

## BAB VII

### PEMBAHASAN

#### **7.1. Upaya kelompok BUNDER dalam kegiatan *Community Development* untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia**

Pariwisata berbasis masyarakat mengarah pada konsep *Community Based Tourism* yang menurut Murphy dalam Hadiwijoyo (2012) produk wisata dan konsumennya harus *visible* bagi masyarakat lokal yang seringkali sangat sadar terhadap dampak *tourism*. Konsep ini menekankan masyarakat agar berperan lebih besar dalam setiap proses yang ada pada kegiatan kepariwisataan. Hal ini yang diterapkan dalam kelompok BUNDER yakni perencanaan dan proses kegiatan pengembangan pariwisata dilakukan oleh masyarakat lokal yakni dengan membentuk kelompok BUNDER. Kelompok BUNDER yang dibentuk kumpulan masyarakat Desa Bangsring ini merupakan suatu perwujudan kelompok yang bersifat mandiri dalam mengelola kegiatan pariwisata.

Dalam unsur *community Development* menurut Ife 2008 dalam mengembangkan masyarakat haruslah adanya sebuah komunitas yang menjadikan wadah atau tujuan untuk mengembangkan diri. Hal ini di wujudkan dalam masyarakat Bangsring sebelum melakukan proses pengembangan masyarakat, masyarakat Bangsring membentuk komunitas atau kelompok Pembentukan kelompok BUNDER merupakan unsur yang harus ada ketika akan mengembangkan masyarakat atau menerapkan konsep *community development*. Komunitas atau kelompok BUNDER yang didirikan ini bertujuan untuk menjadi wadah atau tempat menyatukan ide dan menjadikan masyarakat lebih terarah lebih baik dalam mengelola dan mengembangkan pariwisata. Harapannya kelompok BUNDER dapat mengubah mindset atau kebiasaan-kebiasaan buruk yang sering dilakukan oleh para nelayan dan dengan adanya

pengembangan masyarakat (*community development*) dalam pariwisata, keterlibatan dan partisipasi masyarakat semakin erat dalam menjalankan kegiatan ini.

Selain itu, dalam prinsip *community development* yang dikemukakan oleh Ife (2008) salah satunya yakni membangun masyarakat. Dalam hal ini kelompok BUNDER bukan sekedar mengumpulkan orang-orang (masyarakat) namun lebih melibatkan untuk membangun masyarakat saling bekerja sama, mengembangkan struktur dalam kelompok agar masyarakat saling ketergantungan dalam kelompok dalam memiliki komitmen untuk tetap bergabung dalam kelompok. dalam kelompok BUNDER terlihat adanya proses untuk membangun masyarakat dengan lebih meningkatkan partisipasinya dan membangun mindset dari masyarakat agar dapat lebih terarah mengembangkan daerah sekitar.

Pengembangan masyarakat yang dilakukan oleh kelompok BUNDER berfokus pada pengembangan kualitas SDM dalam mengembangkan pariwisata yang berbasis masyarakat di Desa Bangsring. Pengembangan masyarakat dalam hal pariwisata sangat penting dilakukan dan perlu dikembangkan apalagi ditinjau dari lokasi daerahnya yang berpotensi untuk dijadikan pariwisata. Dengan demikian, pariwisata yang berbasis masyarakat dapat mengembangkan masyarakat dalam segi menambah pengetahuan, merubah pola pikir masyarakat yang sebelumnya hanya bisa mengambil kekayaan alam saja dan juga untuk lebih meningkatkan kearifan lokal masyarakat lokal Bangsring.

Usaha dalam meningkatkan kualitas SDM pada kelompok BUNDER memerlukan pengembangan masyarakat agar pola pikir dan pengetahuan anggota kelompok BUNDER dapat berkembang dalam mengelola pariwisata. mengacu pada konsep *Community development* yang diungkapkan oleh Ife

(2008) bahwa dengan adanya *community development* berarti mempersiapkan masyarakat dengan berbagai sumber daya, kesempatan, pengetahuan dan keahlian untuk meningkatkan kapasitas diri masyarakat didalam menentukan masa depan organisasinya. Dalam hal ini peneliti sependapat dan setuju dengan teori lfe, bahwasanya dalam meningkatkan kemampuan SDM dalam mengelola pariwisata harus menerapkan konsep dari *community development* untuk mempersiapkan SDM kelompok BUNDER dalam mengelola pariwisata.

Pemahaman *community development* dalam menyiapkan sumber daya manusia pada kelompok BUNDER dapat diwujudkan dengan adanya pelatihan yang di berikan oleh ketua kelompok BUNDER kepada anggota kelompoknya. Dalam hal ini, pelatihan merupakan suatu bentuk wujud usaha atau upaya dalam memberikan atau membekali kemampuan serta keterampilan untuk anggota kelompok BUNDER. Hal ini juga di dukung oleh pendapat Simamora (2006) yakni pelatihan sebagai cara untuk merubah serta meningkatkan kemampuan sesuai dengan tujuan organisasi. Mengacu pada pendapat Simamora (2006) adanya pelatihan dapat meningkatkan kemampuan SDM anggota kelompok BUNDER dalam mengembangkan pariwisata Pantai BUNDER sesuai dengan tujuan kelompok ini. Pelatihan ini merupakan bentuk pengembangan masyarakat yang sangat perlu dilakukan karena dalam pelatihan anggota kelompok diberikan pembekalan pengetahuan atau wawasan dalam mengelola pariwisata.

Pelatihan juga mengarah pada sebuah proses belajar dengan menggunakan teknik yang secara langsung dipraktekkan dalam kelompok BUNDER. hal ini diperkuat oleh pendapat Siagian 1998 yakni pelatihan merupakan sebuah proses dengan menggunakan teknik dan metode tertentu secara konsepsional ke dalam organisasi. Dalam hal ini pelatihan yang di lakukan dalam kelompok BUNDER dilakukan dengan metode dan teknik yang secara langsung dipraktekkan kepada anggota kelompok agar proses belajar

dapat dipahami dengan baik dan secara langsung dapat meningkatkan kemampuan anggota kelompok.

Pelatihan yang di berikan kepada anggota kelompok BUNDER merupakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan *skill* serta memberikan bekal ilmu dan wawasan kepada anggota kelompok dalam hal merawat terumbu karang serta melakukan konservasi terumbu karang. Hal ini dilakukan dengan mengacu pada pendapat Moekijat (2003) pada point 2 yakni untuk mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional. Pada teori Moekijat menekankan proses pelatihan dilakukan untuk pengembangan pengetahuan agar semua anggota organisasi atau kelompok dapat menyelesaikan pekerjaannya secara rasional, hal ini yang menjadi panutan dalam kelompok BUNDER bahwasanya kegiatan pelatihan terumbu karang sangat berguna untuk meningkatkan kemampuan anggota kelompoknya dalam kegiatan memandu wisatawan saat berada dalam laut (*bersnorkling* atau *diving*) dengan melayani wisatawan dengan memberikan arahan kepada wisatawan dalam melakukan snorkling tanpa merusak terumbu karang disekitarnya.

Hal ini juga sejalan dengan pendapat (Raymond, 2011) bahwa dengan adanya pelatihan terumbu karang yang diberikan kepada anggota kelompok BUNDER dapat mempermudah pembelajaran tentang kompetensi-kompetensi yang harus dikembangkan dalam pariwisata. Dalam hal ini, pelatihan merawat terumbu karang perlu dilakukan karena pariwisata yang di jalankan oleh keompok BUNDER merupakan pariwisata laut (*marine*) yang pelayanannya dilakukan dalam air dan terumbu karang menjadi daya tarik bagi wisatawannya. Sehingga perlunya pelatihan dalam melakukan konservasi terumbu karang dilakukan agar anggota kelompok BUNDER dapat mengimbangi dengan selalu merawat terumbu karang di area bawah laut. Karena jika tidak dilakukan

konservasi terumbu karang maka pariwisata akan tidak berjalan secara jangka panjang dan terumbu karang akan cepat rusak atau mati jika terdapat wisatawan dengan jumlah banyak yang berada pada dalam laut.

Berdasarkan hal di atas, pelatihan merawat serta konservasi terumbu karang merupakan solusi dalam meningkatkan kemampuan anggota kelompok ketika melayani wisatawan saat berkunjung. Dalam mengelola pariwisata yang berfokus pada bawah laut atau *under water* memang perlu untuk dilakukan konservasi terumbu karangnya. Dengan melakukan kegiatan rutin penanaman terumbu karang dan cara merawat terumbu karang agar dapat berkembang lebih baik merupakan kemampuan yang harus di capai oleh anggota kelompok BUNDER untuk mengembangkan pariwisata di Pantai Bangsring.

Selain itu, Pelatihan bahasa asing juga dilakukan dalam kelompok BUNDER. Hal ini karena untuk mempersiapkan kemampuan atau skill dari anggota kelompok dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing yang berkunjung. Selain itu pelatihan ini juga dilakukan untuk memberi bekal atau menyiapkan kemampuan pada masa yang akan datang sehingga ketika setelah diberi pelatihan, anggota kelompok akan lebih berkompeten dalam berkomunikasi dengan wisatawan sehingga akan dapat memberikan pelayanan terbaik. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Ford, et..al (1994) dalam pendapatnya pelatihan bukan hanya untuk mempersiapkan kemampuannya untuk sekarang tetapi juga untuk memberikan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan untuk masa mendatang. Dengan demikian adanya kegiatan pelatihan bahasa asing yang diikuti oleh semua anggota BUNDER dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi yang lebih baik untuk masa sekarang sampai masa mendatang.

Adanya pelatihan berbahasa asing juga terbukti dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi anggota kelompok dengan wisatawan asing (manca

negara). Awalnya anggota kelompok yang rata-rata berpendidikan rendah dan tidak bisa berkomunikasi dengan berbahasa Inggris sekarang bisa sedikit demi sedikit bisa berbicara bahasa Inggris. dalam pelatihan berbahasa ini bertujuan untuk memberikan bekal dasar-dasar berkomunikasi dengan bahasa Inggris agar anggota kelompok BUNDER lebih siap melayani wisatawan asing yang sedang berkunjung. hal ini sejalan dengan pendapat Mathis dan Jackson (2002) dengan adanya pemberian pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan setelah pelatihan. hal ini yang sesuai dengan pelatihan yang diadakan dalam kelompok BUNDER. dalam hal ini, kualitas kemampuan yang dimiliki oleh anggota kelompok ketika melayani tamu wisatawan asing atau mancanegara sudah mulai meningkat dan hal ini terbukti pada kemampuan anggota kelompok dalam berkomunikasi dengan bahasa Inggris sudah mulai bisa dan diterapkan dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing.

Selain itu, pelatihan seperti workshop yang diberikan kepada anggota kelompok BUNDER juga diakui dapat meningkatkan kemampuan SDM kelompok BUNDER. Workshop yang diberikan berupa workshop ilmu kelautan dan pariwisata kepada anggota kelompok BUNDER menjadi solusi dalam mengembangkan anggota kelompok BUNDER. hal ini juga dianggap sebagai proses untuk menyiapkan anggota kelompok BUNDER lebih terampil dan berkompetensi dalam mengembangkan pariwisata. hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu dari (Amir, 2015) yakni adanya dorongan dari pihak pemerintah yang dapat menjadikan kegiatan pariwisata di suatu daerah berhasil. Dalam hal ini pihak dinas pariwisata merupakan pihak yang mendorong sekaligus ikut serta dalam memberikan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan anggota kelompok BUNDER. dengan begitu adanya pelatihan yang diberikan oleh pihak Dinas Pariwisata sangat membantu dan mendukung meningkatkan skill atau kemampuan kelompok BUNDER lebih baik ke depannya.

Dinas Pariwisata yang merupakan pendorong kelompok BUNDER untuk melakukan perubahan atau pembanguna berkelanjutan dengan mengembangkan pariwisata di Pantai Bangsring juga memberikan informasi-informasi atau wawasan tentang pariwisata. Dalam pengembangannya, Dinas Pariwisata memberikan pelatihan untuk bahasa asing kepada beberapa perwakilan anggota BUNDER karena dinilainya bahasa asing merupakan bahasa yang penting untuk dipelajari ketika kelompok ingin mengembangkan pariwisata. bahasa asing sangat perlu di gunakan karena jika ada tamu wisata mancanegara yang akan berkunjung ke sini dan bertanya tentang pariwisata didaerah sekitar maka kelompok BUNDER harus bisa menjawab karena mereka yang lebih paham dan mengerti tentang pariwisata daerahnya. Selain itu juga untuk meningkatkan SDM kelompok BUNDER dalam mengembangkan pariwisata.

Dalam memberikan informasi atau pengetahuan kepada kelompok BUNDER, selain pelatihan bahasa asing, pelatihan semacam workshop tentang ilmu kelautan dan wisata pantai juga diberikan kepada kelompok BUNDER. Pelatihan ini dihadiri oleh perwakilan kelompok BUNDER. Pelatihan ini berupa pelatihan *life guide* tentang bagaimana cara merawat terumbu karang dan bagaimana cara agar tidak merusak terumbu karang ketika berada didalam pantai saat menyelam.

Selain itu pelatihan juga secara langsung menambah wawasan pengetahuan dan informasi untuk anggota kelompok BUNDER. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Razzaq (2013) yakni kurangnya pengetahuan merupakan hal yang bisa menjadikan halangan dari dalam kelompok atau komunitas untuk ikut berpartisipasi aktif dalam pengembangan desa wisata. Berdasarkan pendapat dari penelitian terdahulu diatas dapat dijadikan pedoman atau acuan untuk meningkatkan pengetahuan dengan melakukan pelatihan karena untuk memberikan bekal ilmu atau pengetahuan

dalam mengelola pariwisata. dengan adanya pelatihan yang dilakukan oleh kelompok BUNDER secara langsung juga dapat mengembangkan fikiran anggota kelompok dan mengurangi halangan dalam pengembangan pariwisata. Hal ini juga yang dimasukkan dalam pengembangan masyarakat atau *community development* karena kemampuan yang dimiliki oleh anggota kelompok BUNDER semakin berkembang dan pola pikirnya atau wawasannya semakin berkembang menjadi lebih baik sehingga dapat dikatakan berhasil dalam menyiapkan kemampuan atau meningkatkan kualitas SDM pada anggota kelompoknya.

## **7.2. Implementasi *Knowledge Sharing* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia**

Kelompok BUNDER yang awalnya berprofesi sebagai nelayan ikan hias dan mempunyai tipologi yang harus dirubah dalam menjalankan pariwisata harus siap untuk merubah kebiasaan-kebiasaan buruk yang ada pada diri mereka. Hal ini yang diungkapkan oleh informan A bahwa ketika mengembangkan pariwisata harus siap, bukan tamu wisata yang harus menyesuaikan dengan pengelola wisata namun pengelola wisata atau kelompok BUNDER lah yang harus menyesuaikan dengan tamu wisata, karena syarat utama dalam mengelola pariwisata harus bisa memberikan pelayanan dengan bahasa sopan, sikap dan tingkah laku, dan lain sebagainya. Dalam mengembangkan pariwisata membutuhkan sikap dan tingkah laku yang dapat memberikan kesan baik dan memberikan pelayanan baik kepada tamu wisata.

Selain sikap maupun tingkah laku yang perlu diperhatikan dalam melayani tamu wisata, diperlukan juga ilmu atau pengetahuan dasar pariwisata tentang bagaimana cara mengembangkan pariwisata dengan baik. Melihat dari sejarah kelompok BUNDER yang awalnya sebagai nelayan ikan hias saja dan

mayoritas pendidikan pada kelompok ini rendah membuat perlu adanya ilmu atau pengetahuan untuk mendorong kelompok BUNDER dapat mengembangkan pariwisata. Sejalan dengan hal itu konsep *Knowledge sharing* yang di kemukakan oleh Hansel dan Avital (2005) yakni perilaku seseorang secara sukarela menyediakan akses terhadap orang lain mengenai pengetahuan dan pengalamannya. Dalam hal ini kelompok BUNDER memerlukan adanya saling memberi atau membagi pengetahuan atau pengalaman yang dimiliki untuk dapat menjalankan tujuan kelompok.

Dalam kegiatan *knowledge sharing* yang dilakukan dalam kelompok BUNDER mengacu pada 4 level dalam *knowledge* yang sejalan dengan pendapat (Quinn, J.B, Philip A, and Sidney G, 1998) *knowledge sharing* bukan hanya tentang pengetahuan yang di bagikan namun harus bisa membagikan pengetahuan apa yang akan diberikan serta proses dari awal yang akan dibagikan kepada orang lain hingga pengetahuan yang dibagikan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh orang lain. Membagikan *knowledge* bukanlah hal yang mudah namun dalam proses *knowledge sharing* harus benar-benar memerhatikan level yang ada dalam *knowledge*.

*Knowledge sharing* didalam mengembangkan pariwisata sangat dibutuhkan untuk menunjang kualitas SDM pada kelompok BUNDER. Tanpa adanya pengetahuan atau wawasan ilmu tentang bagaimana cara melayani dan memberikan pelayan kepada tamu wisata dengan baik dan cara mengembangkan pariwisata secara berkelanjutan maka kelompok pengembang pariwisata tidak akan dapat mewujudkan tujuannya. Kualitas Sumber Daya Manusia yang baik ditunjukkan oleh adanya pengetahuan yang dimiliki oleh anggota kelompok dalam proses pengembangan pariwisata.

Selain kemampuan anggota kelompok BUNDER meningkat dalam melayani wisatawan, cara mempromosikan lewat sosial media seperti instagram,

*facebook*, *twitter* dan blog juga sudah dilakukan oleh kelompok BUNDER. Hal ini membuktikan bahwa implementasi *knowledge sharing* yang dilakukan oleh kelompok BUNDER membawa dampak positif yang banyak. Dari yang awalnya kelompok BUNDER tidak mempunyai ilmu atau pengalaman di bidang pariwisata karena memang awalnya kelompok ini adalah kelompok nelayan ikan hias dan rendahnya pendidikan yang mereka dapatkan, hingga akhirnya kelompok BUNDER mendapat wawasan menggunakan teknologi seperti sosial media untuk promosi. Namun demikian meski fokus dalam penelitian ini bukan pada promosi melalui teknologi tetapi hal itu juga menjadi suatu wujud keberhasilan dari proses *knowledge sharing* yang bisa dibahas dalam penelitian selanjutnya.

Implementasi *knowledge sharing* tidak hanya diwujudkan dalam meningkatkan kualitas atau kemampuan sdm anggota kelompok BUNDER dalam mengembangkan wisata dan melayani wisatawan saja, tetapi juga tentang mempertahankan kualitas SDM secara jangka panjang dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan. Dalam ilmu bisnis tidak mungkin suatu bisnis itu bisa berjalan survive terus menerus, pasti ada keadaan dimana bisnis itu mengalami kebangkrutan. Hal ini lah yang perlu dipikirkan dan direncanakan oleh kelompok BUNDER untuk tetap mengembangkan wisata Pantai Bangsring. Dengan adanya *knowledge sharing* dengan membudayakan belajar (*learning*) dan berbagi (*sharing*) pengetahuan maupun pengalaman diharapkan seluruh anggota dalam kelompok BUNDER memiliki pengetahuan yang beragam dan terus bertambah atau meningkat sehingga menjadi sumber referensi untuk menjalankan dan mengembangkan organisasinya dengan lebih baik dan efektif serta menumbuhkan ide-ide atau pemikiran-pemikiran baru untuk terus meningkatkan kualitas SDM dan mendorong terciptanya inovasi-inovasi yang bermanfaat bagi pengembangan wisata secara jangka panjang.

Dalam pelaksanaan *knowledge sharing* pada kelompok BUNDER dilakukan antar ketua kelompok dengan anggota kelompok, anggota kelompok dengan anggota kelompok. Dalam hal ini kegiatan *knowledge sharing* dibagikan dengan cara melakukan diskusi, menerjemahkan *knowledge sharing* dengan jelas dan mudah dipahami oleh orang lain sehingga menghasilkan inovasi baru atau pengetahuan baru untuk meningkatkan kemampuan pada anggota kelompok BUNDER. Berdasarkan hal ini, kegiatan *knowledge sharing* dalam kelompok BUNDER dapat diwujudkan dalam kegiatan sebagai berikut:

### **1) Rapat Rutin**

Kegiatan rapat dalam kelompok BUNDER dijadikan sarana untuk saling berbagi pengetahuan atau pengalaman sesama anggota dalam kelompok. Rapat yang diadakan setiap tiga bulan sekali menjadi media evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan pengembangan pariwisata di Bangsring. Dalam kegiatan rapat, anggota kelompok dapat saling membagi atau bertukar informasi-informasi pengetahuan, berpendapat dan mengevaluasi jalannya kegiatan dalam kelompok sehingga dalam rapat ini para anggota kelompok BUNDER dapat meng *explore* semua pengetahuan, pengalaman yang dimiliki didalam anggota kelompok. bukan hanya anggota kelompok, ketua kelompok juga memanfaatkan rapat atau pertemuan rutin untuk memberikan pengetahuan atau wawasan kepada anggota kelompok dan untuk mengevaluasi selama kegiatan pariwisata yang telah dijalankan. Rapat anggota yang rutin diadakan merupakan suatu cara yang dilakukan oleh direktur atau ketua kelompok BUNDER untuk mengurangi kendala atau hambatan yang dialami oleh anggota kelompok, karena dalam rapat rutin akan dibahas dan dievaluasi bersama apa yang menjadi hambatan para anggota dalam menjalankan pengembangan pariwisata.

Selain dengan adanya rapat atau pertemuan rutin yang diadakan oleh kelompok BUNDER dapat menambah rasa keakraban didalam kelompok, karena

adanya interaksi langsung dan komunikasi secara dua arah dari anggota kelompok dengan ketua kelompok maupun sesama anggota kelompok. Rapat dalam kelompok BUNDER juga mengacu pada proses perpindahan pengetahuan Nonaka dan Taeuchi (1998) yang mengedepankan proses berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*). Kegiatan rapat rutin yang dilakukan oleh kelompok BUNDER menjadi proses didalam berbagi pengetahuan. Adanya evaluasi yang membahas masalah-masalah yang dihadapi ketika melayani wisatawan ataupun hambatan-hambatan yang ditemui oleh anggota kelompok dapat diselesaikan dengan saling memberi bantuan dan mencari pemecahan masalah secara bersama-sama. Misalnya, saat ada wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Pantai Bangsring, namun untuk bisa berkomunikasi secara langsung tidak semua anggota kelompok bisa untuk berkomunikasi dengan lancar. Hal ini yang menjadi masalah dan evaluasi yang harus diselesaikan secara bersama. Dalam hal ini, *knowledge sharing* menjadi penting karena antar anggota bisa saling berbagi pengetahuan tentang kemampuan berbahasa Inggris dengan baik sehingga dapat menangani masalah keseharian ketika berhadapan dengan wisatawan mancanegara. Proses-proses berbagi pengetahuan inilah yang kemudian dapat memicu pengetahuan baru yang terus menerus dapat diperbarui dari waktu ke waktu.

Interaksi yang terjalin dan komunikasi baik yang terjalin didalam kelompok BUNDER dapat membuat keakraban atau kekompakan yang terjalin didalam kelompok. komunikasi yang baik merupakan cara yang penting dalam berbagi pengetahuan atau informasi dalam suatu kelompok. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Riddings dalam Nezakati (2014) bahwa dalam industri pariwisata, berbagi pengetahuan atau yang disebut *Knowledge Sharing* merupakan point utama yang dijadikan dalam komunikasi yang dijalin antar anggota kelompok pengelola wisata. Dalam menjalani kegiatan pariwisata

membutuhkan kekompakan dalam membangun, karena jika kelompok dalam mengembangkan pariwisata tidak ada kekompakan atau bersikap individual maka tidak akan terjalin kerjasama dan interaksi sosial yang baik dan tidak akan bisa untuk melayani tamu wisata.

Selain itu, adanya kerja sama dan interaksi sosial yang terjalin didalam kelompok dapat mendorong partisipasi aktif semua anggota kelompok dan mendorong kelompok dalam memberikan atau berbagi informasi yang berguna. Sejalan dengan pendapat Sange dalam yen ku kuo (2014) terungkap bahwa *knowledge sharing* mengacu pada pertukaran pengetahuan antara individu melalui interaksi sosial, yakni pertukaran pengetahuan atau pengalaman dengan orang lain untuk memperoleh informasi yang berguna.

## **2) Saling berkunjung (*Door to Door*)**

Dalam membangun organisasi agar dapat berkembang dibutuhkan komunikasi yang akrab dalam anggota kelompoknya. Dalam hal ini interaksi sosial yang diwujudkan dalam kelompok BUNDER yakni saling berkunjung (*door to door*). Silaturahmi yang dimaksudkan saling berkunjung kerumah antar anggota atau kerumah ketua anggota kelompok yang disebut *door to door*. Dengan menjalin silaturahmi akan menimbulkan keakraban yang erat dan juga saling bercerita atau saling memberi informasi satu sama lain. Silaturahmi yang terjalin didalam kelompok BUNDER juga dapat menjadikan tempat barter pengetahuan untuk saling memberikan informasi.

Saling berkunjung ke rumah anggota kelompok merupakan salah satu budaya untuk meningkatkan pengetahuan anggota kelompok. Hal ini juga merupakan perwujudan atau cara yang dilakukan oleh kelompok BUNDER agar selalu menjalin komunikasi yang baik dan semakin memberikan keakraban bagi semua anggota. Menurut analisis peneliti, kegiatan saling berkunjung ke sesama anggota kelompok harus terus dibudayakan karena dengan begitu barter

pengetahuan atau pengalaman bisa dilakukan setiap hari nya. Selain itu saling berkunjung juga menjadi kegiatan yang bisa menambah keakraban sesama anggota kelompok BUNDER.

### **7.3. Kualitas sumber daya manusia kelompok BUNDER setelah adanya implementasi *community development* dan *knowledge sharing***

Kualitas SDM yang dimiliki oleh anggota kelompok BUNDER memang tergolong masih rendah hal ini yang menjadi penting untuk ditingkat karena pengelolaan pariwisata di Pantai bangsring dilakukan oleh kelompok BUNDER. Merujuk pada pendapat Dessler (2008) yang menyatakan bahwa kualitas SDM sebagai totalitas tampilan dalam memberikan layanan dan untuk memenuhi kebutuhan yang dicari dalam organisasi. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas SDM dalam Kelompok BUNDER harus bisa meningkat atau semakin menjadi lebih baik karena jika kualitas SDM dalam memberikan pelayanan untuk wisatawan dapat menjadi baik maka akan banyak wisatawan yang berkunjung ke wisata Pantai Bangsring dan juga secara otomatis organisasi ini dapat bertahan secara jangka panjang.

Adanya upaya kelompok BUNDER dalam meningkatkan kualitas SDM anggota kelompoknya dengan memberikan sebuah pelatihan atau pembelajaran menjadi hal yang dapat membuat kemampuan anggota kelompok menjadi meningkat. Hal ini sesuai dengan pendapat Menurut Schuller (1990) pada point pertama yakni mengelola SDM dalam menciptakan atau meningkatkan kemampuan. Mengacu pada teori ini kelompok BUNDER sudah mulai sangat memperhatikan SDM yang ada di dalam kelompoknya karena ingin merubah tipologi yang ada dalam diri anggota kelompoknya hilang dan anggota kelompok semakin bisa meningkatkan kemampuannya dalam mengelola pariwisata.

Selain itu, upaya kelompok BUNDER dalam meningkatkan kemampuan SDM anggota kelompoknya dengan menerapkan kegiatan berbagi pengetahuan (*Knowledge Sharing*) didalam kelompoknya. Hal seperti ini juga dapat membuat pengetahuan atau ilmu dari anggota kelompok semakin bertambah. Knowledge sharing yang di terapkan pada kelompok BUNDER mengacu pada cara mereka untuk bisa kerja sama dalam menjalankan tugas dan untuk saling membagikan pengetahuan yang dimiliki kepada anggota lain di dalam kelompok.

Dalam kegiatan *knowledge sharing* yang dilakukan kelompok BUNDER menjadi wadah atau tempat untuk saling menukar dan berbagi informasi atau pengetahuan yang dimiliki. Proses dalam knowledge sharing yang mendukung adanya niatan untuk meningkatkan kemampuan anggota kelompok memang harus dilakukan atau disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima informasi baru, sehingga kegiatan *knowledge sharing* diwujudkan dengan adanya rapat rutin, *door to door*, *workshop* yang di adakan dinas pariwisata. Ketiga kegiatan diatas mampu merubah pola pikir masyarakat yang awalnya pemikirannya kurang berkembang menjadi berkembang dan kemampuan yang dimiliki dalam mengelola pariwisata juga semakin meningkat sehingga sedikit demi sedikit kemampuan SDM anggota kelompok BUNDER dapat dikatakan semakin berkembang lebih baik.

Adapun wujud meningkatnya kemampuan SDM anggota kelompok BUNDER setelah adanya upaya kegiatan *community development* dan *knowledge sharing* yakni :

1. Kemampuan intelektual yang bertambah

Adanya pelatihan dan *knowledge sharing* yang diterapkan dalam kelompok BUNDER menjadikan kemampuan intelektual anggota kelompok semakin bertambah. Hal ini dibuktikan dengan sesuai dari wawancara dengan informan, yakni setelah adanya pelatihan dan kegiatan-kegiatan dalam

knowledge sharing membuat pemikiran dan kemampuan intelektual anggota kelompok ini meningkat dan berkembang. Awalnya anggota kelompok BUNDER hanya mengetahui tentang jaring ikan dan cara menangkap ikan saja, sekarang anggota kelompok BUNDER lebih berintelektual wawasannya. Dalam hal intelektual ini anggota kelompok BUNDER sekarang dapat mengoperasikan atau menggunakan sosial media untuk mempromosikan pariwisatanya. Hal ini merupakan suatu perkembangan kemampuan yang menjadi lebih baik. Sebelumnya anggota kelompok ini sangat kurang tentang pengetahuan intelektualnya menjadi bisa dalam menggunakan sosial media.

Anggota kelompok BUNDER bisa berkembang kemampuannya dengan lebih kompeten menggunakan sosial media dalam mempromosikan pariwisata Pantai Bangsring. Hal seperti ini yang mampu membuat pariwisata menjadi semakin maju dan dapat dikenal oleh wisatawan bukan hanya dari dalam kota melainkan wisatawan dari luar kota untuk mengunjungi pariwisata Pantai Bangsring. Dengan demikian juga kemampuan intelektual anggota kelompok sekaligus dapat meningkatkan kemampuan dalam mengelola pariwisata ini dapat berjalan dan meningkat lebih baik.

Sesuai dengan pendapat Robbins (2001) Kemampuan kecerdasan berupa kemampuan kecerdasan intelektual yang berarti kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan suatu kegiatan. Kemampuan dalam intelektual ini sangat mendukung dalam menjalankan setiap tugas yang ada dalam organisasi. Berdasarkan hal tersebut kecerdasan intelektual pada anggota kelompok BUNDER dapat menjadikan kelompok BUNDER lebih berkompeten dalam menjalankan tugas sebagai pengelola pariwisata.

Meningkatnya kemampuan intelektual dari anggota kelompok BUNDER menjadikan salah satu wujud perubahan yang berhasil. Hal ini karena memang pada dasarnya kemampuan intelektual anggota kelompok sangat rendah. Selain

itu pendidikan yang di dapatkan juga masih tergolong rendah sehingga yang anggota kelompok tidak bisa berfikir secara intelek. Namun demikian dengan adanya pelatihan yang dilakukan dan berbagi pengetahuan di dalam kelompok membuat peningkatan intelektual anggota kelompok semakin menjadi lebih baik dalam mengembangkan pariwisata.

## 2. Kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan

Adapun hasil yang kedua setelah adanya upaya pengembangan masyarakat (*community development*) yang di wujudkan dengan pelatihan serta berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) pada anggota kelompok BUNDER yakni dapat meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Mengacu pada teori Dessler 2008, dalam hal kualitas SDM memang sangat mempengaruhi dalam memberikan pelayanan. Meningkatnya kemampuan dalam memberikan pelayanan dapat menjadikan organisasi semakin dikenal dan dipercaya oleh banyak orang. Dalam kelompok BUNDER, kemampuan memberikan pelayanan diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para wisatawan yang sedang berkunjung.

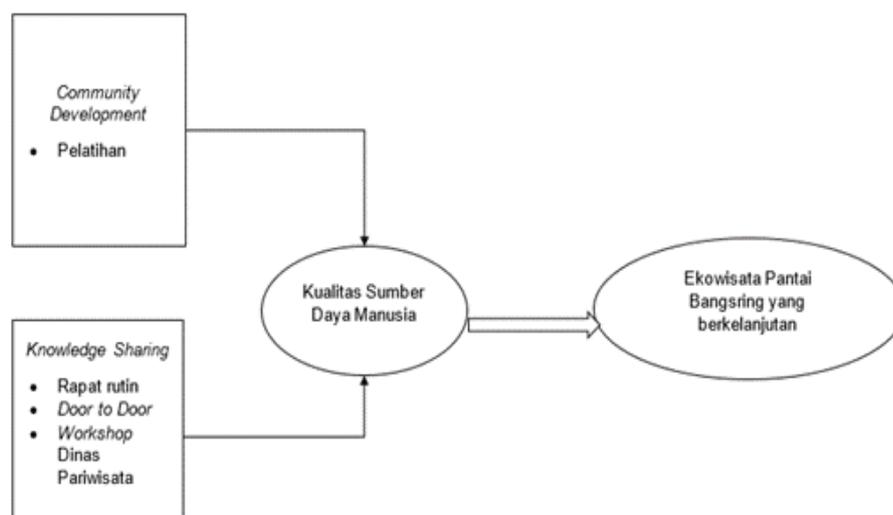
Hal ini dilakukan dengan menjalin komunikasi yang baik dengan wisatawan sehingga adanya sosialisasi yang baik antara kelompok BUNDER dengan wisatawan. Dalam pariwisata, menjalin komunikasi yang baik dengan para wisatawan menjadi hal yang utama yang dinilai oleh wisatawan. Adanya komunikasi yang baik dengan disertai sikap yang ramah kepada wisatawan dapat menjadi point yang utama dalam kenyamanan wisatawan saat berkunjung. Hal ini yang sekarang sudah dikembangkan oleh anggota kelompok BUNDER. Anggota kelompok BUNDER menjadi lebih akrab menjalin komunikasi saat melayani wisatawan berkunjung.

Selain itu, meningkatnya kemampuan dalam melayani wisatawan dapat diwujudkan dengan adanya inovasi-inovasi yang dikembangkan oleh kelompok

BUNDER dalam memberikan kepuasan wisatawan berkunjung. Menciptakan inovasi-inovasi menunjukkan kualitas SDM yang semakin meningkat karena adanya ide-ide yang muncul untuk melakukan perbaikan dalam mengelola pariwisata, serta hal ini juga sesuai dengan tujuan dari penambahan *knowledge sharing* pada level *care why* menurut Quinn, J.B, Philip A, and Sidney G (1998).

Berdasarkan hasil dari pembahasan pada bab VII, peneliti menyimpulkan ringkasan dalam bentuk gambar sebagai analisis yang peneliti lakukan seperti yang tercantum pada gambar no 12 yakni sebagai berikut:

Gambar Ringkasan Hasil Penelitian



Gambar 12 : Ringkasan Hasil Penelitian  
Sumber: Dikelola oleh Peneliti

Berdasarkan ringkasan yang peneliti gambarkan di atas, dapat dijelaskan bahwa adanya upaya yang dilakukan kelompok BUNDER dalam mengembangkan masyarakat (*community Development*) pada kelompoknya melalui proses pelatihan. Dalam pelatihan yang dilakukan oleh anggota kelompok BUNDER dapat meningkatkan kemampuan anggota kelompok dalam menjalankan bisnis pariwisata. Selain itu, kegiatan *Knowledge Sharing* yang mengacu pada 4 level *knowledge* yang menjadi proses dalam membagikan pengetahuan kepada individu lainnya hingga bisa di terima dengan jelas dan baik sehingga dapat diwujudkan dalam rapat rutin kelompok BUNDER yang diadakan setiap 3 bulan sekali dan diikuti oleh semua anggota kelompok BUNDER, saling berkunjung (*Door to Door*) yakni budaya untuk saling berkunjung antar rumah anggota kelompok atau ke rumah ketua kelompok dengan tujuan untuk menambah keakraban dan juga dapat dijadikan tempat untuk saling berbagi pengetahuan atau pengalaman, serta *workshop* yang diadakan oleh Dinas Pariwisata yang diikuti secara perwakilan dari kelompok BUNDER terbukti dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada kelompok BUNDER. Meningkatnya kemampuan atau kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh kelompok BUNDER dapat menjadikan ekowisata Pantai Bangsring bisa bertahan dan berkembang secara berkelanjutan karena ekowisata yang dikembangkan pada Pantai Bangsring merupakan ekowisata yang berbasis masyarakat sehingga peran serta dari kelompok BUNDER merupakan subjek yang menggerakkan. Berdasarkan hal itu, *community development* dan *knowledge sharing* yang di terapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia kelompok BUNDER dalam mengelola dan mengembangkan secara berkelanjutan ekowisata Pantai Bangsring. Hal ini juga terbukti dapat meningkatkan kemampuan dari kelompok BUNDER yang awalnya memiliki tipologi yang kurang baik menjadi berubah lebih baik dan menjadi lebih

terarah dalam mengembangkan potensi pariwisata yang ada di daerah sekitarnya.