

***Business Process Engineering* bagi Pengembangan Desa Wisata Berkelanjutan pada obyek wisata Pulo Sigeni, Padukuhan Kisik, Desa Sendangagung, Kabupaten Sleman**

¹Ilsa Haruti Suryandari, ²Rubiyatno, ³F.A. Joko Siswanto, ⁴Gisilowati Dian Purnamasari, ⁵Klemensia Erna Christina Sinaga

¹²³⁴⁵Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma

e-mail : ilsa.haruti@usd.ac.id, rubi@usd.ac.id, jokosiswanto59@yahoo.com

e-mail : gisil.bw@gmail.com, klemensia_sinaga@yahoo.co.id

ABSTRACT

The community service program aims to assist Pulo Sigeni tourism site to have structured management. Further, it will create accountable dan transparent governance to achieve sustainable tourism destination. Methods used in this program were field observation, training, simulation, and focus group discussion. Constructed and documented recommendation of business process is the result of this project. Hence, this recommendation is expected to be a guidance for tourism operator to operate business activities in this location which give benefit in community empowerment as well as establish environmentally friendly tourism destination.

Keywords— *Business Process Engineering*, tourism destination, sustainable

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk membantu obyek wisata Pulo Sigeni dalam pengelolaan obyek wisata yang lebih terstruktur. Hal ini dilakukan agar tercipta tata kelola yang akuntabel dan transparan serta mewujudkan obyek wisata yang berkelanjutan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah observasi lapangan, pelatihan, simulasi, dan diskusi kelompok terarah. Hasil yang dicapai dalam kegiatan ini adalah penyusunan dan pendokumentasian rekomendasi proses bisnis bagi pengelolaan obyek wisata Pulo Sigeni. Rekomendasi proses bisnis ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pengelola obyek wisata Pulo Sigeni untuk menjalankan aktivitas bisnis yang bermanfaat dalam pemberdayaan masyarakat sekitar sekaligus menciptakan obyek wisata yang ramah lingkungan.

Kata Kunci— *Business Process Engineering*, obyek wisata, berkelanjutan

1. PENDAHULUAN

Kebijakan pemerintah dengan memberikan alokasi dana desa menjadi tonggak bagi perkembangan desa-desa di Indonesia. Saat ini diperkirakan terdapat sekitar 1.734 Desa Wisata di Indonesia. Pengembangan Desa Wisata akan memberikan perubahan bagi warga masyarakat sekitar baik dari segi kesejahteraan maupun budaya masyarakat. Selain itu, keberadaan desa wisata diharapkan mampu menonjolkan kearifan lokal yang berkontribusi terhadap pendidikan generasi muda. Pengembangan desa wisata hendaknya diperlakukan sebagaimana bisnis yang professional dengan mengedepankan pengelolaan yang bertanggung jawab sehingga mampu menjadi desa wisata yang berkelanjutan. Oleh sebab itu, pengelola desa wisata perlu berpijak pada konsep 3P (people, planet, profit). Desa

wisata harus mampu meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan warga masyarakat tanpa kemudian melupakan tanggung jawab terhadap lingkungan. Seperti halnya obyek wisata lain, sampah menjadi salah satu potensi ancaman terbesar bagi desa wisata. Sehingga diperlukan perencanaan strategis untuk pengelolaan sampah tersebut.

Business Process Engineering merupakan salah satu strategi manajemen bisnis yang berfokus pada perancangan alur kerja dan proses bisnis untuk mencapai tujuan organisasi. Selama ini strategi ini lebih banyak digunakan oleh perusahaan. Dengan manajemen proses bisnis sejak awal desa wisata diharapkan dapat memiliki peta jalur pengembangan sehingga mampu bertahan dalam cepatnya perubahan tren yang juga berdampak pada industri wisata. Dengan demikian, desa wisata mampu menjadi destinasi unggulan di Indonesia.

Perkembangan teknologi yang meningkat pesat mengakibatkan terjadinya banyak perubahan. Salah satu perubahan bagi wisata adalah bergesernya paradigma wisata tradisional menjadi smart tourism destination (Jovicic, 2017) di mana setiap obyek wisata memiliki keunikan yang selalu berkembang sebagai sebuah keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif suatu organisasi dapat dihasilkan dari model bisnis (Surya & Anggara, 2016). Wisata alam tentunya sangat bergantung pada kondisi lingkungan. Oleh sebab itu, konsep keberlanjutan menjadi bagian yang penting dalam keunggulan kompetitif bisnis wisata tersebut (Sahebalzamani, 2018). Elemen-elemen model bisnis yang dapat diidentifikasi dari desa wisata adalah customer segment, value propositions, channels, key resources, key activities, key partnerships, cost structure, dan revenue streams (Surya & Anggara, 2016). Dengan demikian elemen-elemen tersebut dapat dikembangkan sebagai kerangka untuk pemetaan dan evaluasi biaya proses bisnis melalui rantai nilai (Alford, n.d.) yang akan membantu desa wisata bersaing dalam menarik perhatian wisatawan.

Desa Sendangagung merupakan salah satu desa di Kabupaten Sleman yang sedang berupaya untuk mengembangkan diri sebagai desa wisata berbasis budaya. Desa ini mulai merintis menjadi desa budaya sejak tahun 2016. Walaupun demikian, desa dengan 15 padukuhan ini juga memiliki potensi wisata alam yang menjanjikan. Salah satu padukuhan di Sendangagung adalah padukuhan Kisik yang sedang mencoba memperkenalkan obyek wisata Pulo Sigeni.

Obyek wisata Pulo Sigeni terletak di pinggir sungai Progo dan merupakan perbatasan antara kabupaten Sleman dan kabupaten Kulon Progo. Obyek wisata ini menawarkan suasana alam di pinggir sungai Progo dengan keanekaragaman hayati yang dipadu dengan kearifan lokal. Obyek wisata ini berawal dari kepedulian dukuh Kisik bersama beberapa penduduk sekitar untuk melestarikan kawasan di pinggir sungai. Hal ini berlawanan dengan situasi di daerah pinggir sungai yang terletak di kawasan Kulon Progo yang dimanfaatkan sebagai tambang pasir.

Beberapa kegiatan sudah dilakukan untuk mendukung pengembangan obyek wisata Pulo Sigeni baik secara swadaya masyarakat maupun bekerja sama dengan lembaga-lembaga di luar padukuhan Kisik. Kegiatan yang sudah dilakukan antar lain adalah penataan lokasi dan akses masuk serta penghijauan dengan penanaman bibit sirsak. Selain itu, obyek wisata Pulo Sigeni sudah memanfaatkan media social untuk promosi melalui akun Instagram @wpskuy. Adapun dana yang digunakan untuk kegiatan bersumber dari dana sukarela masyarakat maupun sumbangan dari pihak lain. Adapun kontribusi dari pengunjung saat ini masih terbatas pada disediakannya kotak untuk sumbangan sukarela.

Keterbatasan sumber daya dalam pengelolaan obyek wisata ini mengakibatkan perkembangan yang dilakukan sangat lambat. Pengelolaan juga belum dilakukan secara terstruktur dan terdokumentasi sehingga masih sangat tergantung pada keaktifan tokoh-

tokoh tertentu. Pengelolaan yang belum terstruktur mengakibatkan obyek wisata Pulo Sigeni tidak dapat melakukan evaluasi untuk menyusun perencanaan pengembangan. Kelemahan dalam pengelolaan ini juga berpotensi menimbulkan konflik di masa depan khususnya dengan warga masyarakat sekitar. Terlebih lagi, obyek wisata Pulo Sigeni sangat bergantung pada kondisi alam sehingga sangat diperlukan perencanaan agar menjadi sebuah obyek wisata yang berkelanjutan. Oleh sebab itu, akan lebih baik apabila sejak awal ketika belum banyak pengunjung yang datang, obyek wisata Pulo Sigeni sudah merancang proses bisnis yang sesuai dengan tujuan pengelola untuk kepentingan warga masyarakat sekitar khususnya penduduk padukuhan Kisik.

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk menawarkan solusi melalui rangkaian kegiatan *Business Process Engineering*. Pada tahap ini, solusi yang ditawarkan adalah memberikan rekomendasi perancangan proses bisnis bagi pengelolaan obyek wisata Pulo Sigeni.

2. MASALAH

Berdasarkan pada observasi awal dalam kegiatan pengabdian ini, ditemukan beberapa persoalan yang dihadapi oleh pengelola obyek wisata Pulo Sigeni.

1. Pengelola obyek wisata Pulo Sigeni belum memahami pentingnya perancangan proses bisnis dalam pengelolaan obyek wisata.
2. Belum ada pengelolaan yang terstruktur, transparan dan akuntabel.
3. Tidak ada dokumentasi dan pedoman dalam pengelolaan obyek wisata.

3. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan dengan beberapa cara baik tatap muka langsung maupun diskusi melalui bantuan teknologi seperti telepon dan media sosial. Kegiatan tatap muka dilakukan di obyek wisata Pulo Sigeni. Adapun masing-masing metode yang dilakukan dijabarkan sebagai berikut:

1. Observasi lapangan

Sebelum memulai observasi lapangan, tim pengabdian melakukan komunikasi melalui telepon dan media sosial dengan tokoh-tokoh penggiat wisata Pulo Sigeni. Diskusi ini digunakan untuk melakukan pengumpulan informasi awal tentang ketersediaan waktu dan situasi terkini dari obyek wisata Pulo Sigeni. Setelah dicapai kesepakatan, tim membuat perencanaan dan penjadwalan kegiatan. Tim pengabdian melakukan beberapa kali observasi lapangan untuk memahami kondisi obyek wisata Pulo Sigeni serta kapabilitas pengelola obyek wisata.



2. Pelatihan

Berdasarkan hasil pengumpulan informasi awal, maka tim mulai menyusun materi pelatihan yang mencakup pengenalan *business process engineering*, identifikasi kebutuhan sumber daya manusia, pertimbangan anggaran, dan dokumentasi proses bisnis.



Diskusi Setelah Pelatihan

3. Simulasi

Selain pelatihan, tim juga melakukan simulasi kegiatan obyek wisata ketika dibuka untuk pengunjung. Tim bermain peran sebagai pengunjung dengan berbagai kondisi dan mencoba berbagai macam fasilitas pada obyek wisata Pulo Sigeni. Kegiatan simulasi ini memberikan gambaran kemungkinan alur pengunjung dan aktivitas yang dapat dilakukan oleh pengunjung tempat wisata.



Simulasi

4. Diskusi kelompok terarah (*Focus Group Discussion*)

Setelah pengelola mendapatkan materi pelatihan dan simulasi, dilanjutkan dengan diskusi kelompok terarah. Tim bersama dengan pengelola melakukan identifikasi proses bisnis yang akan dilaksanakan di obyek wisata Pulo Sigeni. Selanjutnya tim membantu pengelola mendokumentasikan rekomendasi proses bisnis yang akan dilaksanakan di obyek wisata Pulo Sigeni.



Focus Group Discusion

Kegiatan pengabdian pada tahap ini terbatas sampai pada pemberian rekomendasi. Implementasi rekomendasi akan dilaksanakan pada tahap selanjutnya setelah pengelola

melengkapi beberapa persyaratan yang belum terpenuhi di antaranya adalah kesiapan sumber daya manusia.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian dimulai sejak bulan Maret hingga bulan Juli 2019. Pada tahap pertama kegiatan, tim melakukan kegiatan observasi sebanyak 4 kali. Pada observasi pertama, obyek wisata Pulo Sigeni masih belum tertata. Tim bersama pengelola melakukan *brainstorming* untuk memahami visi dan misi dari pengelola wisata Pulo Sigeni. Pada observasi-observasi berikutnya tim melakukan pengamatan kemajuan pengembangan obyek wisata Pulo Sigeni. Pada observasi selanjutnya, obyek wisata Pulo Sigeni sudah mulai dikunjungi oleh wisatawan lokal dari daerah sekitar. Pada tahap observasi yang terakhir, obyek wisata Pulo Sigeni sudah mulai tertata dengan baik. Tim melakukan pengamatan pada setiap fasilitas obyek wisata yang sudah tersedia.

Pelatihan dilakukan selama 1 hari dengan peserta pengelola obyek wisata, tokoh masyarakat, dan perangkat desa setempat (Kepala Dukuh). Materi yang diberikan dalam pelatihan ini antara lain adalah pengenalan *business process engineering*, identifikasi kebutuhan sumber daya manusia, pertimbangan anggaran, dan dokumentasi proses bisnis.

Tim juga melakukan simulasi sederhana alur pengunjung obyek wisata Pulo Sigeni beserta alternatif-alternatif kegiatan yang dapat dilakukan oleh pengunjung. Diskusi bersama pengelola juga dilakukan untuk selanjutnya digunakan tim dalam melakukan pemetaan beberapa skenario kegiatan dan kejadian juga dilakukan untuk menentukan prioritas materi pelatihan bagi pengelola obyek wisata.

Hasil dari simulasi dan pelatihan digunakan sebagai materi diskusi bersama antara tim dengan pengelola obyek wisata, tokoh masyarakat, dan kepala dukuh Kisik. Adapun diskusi terarah tersebut menghasilkan beberapa hal berikut ini:

1. Identifikasi kebutuhan sumber daya manusia

Berdasarkan hasil diskusi, diperoleh beberapa informasi terkait dengan kebutuhan sumber daya manusia di obyek wisata Pulo Sigeni. Adapun struktur pengelola di Pulo Sigeni akan terdiri dari Ketua, Sekretaris, Bendahara dan petugas operasional. Petugas operasional terdiri dari petugas loket pembelian tiket, petugas pintu masuk, petugas kebersihan, dan petugas keamanan. Perangkat desa dalam hal ini Kepala Pedukuhan Kisik akan bertindak sebagai penasehat. Sumber daya manusia seluruhnya akan diambil dari penduduk padukuhan Kisik. Kesederhanaan struktur disebabkan masih terbatasnya sumber daya manusia dalam pengelolaan obyek wisata Pulo Sigeni. Selain itu, obyek wisata ini belum banyak dikunjungi oleh wisatawan. Struktur pengelola ini akan dapat dikembangkan seiring dengan perkembangan obyek wisata Pulo Sigeni dan pertumbuhan jumlah pengunjung.

2. Rancangan anggaran operasional

Diskusi terkait anggaran masih terbatas pada identifikasi biaya operasional yang harus dikeluarkan oleh pengelola. Pada tahap ini pengelola obyek wisata Pulo Sigeni mencoba mengidentifikasi biaya tetap dan biaya variabel dalam pengelolaan obyek wisata. Pada diskusi ini juga memperhitungkan sumber pendanaan untuk pemeliharaan obyek wisata Pulo Sigeni sebelum memperoleh pendapatan yang memadai dari pengunjung. Pengelola mempertimbangkan untuk membuka peluang kerjasama dengan berbagai pihak untuk penyelenggaraan kegiatan.

3. Identifikasi prioritas proses bisnis

Hasil diskusi selanjutnya adalah identifikasi proses bisnis. Tim mendampingi pengelola untuk mengidentifikasi proses bisnis utama yang akan dijalankan di obyek wisata Pulo Sigeni. Berdasarkan hasil diskusi, terdapat 5 aktivitas yang saat ini perlu menjadi prioritas perhatian obyek wisata Pulo Sigeni, antara lain:

a. Pencatatan pendapatan

Pendapatan dari tiket menjadi kegiatan utama yang perlu mendapat perhatian. Selama ini kontribusi pengunjung di obyek wisata Pulo Sigeni masih dalam wujud sumbangan sukarela. Pengelola menyediakan kotak yang dapat diisi oleh pengunjung. Pada saat loket sudah siap, maka kontribusi pengunjung akan ditentukan melalui harga tiket. Prosedur pencatatan pendapatan diperlukan untuk pengelolaan yang akuntabel dan transparan.

b. Kerjasama penyelenggaraan event

Penyelenggaraan *event* merupakan aktivitas yang memerlukan kerjasama dengan pihak-pihak di luar pengelola dan bahkan padukuhan Kisik. Aktivitas ini bertujuan sebagai sumber pendanaan bagi pemeliharaan obyek wisata serta sebagai sarana promosi untuk meningkatkan jumlah pengunjung. Aktivitas ini harus diatur dengan seksama agar tidak menjadi kontra produktif dan merusak lingkungan obyek wisata. Selain itu, pengaturan aktivitas ini juga untuk mengantisipasi konflik dengan masyarakat sekitar.

c. Pengelolaan sampah

Obyek wisata Pulo Sigeni yang berbasis alam sangat rentan oleh kerusakan yang disebabkan oleh sampah. Pengunjung yang datang maupun kegiatan operasional obyek wisata akan menghasilkan sampah yang apabila tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan permasalahan baru. Aktivitas pengelolaan sampah ini perlu dilakukan khususnya ketika terjadi peningkatan jumlah pengunjung. Selain itu dengan pengelolaan sampah yang baik dapat menjaga kelestarian lingkungan yang menjadi daya tarik obyek wisata Pulo Sigeni.

d. Kerjasama perdagangan

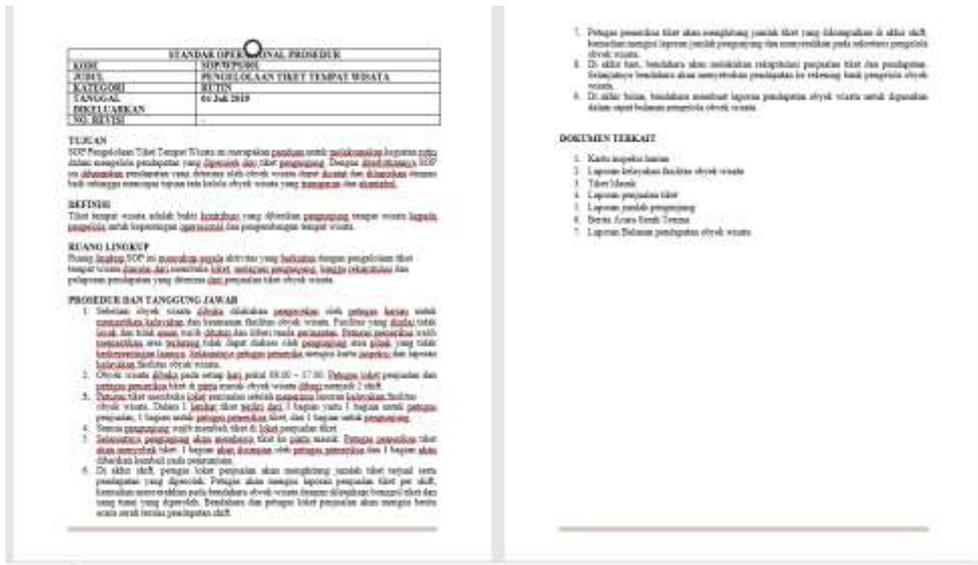
Perangkat desa di Padukuhan Kisik berharap bahwa keberadaan obyek wisata Pulo Sigeni mampu menjadi sarana dalam pemberdayaan masyarakat di sekitar obyek wisata tersebut. Hal tersebut juga bertujuan untuk mencegah kecemburuan sosial dalam masyarakat. Walaupun demikian, pemberdayaan masyarakat dapat berakibat buruk manakala prinsip masyarakat yang berpartisipasi tidak sejalan dengan visi dan misi dari pengelola obyek wisata. Oleh sebab itu perlu dibuat aturan bagi warga masyarakat yang ingin berpartisipasi dengan melakukan usaha perdagangan di dalam kawasan obyek wisata Pulo Sigeni.

e. Penanganan insiden

Insiden merupakan hal yang diharapkan tidak pernah muncul dalam berbagai kegiatan, namun lokasi obyek wisata Pulo Sigeni yang berada di pinggir sungai Progo dan berbatasan langsung dengan area tambang pasir memiliki risiko bencana dan kecelakaan. Oleh sebab itu diperlukan suatu pedoman dalam penanganan insiden baik berupa kecelakaan individu maupun insiden yang diakibatkan oleh bencana alam. Pedoman penanganan insiden ini perlu melibatkan beberapa pihak di luar pengelola obyek wisata di antaranya adalah SAR dan Kepolisian.

4. Dokumentasi proses bisnis

Tahapan selanjutnya dari diskusi adalah pendampingan dari tim untuk membuat dokumentasi proses bisnis menjadi Standar Operasional Prosedur (SOP). Keterbatasan waktu dalam diskusi mengakibatkan hanya ada 3 SOP yang dapat diselesaikan yaitu SOP Pencatatan Pendapatan, SOP Kerjasama Penyelenggaraan Event, dan SOP Pengelolaan Sampah.



daerah Sleman menjadi peluang bagi obyek wisata Pulo Sigeni untuk berkembang lebih baik. Selain itu, belum semua obyek wisata alam di Sleman sudah menjadi obyek wisata yang berkelanjutan.

5. KESIMPULAN dan SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang sudah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa struktur organisasi pengelola obyek wisata disusun dengan sederhana. Selain itu, sumber daya manusia diperoleh dari warga masyarakat sekitar. Hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa pengelola sudah mampu mengidentifikasi biaya tetap dan variabel dalam pengelolaan obyek wisata serta menyusun anggaran sederhana. Pengelola obyek wisata juga mengidentifikasi 5 proses bisnis yang menjadi prioritas utama untuk dikembangkan terlebih dahulu yaitu pencatatan pendapatan, kerjasama penyelenggaraan event, kerjasama perdagangan, dan penanganan insiden. Dari 5 proses bisnis tersebut berhasil dibuat 3 Standar Operasional Prosedur.

Kegiatan pengabdian ini memiliki keterbatasan pada kesesuaian jadwal tim pengabdian dan pengelola obyek wisata. Hal ini mengakibatkan jadwal pelatihan dan diskusi menjadi dipadatkan. Walaupun demikian penggunaan teknologi mampu membantu dalam mengatasi keterbatasan tersebut. Bagi pengabdian selanjutnya diharapkan menambah SOP yang belum dibuat serta melengkapinya dengan flowchart atau diagram proses bisnis. Selain itu perlu dilakukan pendampingan dalam mengimplementasikan SOP yang sudah dibuat. Selanjutnya evaluasi perlu dilakukan untuk mengembangkan proses bisnis yang sudah ada.

Kegiatan Pengabdian ini tidak akan berjalan lancar tanpa dukungan dari berbagai pihak. Berkaitan dengan hal itu, maka terima kasih disampaikan kepada Pengelola Obyek Wisata Pulo Sigeni, Perangkat Desa Sendangagung dan Dusun Kisik atas keterbukaannya untuk menerima masukan, kesediaan untuk belajar bersama dan menjalankan program ini secara sungguh sungguh, serta Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Sanata Dharma yang memberi kesempatan dan menyetujui pengabdian ini untuk didanai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Jovicic, D. Z. (2017). Current Issues in Tourism From the traditional understanding of tourism destination to the smart tourism destination, *3500*.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1313203>
- [2] Surya, F., & Anggara, A. (2016). Analisis Sembilan Komponen Model Bisnis Ekowisata Internasional di Desa Gubugklakah, *2*(1), 69–93.
- [3] Sahebalzamani, S. (2018). Business Models and Sustainability in Nature Tourism : A Systematic Review of the Literature, 1–15. <https://doi.org/10.3390/su10093226>
- [4] Alford, P. (n.d.). A Framework for Mapping and Evaluating Business Process Costs in the Tourism Industry Supply Chain.