

## PENINGKATAN KINERJA LAYANAN PARIWISATA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DI DESA TULAMBEN KECAMATAN KUBU KABUPATEN KARANGASEM

M. Sukana<sup>1</sup>, A. T. Umiarti<sup>2</sup>, N. Ariana<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Desa Tulamben merupakan salah satu desa yang berlokasi di timur laut Pulau Bali. Desa ini terkenal dengan lokasi penyelaman berupa bangkai kapal USAT Glo Liberty. Masyarakat lokal sudah berpartisipasi dalam memberikan layanan pariwisata sejak tahun 1970-an. Mereka perlu untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan wisata bahari dan keterampilan hospitaliti. Lebih lanjut, pertumbuhan pariwisata Tulamben memberikan peluang yang sangat baik bagi pengembangan ekonomi perempuan lokal. Untuk mengatasi permasalahan yang ada, program pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan *total quality management* dan *social entrepreneurship*.

Hasil yang dicapai dari kegiatan KKN-PPM di Desa Tulamben meliputi: 1) membentuk Badan Promosi Wisata Bahari; 2) meningkatkan kemampuan masyarakat lokal dalam mempromosikan potensi wisata bahari; 3) Membuat laman (*website*) objek dan daya tarik wisata ; 4) Meningkatkan keterampilan komunikasi berbahasa Inggris bagi pengusung peralatan menyelam; 5) untuk memenuhi standar layanan dan efisiensi biaya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan; 6) membangun papan informasi bangkai kapal (*shipwreck*) , papan penunjuk objek dan daya tarik wisata, dan kode etik wisatawan; 7) membentuk organisasi Simpan Pinjam bagi Perempuan (SPP); 8) mengembangkan jiwa kewirausahaan dan keberanian untuk membuka usaha baru; 9) meningkatkan keterampilan usaha kuliner; 10) mengembangkan keterampilan usaha kerajinan untuk cinderamata; 11) meningkatnya produktifitas hasil ternak dan pertanian masyarakat lokal; dan 12) mewujudkan jaringan dan sinergi usaha lokal dengan lembaga pemerintah, swasta, dan perbankan.

**Kata kunci:** Kinerja Layanan Pariwisata, Pemberdayaan Perempuan, *Total Quality Management*, *Social Entrepreneurship*, Desa Tulamben

### ABSTRACT

Tulamben village is one of the villages that are located in the northeast of the island of Bali. The village is wellknown as a dive site of shipwreck of USAT Liberty Glo. The local communities have been participating to provide a tourism services since 1970s. They need to improve the capability of the marine tourism management and hospitality skills. Furthermore, the Tulamben tourist growth provides a great opportunity for local women economic development. In order to solve the problems, the total quality management and social entrepreneurship are carried out through the community service programs.

The outputs of the community service in Tulamben village are as follows: 1) to form a marine tourism promotion board; 2) to increase the local capability to promote the potential for marine tourism; 3) to create of the website of marine tourist attraction; 4) to improve the English communication skills of diving porters; 5) to fulfill the service standards and cost efficiency in order to enhance the tourist satisfaction; 6) to establish

---

<sup>1</sup>Program Studi S1 Destinasi Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Kampus Sudirman, Denpasar, Telp/Fax : 0361 223798, sukana.made@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Peternakan, Universitas Udayana, Kampus Sudirman, Denpasar, Telp/Fax : 0361 222096, apntristia@gmail.com

<sup>3</sup>Program Studi D4 Pariwisata, Fakultas Peternakan, Universitas Udayana, Kampus Sudirman, Denpasar, Telp/Fax : 0361 223798, ramabharga@gmail.com

of ship wreck information board, tourist attraction signage, , and tourist codes of ethics; 7) to create the women microfinance organizations; 8) to develop of entrepreneurial spirit and having the courage to start up a new business; 9) to improve the skills of culinary small-scale business ; 10) to develop the skills of making the local craft for souvenirs; 11) to increase the productivity of livestock and agricultural of local community; and 12) to establish the networks and synergies of local business with the government, private sector, and banking.

**Keywords:** Tourist Service Performance, Women Empowerment, Total Quality Management, Social Entrepreneurship, Tulamben Village

## 1. PENDAHULUAN

Desa Tulamben, Kecamatan Kubu merupakan salah satu Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) andalan bagi Kabupaten Karangasem. Desa ini berjarak sekitar 100 km dari ibu Kota Denpasar. Desa Tulamben memiliki ODTW pantai dengan atraksi utama berupa situs wisata menyelam yang dikenal dengan Tulamben *dive site*. Di lokasi ini terdapat bangkai kapal amerika (USAT Liberty Glo) yang tenggelam pada tahun 1942. Kapal tersebut merupakan kapal kargo yang mengangkut logistik perang. Kapal dengan panjang 120 m tersebut tertembak oleh kapal selam Jepang saat menyeberang di Selat Lombok dalam rencana perjalanan dari Australia menuju Filipina. Kini, bangkai kapal ini dipenuhi dengan terumbu karang dan beraneka ragam biota laut yang menjadikannya sebagai salah satu titik penyelaman terbaik di Bali. Lokasinya sekitar 30 meter dari bibir pantai yang dapat diakses dengan berenang secara langsung.

Perkembangan pariwisata di Desa Tulamben memberikan berbagai peluang ekonomi bagi masyarakat lokal. Pariwisata mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat dan tersedianya lebih banyak lapangan kerja bagi mereka. Usaha yang terkait secara langsung dengan pariwisata telah berkembang pesat seperti: penginapan penduduk (*homestay*), hotel, rumah makan, restoran, penyewaan peralatan *diving* maupun snorkeling, dan sebagainya. Beberapa pekerjaan lainnya meliputi: pemandu menyelam (*diving guide*), pengusung peralatan *diving* (*porter*), tukang pijat di hotel (*massage*), tukang parkir, dan tukang penjaga loket tiket masuk. Usaha lainnya sebagai pendukung pariwisata meliputi usaha pertanian, peternakan, perkebunan, perdagangan, jasa telekomunikasi, dan berbagai usaha lainnya.

Salah satu aspek penting dalam pemberdayaan masyarakat di Desa Tulamben adalah peran perempuan. Dengan berkembangnya pariwisata di daerah ini, beberapa jenis pekerjaan sebagai buruh dan pekerja digeluti perempuan di desa ini. Pekerjaan tersebut meliputi buruh pengangkut peralatan menyelam (*porter*), tukang pijat (*massage*), pegawai hotel, restoran, rumah makan, dan sebagainya. Beberapa perempuan memiliki usaha warung untuk melayani kebutuhan pengunjung maupun wisatawan yang menginap di desa ini.

Perempuan yang bekerja sebagai buruh didasari atas kondisi keterhimpitan ekonomi untuk menunjang penghasilan keluarga. Hal ini mendorong mereka untuk melakukan pekerjaan apa saja dengan upah yang masih relatif kecil. Dengan demikian, mereka harus mengambil beberapa pekerjaan lainnya sebagai buruh atau pekerja. Umumnya, pekerja perempuan *porter* di Tulamben, setelah bekerja mulai pukul 07.00 hingga 15.00, mereka mengambil pekerjaan lainnya seperti 1) tukang pijat di hotel, 2) berjualan sarana upacara/persembahyangan (*canang sari*), 3) memelihara hewan ternak (sapi, babi, ayam, dan lain-lain), 4) sebagai buruh tani (mencangkul, bercocok tanam), dan 5) buruh bangunan (mengangkut bahan bangunan seperti pasir, batu, dan sebagainya). Selain aktivitas ekonomi, perempuan Desa Tulamben juga melakukan pekerjaan domestik dan kewajiban sosial budaya pada masyarakat adat (*desa pakraman*).

Di Desa Tulamben sudah terbentuk organisasi “Sekar Baruna” yang mengorganisir kegiatan layanan pengangkutan peralatan menyelam. Mereka dikenal sebagai jasa *porter*. Organisasi ini keanggotaannya atas nama para laki-laki. Beberapa pemilik keanggotaan yang berjumlah 29 orang melimpahkan pekerjaan kepada para perempuan (anak, istri, dan kerabat) atau memberikan kepada buruh perempuan lainnya dengan sistem bagi hasil. Para buruh perempuan ini bekerja hanya di siang hari sekitar pukul 07.00 hingga sore hari pukul 15.00. Setelah itu, pada sore hingga malam hari, pekerjaan sebagai *porter* dilanjutkan oleh organisasi lainnya yaitu organisasi *porter* Siskamling yang semua pekerjanya adalah laki-laki.

Pekerjaan buruh lainnya yang digeluti perempuan Desa Tulamben terkait dengan pariwisata adalah sebagai tukang pijat (*massage*). Jumlah mereka adalah 70 orang, yaitu 50 orang sudah mendapatkan lokasi hotel dan 20 orang lainnya masih sedang mencari hotel untuk menawarkan jasa mereka. Mereka tersebar pada sekitar 10-12 hotel yang ada di Tulamben. Satu hotel terdiri dari empat hingga lima orang. Mereka belum terorganisir dengan baik dan kemampuan sumber daya manusianya masih relatif rendah. Pada sisi lain, beberapa perempuan sebagian besar belum terlibat langsung dengan kegiatan pariwisata. Mereka masih kurang dalam hal pengetahuan dan keterampilan pariwisata.

Perempuan di Desa Tulamben memiliki akses yang relatif terbatas terhadap kesempatan bekerja di sektor pariwisata di daerahnya (Sukana, et.al., 2012). Mereka mempunyai kemampuan yang masih lemah dalam pengembangan ekonomi kreatif seperti usaha kuliner, dan terbatasnya permodalan untuk pengembangan usaha secara mandiri. Mengingat belum ada kelompok yang secara khusus mengorganisir kaum perempuan di desa ini, sangat perlu dibentuk kelompok ekonomi untuk merespon sektor pariwisata yang berkembang. Perempuan di Desa Tulamben memiliki keterampilan membuat kerajinan tangan sebagai *souvenir*, membuat berbagai jenis makanan dan minuman khas Tulamben, mengembangkan usaha peternakan dan pertanian untuk memenuhi kebutuhan hotel dan restoran, dan membuka peluang usaha dalam rangka memberikan layanan kepada pengunjung maupun wisatawan yang menginap di Tulamben. Berbagai usaha pembinaan dan penguatan kapasitas perempuan sangat perlu dilakukan untuk menunjang ekonomi keluarga menuju kesejahteraan masyarakat lokal.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Untuk meningkatkan kinerja layanan dan pemberdayaan perempuan di Desa Tulamben, metode yang digunakan adalah perencanaan partisipatif (*participatory planning*). Masyarakat menjadi mitra dan terlibat secara aktif mulai tahap perencanaan hingga pelaksanaan dan evaluasi. Keberhasilan sebuah program sangat ditentukan oleh kinerja bersama dari semua pemangku kepentingan (*stakeholders*).

Pendekatan yang digunakan untuk mengatasi permasalahan di ODTW Tulamben terdiri dari dua hal yaitu pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dan *Social Entrepreneurship*.

### Pendekatan *Total Quality Management* (TQM)

Pendekatan *Total Quality Management* (TQM) menekankan pada aspek perbaikan secara terus menerus yang dilakukan bersama-sama pada setiap level dari sebuah organisasi. Pendekatan ini sangat fokus pada kepuasan pelanggan dengan melakukan upaya pengembangan pada tahap proses, produk, dan layanan. Menurut Sallis (2012:76) "TQM adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya." Tujuan dari pendekatan ini adalah menghasilkan layanan yang prima (*excellent*).

### Pendekatan Social Entrepreneurship

Pendekatan *Social Entrepreneurship* dipopulerkan oleh Muhammad Yunus, pendiri Grameen Bank di Bangladesh yang memperoleh hadiah nobel perdamaian di tahun 2006 ([www.nobelprize.org](http://www.nobelprize.org)). Pendekatan ini mempunyai inti pemberdayaan dengan tindakan sukarela (*voluntary*). Kegiatan usaha yang dilakukan tidak semata-mata untuk keuntungan (*profit*), namun lebih pada kesejahteraan bersama.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program KKN-PPM Desa Tulamben tahun 2015 terlaksana dengan baik dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*). Adapun hasil yang dicapai dari program KKN-PPM 2015 di Desa Tulamben adalah sebagai berikut:

### 1. Terbentuknya Badan Promosi Wisata Bahari Tulamben

Badan Promosi Wisata Bahari Tulamben memiliki 2 (dua) tugas pokok yaitu: 1) mempromosikan potensi wisata bahari, alam, budaya, dan hasil-hasil usaha kecil dan menengah masyarakat setempat; dan 2) membangun citra positif objek dan daya tarik wisata bahari Desa Tulamben. Badan ini dibentuk dengan melibatkan semua *stakeholders* di Desa Tulamben baik dari pihak desa dinas maupun desa tradisional (*desa pakraman*), pelaku pariwisata, dan tokoh-tokoh masyarakat Desa Tulamben.

Selain 2 (dua) tugas pokok yang sudah diuraikan sebelumnya, Badan Promosi Wisata Bahari Tulamben nantinya dapat berperan secara signifikan untuk melakukan sinergi dengan *stakeholders* pariwisata lainnya dalam rangka mendorong objek dan daya tarik wisata Tulamben menjadi lebih kompetitif. Selain itu, badan ini juga akan mengakomodasi pendapat dan kepentingan masyarakat lokal agar pembangunan pariwisata di Tulamben dapat berlangsung secara berkelanjutan.

### 2. Meningkatnya kemampuan dalam mempromosikan potensi wisata bahari Tulamben

Kegiatan pelatihan dalam rangka mempromosikan potensi wisata bahari Tulamben dilakukan selama 2 (dua) hari yang dihadiri oleh anggota Badan Promosi Wisata Bahari Tulamben, para pemandu wisata lokal, dan kelompok Sekeha Teruna Teruni (STT). Materi yang diberikan mengenai pengetahuan tentang pemasaran pariwisata, promosi pariwisata, dan promosi wisata bahari. Peserta juga diberikan pelatihan dalam rangka meningkatkan keterampilan mereka agar mampu memanfaatkan media *online* dan media sosial dalam rangka mempromosikan dan membangun citra (*image*) Desa Tulamben.

Pada hari pertama pelatihan, peserta difasilitasi oleh tim pembicara dan mahasiswa KKN-PPM Desa Tulamben 2015 untuk mengidentifikasi dan mendiskusikan bauran promosi (*promotion mix*) yaitu: Periklanan (*advertising*), Penjualan Langsung (*personal selling*), Promosi Penjualan (*sales promotion*), Alat Bantu Penjualan (*merchandising*), Hubungan masyarakat (*public relation*). Mereka juga dibekali keterampilan untuk memahami preferensi maupun pengalaman yang diinginkan wisatawan. Kemauan dan kemampuan menggali profil wisatawan dapat dijadikan bahan untuk melakukan perbaikan berbagai fasilitas maupun layanan kepada wisatawan. Untuk melatih masyarakat dalam merespon berbagai peluang ekonomi dari kedatangan pengunjung maupun wisatawan, peserta diberikan pelatihan mengenai promosi potensi wisata yang efektif dan tepat sasaran sesuai dengan pemilahan pasar (*segmentation*), sasaran pasar (*targeting*), dan pemosisian (*positioning*).

### 3. Terbentuknya laman (*website*) objek dan daya tarik wisata bahari Pantai Tulamben

Website ([www.authentictulamben.com](http://www.authentictulamben.com)) mengandung materi (*content*) tentang informasi umum bangkai kapal sebagai objek wisata utama (*core*) wisata bahari Tulamben. Sebagai tambahan, dalam rangka mendukung pengembangan masyarakat di wilayah pegunungan,

ditampilkan materi wisata budaya dan wisata kreatif yang berbasis pengalaman pembelajaran secara langsung bersama masyarakat (*experiential learning*).

Dalam proses pembuatan website terdapat beberapa hal yang sudah dilakukan meliputi:

- a. Merekrut tim dari Sekeha Teruna Teruni (STT) yang akan menjadi penanggung jawab dan pengelola website tersebut.
- b. Mengajarkan tim dalam pengambilan gambar dan foto dari potensi wisata di Desa Tulamben dan berbagai pengalaman yang dapat dinikmati wisatawan yang berkunjung.
- c. Mengajarkan tim yang terbentuk tersebut mengenai keterampilan teknis dalam membuat *content*.
- d. Mempraktekkan cara meng-*upload content* yang sudah siap untuk dipublikasikan.
- e. Secara bersama-sama melakukan evaluasi atas website yang sudah selesai dikerjakan.
- f. Melakukan perbaikan secara terus menerus agar website mampu mengangkat citra Tulamben dan dapat memberikan manfaat positif bagi sosial budaya, ekonomi, dan lingkungan.

4. Pekerja pengusung peralatan menyelam mampu berkomunikasi dan berbahasa Inggris dengan baik

Kegiatan ini merupakan kegiatan pelatihan Bahasa Inggris yang ditujukan kepada para pekerja pengusung peralatan menyelam. Kegiatan dilaksanakan di area parkir Objek dan Daya Tarik Wisata Tulamben. Pertemuan dilakukan sebanyak 2 (dua) kali mulai pukul 15.00-17.00. Waktu ditentukan pada sore hari agar tidak mengganggu pekerjaan para peserta yang sebagian besar bekerja mulai pukul 07.00 hingga 15.00 Wita.

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan bahasa Inggris pekerja pariwisata yang berada di garis depan (*frontliners*) yang berhadapan langsung dengan wisatawan. Pada sesi pertama di hari pertama, fasilitator yang terdiri dari dosen dan mahasiswa berinteraksi dengan peserta untuk memperkenalkan cara berpenampilan yang baik. Materi ini terkait dengan cara berpakaian yang baik dan sopan (*grooming*) untuk menciptakan kesan yang baik dan profesional di mata wisatawan. Hal ini sangatlah penting sebelum mereka mulai berkomunikasi dengan wisatawan. Adapun dasar penampilan atau *grooming* yang diberikan terkait dengan aspek-aspek kebersihan dan kesehatan badan, kerapian berpakaian, dan cara berpenampilan yang baik.

Pada sesi kedua di hari pertama, materi yang diberikan yang terkait dengan keterampilan komunikasi adalah tentang keterampilan praktis berkomunikasi dari aspek komunikasi lintas budaya dan sikap berbicara. Pekerja *diving porter* berinteraksi dengan wisatawan dengan berbagai latar belakang budaya, tradisi, dan kebiasaan. Pemahaman mengenai multikultural menjadi sangatlah penting agar mereka tidak mengalami kejutan budaya (*cultural shock*).

Dari aspek sikap berbicara, pelatihan dilakukan dengan melakukan: pertama, praktek dan simulasi cara berkomunikasi yang menyenangkan dengan ramah, bersahabat, dan penuh senyuman. Sikap-sikap tersebut dapat membangun kedekatan emosional dengan lawan bicara sehingga komunikasi berjalan dengan lancar. Kedua, latihan penting lainnya dalam pelatihan komunikasi adalah menciptakan postur tubuh yang positif seperti sikap percaya diri dan keterbukaan menerima pendapat. Postur yang baik dapat membangun kehangatan dalam berkomunikasi. Ketiga, berlatih agar terampil dalam mendengarkan. Hal ini ditandai dengan sikap perhatian terhadap lawan bicara. Hal sederhana yang dipraktikkan adalah belajar menyimak dengan seksama dan mengajukan pertanyaan kepada lawan bicara dari topik yang disampaikan. Hal ini menunjukkan keseriusan dan ketertarikan dengan materi komunikasi yang dibicarakan. Pada akhirnya, komunikasi dapat berlangsung dengan menyenangkan.

Pada hari kedua pelatihan difokuskan pada pengembangan keterampilan bahasa Inggris praktis bagi pekerja pariwisata di objek dan daya tarik wisata bahari Tulamben. Bahasa yang diajarkan adalah teknik komunikasi sehari-hari terkait dengan pekerjaan mereka dalam memberikan layanan. Materi dimulai dengan: 1) pengenalan angka, 2) informasi umum mengenai potensi desa Tulamben, 3) pengenalan nama-nama alat snorkeling dan diving, dan 4) pengucapan salam, bantuan dan ucapan terima kasih.

Pelaksanaan program pelatihan keterampilan komunikasi dan bahasa Inggris telah berhasil dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari manfaat yang diperoleh oleh para pekerja pengusung peralatan menyelam yang semakin percaya diri untuk berkomunikasi dengan bahasa Inggris.

5. Terpenuhinya standar layanan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dan efisiensi biaya

Standar layanan sudah terdokumentasi bagi organisasi pemandu wisata lokal dan para pekerja pengusung peralatan menyelam. Dengan standar layanan tersebut, mereka dapat bekerja lebih produktif. Standar layanan yang dibuat menggunakan prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Keramahtamahan

Prinsip keramahtamahan mendorong para pemandu wisata lokal dan pekerja pengusung peralatan menyelam memberikan layanan dengan sepenuh hati, penuh keakraban, berperilaku sopan, dan mampu menghormati wisatawan yang berkunjung. Lebih lanjut, standar ini akan mengoptimalkan sikap ramah otentik masyarakat Desa Tulamben.

b. Keselamatan

Dalam proses memberikan layanan, keselamatan bagi pekerja pengusung peralatan menyelam di Desa Tulamben sangatlah penting. Standar ini dibuat untuk mengantisipasi kecelakaan kerja berupa kaki tertimpa tabung selam, keseleo leher sangat mengusung, keseleo tangan saat mengangkat peralatan, kaki terkilir batu saat mengangkat barang, kepala terbentur tabung, dan sebagainya.

c. Layanan prima

Layanan prima bertujuan untuk pengembangan sumber daya manusia pariwisata dengan meningkatkan pengetahuan produk dan layanan wisata untuk menciptakan pengalaman berharga bagi wisatawan. Dengan demikian, standar layanan yang dibangun mengedepankan aspek kerjasama tim, penyatuan tindakan yang mengacu visi, dan peningkatan kapasitas layanan dari setiap sektor layanan wisata di Desa Tulamben.

6. Terbangunnya papan informasi bangkai kapal (*ship wreck*), papan penunjuk Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) Pantai Tulamben, dan kode etik pengunjung atau wisatawan

Papan informasi sudah dipasang sehingga memudahkan wisatawan untuk menentukan lokasi kapal yang tenggelam dan kini sudah dipenuhi dengan terumbu karang yang sangat indah. Papan penunjuk juga membantu mengarahkan wisatawan agar lebih mudah mencapai lokasi objek wisata bahari Tulamben. Untuk mendukung kampanye wisatawan bertanggung jawab (*responsible traveller*) dipasang papan informasi mengenai kode etik pengunjung atau wisatawan. Lebih rinci fungsi dari setiap papan atau penanda wisata dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Papan informasi bangkai kapal (*ship wreck*)

Papan informasi bangkai kapal (*ship wreck*) membantu wisatawan untuk mengetahui lebih lengkap mengenai tenggelamnya kapal amerika (USAT Liberty Glo) pada tahun 1942. Papan ini dapat menjadi alat interpretasi bagi para pemandu wisata saat memandu wisatawan yang berkunjung ke Pantai Tulamben. Pada akhirnya, papan informasi ini mampu memberikan nilai tambah bagi pengalaman wisatawan.

b. Papan penunjuk Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) Pantai Tulamben

Papan penunjuk wisata (*tourist signing*) dapat membantu wisatawan, terlebih mereka yang berkunjung untuk pertama kali ke Desa Tulamben. Papan penanda ini membantu mengarahkan wisatawan untuk memperoleh pengalaman yang lebih lengkap dari setiap potensi wisata Desa Tulamben. Pada musim ramai, papan penanda ini dapat membantu penyebaran pengunjung yang padat.

c. Kode Etik Pengunjung atau Wisatawan

Kode etik yang dibuat bagi pengunjung atau wisatawan mengacu pada sinergi antara pengalaman berwisata, pendidikan, dan konservasi. Kode etik juga dibuat sebagai upaya menghargai nilai-nilai sosial budaya masyarakat dan mendukung keberlanjutan objek dan daya tarik wisata pantai Tulamben. Secara tidak langsung, kode etik ini juga diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran di kalangan masyarakat Desa Tulamben.

7. Terbentuknya Organisasi Simpan Pinjam bagi Perempuan (SPP) di Desa Tulamben

Organisasi Simpan Pinjam bagi Perempuan (SPP) di Desa Tulamben dibentuk dengan menghimpun para perempuan yang memiliki minat yang tinggi dalam memulai maupun mengembangkan usaha mereka. Kelompok ini berperan sebagai: 1) wadah saling bertukar informasi agar tetap semangat dalam menjalankan usaha mandiri yang pada awal-awal tahun akan mengalami banyak sekali tantangan; 2) melakukan sinergi antar satu anggota dengan anggota lainnya baik dalam hal pengadaan bahan baku maupun pemasaran produk atau jasa yang dihasilkan; dan 3) setelah memiliki modal bersama yang dapat dipinjamkan kepada anggota, organisasi SPP melalui tim yang dibentuk dapat mengevaluasi kelayakan pemberian kredit kepada anggota.

Dalam pelaksanaannya organisasi SPP bersinergi dengan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) desa Tulamben. LPD memiliki pengalaman yang sudah sangat baik dalam mengelola keuangan di tingkat desa. Setelah dana bergulir baik melalui tabungan maupun pinjaman, dengan sistem yang sudah berjalan dapat membantu organisasi SPP untuk mengumpulkan atau menyalurkan dana yang dimiliki.

8. Tumbuhnya jiwa kewirausahaan dan keberanian untuk membuka usaha baru

Kegiatan pelatihan kewirausahaan berlangsung selama 2 hari dengan menyoroti ibu-ibu rumah tangga yang memiliki semangat untuk memulai usaha baru. Mereka mendapatkan manfaat berupa pengetahuan baru dan lebih memahami potensi pasar lokal serta kebutuhan hotel dan restoran yang berlokasi di Desa Tulamben.

Salah satu program yang dilaksanakan adalah membuat usaha dengan modal yang relatif kecil dan memungkinkan untuk dilakukan. Contoh produk yang dijual adalah kelapa muda dan buah siwalan. Usaha ini sangat mudah dilakukan dan sangat memotivasi ibu-ibu rumah tangga bahwa membuka usaha baru dapat dimulai dari hal-hal yang sederhana dengan modal yang kecil. Mereka menyadari bahwa dalam memulai usaha baru dibutuhkan semangat, ketekunan, sikap mental tidak kenal menyerah.

Dari simulasi perhitungan keuntungan, penjualan kelapa muda dan buah siwalan ini dapat memberikan keuntungan mulai Rp. 30.000,- sampai dengan Rp. 75.000,- per hari. Bagi wisatawan, kelapa muda dan buah siwalan sangat diminati terutama selepas melakukan aktivitas *snorkeling* maupun *diving*. Para sopir, guide dan masyarakat lokal pun sangat menggemari kedua buah tersebut.

9. Meningkatnya keterampilan usaha pembuatan kuliner khas Tulamben

Kegiatan ini merupakan kegiatan pelatihan keterampilan dalam membuat dan mengemas makanan yang memanfaatkan bahan-bahan lokal yang tersedia di Desa Tulamben. Kegiatan ini difasilitasi oleh organisasi Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Desa Tulamben. Pelatihan ini menyoroti para ibu rumah tangga di Desa Tulamben dengan fokus produk sebagai berikut:

a. Pengolahan dan Pengemasan Gula Merah

Produk pertama yang dihasilkan adalah pengolahan dan pengemasan gula merah. Produk ini dapat dijual pada pasar lokal dan juga untuk memenuhi kebutuhan rumah makan, restoran dan hotel yang berlokasi di Desa Tulamben ataupun di luar desa.

b. Nugget Ikan

Desa Tulamben memiliki hasil tangkapan ikan yang banyak. Ikan ini dapat diolah menjadi produk nugget ikan. Nugget ikan merupakan produk olahan yang terbuat dari tepung, daging ikan, dan bahan pelengkap lainnya. Kegiatan KKN-PPM 2015 ini mendorong para ibu rumah tangga untuk mengolah ikan untuk menjadi produk nugget ikan untuk meningkatkan nilai tambah dari hasil tangkapan ikan masyarakat.

c. Produk Olahan Kacang Tanah

Desa Tulamben menghasilkan banyak kacang tanah mentah yang dapat diolah menjadi berbagai produk bumbu pecel. Pengolahan kacang tanah ini dapat dikombinasikan dengan gula merah lokal.

10. Terwujudnya usaha kerajinan masyarakat untuk cinderamata (souvenir)

Daun lontar memiliki peranan penting bagi masyarakat Desa Tulamben dan Bali pada umumnya. Daun lontar sejak jaman dahulu sudah dimanfaatkan untuk menulis aksara Bali dan juga dapat digunakan sebagai hiasan dekorasi upacara. Sebagai bentuk respon atas kebutuhan souvenir bagi wisatawan dan melihat berlimpahnya bahan baku daun lontar di Tulamben, maka usaha kerajinan di Desa Tulamben dapat difokuskan untuk membuat bermacam-macam anyaman daun lontar seperti dompet, tas, dan topi.

Adapun tahapan dalam pembuatan anyaman lontar di Desa Tulamben meliputi:

- a. Membuang bagian tulang dan dalam dari daun lontar dengan menggunakan pisau.
- b. Mengiris daun lontar dengan ukuran lebar yang sudah disesuaikan dengan jenis kerajinan.
- c. Merebus daun lontar agar mudah dianyam dan tidak pecah.
- d. Meniriskan daun lontar hingga kering
- e. Pengarajin sudah siap untuk mengayam.
- f. Memotong bagian-bagian dari daun lontar agar hasil anyaman lebih rapi
- g. Membuat gantungan, pegangan atau perlengkapan lain sesuai dengan jenis anyaman.

11. Meningkatnya produktifitas hasil ternak dan pertanian masyarakat

Dalam upaya membangun pertanian yang berkelanjutan, sub sektor peternakan juga dapat bersinergi dengan sub sektor pertanian. Di Desa Tulamben, usaha ternak dapat diintegrasikan dengan usaha pertanian dan perkebunan dalam bentuk sebagai berikut:

- a. Limbah pertanian dan perkebunan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pakan ternak seperti hijauan kering, jerami kacang tanah, tongkol jagung, dan sebagainya.
- b. Ternak, terutama sapi, dapat dilepas di perkebunan untuk memanfaatkan tanaman liar/gulma sebagai pakan yang sekaligus dapat menghemat biaya penyiangan.
- c. Kotoran ternak dan sisa pakan dapat diolah menjadi kompos untuk penyediaan unsur hara lahan.

Beternak menjadi pekerjaan sebagian besar masyarakat Desa Tulamben. Ternak yang mereka pelihara adalah ayam, babi, dan sapi. Hasil peternakan menjadi semacam tabungan yang sewaktu-waktu dapat membantu biaya pendidikan anak-anak mereka. Dengan pelatihan peternakan, masyarakat kini bekerja lebih keras dan mulai membiasakan diri untuk menerapkan teknologi yang sederhana. Dengan memanfaatkan hijauan kering, jerami kacang tanah dan tongkol jagung, peternak diperkenalkan teknologi fermentasi untuk mendapatkan produktifitas hasil ternak yang lebih tinggi.

Untuk memperoleh hasil yang lebih optimal, para peternak juga diberikan pelatihan mengenai cara meracik ransum. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan performans maksimal pada ternak. Ransum yang diberikan diupayakan agar mengandung semua zat-zat makanan esensial dan berimbang seperti air, protein, vitamin, energi, dan mineral.

12. Terwujudnya jaringan dan sinergi usaha ekonomi produktif dengan berbagai lembaga pemerintah, swasta, dan perbankan

Program KKN-PPM di Desa Tulamben telah berhasil membangun sinergi hasil usaha atau produk masyarakat lokal dengan kebutuhan wisatawan yang merupakan pasar sangat potensial dengan daya beli yang bagus. Masyarakat desa dirahkan untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan dapat mengembangkan usahanya atas bantuan permodalan dari LPD yang dikelola dengan sangat baik. Pemerintah Provinsi Bali (dinas perkebunan) sebagai pemilik tanah yang berlokasi di sebelah timur objek wisata Tulamben telah memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memperoleh manfaat ekonomi baik dari tiket masuk maupun hasil dari penjualan kepada pengunjung atau wisatawan.

Dalam upaya mendukung jaringan dan sinergi usaha produktif, dengan pertemuan stakeholders di tingkat Desa mulai dari Kepala Desa, Klian Adat, ketua organisasi pemandu wisata lokal, organisasi pengusung peralatan menyelam dan tokoh masyarakat, maka telah disepakati untuk memberikan kesempatan kepada perempuan desa Tulamben untuk memanfaatkan kios-kios yang selama ini tidak produktif di area parkir Objek dan Daya Tarik Wisata Tulamben. Setelah lokasi kios diperbaiki, hasil-hasil usaha kecil dan menengah dari masyarakat lokal dapat dipasarkan

di tempat tersebut. Untuk membangun kemandirian, program pendampingan dilakukan untuk memastikan usaha mereka bisa bertahan. Yang lebih penting, para perempuan tidak menyerah meskipun penjualan di awal dari usaha mereka masih belum mencukupi untuk menutup modal yang telah dikeluarkan. Beberapa usaha yang sudah dibuka meliputi hasil dari produk kuliner, kerajinan, hasil ternak dan produk pertanian di Desa Tulamben.

## **4. SIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 Simpulan**

Kegiatan KKN-PPM Desa Tulamben menasar 8 kelompok atau organisasi masyarakat meliputi: 1) Desa Dinas dan Desa Tradisional (*Desa Pakraman*), 2) Kelompok *porter* 'Segara Baruna' dan Siskamling, 3) Kelompok Tukang Pijat (*massage*) Tulamben, 4) Pemandu Wisata Diving (*diving guide*), 5) Pemandu wisata lokal (*local guide*) Desa Tulamben, 6) Organisasi Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), 7) Industri pariwisata seperti pengusaha hotel, restoran, biro perjalanan wisata dan perusahaan penjual jasa menyelam (*diving*), dan 8) Lembaga Perkreditan Desa (LPD) dan lembaga perbankan lainnya

Program kegiatan KKN-PPM di Desa Tulamben pada tahun 2015 meliputi: 1) meningkatkan kinerja layanan Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) Bahari Pantai Tulamben, dan 2) memberdayakan perempuan dalam pengembangan wisata bahari Pantai Tulamben. Masing-masing tujuan dirumuskan ke dalam 6 (enam) kegiatan atau program kerja. Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan ODTW Pantai Tulamben dilakukan kegiatan: 1) membentuk Badan Promosi Wisata Bahari Tulamben, 2) pelatihan peningkatan promosi wisata bahari Tulamben, 3) membuat laman (*website*) objek dan daya tarik wisata bahari Pantai Tulamben, 4) pelatihan teknik komunikasi dan bahasa asing bagi pekerja pengusung peralatan menyelam (*diving porter*), 5) pembuatan standar layanan pariwisata di ODTW Pantai Tulamben, dan 6) pembuatan papan informasi bangkai kapal (*ship wreck*), papan penunjuk ODTW Pantai Tulamben, dan kode etik pengunjung atau wisatawan.

Kegiatan pemberdayaan perempuan dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat lokal dirumuskan dalam 6 (enam) kegiatan atau program kerja, yaitu: 1) membentuk organisasi Simpan Pinjam bagi Perempuan (SPP) di Desa Tulamben, 2) pelatihan kewirausahaan bagi perempuan, 3) pelatihan peningkatan keterampilan usaha kuliner khas Tulamben, 4) pelatihan pembuatan kerajinan masyarakat untuk cinderamata (*souvenir*), 5) pelatihan usaha peternakan dan pertanian berkelanjutan dalam mendukung sektor pariwisata di Tulamben, dan 6) pengembangan jaringan dan sinergi usaha ekonomi produktif.

### **4.2 Saran**

Untuk mendorong peningkatan kinerja layanan pariwisata dan pemberdayaan perempuan di Desa Tulamben, beberapa saran yang diajukan, yaitu:

1. Kegiatan KKN-PPM pada tahun 2016 agar dapat lebih difokuskan pada pemberdayaan masyarakat di wilayah pegunungan Desa Tulamben.
2. Dalam rangka pengembangan ekonomi masyarakat Tulamben agar dapat diupayakan pengadaan air bersih dan air irigasi untuk mendukung usaha peternakan dan pertanian.

Diperlukan pendampingan secara berkelanjutan dengan sinergi perguruan tinggi, lembaga non pemerintah, pemerintah, pelaku pariwisata, masyarakat lokal, dan berbagai pihak dalam rangka peningkatan kualitas layanan pariwisata dan pemberdayaan perempuan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, Penerjemah: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurroszi, Cetakan ke-16, Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sukana, M. Umiarti, A.T. Antara, K. (2012). *Partisipasi Perempuan dalam Aktivitas Wisata Bahari Pantai Tulamben*, Kecamatan Kubu, Kabupaten Karangasem, Denpasar: Universitas Udayana.
- The Nobel Peace Prize. (2006). *Nobelprize.org*. Nobel Media AB 2013. Web. 12 Dec 2013. [http://www.nobelprize.org/nobel\\_prizes/peace/laureates/2006/](http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/peace/laureates/2006/)