

**STRATEGI MEMBANGUN TRUST DALAM PENGELOLAAN WISATA BERBASIS  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI GOA PINDUL, BEJIHARJO, KARANGMOJO,  
GUNUNGKIDUL**

By : Dyah Nurhayati, Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta  
Email : 13102241052@student.uny.ac.id

**Abstract**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan (1) pentingnya *trust* dalam pengelolaan wisata berbasis pemberdayaan masyarakat di wisata Goa Pindul Desa Bejiharjo serta (2) strategi membangun *trust* dalam pengelolaan wisata berbasis pemberdayaan masyarakat di wisata Goa Pindul Desa Bejiharjo, Kecamatan Karangmojo, Kabupaten Gunungkidul.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian adalah pengurus dan pengelola di sekretariat wisata Goa Pindul. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengujian keabsahan data adalah dengan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan *interactive model* Miles & Hiberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) *Trust* memiliki peran penting dalam pengelolaan wisata Goa Pindul yaitu, (a) sebagai kontrol dalam hubungan sosial, (b) sebagai dasar dalam menciptakan produk wisata yang berkualitas, (c) sebagai pendorong pembangunan ekonomi masyarakat. (2) Strategi untuk membina *trust* di dalam yaitu melalui penerapan perilaku jujur, disiplin, bertanggungjawab, menghormati orang lain serta upaya untuk saling mempertahankan kepercayaan. Partisipasi aktif dari semua bagian organisasi diperlukan dalam membina dan menerapkan perilaku yang mencerminkan kepercayaan di dalam organisasi.

**Kata Kunci** : *strategi, trust, pengelolaan wisata, pemberdayaan masyarakat*

**PENDAHULUAN**

Pariwisata merupakan sektor penting yang berperan dalam peningkatan perekonomian negara. Indonesia merupakan Negara kepulauan yang memiliki kekayaan alam dan budaya sehingga menjadi salah satu tujuan wisata yang diminati oleh wisatawan mancanegara. Potensi di sektor pariwisata inilah yang melatarbelakangi program-program pemerintah dalam pengembangan wisata. Program pengembangan di sektor pariwisata melalui pemanfaatan beragam potensi wisata yang kesemuanya ditangani secara menyeluruh sehingga mampu mendorong upaya pembangunan. Pembangunan pariwisata dengan melibatkan SDM dengan peningkatan peran dan partisipasinya dalam hal pengembangan ekonomi, sosial maupun budaya melalui pemberdayaan masyarakat.

Partisipasi masyarakat dalam pengembangan pariwisata dapat mendorong percepatan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat perlu dilibatkan dalam pengelolaan tempat wisata agar timbul kesadaran dari dalam diri masyarakat dan mendorong partisipasinya.

Konsep pengembangan pariwisata berbasis masyarakat atau *Community Based Tourism* (CBT) merupakan upaya pengentasan kemiskinan pada komunitas atau masyarakat terutama di daerah pedesaan. Pengembangan pariwisata berbasis masyarakat tersebut bertujuan untuk pemberdayaan masyarakat dengan melibatkan masyarakat sebagai pengelola sumber daya lokal sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kelesatrian sumber daya tersebut. Pengembangan sektor pariwisata selain untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi juga untuk menjaga kelestarian alam dan budaya yang dimiliki setiap daerah.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan wilayah di Pulau Jawa yang memiliki keanekaragaman obyek wisata alam dan budaya yang tersebar disetiap wilayahnya. Salah satunya yaitu Kabupaten Gunungkidul dengan garis pantai yang panjang sehingga memiliki wisata pantai yang banyak diminati wisatawan. Selain itu juga adanya wisata pegunungan seperti Gunung Api Purba Nglanggeran dan Gunung Gambar, wisata air terjun Sri Getuk, wisata goa seperti Goa Cerme dan Goa Pindul.

Objek wisata di Gunungkidul yang juga melakukan pengembangan yaitu wisata sungai bawah tanah, Goa Pindul yang ada di Desa Wisata Bejiharjo Kabupaten Gunungkidul. Desa Bejiharjo dahulunya merupakan desa yang terpelosok. Namun dengan menggali potensi yang ada di desa tersebut terutama potensi wisata alam dan budayanya maka saat ini Desa Wisata Bejiharjo merupakan salah satu destinasi wisata yang banyak didatangi wisatawan. Berikut adalah data kunjungan wisata Goa Pindul pada tahun 2012-2016 berdasarkan data statistik kepariwisataan Dinas Pariwisata DIY :

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata Goa Pindul

Tahun	Jumlah kunjungan (orang)
2012	59.503
2013	303.080
2014	429.946
2015	143.553
2016	174.097

Sumber : Statistik Kepariwisataan Dinas Pariwisata DIY

Data diatas menunjukkan bahwa terjadi kenaikan jumlah kunjungan ke Goa Pindul dari tahun 2012 sejumlah 59.503 orang kemudian naik pada tahun 2013 dengan jumlah kunjungan 303.080 orang. Jumlah tersebut kemudian mengalami peningkatan kembali pada tahun 2014 dengan jumlah kunjungan 494.946 orang. Namun pada tahun 2015 mengalami penurunan yang cukup signifikan dengan jumlah kunjungan 143.553 orang. Pada tahun 2016 mengalami peningkatan kembali dengan jumlah kunjungan 174.097 orang. Penurunan jumlah kunjungan ke objek wisata di Kabupaten Gunungkidul menurut Hari Sukmono selaku Kabid Pengembangan Produk Wisata Dinas Kebudayaan dan Kepariwisataan Kabupaten Gunungkidul menyatakan bahwa diantara penyebabnya adalah kemacetan lalu lintas pada musim liburan sehingga menyebabkan wisatawan enggan berkunjung dan libur hari raya yang tidak selama seperti tahun sebelumnya (<https://visitingjogja.com/>).

Sumber air yang ada di Goa Pindul pada mulanya dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sumber air untuk kebutuhan rumah tangga seperti mencuci sampai untuk pemandian hewan ternak. Seiring berjalannya waktu, mulai bermunculan objek wisata baru seperti goa dan sungai. Inisiasi dari masyarakat yang melihat sumber daya alam tersebut

merupakan sebuah potensi kemudian melakukan pengembangan yang kini menjadi objek wisata Goa Pindul. Goa Pindul ini menawarkan keindahan alam dan dalam gua bagi pengunjung dengan melakukan *rafting* menelusuri dalam Goa Pindul ini. Masyarakat secara swadaya kemudian membentuk kelompok sadar wisata (pokdarwis) atau sekretariat wisata untuk mengelola Goa Pindul dan memberikan fasilitas kepada wisatawan.

Modal sosial dalam kehidupan bermasyarakat memiliki peranan yang sangat penting. Sebab selain memungkinkan terjadinya komunikasi yang efektif dalam hubungan sosial juga memungkinkan terjalinya kerjasama. Hal ini didukung pendapat Fukuyama (2002) yang menyebutkan bahwa modal sosial sebagai suatu rangkaian nilai dan norma informal yang dimiliki bersama diantara para anggota suatu kelompok masyarakat sehingga memungkinkan terjadinya hubungan kerjasama diantara mereka. Kepercayaan atau *trust* adalah unsur utama dalam modal sosial sebab kepercayaan adalah *by product* yang sangat penting dari norma-norma sosial kooperatif yang memunculkan modal sosial (Soetomo,2006:86-87). Norma-norma dan nilai-nilai bersama yang dapat menjadi pedoman bersikap, bertindak dan bertingkh laku tersebut harus berlandaskan oleh kepercayaan atau *trust*. Modal sosial erat kaitannya dalam kehidupan sosial manusia. Modal tidak selalu berarti materi yang tampak. Sebagaimana konsep modal sosial yang pernah dikemukakan oleh Hanifan pada tahun 1916 yang menggunakan istilah modal sosial dalam membahas kehidupan manusia berupa niat baik, rasa simpati, perasaan persahabatan dan hubungan sosial yang membentuk unit sosial (Ancok,2003:13).

Pengembangan wisata Goa Pindul ini dilakukan melalui pemberdayaan masyarakat di Desa Bejiharjo. Pemberdayaan masyarakat yang dilakukan merupakan sebuah langkah dalam pelibatan masyarakat dalam pengelolaan wisata sehingga masyarakat dapat merasakan dampak dari adanya pengembangan wisata. Keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan wisata didukung melalui adanya pendidikan nonformal berupa pelatihan yang diselenggarakan bagi masyarakat sebagai bekal keterampilan, pengetahuan dan kecakapan untuk mengembangkan diri maupun profesi seperti pelatihan bagi pemandu *rafting*. Pelatihan dilaksanakan untuk pengelola wisata agar memiliki kemampuan untuk memandu menyusuri goa dan kecakapan *rescue* atau penyelamatan secara professional atau memiliki lisensi. Pemberdayaan masyarakat dalam bidang ekonomi dengan memberikan keterampilan kepada masyarakat dalam

menciptakan peluang ekonomi maupun dengan memanfaatkan bahan lokal menjadi barang yang memiliki nilai ekonomi. Salah satu contohnya yaitu ibu rumah tangga yang ada di sekitar wisata Goa Pindul saat ini tergabung dalam kelompok *catering* yang biasanya menyediakan sajian bagi wisatawan. Pemberdayaan masyarakat yang dilakukan melalui pengelolaan wisata Goa Pindul ini, masyarakat dilibatkan dalam mengelola sekretariat wisata sehingga dapat meningkatkan ekonomi keluarga.

Desa Wisata Bejiharjo juga memiliki beragam potensi lain seperti kerajinan dan home industry serta potensi edukasi dan kesenian yang kemudian berbagai potensi ini dikembangkan menjadi objek wisata sehingga mampu menjadi daya tarik bagi wisatawan. Potensi Desa Wisata Bejiharjo mampu menarik minat wisatawan untuk berkunjung terutama di wisata alam Goa Pindul. Khususnya pada musim liburan, pengunjung Goa Pindul sampai melebihi kapasitas. Sebagaimana yang diberitakan pada situs [www.brilio.net](http://www.brilio.net) pada 27 Desember 2015 lalu bahwa pada Sabtu 26 Desember terjadi lonjakan puluhan ribu pengunjung Goa Pindul yang menyebabkan adanya pembatasan jumlah pengunjung. Hal ini sama dengan yang terjadi pada 25-27 Maret 2016 seperti yang diberitakan oleh situs [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) bahwa selama liburan paskah tersebut 15 ribu pengunjung perhari mengunjungi objek wisata Goa Pindul. Jumlah pengunjung yang mengalami lonjakan tersebut menyebabkan adanya pembatasan jumlah wisatawan yang masuk ke objek wisata Goa Pindul. Banyaknya pengunjung yang masuk ini disebabkan karena banyak pula sekretariat wisata sebagai pemandu untuk masuk objek wisata sehingga jumlah pengunjung kurang bisa dikontrol.

Tingginya jumlah wisatawan yang berkunjung ke wisata Goa Pindul tidak lepas dari adanya upaya pengelolaan dan pemasaran yang dilakukan oleh pengelola objek wisata Goa Pindul yang tergabung dalam organisasi ekonomi sekretariat wisata atau kelompok sadar wisata. Saat ini terdapat 11 sekretariat wisata. Banyaknya sekretariat wisata ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengelolaan wisata Goa Pindul juga tinggi. Upaya pemasaran yang dilakukan oleh pengelola wisata misalnya penyebaran informasi melalui media sosial maupun web sehingga sampai saat ini sudah beberapa stasiun televisi swasta yang menyiarkan tentang wisata Goa Pindul ini yang turut menjadi penyebar informasi kepada khalayak luas. Selain itu, strategi

marketing yang secara tidak langsung dilakukan yakni apabila ada wisatawan yang telah berkunjung ke wisata Goa Pindul kemudian mengunggah foto atau dokumentasinya melalui blog travelling maupun akun pribadi media sosialnya secara tidak langsung mereka turut membantu dalam penyebaran informasi mengenai adanya wisata ini dan daya tariknya.

Keberadaan sekretariat-sekretariat wisata tersebut juga menyebabkan adanya potensi konflik berupa persaingan dalam usaha ekonomi antar sekretariat wisata. Terjadinya konflik ini menunjukkan bahwa adanya ketidakpercayaan dalam hubungan antar pengelola wisata. Konflik yang pernah terjadi di dalam pengelolaan objek wisata Goa Pindul ini menunjukkan rendahnya *trust* atau rasa saling percaya, yang berakibat meningkatnya prasangka sehingga rentan terjadi konflik. Konflik terjadi karena tidak adanya kesepahaman antar pihak yang terlibat sedangkan kesepahaman hanya dapat dicapai apabila pihak-pihak tersebut saling percaya. Rendahnya rasa saling percaya antar sesama dapat disebabkan karena kurangnya pemahaman yang dimiliki masyarakat tentang arti pentingnya kepercayaan dalam kehidupan serta kurangnya partisipasi dalam mewujudkan hubungan kerjasama yang berlandaskan rasa saling percaya. Dalam hubungan bermasyarakat tentunya penting dilandasi dengan kepercayaan sehingga dapat terjalin kerjasama yang harmonis. Kepercayaan merupakan bagian dari norma yang ada di masyarakat yang akan memberikan keyakinan kepada anggota kelompok untuk senantiasa berbuat baik kepada sesamanya. Kenneth Arrow (dalam Chalid, 2012:34) menjelaskan pendapatnya tentang *trust* sebagai yaitu *trust* sebagai pelumas yang penting bagi system sosial (Coleman, 2011:242). Jika dalam suatu hubungan kerjasama dalam bermasyarakat terdapat umpan balik yang positif maka dapat meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas. Konsep kepercayaan pada dasarnya dibangun oleh elemen-elemen yaitu integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas, dan keterbukaan.

Masyarakat perlu mengenal dan memahami tentang *trust* sehingga dapat mewujudkannya dalam kehidupan berorganisasi maupun dalam masyarakat. Sebagaimana menurut Fukuyama (1995) yang menyebutkan bahwa kepercayaan berkorelasi dengan pertumbuhan ekonomi, lebih lanjut Putnam (1993) juga menyatakan bahwa pertumbuhan ekonomi masyarakat akan berjalan baik apabila ada rasa saling percaya di antara unsur masyarakat (Ancok, 2003:18-19). Pengelolaan wisata Goa Pindul melibatkan

banyak pihak terutama masyarakat yang tergabung dalam 11 pokdarwis tersebut. Meskipun pernah terjadi konflik yang melibatkan pokdarwis-pokdarwis tersebut namun sampai saat ini pokdarwis tersebut masih tetap menjalankan usahanya dalam bidang ekonomi dan bekerja sama dalam pengelolaan wisata Goa Pindul. Penyelesaian konflik yang terjadi diantara pengelola objek wisata Goa Pindul tidak lepas dari upaya mewujudkan ketertiban dan kerjasama dengan berbagai pihak.

Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengungkap pentingnya *trust* dan strategi membangun *trust* dalam pengelolaan wisata berbasis pemberdayaan masyarakat di wisata Goa Pindul, Bejiharjo, Karangmojo.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Berdasarkan pada masalah yang diangkat dalam penelitian ini maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2014:6). Jenis pendekatan yang digunakan dalam adalah deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif studi kasusnya mengarah kepada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai kondisi apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan. Melalui penelitian kualitatif deskriptif ini peneliti berusaha menggali dan mengungkapkan data di lapangan mengenai peranan *trust* pada organisasi berbasis ekonomi di sekretariat wisata Goa Pindul. Selain itu juga untuk menemukan faktor-faktor penghambat *trust* di sekretariat wisata Goa Pindul.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di wisata Goa Pindul di Desa Wisata Bejiharjo Kecamatan Karangmojo Kabupaten Gunungkidul.

Di Goa Pindul terdapat 11 sekretariat wisata. Dalam penelitian ini, penelitian dilakukan di empat sekretariat wisata yaitu Sekretariat Dewa Bejo, Sekretariat Wirawisata, Sekretariat Panca Wisata, dan Sekretariat Tunas Wisata, yang merupakan sekretariat perintis. Penelitian dilaksanakan terhitung mulai bulan Juli sampai bulan Oktober 2017.

### **Subyek Penelitian**

Subyek penelitian adalah orang-orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian. Sumber data (informan) bisa berupa orang, dokumentasi (arsip), atau berupa

kegiatan. Dalam menentukan subyek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2013:124). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *trust* dalam pengelolaan Desa Wisata Goa Pindul serta faktor penghambatnya. Oleh karena itu, diperlukan subjek penelitian yang memenuhi parameter sehingga dapat mengungkap tujuan penelitian diatas. Parameter yang digunakan meliputi keterlibatan dalam kegiatan pengelolaan wisata Goa Pindul dan mengetahui kebijakan maupun hal terkait pengelolaan wisata. Subjek dalam penelitian ini meliputi pengurus dan anggota di organisasi wisata Goa Pindul.

### **Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi serta dokumentasi berupa pengumpulan dokumen administrasi, foto, video, maupun bentuk lainnya yang sesuai dengan kebutuhan. Instrumen utama dalam penelitian ini ialah peneliti sendiri. Dibantu dengan adanya pedoman observasi, pedoman wawancara, serta pedoman dokumentasi untuk pengumpulan data.

### **Teknik Analisis Data**

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data model interaktif. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (Sugiyono, 2013:337). Analisis data ini memiliki tiga komponen, yaitu pemilihan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

#### *Reduksi Data*

Data yang diperoleh dari pengumpulan data merupakan data yang kompleks sehingga perlu adanya reduksi data. Data yang diperoleh kemudian dirangkum dan dipilih hal-hal pokok sehingga membantu memfokuskan penelitian sesuai tujuan yang akan dicapai.

#### *Display Data*

Setelah data berbentuk narasi maka tahap selanjutnya yaitu penyajian data. Penyajian data ini sebagaimana menurut Herdiansyah (2010) meliputi kegiatan mengolah data setengah jadi yang sudah seragam tersebut ke dalam bentuk tulisan yang sudah memiliki alur tema yang jelas ke dalam matrik kategorisasi sesuai tema yang telah kelompokkan. Kemudian tema tersebut dipecah ke dalam bentuk yang lebih sederhana dan konkret dalam subtema yang diakhiri dengan memberikan kode (*coding*) dari subtema tersebut sesuai dengan verbatim wawancara

yang sebelumnya telah dilakukan. Hal ini merupakan kegiatan yang dirancang untuk merakit secara teratur agar mudah dilihat dan dimengerti sebagai informasi yang lengkap dan saling mendukung

#### *Penarikan Kesimpulan & Verifikasi*

Penarikan kesimpulan merupakan proses konklusi yang terjadi selama pengumpulan data dari awal sampai proses pengumpulan data berakhir. Kesimpulan menjurus kepada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan sebelumnya dan mengungkap "what" dan "how" dari temuan penelitian tersebut (Herdiansyah, 2010:179). Sehubungan dengan pendapat tersebut, maka kesimpulan dalam penelitian kualitatif diharapkan mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan diawal sehingga mampu mengungkap fenomena sesungguhnya yang ada di lapangan.

#### **Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini, pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yaitu pengurus dan anggota organisasi.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Pentingnya Trust dalam Pengelolaan Wisata Goa Pindul**

Wisata Goa Pindul di Desa Wisata Bejiharjo dikelola oleh masyarakat yang tergabung dalam pokdarwis atau sekretariat wisata yang dikelola secara terstruktur dan terorganisir menunjukkan adanya kerjasama. Kerjasama yang terjalin antar pengelola wisata maupun dengan pihak luar menunjukkan bahwa *trust* memiliki peran penting dalam hubungan tersebut. Peran penting *trust* di dalam pengelolaan wisata tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Trust sebagai kontrol dalam hubungan sosial. Pengelola di sekretariat wisata mengembangkan perilaku yang mencerminkan integritas, keterbukaan, loyalitas dan perilaku konsisten antar sesama pengelola wisata Goa Pindul sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta mendukung terjalannya kerjasama antar sesama pengelola wisata.
- b. Trust sebagai dasar menciptakan produk wisata yang berkualitas. Usaha dalam meningkatkan kepuasan wisatawan sebagai konsumen dari produk jasa yang ditawarkan oleh pengelola wisata Goa Pindul, sekretariat wisata telah berupaya untuk meningkatkan kompetensi pengelola wisata melalui pemberdayaan masyarakat maupun membina suasana kerja yang transparan, menghargai dan mengapresiasi setiap anggota. *Trust* yang terjalin antara pengelola

dengan masyarakat juga mendukung pokdarwis dalam memberikan pelayanan wisata yang berkualitas.

- c. Trust sebagai pendorong pembangunan ekonomi. Nilai-nilai kepercayaan berperan penting dalam hubungan kerjasama ekonomi yang terjalin antara pengelola wisata. Kerjasama yang terjalin dengan marketing merupakan salah satu bentuk kerjasama yang saling menguntungkan dan dapat terus berlanjut karena adanya kepercayaan antara pengelola wisata dengan pihak luar dalam hal marketing. Adanya kerjasama ini berdampak pada meningkatnya jumlah pengunjung wisata. Meningkatnya jumlah kunjungan ini tentunya turut mendorong pembangunan ekonomi masyarakat di Desa Bejiharjo.

#### **2. Strategi Membangun Trust dalam Pengelolaan Wisata Goa Pindul**

Membangun *trust* atau kepercayaan merupakan proses yang panjang namun kepercayaan tersebut mudah untuk dihancurkan. Oleh sebab itu perlu strategi untuk dapat senantiasa membangun kepercayaan sehingga tetap terjaga keberadaannya sebagai dasar untuk menjalin hubungan dengan orang lain. Green & Howe (2011) merumuskan langkah-langkah untuk membangun *trust* secara cepat dari elemen *credibility, realibility, intimacy and self-orientation* melalui : menunjukkan bahwa telah menyelesaikan pekerjaan; mengemukakan ide untuk menunjukkan keaktifan dan reaktif terhadap permasalahan; selalu berkata jujur; kesanggupan melaksanakan tugas; tepat waktu; mendengarkan dengan empati; menunjukkan apresiasi terhadap orang lain; membangun situasi saling berbagi.

Strategi yang dilakukan oleh pengelola wisata untuk membangun *trust* yaitu dengan membudayakan kejujuran, kedisiplinan, tanggungjawab serta mampu menjaga kepercayaan. Strategi untuk mempertahankan *trust* dalam hubungan kerjasama juga dilakukan dengan saling menjaga kepercayaan yang telah diberikan. Dalam upaya membangun dan mempertahankan *trust* di dalam organisasi diperlukan partisipasi aktif dari masyarakat, pengelola dan pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan wisata sehingga adanya *trust* dapat mempererat hubungan kerjasama yang terjalin.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang peranan *trust* dalam pengelolaan wisata berbasis pemberdayaan masyarakat di wisata Goa Pindul, maka dapat disimpulkan bahwa *trust* (kepercayaan) di Sekretariat Dewabejo, Sekretariat Wirawisata, Sekretariat Pancawisata dan Sekretariat Tunas Wisata memiliki peran sebagai berikut :

1. Wisata Goa Pindul di Desa Wisata Bejiharjo dikelola oleh masyarakat yang tergabung dalam kelompok sadar wisata (pokdarwis) atau sekretariat wisata yang dikelola secara terstruktur dan terorganisir menunjukkan adanya kerjasama. Kerjasama yang terjalin antar pengelola wisata maupun dengan pihak luar menunjukkan adanya *trust* dalam hubungan tersebut. *Trust* di dalam pengelolaan wisata tersebut memiliki peran sebagai berikut :
  - d. sebagai kontrol dalam hubungan sosial. Pengelola di sekretariat wisata mengembangkan perilaku yang mencerminkan integritas, keterbukaan, loyalitas dan perilaku konsisten antar sesama pengelola wisata Goa Pindul sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta mendukung terjalannya kerjasama antar sesama pengelola wisata.
  - e. sebagai dasar menciptakan produk wisata yang berkualitas. Usaha dalam meningkatkan kepuasan wisatawan sebagai konsumen dari produk jasa yang ditawarkan oleh pengelola wisata Goa Pindul, sekretariat wisata telah berupaya untuk meningkatkan kompetensi pengelola wisata melalui pemberdayaan masyarakat maupun membina suasana kerja yang transparan, menghargai dan mengapresiasi setiap anggota.
  - f. sebagai pendorong pembangunan ekonomi. Kerjasama yang terjalin dengan marketing merupakan salah satu bentuk kerjasama yang saling menguntungkan dan dapat terus berlanjut karena adanya kepercayaan antara pengelola wisata dengan pihak luar dalam hal marketing. Adanya kerjasama ini berdampak pada meningkatnya jumlah pengunjung wisata. Meningkatnya jumlah kunjungan ini tentunya turut mendorong pembangunan ekonomi masyarakat di Desa Bejiharjo.
2. Membina *trust* di dalam organisasi terdapat hambatan berupa miskomunikasi karena perbedaan karakteristik setiap individu serta adanya kecurigaan terhadap orang lain. Persaingan usaha antar pengelola merupakan persaingan yang sehat karena persaingan tersebut dalam hal kualitas pelayanan. Upaya untuk mengatasi konflik yang terjadi akibat hambatan tersebut yaitu dengan pendekatan personal dan melalui musyawarah untuk mencapai mufakat maupun melalui mediasi. Strategi yang dilakukan oleh pengelola wisata dalam upaya membangun *trust* untuk meminimalisir terjadinya konflik yaitu dengan menerapkan perilaku yang jujur dalam bekerja, disiplin dan bertanggungjawab, menghormati orang lain serta adanya upaya untuk mempertahankan

kepercayaan yang telah diberikan. Hambatan yang dalam membina kepercayaan di organisasi dapat diminimalisir karena ada partisipasi aktif dari pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaannya dalam mempertahankan kepercayaan.

#### **Saran**

Adapun saran dari implikasi tersebut adalah :

1. Perlu adanya dasar dalam memberikan reward kepada anggota sehingga tidak menyebabkan kecemburuan dikemudian hari.
2. Dalam meningkatkan kompetensi anggota perlu diiringi dengan pembinaan interpersonal sehingga selain memiliki kompetensi juga memiliki karakter yang baik pula.  
Mengoptimalkan kerjasama antar operator sehingga dapat melakukan kerjasama dengan lebih efektif dalam mengelola wisata Goa Pindul, juga untuk menghindari potensi konflik yang mungkin terjadi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ancok, D. . (2003). *Modal Sosial dan Kualitas Masyarakat*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar pada Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada, tidak diterbitkan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Gunungkidul. (2016). *Gunungkidul Dalam Angka 2016*. (No. Publikasi :34033.1604). [Versi Elektronik]. Gunungkidul, Yogyakarta:-.
- Coleman, James S. . (2011). *Dasar-Dasar Teori Sosial : Referensi bagi Reformasi, Restorasi dan Revolusi*. (Terjemahan Iman Mutaqien, Derta Sri W., Siwi Purwandari). Bandung :Penerbit Nusa Media. (Edisi asli diterbitkan tahun 1994 oleh The Belknap Press of Harvard University Press).
- Moleong, L.J.. (1988). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Dirjendikti.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Peterson, R., (1988). Trust for Quality. [Versi Elektronik]. MCB University Press, The TOM Magazine volume 10, number 6.1988.pp.413-416.
- Raharso, Sri. (2011). *Kepercayaan Dalam Tim*. [Versi Elektronik]. Jurnal Manajerial, Vol. 10, No. 19, Juli 2011: 42 – 53.
- Raharso, Sri. (2016). *Social Capital Sebagai Mediator Antara Trust dan Knowledge Sharing: Studi Empiris di Minimarket*. [Versi Elektronik]. Jurnal Manajemen, Vol. 15, No.2, Mei 2016.
- Humphrey, W. S., Over, J. W. (2010). Leadership, Teamwork, and Trust :Building A Competitive Software Capability. [Versi

Elektronik]. United States of America.  
Pearson Education Inc.

Herdiansyah, Haris. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta:Salemba Humanika.

Green, C. H., Howe, A. P. (2011). *15 Ways to Build Trust...Fast!* Abstracted from *The Trusted Advisor Fieldbook: A Comprehensive Toolkit for Leading with Trust*. [Versi Elektronik]. Trusted Advisor [Associates LLC], [www.trustedadvisor.com](http://www.trustedadvisor.com)

Soetomo, (2006). *Strategi-Strategi Pembangunan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.