
EVALUASI PENGETAHUAN MASYARAKAT DESA WISATA TENTANG SERVICE EXCELLENT, ONLINE MARKETING, DAN SADAR WISATA

Novianto Edi Suharno^{*1)}, M. Nilzam Aly²⁾, Bambang Suharto³⁾, Sri Endah Nurhidayati⁴⁾

^{1,2,3,4}Program Studi D3 Kepariwisata/Bina Wisata, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga
Jl. Airlangga No.4 - 6, Airlangga, Kec. Gubeng, Kota SBY, Jawa Timur

^{1*)}novianto-edi@vokasi.unair.ac.id

^{*)}Corresponding author

Received: Februari, 2020

Accepted: Maret, 2020

Published: Maret. 2020

Abstract

Ideally, community empowerment programs in rural areas should not be implemented once in a while. This is very important to maintain the aspect of sustainability and achieve the goals maximally. People in rural areas are the target of empowerment programs considering the many problems that exist there. Statistical data shows that the distribution of the majority of the national poor is in rural areas. One method of reducing poverty is through the development of tourist villages. The purpose of the tourism village assistances are to increase the understanding and skills of the community in Bejijong Tourism Village, especially in the field of homestay management and online marketing of citizen handicraft products. The stages in this empowerment program through three methods, namely preparation, implementation, and evaluation. The research method used is qualitative with data collection methods through observation, interviews, focus group discussions, and filling out questionnaires. The results of this activity indicate that the understanding and competence of citizens has increased for the better. The results of this activity were measured using a questionnaire (pre-test and post-test) and calculated using a Likert scale.

Keywords: *community empowerment, sustainability, tourism village, homestay, online marketing*

Abstrak

Program pemberdayaan masyarakat di wilayah pedesaan idealnya dilaksanakan tidak dengan sekali waktu. Hal ini menjadi sangat penting untuk menjaga aspek keberlanjutan dan mencapai tujuan secara maksimal. Masyarakat di perdesaan menjadi sasaran program pemberdayaan mengingat banyak sekali permasalahan yang ada di sana. Data statistik menunjukkan sebaran penduduk miskin nasional mayoritas berada di wilayah perdesaan. Salah satu metode untuk mengurangi angka kemiskinan adalah melalui pengembangan desa wisata. Tujuan dari program pendampingan desa wisata ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat di Desa Wisata Bejijong khususnya dalam bidang pengelolaan homestay dan pemasaran daring produk kerajinan warga. Tahapan dalam program pemberdayaan ini melalui tiga metode yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode pengambilan data melalui observasi, wawancara, diskusi, dan pengisian kuesioner.

Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pemahaman dan kompetensi warga mengalami peningkatan ke arah yang lebih baik. Hasil kegiatan ini diukur dengan menggunakan kuesioner (pre tes dan pos tes) dan dihitung dengan skala likert.

Kata Kunci: pemberdayaan masyarakat, keberlanjutan, desa wisata, homestay, pemasaran daring

1. PENDAHULUAN

Pada periode terakhir, keterlibatan masyarakat pedesaan dalam pembuatan kebijakan lokal telah mendapatkan perhatian yang semakin meningkat sebagai pendekatan alternatif untuk pembangunan pariwisata di Indonesia. Arah pembangunan wilayah pedesaan melalui pariwisata semakin jelas ketika dikeluarkan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa (Aly, Yuliawan, Noviyanti, Firdaus, & Prasetyo, 2019). Undang-Undang ini memberikan ruang lebih

kepada desa dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan terendah yang mempunyai hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat (Ma'ruf, Kurniawan, & Pangestu, 2017). Implementasi atas regulasi ini menjadi sangat penting demi mengurangi angka kemiskinan yang mayoritas masih berada di wilayah perdesaan (Aly & Ruyawari, 2019). Fakta tersebut bisa dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel. 1 Sebaran Penduduk Miskin di Perdesaan dan Perkotaan
[Sumber: Badan Pusat Statistik, 2018]

Wilayah Kemiskinan	Tahun		
	2016	2017	2018
Kemiskinan Perdesaan (% penduduk yang hidup di bawah garis kemiskinan)	14.11	13.93	13.20
Kemiskinan Perkotaan (% penduduk yang hidup di bawah garis kemiskinan)	10.34	7.72	7.02

Data tersebut memperlihatkan kondisi kesejahteraan yang tidak merata antara wilayah pedesaan dan perkotaan. Kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif pada tahun 2013 menyatakan bahwa salah satu solusi alternatif untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa khususnya bidang perekonomian adalah dengan mengembangkan sektor pariwisata pedesaan yang berbasis pemanfaatan potensi lokal, baik itu potensi alam maupun keanekaragaman budayanya. Solusi pariwisata tersebut diambil dengan asumsi bahwa pengembangan potensi pariwisata pada gilirannya akan bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat (Risman, Wibhawa, & Fedryansyah, 2016).

Pendapat yang lebih lama menyatakan bahwa pembangunan

pariwisata dan pertumbuhan ekonomi mempunyai hubungan mutualisme untuk mengentaskan kemiskinan (Ashley, Roe, & Goodwin, 2001). Lebih jauh lagi, Ashley et al (2001) menyampaikan bahwa pariwisata menjadi media yang cukup efektif untuk menurunkan kemiskinan. Hal ini yang berpengaruh signifikan terhadap terbukanya kesempatan kerja baru, peningkatan pendapatan, kesejahteraan masyarakat, bertumbuhnya pelaku kegiatan ekonomi mikro, dan berkurangnya jumlah penduduk miskin (Darmawan & Yunanto, 2016). Berdasarkan dengan penjelasan tersebut maka, pengembangan dan pendampingan desa wisata dianggap sebagai salah satu bentuk pengembangan masyarakat (community development) yang menempatkan masyarakat sebagai aktor

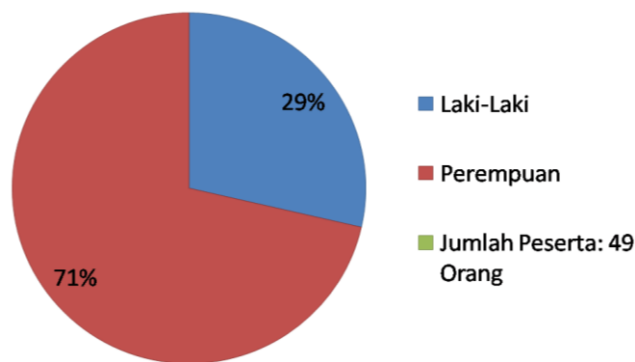
utama dalam pengembangan desa wisata tersebut (Risman et al., 2016).

Pengembangan masyarakat di desa wisata menekankan pada program pemberdayaan masyarakat lokal yang dilakukan secara kolektif dari kelompok-kelompok yang terorganisasi untuk mengontrol keputusan, proyek, program, dan kebijakan yang mempengaruhi mereka sebagai sebuah entitas masyarakat. Model pemberdayaan melalui program pendampingan desa wisata dapat menjadi solusi alternatif untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (Halimah, Krisnani, & Fedryansyah, 2010). Program pendampingan ini dilaksanakan di Desa Bejijong yang terletak di Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto. Beberapa atraksi wisata yang ada di Desa Bejijong diantaranya adalah Candi Brahu, Patung Budha Tidur, Siti Inggil. Selain itu juga terdapat deretan homestay dengan model arsitektur majapahit serta kerajinan logam yang ditekuni oleh warga di sana. Desa Bejijong memiliki luas wilayah sebesar $\pm 195,185$ Ha

dengan penggunaan lahan 127 Ha sebagai tanah sawah dan 68,185 Ha sebagai tanah darat. Desa Bejijong memiliki 2 dusun yaitu: Dusun Bejijong (± 116.848 Ha) dan Dusun Kedungwulan (± 78.337 Ha). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh apa pemahaman masyarakat lokal Desa Bejijong tentang pengelolaan desa wisata melalui program pendampingan desa wisata.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif digunakan untuk menjawab permasalahan. Proses penelitian ini menjadi satu bagian dengan rangkaian program pendampingan desa wisata. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan focus group discussion (FGD), dan pengisian kuesioner (pre-test dan post-test) oleh sebanyak 49 responden. Mayoritas latar belakang pekerjaan responden adalah pengelola homestay dan pengrajin kuningan yang ada di Desa Bejijong.



Gambar 1. Prosentase responden

Data di atas menunjukkan bahwa peserta dengan jenis kelamin perempuan jauh lebih banyak (71%) dibandingkan dengan jumlah peserta berjenis kelamin laki-laki (29%). Peserta perempuan lebih dominan karena mayoritas dari mereka adalah kelompok pengelola homestay (30 orang) yang ada di Desa Bejijong. Berdasarkan kelompok usia, peserta paling muda berusia 18 tahun dan paling tua berusia 71 tahun semuanya berjenis

kelamin perempuan. Mayoritas peserta pria memiliki latar belakang aktifitas di kelompok sadar wisata (7 orang) dan pengrajin patung kuningan (4 orang). Selebihnya berlatar belakang sebagai aparat desa (2 orang) dan guru (1 orang).

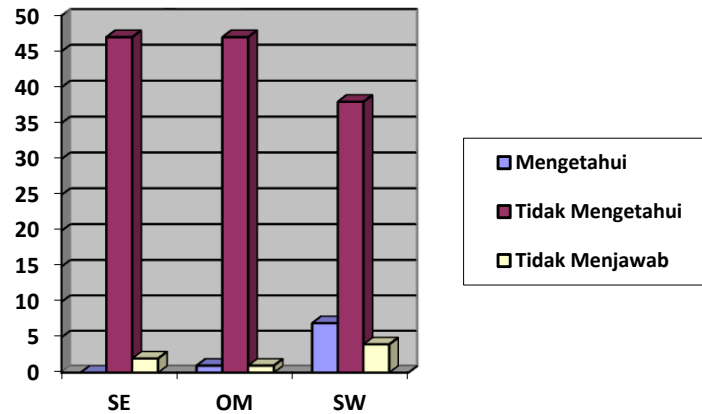
Sedangkan narasumber utama dalam penelitian ini adalah pengelola desa wisata dan pemerintah desa. Hal ini penting dilaksanakan untuk

mendapatkan informasi penting sebagai hasil penelitian. Secara keseluruhan proses penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan sejak observasi sampai dengan analisis hasil penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan, rangkaian kegiatan pendampingan mendapat

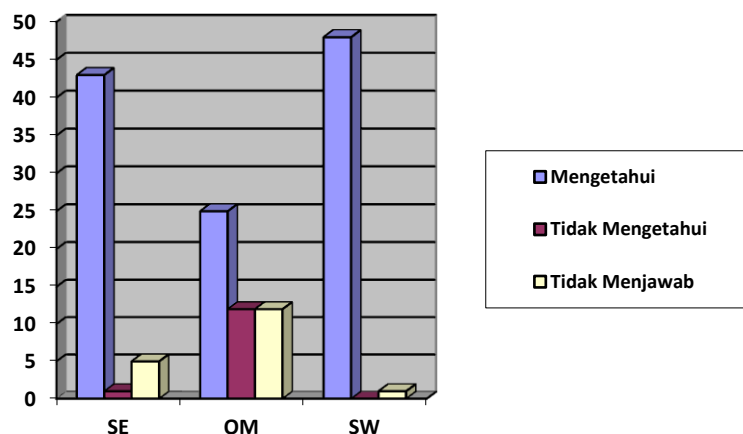
respon positif dari peserta dan warga Desa Bejijong. Hasil pre-test dan post-test menunjukkan hasil yang sangat positif bahwa pengetahuan dan keterampilan warga tentang SE (Service Excellent), OM (Online Marketing), dan SW (Sadar Wisata) meningkat lebih baik. Data yang digunakan bersumber dari kuesioner yang diisi oleh 49 responden (n=49).



Gambar 2. Hasil Pre Test: Pengetahuan Masyarakat tentang SE (Service Excellent); OM (Online Marketing); SW (Sadar Wisata)

Data pre-test menunjukkan bahwa mayoritas peserta belum mengetahui tentang materi pelayanan prima, pemasaran daring, dan sadar wisata. Sehingga materi yang disampaikan saat pelatihan dan pendampingan

berbicara mengenai ini semua. Materi yang disampaikan merupakan hasil diskusi antara pemateri dengan pengelola desa wisata dan pemerintah Desa Bejijong.



Gambar 3. Hasil Post Test: Pengetahuan Masyarakat tentang SE (Service Excellent); OM (Online Marketing); SW (Sadar Wisata)

Proses evaluasi kinerja pelaksanaan program pendampingan desa Wisata

dalam upaya meningkatkan kualitas desa wisata, maka diperlukan pendekatan

terlebih dahulu terhadap hubungan antara input, output, outcome, serta impact dari program kegiatan tersebut.

Secara jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. Analisis Input-Output-Outcome Pasca Pendampingan

Pasca kegiatan pendampingan hasil evaluasi menunjukkan bahwa hubungan yang terwujud baru antara Input-Output-Outcome belum sampai pada hubungan impact. Oleh karena itu hasil evaluasi menunjukkan bahwa perlu ada kegiatan pendampingan lanjutan untuk menambah hasil outcome dan mendatangkan impact positif seperti yang terlihat pada gambar berikut ini. Pada gambar 3 dapat dilihat bahwasanya input dari kegiatan pendampingan berupa komponen fisik, dimana input tersebut mencerminkan sumberdaya yang nantinya akan menghasilkan output. Input tersebut yaitu berupa fasilitas dari Kementerian Pariwisata dan Perguruan Tinggi, yang meliputi bantuan dalam bentuk konsultasi manajemen, tim teknis, serta penyediaan tim fasilitator yang akan mendampingi dalam tahapan perencanaan serta penyelenggaraan program kegiatan pendampingan Desa Wisata lanjutan.

Kemudian, untuk output yang tercipta dari kegiatan pendampingan adalah kebutuhan yang meliputi pemenuhan sarana pendukung untuk kegiatan pariwisata di desa wisata. Sarana tersebut berupa sarana non-fisik berupa pelatihan pengelolaan homestay, pelatihan pemasaran daring, dan

pelatihan pelayanan prima. Kemudian outcome dari kegiatan pendampingan desa wisata ini adalah peningkatan soft skill dan wawasan masyarakat Desa Bejjong. Pencapaian outcome mencerminkan manfaat jangka menengah yang merupakan hasil dari bekerjanya aspek output dari kegiatan pendampingan desa wisata. Hubungan antar proses ini telah terwujud selama proses pendampingan sampai evaluasi.

Gambar 4 merupakan hasil evaluasi yang menyimpulkan bahwa perlu diadakan program lanjutan yang berfokus pada pemasaran daring khususnya pembuatan akun di platform penjualan produk kerajinan internasional seperti etsy.com dan artsy.net. Selain itu juga perlu pelatihan dan pembuatan akun paypal untuk transaksi bisnis internasional. Kondisi ini untuk menambah kualitas outcome dan memberikan dampak (impact) signifikan dari program pendampingan lanjutan. Selain pemasaran daring hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa program peningkatan kemampuan kebahasaan (Indonesia dan Inggris) untuk pemuda yang tergabung dalam kelompok sadar wisata perlu diwujudkan serta kelompok Ibu-ibu pengelola homestay perlu diberikan pelatihan lanjutan untuk

mampu membuat kemasan yang lebih layak jual dan diversifikasi produk kuliner.

Keterlibatan masyarakat dalam kegiatan usaha pariwisata di Desa Wisata Bejjong dapat dilihat dari keterlibatan individu serta keterlibatan dari anggota keluarga. Hasil analisis terhadap keterlibatan individu menunjukkan hampir 100% responden menyatakan terlibat dalam pengembangan Desa Wisata Bejjong. Sementara dalam kegiatan usaha pariwisata di Desa Wisata Bejjong menunjukkan hasil bahwa hanya 27% dari anggota keluarga responden yang terlibat.

3. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program pendampingan desa wisata ini sangat efektif dalam memberikan pemahaman masyarakat tentang pariwisata. Dampak positif program ini secara spesifik adalah terjadi peningkatan pemahaman dan keterampilan warga dalam pengembangan usaha pariwisata.

Program pendampingan lanjutan perlu dilaksanakan sesuai dengan harapan masyarakat setempat. Program pendampingan lanjutan dengan tema serupa (pemasaran daring) serta program peningkatan kemampuan kebahasaan (Indonesia dan Inggris) untuk pemuda yang tergabung dalam kelompok sadar wisata perlu diintensifkan. Kelompok Ibu-ibu pengelola homestay perlu diberikan pelatihan lanjutan untuk mampu membuat kemasan yang lebih layak jual. Selain itu diversifikasi produk kuliner dan oleh-oleh perlu untuk segera dipikirkan bersama agar sektor ekonomi warga juga terangkat dengan adanya pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

Aly, M. N., & Ruyawari, M. P. S. (2019). Utilization Of Waste Corncrbs as Mushroom Cultivication Media in the

Pataan Village Lamongan District. Darmabakti Cendekia: *Journal of Community Service and Engagements*, 1(2), 34–38.

Aly, M. N., Yuliawan, R., Noviyanti, U. D. E., Firdaus, A. A., & Prasetyo, A. (2019). Public policy and rural tourism development in East Java Province, Indonesia. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 2019(Special Issue), 1–8.

Ashley, C., Roe, D., & Goodwin, H. (2001). *Pro-Poor Tourism Strategies: Making Tourism Work For The Poor (A review of experience)*. The Russell Press. Nottingham.

Badan Pusat Statistik. (2018). *Persentase penduduk miskin*. Retrieved from <https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/07/16/1483/persentase-penduduk-miskin-maret-2018-turun-menjadi-9-82-persen.html>

Darmawan, D. H., & Yunanto, A. (2016). Peluang Pariwisata Dalam Menurunkan Kemiskinan Di Era Masyarakat Ekonomi Asean (Mea). *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(2), 199. <https://doi.org/10.17970/jrem.16.160203.id>

Halimah, M., Krisnani, H., & Fedryansyah, M. (2010). Partisipasi Masyarakat Dalam Program Pengelolaan. In *Prosiding Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat* (pp. 157–162).

Ma'ruf, M. F., Kurniawan, B., & Pangestu, R. P. A. G. (2017). Desa Wisata: Sebuah Upaya Mengembangkan Potensi Desa dan Meningkatkan Pendapatan Asli Desa (Studi Pada DesaWisata Bejiharjo Kecamatan Karangmojo Kabupaten Gunungkidul). *Dinamika Governance*, 7(2), 193–203.

Risman, A., Wibhawa, B., & Fedryansyah, M. (2016). Kontribusi Pariwisata Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Indonesia. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 29–37. <https://doi.org/10.24198/jppm.v3i1>.