueprint> di akses pada 2 Juli 2022.
- , Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta.