

## Peningkatan Kualitas Usaha BUMDes Pujon Kidul dalam Mengembangkan Desa Wisata Tangguh di Masa Pandemi

*Business Quality Improvement in the Village's Business of Pujon Kidul to Become Tough Tourism Village in Pandemic Era*

Luqman Dzul Hilmi<sup>1\*</sup>

Vina Salviana Darvina  
Soedarwo<sup>2</sup>

Sri Hartiningsih<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Department of Management,  
Universitas Muhammadiyah Malang,  
Malang, East Java, Indonesia

<sup>2</sup>Department of Sociology, Universitas  
Muhammadiyah Malang, Malang,  
East Java, Indonesia

<sup>3</sup>Department of English Language  
Education, Universitas  
Muhammadiyah Malang, Malang,  
East Java, Indonesia

email: [ldh@umm.ac.id](mailto:ldh@umm.ac.id)

### Kata Kunci

Desa wisata tangguh  
Kualitas pelayanan  
Manajemen keuangan online  
Standarisasi fasilitas

### Keywords:

Tough tourist village  
Service quality  
Online financial management  
Facility standardization

Received: January 2021

Accepted: July 2021

Published: August 2021

### Abstrak

Upaya peningkatan Pemerintah Daerah Pujon Kidul terhadap BUMDes Desa Wisata Pujon Kidul pada unit usahanya di masa pandemi ini dengan menerapkan standar protokol kesehatan dan penggunaan teknologi internet. Standar protokol ini diterapkan di unit pelayanan wisatawan melalui pembinaan SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Guna mendukung kualitas tersebut, relevansi standar fasilitas layanan wisata diperlukan agar mampu menarik wisatawan yang menginginkan keamanan dan keselamatan. Kedua hal itu berpengaruh pada aktifitas laporan keuangan BUMDes Desa Wisata. Sehingga prosedurnya turut dievaluasi dengan cara yang lebih efektif dan sistematis. Karena itu, terdapat urgensi terhadap bagaimana Pemerintah Desa mampu menjalankan unit-unit usaha Desa Wisata di situasi ini berdasarkan standar protokol kesehatan yang dibangun. Tujuan program pengabdian ini membantu BUMDes Desa Wisata Pujon Kidul pada para karyawannya yang berasal dari warga sekitar dalam kegiatan peningkatan kualitas serta kesesuaian layanan, fasilitas layanan yang memadai, dan aktifitas laporan keuangan berbasis internet. Tujuan lain adalah mendukung Rencana Strategis atas kebijakan Pemerintah tentang pembentukan Desa Tangguh di masa pandemi, serta Desa Wisata Pujon Kidul menjadi percontohan bagi desa lainnya. Program pengabdian ini menggunakan metode pendampingan dan pembinaan terhadap mitra desa Pujon Kidul yang partisipatif serta bermodel *Bottom-Up* (Keadaan permasalahan lapangan-Keputusan penanganan). Dengan demikian, manfaat pendampingan melalui penerapan teknologi untuk manajemen keuangan berbasis internet, pembuatan Buku Pedoman Layanan Desa Wisata Tangguh Pujon Kidul, serta standarisasi fasilitas, dan layanan Desa Wisata.

### Abstract

The Pujon Kidul Regency Government seeks to improve the Tourism Village Business in business units in the pandemic era by implementing health protocol standards and internet technology. The protocols are applied to tourist service units by coaching human resources in improving the service quality. The standard of tourist service facilities was adjusted to support the quality and attract tourists who want security and safety. Both of these matters directly affect the financial reporting activities. So, the procedure is also evaluated to be effective and systematic. There is urgency on how the Village Government can run Village Tourism business units to build the standard health protocols. The program aims to help the Village's Business of Pujon Kidul Tourism Village towards the employees from local citizens in the quality and suitability of services, good facilities, and internet-based financial reporting. Another goal is to support the Strategic Plan for Government policies regarding the formation of Tough Village in the pandemic and become the pilot for other villages. This program uses mentoring and coaching the village partners, which is participatory and has a Bottom-Up model (condition of the partners-decisions problem solving). The final benefit of mentoring is applying technology for internet-based financial management, creating the guidebook for Tough Tourism Village Services in Pujon Kidul, and standardization of facilities and services for the Tourism Village.



## PENDAHULUAN

Malang menjadi salah satu wilayah favorit kunjungan bagi siapapun untuk berwisata. Selain wisata wahana buatan, juga terdapat banyak wisata alam yang tersedia (Sukmaratri, 2018). Salah satunya adalah wisata alam yang terletak di desa Pujon Kidul atau dikenal dengan Kafe Sawah Desa Wisata Pujon Kidul. Tempat rekreasi wisata ini dimiliki oleh pemerintahan desa dan dibawah pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Pujon Kidul pada Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) yang mulai berjalan sejak tahun 2013.

Tanggal 13 Mei 2017, desa Pujon Kidul mendapat penganugerahan di tingkat Nasional dari Kemendes PDTT RI (Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dalam otonomi desa mandiri, dan Transmigrasi Republik Indonesia) sebagai Desa Wisata Agro Terbaik dalam pengelolaan desa. Setelah itu pada bulan September pada tahun yang sama Kementerian Pariwisata juga memberi gelar yaitu Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) Mandiri kepada Pokdarwis Capung Alas desa Pujon Kidul. Dua penghargaan ini telah melambungkan desa wisata Pujon Kidul menjadi lebih dikenal di kancah nusantara dalam penerapan konsep *One Village One Product*.

Memanfaatkan sumber daya yang dimiliki desa, yaitu sektor pertanian dan peternakan, serta berkolaborasi dengan potensi alam yang melimpah menjadi proposisi nilai lebih bagi destinasi wisata ini. Pengembangan lokasi wisata agar indah dengan tetap mempertahankan ciri khas suasana alam pedesaan disertai kearifan lokal adalah salah satu cara yang terus dilakukan oleh para warga desanya (Pambudi *et al.*, 2018). Terdapat pembagian sembilan unit kerja untuk mendukung pengembangan wisata dan membentuk desa yang mandiri.

Karyawan yang bekerja lebih dari 200 orang dan berasal dari warga desa sendiri. Mulai dari pemuda-pemudi

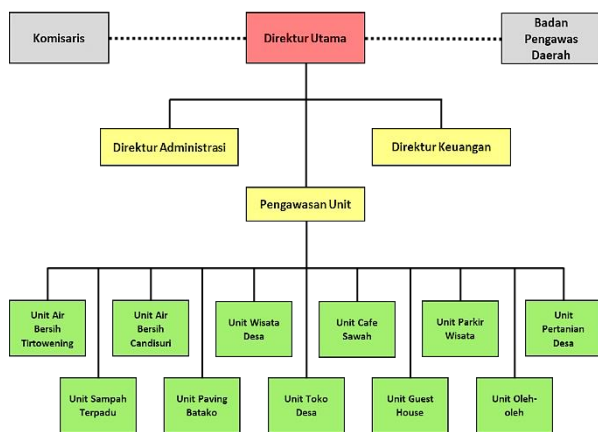
hingga orang dewasa yang bekerja sebagai pemandu wisata, juru parkir, karyawan wahana, penjual kedai oleh-oleh, souvenir, kuliner, aneka kerajinan, transportasi, penyewaan, hingga penyedia penginapan. Disisi lain juga tersedia program studi banding, program wisata edukasi pertanian dan peternakan, program menginap di desa (*Live In*) serta program konservasi alam pada sumber air dan hutan.

Harapan dari pengembangan desa Pujon Kidul ini adalah menjadi desa yang mandiri dan maju, sehingga tercipta pemerataan dan peningkatan ekonomi yang dapat mensejahterakan masyarakat yang lebih baik. Oleh karena itu untuk harapan tersebut, program pengabdian masyarakat ini diadakan untuk lebih menata layanan wisata desa Pujon Kidul yang tambah berkualitas dengan beberapa objek. Objek tersebut antara lain layanan wisata unit Parkir dan Voucher, unit *Live In*, dan unit Kafe Sawah.

Peningkatan kualitas objek wisata menyesuaikan dari apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pengunjung saat ini, sehingga menjadi nilai yang proposisional. Osterwalder *et al.* (2014) menjelaskan proposisi nilai merupakan manfaat yang diharapkan pelanggan terhadap produk dan jasa. Proposisi nilai yang dibutuhkan di masa pandemik ini yaitu menyelesaikan permasalahan terpenting (Osterwalder & Pigneur, 2010; Johnson *et al.*, 2008; Afuah, 2014); pengurangan resiko (Osterwalder & Pigneur, 2010); dan kinerja (Osterwalder & Pigneur, 2010; Kartajaya, 2010; Kotler & Keller, 2012). Menyelesaikan permasalahan terpenting bagi pengunjung yaitu penerapan standar protokol kesehatan, sehingga resiko bagi mereka dapat diminimalisir melalui peningkatan dan pengembangan kinerja manajemen BUMDes yang lebih maju.

Saat ini usaha-usaha yang dikelola BUMDes Sumber Sejahtera Pujon Kidul mencakup kedalam 11 unit layanan, yaitu unit Air Bersih Tirtowening, unit Air

Bersih Candisuri, unit Wisata Desa, unit Cafe Sawah, Parkir Wisata, unit Pertanian Desa, unit Sampah Terpadu, unit Paving Batako, unit Toko Desa, unit Guest House, dan unit Oleh-oleh. Selama menjalankan unit-unit yang mendukung usaha desa wisata dan terpusat di Kafe Sawah memang menimbulkan permasalahan yang perlu segera diatasi, dan di masa pandemik ini, permasalahan tersebut menjadi lebih besar, yaitu tutup sementara Kafe Sawah juga mematikan hampir keseluruhan unit-unit usaha dimulai bulan Maret hingga pertengahan Agustus. Permasalahan ini menjadi tantangan dalam mencetuskan program Pengabdian Masyarakat di desa Pujon Kidul terkait penanganan masa pandemik dan menjadi desa Tangguh.



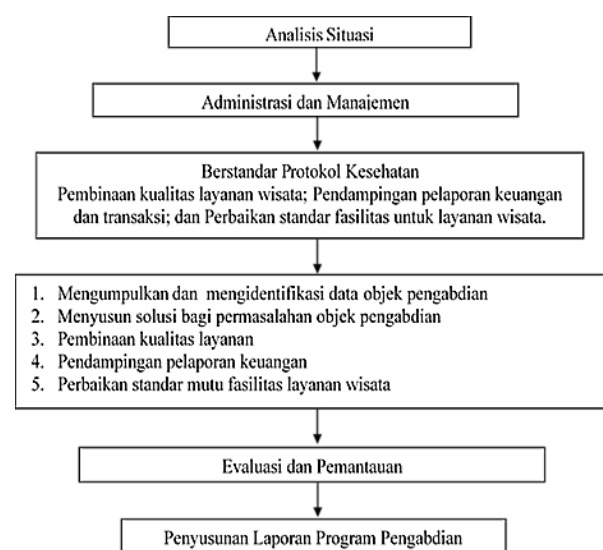
**Gambar 1.** Stuktur organisai BUMDes Sumber Sejahtera Pujon Kidul (Sumber: Profil Pujon Kidul 2019; dan data pengembangan Bumdes Pujon Kidul 2021)

## METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam rencana program pengabdian masyarakat ini yaitu metode pendampingan dan pembinaan usaha desa pada para mitra dengan bersifat partisipatif dan model *Bottom-Up* (Keadaan permasalahan lapangan-Keputusan penanganan). Unit utama yang dipilih untuk dikembangkan dan ditingkatkan berdasarkan standar protokol kesehatan adalah yang terkait secara langsung terhadap wisatawan, seperti unit Desa Wisata, unit Cafe Sawah, unit Parkir Wisata, unit Guest House, dan

sebagainya. Kualitas layanan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh BUMDes tentang wawasan dan pengalaman berstandar protokol kesehatan belum memadai terkait bagaimana aktifitas usaha desa wisata yang lebih efisien dan efektif. Oleh karena itu pemilihan pengadaan fasilitas untuk standar protokol kesehatan seperti berupa peralatan termometer berjenis *gun* dan *stand*. Termometer jenis *gun* memiliki keunggulan portabel, dan jenis *stand* memiliki kelebihan lebih cepat mendeteksi suhu tubuh wisatawan serta pengaturan alat yang lebih efektif (Wartono *et al.*, 2018). Disamping itu untuk mendukung promosi Desa Wisata Pujon Kidul, maka dirancangkan pembuatan video bertemakan layanan desa wisata berstandar protokol kesehatan yang akan dihakikan dan dipublikasikan ke media massa.

Adapun permasalahan utama lainnya adalah manajemen keuangan terkait pelaporan keuangan secara sederhana dengan model pembukuan dan aplikasi *Microsoft Excel*. Sedangkan kebutuhan pelaporan yang dibutuhkan adalah model *dashboard* yang memaparkan grafik keuangan sebagai evaluasi, pengembangan bisnis, pengambilan keputusan, dan penyampaian kepada Pemerintahan Desa hingga ke Pemerintahan Pusat.



**Gambar 2.** Metode pelaksanaan program pengabdian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Analisis Situasi*

Pemetaan situasi lokasi pengabdian dengan perangkat desa Pujon Kidul dan pengelola BUMDes Sumber Sejahtera dilaksanakan di Pujon Kidul sebelum masa pandemik tentang unit-unit usaha yang dikelola serta penjelasan profil Desa Wisata. Semenjak masa pandemik, tepatnya bulan Maret, ketiga unit ini ditutup sementara hingga waktu yang belum pasti. Selama masa pandemik, telah dibentuk 3 unit usaha yaitu unit Air Bersih Candisuri, Guest House, dan Oleh-oleh, beserta pembangunan sarana-prasarana baru Desa Wisata agar lebih nyaman bagi wisatawan. Disamping keadaan pandemik tersebut, permintaan juga datang dari Pengelola Desa Wisata agar program pengabdian disesuaikan dengan keputusan Kemenkes RI tentang standar protokol kesehatan untuk bagian dari persiapan membuka kembali Desa Wisata.



**Gambar 3.** Pembahasan bersama perangkat Desa dan Pengelola BUMDes Sumber Sejahtera di Balai Desa dan Kafe Sawah Pujon Kidul sebelum Masa Pandemi

### *Permasalahan Situasi*

Data-data yang didapatkan selama observasi lokasi dan berdialog dengan mitra pengabdian diolah menjadi draft pemetaan permasalahan apa saja yang segera ditangani dengan mengundang pakar akademisi internal berdasarkan kesesuaian prosedur pedoman pengabdian internal. Hasilnya terdapat permasalahan berkategori utama. Kategori tersebut tentang mutu pelayanan Desa Wisata yang perlu ditingkatkan bagi wisatawan; kualitas fasilitas dan sarana yang harus diperbaiki; dan manajemen keuangan berbasis *dashboard*. Kualitas pelayanan dan mengemas wisata yang memiliki daya tarik berdampak positif terhadap keputusan berkunjung

dan kepuasan bagi para wisatawan, serta berperan sebagai strategi promosi. Adapun dari kondisi dan permintaan BUMDes Pujon Kidul terkait masa pandemik, maka program pengabdian disesuaikan dengan standar protokol kesehatan.



**Gambar 4.** Pembahasan bersama pakar akademisi sebelum Masa Pandemi



**Gambar 5.** Pembahasan bersama pakar akademisi di Ruang Rapat serta dengan perangkat Desa dan Pengelola BUMDes Sumber Sejahtera secara daring di saat Masa Pandemi

### *Pelaksanaan Pengabdian*

Penyesuaian program pengabdian berstandar protokol kesehatan diantaranya:

1. Penerapan pelayanan wisata Desa Wisata Pujon Kidul berstandar Protokol Kesehatan;
2. Pengadaan fasilitas dan sarana berstandar Protokol Kesehatan bersama tim dengan warga desa
3. Pendampingan *dashboard* manajemen keuangan bersama Direktur BUMDes Pujon Kidul dan para karyawan bidang keuangan dari pelaporan manual menuju pelaporan online.



**Gambar 6.** Sosialisasi serta pembahasan hasil pengabdian bersama perangkat Desa dan Pengelola BUMDes Sumber Sejahtera di Kafe Sawah Pujon Kidul di saat Masa Pandemi juga dengan arahan dari perwakilan Kementerian Perwakilan RI untuk Standarisasi Desa Tangguh COVID-19 dan Unggul



Gambar 7. Cuplikan video panduan Standar Protokol Kesehatan Desa Wisata Pujon Kidul



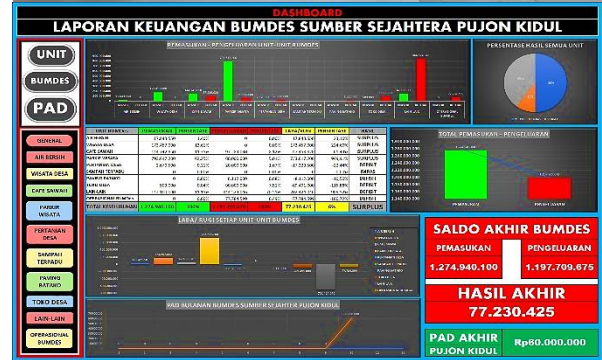
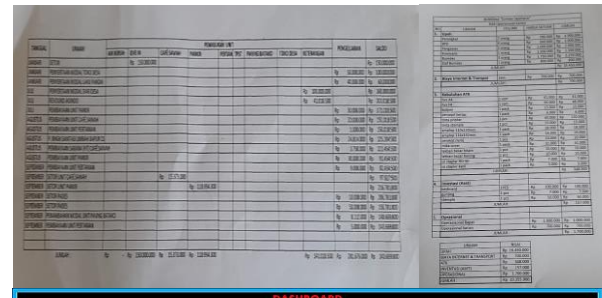
Gambar 8. Pembuatan Alat Protokol Kesehatan salah satunya tempat cuci tangan berkonsep bambu



Gambar 9. Penerapan Alat Protokol Kesehatan yaitu Thermometer Gun dan Thermometer Stand



Gambar 10. Pendampingan terkait Manajemen Keuangan dari Laporan Manual ke Dashboard Online (kondisi sebelum dan saat masa pandemik)



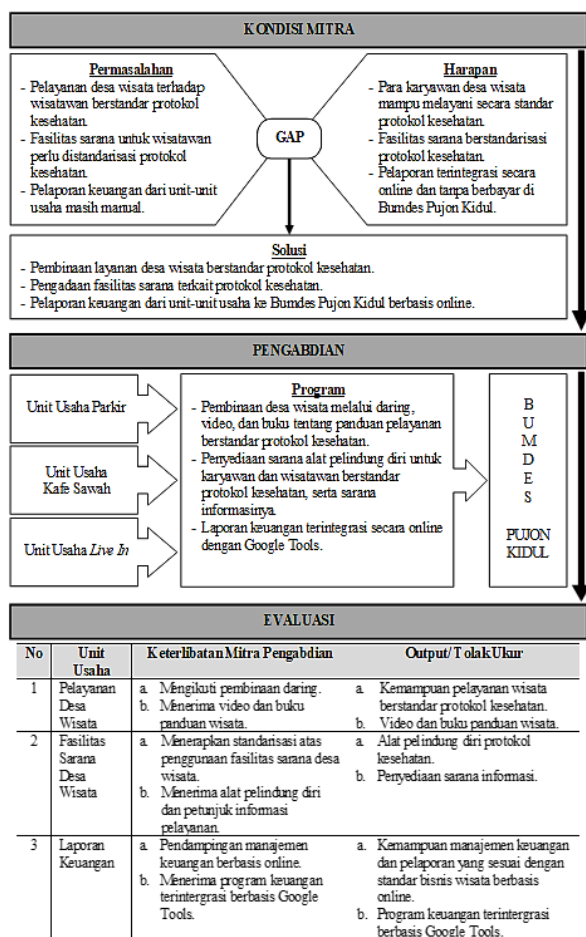
Gambar 11. Pembaharuan manajemen keuangan BUMDes model pembukuan ke model dashboard online

### Evaluasi Pengabdian

Berdasarkan kondisi mitra dan pelaksanaan pengabdian sebagai penyelesaian masalah terhadap tiga kategori tersebut memiliki tolak ukur yang digunakan untuk mengevaluasi target tujuan apa yang sudah atau belum tercapai. Dari kategori tersebut telah tercapai beberapa tolak ukur yang telah ditetapkan sebelumnya, diantaranya:

1. Kemampuan pelayanan yang berkualitas terutama untuk kesehatan para wisatawan dalam menikmati Desa Wisata
2. Mutu fasilitas yang memiliki standar memadai, serta terus ditingkatkan melalui penambahan sarana-prasarana khususnya untuk mendukung layanan berstandar protokol kesehatan
3. Manajemen keuangan untuk pelaporan pendapatan dan pengeluaran dari unit-unit usaha ke BUMDes dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

Adapun Rangkaian pelaksanaan program pengabdian di Desa Wisata Pujon Kidul ini dapat ditinjau pada gambar alur berikut.



Gambar 12. Alur Pelaksanaan Program Pengabdian

## KESIMPULAN

Pelaksanaan program pengabdian tentang pengembangan unit-unit usaha Desa Wisata Pujon Kidul bertujuan pembaharuan setiap operasional yang sesuai dengan standar nasional protokol kesehatan. Standar ini diterapkan pada layanan wisata oleh karyawan terhadap para wisatawan yang berkunjung. Disamping itu, standarisasi terhadap fasilitas yang dimiliki oleh Desa Wisata harus ditingkatkan dengan cara penambahan sarana yang berfungsi untuk menjaga kesehatan bagi siapapun di dalam area desa Pujon Kidul. Dua aspek tersebut dapat mengembalikan kembali sumber pemasukan desa yang sempat terhenti akibat pandemik COVID-19. Pemasukan Desa Wisata maupun pengeluarannya, setelah program pengabdian ini hingga ke masa mendatang tidak hanya mampu menerapkan

manajemen keuangan secara online, namun berkembang untuk operasional lainnya pada unit-unit usaha secara keseluruhan. Disamping itu, program pengabdian yang sudah dilaksanakan ini mampu berperan sebagai percontohan tentang pengembangan pelayanan Desa Wisata berstandar nasional protokol kesehatan bagi desa-desa lainnya menuju Desa Tangguh dan Unggul.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pencapaian hasil dalam pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini tidak terlepas dari kontribusi para pihak, baik dari internal Universitas Muhammadiyah Malang, yaitu para pakar pengembangan desa akademisi dibawah Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, maupun dari eksternal yaitu para perangkat desa Pujon Kidul beserta para pengelola BUMDes Sumber Sejahtera Pujon Kidul. Program pengabdian kepada masyarakat ini memiliki skema pengabdian bersaing yang bertujuan untuk mengembangkan desa yang tidak hanya berkembang, namun juga menjadi desa yang mandiri dan maju. Oleh karena itu diharapkan kembali baik dari pihak internal maupun pihak eksternal untuk bersedia dalam bekerjasama di program pengabdian berkelanjutan pada tahap selanjutnya.

## REFERENSI

- Afuah, A. 2014. *Business Model Innovation: Concepts, Analysis, and Cases*. New York: Routledge
- Johnson, M.W., Christensen, C.M., Kagermann, H. 2008. *Reinventing Your Business Model*. *Harvard Business Review*. **12**: 1-11
- Kartajaya, H. 2010. *Connect! Surfing New Wave Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, P., Keller, K.L. 2012. *Marketing Management*. 14<sup>th</sup> Ed. London: Pearson

- Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., Smith, A. 2014. *Value Proposition Design. 1<sup>st</sup> Ed.* New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Osterwalder, A., Pigneur, Y. 2010. *Business Model Generation. 1<sup>st</sup> Ed.* New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Pambudi, S.H., Sunarto, Setyono, P. 2018. Strategi Pengembangan Agrowisata Dalam Mendukung Pembangunan Pertanian - Studi Kasus Di Desa Wisata Kaligono (Dewi Kano) Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo. *Analisis Kebijakan Pertanian. 16(2):165-184.* <http://dx.doi.org/10.21082/akp.v16n2.2018.165-184>
- Sukmaratri, M. 2018. Kajian Pola Pergerakan Wisatawan Di Objek Wisata Alam Kabupaten Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona. 3(1):33-45.* <https://doi.org/10.26905/jpp.v3i1.2048>
- Wartono, M., Puruhito, B., Adrianto, A. 2018. Kesesuaian Termometer Inframerah Dengan Termometer Air Raksa Terhadap Pengukuran Suhu Aksila Pada Usia Dewasa Muda (18-22 Tahun). *Jurnal Kedokteran Diponegoro. 7(2):1520-1529.* <https://doi.org/10.14710/dmj.v7i2.21471>