

ISSN : 2087 - 5576

JURNAL ILMIAH
HOSPITALITY MANAGEMENT
VOLUME 6 NO. 2 Januari - Juni 2016



DITERBITKAN OLEH:
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BALI INTERNASIONAL
DENPASAR

**REDAKSI JURNAL ILMIAH
HOSPITALITY MANAGEMENT**

Vol.6 No.2, Januari - Juni 2016

PENANGGUNG JAWAB:

Ketua STPBI
(Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional)
I Made Sudjana, SE., MM., CHT., CHA.

PIMPINAN REDAKSI:

Drs. I Wayan Pantiyasa, MM

**PENYUTING AHLI/
MITRA BESTARI:**

Prof. Azril Azahari, P.Hd.
(Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional)
Prof. Dr. I Nyoman Darma Putra, M.Litt.
(Universitas Udayana)
Dr. I Gusti Ketut Purnaya, SE., SH., M.Si.
(Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional)
Dr. Ir. Firi Abdilah, MM.
(Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional)
Dr. I Nyoman Sudiarta, SE., M.Par.
(Universitas Udayana)

PENYUTING PELAKSANA:

I Nengah Laba, S.Pd.,M.Hum.,CHT., CHE.
Agung Permana Budi, SE., MM.
Ni Made Ayu Sulasmini, S.Pd., M.Pd.,
CHT., CHE.

SEKRETARIAT DAN DISTRIBUSI:

I Made Trisna Semara, ST., M.Par
Made Robin
I Kadek Astawa



**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BALI
INTERNASIONAL**

ISSN: 2087 – 5576

DAFTAR ISI

KATA SAMBUATAN	iii
SEPATAH KATA DARI DEWAN REDAKSI	v
ANALISIS PENGELOLAAN DESA WISATA SEBAGAI PARIWISATA ALTERNATIF DI BALI Oleh I Wayan Pantiyasa dan I Nyoman Urbanus	65-74
IDEOLOGI YANG MEMENGARUHI PENGELOLAAN RESOR WISATA NUSA DUA, BALI Oleh I Gusti Ketut Purnaya dan Francisca Titing Koerniawaty	75-84
STRATEGI PEMASARAN JAKARTA SEBAGAI DESTINASI WISATA YANG SELARAS DENGAN PERSEPSI PENDUDUK LOKAL Oleh Budi	85-92
PENGARUH KOMPENSASI, KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BALI INTERNASIONAL Oleh Ni Komang Nariani	93-100
PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN HARGA (BIAYA PENDIDIKAN) TERHADAP WORD OF MOUTH MELALUI KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA LPK SEKOLAH PERHOTELAN BALI) Oleh Nyoman Surya Wijaya, Syahnur Said dan Nengah Landra	101-114
THE CONCEPT OF TOURISM HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT BASED ON REGIONAL KNOWLEDGE IN THE INTERNATIONAL BALI TOURISM INSTIUTE Oleh I Wayan Eka Sudarmawan	115-124
THE EVALUATION OF PROMOTION STRATEGY OF MUSEUM BALI Oleh Narita Astika Yapto dan Francisca Titing Koerniawaty	125-132
PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI INNA SINDHU BEACH HOTEL Oleh I Nyoman Sudiarta dan I Nyoman Surya Saputra.....	133-140
THE EFFECTIVENESS OF MARKETING STYLE BY SPA THERAPIST IN BOOSTING SALES TO AND LOCAL TOURISTS IN KUTA Oleh Komang Shanty Muni Parwati.....	141-146
PERSYARATAN PEMUATAN NASKAH PADA JURNAL “HOSPITALITY MANAGEMENT”	147-148

ANALISIS PENGELOLAAN DESA WISATA SEBAGAI PARIWISATA ALTERNATIF DI BALI

I Wayan Pantiyasa dan I Nyoman Urbanus

Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional

Surel : pantiyasawayan@yahoo.com

nyomanurbanus@gmail.com

ABSTRACT

The “Mass-Tourism” that has been developed in Bali, eventually has marginalized the local people. It has obviously also caused a lot of problems including the changing of land use, urbanization, the increase of criminals, narcotic abuse, degradation of local values of life, etc. The development of “Desa Wisata” (community Based Tourism) is the answer of those mentioned above problems. This research aims to analyze the management of “Desa Wisata”(community Based Tourism), Tourist perception of service provided for clients, and the observation of the local values. The method of his research is survey, observations, interviews, documentations, and questionnaire. The results shows from management perspectives that the “Desa Wisata” (community Based Tourism) has not been professionally managed in term of administrations including reservation system, reception of tourist, accounting, and data base. All those weaknesses were caused by the lack of competence of the human resources. the “Desa Wisata” (community Based Tourism) has not yet decided the planning of the development of the village. The operational just operate without well organized plan. There is no master plan for a strategic development, no innovations and no promotion planning. The Tourist perception of services provided are Excellent-given to the safety in the room, hospitality of the staff, menu variations, food and beverage presentation, tourist attraction and empathy of the management., Good-given to the reception during he arrival and luggage-handling, comfortness of accommodation, room amenities availability, and the food taste , Fair-given to the cleanliness of rooms and toilets, cleanliness of cutleries and restaurants and garbage handling, Poor-given to the cleanliness of the environment including receptions, room availability , food and beverage provided scored as above average. Sanitation and hygiene need to be upgraded and the waste management is still very low. It is recommended for the management to provide training programs especially in increasing the staffs’ foreign language capability mostly English and French.

Keywords: Community Based Tourism, Operational Management, organizing, planning, Tourist perception, services

I. PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Sektor Pariwisata merupakan salah satu instrument yang sangat effectif dalam upaya mendorong Pembangunan Daerah, pemberdayaan masyarakat, serta dalam upaya penanggulangan/pengentasan kemiskinan. Dapat disebutkan demikian karena sektor Pariwisata adalah sektor yang dapat dikembangkan oleh daerah-daerah dengan potensi daerahnya masing-masing seperti potensi alam yang dimiliki, keragaman budaya serta tatanan kehidupan masyarakatnya. Disamping itu apabila Pariwisata dapat berkembang maka selain dapat menghasilkan devisa untuk Negara, membuka kesempatan kerja , Deversifikasi ekonomi, Pariwisata dapat memaikan peran *Multi player effect* yaitu Pariwisata dapat menggerakkan sektor lainnya seperti; sektor

perkebunan, peternakan, industri pakaian, industri kerajinan, serta berbagai sektor jasa. Dampak positif lainnya dari pengembangan sektor Pariwisata dalam kehidupan sosial masyarakat adalah adanya kesadaran masyarakat akan potensi alam dan warisan budaya yang dimiliki, kesadaran akan hidup bersih, meningkatnya dan wawasan serta informasi masyarakat tentang dunia internasional, serta dapat meningkatkan kecintaan masyarakat terhadap daerahnya.

Menurut Undang-Undang nomer 25 Tahun 2000 tentang Pembangunan Nasional, bahwa tujuan Pembangunan Pariwisata adalah: (1) mengembangkan deversifikasi produk dan kualitas Pariwisata Nasional, (2) berbasis pada pemberdayaan masyarakat, kesenian dan sumberdaya (pesona) alam local, (3) mengembangkan serta memperluas pasar

wisata.(Dep.Budpar,2000). Tujuan Pembangunan Pariwisata didasari atas Visi Kepariwisata Indonesia adalah “Pariwisata menumbuhkembangkan kesejahteraan dan perdamaian” (Depbudpar, 2000). Hal yang terkandung dalam visi ini adalah (1) Pariwisata menjadi andalan Pembangunan Nasional secara seimbang mempertimbangkan bidang ekonomi dan bidang-bidang lainnya untuk kelangsungan hidup bangsa dan peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia. (2) Terciptanya suasana nyaman, aman dan damai dimasyarakat Indonesia dan terjalannya perdamaian dengan bangsa di dunia.

Pola pengembangan Pariwisata di Bali dalam 5 dasa warsa ini masih pada pola pengembangan pariwisata *isolation (Tourist Enclaves)* yaitu pengembangan pariwisata wilayah tertentu dan cenderung mengarah *Mass Toursm*. Pola pengembangan ini secara nyata telah dapat memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap kemajuan Pembangunan Nasional umumnya dan khususnya terhadap Pembangunan dan peningkatan kesejahteraan Masyarakat Bali, akan tetapi jika dicermati lebih mendalam bahwa pola pengembangan Pariwisata ini memiliki kecenderungan memberi manfaat yang lebih besar kepada pemodal besar seperti pemilik usaha akomodasi, Restaurant, penjualan souvenir, travel agent dan usaha-usaha lain yang berkembang karena adanya pengembangan pariwisata, sedangkan masyarakat dipedesaan lebih banyak menjadi obyek dan termarginalkan padahal masyarakat pedesaanlah sebenarnya sebagai *stake holder* yang berperan besar dalam pengembangan dan keberlanjutan pariwisata, dimana masyarakat pedesaan yang berperan besar dalam pelestarian budaya, pelestarian alam, pelestarian warisan leluhur, penciptaan keamanan. disamping itu pengembangan mass tourism telah membawa dampak negative seperti perubahan fungsi lahan yang tidak terkendali terutama di wilayah Bali selatan dari pertanian menjadi sarana akomodasi, restaurant dan sarana penunjang pariwisata lainnya. Pencemaran alam (tanah, air, udara semakin besar terjadi, penduduk pendatang dari luar Bali setiap tahunnya meningkat, meningkatnya masalah social seperti criminal, narkoba, minuman keras, pelacuran. Degradasi nilai budaya tidak terhindarkan, kemacetan lalu lintas semakin parah dan banyak lagi dampak negative yang terjadi.

Pemerintah Bali sejak tahun 2009 telah merencanakan pengembangan pariwisata alternative sebagai solusi dampak negative pengembangan mass tourism yaitu mengembangkan desa wisata. (*community based tourism*) yaitu pengembangan pariwisata dikembangkan dimana seluruh aktivitas

wisatawan berlangsung dan berbaur dengan masyarakat pedesaan. Nilai tambah yang diperoleh dari pengembangan Pariwisata yang berbasis Masyarakat/pedesaan adalah (1) penduduk pedesaan dapat berperan sebagai pelaku, mereka dapat menyediakan tempat tinggal bagi wisatawan, penyediaan makanan dan minuman, jasa laundry, jasa usaha angkutan, dan jasa-jasa lainnya. (2) meningkatnya konsumsi produk lokal (sayuran, buah-buahan, seni kerajinan, makanan khas, dan lain-lain, kerja sethingga akan mendorong kelangsungan usaha yang berbasis tradisi dan kelokalan. (3) mendorong pemberdayaan tenaga kerja setempat, misalnya sebagai penyedia atraksi seni budaya, kerajinan dan lain-lain). (4) meningkatkan kesadaran masyarakat akan nilai-nilai tradisi dan budaya lokal serta keunikan lingkungan alam yang dimiliki.

Pemerintah sebagai *stake holder* dalam pembangunan pariwisata melalui kementerian Kebudayaan dan Pariwisata terkoordinasi dengan Kemetrian koordinasi Kesejahteraan rakyat sangat mendukung pola pengembangan pariwisata yang berbasis kerakyatan/ pedesaan dengan meluncurkan PNPM (Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat) Mandiri Pariwisata. ”Pelaksanaan PNPM mandiri dimaksudkan untuk percepatan penanggulangan kemiskinan dengan basis pariwisata sehingga diharapkan dapat memberikan efek ganda terutama kepada penduduk lokal di desa wisata. Program ini merupakan upaya lebih konkrit menyentuh kepariwisataan agar rakyat dapat langsung berkiprah untuk memberdayakan dirinya” (Dirjen Dinas Budpar 2010)”. Program ini telah berlangsung dari Tahun 2009 yang diberikan kepada 104 desa di seluruh Indonesia dengan anggaran rata-rata Rp. 50.000.000 dan ditahun 2010 naik menjadi 200 desa dengan anggaran dinaikan 96 % sehingga menjadi Rp.80 juta – Rp.90.juta per desa. Dana ini dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki fasilitas seperti membangun fasilitas home stay, mengolah bahan baku lokal untuk souvenir dan kuliner, serta kegiatan berbasis dari sumberdaya desa setempat” (Depbudpar 2010).

Pengembangan Desa wisata tidaklah mudah karena berbagai permasalahan yang dihadapi dalam pengembangannya seperti kemampuan sumberdaya manusia, manajemen pengelolaan, manajemen pemasaran, komunikasi, pengkemasan atraksi wisata, aksesibility, penyediaan sarana prasarana dan lain-lainnya sehingga peneliti tertarik mengambil judul penelitian analisis pengelolaan desa wisata sebagai alternative dalam mass tourism

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

- a) Bagaimanakah pengelolaan desa wisata? ditinjau dari aspek Manajemen oprasional,
- b) Bagaimanakah persepsi tamu tentang pelayanan di desa wisata?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

- a) untuk mengevaluasi pengelolaan desa wisat yang ditinjau dari aspek manajemen oprasional desa wisata
- b) Untuk mengetahui persepsi wisatawan tentang pelayanan di desa wisata.

D. Manfaat Penelitian

- a) Bagi Pengelola Desa Wisata Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan bagi para pengelola desa wisata di Bali sehingga dapat mengelola desa wisata dengan lebih profesional.
- b) Bagi Para Dosen Perguruan Tinggi hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai informasi untuk dapat menyusun program pengabdian kepada masyarakat dalam melaksanakan Tri darma Perguruan Tinggi.

E. Batasan/Ruang Lingkup Penelitian

Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian:

- a) Manajemen oprasional Desa Wisata meliputi: Perencanaan, administrasi (umum, reservasidan registrasi, keuangan dan sistem pelaporan), kelembagaan (organisasi), koordinasi dan kerjasama, pelaksanaan promosi, dan pengawasan,
- b) Persepsi wisatawan tentang pelayanan meliputi Penerimaan wisatawan saat kedatangan, Penyediaan akomodasi, penyediaan makanan dan minuman, penyediaan atraksi wisata, sikap staff pengelola, kondisi lingkungan dan keramah tamahan penduduk

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Desa Wisata

Desa wisata merupakan sebuah istilah dalam dunia pariwisata yang menggambarkan sebuah desa yang memiliki sebagian besar komponen-komponen pendukung pariwisata seperti penyediaan akomodasi, atraksi budaya maupun alam, penyediaan makanan dan minuman. Secara teoritis desa wisata dapat didefinisikan sebagai berikut:

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” (Nuryanty wiendu 1993). Pendapat lain menyebutkan “Desa wisata adalah suatu kawasan pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan baik dari kehidupan social ekonomi, social budaya, adat yang khas, memiliki arsitektur dan

struktur tata ruang desa kegiatan perekonomian yang unikdan menarik serta mempunyai potensi untuk dikembangkan berbagai komponen kepariwisataan misalnya atraksi, akomodasi, makan dan minum dan kebutuhan wisata lainnya”(Pariwisata Inti Rakyat, 1999).

Edward Inskeep dalam *Tourism Planning An Integrated and sustainable Development approach* memberikan definisi “*Village Tourism, where smallgroups of tourist stay in or near tradition, often remote villages and learn about village lifeand local environment* “. (Wikipedia Indonesia, 2011).

Dari pendapat-pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Desa wisata adalah suatu wilayah pedesaan yang memiliki keunikan dan daya tarik yang khas baikdaya tarik alam pedesaan/lingkungan fisiknya maupun daya tarik social budaya kemasyarakatannya yang mampu menggerakkan wisatawan berkunjung dan atau tinggal sementara didesa tersebut.

B. Pengelolaan Desa Wisata

1. Komponen- Komponen dalam Pengelolaan desa wisata (Deparbud , 2010) meliputi
 - a) Atraksi dan kegiatan wisata
“Atraksi wisata dapat berupa seni, budaya, warisan sejarah, tradisi, kekayaan alam, hiburan, jasa dan lain- lain yang merupakan daya tarik wisata. Atraksi ini memberikan ciri khas daerah tersebut yang mendasari minat wisatawan untuk berkunjung ke tempat tersebut,“ Kegiatan wisata adalah apa yang dikerjakan wisatawan atau apa motivasi wisatawan datang ke destinasi yaitu keberadaan mereka disana dalam waktu setengah hari sampai berminggu-minggu”(hadinoto, 1996)
 - b) Akomodasi
Akomodasi pada desa wisata yaitu sebagian dari tempat tinggal penduduk setempat dan atau unit- unit yang berkembang atas konsep tempat tinggal penduduk
 - c) Unsur institusi atau kelembagaan dan SDM
Dalam pengembangan desa wisata lembaga yang mengelola harus memiliki kemampuan yang handal.
 - d) Fasilitas pendukung wisata lainnya
Pengembangan desa wisata harus memiliki fasilitas- fasilitas pendukung seperti sarana komunikasi.
 - e) Infrastruktur lainnya
Insfrastruktur lainnya juga sangat penting disiapkan dalam pengembangan desa wisata seperti sitem drainase.

- f) Transportasi
Transportasi sangat penting untuk memperlancar akses tamu
- g) Sumber daya lingkungan alam dan soasial budaya
- h) Masyarakat
Dukungan masyarakat sangat besar peranannya seperti menjaga kebersihan lingkungan, keamanan, keramah tamahan
- i) Pasar domestik dan Mancanegara
Pasar desa wisata dapat pasar wisata domestik maupun mancanegara

2. Manajemen oprasioanal desa wisata

Manajemen oprasioanal adalah “suatu proses yang berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan” (Eddy Herjanto, 2007). Pendapat lain menyatakan Manajemen operasional adalah penerapan ilmu manajemen untuk mengatur seluruh kegiatan produksi atau operasional agar dapat dilakukan secara efisien (Pangestu Subagyo: 2000). Dapat disimpulkan bahwa Manajemen oprasioanal adalah proses pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, aktualisasi: pelaksanaan sistem administrasi, koordinasi, kerjasama, pengarahan dan pengawasan) dengan mengintegrasikan berbagai sumber daya untuk mengatur seluruh kegiatan oprasioanal dapat dilakukan dengan efisien. Jadi manajemen oprasioanal desa wisata meliputi:

- a) Perencanaan yaitu perencanaan kegiatan yang akan dilakukan seperti perencanaan produk wisata (atraksi wisata), promosi, perencanaan harga dan lain-lain
 - b) Pengorganisasian yaitu adanya struktur organisasi pengelola desa wisata dengan pembagian tugas yang jelas
 - c) Aktualisasi yaitu kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan efektif dan efisien melalui kepemimpinan yang baik, koordinasi, kerjasama, sistem administrasi)
 - d) Pengawasan dan evaluasi yaitu adanya pengawasan yang baik dari pimpinan sehingga kegiatan berjalan sesuai dengan harapan serta adanya evaluasi dari kegiatan yang telah dilaksanakan
- ## 3. Persepsi wisatawan terhadap pelayanan di desa wisata

Persepsi (*perception*) dalam arti sempit adalah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Persepsi orang ditentukan oleh kebutuhan-kebutuhan

mereka. Orang melihat kepada hal-hal yang mereka anggap akan membantu memuaskan kebutuhan-kebutuhan, mengabaikan hal-hal yang mengganggu, dan kemudian melihat kepada gangguan-gangguan yang berlangsung lama dan meningkat. Persepsi yang benar terhadap suatu obyek diperlukan, sebab persepsi merupakan dasar pembentukan sikap dan perilaku. Persepsi individu terhadap lingkungannya merupakan faktor penting karena akan berlanjut dalam menentukan tindakan individu tersebut. Menurut Stanton dalam Sangadji, dkk (2013), persepsi dapat didefinisikan sebagai makna yang dipertalikan berdasarkan pengalaman masa lalu, stimulus (rangsangan-rangsangan) yang diterima melalui lima indra manusia.

Pelayanan adalah terjadinya penyerahan, proses dan adanya performa atau kualitas yang dapat dirasakan pengguna. (Zeithaml dan gremler dalam Huriati, 2005)

Dimensi kualitas pelayanan (servqual) oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2001 yaitu:

- a) *Tangebles* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya, kepada pihak eksternal. Penampilan dan Kemampuan sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa
- b) *Reliability* adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dsan terpercaya
- c) *Responsiveness* adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.
- d) *Assurance* adalah adanya jaminan kepastian yang berasal dari pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan
- e) *Emphaty* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berusaha memahami keinginan konsumen.

Persepsi wisatawan terhadap pelayanan di desa wisata adalah suatu pendapat yang terbentuk dalam diri wisatawan setelah merasakan, melihat, menikmati segala bentuk pelayanan yang diberikan di desa wisata dari saat diterima, penyediaan akomodasi, penyediaan makanan dan minuman, atraksi wisata, sikap pengelola dan kondisi lingkungan dan keramah tamahan penduduk.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini di lakukan di tiga desa wisata di Bali yaitu desa wisata Bedulu Kabupaten Gianyar, Desa Wisata Pinge Kabupaten Tabanan dan Desa

Wisata Sudaji Kabupaten Buleleng. Variabel yang diteliti adalah (1) Manajemen operasional desa wisata, (2) strategi pemasaran, (3) Pelayanan kepada wisatawan, (Lingkungan dan keramahan penduduk. Pendekatan penelitian dengan pendekatan survey. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, interview, dokumentasi dan menyebarkan kuisioner kepada 50 orang wisatawan. skala pengukuran model likert yaitu

jawaban excellent =5 good =4 ,enough =3 poor = 2 verry poor =1. melakukan wawancara dengan tamu yang sedang menginap di desa wisata. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis diskriptif kualitatif dan kuantitatif (statistic Diskriptif) untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap pelayanan di desa wisata. Katagori pelayanan dapat disusun seperti dalam table berikut:

Tabel 1. Kategori Pelayanan di Desa Wisata

NO	Interval Score	Sevice Category
1	211 - 250	Exelent
2	171 - 210	Good
3	131 - 170	Enough
4	91 - 130	Poor
5	50 - 90	Very Poor

IV. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

A. Pengembangan/pengelolaan desa wisata ditinjau dari aspek Manajemen Oprasional Desa wisata

1. Pengelola desa wisata belum dapat merumuskan perencanaan pengembangan desa wisata secara pasti. jadi pengelolaan berjalan tanpa perencanaan yang matang (tidak memiliki master Plan strategi pengembangan), tidak memiliki perencanaan inovasi produk (paket wisata), perencanaan promosi.
2. Pengorganisasian: Desa wisata dikelola oleh organisasi yang disebut Kelompok sadar wisata. Pembagian tugas dalam organisasi hanya tersusun secara tertulis (formalitas) tapi kenyataannya hanya dilakukan orang tertentu saja (terjadi over laving) karena keterbatasan kemampuan personel baik dari segi kuantitas dan kualitasnya.
3. Aktualisasi dalam pengelolaan desa wisata: sistem administrasi pengelolaan masih manual dan belum tertata dengan baik. sistem pengelolaan sangat tergantung dari seorang pimpinan, tidak adanya pendelegasian tugas yang jelas. Hal-hal lain dalam oprasional pengelolaan desa wisata ditemukan:
 - a) Produk wisata berupa paket wisata masih monoton dari tahun – ketahun atau kurang adanya inovasi produk sehingga minat tamu datang kembali (repiter guest) sangat rendah rata-rata 2%
 - b) Promosi dilakukan masih manual dan sederhana yaitu terbatas dari mulut ke mulut dan hanya dibantu oleh travel

agent. belum memiliki brosur baik dalam media cetak maupun elektronik karena terkendala oleh kemampuan keuangan dan sumber daya manusia

- c) Tempat penjualan produk wisata (*Place of Distribution*) hanya mengandalkan kerja sama dengan travel agent yang jumlah tidak banyak (tidak lebih dari 3 travel agent) yang menjadikan tingkat occupancy sangat rendah rata-rata 15% per tahunnya.
- d) Harga paket wisata lebih banyak ditentukan oleh travel agent sehingga profit margin yang didapatkan oleh pengelola desa wisata sangat kecil.
4. Pengawasan dan evaluasi tidak berjalan dengan dengan karena adanya sikap pakewuh dari Badan pengawas dan kekurang profesional dari personel .pertemuan untuk membahas permasalahan desa wisata sangat jarang.

B. Persepsi wisatawan terhadap pelayanan di desa wisata

Pelayanan kepada wisatawan terbagi dalam 6 variabel yaitu Penerimaan wisatawan saat kedatangan, penyediaan akomodasi, Penyediaan makanan dan minuman, penyediaan atraksi wisata, sikap para staff pengelola dan kondisi lingkungan dan keramah tamahan penduduk. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penerimaan wisatawan pada saat kedatangan Persepsi wisatawan dalam hal penerimaan saat kedatangan seperti dalam table berikut:

Tabel 2. Persepsi Wisatawan terhadap Pelayanan Penerimaan

NO	INDICATOR	FREQWENSI					TOTAL SCORE	KATEGORY
		5	4	3	2	1		
1	Penyambutan saat kedatangan tamu	-	35	15	-	-	185	Good
2	Penanganan barang tamu	6	40	4			202	Good
Rata-Rata							193	Good

Berdasarkan table di atas disimpulkan bahwa pelayanan penerimaan wisatawan adalah kategori *good* akan tetapi kemampuan staf berbahasa inggris dan bahasa Prancis masih kurang (hasil wawancara).

2. Penyediaan Akomodasi

Tabel 3. Persepsi Wisatawan Terhadap Penyediaan Akomodasi

NO	INDICATOR	FREQWENSI					TOTAL SCORE	KATEGORY
		5	4	3	2	1		
1	Kebersihan kamar tidur			30	20		130	Enough
2	Kebersihan kamar mandi			35	15		135	Enough
3	Ketersediaan room amenities		38	12			188	Good
4	Kenyamanan		45	5			195	Good
5	Keamanan kamar	44	6				244	Excelent
6	Keramah tamahan pramugrahara	42	8				242	Excelent
Rata-Rata							189	Good

Dari table diatas penyediaan akomodasi kategori *good* akan tetapi kebersihan kamar tidur dan kamar mandi kategori *enough*. Disamping itu kemampuan para pramugraha berbahasa inggris dan bahasa Prancis masih kurang sehingga sering terjadi salah pengertian.

3. Penyediaan Makanan dan Minuman

Tabel 4. Persepsi Wisatawan Terhadap Penyediaan Makanan dan Minuman

NO	INDICATOR	FREQWENSI					TOTAL SCORE	KATEGORY
		5	4	3	2	1		
1	Variasi menu makanan dan minuman	17	33				217	Excelent
2	Rasa makanan		28	22			178	Good

NO	INDICATOR	FREKWENSI					TOTAL SCORE	KATEGORY
		5	4	3	2	1		
3	Presentasi makanan dan minuman	16	34				216	Excelent
4	Kebersihan peralatan makan			36	14		136	Enogh
5	Tata cara penghidangan	23	27				223	Excelent
6	Kebersihan tempat makan		13	37			163	Enogh
7	Keramah tamahan waiter/ees	40	10				240	Excelent
Rata-Rata							196	Good

Berdasarkan table di atas bahwa persepsi wisatawan terhadap penyediaan makanan dan minuman kategori good tetapi kebersihan peralatan dan tempat makanan kategori enogh. Kemampuan para waiter/ees berbahasa inggris dan bahasa Prancis masih kurang sehingga sering terjadi salah pengertian.

4. Produk wisata (atraksi wisata)

Tabel 5. Persepsi Wisatawan Terhadap Produk Wisata (Atraksi Wisata)

NO	INDICATOR	FREKWENSI					TOTAL SCORE	KATEGORY
		5	4	3	2	1		
1	Atraksi alam	45	5				245	Excelent
2	Atraksi budaya	22	28				222	Excelent
3	Keramah tamahan guide	45	5				245	Excelent
Rata-Rata							237	Excelent

Berdasarkan table di atas bahwa persepsi wisatawan terhadap produk wisata kategori excelent. Hasil wawancara Para wisatawan sangat terkesan dan surprise dengan pengalaman baru dan melihat atraksi alam seperti pemandangan alam yang asri dan kebudayaan masyarakat (kehidupan umat hindu).

5. Sikap Staff Pengelola

Tabel 6. Persepsi Wisatawan Terhadap Sikap Staff

NO	INDICATOR	FREKWENSI					TOTAL SCORE	KATEGORY
		5	4	3	2	1		
1	Kesigapan petugas menangani jika ada masalah		12	20	18		144	Enough
2	Petugas selalu siap membantu	28	22				228	Excelent
3	Keramah tamahan petugas	34	16				234	Excelent
Rata-Rata							202	good

Berdasarkan table di atas persepsi wisatawan terhadap sikap para staff pengelola desa wisata kategori good. indikator para staff dalam kesigapan membantu menangani masalah kategori enough. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dalam berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

6. Lingkungan dan keramahan penduduk :

Tabel 7. Persepsi Wisatawan Terhadap Kebersihan Lingkungan dan Keramah Tamahan Penduduk

NO	INDICATOR	FREKWENSI					TOTAL SCORE	KATEGORI
		5	4	3	2	1		
1	Ketersediaan tempat sampah		15	35			165	Enough
2	Kebersihan lingkungan			30	20		130	Poor
3	Keramah tamahan penduduk	46	4				246	Excelent

Berdasarkan table di atas bahwa kebersihan lingkungan katagori *poor*. Keramah tamahan penduduk skategori *excelent*. Berdasarkan wawancara dengan beberapa wisatawan bahwa: penduduk sangat ramah (penduduk selalu menyapa dan senyum saat bertemu), kebersihan lingkungan perlu ditingkatkan.

Hasil observasi; penduduk masih memiliki kebiasaan membuang sampah disembarangan tempat, belum memiliki pengelolaan sampah yang baik, dan ditemukan masih banyak sampah plastic yang dibuang sembarangan seperti di saluran air, pinggir jalan.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI (DISCUSSION)

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengelolaan Desa wisata ditinjau dari Manajemen oprasional bahwa:
 - a) Perencanaan: Desa Wisata belum memiliki perencanaan pengelolaan yang refresentatif (strategi pengembangan) terutama perencanaan inovasi produk wisata (atraksi wisata), perencanaan promosi.
 - b) Pengorganisasian: Desa wisata dikelola oleh Kelompok sadar wisata (POK DARWIS). Struktur organisasi dan Pembagian tugas dalam organisasi hanya tertulis formalitas akan tetapi lebih banyak dilakukan orang tertentu saja disebabkan karena kekurang mampuan (professional) dari petugas yang lain, belum memiliki standar oprating prosedur
 - c) Aktualisasi: secara kenyataan bahwa dalam pengelolaan desa wisata sistem administrasi

pengelolaan masih manual dan belum tertata dengan baik. sistem pengelolaan sangat tergantung dari seorang pimpinan, tidak adanya pendelegasian tugas yang jelas. Hal-hal lain dalam oprasional pengelolaan desa wisata bahwa profit margin dari bisnis desa wisata masih rendah karena tingkat occupancy hanya 15 % pertahun, Repeater guest hanya 2%, kegiatan promosi sangat kurang (belum memiliki brosur maupun melalui media elektronik), kerjasama dengan travel agent masih sedikit (2-3) travel agent, penentuan harga paket wisata masih diintervensi oleh Travel agent.

- d) Pengawasan: Pengawasan dalam Pengelolaan desa wisata belum berjalan dengan baik kelemahan dalam pengelolaan desa wisata disebabkan oleh kompetensi sumber daya manusia pengelola desa wisata yang masih rendah dan peran Pemerintah dalam pendampingan pengelolaan masih kurang.
2. Persepsi wisatawan terhadap Pelayanan di Desa wisata:
 - a) Kategori *excelent*: Keamanan kamar, keramah tamahan pramugraha, waiter/waitrees, staff pengelola dan penduduk, variasi menu, presentasi makanan dan minuman, atraksi wisata (alam dan budaya), emphat staff pengelola
 - b) Katagori *good*: Penyambutan dan penanganan barang wisatawan, kenyamanan akomodasi, ketersediaan room amenities, rasa makanan
 - c) Kategori *enough*: Kebersihan kamar tidur dan toilet, kebersihan peralatan dan tempat

makanan, kesiapan staff dalam menangani masalah, ketersediaan tempat sampah.

d) Kategori poor: kebersihan lingkungan

B. Rekomendasi

Berdasarkan simpulan di atas maka dapat disaran hal-hal sebagai berikut:

1. Kepada Kelompok sadar wisata (Pengelola) agar pengelolaan desa wisata lebih profesional: dibuat struktur organisasi yang jelas, job description, standar oprating prosedur dan sistem administrasi yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan mohon pendampingan kepada Perguruan Tinggi (para akademisi).
2. Kelompok sadar wisata agar dapat melakukan penyusunan paket wisata yang lebih kreatif dan inovatif
3. Kegiatan promosi agar lebih gencar terutama pengiklanan desa wisata melalui media cetak (membuat Brosur) dan Media Elektronik (membuat web site)
4. Agar mengadakan kerjasama yang lebih banyak dengan travel agent
5. Pelayanan kepada wisatawan agar lebih ditingkatkan terutama kebersihan akomodasi, kebersihan peralatan dan tempat makan dan minum wisatawan dan kebersihan lingkungan
6. Agar dilakukan kursus bahasa inggris maupun bahasa asing lainnya bagi para staff, pramugraha, waiter/watrees
7. Kebersihan Lingkungan desa wisata agar lebih ditingkatkan dengan membuat program gotong royong, memberi penyuluhan kepada masyarakat tentang lingkungan dan dibuat pengelolaan sampah yang baik.
8. Pemerintah agar lebih meningkatkan perhatian dan memberikan bantuan baik finansial maupun tehnik (pendampingan) dalam pengelolaan desa wisata karena pengembangan desa wisata dapat memberdayakan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. 2000. *Agenda 21 Sektoral Agenda Pariwisata untuk Pengembangan Kualitas Hidup Secara Berkelanjutan*. Jakarta: Proyek

Agenda 21 Sektoral Kerjasama Kantor Menteri Negara Lingkungan Hidup dan UNDP.

- Budpar Depattemen. 2010. *Perkembangan Desa Wisata di Indonesia*. Avalaible from URL: www.budpar.go.id.
- Depbudpar. 2010. *Pengembangan Pariwisata*. Jakarta.
- Direktorat Pemberdayaan Masyarakat Depbudpar. 2010. *Pengembangan Inti Rakyat*. Jakarta
- Freddy, Rangkuti. 2010. *Measuring Customer satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Garrod, Brian. 2001. *Local Partisipation in the Planning and Management of Eco Tourism: A Rivised Model Approach*. Bristol: University of The West Of England
- Herjanto, Edy. 2007. *Manajemen Oprasional*. Jakarta: Pt Gramedia.
- Hurriyati. R. 2005. *Pemasaran dan loyalitas Bauran Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Sharpley, Richard. 2000. *Tourism and Sustainable Development: Exploring the Theoretical Dvice*. *Journal of Sustainable Tourism*, VIII (1-19).
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Prilaku Konsumen*. Jakarta: Gratmedia Pustaka Utama.
- Suansri, Potjana. 2003. *Community Based Tourism Hand Book*. Thailand: Rest Project
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfa Beta.
- Supranto. 2010. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* Cetakan ketiga. Jakarta: Rineka.
- Timothy, DJ. 1999. *Participatory Planning a View of Tourism in Indonesia* dalam *Annuals Review of Tourism Research*, XXVI (2). Jakarta.
- Yaman, Amat Ramsa & A. Mohd. 2004. *Community Based Ecotourism: New Proportion for Sustainable Development and environment Conservation in Malaysia*. *Journal of Applied Sciences* IV (4).
- Zethmal, V and M.J.B. 2003. *Sevice Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm Edition*. Boston: Mc Graw Hill/Irwin



