

Community-based tourism issues in Pujon Kidul Tourism Village, Pujon Sub-district, Malang Regency

Persoalan pariwisata berbasis komunitas di Desa Wisata Pujon Kidul, Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang

Nirwikara Widhiwidhana Prasetyanto*, Lucyana Trimo, Iwan Setiawan

Fakultas Pertanian, Universtias Padjadjaran, Jatinangor 45363, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

community-based tourism; problem identification; tourism village

Katakunci:

desa wisata; identifikasi masalah; pariwisata berbasis komunitas

DOI:

<https://doi.org/10.26905/jpp.v8i1.9351>

Corresponding Author:

Nirwikara Widhiwidhana Prasetyanto
nirwikara20001@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

Tourism sector nowadays is one of sector that contributed to Indonesian economy. One of effort to ensure that people can get economic benefit from tourism sector are development of tourism villages. Tourism village can be defined as forms of accommodation, attractions and supporting facilities that are integrated with the life, traditions and local wisdom of rural communities. The development of rural tourism is a form of community-based tourism. Community-based tourism is a platform for local communities to gain economic benefits by offering tourism products that include local people's lives, culture and natural resources. One of village that success on managed their tourism sector is Pujon Kidul Tourism Village that located in Pujon District, Malang Regency, East Java Province. But nowadays, Pujon Kidul Tourism Village threatened decline of competitiveness caused by decline of tourist visits and lack quality of human resources. This research aim to identify problems in the development of community-based tourism in the Pujon Kidul Tourism Village along with their root causes by using fishbone analysis and Miles & Huberman interactive model. The results of the research show that the main problem of tourism development in Pujon Kidul Village is the decline in competitiveness. The decline in competitiveness is caused by the post-pandemic of COVID-19 visit rate not yet recovering and the low quality of human resources.

HOW TO CITE ITEM

Prasetyanto, N., Trimo, L., & Setiawan, I. (2023). Community-based tourism issues in Pujon Kidul Tourism Village, Pujon Sub-district, Malang Regency. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 8(1).
doi:<https://doi.org/10.26905/jpp.v8i1.9351>

ABSTRAK

Sektor pariwisata saat ini merupakan salah satu sektor yang memberikan kontribusi terhadap perekonomian Indonesia. Salah satu upaya untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memperoleh manfaat ekonomi dari sektor pariwisata adalah pengembangan desa wisata. Desa wisata dapat diartikan sebagai bentuk akomodasi, atraksi dan fasilitas penunjang yang menyatu dengan kehidupan, tradisi dan kearifan lokal masyarakat pedesaan. Pengembangan desa wisata merupakan salah satu bentuk wisata berbasis masyarakat. Pariwisata berbasis masyarakat merupakan wadah bagi masyarakat lokal untuk mendapatkan keuntungan ekonomi dengan menawarkan produk-produk wisata yang meliputi kehidupan masyarakat lokal, budaya dan sumber daya alam. Salah satu desa yang berhasil mengelola sektor pariwisatanya adalah Desa Wisata Pujon Kidul yang terletak di Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur. Namun saat ini, Desa Wisata Pujon Kidul terancam penurunan daya saing yang disebabkan oleh penurunan kunjungan wisatawan dan kurangnya kualitas sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan dalam pengembangan pariwisata berbasis masyarakat di Desa Wisata Pujon Kidul beserta akar permasalahannya dengan menggunakan analisis diagram Fishbone dan model interaktif

Miles & Huberman untuk menjabarkan masing-masing penyebab permasalahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan utama dari pengembangan kepariwisataan di Desa Pujon Kidul adalah menurunnya daya saing. Menurunnya daya saing disebabkan oleh belum pulihnya tingkat kunjungan pasca pandemi COVID-19 serta rendahnya kualitas sumber daya manusia.

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah sektor yang berdampak positif bagi perekonomian Indonesia. Hal ini dikarenakan Indonesia sendiri memiliki potensi sumber daya alam yang berlimpah serta sumber daya manusia dengan berbagai macam budaya dan bahasa. Pariwisata sendiri sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata adalah “Berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah”. Undang-Undang tersebut juga merumuskan sejumlah tujuan dari kepariwisataan yaitu memacu pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghapus kemiskinan, membuka lapangan pekerjaan, mendukung pelestarian lingkungan alam dan sumber dayanya, melestarikan kebudayaan, menjaga citra bangsa, menumbuhkan rasa cinta tanah air, menguatkan persatuan bangsa serta meningkatkan hubungan antar bangsa. Sektor pariwisata berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto sebesar 4,1 persen dan devisa terbesar dengan nilai sebesar US\$ 19,2 miliar pada tahun 2018. Indonesia juga menerima kunjungan wisatawan mancanegara sebesar 16.106.954 orang (Badan Pusat Statistik, 2020). Keseriusan Pemerintah dalam mengembangkan pariwisata ditunjukkan dengan mengalokasikan Rp 14,4 triliun pada APBD 2021.

Pengembangan desa wisata merupakan usaha agar masyarakat dapat mendapatkan manfaat ekonomi secara langsung dari sektor pariwisata. Desa wisata sendiri adalah bentuk akomodasi, atraksi dan fasilitas penunjang yang terintegrasi dengan kehidupan, tradisi dan kearifan lokal masyarakat pedesaan (Nuryanti, 1993). Tujuan dari pengembangan desa wisata adalah dalam rangka percepatan transformasi pedesaan pada aspek sosial, ekonomi dan budaya dengan memacu pembangunan desa secara tepatguna. (Kementerian Koordinator Maritim dan Investasi, 2021). Pengembangan pariwisata di pedesaan merupakan salah satu bentuk pariwisata berbasis komunitas. Pariwisata berbasis komunitas adalah wadah untuk masyarakat lokal untuk mendapatkan keuntungan ekonomi dengan menawarkan produk wisata yang mencakup kehidupan masyarakat lokal, budaya dan sumber daya alam (Sita & Nor, 2012). Pariwisata berbasis komunitas juga menumbuhkan partisipasi masyarakat setempat agar mengelola pariwisata di daerahnya (Jamal & Gets, 1995).

Kabupaten Malang merupakan daerah yang aktif dalam pengembangan desa wisata. Kabupaten Malang sendiri memiliki potensi wisata yang besar dengan topografi yang beragam dari mulai dataran rendah mencakup pantai hingga dataran tinggi (Badan Pusat Statistik, 2021). Kabupaten Malang saat ini tengah mengembangkan 18 desa wisata dimana dua diantaranya yaitu Desa Wisata Pujon Kidul dan Desa Wisata Gubugklakah sudah mendapatkan sertifikasi desa wisata dengan kategori tertinggi yaitu “Mandiri” (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2022).

Desa Pujon Kidul adalah desa wisata yang terletak di Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang. Desa Wisata Pujon Kidul melalui atraksi andalannya yaitu Café Sawah berhasil menarik perhatian wisatawan. Untuk menggerakkan roda perekonomian desa melalui sektor pariwisata, pada tahun 2015 dibentuklah BUMDes Sumber Sejahtera. BUMDes Sumber Sejahtera memiliki wewenang untuk mengelola Café Sawah, parkir dan tiket wisata, paket wisata desa, pusat oleh-oleh, air bersih, dan tempat pengolahan sampah terpadu (TPST). Masyarakat setempat diperbolehkan untuk membuka usaha di bidang pariwisata dengan mematuhi regulasi yang berlaku. Pada tahun 2019, Desa Wisata Pujon Kidul berhasil menarik wisatawan sebanyak 601.858 orang. Berkat kesuksesannya menarik banyak pengunjung, Desa Wisata Pujon Kidul telah mendapatkan sejumlah penghargaan seperti Desa Wisata Agro terbaik dari Kementerian Desa pada tahun 2017 dan puncaknya pada tahun 2021, Desa Pujon Kidul meraih penghargaan Desa Wisata Mandiri Inspiratif dari Kemenparekraf pada Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) tahun 2021.

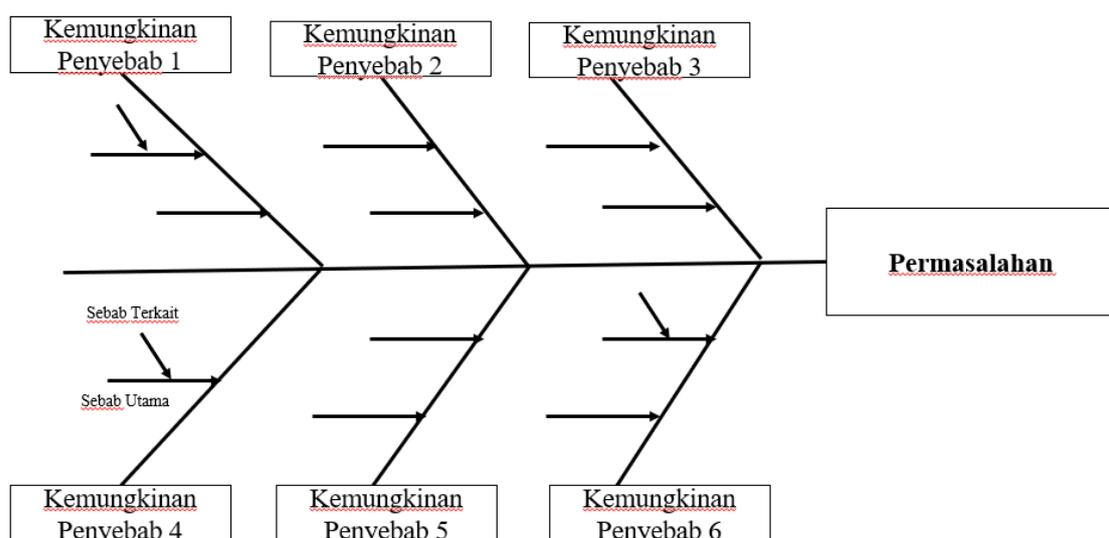
Dalam pengembangan kepariwisataan berbasis komunitas di Desa Pujon Kidul tentunya tidak lepas dari berbagai permasalahan. Rendahnya kualitas sumberdaya manusia serta belum pulihnya tingkat kunjungan pasca pandemi COVID-19 menyebabkan daya saing dari Desa Pujon Kidul terancam mengalami penurunan. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab dari permasalahan dalam pengembangan pariwisata berbasis komunitas di Desa Wisata Pujon Kidul dengan menggunakan metode analisa data interaktif serta analisa diagram *Fishbone*.

METODE

Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara *purposive* di Desa Wisata Pujon Kidul, Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang. Pemilihan desa tersebut dikarenakan Desa Pujon Kidul dianggap sukses dalam pengelolaan desa wisata berbasis masyarakat. Desa Pujon Kidul yang mampu menarik hingga 601.858 pengunjung pada

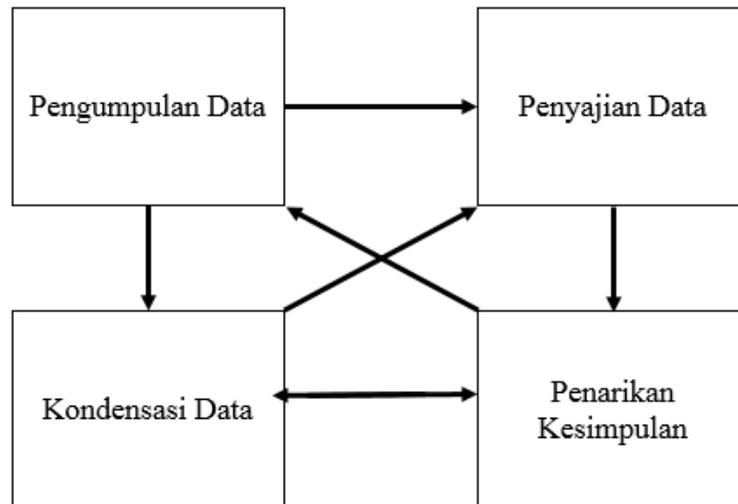
tahun 2018 dan meraih berbagai penghargaan diantaranya Desa Wisata Agro terbaik dari Kementerian Desa pada tahun 2017 serta Desa Wisata Mandiri Inspiratif dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengeksplor serta memahami arti dari suatu individu atau kelompok dalam suatu permasalahan baik permasalahan pada individu itu sendiri ataupun permasalahan sosial secara luas (Creswell, 2009). Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus. Studi kasus adalah metode yang mendeskripsikan suatu kasus secara komperhensif beserta dengan hasil analisisnya (Hancock & Algozzine, 2006). Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui observasi di lapangan serta wawancara mendalam terhadap informan. Observasi adalah melihat secara langsung fenomena yang terjadi di lapang (Denny & Weckesser, 2022). Observasi dilakukan dengan berkunjung secara langsung ke masing-masing atraksi wisata beserta fasilitas pendukung di Desa Pujon Kidul. Observasi yang dilakukan adalah observasi non-partisipan dikarenakan peneliti tidak terlibat secara langsung dalam pengembangan kepariwisataan di Desa Pujon Kidul. Wawancara mendalam adalah teknik untuk mewawancarai informan dalam jumlah kecil supaya dapat mendalami pandangan seseorang terhadap fenomena, program atau ide tertentu (Zami, 2014). Wawancara mendalam dilakukan dengan menanyakan apa saja kekurangan dari Desa Wisata Pujon Kidul pada wisatawan dan permasalahan apa saja yang dialami dalam mengembangkan Desa Wisata Pujon Kidul kepada masyarakat yang berpartisipasi dalam pengembangan desa wisata tersebut. Data sekunder yang dikumpulkan adalah berupa informasi yang mendukung dan memperkuat data primer yang ditemukan di lapang. Pengumpulan informasi dilakukan kepada 61 orang informan yang terdiri dari Pejabat Pemerintahan Desa, Direktur serta Pegawai BUMDes Sumber Sejahtera, masyarakat pelaku usaha pariwisata serta wisatawan. Penentuan informan dilakukan secara *purposive* dan dilakukan dengan menggunakan metode *Snowball Sampling*. *Snowball Sampling* adalah teknik penentuan informan dimana jumlah informan akan bertambah banyak seiring dengan informasi yang diperoleh (Sugiyono, 2014). Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Root Cause Analysis* yang digambarkan pada diagram *Fishbone* dan model interaktif *Miles and Humberman*.

Root Cause Analysis adalah teknik untuk menelusuri penyebab dari permasalahan atau kejadian yang tidak diinginkan. *Root Cause Analysis* digunakan agar faktor penyebab dari suatu masalah dapat teridentifikasi sehingga kedepannya permasalahan tersebut tidak akan berulang (Wibowo *et al.*, 2018). Teknik *Root Cause Analysis* banyak digunakan oleh organisasi sebagai mitigasi permasalahan yang berkaitan dengan kualitas sehingga dapat terjadi peningkatan kedepannya (Ershadi *et al.*, 2018). Salah satu teknik yang digunakan untuk melakukan *Root Cause Analysis* adalah diagram *Fishbone*. Analisis *Fishbone* merupakan teknik yang efektif untuk identifikasi akar penyebab permasalahan (Abdulai *et al.*, 2020). Tahapan untuk membuat diagram *fishbone* sendiri adalah: (1) membuat tulang ikan, (2) mengidentifikasi permasalahan atau akibat yang akan diteliti, (3) mengidentifikasi permasalahan atau akibat yang akan diteliti, (4) mengidentifikasi penyebab dari permasalahan yang akan diteliti, (5) mengkategorikan penyebab permasalahan ke dalam kategori, (6) menentukan permasalahan yang dapat dijadikan akar permasalahan (Phillips & Simmonds, 2013). Gambar 1. menunjukkan diagram *Fishbone* yang digunakan pada penelitian ini:



Gambar 1. Diagram *Fishbone*

Penjabaran mengenai permasalahan yang ada serta akar permasalahannya dianalisis menggunakan model interaktif *Miles and Huberman*. Model interaktif merupakan pengumpulan dan analisa data yang dilakukan secara terus menerus sehingga informasi yang di dapat mencapai titik jenuh. Proses yang dilakukan meliputi pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Tahapan dari proses analisa model interaktif tergambar pada Gambar 2 sebagai berikut:

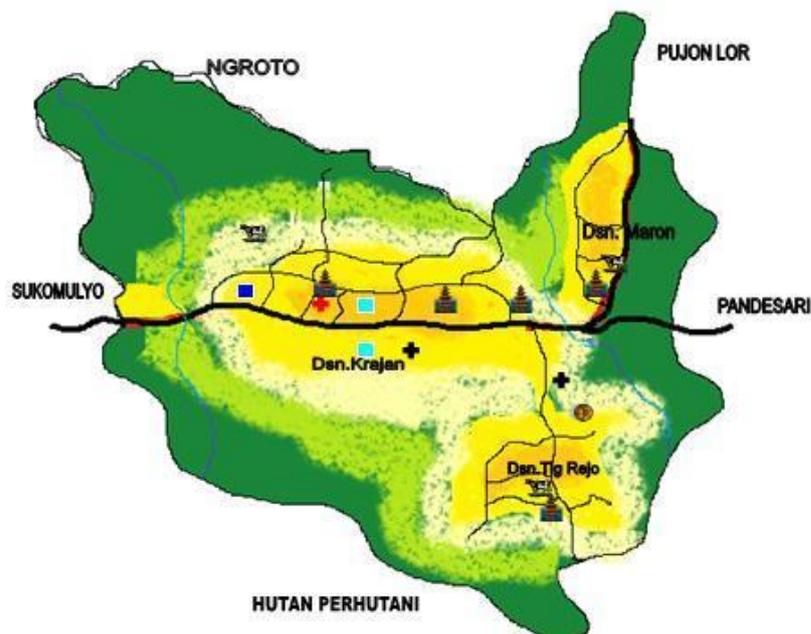


Gambar 2. Model Analisa Data Interaktif Miles & Huberman

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Desa Pujon Kidul

Desa Pujon Kidul adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Pujon Kabupaten Malang. Desa Pujon Kidul terletak pada daerah pegunungan dengan ketinggian 1100 meter di atas permukaan laut. Desa Pujon Kidul berbatasan langsung dengan Desa Ngroto di sebelah utara, Desa Pujon Lor di sisi timur, Hutan Perhutani, Kabupaten Blitar di sebelah selatan dan Desa Sukomulyo, Kecamatan Ngantang di sebelah barat. Desa Pujon Kidul memiliki tiga dusun yaitu Dusun Krajan, Dusun Maron dan Dusun Tulungrejo. Data tahun 2019 menunjukkan bahwa Desa Pujon Kidul memiliki jumlah penduduk sebanyak 4381 jiwa yang terdiri dari 1222 Kepala Keluarga (KK).



Gambar 3. Peta Desa Pujon Kidul

Pengembangan pariwisata di Pujon Kidul dimulai pada tahun 2014 untuk menyelesaikan permasalahan sosial yang ada di Desa Pujon Kidul yaitu tingginya angka pengangguran, maraknya peredaran minuman keras serta tingginya angka kriminalitas. Atraksi utama di Desa Wisata Pujon Kidul, Café Sawah (gambar 4) mulai berdiri pada tahun 2016 yang berlokasi di pendopo pertanian milik desa. Seiring berjalannya waktu, popularitas Café Sawah terus meningkat sehingga membuka kesempatan bagi masyarakat desa lainnya untuk membuka usaha di bidang pariwisata. Semenjak itu bermunculan sejumlah atraksi wisata lain seperti The Roudh 78, Café & Resto Lumintu, Fantasy Land serta Bukit Nirwana. Selain itu banyak warga yang terlibat dalam usaha kepariwisataan lainnya seperti kios cinderamata, kios kuliner, kios sayur dan buah dan juga usaha *homestay*.

Pariwisata di Desa Pujon Kidul dikelola oleh BUMDes Sumber Sejahtera. BUMDes Sumber Sejahtera didirikan pada tahun 2015 dengan tujuan sebagai motor ekonomi desa. BUMDes Sumber Sejahtera memiliki wewenang untuk mengelola Café Sawah, parkir dan tiket, paket wisata, *homestay* berbasis *live in*, air bersih serta pengelolaan sampah terpadu. Selain itu, masyarakat juga diperbolehkan untuk membuka atraksi serta usaha wisata lain dengan mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh desa.

Persoalan Pariwisata Berbasis Komunitas Pedesaan di Desa Wisata Pujon Kidul

Desa Wisata Pujon Kidul saat ini terancam mengalami penurunan daya saing. Daya saing destinasi wisata merupakan hal penting dalam pengembangan pariwisata dikarenakan dipengaruhi dari kualitas suatu tempat wisata. Kualitas suatu tempat wisata dikatakan bagus apabila apa yang ditawarkan oleh destinasi wisata sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi dari konsumen. Oleh karena itu wisatawan cenderung melakukan membandingkan fasilitas, atraksi dan standar pelayanan dari berbagai destinasi wisata (Laws, 1995). Hasil observasi dan wawancara mendalam menunjukkan terdapat dua faktor penyebab terancam menurunnya daya saing yaitu yang belum pulihnya tingkat kunjungan pasca pandemi serta rendahnya kualitas sumber daya manusia.



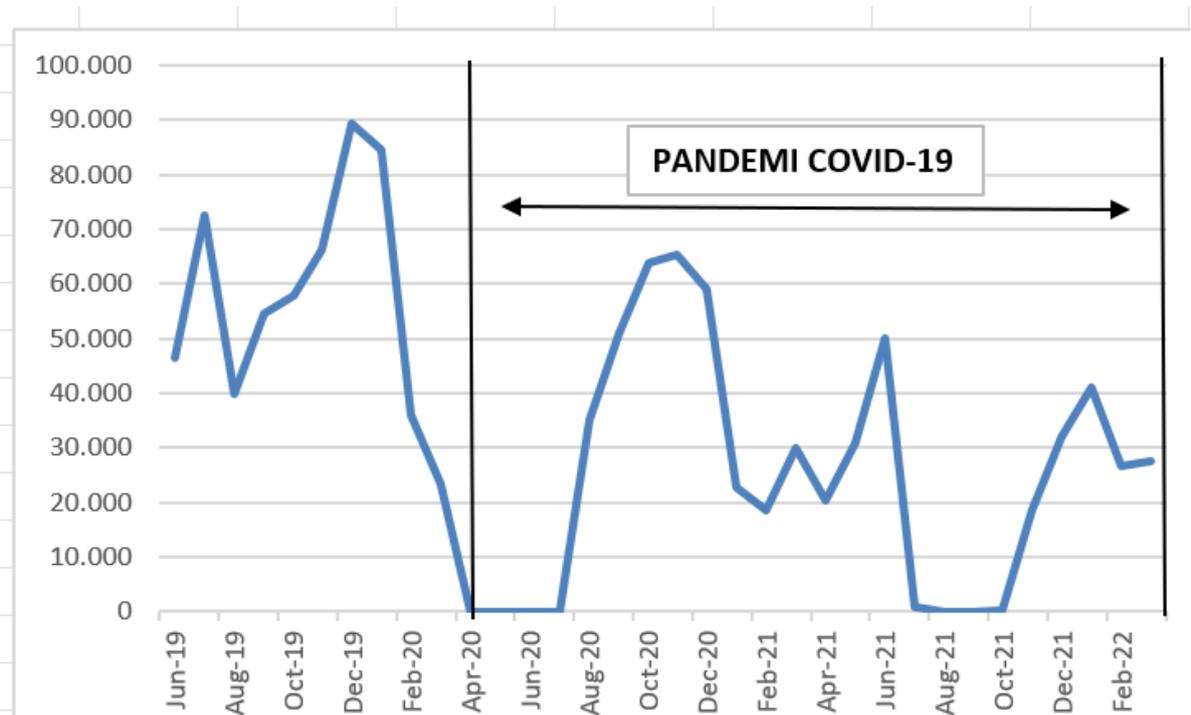
Gambar 4. Café Sawah Pujon Kidul

Faktor Penyebab Permasalahan Pariwisata Berbasis Komunitas Pedesaan di Desa Wisata Pujon Kidul

Beberapa faktor penyebab permasalahan pariwisata berbasis komunitas pedesaan di desa wisata pujon kidul diantaranya:

1. Belum pulihnya tingkat kunjungan pasca pandemi

Gambar 5 dibawah menunjukkan tingkat kunjungan wisatawan ke Desa Pujon Kidul sebelum dan sesudah pandemi. Gambar tersebut juga menunjukkan tren penurunan pengunjung saat pandemi COVID-19 meskipun aktivitas pariwisata sudah kembali pulih. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan sejumlah faktor yang menyebabkan belum pulihnya tingkat kunjungan wisatawan sebagai berikut:



Gambar 5. Tingkat Kunjungan Wisatawan Desa Wisata Pujon Kidul Sebelum dan Sesudah Pandemi

a) Wisatawan bosan dengan pilihan atraksi yang ada

Salah satu faktor penyebab menurunnya tingkat kunjungan wisatawan ke Desa Pujon Kidul adalah wisatawan bosan dengan pilihan atraksi yang ada. Hal ini diungkapkan oleh INL, wisatawan asal Ngawi sebagai berikut:

“Iya mas, dulu saya kesini sama sekarang saya ngerasanya wisatanya ya gini-gini aja, gaada wisata yang baru. Paling kalo ke sini ya ke Café Sawah lagi, jadinya ya aga bosenin, apalagi sekarang kan ya banyak tempat wisata baru deket deket sini kayak Santerra juga”

Keberadaan tempat berbagai tempat wisata terutama wisata baru di daerah Pujon dan Batu menjadi salah satu faktor menurunnya tingkat kunjungan wisatawan. Kecamatan Pujon sendiri memiliki sejumlah destinasi wisata di luar Desa Wisata Pujon Kidul diantaranya Air Terjun Coban Rondo, Wisata Paralayang dan Florawisata Santerra.

Faktor yang menentukan kompetitifnya industri pariwisata salah satunya adalah lokasi. Banyaknya destinasi wisata yang berdekatan akan meningkatkan persaingan antar destinasi wisata. Wisatawan memiliki berbagai alternatif pilihan untuk mengunjungi destinasi wisata. Inovasi perlu dilakukan oleh pengelola untuk tetap dapat menarik wisatawan (Camgni, 2002). Inovasi sangatlah penting dalam pengembangan pariwisata dikarenakan industri pariwisata merupakan industri yang kompetitif. Suatu destinasi wisata yang baru berdiri sangat memerlukan inovasi agar dapat tetap kompetitif (Tuzunkan, 2017; Weiermair, 2006). Direktur BUMDes Sumber Sejahtera, IB mengutarakan bahwa inovasi untuk pengembangan atraksi di Desa Pujon Kidul terhambat dikarenakan adanya pandemi sebagaimana diungkapkan sebagai berikut:

“Kemarin pandemi mau gamau kita harus berhemat, awalnya kita punya rencana untuk buat destinasi baru tapi mau gamau adanya pandemi menghambat karena pemasukan kita jadi nol”

Selain itu adanya sifat *Fear of Missing Out* (FOMO) dari pelaku usaha pariwisata menunjukkan rendahnya tingkat inovasi diantara pelaku usaha pariwisata. FOMO adalah ketakutan atau kecemasan yang terjadi apabila seseorang mendapatkan pengalaman yang baik sedangkan dirinya tidak (Elhai et al., 2020). Sifat FOMO pada pelaku usaha pariwisata diutarakan oleh Direktur BUMDes Sumber Sejahtera, IB sebagai berikut:

“Salah satu permasalahannya ya banyak warga yang punya usaha di pariwisata kalau sudah melihat ada yang sukses, malah justru ikut-ikutan, misal ada yang jualan tanaman hias semua ikut jualan tanaman hias”

Sifat FOMO yang dimiliki oleh pelaku usaha pariwisata di Desa Pujon Kidul menyebabkan inovasi menjadi terhambat. Hal ini dikarenakan pelaku usaha pariwisata lebih memilih untuk mencontoh usaha yang telah sukses dibandingkan dengan berinovasi membuat usaha yang baru.

b) Berkurangnya jumlah wisatawan dalam bentuk rombongan

Wisatawan dalam bentuk rombongan merupakan salah satu penyumbang wisatawan terbanyak di Desa Pujon Kidul. Larangan bis besar yang digunakan wisatawan rombongan untuk memasuki Desa Pujon Kidul dianggap sebagai penyebab menurunnya jumlah wisatawan di Desa Pujon Kidul. Larangan ini diberlakukan oleh Pemerintah Kabupaten Malang setelah jembatan akses menuju Desa Pujon Kidul rusak karena dihantam banjir.

Tonase jalan yang tidak cocok dilalui oleh kendaraan besar menjadi faktor penyebab rusaknya jembatan seperti yang terlihat pada Gambar 6. Jalan akses menuju Desa Pujon Kidul sendiri adalah akses dengan golongan III C. Badan Pusat Statistik mendefinisikan jalan kelas III C sebagai jalan yang dapat dilewati oleh kendaraan bermotor dengan lebar tidak lebih dari 2100 milimeter, ukuran panjang tidak melebihi 9000 milimeter dan sumbu muatan tidak melebihi 8 ton. Hal tersebut menunjukkan bahwa, bis besar tidak layak untuk melewati akses jalan menuju Desa Pujon Kidul.



Gambar 6. Jembatan Akses menuju Desa Pujon Kidul yang Rusak

Selain itu keberadaan bis besar yang lalu lalang di jalan menuju Desa Pujon Kidul menyebabkan banyaknya komplain dari warga setempat. Komplain dari warga bermunculan dikarenakan selain keberadaan bis besar dapat mengganggu lalu lintas warga, juga keberadaan bis besar acapkali menyebabkan kerusakan pada rumah warga. Hal ini diungkapkan oleh YU, Warga Desa Pandesari sebagai berikut:

“Dengan adanya bis masuk, banyak warga yang komplain karena rumahnya rusak karena sering kelewatan bis mas. Selain itu warga yang bawa rumput sering kali rumputnya rusak karena senggolan sama bis”

Berdasarkan berbagai pertimbangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Malang memutuskan untuk melarang bis besar masuk ke jalan akses menuju Desa Pujon Kidul yang berstatus jalan milik Kabupaten.

2. Rendahnya kualitas sumberdaya manusia

Salah satu permasalahan dalam pengembangan pariwisata di Desa Pujon Kidul adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia. Hal ini diungkapkan oleh Direktur BUMDes Sumber Sejahtera, IB sebagai berikut:

“Kendala terbesar sih ya SDM ya mas. Asalnya kita kan ya dari pertanian, lalu anak-anak sini rata-rata kan ya tamatan SD SMP, pola pikirnya pasti beda dengan yang tamatan SMA atau yang sudah kuliah. Jadinya mau ngajarin apa-apa ya agak berat untuk bisa terjun di pariwisata”

Terdapat dua faktor utama yang melatarbelakangi rendahnya sumberdaya manusia di Desa Pujon Kidul yaitu sulitnya mengembangkan *mindset* kepariwisataan serta masyarakat yang sudah bekerja di sektor pariwisata cenderung malas untuk meningkatkan keterampilan.

a) Sulit mengembangkan *mindset* kepariwisataan

Perubahan dari kultur agraris menuju kultur pariwisata yang mengedepankan pelayanan prima adalah salah satu kesulitan yang dialami dalam mengembangkan sumber daya manusia di Desa Pujon Kidul. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Desa Pujon Kidul, UH sebagai berikut:

“Kendalanya ya bagaimana mengubah masyarakat menjadi memiliki mindset pariwisata, karena sebelumnya masyarakat rata-rata sebelumnya petani dan peternak, artinya kultur agrarisnya kentel. Sekarang, masyarakat harus belajar bagaimana melayani tamu dari luar supaya betah datang di desa ini”

Sumber daya manusia yang bekerja di sektor pariwisata harus memiliki kompetensi dan keterampilan dasar seperti berkomitmen, mampu melayani, berfokus pada wisatawan sebagai konsumen, memiliki kemampuan sosialisasi dan komunikasi yang efektif, memiliki kemampuan berorganisasi, berorientasi pada aksi dan hasil, bertanggung jawab, dapat bekerjasama, mampu untuk beradaptasi, dapat mengendalikan diri serta bertanggung jawab pada lingkungan (Kiryakova-Dineva, 2019). Masyarakat Desa Pujon Kidul membutuhkan adaptasi untuk mengaplikasikan keterampilan tersebut mengingat mayoritas Masyarakat Pujon Kidul sebelumnya bekerja sebagai petani.

Masyarakat Pujon Kidul juga tidak memiliki tingkat pendidikan yang tinggi seperti yang terlihat pada Tabel 1. sebagai berikut:

Tabel 1. Sebaran Penduduk Desa Pujon Kidul berdasarkan tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
Tidak/Belum Sekolah	726	16,23
Belum Tamat SD/Sederajat	493	11,02
Tamat SD/ Sederajat	2296	51,32
SLTP / Sederajat	622	13,90
SLTA / Sederajat	285	6,37
Diploma I / II	8	0,18
Akademi / Diploma III/ Sarjana Muda	13	0,29
Diploma IV/ Strata I	30	0,67
Strata- II	1	0,02
Total	4474	

Sumber: Sistem Informasi Desa Pujon Kidul (2020)

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebanyak 51,32 persen penduduk Desa Pujon Kidul hanyalah tamatan sekolah dasar, 11,02 persen penduduk Desa Pujon Kidul belum menyelesaikan pendidikan sekolah dasar. Keberadaan pariwisata di Desa Pujon Kidul merupakan sebuah inovasi dikarenakan hal tersebut dianggap sebagai hal yang baru. Akan tetapi rendahnya tingkat pendidikan merupakan penghambat dari adopsi inovasi bagi masyarakat pedesaan khususnya di Pujon Kidul. (Warnaen, 2013)

Rendahnya tingkat pendidikan pada masyarakat Pujon Kidul dikarenakan adanya anggapan bahwa setelah lulus Sekolah Dasar (SD) akan lebih baik untuk membantu orang tuanya untuk bekerja di lahan pertanian dibandingkan melanjutkan sekolah ke jenjang yang lebih tinggi sebagaimana diutarakan oleh Direktur BUMDes Sumber Sejahtera, IB sebagai berikut:

“Masyarakat sini rata-rata, terutama untuk orang tua yang masih berfikir kolot setelah tamat SD itu disuruh orang tuanya jangan sekolah lagi, mending bantu orang tua saja bertani atau beternak. Toh ngapain sekolah tinggi-tinggi kalo ujung-ujungnya cuman di desa saja membantu orang tua bertani dan beternak”.

b) Masyarakat yang sudah bekerja di sektor pariwisata cenderung malas untuk meningkatkan keterampilan

Masyarakat yang sudah bekerja di sektor pariwisata sudah merasa berada di zona nyaman dan malas untuk meningkatkan keterampilannya. Hal ini menyebabkan kurangnya regenerasi untuk melanjutkan pengelolaan pariwisata di Desa Pujon Kidul Hal ini sesuai dengan yang diutarakan oleh Direktur BUMDes Sumber Sejahtera sebagai berikut:

“Rata-rata masyarakat yang bekerja di pariwisata itu sudah merasa nyaman bekerja disitu, karena dulunya masyarakat yang tadinya jadi petani mendapat upah sesuai per musim tanam, belum lagi dari pertanian hasilnya tak tentu, sekarang sudah mendapat gaji tetap bulanan. Dampaknya ya mereka merasa berada di zona nyaman sehingga maunya disitu-situ aja”

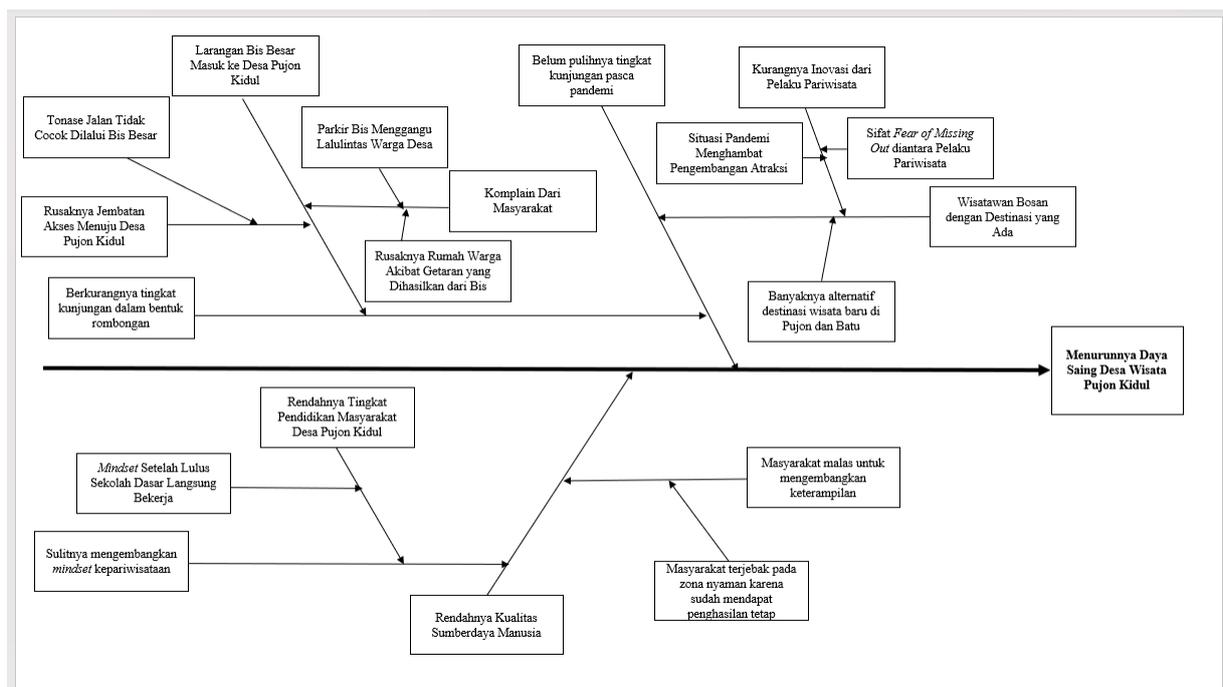
Hal ini didukung oleh pernyataan BW, Manajer Bukti Nirwana yang juga merupakan anggota Pokdarwis sebagai berikut:

“Yang jadi kekhawatiran ini yaa kita ini belum ada penerus yang bisa meneruskan kepemimpinan anak-anak. Dulu yang aktif terlibat dalam wisata itu ada tujuh orang. Rata-rata sekarang semua sudah pegang posisi masing-masing/Nah yang baru masuk saat ini mereka semua ya sudah sibuk sendiri-sendiri dengan pekerjaannya masing-masing, takutnya begitu seumpama Badur udah ga jabat lagi, siapa yang mau gantiin”

Sumber daya manusia di sektor pariwisata perlu dibekali keterampilan berupa kemampuan manajerial agar dapat mengelola pariwisata secara berkelanjutan. Kemampuan tersebut meliputi pengambilan keputusan, peningkatan motivasi pekerja, manajemen konflik, manajemen waktu, orientasi proses serta kepemimpinan (Kiryakova-Dineva, 2019).

Identifikasi Penyebab dan Akar Permasalahan Pariwisata Berbasis Komunitas di Desa Pujon Kidul

Hasil observasi dan wawancara mendalam dari berbagai faktor penyebab permasalahan ditunjukkan pada diagram *fishbone* pada Gambar 7 sebagai berikut:



Gambar 7. Diagram *Fishbone* dari Menurunnya Daya Saing Desa Wisata Pujon Kidul

Gambar 7. menunjukkan bahwa terdapat dua faktor yang menyebabkan penurunan daya saing yaitu belum pulihnya tingkat kunjungan wisatawan pasca pandemi serta rendahnya kualitas sumberdaya manusia. Belum pulihnya tingkat kunjungan wisatawan di Desa Pujon Kidul dikarenakan dua faktor utama yaitu (1) Berkurangnya wisatawan dalam bentuk rombongan dan (2) Wisatawan merasa bosan dengan destinasi yang ada. Berkurangnya jumlah wisatawan dalam bentuk rombongan disebabkan oleh larangan bis besar masuk ke Desa Pujon Kidul. Larangan bis besar masuk ke Desa Pujon Kidul disebabkan oleh akses jalan tidak cocok dilalui oleh bis besar serta banyaknya komplain akibat terganggunya lalu lintas warga. Kebosanan wisatawan dalam mengunjungi Desa Pujon Kidul disebabkan oleh banyaknya alternatif destinasi wisata di sekitar Pujon dan Batu serta kurangnya inovasi dari pelaku pariwisata di Desa Pujon Kidul. Inovasi dari pelaku pariwisata sendiri terhambat oleh situasi pandemi yang menghambat penambahan jumlah atraksi dan sifat *fear of missing out* (FOMO) dari para pelaku pariwisata.

Rendahnya kualitas sumber daya manusia di Desa Pujon Kidul disebabkan oleh dua faktor yaitu sulit mengembangkan *mindset* kepariwisataan serta masyarakat malas untuk mengembangkan keterampilan pariwisata. Sulitnya mengembangkan *mindset* kepariwisataan terjadi dikarenakan rendahnya tingkat pendidikan masyarakat Desa Pujon Kidul sebagai dampak dari budaya bahwa setelah lulus sekolah dasar lebih baik langsung bekerja. Malasnya masyarakat Desa Pujon Kidul untuk mengembangkan keterampilan sebagai dampak dari masyarakat yang sudah terjebak pada zona nyaman dikarenakan sudah mendapatkan gaji tetap setelah bekerja di pariwisata.

KESIMPULAN

Permasalahan utama dari pengembangan kepariwisataan di Desa Pujon Kidul adalah menurunnya daya saing. Penurunan daya saing disebabkan oleh dua faktor utama yaitu belum pulihnya tingkat kunjungan wisatawan pasca pandemi COVID-19 serta rendahnya kualitas sumber daya manusia. Belum pulihnya tingkat kunjungan wisatawan setelah pandemi dikarenakan berkurangnya wisatawan dalam bentuk rombongan serta wisatawan merasa bosan dengan atraksi yang ada. Rendahnya kualitas sumber daya manusia disebabkan oleh sulitnya mengembangkan *mindset* kepariwisataan dan masyarakat yang sudah bekerja di pariwisata malas untuk meningkatkan keterampilannya.

Berikut ini rekomendasi yang didapat berdasarkan hasil penelitian: (1) Desa Pujon Kidul dapat bekerjasama dengan berbagai *stakeholder* seperti akademisi dalam rangka peningkatan keterampilan sumber daya manusia melalui program pemberdayaan (2) Desa Pujon Kidul dapat mengembangkan atraksi baru untuk meningkatkan minat pengunjung untuk berkunjung ke Desa Pujon Kidul (3) Desa Pujon Kidul dapat bekerjasama dengan pihak ketiga untuk mengembangkan sistem *shuttle* yang mengantarkan wisatawan rombongan dari kantung parkir bis yang tersedia ke Desa Wisata Pujon Kidul (4) Desa Pujon dapat mewajibkan para pekerja dan pelaku usaha pariwisata untuk memiliki sertifikasi sesuai dengan bidangnya agar menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan terhadap wisatawan serta memacu warga desa untuk meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk bekerja dan berusaha di bidang pariwisata.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdulai, M. N., Walker, E., Prah, J. K., & Afrifa, A. D. (2020). A Fishbone Analysis of the Use of Electronic Health Records (EHR) in a Primary Healthcare Setting: The Case of University of Cape Coast Hospital. *International Journal of Applied Information Systems (IJAIS)*, 12(33), 27–31.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Statistik Indonesia 2020*. Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Kabupaten Malang dalam Angka 2021*. Badan Pusat Statistik.
- Camgni, R. (2002). On the Concept of Territorial Competitiveness: Sound or Misleading? *Urban Studies*, 39(13), 2395–2401.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publication.
- Denny, E., & Weckesser, A. (2022). How to do qualitative research? *BJOG: An International Journal of Obstetrics & Gynaecology*, 129(7), 1166–1167. <https://doi.org/10.1111/1471-0528.17150>
- Elhai, J. D., Yang, H., & Montag, C. (2020). Fear of missing out (FOMO): overview, theoretical underpinnings, and literature review on relations with severity of negative affectivity and problematic technology use. *Brazilian Journal of Psychiatry*, 0(0), 1–5.
- Ershadi, M. J., Aiasi, R., & Kazemi, S. (2018). Root cause analysis in quality problem solving of research information systems: a case study. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 24(2), 284–299.
- Hancock, D. R., & Algozzine, B. (2006). *Doing Case Study Research: A Practical Guide for Beginning Researchers*. Teachers College Press.
- Jamal, T. B., & Gets, D. (1995). Collaboration Theory and Community Tourism Planning. *Annals of Tourism Research*, 22, 196–204.
- Kementerian Koordinator Maritim dan Investasi. (2021). *Pedoman Desa Wisata*. Kementerian Koordinator Maritim dan Investasi.

- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2022). *Klasifikasi Desa Wisata*. <https://jadesta.kemendparekraf.go.id>
- Kiryakova-Dineva, T. (2019). Soft Skills for Sustainable Development in Tourism: The Bulgarian Experience. *European Journal of Sustainable Development*, 8(2), 57–68.
- Laws, E. (1995). *Tourist Destination Management: Issues, Analysis and Policies*. Routledge.
- Miles, M., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, (3rd ed.). SAGE Publication.
- Nuryanti, W. (1993). *Concept, Perspective and Challenges: Bagian Dari Laporan Koferensi Internasional Mengenai Pariwisata Budaya*. Gadjah Mada University Press.
- Phillips, J., & Simmonds, L. (2013). Using fishbone analysis to investigate problems. *Nursing Times*, 109(15), 18–20.
- Sita, S. E. A. D., & Nor, N. A. M. (2012). Community-Based Tourism (CBT): Local Community Perceptions Toward Social & Cultural Impacts. *Proceedings of the Tourism and Hospitality International Conference (THIC 2012)*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tuzunkan, D. (2017). The Relationship between Innovation and Tourism: The Case of Smart Tourism. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(23), 14861–14867.
- Warnaen, A. (2013). Faktor-Faktor yang Menghambat Inovasi pada Komunitas Petani dan Nelayan dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Kabupaten Takalar. *Jurnal Komunikasi Kareba*, 2(3), 241–249.
- Weiermair, K. (2006). Product improvement or innovation: what is the key to success in tourism? Innovation and growth in tourism. *Innovation and Growth in Tourism*, 1(1), 53–69.
- Wibowo, K., Sugiyarto, & Setiono. (2018). Analisa dan Evaluasi : Akar Penyebab dan Biaya Sisa Material Konstruksi Proyek Pembangunan Kantor Kelurahan di Kota Solo, Sekolah, dan Pasar Menggunakan Root Cause Analysis (RCA) dan Fault Tree Analysis (FTA). *Jurnal Matriks Teknik Sipil*, 6(2), 304–310.
- Zami, M. S. (2014). Inhibitors and Their Intra-Relationships Influencing the Adoption of Stabilised Earth Construction to Alleviate the Urban Housing Crisis in Zimbabwe. *OALib*, 01(05), 1–11. <https://doi.org/10.4236/oalib.1100899>