

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Setelah penulisan paparan data dan temuan penelitian yang dihasilkan oleh peneliti dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka pada bagian ini akan diuraikan mengenai temuan penelitian. Masing-masing penemuan akan dibahas dengan mengacu pada teori dan pendapat para ahli yang sesuai, agar dapat benar-benar menjadikan setiap temuan tersebut layak untuk dibahas. Pembahasan temuan ini mengacu pada tema yang dihasilkan dari rumusan masalah sebagai berikut :

#### **1. Bagaimana upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM) melalui potensi wisata dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Wisata Jati Park “Paguyuban Rimba Mulya”?**

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dalam memfasilitasi pegawai agar memiliki pengetahuan, keahlian, dan/ atau sikap yang dibutuhkan dalam menangani pekerjaan saat ini atau yang akan datang. Aktivitas yang dimaksud, tidak hanya pada aspek pendidikan dan pelatihan saja, akan tetapi menyangkut aspek karier dan pengembangan organisasi. Dengan kata lain, pengembangan sumber daya manusia berkaitan erat dengan upaya meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan/ atau sikap anggota organisasi serta penyediaan jalur karir yang didukung oleh fleksibilitas organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.<sup>1</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa upaya pengembangan kualitas SDM yang dilakukan di Wisata Jati Park “Paguyuban Rimba Mulya” merupakan suatu upaya dalam membentuk suatu keberhasilan dalam berorganisasi. Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berperan

---

<sup>1</sup> Benjamin Bukit, dkk., *Pengembangan Sumber Daya Manusia “Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi”*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2017), hal. 3.

merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan.<sup>2</sup>

Upaya pengembangan SDM di Wisata Jati Park dilaksanakan melalui strategi atau program pengembangan SDM meliputi pelatihan, pembinaan, bimbingan teknik, studi banding wisata, dan sarasehan rembuk wisata. Pelatihan merupakan suatu pendidikan jangka pendek untuk mengajarkan ilmu pengetahuan keahlian dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya, sehingga karyawan memberikan kontribusi terhadap instansi melalui kemampuan ketrampilan yang telah didapatnya diaplikasikan dalam pekerjaannya serta terus-menerus untuk meningkatkan kualitas kerjanya.<sup>3</sup>

Selanjutnya, pembinaan memiliki arti pembaharuan atau usaha, tindakan atau kegiatan yang dilaksanakan secara berdaya guna dan berhasil guna untuk memperoleh hasil yang lebih baik.<sup>4</sup> Strategi atau program selanjutnya yaitu studi banding wisata. Studi banding merupakan sebuah konsep belajar yang dilakukan di lokasi dan lingkungan berbeda yang merupakan kegiatan yang lazim dilakukan untuk maksud peningkatan mutu, perluasan usaha, perbaikan sistem, penentuan kebijakan baru, perbaikan peraturan perundangan, dan lain-lain.<sup>5</sup>

Temuan penelitian yang ditulis oleh peneliti selanjutnya adalah mengenai manfaat dan tujuan dari program pengembangan SDM adalah meningkatkan pelayanan serta meningkatkan perekonomian masyarakat di sekitar Wisata Jati Park. Manfaat dapat dinyatakan sebagai tambahan bagian yang diperoleh atau dirasakan oleh individu atau masyarakat. Manfaat tersebut didapat dari aktivitas pengunjung

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, hal. 1.

<sup>3</sup> Elfrianto, "Manajemen Pelatihan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Lulusan", *Jurnal EduTech*, Vol. 2, No. 2, 2016, hal. 48.

<sup>4</sup> Susi Hendriani dan Soni A. Nulhaqim, "Pengaruh Pelatihan dan Pembinaan dalam Menumbuhkan Jiwa Wirausaha Mitra Binaan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia I Cabang Dumai", *Jurnal Kependudukan Padjadjaran*, Vo. 10, No. 2, 2008, hal. 157.

<sup>5</sup> Pengkuh Ibnu Sudana, "Studi Banding", dalam <https://qmc.binus.ac.id/2014/10/28/pengertian-studi-banding/>, diakses 7 Agustus 2020.

yang membelanjakan uangnya di kawasan wisata. Pengeluaran yang dikeluarkan pengunjung di kawasan wisata akan memberikan dampak positif terhadap masyarakat lokal. Dampak positif tersebut berupa pendapatan yang diterima oleh tenaga kerja maupun pelaku unit usaha dari kegiatan usahanya. Keberhasilan pengembangan pariwisata di suatu daerah dapat terlihat dari besarnya pengaruh uang yang dibelanjakan wisatawan terhadap perekonomian lokal.<sup>6</sup>

Menurut Priyono dan Marnis, ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dengan penyelenggaraan pengembangan SDM yaitu :<sup>7</sup>

1. Meningkatkan produktivitas kerja.
2. Meningkatkan efisiensi.
3. Mengurangi kerusakan.
4. Menghindari (mengurangi) kecelakaan.
5. Meningkatkan pelayanan (konsumen/pengunjung/wisatawan).
6. Memperbaiki dan meningkatkan moral karyawan.
7. Meningkatkan karir.
8. Meningkatkan cara berfikir secara konseptual.
9. Meningkatkan kepemimpinan.
10. Meningkatkan prestasi yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan perekonomian.

Berdasarkan uraian dan hasil analisis data di atas dapat dikatakan bahwa upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM) di Wisata Jati Park “Paguyuban Rimba Mulya” dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan dengan tujuan meningkatkan pelayanan terhadap wisatawan serta melaksanakan perencanaan pembangunan sarana dan prasarana wisata menuju Wisata Jati Park “Paguyuban Rimba Mulya” yang unggul dalam segi teknis maupun non teknis. Upaya pengembangan SDM ini juga dilaksanakan demi terciptanya peningkatan karakter, percaya diri, *skill*, ketrampilan, perekonomian,

---

<sup>6</sup> Kharisma Ramadhan, *Kajian Manfaat Ekonomi dan Kebijakan Pengembangan Wisata Situ Cilodong Kota Depok*, (Institut Pertanian Bogor: Skripsi, 2017), hal. 11-12.

<sup>7</sup> Priyono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2008), hal. 48.

dan motivasi anggota pengurus Wisata Jati Park “Paguyuban Rimba Mulya” dalam mengarungi dunia kepariwisataan.

**2. Bagaimana kendala dan dampak yang ditimbulkan dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) melalui potensi wisata dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Wisata Jati Park “Paguyuban Rimba Mulya”?**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah didapat peneliti, kendala yang ditimbulkan dalam pengembangan SDM di Wisata Jati Park “Paguyuban Rimba Mulya” adalah lahirnya pro dan kontra tentang sesuatu yang baru atau ilmu baru. Pengertian pro adalah sebuah bentuk reaksi yang baik, positif, maupun setuju terhadap segala macam bentuk, sedangkan kontra adalah sebuah bentuk reaksi negatif, melakukan penentangan, maupun tidak akan setuju terhadap sebuah hal. Sebuah pro dan kontra adalah keadaan yang sangat umum terjadi. Dalam hal ini setiap orang memiliki latar belakang yang berbeda-beda, apakah itu pola pikir, pendidikan, hingga sudut pandang yang dimana menjadikan sebuah reaksi maupun pendapatnya terhadap segala macam bentuk hal yang akan berbeda sehingga timbul golongan pro dan golongan kontra yang akan menyeimbangkan hal yang terjadi.<sup>8</sup> Meskipun demikian pro dan kontra adalah hal yang positif dan dapat diambil manfaatnya jika dilakukan dengan benar, karena adanya pro dan kontra memberikan sudut pandang yang lebih luas mengenai suatu hal baru atau ilmu baru.

Kendala lain yaitu kendala yang mendasar mengenai kendornya semangat kerja anggota pengurus Wisata Jati Park “Paguyuban Rimba Mulya”. Seperti yang dijelaskan oleh Andi Tarlis, semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi

---

<sup>8</sup> Danny Rizky, “Pengertian Pro dan Kontra”, dalam <https://brainly.co.id/tugas/51865#:~:text=Pengertian%20pro%20adalah%20sebuah%20bentuk,akan%20setuju%20terhadap%20sebuah%20hal>, diakses 7 Agustus 2020.

kerja yang maksimal. Semangat kerja ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkreaitivitas dalam pekerjaannya.<sup>9</sup>

Selanjutnya mengenai dampak positif yang diperoleh anggota pengurus Wisata Jati Park melalui program pengembangan SDM ini adalah implementasi manajemen organisasi yang baik dari mulai administrasi, cara menyampaikan informasi yang baik dalam organisasi, dan toleransi antara pemuda dan para sesepuh yang melebur menjadi satu dalam proses pembelajaran. Administrasi memiliki mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas. Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis/mencatat, menggandakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan *clerical work*. Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama.<sup>10</sup>

Toleransi sendiri pada umumnya dapat dibagi menjadi toleransi sosial dan toleransi politik. Toleransi sosial mengacu pada “sebuah orientasi umum yang positif terhadap kelompok-kelompok di luar kelompoknya sendiri”, sementara toleransi politik berkaitan dengan kesediaan seseorang untuk menghargai hak-hak politik dan sosial dari kelompok yang tidak ia setujui.<sup>11</sup>

Kemudian dampak negatif yang ditimbulkan dari adanya program pengembangan SDM di Wisata Jati Park adalah terletak pada

---

<sup>9</sup> Andi Tarlis, “Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Semangat Kerja Karyawan pada Bank Mandiri Cabang Langsa”, *IAIN Langsa Journal*, Vol. 2, No. 2, 2017, hal. 10.

<sup>10</sup> Ulbert Silalahi, *Studi tentang Ilmu Administrasi*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2013), hal. 5.

<sup>11</sup> Nathanael G. Sumaktoyo, *Penelitian Empiris Mengenai Toleransi di Indonesia*, (Jakarta: Pusat Studi Agama dan Demokrasi Yayasan Paramadina, 2017), hal. 161.

bertambahnya ilmu yang anggota pengurus Wisata Jati Park terima, maka akan sangat rentan rasa besar kepala akan tumbuh. Yang dimaksud disini adalah apabila seorang individu anggota memperoleh ilmu baru yang membuat bertambahnya wawasan yang justru malah menjadi bumerang tersendiri bagi individu anggota tersebut karena adanya rasa tinggi hati ketika sudah menguasai ilmu baru tersebut. Hal ini tentunya bukanlah suatu hal yang positif bagi kelangsungan sebuah organisasi. Dampak negatif lain yang ditimbulkan ialah terletak pada semangat, misal ada yang satu individu yang semangatnya kendor bisa saja menular pada individu yang lain, padahal program pengembangan SDM ini sangat diperlukan demi terciptanya SDM yang memiliki kualitas.

Yang terakhir mengenai dampak perekonomian yang dirasakan oleh anggota pengurus dan anggota kelompok warung Wisata Jati Park. Dengan adanya Wisata Jati Park ini membuat masyarakat sekitar di Dusun Pagak khususnya para anggota pengurus dan anggota kelompok warung mendapatkan *income* (penghasilan) melalui penjualan tiket masuk wisata, penjualan kuliner nusantara, sewa ATV dan *mini trail*, serta penjualan tiket paket wisata (paket *outbound*, paket berkemah, dan paket sewa tempat untuk *gathering*). Tentu hal ini merupakan dampak positif yang timbul dari hasil program pengembangan SDM yang telah diikuti para anggota pengurus Wisata Jati Park. Namun hal tersebut sedikit mengalami kendala di saat pandemi Covid-19 mulai merambah di Indonesia. Semenjak terdampak pandemi Covid-19, penghasilan warga Dusun Pagak yang diperoleh dari Wisata Jati Park menjadi Rp. 0, karena Wisata Jati Park terpaksa ditutup sementara waktu. Warga pun juga berharap agar pandemi Covid-19 ini segera berlalu dan aktivitas kepariwisataan dapat kembali berjalan normal.

Berdasarkan uraian dan hasil analisis data di atas dapat dikatakan bahwa kendala-kendala dan dampak-dampak yang ditimbulkan dari program pengembangan SDM di Wisata Jati Park

merupakan bagian dari proses pembelajaran para anggota pengurus Wisata Jati Park itu sendiri. Jadi kendala-kendala dan dampak-dampak yang muncul dapat dikatakan merupakan suatu hal yang positif untuk keberlangsungan dan manajemen organisasi di Wisata Jati Park.

**3. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dan dampak yang dihadapi dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia (SDM) melalui potensi wisata dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Wisata Jati Park “Paguyuban Rimba Mulya”?**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah didapat peneliti, solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dan dampak yang ditimbulkan dari program pengembangan SDM di Wisata Jati Park diperlukan pendekatan, memberikan penjelasan, memberikan dorongan motivasi, dan tidak pernah bosan untuk memberikan pendampingan. Motivasi merupakan sesuatu yang ada dalam diri seseorang dan tidak tampak dari luar. Motivasi akan kelihatan atau akan tampak melalui perilaku seseorang yang dapat dilihat atau diamati.<sup>12</sup> Tujuan dari motivasi adalah :<sup>13</sup>

1. Meningkatkan Kepuasan

Respon atau tanggapan yang diberikan para konsumen setelah terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk atau jasa.

2. Mempertahankan Loyalitas

Upaya yang dilakukan konsumen dalam memenuhi apa yang diinginkannya, membuat konsumen mencari berbagai informasi yang relevan. Konsumen juga dapat terlibat dengan produk atau merk. Mereka akan melihat perbedaan dalam sifat yang ditawarkan oleh berbagai produk dan hasilnya adalah kesetiaan atau loyalitas yang besar.

3. Efisiensi

---

<sup>12</sup> Atina Rahmi Arba'ati, *Pengaruh Religiusitas, Motivasi, dan Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Produk Syariah*, (IAIN Salatiga: Skripsi, 2016), hal. 23.

<sup>13</sup> *Ibid.*, hal. 24-25.

Penggunaan sumber daya secara optimum guna mencapai hasil yang optimum. Efisiensi mengangap bahwa tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari apa yang terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.

4. Efektivitas

Adanya pencapaian tujuan secara tepat. Konsumen dihadapkan dengan serangkaian alternatif yang bisa ditempuh dalam upaya pemenuhan kebutuhannya. Dalam hal ini konsumen menentukan pilihan yang dianggap paling tepat dari pilihan lainnya.

5. Menciptakan suatu hubungan yang harmonis antara produsen atau penjual dengan pembeli/konsumen.

Selanjutnya berdasarkan temuan penelitian yang ditulis oleh peneliti menyebutkan bahwa anggota pengurus yang telah mengikuti program pengembangan SDM membagikan atau *sharing* ilmu kepada anggota pengurus yang belum pernah mengikuti program pengembangan SDM. Hal ini merupakan suatu hal positif yang dapat dikatakan pula sebagai solusi terhadap kendala dan dampak yang timbul dengan sendirinya dari hasil program pengembangan SDM. Selain itu setelah mengikuti program pengembangan SDM, anggota pengurus Wisata Jati Park kini mampu mengimplementasikan ilmu yang diperoleh kepada pengunjung di Wisata Jati Park, antara lain mengenai pemberian pelayanan yang terbaik, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, pemberian edukasi kepada pengunjung, serta memberikan ruang kepada pengunjung agar merasakan kenyamanan ketika berwisata di Wisata Jati Park. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Shelly P. Massie, dkk, bahwa bukti fisik dari penyedia jasa (wisata) yang ditunjukkan dengan fasilitas, *interior*, dan sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan akan menentukan kepuasan pengunjung/wisatawan, karena suatu bentuk jasa tidak bisa

dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan.<sup>14</sup>

Selain bertujuan meningkatkan pelayan terhadap pengunjung, evaluasi yang timbul bertujuan untuk melakukan perencanaan pembangunan sarana dan prasarana wisata. Sarana wisata adalah kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisatanya.<sup>15</sup> Sarana wisata sendiri terdiri dari 3 (tiga) jenis, antara lain :<sup>16</sup>

- a) Sarana pokok pariwisata (*Main Tourism Superstructures*), adalah perusahaan yang hidup dan kehidupannya tergantung pada arus kedatangan orang, meliputi : *travel agent* dan *tour operator*, perusahaan-perusahaan angkutan wisata, hotel dan jenis akomodasi lainnya, rumah makan, objek wisata, dan atraksi wisata.
- b) Sarana pelengkap kepariwisataan, meliputi : sarana olahraga dan sarana ketangkasan.
- c) Sarana penunjang kepariwisataan, meliputi : *night club*, *steam baths*, dan *casinos*.

Sedangkan prasarana (*infrastructures*) adalah semua fasilitas yang memungkinkan proses perekonomian berjalan dengan lancar sehingga memudahkan manusia untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Adapun prasarana tersebut meliputi :<sup>17</sup>

- a) Prasarana umum, meliputi : sistem penyediaan air bersih, kelistrikan, jalur lalu lintas, sistem pembuangan limbah, sistem telekomunikasi.
- b) Kebutuhan pokok pola hidup modern, meliputi : rumah sakit, apotek, bank, pusat-pusat perbelanjaan, salon, kantor-kantor pemerintahan, dan SPBU.

---

<sup>14</sup> Shelly P. Massie, dkk., "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Objek Wisata Sumaru Endo Remboken", *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16, No. 1, 2016, hal. 94.

<sup>15</sup> Gamal Suwanto, *Dasar-Dasar Pariwisata*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hal. 22.

<sup>16</sup> *Ibid.*, hal. 76-77.

<sup>17</sup> *Ibid.*, hal. 75.

- c) Prasarana wisata, meliputi : tempat penginapan wisatawan, tempat informasi dan promosi, tempat-tempat rekreasi dan olahraga, dan sarana transportasi penunjang.

Evaluasi dan harapan lain muncul dari anggota kelompok warung Wisata Jati Park tentang adanya investor yang mau menanamkan modalnya di Wisata Jati Park. Pengertian investasi menurut Amalia Nuril Hidayati adalah suatu kegiatan menempatkan dana pada satu atau lebih dari satu aset selama periode tertentu dengan harapan dapat memperoleh penghasilan dan/atau peningkatan nilai investasi di masa mendatang, dengan demikian konsep daripada investasi adalah : a) Menempatkan dana pada masa sekarang, b) Jangka waktu tertentu, dan c) Guna mendapatkan manfaat (balas jasa atau keuntungan) dikemudian hari.<sup>18</sup> Maka dari itu Wisata Jati Park sangat memerlukan kehadiran investor yang mau menginvestasikan dana/aset yang dimilikinya untuk dijadikan modal berharga bagi keberlangsungan Wisata Jati Park terutama untuk perencanaan pembangunan kedepannya.

Berdasarkan uraian dan hasil analisis data di atas dapat dikatakan bahwa solusi terhadap kendala dan dampak yang timbul dari program pengembangan SDM meliputi solusi langsung dan solusi tidak langsung. Solusi langsungnya adalah diperlukan pendekatan, memberikan penjelasan, memberikan dorongan motivasi, dan tidak pernah bosan untuk memberikan pendampingan. Sedangkan solusi tidak langsungnya merupakan solusi yang timbul dengan sendirinya tanpa adanya tindakan atau himbauan dari pengurus inti Wisata Jati Park, misalnya anggota pengurus yang telah mengikuti program pengembangan SDM membagikan atau *sharing* ilmu kepada anggota pengurus yang belum pernah mengikuti program pengembangan SDM dan anggota pengurus Wisata Jati Park kini mampu mengimplementasikan ilmu tentang pelayanan yang diperoleh melalui program pengembangan SDM kepada pengunjung.

---

<sup>18</sup> Amalia Nuril Hidayati, "Investasi: Analisis dan Relevansinya dengan Ekonomi Islam", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 8, No. 2, 2017, hal. 228-229.