

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sektor pariwisata di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia tengah mengalami transformasi signifikan seiring seiring dengan evolusi pesat infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, yang mengubah lanskap pariwisata serta menuntut adaptasi serta inovasi dari berbagai pelaku, termasuk desa wisata. Pemahaman mengenai siklus hidup destinasi menjadi penting dalam mengelola perubahan yang berdasarkan penelitian (Sigala, 2022) dalam karyanya *Tourism Social Media: Transformations in Identity, Community and Culture*. Perkembangan ini juga sejalan dengan konstruksi teoritis "*Tourism Area Life Cycle*" (TALC) yang diperkenalkan oleh (BUTLER, 1980) yang menjelaskan tahapan evolusi destinasi wisata dan bagaimana teknologi dapat mempercepat siklus wisatawan merencanakan, memesan, dan mengalami perjalanan. Sehubungan dengan hal tersebut, Desa Wisata Tamansari di Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur, telah bertransformasi menjadi destinasi pariwisata yang mengalami perkembangan pesat, menarik perhatian baik di tingkat nasional maupun internasional. Keberhasilan desa ini tidak hanya didasarkan pada kekayaan alam dan budaya, melainkan juga pada upaya terencana yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat setempat dalam pengelolaan pariwisata. Hal ini sejalan dengan pernyataan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, Sandiaga Salahuddin Uno (2023), dalam artikel berita "Desa

Tamansari Banyuwangi Raih Penghargaan di Ajang ASEAN Tourism Standard 2023", (Prastyo, 2023) yang menyatakan bahwa "Pariwisata tumbuh dari masyarakat dan berkelanjutan." Pernyataan ini menegaskan bahwa proses evolusi dan kemajuan di Desa Tamansari tidak terlepas inisiatif dan andil partisipatif aktif masyarakat, serta adanya visi untuk pengelolaan yang berkelanjutan. Berdasarkan informasi dari (DigitalDesa.id, 2022) dalam artikel yang berjudul "Desa Tamansari Juara 1 Desa Wisata Ini Rahasiannya!" penghargaan-penghargaan tersebut menjadi legitimasi akan potensi besar Desa Wisata Tamansari dalam menarik minat wisatawan dan bersaing di kancah internasional.

Keberhasilan ini terwujud melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat yang mengikutsertakan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) "Ijen Lestari" sebagai pihak pengelola utama. Sebagaimana dianalisis oleh (Wahyudi et al., 2024) dalam studi mereka mengenai "Sinergi BUMDes dan Pokdarwis dalam Pengelolaan Pariwisata Berkelanjutan Berbasis Masyarakat di Desa Wisata Tamansari" yang dipublikasikan dalam Jurnal Ekonomi Pariwisata dan Pembangunan Daerah, sinergi antara BUMDes dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) menjadi kunci terciptanya pengelolaan pariwisata yang inklusif, berkelanjutan, serta memberikan manfaat langsung bagi kesejahteraan para anggota kelompok sadar wisata. Seiring dengan perkembangan pesat sektor pariwisata, Desa Wisata Tamansari terus beradaptasi dengan dinamika kebutuhan pasar wisatawan. Di tengah pertumbuhan sektor pariwisata, tantangan utama yang dihadapi adalah memastikan pengelolaan dan kualitas layanan tetap memenuhi ekspektasi

wisatawan, terutama di era digital. Namun demikian, pesatnya digitalisasi sektor pariwisata memunculkan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan keterampilan pengelola dalam bidang pemasaran digital, pengelolaan *homestay* (akomodasi rumah tinggal yang dikelola oleh masyarakat lokal), dan komunikasi dengan wisatawan mancanegara. Hal ini terlihat dengan adanya peningkatan penggunaan *platform* pemesanan online untuk akomodasi dan aktivitas wisata di Desa Wisata Tamansari, serta peran media sosial dalam promosi pariwisata mengacu pada hal tersebut, pengembangan kapasitas pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan terfokus menjadi krusial.

Lebih lanjut, perkembangan pesat sektor pariwisata global dan domestik memunculkan berbagai isu yang memerlukan perhatian serius, terutama dalam menjaga keberlanjutan pariwisata di era digital. Digitalisasi pariwisata menghadirkan tantangan baru dalam pemasaran dan manajemen SDM yang lebih kompleks, seperti yang diungkapkan dalam laporan (OECD, 2021) berjudul *Tourism in the Digital Age*. Kendati Desa Wisata Tamansari telah menunjukkan kemajuan dengan memanfaatkan unit usaha seperti Pemandian Sendang Seruni dan Kampung Sapi Perah, tantangan utama yang dihadapi adalah mempertahankan kualitas layanan dan meningkatkan keterampilan pengelola. Peningkatan kualitas layanan, yang sangat dipengaruhi oleh keterampilan pengelola dalam pengelolaan *homestay*, pemasaran digital, dan kemampuan berbahasa asing, menjadi isu krusial. Sebagaimana dikemukakan oleh (Putri, 2021) sebagaimana tertuang dalam riset berjudul " Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada Industri

Pariwisata", pelatihan menjadi salah satu solusi untuk mengatasi tantangan tersebut.

Tantangan terbesar adalah memastikan pelatihan yang diberikan efektif dan relevan dengan kebutuhan praktis di lapangan. Pelatihan yang tidak efektif akan menyulitkan POKDARWIS dalam menghadapi dinamika pasar wisatawan. Akibatnya, kekurangan keterampilan dalam pengelolaan pariwisata akan menghambat inovasi serta menyebabkan stagnasi pertumbuhan ekonomi masyarakat setempat, serta berpotensi merusak upaya pelestarian lingkungan dan dimensi kebudayaan yang merupakan magnet utama bagi kunjungan wisatawan ke desa wisata. Sebagaimana diungkapkan melalui (Wijaya, 2019) dalam *Journal of Rural Studies* yang berjudul "Strategi Penguatan Ekonomi Masyarakat Melalui Pengembangan Desa Wisata di Kawasan Pedesaan" pelatihan yang diberikan kepada POKDARWIS mencakup aspek-aspek krusial dalam mendukung pariwisata berkelanjutan, yaitu: pengelolaan *homestay* yang ramah lingkungan dan pemasaran digital guna mengakuisisi pasar wisatawan yang lebih ekstensif melalui metode bertanggung jawab, serta kemampuan berbahasa Inggris untuk berinteraksi dengan wisatawan mancanegara yang berpotensi menjadi pemandu wisata lokal. Pelatihan bagi POKDARWIS menjadi sangat penting untuk meningkatkan kapasitas pengelola pariwisata. (Ramadhani & Susanto, 2020) dalam jurnal berjudul "Efektivitas Pelatihan dan Dampaknya terhadap Kompetensi SDM" mengemukakan bahwa pelatihan terbukti berdampak positif dalam meningkatkan kapasitas SDM di sektor pariwisata.

Oleh karena itu, mengukur dengan komprehensif terhadap evaluasi efektivitas pelatihan yang telah dilaksanakan sangat penting untuk menjaga daya tarik dan keberlanjutan Desa Wisata Tamansari. Hal ini akan memberikan wawasan mengenai sejauh mana pelatihan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan pariwisata dan berkontribusi pada ekonomi lokal, sekaligus memastikan bahwa praktik pariwisata yang diterapkan selaras dengan prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan. Dengan demikian, dampak positif dari pelatihan tidak hanya dirasakan oleh pengelola dan wisatawan, tetapi juga oleh lingkungan alam dan budaya yang menjadi aset berharga Desa Wisata Tamansari. Dampak potensial dari pelatihan yang efektif meliputi peningkatan kualitas layanan dan kepuasan wisatawan, peningkatan daya saing desa wisata di tingkat nasional dan internasional, peningkatan pendapatan masyarakat lokal, dan pengembangan pariwisata yang berkelanjutan. Sebaliknya, pelatihan yang tidak efektif dapat mengakibatkan penurunan kualitas layanan, kehilangan daya saing, dan stagnasi ekonomi. Studi oleh (Harrison & Smith, 2023) dalam artikel mereka yang berjudul "*Modern Approaches to Training Evaluation in the Public Sector*" menyoroti pentingnya pengembangan kapasitas melalui pelatihan dalam memberdayakan sumber daya manusia pada sektor publik seperti sektor pariwisata lokal dan mencapai keberlanjutan di destinasi pariwisata desa. Dengan demikian, pelatihan yang terencana dengan baik menjadi krusial untuk mewujudkan dampak positif yang diharapkan.

Pelatihan yang terencana pada sektor pariwisata merupakan investasi

penting dalam meningkatkan kapasitas SDM agar dapat mengikuti tren dan kebutuhan pasar yang terus berkembang. (Becker, 1993) merujuk pada tulisannya dalam buku yang berjudul *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education* menyatakan bahwa pelatihan yang baik dapat meningkatkan keterampilan dan produktivitas kerja, yang berdampak positif pada pengelolaan pariwisata. Pelatihan dalam pengelolaan homestay, pemasaran digital, dan kemampuan berbahasa asing merupakan investasi yang membantu pengelola menarik lebih banyak wisatawan dan meningkatkan kualitas layanan. Di sisi lain, (Kirkpatrick, 1959) dalam artikelnya "*Techniques for Evaluating Training Programs*" mengusulkan empat tingkat untuk mengukur keberhasilan pelatihan secara komprehensif: Reaksi (*Reaction*) guna mengevaluasi kepuasan peserta, Pembelajaran (*Learning*) guna mengevaluasi pemahaman kognitif dan keterampilan, Perilaku (*Behavior*) guna mengevaluasi perubahan perilaku di lapangan, dan Hasil (*Results*) guna mengevaluasi dampak pelatihan terhadap kinerja organisasi, seperti peningkatan jumlah wisatawan

**Pelatihan-Pelatihan Pokdarwis
Desa Wisata Tamansari 2021-2025**

Jenis Pelatihan	Tahun Pelatihan	Fokus Pelatihan	Tema Pelatihan	Materi Pelatihan
Pelatihan Bahasa Inggris oleh Bakti BCA	2021	Bahasa Inggris Dasar untuk Pariwisata	English for Hospitality	Sapaan, pengenalan diri, layanan tamu dasar
	2022	Pemanduan Wisata	Guided Tour Conversation	Penjelasan objek wisata, sejarah, budaya Tamansari
	2023	Layanan Homestay	English for Homestay Services	Proses check-in/out, aturan rumah, rekomendasi wisata
	2024	Kuliner Pariwisata	English for Culinary Tourism	Penjelasan menu, bahan makanan lokal, interaksi di warung
	2025	Promosi Berkelanjutan	English for Sustainable Tourism Promotion	Narasi ekologis dan budaya lokal dalam promosi digital
Pelatihan Homestay oleh Disbudpar Banyuwangi	2022	Standar Pelayanan Homestay	Penguatan Homestay Berbasis Budaya Lokal	Kebersihan, sanitasi, hospitality lokal, pemasaran digital. Metode: ceramah, studi kasus, simulasi, praktik langsung
	2024	Penguatan Kapasitas Akomodasi	Layanan Akomodasi Wisata	Pelayanan akomodasi yang bersih, nyaman, dan berstandar pariwisata lokal
Pelatihan Pemasaran Digital oleh Dispar Provinsi Jawa Timur	2021	Pengenalan Digital	Dasar Media Sosial & Bisnis Digital	Pembuatan akun media sosial dan bisnis digital
	2022	Konten Visual	Produksi Konten Pariwisata	Foto dan video promosi pariwisata

	2023	Strategi Promosi Digital	Copywriting & Storytelling Visual	Pembuatan katalog digital, Google My Business
	2024	Pengelolaan Platform Digital	Website & Insight Sosial Media	Pengelolaan website desa, analisis insight media sosial
	2025	Inovasi Digital	AI & Kalender Wisata	Integrasi konten promosi dengan kalender wisata dan otomasi desain dengan AI

Pelatihan di sektor pariwisata merupakan investasi krusial dalam meningkatkan kapasitas SDM agar mampu beradaptasi dengan dinamika pasar dan tren global, termasuk integrasi teknologi digital dan peningkatan standar pelayanan. Pengembangan SDM melalui pelatihan yang efektif merupakan kunci dalam mewujudkan pariwisata berkelanjutan yang berdaya saing, mampu memberdayakan masyarakat lokal, dan melestarikan aset alam dan budaya. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul **Efektivitas Pelatihan Kelompok Sadar Wisata di Desa Wisata Tamansari, Kabupaten Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya pengembangan pariwisata berkelanjutan di Kabupaten Banyuwangi yang berfokus pada peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan yang efektif.

B. Fokus Penelitian

(J. W. Creswell, 2014) merujuk pada tulisannya dalam buku yang berjudul *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* mengemukakan dalam proses penelitian, peneliti perlu memilih serta membatasi fokus mereka dengan cermat untuk menghasilkan penelitian

yang bisa dijalankan dengan baik. Dengan menentukan pertanyaan penelitian yang jelas dan memfokuskan ruang lingkupnya, penelitian bisa memberikan kontribusi yang lebih terarah dan relevan.

Maka dari itu fokus penelitian ini adalah mengukur efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kapasitas pengelola pariwisata di Desa Wisata Tamansari, dengan menggunakan model evaluasi pelatihan Kirkpatrick *Four-Level Evaluation* membagi efektivitas pelatihan ke dalam empat tingkat:

1. Reaksi (*Reaction*): Evaluasi kepuasan POKDARWIS terhadap materi, fasilitator, dan metode pelatihan.
2. Pembelajaran (*Learning*): Evaluasi peningkatan pengetahuan, keterampilan, atau sikap POKDARWIS pasca pelatihan.
3. Perilaku (*Behavior*): evaluasi perubahan perilaku kerja POKDARWIS setelah kembali ke lingkungan organisasi.
4. Hasil (*Results*): evaluasi dampak pelatihan terhadap tujuan strategis POKDARWIS pada peningkatan kunjungan wisatawan dan kualitas layanan.

Penelitian ini berfokus mengevaluasi efektivitas pelatihan terhadap peningkatan keterampilan operasional pengelola pariwisata, yang meliputi pelatihan pengelolaan homestay, pelatihan pemasaran digital, serta pelatihan kemampuan berbahasa asing. Selanjutnya, penelitian ini juga berfokus pada pemahaman mengenai efektivitas suatu pelatihan untuk POKDARWIS terhadap kualitas layanan pariwisata, yang berpotensi meningkatkan jumlah wisatawan dan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Seiring dengan itu, penelitian ini akan menggali peran pelatihan dalam mendorong pengelolaan pariwisata

yang lebih inklusif dan berkelanjutan, di mana POKDARWIS memiliki peran aktif dalam meningkatkan kapasitas dan daya saing desa wisata.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan (Rivai, 2010) dalam karyanya yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan”, tujuan penelitian sumber daya manusia (SDM) adalah memperoleh informasi akurat dan relevan mengenai berbagai aspek manajemen SDM. Aspek-aspek tersebut meliputi pengadaan sumber daya manusia, seleksi, pelatihan, pengembangan, kompensasi, dan hubungan industrial, yang kesemuanya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan dengan menggunakan model Kirkpatrick, yang mencakup tingkat kepuasan peserta (*Reaction*), peningkatan pengetahuan dan keterampilan (*Learning*), perubahan perilaku peserta (*Behavior*), serta dampak pelatihan terhadap hasil dan perkembangan pariwisata (*Results*).

D. Manfaat Penelitian

(J. W. Creswell, 2014) merujuk pada tulisanya dalam buku yang berjudul "*Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*" menyebutkan bahwa penelitian yang baik memberikan kontribusi untuk pengetahuan yang ada dengan memperluasnya, mengujinya, atau memvalidasinya. Maka dari itu, Penulis berkeyakinan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan dan manfaat yang komprehensif, baik bagi pengembangan kompetensi penulis secara personal,

peningkatan mutu pengelolaan pariwisata di Desa Wisata Tamansari, maupun bagi pengembangan khazanah keilmuan di kalangan akademisi. Manfaat penelitian ini diuraikan secara rinci sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini memiliki nilai guna dalam memperkuat pemahaman mengenai efektivitas pelatihan, khususnya dalam konteks pariwisata berkelanjutan. Penelitian ini menjadi sarana pengembangan kemampuan penulisan karya ilmiah, serta memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan Proyek Akhir (PA).
2. Bagi Desa Wisata Tamansari, penelitian ini diharapkan penelitian ini dapat menyumbang gagasan dalam peningkatan kualitas program pelatihan Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS). Hasil dari efektivitas pelatihan akan memberikan informasi tentang kekuatan dan kelemahan program yang ada, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang program pelatihan yang lebih relevan, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengelola pariwisata.

Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu Desa Wisata Tamansari dalam mengoptimalkan investasi dalam pelatihan, sehingga meningkatkan daya saing desa wisata dan kesejahteraan masyarakat lokal.

3. Bagi kalangan akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelatihan, khususnya dalam konteks pariwisata. Penelitian ini akan memberikan studi kasus empiris mengenai penerapan model penilaian efektivitas pelatihan.