



PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI DESA WISATA SAMIRAN, BOYOLALI

Rahmat Slamet Suyoto¹, Edhi Wardoyo², Dwi Wahyuni³
Politeknik API Yogyakarta, Jl. Wisata Babarsari TB XV/15 Yogyakarta
Email: suyoto@poltekapi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi peningkatan Sumber Daya Manusia dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan kualitas pelayanan di Desa Wisata Samiran, Boyolali.

Metode penelitian yang dipakai adalah menggunakan analisis data yang dapat dilakukan setelah semua data terkumpul. Analisis data adalah pengelompokan data, membuat sesuai urutan sehingga data mudah dibaca. Dalam analisis data ini, data dibagi menurut kelompok atau jenis. Pengelompokan ini harus sesuai dengan masalah yang diamati atau diteliti, sehingga data-data tersebut benar-benar dapat dimanfaatkan dan mencapai tujuan dari pengamatan yang dilakukan dengan demikian dapat untuk memecahkan masalah yang ada di Desa Wisata Samiran.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah memberikan edukasi terhadap masyarakat setempat tentang Aksi Sapta Pesona dan pengimplementasiannya dalam melayani wisatawan di Desa Wisata Samiran. Mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan pengelola Desa Wisata Samiran yang meliputi pemandu wisata, pengelola homestay, dan pengusaha UMKM.

Kata kunci: Peningkatan SDM; pelayanan prima; desa wisata

Abstract

This study aims to determine the function of improving Human Resources in an effort to realize excellent service and service quality in Samiran Tourism Village, Boyolali.

The research method used is to use data analysis that can be done after all the data has been collected. Data analysis is grouping data, making it in order so that the data is easy to read. In this data analysis, the data is divided according to groups or types. This grouping must be in accordance with the problems observed or researched, so that the data can really be utilized and achieve the objectives of the observations made so as to solve the problems that exist in the Samiran Tourism Village.

The results obtained from this study are to provide education to the local community about the Sapta Pesona Action and its implementation in serving tourists in the Samiran Tourism Village. Conducting trainings to improve the knowledge, abilities and skills of Samiran Tourism Village managers which include tour guides, homestay managers, and MSME entrepreneurs.

Keywords: Human Resources Improvement; excellent service; tourist village

A. Pendahuluan

Sektor pariwisata akhir-akhir ini menjadi sektor yang potensial dalam menyumbangkan kontribusi terhadap perekonomian nasional. Terdapat banyak keuntungan yang ditimbulkan dari adanya kegiatan pariwisata sebagaimana bentuk dari *multiplayer effect* pariwisata. Diantaranya adalah pemasukan devisa, penyerapan investasi, terciptanya lapangan kerja baru bagi masyarakat, Peningkatan wilayah, dan peningkatan ekonomi daerah.

Menurut Buku Saku Kementerian Pariwisata (2019), kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional pada tahun 2018 telah mencapai 9% atau sebesar Rp 946,09 triliun. Sementara devisa dari sektor pariwisata pada tahun 2018 telah mencapai Rp 120 triliun dan kontribusi terhadap kesempatan kerja sebesar 11 juta orang.

Kontribusi sektor pariwisata dalam segi ekonomi dapat diidentifikasi melalui aktivitas wisatawan yang datang, wisatawan menghabiskan sejumlah besar uang mulai dari pengeluaran transportasi hingga untuk membeli produk/jasa di daerah tujuan wisata, seperti akomodasi, makanan dan minuman, cenderamata, kegiatan rekreasi dan sebagainya. Hal ini menghasilkan efek langsung pada peningkatan ekonomi melalui pendapatan upah tenaga kerja sektor pariwisata dan pajak yang dibayar oleh perusahaan pariwisata ke negara.

Secara bersamaan, bisnis pariwisata harus membeli barang dan jasa dari sektor lain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan begitu, pariwisata juga memberikan dampak pada penyerapan tenaga kerja dan membuka peluang usaha.

Selain itu, bisnis pariwisata juga dapat menyerap investor untuk menanamkan modal di sektor akomodasi, restoran, pembelian peralatan dan lain sebagainya. Dampak-dampak tersebut secara tidak langsung juga meningkatkan pendapatan daerah maupun pendapatan negara dan mempercepat pembangunan wilayah.

Oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan

atau disebut pula sebagai peningkatan sumber daya manusia. Dalam dunia pariwisata sendiri perlunya pemberdayaan agar pengetahuan dan kemampuan para pelaku wisata sebagai penyedia jasa layanan meningkat, dan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap wisatawan.

Desa Wisata Samiran merupakan satu dari sembilan desa wisata yang ada di Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah. Adalah suatu desa wisata yang menerapkan konsep pariwisata berbasis masyarakat.

Prasiasa (2012:23) mengungkapkan bahwa konsep pariwisata berbasis masyarakat adalah menempatkan masyarakat menjadi komponen utama untuk terlibat dalam berbagai macam kegiatan kepariwisataan, sehingga manfaat dari kepariwisataan seluruhnya dapat diperuntukkan bagi masyarakat, serta masyarakat memiliki peranan penting dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi dan memberi manfaat terhadap kehidupan dan lingkungan mereka.

Metode yang ditempuh untuk mewujudkan pelayanan prima SDM di Desa Wisata Samiran adalah menyusun strategi peningkatan SDM itu sendiri. Sebagai implikasi dari semakin meningkatnya tingkat persaingan, tuntutan sumber daya manusia yang berkualitas semakin meningkat pula. Sehingga perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, yang antara lain dapat dilakukan dengan pelatihan dan peningkatan sumber daya manusia.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian di atas maka batasan penulisan ini dititikberatkan pada mengetahui strategi peningkatan sumber daya manusia untuk mewujudkan pelayanan prima di Desa Wisata Samiran. Serta untuk mengetahui mutu pelayanan di Desa Wisata Samiran.

C. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan batasan masalah, maka penulis mengelompokkan masalah yang ada ke dalam rumusan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah strategi peningkatan sumber daya manusia untuk mewujudkan pelayanan prima di Desa Wisata Samiran?
2. Bagaimanakah mutu pelayanan di Desa Wisata Samiran?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui strategi peningkatan sumber daya manusia untuk mewujudkan pelayanan prima di Desa Wisata Samiran.
2. Untuk mengetahui mutu pelayanan di Desa Wisata Samiran.

E. Metode Penelitian

Analisis Data

Analisis data dapat dilakukan setelah semua data terkumpul. Analisis data adalah pengelompokan data, membuat sesuai urutan sehingga data mudah dibaca. Dalam analisis data ini, data dibagi menurut kelompok atau jenis. Pengelompokan ini harus sesuai dengan masalah yang diamati atau diteliti, sehingga data-data tersebut benar-benar dapat dimanfaatkan dan mencapai tujuan dari pengamatan yang dilakukan dengan demikian dapat untuk memecahkan masalah. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif.

Teknik analisis deskriptif yaitu teknik yang didapat dari seseorang peneliti yang terlebih dahulu mempunyai cara berpikir, cara pengupasan dengan referensi atau titik tolak tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data dengan teknik kualitatif dan kuantitatif, yaitu:

1. Penelitian kualitatif ini digunakan untuk meneliti obyek dengan cara menuturkan, menafsirkan data yang ada dan pelaksanaannya melalui pengumpulan, penyusunan, analisa dan interpretasi data. Permasalahan yang diteliti ini merupakan penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lapangan atau pada objek penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif di Desa Wisata Samiran, Boyolali.

2. Teknik analisis kuantitatif yaitu metode yang digunakan untuk data yang berhubungan dengan masalah. Berdasarkan tujuan dari penelitian ini peneliti ingin mengetahui mengenai peningkatan SDM dalam memberikan pelayanan prima kepada pengunjung di Desa Wisata Samiran, Boyolali.

F. Landasan teori

1. Peningkatan Sumber Daya Manusia

Peningkatan atau pembangunan manusia berhubungan erat dengan peningkatan kemampuan intelektual yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik. Pembangunan sumber daya manusia juga membantu para karyawan untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi perubahan pekerjaan atau jabatan yang diakibatkan oleh adanya teknologi baru atau pasar produk baru.

Berikut pengertian peningkatan sumber daya manusia menurut para ahli :

- a. Menurut Susan (2012:28) peningkatan sumber daya manusia adalah pendekatan strategis yang menyeluruh untuk mengelola orang, tempat kerja, dan lingkungan untuk secara efektif berkontribusi dan produktif ke tujuan dan sasaran organisasi.
- b. Menurut Yustiono (2016) pengertian peningkatan sumber daya manusia adalah suatu usaha yang terencana dan berkelanjutan yang dilakukan oleh organisasi dalam meningkatkan kompetensi pegawai dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan dan peningkatan.
- c. Menurut Wirawan (2015:193) Peningkatan sumber daya manusia adalah program pembelajaran yang disengaja dan dilaksanakan dalam waktu tertentu dengan tujuan antara untuk mengembangkan pengetahuan, kompetensi sikap, motivasi, dan perilaku SDM dan tujuan akhirnya untuk mengembangkan kinerja SDM dan kinerja organisasi. Jadi, menurut pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu usaha jangka panjang yang dilakukan organisasi atau perusahaan dalam rangka meningkatkan kemampuan karyawan baik dari sisi pengetahuan, keahlian dan keterampilan untuk meningkatkan produktivitas kerja serta tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan.

2. Pentingnya Peningkatan Sumber Daya Manusia Hasibuan (Priyono, 2014:26) mengungkapkan bahwa peningkatan karyawan kini semakin penting manfaatnya, karena tuntutan pekerjaan atau jabatan sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan sejenis. Setiap SDM di suatu perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas, dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

Peningkatan sumber daya manusia perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Agar Peningkatan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program Peningkatan sumber daya manusia. Program Peningkatan sumber daya manusia hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan perusahaan saat ini maupun masa depan. Peningkatan haruslah bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual serta moral sumber daya manusia supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal.

3. Kualitas Pelayanan Prima

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Prima Menurut Goetsch dan Davis (2014) kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2011:17) layanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Sedangkan kualitas pelayanan prima menurut Nasution (dalam Rusydi, 2017:39) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan prima dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan prima yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan

sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi.

b. Karakteristik Kualitas Pelayanan Prima Kualitas jasa atau pelayanan prima mempunyai beberapa karakteristik yang khas yang berbeda dengan produk yang bersifat nyata. Tjiptono (2011: 28-51) mengemukakan bahwa empat karakteristik utama pelayanan prima yaitu :

- 1). Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibau, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.

- 2). Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

- 3). Bervariasi (*Variability*)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut disediakan.

- 4). Mudah lenyap (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

G. Desa Wisata

1. Pengertian Desa Wisata

Desa wisata adalah dimana sekelompok kecil wisatawan tinggal dalam atau dekat dengan suasana tradisional biasanya di desa-desa yang terpencil dan belajar tentang kehidupan pedesaan dan lingkungan setempat (Inskeep, 1991).

Maksud dari pengertian tersebut adalah desa wisata merupakan tempat yang mempunyai ciri khas tertentu dan menjadi daya tarik khusus bagi wisatawan yang gemar akan kehidupan pedesaan. Dalam artian yang menjadi daya tarik utamanya adalah kehidupan masyarakat di sebuah desa.

Sedangkan menurut peraturan Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata tahun 2010 tentang Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat atau PNPM Mandiri Pariwisata Melalui Desa Wisata, desa wisata adalah suatu bentuk integrasi antara atraksi, akomodasi dan fasilitas pendukung yang disajikan dalam suatu struktur kehidupan masyarakat yang menyatu dengan tata cara dan tradisi yang berlaku.

Desa wisata dapat juga diartikan sebagai Peningkatan suatu wilayah desa yang pada dasarnya tidak mengubah apa yang sudah ada, akan tetapi lebih cenderung kepada Peningkatan potensi desa yang ada dengan melakukan pemanfaatan kemampuan unsur-unsur yang ada di dalam desa yang berfungsi sebagai atribut produk wisata dalam skala yang kecil menjadi rangkaian aktivitas atau kegiatan pariwisata dan mampu menyediakan serta memenuhi serangkaian kebutuhan perjalanan wisata baik dari aspek daya tarik maupun sebagai fasilitas pendukung (Muljadi, 2012:12).

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa desa wisata adalah suatu daya tarik wisata yang menyajikan pengalaman kehidupan di pedesaan baik kehidupan sosial ekonomi budaya adat istiadat keseharian, arsitektur bangunan maupun unsur-unsur khas lain yang didukung oleh atraksi, akomodasi, makan dan minum, dan fasilitas pendukung lainnya.

2. Karakteristik Desa Wisata

Terdapat tiga karakteristik utama yang perlu diperhatikan dalam peningkatan desa wisata agar menarik dan dikunjungi banyak wisatawan. Karakteristik tersebut antara lain:

- a. Daerah itu harus mempunyai apa yang disebut sebagai *something to see*. Artinya di tempat tersebut harus ada objek wisata dan atraksi wisata yang berbeda dengan apa yang dimiliki oleh daerah lain. Dengan kata lain, daerah itu harus mempunyai daya tarik yang khusus dan unik.
- b. Daerah tersebut harus tersedia apa yang disebut dengan istilah *something to do*. Artinya di tempat tersebut selain banyak yang disaksikan, harus disediakan pula fasilitas rekreasi atau *amusement* yang dapat membuat wisatawan betah tinggal lebih lama di tempat itu.
- c. Di daerah tersebut harus tersedia apa yang disebut dengan istilah *something to buy*.

Artinya di tempat tersebut harus ada fasilitas untuk berbelanja, terutama barang-barang *souvenir* dan kerajinan tangan rakyat sebagai oleh-oleh dibawa pulang.

Sedangkan menurut Hadiwijoyo 2012 beberapa hal yang memungkinkan suatu desa bisa disebut desa wisata adalah dengan adanya beberapa kriteria sebagai berikut:

- a. Aksesibilitasnya baik, sehingga mudah dikunjungi wisatawan dengan menggunakan berbagai jenis alat transportasi.
- b. Memiliki objek menarik berupa alam, seni budaya, legenda, makanan lokal dan sebagainya guna dikembangkan sebagai objek wisata.
- c. Masyarakat dan aparat desa menerima dan memberikan dukungan yang tinggi terhadap desa wisata serta para wisatawan yang datang ke desanya.
- d. Keamanan di desa tersebut terjamin.
- e. Tersedia akomodasi, telekomunikasi, serta tenaga kerja yang memadai.

H. Pembahasan

Secara resmi, Desa Wisata Samiran dibentuk pada tanggal 30 April 2009, atau dua tahun setelah desa wisata itu dirintis. Kemudian Desa Wisata Samiran mulai resmi diperkenalkan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Boyolali pada awal Agustus 2009.

Jumlah kunjungan wisatawan di Desa Wisata Samiran pada dasarnya mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Namun adanya bencana erupsi freatik Gunung Merapi yang terjadi pada tahun 2018, menyebabkan jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan kegiatan pendakian ke Gunung Merapi ditutup sehingga penerimaan tamu pendaki yang menginap di Desa Wisata Samiran juga berkurang. Berikut tabel jumlah kunjungan wisatawan di Desa Wisata Samiran selama lima tahun terakhir :

Tabel 1
Jumlah Kunjungan Wisatawan di Desa Samiran

No.	Tahun	Wisatawan	
		Domestik	Mancanegara
1.	2015	1.722	196
2.	2016	2.012	225
3.	2017	2.281	245
4.	2018	3.206	210
5.	2019	2.315	86

(Sumber : Data Desa Wisata Samiran)

1. Potensi Desa Wisata Samiran

a. Arga wisata Merapi dan Merbabu

Arga dalam bahasa Indonesia bermakna Gunung. Gunung Merapi dan Gunung Merbabu merupakan daya tarik utama yang dimiliki Desa Wisata Samiran, letak desa ini yang di apit oleh kedua gunung tersebut menjadikan tempat ini strategis untuk menikmati keindahan dua gunung tersebut dari sisi yang berbeda. Pemandangan alam yang masih asri, hawa sejuk, dan kebun sayuran dan tembakau yang menghampar dengan latar gunung Merapi dan Merbabu merupakan daya tarik tersendiri di desa wisata ini. Selain itu, desa ini bisa menjadi alternatif jalur pendakian baik ke Merapi maupun Merbabu.

b. Pos Pengamatan Unit Gunung Api (UGA)

Gunung Merapi merupakan salah satu gunung paling aktif di dunia tercatat sejak tahun 1768 sudah lebih dari 80 kali letusan terjadi di gunung ini. Disamping untuk memantau aktifitas Gunung Merapi pendirian pos pengamatan ini juga memiliki potensi pariwisata karena pengunjung dapat melihat Gunung Merapi dan Desa Samiran dari atas ketinggian lereng Merbabu.

c. Gardu Pandang New Selo

Jika di Pos Pengamatan Unit Gunung Api (UGA) wisatawan dapat menikmati keindahan Gunung Merapi via lereng Merbabu, maka di Gardu Pandang New Selo ini pengunjung dapat menikmati keasrian Gunung Merbabu dari lereng Merapi. Lengkap dengan spot foto estetik yang terbuat dari bambu di Omah Bambu yang masih satu kawasan dengan New Selo.

d. Gancik Hill Top

Soft trekking merupakan alternatif yang diberikan di Desa Wisata Samiran bagi pengunjung yang tidak ingin mendaki

gunung namun tetap merakan sensasi perjalanan yang sedikit panjang dan menanjak. Mengunjungi wisata Gancik Hill Top. Dari gardu pandang di Bukit Gancik, pengunjung bisa menikmati indahnya matahari saat muncul dari balik Gunung Lawu di Karanganyar. Disini pengunjung bisa melihat pemandangan segitiga emas, Lawu-Merapi-Merbabu.

f. Pasar Tiban Duit Bathok

Tidak melulu dengan pemandangan pegunungan, di Desa Wisata Samiran juga terdapat sebuah pasar tradisional dan unik. Pasar ini berisi penjual makanan lokal dan *souvenir* khas Desa Samiran, seperti soto seger, jenang pati, susu murni hingga sabun susu asli Desa Samiran. Di sini pengunjung hanya dapat membeli jajanan dengan bathok kelapa (tempurung kelapa). Jadi pengunjung dapat menukarkan uangnya dengan koin-koin bathok tersebut kepada panitia untuk kemudian dibelanjakan kepada penjual.

g. Agro Wisata Sayur dan Sapi Perah

Di Desa Wisata Samiran pengunjung juga dapat menikmati suasana pedesaan dengan tinggal dan makan bersama penduduk. Selain itu pengunjung juga dapat terjun langsung mengikuti aktifitas penduduk sehari-hari mulai dari bertani hingga beternak. Dengan agro wisata sayur pengunjung di edukasi tentang cara menanam hingga memanen tanaman, dan dengan agro wisata sapi perah pengunjung di edukasi tentang perawatan sapi hingga pemerahan susunya.

h. Sedekah Gunung

Sedekah gunung merupakan ritual penduduk Desa Samiran pada malam 1 Suro (tahun baru Hijriah) sebagai ungkapan rasa syukur kepada Tuhan atas limpahan keselamatan dan rezeki yang diberikan. Ritual ini rutin digelar setiap tahun dengan wujud sedekah dan sesaji kepala kerbau di Puncak Merapi. Kemudian setelah itu diadakan pementasan wayang kulit semalam suntuk dan dilanjutkan kirab hasil bumi ada keesokan harinya.

2. Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia di Desa Wisata Samiran

Setelah penulis melakukan penelitian di Desa Wisata Samiran yang berkaitan tentang Peningkatan sumber daya manusia maka diperoleh hasil sebagai berikut : Peningkatan sumber daya manusia di Desa Wisata Samiran merupakan bagian dari program

Peningkatan organisasi. Maka dari itu, Desa Wisata Samiran terus mempersiapkan tenaga kerja yang berkualitas dalam bidang pelayanan jasa. Dalam hal ini strategi Peningkatan sumber daya manusia pada Desa Wisata Samiran melalui beberapa proses, yang mana proses tersebut adalah sebagai berikut :

a. Pendidikan (*Education*) Pendidikan sumber daya manusia yang dalam konteks penelitian ini adalah masyarakat lokal, merupakan kegiatan Peningkatan yang dilakukan melalui aksi sapta pesona. Aksi sapta pesona bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat sebagai tuan rumah (*host*) sehingga diharapkan pula kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan dapat meningkat. Aksi sapta pesona yang telah dilakukan di Desa Wisata Samiran adalah sebagai berikut:

1) Aman

Pihak Desa Wisata Samiran bersinergi dengan kepolisian dan tim SAR setempat hal ini dilakukan untuk memberikan rasa aman terhadap wisatawan dari kriminalitas maupun resiko kecelakaan dari adanya bencana.

2) Tertib

Pihak Desa Wisata Samiran mewujudkan budaya antri disetiap lokasi daya tarik wisata melalui pembagian kelompok wisatawan menjadi beberapa kloter apabila lokasi daya tarik wisata yang dikunjungi memiliki keterbatasan daya tampung.

3) Bersih

Pengadaan kegiatan menyapu setiap pagi dilakukan oleh ibu-ibu, kegiatan kerja bakti bersih desa yang dilakukan setiap bulan oleh bapak-bapak warga Desa Samiran.

4) Sejuk

Pihak Desa Wisata Samiran mengadakan penghijauan dengan menanam pohon atau tumbuhan produktif dan menjaga kondisi sejuk dalam area publik/fasilitas umum, homestay, tempat makan, dan daya tarik wisata.

5) Indah

Mengadakan penataan lingkungan meliputi halaman rumah warga, tepian jalan, maupun fasilitas-fasilitas publik yang dilaksanakan setiap bulan.

6) Ramah

Sikap ramah-tamah merupakan karakter asli masyarakat setempat, sikap ini kemudian ditunjang dengan adanya pembinaan dari

pengelola. Sehingga penerapan untuk menjadi tuan rumah yang siap melayani wisatawan dengan optimal.

7) Kenangan

Pihak desa wisata samiran menyajikan kebudayaan dan makanan khas kepada wisatawan untuk menciptakan kenangan pada ingatan wisatawan.

b. Pelatihan (*Training*)

Pelatihan merupakan suatu proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir. Tujuan diadakannya pelatihan ini untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan sumber daya manusia di Desa Wisata Samiran. Sehingga dengan semakin meningkatnya pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Pengetahuan dan keterampilan yang diberikan haruslah spesifik dan latihan harus diarahkan pada perubahan sikap yang telah diidentifikasi sebelumnya. Dalam usaha Peningkatan sumber daya manusia di Desa Wisata Samiran, pengelola desa wisata telah melakukan berbagai macam pelatihan yang bekerjasama dengan Dinas Pariwisata setempat, pelatihan-pelatihan tersebut diantaranya sebagai berikut :

Tabel 2
Pelatihan-pelatihan yang pernah diadakan di Desa Wisata Samiran

No.	Jenis Pelatihan	Tahun Pelaksanaan	Sasaran
1.	Pelatihan Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Klaster Pariwisata (Homestay & Digital)	2017	Pengelola homestay
2.	Pelatihan Bahasa Inggris Dasar dan Pelatihan Membuat Breakfast Untuk Tamu Asing	2017	Pengelola homestay
3.	Pelatihan Pemandu Wisata Boyolali	2018	Pemandu wisata
4.	Pelatihan Sumber Daya Manusia Kepariwisata	2018	Pengelola Desa Wisata
5.	Pelatihan Penguatan Kelembagaan Klaster FEDEP	2018	Petani Kopi dan Susu Perah
6.	Pelatihan Pemandu Wisata Alam, Buatan dan Budaya	2019	Pemandu wisata

(Sumber : Desa Wisata Samiran)

Keterangan :

- 1) Pelatihan Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Klaster Pariwisata dilaksanakan pada tanggal 21 s.d. 22 April 2017, bertempat di Hotel Aston Solo. Diikuti oleh 20 pengelola homestay Desa Wisata Samiran. Adapun maksud dan tujuan dilaksanakannya pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kemampuan pemilik homestay dalam mengelola dan memasarkan secara digital.
- 2) Pelatihan Bahasa Inggris Dasar dan Pelatihan Membuat Breakfast untuk Tamu Asing, dilaksanakan pada tanggal 26 s.d. 27 April 2017. Kegiatan ini dilaksanakan di Bungalow Tersenyum Selo dengan dihadiri 60 peserta pengelola homestay. Tujuan diselenggarakannya pelatihan tersebut adalah agar pengelola homestay lebih siap dalam menangani tamu mancanegara baik dari segi bahasa maupun pelayanan makan dan minum.
- 3) Pelatihan Pemandu Wisata Boyolali. Dilaksanakan di Bungalow Tersenyum Selo pada tanggal 27 s.d. 28 februari 2018. Dengan jumlah peserta 50 orang. Maksud dan tujuannya adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pemandu dalam bidang kepariwisataan dan teknik pemanduan.
- 4) Pelatihan Sumber Daya Manusia Kepariwisata. Pelatihan ini dilaksanakan pada tanggal 19 April 2018 di Grand Sae Hotel Surakarta untuk menambah wawasan tentang sumber daya manusia sebagai penyedia layanan jasa untuk wisatawan.

5) Pelatihan Penguatan Kelembagaan Klaster FEDEP (Forum for Economic Development and Employment Promotion). Pelatihan ini merupakan pelatihan pembuatan keju dan pengolahan kopi. Dimana Desa Samiran memiliki potensi kopi lokal asli dan merupakan salah satu daerah penghasil susu sapi di Kabupaten Boyolali. Pelatihan ini dilaksanakan pada tanggal 7 s.d. 8 Agustus 2018 di Balai Latian Masyarakat Desa Samiran.

6) Pelatihan Pemandu Wisata Alam, Buatan dan Budaya tahun 2019. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kepemanduan pemandu wisata alam, buatan, maupun budaya di Desa wisata samiran. Mengingat desa wisata samiran memiliki ketiga potensi tersebut.

Sesuai dengan teori Malayu SP Hasibuan dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2002:85), dalam program pelatihan dan Peningkatan terdapat kendala-kendala yang meliputi peserta, pelatih, fasilitas, kurikulum dan dana Peningkatan. Begitupula dengan Desa Wisata Samiran, masih mengalami kendala. Dalam melakukan strategi Peningkatan sumber daya manusia yaitu melalui metode pendidikan dan pelatihan, Desa Wisata Samiran masih menghadapi kendala-kendala yang harus diselesaikan, yakni:

- 1) Terbatasnya sumber daya manusia yang bersedia untuk melakukan pendidikan dan pelatihan. Mayoritas tenaga kerja di Desa Wisata Samiran memiliki pekerjaan lain yang diprioritaskan dan menjadikan pekerjaan di desa wisata sebagai pekerjaan sampingan. Hal ini disebabkan karena kunjungan wisatawan yang tidak pasti yang membuat penghasilan yang didapat juga tidak menentu.
- 2) Peningkatan sumber daya manusia yang dilakukan di Desa Wisata Samiran masih sebatas pada pendidikan sapa pesona dan pelatihan-pelatihan, belum ada perencanaan yang sistematis dan terencana untuk mengembangkan potensi SDM lebih jauh.

Dari beberapa kendala yang telah disebutkan diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa hal yang mungkin dapat dijadikan solusi untuk menyelesaikan kendala yang ada. Beberapa solusi tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia, sebaiknya pengelola Desa Wisata Samiran memberikan sosialisasi kepada tenaga kerja tentang pentingnya Peningkatan sumber daya manusia. Serta melakukan penjangingan terhadap orang-orang yang potensial dan tidak sedang terikat dengan pekerjaan lain seperti *fresh graduate* dan *freelancer*. Sehingga tingkat perhatian mereka terhadap Desa Wisata Samiran tinggi.

- 2) Terkait dengan perencanaan Peningkatan, sebaiknya pengelola Desa Wisata Samiran menyusun program-program perencanaan yang sistematis yang bersifat jangka panjang agar tujuan dari Peningkatan dapat tercapai dengan maksimal.

3. Mutu Pelayanan Terhadap Wisatawan di Desa Wisata Samiran

Jika pelayanan dalam suatu desa wisata meningkat atau semakin efektif dan efisien, maka wisatawan akan merasa senang dan nyaman berwisata di suatu daya tarik wisata. Maka dari itu dalam memenuhi kebutuhan wisatawan, suatu daya tarik wisata haruslah memberikan pelayanan berkualitas tinggi terhadap wisatawan.

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah untuk melihat sejauh mana kepuasan wisatawan terhadap pelayanan di Desa Wisata Samiran. Dalam menerapkan hal tersebut maka dilakukan wawancara langsung kepada beberapa wisatawan yang diambil secara acak di Desa Wisata Samiran. Adapun beberapa wisatawan yang terlibat dalam wawancara ini antara lain Ibu Widayanti, Bapak Arif, Ibu Putri, dan Bapak Mochtar. Berdasarkan wawancara tersebut diperoleh informasi sebagai berikut :

- a. Ibu Widayanti. Menurut ibu Widayanti pelayanan yang diberikan Desa Wisata Samiran secara keseluruhan memuaskan. Hal ini dilihat dari fasilitas yang menunjang, penampilan tenaga kerja (pemandu wisata, pegelola homestay, dan *driver pickup*) yang rapi, pemandu wisata juga sigap dan peka terhadap kebutuhan wisatawan, dan juga warga setempat yang ramah dan hangat terhadap wisatawan.

- b. Bapak Arif. Menurut bapak Arif pelayanan yang diberikan Desa Wisata Samiran cukup memuaskan. Sama seperti pendapat ibu Widayanti, bapak Arif juga berpendapat

bahwa semua pengelola maupun masyarakat memberikan sikap hangat dan ramah terhadap wisatawan, kemudian ditambah penjelasan dari pemandu wisata yang mudah dimengerti, serta penyediaan homestay yang nyaman.

c. Ibu Putri. Menurut ibu Putri pelayanan yang diberikan Desa Wisata Samiran cukup memuaskan, hal ini dilihat dari cara pemenuhan kebutuhan wisatawan oleh pengelola yang dirasa ibu Putri sedikit lambat, namun disisi lain ibu Putri mengapresiasi etika dan rasa hormat dan keramahan pihak pengelola Desa Wisata Samiran.

d. Bapak Mochtar. Secara keseluruhan pendapat bapak Mochtar tentang pelayanan yang diberikan pihak desa wisata terhadap wisatawan sama seperti pendapat ibu Widayanti dan bapak Arif. Bapak Mochtar menambahkan pihak pengelola desa wisata juga sangat berempati ketika ada anak didiknya yang merasa tidak enak badan.

Dari setiap pendapat yang diberikan setiap wisatawan dapat dilihat bahwa rata-rata wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Desa Wisata Samiran. Dapat disimpulkan bahwa Desa Wisata Samiran mampu menarik minat wisatawan melalui pelayanan yang diberikan secara maksimal.

I. Penutup

Kesimpulan

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa Desa Wisata Samiran melakukan Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia melalui dua proses, yaitu :

1. Memberikan edukasi terhadap masyarakat setempat tentang Aksi Sapta Pesona dan pengimplementasiannya dalam melayani wisatawan di Desa Wisata Samiran.
2. Mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan pengelola Desa Wisata Samiran yang meliputi pemandu wisata, pengelola homestay, dan pengusaha UMKM. Pelatihan-pelatihan tersebut diantaranya Pelatihan Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Klaster Pariwisata (Homestay & Digital), Pelatihan Bahasa Inggris Dasar dan Pelatihan Membuat Breakfast Untuk Tamu Asing, Pelatihan Pemandu Wisata Boyolali, Pelatihan Sumber Daya Manusia Kepariwisata, Pelatihan

Penguatan Kelembagaan Klaster FEDEP, dan Pelatihan Pemandu Wisata Alam, Buatan dan Budaya.

3. Mutu pelayanan di Desa Wisata Samiran terhadap wisatawan rata-rata memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa Desa Wisata Samiran mampu menarik minat wisatawan melalui pelayanan yang diberikan secara maksimal. Hal ini dapat dibuktikan melalui pendapat wisatawan tentang pelayanan di Desa Wisata Samiran.

Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan yang berhubungan dengan Peningkatan sumber daya manusia dalam upaya mewujudkan pelayanan prima di Desa Wisata Samiran, maka peneliti menyarankan hal-hal berikut ini :

1. Terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia, sebaiknya pengelola Desa Wisata Samiran memberikan sosialisasi kepada tenaga kerja tentang pentingnya Peningkatan sumber daya manusia. Serta melakukan penjangkaran terhadap orang-orang yang potensial dan tidak sedang terikat dengan pekerjaan lain seperti *fresh graduate* dan *freelancer*. Sehingga tingkat perhatian mereka terhadap Desa Wisata Samiran tinggi.
2. Terkait dengan perencanaan peningkatan, sebaiknya pengelola Desa Wisata Samiran menyusun program-program perencanaan yang sistematis yang bersifat jangka panjang agar tujuan dari peningkatan dapat tercapai dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Putri AS, 2016. *Studi komparasi implementasi soft total quality management pada sekolah menengah atas dan sekolah menengah kejuruan negeri di Kota Bandung*. Dikutip 26 Juni 2020 (http://repository.upi.edu/26439/9/S_AD_P_1202662_Bibliography).
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Boyolali. *Kecamatan Selo*

- Dalam Angka.* 2018. Boyolali: CV. Nario Sari
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Hadiwijoyo. 2013 *Perencanaan Pariwisata Pedesaan Berbasis Masyarakat (Sebuah Pendekatan Konsep).* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasanah, Nurul. 2015. *Strategi Peningkatan Wisata Edukasi di Desa Lebak Muncang Sebagai Desa Wisata di Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung.* (http://repository.upi.edu/20486/9/S_MRL_1100162_Bibliography)
- Hasibuan. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Edisi revisi, cetakan ke 10. Jakarta : Bumi Aksara
- Inskeep, Edward.1991. *Tourism Planning And Sustainable Development Approach.* New York : Van Nostrand Reinblod.
- Nasution, A.P.U. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).* Bogor : Ghalia Indonesia. (<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/423/432>)
- Prasiasa. 2012. *Pariwisata Berbasis Masyarakat.* Bali: Salemba Humanika.