

Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Tunjungan Melalui Bimtek Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Pariwisata Tunjungan

Tourism Village Community Empowerment Through Technical Guidance Capacity building and Capability of Tourism human resources

Artin Bayu Mukti

Universitas Stikubank, Semarang

Dwi Budi Santoso

Universitas Stikubank, Semarang

Azis Nur Rosyid

Universitas Stikubank, Semarang

Korespondensi penulis : bayu_fpar@edu.unisbank.ac.id

Article History:

Received: 03 April 2023

Revised: 23 Mei 2023

Accepted: 10 Juni 2023

Keywords : *empowerment, capacity, capability*

Abstract: *The development and progress of tourist attractions, in this case a tourist village, are largely determined by the readiness of their human resources, especially tour guides, especially from a technical point of view. Guides, from a technical and communication point of view, are increasingly able to captivate visitors, making them feel at home more and more. In addition, tourism product marketing that has not been maximized, especially the promotion of tourism products through digital media, has slightly hampered the introduction of tourism village products where the role of digital marketing is so important, especially those based on the web and social media. Recognizing such a mindset, the solution offered is to hold education and training (training) along with mentoring for tourism HR in the Tunjungan Tourism Village. Provision and capacity building according to the Indonesian National Work Competency Standards (SKKNI) absolutely must be provided, covering knowledge, skills, and attitude. As well as being given knowledge about the basics of excellent service and tour guides.*

Tunjungan Tourism Village Community Empowerment Through Technical Guidance Capacity building and Capability of Tourism human resources, which has been implemented, has resulted in the participation of participants (the target

* Artin Bayu Mukti, bayu_fpar@edu.unisbank.ac.id

audience) who expressed satisfaction and enthusiasm. Participants (the target audience) also hope that in the following year there will be ongoing activities to increase knowledge, skills, and attitudes for tourism HR in the Tunjungan Tourism Village.

Abstrak. Perkembangan dan kemajuan daya tarik wisata dalam hal ini desa wisata sangat ditentukan oleh para kesiapan SDM nya terutama pemandu wisata; terutama dari sisi teknik pemanduan. Pemandu, dari sisi teknik dan komunikasi, yang makin mampu memikat pengunjung, maka makin membuat kerasan para pengunjung. Selain itu Pemasaran Produk Wisata yang belum maksimal terutama promosi produk wisata melalui media digital, sedikit menghambat pengenalan produk desa wisata dimana saat ini peran pemasaran digital begitu penting terutama yang berbasis web dan media sosial. Menyadari pola pikir yang demikian, maka solusi yang ditawarkan adalah dengan mengadakan pendidikan dan latihan (diklat) berserta pendampingan bagi SDM pariwisata di Desa Wisata TunjunganPembekalan dan peningkatan kemampuan yang sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) mutlak harus diberikan meliputi Knowledge, Skill, dan Attitude. Serta diberikan Pengetahuan mengenai dasar-dasar pelayanan prima dan kepemanduan wisata.

Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Tunjungan Melalui Bimtek Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Pariwisata yang telah dilaksanakan, dari partisipasi peserta (khalayak sasaran) menyatakan puas dan antusias. Peserta (khalayak sasaran) juga berharap di tahun berikutnya akan ada kegiatan berkelanjutan guna menambah pengetahuan, ketrampilan, dan sikap bagi SDM pariwisata di Desa Wisata Tunjungan.

Kata Kunci : pemberdayaan, kapasitas, kapabilitas

PENDAHULUAN

Desa Tunjungan terletak di Kecamatan Tunjungan, Kabupaten Blora, Provinsi Jawa Tengah. Desa ini terletak pada 111.36884° Bujur Timur dan 6.92096° Lintang Selatan serta berada pada ketinggian ±125 mdpl. Secara administratif, Desa Tunjungan terbagi menjadi 4 Dusun yang terdiri dari 4 RW dan 23 RT dengan total luas wilayah sebesar 29.70 km². Terdapat tiga tempat wisata aktif yang berada di Desa Tunjungan, yaitu Kebun Buah Durian yang berada di Dukuh Nglawungan, Waduk Greneng yang berada di Dukuh Greneng, dan Cemoro Pitu yang terletak berdekatan dengan Waduk Greneng. Wisata Kampung Durian terletak di Dukuh Nglawungan, Desa Tunjungan, Kecamatan Tunjungan. Kampung Durian merupakan sebuah kompleks kebun durian yang dimiliki oleh beberapa orang warga dengan berbagai macam jenis durian yang ditawarkan. Adapun jenis durian yang terkenal di Kampung Durian adalah Durian Montong dan

Musang King. Adapula spesies durian lokal di desa tersebut Oci, Matahari, Sukun, Ijo, Saru, Kawuk. Kampung Durian ini dapat diakses dengan kendaraan roda dua maupun roda empat.

Perkembangan dan kemajuan daya tarik wisata dalam hal ini desa wisata sangat ditentukan oleh para kesiapan SDM nya terutama pemandu wisata; terutama dari sisi teknik pemanduan. Pemandu, dari sisi teknik dan komunikasi, yang makin mampu memikat pengunjung, maka makin membuat kerasan para pengunjung. Selain itu Pemasaran Produk Wisata yang belum maksimal terutama promosi produk wisata melalui media digital, sedikit menghambat pengenalan produk desa wisata dimana saat ini peran pemasaran digital begitu penting terutama yang berbasis web dan media sosial.

METODE

Metode pelaksanaan Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Tunjungan Melalui Bimtek Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Pariwisata sebagai berikut :

1. Tahapan Pertama - Observasi Lapangan : survey awal untuk mendapatkan gambaran umum Desa Wisata Tunjungan, Kabupaten Blora. Pada tahap ini, Mitra menunjukkan spot-spot wisata, menjelaskan program-program yang menjadi agenda dalam mewujudkan Desa Wisata, menjelaskan kegiatan-kegiatan yang sudah dilaksanakan, menjelaskan faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat.
2. *Tahapan Kedua - Focus Group Discussion (FGD)* yang melibatkan *stakeholder* pariwisata di Desa Wisata Tunjungan, Kabupaten Blora. *FGD* dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan dan menetapkan dua permasalahan yang menjadi prioritas dalam kegiatan PKM. Sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan *FGD* dipersiapkan bersama antara Mitra dan Tim PKM. Pada saat kegiatan *FGD* peran serta Mitra dioptimalkan oleh Tim PKM, sehingga Mitra tidak hanya menyampaikan permasalahan, tetapi juga menyampaikan solusi yang diharapkan. Berdasarkan pada konsep yang demikian, maka permasalahan dan solusi menjadi milik Mitra. Hal yang demikian sesuai dengan konsep *Management By Objectives (MBO)*. [11, 2011: 119-128 dan 12, 2011: 126-129]
3. Tahapan Ketiga - Pendidikan dan Pelatihan (Diklat): meliputi penyiapan tempat beserta perlengkapannya, mengkoordinasikan calon peserta, penyusunan materi, pelaksanaan diklat, dan evaluasi kegiatan diklat. Persiapan tempat dan peralatan pendukung dilakukan bersama

antara Mitra dengan Tim PKM. Untuk konsumsi dan uang transport sedapat mungkin ditanggung bersama dengan mitra, tetapi apabila tidak memungkinkan, maka biaya ditanggung oleh Tim PKM. Peserta dituntut untuk benar-benar menyimak, bertanya, dan berdiskusi secara maksimal, sehingga pengetahuan dan ketrampilan tentang kepemanduan wisata dan promosi pariwisata diharapkan meningkat. Dari hasil diklat ini, diharapkan masing-masing peserta selalu siap untuk mengikuti uji kompetensi pemandu wisata dan lulus dengan mendapat sertifikat pemandu wisata dan mampu menghasilkan materi promosi pariwisata.

4. Tahap Empat-Pendampingan: tindak lanjut dari kegiatan pendidikan dan pelatihan adalah dengan melaksanakan pendampingan secara terjadwal. Pendampingan dilaksanakan tiga kali kegiatan, yaitu: pendampingan 1, pendampingan 2, dan pendampingan 3. Setelah diklat penyajian materi klasikal selesai dan masing-masing peserta diklat diberi kesempatan untuk belajar dan berlatih secara mandiri atau berkelompok,
 - a. Masing-masing pemandu wisata mempraktikkan pengetahuan dan ketrampilannya sebagai pemandu wisata dengan didampingi oleh Tim PKM. Tim PKM mengikuti dan atau berperan sebagai pengunjung objek wisata. Di samping itu, Tim PKM mencatat kelebihan dan kekurangan pemandu wisata yang didampingi. Berdasarkan catatan-catatan yang sudah dikumpulkan, Tim dan Pemandu Wisata yang didampingi melakukan diskusi, sebagai upaya untuk menjadi lebih baik lagi.
 - b. Masing-masing peserta akan membuat sebuah materi promosi pariwisata dengan menggunakan media digital dan didampingi sampai dengan tahapan analisis capaian dari masing-masing media.
5. Tahap Lima Evaluasi Pendampingan: masing-masing pendampingan dievaluasi untuk perbaikan dan penyempurnaan. Dengan demikian, maka diharapkan masing-masing peserta pemandu wisata benar-benar mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang mumpuni sebagai pemandu wisata yang profesional. Pada akhirnya, dari para pemandu wisata inilah Desa Wisata Tunjungan menjadi objek wisata yang layak untuk dikunjungi oleh wisatawan. Penguasaan ketrampilan pembuatan media promosi pariwisata secara digital menjadi capaian akhir yang diharapkan dari pendampingan.

HASIL

Pada kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Tunjungan Melalui Bimtek Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Pariwisata ini dipandu oleh dosen Fakultas Vokasi dengan jumlah keseluruhan dosen yang masuk dalam tim pelaksana adalah 2 (dua) orang dari Fakultas Vokasi, 1 (satu) orang dari Fakultas Teknologi Informasi dan Industri dan dibantu oleh 2 (dua) orang mahasiswa. Untuk mengidentifikasi permasalahan, kemudian menyusun skala prioritas, dan akhirnya menetapkan permasalahan prioritas untuk dicarikan solusinya, Tim PKM Unisbank Semarang menggunakan Metode *Focus Group Discussion (FGD)*. Dengan metode ini, maka semua pihak secara spesifik terlibat aktif konstruktif untuk kepentingan bersama. Mitra yang terlibat dalam *FGD* dari unsur: Kepala Desa beserta staf, Pengelola BUMDES, Karang Taruna, POKDARWIS, Tokoh Masyarakat, dan PKK.

Berdasarkan dari kegiatan *FGD* permasalahan yang dihadapi Desa Wisata Tunjungan antara lain:

1. Kesiapan Produk Wisata berupa atraksi, amenitas, aksesibilitas dan aktivitas wisata.
2. Kesiapan Sumber daya manusia berkaitan dengan pelayanan wisata terutama Kepemanduan Wisata.
3. Tata Kelola Kepariwisata.
4. Pemasaran Produk Wisata belum maksimal terutama promosi produk wisata secara digital.

Dari empat permasalahan yang sudah diidentifikasi, ditetapkan dua permasalahan prioritas, yaitu: *pertama*: Kesiapan Sumber daya manusia berkaitan dengan pelayanan wisata terutama Kepemanduan Wisata dan *kedua*: Pemasaran Produk Wisata belum maksimal terutama promosi produk wisata secara digital.

1. Solusi Permasalahan Kesiapan Sumber daya manusia berkaitan dengan pelayanan wisata terutama Kepemanduan Wisata. Menurut penjelasan Ketua Desa Wisata, Cris, kemampuan pemandu wisata masih perlu ditingkatkan. Dengan kemampuan pemandu wisata yang baik, maka akan mampu memberi pelayanan yang membuat para pengunjung menjadi nyaman dan kerasan. Berdasarkan pada fenomena tersebut, solusi yang ditawarkan adalah meningkatkan kualitas pelayanan petugas/pemandu wisata dengan cara meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan pemandu wisata. Adapun wujud konkrit dari cara tersebut adalah dengan pendidikan dan pelatihan (diklat) serta pendampingan bagi pemandu wisata. Selanjutnya bagi pemandu wisata yang telah memiliki pengalaman memandu dan memiliki

sertifikasi pelatihan dapat dilakukan uji kompetensi kependamuan wisata dengan skema Pemandu Ekowisata.

2. Pemasaran Produk Wisata belum maksimal terutama promosi produk wisata secara digital. Kepala Desa Tunjungan, Yasir, menambahkan bahwa promosi produk wisata saat ini belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang pasar wisata, belum memanfaatkan teknologi dan media sosial serta kurangnya kreativitas dan inovasi dalam melakukan promosi, yang berimbas pada promosi yang tidak tepat pada sasaran dan sebaran promosi yang tidak maksimal. Berdasarkan permasalahan ini, solusi yang ditawarkan adalah dengan melakukan pelatihan untuk menentukan target pasar dengan menggunakan Analisis Demografi, Analisis Psikografis, Analisis Geografis dan Analisis Perilaku. Setelah berhasil menentukan target pasar, dilanjutkan dengan pelatihan pemanfaatan media sosial dan website untuk sebagai sarana promosi digital dengan materi dasar-dasar pemasaran digital melalui media sosial dan teknik kreatif promosi digital menggunakan copywriting. Dalam fase pendampingan, dilakukan evaluasi terhadap kemampuan anggota desa wisata yang ditunjuk oleh pengurus desa wisata untuk menangani pemasaran digital.

Partisipasi khalayak sasaran sangat antusias dan sesuai dengan target awal, ini terbukti dari jumlah peserta yaitu 30 orang, tidak hanya itu saja, peserta pun dalam menerima workshop sangat menikmati dan nyaman dengan suasana keceriaan. Secara keseluruhan dari kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Tunjungan Melalui Bimtek Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Pariwisata yang telah dilaksanakan, dari partisipasi peserta (khalayak sasaran) menyatakan puas dan antusias. Peserta (khalayak sasaran) juga berharap di tahun berikutnya akan ada kegiatan berkelanjutan guna menambah pengetahuan, ketrampilan, dan sikap bagi SDM pariwisata di Desa Wisata Tunjungan.

DISKUSI

Pada akhir kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Tunjungan Melalui Bimtek Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Pariwisata, dilakukan evaluasi terhadap kegiatan tersebut yang terdiri dari 2 (dua) jenis evaluasi yaitu:

a. Tingkat Keberhasilan

Pada evaluasi kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Tunjungan Melalui Bimtek Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Pariwisata, tingkat keberhasilan yang diharapkan adalah seluruh peserta dapat memahami pentingnya kompetensi dasar profesi pariwisata dengan materi memperbaharui pengetahuan tentang hospitality dan industri pariwisata, Teknik dasar kependuan wisata, kemampuan dasar dalam pemasaran digital dan selanjutnya menerapkannya di dalam tugas sehari-hari, sehingga pelayanan dan pemasaran serta kepedulian terhadap tamu meningkat.

b. Indikator Keberhasilan

Pada proses indikator keberhasilan kegiatan ini dilihat dari keseluruhan aktivitas peserta selama mengikuti kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Tunjungan Melalui Bimtek Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Pariwisata yaitu antusiasme menyampaikan pendapat dan pengalaman, dapat menerapkan metode pelayanan dengan cara tersenyum, dapat mempraktekan cara memperbarui pengetahuan di bidang hospitality dan pariwisata, dapat menguasai dan mempraktekkan teknik pemanduan wisata utamanya wisata lokal, terdapat peningkatan kemampuan pengelolaan website dan peningkatan kemampuan pengelolaan media sosial.

KESIMPULAN

Dari kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Tunjungan Melalui Bimtek Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Pariwisata dapat disimpulkan bahwa:

1. Peserta (khalayak sasaran) semakin tahu arti pentingnya kompetensi dasar profesi pariwisata dengan materi memperbaharui pengetahuan tentang hospitality dan industri pariwisata, Teknik dasar kependuan wisata, Pemasaran digital Pariwisata.
2. Peserta (khalayak sasaran) semakin paham tentang pentingnya memperbaharui pengetahuan di bidang kependuan wisata dan pemasaran digital.
3. Peserta (khalayak sasaran) mengetahui cara mengidentifikasi aspek produk, aspek

- pelayanan prima dan aspek pengelolaan destinasi wisata.
4. Peserta (khalayak sasaran) semakin menguasai teknik kependamuan wisata dan dapat mempraktekkannya di tempat kerja.
 5. Peserta (khalayak sasaran) semakin menguasai teknik pemasaran digital melalui pengelolaan website dan media sosial.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Terimakasih kepada Desa Wisata Tunungan yang telah memberikan waktu kepada team pengabdian untuk memberikan kegiatan diklat Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Tunjungan Melalui Bimtek Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Pariwisata. Selain itu tidak lupa kami ucapkan terimakasih berbagai pihak yang juga telah mensupport dan mensukseskan kegiatan program pengabdian masyarakat ini.

DAFTAR REFERENSI

- Ningsih DH, Santoso DB, Mariana N, Saefurrohman S. Model Serach Engine Optimization (SEO) Bagi Umkm Untuk Meningkatkan Popularitas Dan Pengunjung Website. Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer). 2022 Dec 14;11(3):415-22
- Santoso DB, Razaq JA, Amin F. Optimasi Konten Website SEO Friendly Bagi Persatuan Penyandang Difabel Indonesia (PPDI) Pekalongan. Jurnal Pengabdian Masyarakat Intimas (Jurnal INTIMAS): Inovasi Teknologi Informasi Dan Komputer Untuk Masyarakat. 2023 Feb 27;3(1):30-6.
- Santoso, Idris dan Hendrik Johannes Nadapdap. 2019. Hubungan Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga dan Tempat terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata di PT. Perkebunan Tambi, Kabupaten Wonosobo, Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian *p-ISSN 0853-8395; e-ISSN 2598-5922* Vol. 15, No. 2, Juni 2019
- Amanah, Dita dkk. 2018. Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Pemandian Hairos *Waterpark* Medan. JURNAL PLANS Penelitian Ilmu Manajemen & Bisnis. ISSN: 1978-7057. E-ISSN: 2527-306X. Volume 13 No. 1 Mei 2018
- Pratama, Handika Fikri, tanpa tahun. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough Di Kota Bengkulu.
- Annisa, Siti Yumma dan Rudiansyah. 2020. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Event Indonesia Building Technology Expo 2019 PT. Debindo Jakarta. Jurnal Nasional Pariwisata, Volume 12, Nomor 1, April 2020 ISSN Cetak: 1411 – 9862
- Syarifuddin, Didin. 2015. *Tourism Destination Service Quality to Tourist Satisfaction*

(Effect of Service Quality to Tourist Satisfaction at Karang Setra Destination Bandung, Indonesia). <http://Www.Researchgate.Net/Publication/287206496>

Supriadi, Bambang. 2014. Peningkatan Kemampuan Teknik Guiding Sebagai Kriteria Unjuk Kerja Pemandu Wisata Dalam Antisipasi Menuju Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015. Seminar Pariwisata dan Pembangunan Ekonomi ASEAN, 21 Mei 2014

Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: KEP. 61/MEN/III/2009 tentang SKKNI Sektor Pariwisata Bidang Pemanduan Ekowisata.