

**Analisis Keterampilan Pemandu Wisata Dalam Meningkatkan
Pengalaman Wisata Di Bernah De Vallei Kembangbelor Pacet**

Anisah Nur Fauzziyah^{1*}

Universitas Negeri Surabaya¹

*Alamat email penulis koresponden: anisah.21064@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian mengenai kelayakan SDM dalam bisnis wisata sangat penting untuk memahami bagaimana pengelolaan sumber daya manusia dapat mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan sektor pariwisata. Peran pemandu wisata menjadi sangat krusial dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkesan dan mendidik. Pemandu wisata tidak hanya bertugas menyampaikan informasi mengenai tempat yang dikunjungi, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang ramah, informatif, dan interaktif. Penelitian ini bertujuan untuk menilai apakah karyawan di wisata Bernah De Vallei memiliki keterampilan yang memadai untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendukung keberlanjutan dari bisnis wisata kelompok masyarakat desa Kembangbelor kecamatan Pacet. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Wisata Bernah De Vallei akan membekali karyawannya secara menyeluruh tanpa terkecuali meskipun bukan deskripsi pekerjaannya. Sistem yang dibuat oleh wisata ini yaitu gotong royong dari sudut pelatihan maupun pengembangan. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh karyawan dilakukan selama satu bulan sekali, tergantung musim yang sedang ada, contohnya seperti musim kemarau dan hujan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, wisata Bernah De Vallei milik warga desa Kembangbelor telah menerapkan sistem pengelolaan SDM yang memadai.

Kata Kunci: Karyawan, Keterampilan, Sumber Daya Manusia, Wisata.

PENDAHULUAN

Keterampilan sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam meningkatkan pengalaman wisata, terutama dalam sektor pariwisata yang terus berkembang. Pengembangan SDM di bidang pariwisata, yang meliputi keterampilan komunikasi, pelayanan pelanggan, dan pengetahuan budaya lokal, sangat mempengaruhi kualitas pengalaman wisatawan. Pariwisata budaya, keterampilan SDM juga berperan dalam melestarikan dan mengkomunikasikan budaya lokal dengan cara yang menarik dan mendidik bagi wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa SDM yang terampil dapat menciptakan pengalaman wisata yang lebih kaya dan bermakna, yang tidak hanya memuaskan, tetapi juga mendalam bagi para pengunjung

Penelitian mengenai kelayakan SDM dalam bisnis wisata sangat penting untuk memahami bagaimana pengelolaan sumber daya manusia dapat mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan sektor pariwisata. Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang pelatihan yang diperlukan, program retensi, teknologi yang dapat diterapkan, serta budaya organisasi yang perlu dibangun untuk menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan dan kompetitif.

Kabupaten Mojokerto memiliki ketersediaan Sumber Daya Alam yang melimpah yaitu berupa produk pertanian serta keindahan alam yang memikat wisatawan salah satunya di desa Kembangbelor. Tempat wisata yang ramai dikunjungi di desa Kembangbelor adalah wisata Bernah De Vallei. Unit Usaha Wisata Bernah De Vallei merupakan milik Kelompok Masyarakat Desa Kembangbelor. Tempat wisata yang mulai beroperasi tahun 2020 menggunakan lahan perhutani dengan sistem bagi hasil. Namun, keindahan alam saja tidak

cukup untuk menjamin kepuasan pengunjung. Peran pemandu wisata menjadi sangat krusial dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkesan dan mendidik. Pemandu wisata tidak hanya bertugas menyampaikan informasi mengenai tempat yang dikunjungi, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang ramah, informatif, dan interaktif. Keterampilan pemandu wisata dalam berkomunikasi, mengelola kelompok, serta pengetahuan lokal yang mendalam dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisata secara signifikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai apakah karyawan di wisata Bernah De Vallei memiliki keterampilan yang memadai untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendukung keberlanjutan dari bisnis wisata kelompok masyarakat desa Kembangbelor kecamatan Pacet. Selain itu penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi keahlian pemandu wisata dalam mempengaruhi minat kunjungan ulang dan kepuasan pengunjung terhadap wisata Bernah De Vallei.

METODE PENELITIAN/ PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiono (2022) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian berdasarkan filsafat postpositivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti di kondisi obyek alamiah, dan peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi dari hasil observasi dan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah pak Murtaji selaku Manajer Keuangan wisata bernah de vallei, data diperoleh dari direktur wisata Bapak Mukhtar Efendi, Bapak Murtaji selaku manajer keuangan, Bapak Riza selaku manajer pemasaran, serta staf berbagi unit dari wisata Bernah De Vallei. Analisa data dilakukan dari hasil wawancara terkait aspek sumber daya manusia yang terdiri dari Jenis pekerjaan dan deskripsi pekerjaan yang diperlukan, Persyaratan yang diperlukan pekerja, Struktur organisasi, Rekrutmen sumber daya manusia, Pola pemberdayaan sumber daya manusia. Analisis data dilakukan secara deskriptif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Rekrutmen Sumber Daya Manusia

Sistem rekrutmen karyawan lokasi wisata Bernah De Vallei adalah suatu proses yang penting untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang direkrut berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan. Semua karyawan kecuali manager pemasaran lokasi wisata Bernah De Vallei adalah warga desa Kembangbelor. Pada proses rekrutmen tidak disyaratkan tingkat pendidikan tertentu dan lebih mengutamakan kemauan dan kemampuan serta pengalaman Kerja. Persyaratan pendidikan tidak ditekankan karena tujuan dari perekrutan adalah mengutamakan kesejahteraan warga desa wisata dengan melibatkan warga menjadi karyawan wisata.

2. Pelatihan dan Pengembangan

Wisata Bernah De Vallei akan membekali karyawannya secara menyeluruh tanpa terkecuali meskipun bukan deskripsi pekerjaannya. Sistem yang dibuat oleh wisata ini yaitu gotong royong dari sudut pelatihan maupun pengembangan. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh karyawan dilakukan selama satu bulan sekali, tergantung musim yang sedang ada, contohnya seperti musim kemarau dan hujan.

Unit wahana atau unit makanan yang akan dibangun juga termasuk pelatihan dan pengembangan seluruh karyawan agar tetap bisa saling membantu. Sistem

gotong royong dapat mewujudkan karyawan yang memiliki kombinasi pengetahuan, keterampilan, kekompakan, inovasi, gagasan, energi, dan komitmen bagi kemajuan wisata Bernah De Vallei.

3. Operasional Wisata

3.1 Sistem Kerja

Lokasi Wisata Bernah De Vallei memiliki sistem kerja gotong royong. Meskipun sudah ditentukan bagian kerja untuk masing-masing karyawan, namun dalam pelaksanaannya setiap karyawan saling bantu menyelesaikan semua pekerjaan secara gotong royong.

3.2 Pengelolaan dan Infrastruktur

Wisata Bernah De Vallei memastikan karyawan untuk selalu membersihkan fasilitas agar pengunjung nyaman dengan tempat wisata. Fasilitas untuk pengunjung dengan kebutuhan khusus seperti menggunakan kursi roda memiliki jalan tersendiri yang disediakan oleh tempat wisata

4. Inovasi produk wisata

Wisata Bernah De Vallei memberikan kegiatan yang menarik untuk pengunjung yaitu pertunjukan di unit dino je lux. Pertunjukan berupa drama yang dilakukan oleh karyawan untuk pengunjung. Dan akan ada beberapa unit yang akan dibangun untuk unit wisata lainnya.

5. Reward dan Benefit

Wisata Bernah De Vallei akan memberikan reward dan benefit kepada karyawan setiap satu bulan sekali. Dengan ketentuan hasil dan tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan dengan sebaik mungkin serta karyawan yang inovatif. Reward dan benefit yang diberikan berupa tambahan insentif

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, wisata Bernah De Vallei milik warga desa Kembangbelor telah menerapkan sistem pengelolaan SDM yang memadai. Proses rekrutmen yang dilakukan meski tidak menggunakan persyaratan ketat memadai untuk kebutuhan operasional di lokasi wisata. Hal ini terbukti dengan tidak adanya masalah terkait operasional maupun teknis. Pengelola juga tetap memperhatikan pengembangan karyawan sebagai antisipasi perkembangan usaha. Karyawan diberikan keterampilan tambahan melalui program bimbingan dan pelatihan untuk semua karyawan, termasuk pemimpin, agar mereka terus berkembang sesuai kebutuhan pekerjaan. Monitor dan evaluasi secara berkala selalu dilakukan untuk memastikan efektivitas sesuai fungsi dan bidang masing-masing.

Penelitian memiliki beberapa keterbatasan yang meliputi keterbatasan bahasan yang hanya mengulas dari sisi SDM serta kurangnya konfirmasi informasi khususnya kepada pengunjung. Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pengunjung untuk mengetahui kesesuaian harapan dan kenyataan pengalaman pengunjung selama berkunjung ke wisata Bernah De Vallei.

Aspek SDM perlu diteliti lebih mendalam khususnya terkait beragam keterampilan pengelolaan lokasi wisata dengan melakukan benchmarking ke lokasi wisata baik disekitar Bernah De Vallei maupun lokasi wisata sejenis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih untuk diri sendiri karena mampu menyelesaikan artikel ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian artikel dan khususnya kepada manajemen dan karyawan wisata Benah De Vallei Kembangbelor Pacet atas kerjasana dan dukungan yang diberikan selama proses penelitian.

Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga serta teman-teman yang selalu mendukung dan memotivasi. Tidak lupa, penulis berterima kasih kepada pembimbing dan rekan-rekan akademik yang telah memberikan saran dan masukan yang konstruktif dalam penyusunan artikel ini.

Semoga artikel ini dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas layanan pemandu wisata dan mendukung pengembangan destinasi wisata yang berkelanjutan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Baum, T., & Nguyen, H. T. (2019). *Human Resource Development in Tourism: Perspectives on Learning and Development in Tourism Organizations*. Routledge.
- Hidayati, F. N., Maulida, R. R., Rahmadhani, F. P. N., & Masruchin, M. (2023). Pengembangan Kawasan Edukasi Sebagai Potensi Wisata di Desa Kembangbelor,, *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 23–28.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Adaara*, 9(2), 952–962.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Triatmanto, B. (2017). *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia, Organisational Change dan Organisational Resilience (Kajian Pada Industri Jasa)*. Selaras Media Kreasindo.