

# MODAL SOSIAL PRAMUWISATA DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATA DI BENGKULU TAHUN 2023

**Diyas Widiyarti\*, Muhamad Galy Njoman Ari Pribowo**

Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

E-mail: [diyas.widiyarti@unib.ac.id](mailto:diyas.widiyarti@unib.ac.id)\*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to determine the social capital of tour guides in increasing tourist visits in Bengkulu Province in 2023, the impact of tourists who decreased due to the covid-19 outbreak in 2019 caused a vacuum in the economy in the tourism industry for three years running, but with the government's decision through the speech of the President of the Republic of Indonesia. Mr. Joko Widodo explained the abolition of the Minister of Home Affairs Instruction Number 50 and 51 of 2022 concerning the imposition of restrictions on community activities in the 2019 corona virus disease conditions in the Java and Bali Regions, has been enforced as before, this is an opportunity as well as a challenge in increasing aspects of tourist visits in various tourist destinations, especially in Bengkulu Province. The research method is descriptive qualitative, with data collection such as focus group discussions (FGDs), interviews and documentation. The results of the study explain that the social capital aspect is important, namely the tour guides collaborate between associations or associations and communities including the Indonesian Tourism Players Association (ASPI), the Indonesian Republican Hotel Association (PHRI), the Indonesian Travelers Association (ASITA), the Indonesian Tour Guide Association (HPI), the Bengkulu Heritage Society (BHS), The Bengkulu Provincial Tourism Office and the Bengkulu City Tourism Office, in intensifying mentoring activities to tourist villages in Bengkulu Province, promoting tourist attractions on social media and in person, and prioritizing work operational guidelines in accordance with national work competency standards in supporting certified human resources. In conclusion, social capital which includes aspects of trust, networking and norms as a form that explains that the dynamics of tourism issues require a collaborative or synergized response and require the same vision and mission in increasing tourist visits by all tour guide stakeholders throughout Indonesia and especially in Bengkulu Province in 2023 on an ongoing basis..*

**Keywords:** Social Capital; Tour Guide; Tourist Visit

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui modal sosial pramuwisata yang akan digunakan untuk meningkatkan kunjungan wisata di Provinsi Bengkulu pada tahun 2023. Ini disebabkan oleh penurunan jumlah wisatawan yang disebabkan oleh wabah COVID-19 pada tahun 2019, yang menghentikan perekonomian sektor pariwisata selama tiga tahun. Namun, dengan pidato Presiden RI Bapak Joko Widodo yang mengklarifikasi penghapusan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 50 dan 51 Tahun 2022 tentang pemberdayaan sektor pariwisata, Metode penelitian kualitatif deskriptif menggunakan wawancara, fokus diskusi grup (FGD), dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa komponen modal sosial menjadi penting yakni pramuwisata melakukan kolaborasi antar assosiasi atau himpunan dan komunitas diantaranya

Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia (ASPI), Perhimpunan Hotel Republik Indonesia (PHRI), Asosiasi Pelaku Perjalanan Indonesia (ASITA), Himpunan Pemandu Wisata Indonesia (HPI), Bengkulu Heritage Society (BHS), Dinas Pariwisata Provinsi Bengkulu dan Dinas Pariwisata Kota Bengkulu, dalam menggiatkan kegiatan pendampingan kepada desa wisata di Provinsi Bengkulu, melakukan promosi objek wisata dalam media sosial dan secara langsung, dan mengedepankan pedoman oprasional bekerja yang sesuai kepada standar kompetensi kerja nasional dalam mendukung sumber daya manusia yang tersertifikasi. Kesimpulannya modal sosial yang meliputi aspek kepercayaan (trust), jaringan (networking) dan norma (norm) sebagai wujud yang menjelaskan bahwa dinamika isu kepariwisataan membutuhkan respon berkolaborasi atau bersinergi serta membutuhkan visi dan misi yang sama dalam meningkatkan kunjungan wisata oleh seluruh stakeholder pramuwisata di seluruh Indonesia dan khususnya di Provinsi Bengkulu tahun 2023 secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Modal Sosial; Pramuwisata; Kunjungan Wisata

## **PENDAHULUAN**

Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 50 dan 51 Tahun 2022 tentang pemberlakuan Pembatasan kegiatan masyarakat pada kondisi corona virus disease 2019 di Wilayah Jawa dan Bali telah resmi tidak diberlakukan kembali, hal tersebut telah ditegaskan oleh pidato presiden RI bapak Ir. Joko Widodo pada hari Jum'at 30 Desember 2022 yang menjelaskan bahwa Indonesia termasuk negara yang berhasil mengendalikan pandemi COVID-19 dengan baik dan sekaligus bisa menjaga stabilitas ekonominya. Kebijakan gas dan rem yang menyeimbangkan penanganan kesehatan dan perekonomian menjadi kunci keberhasilan (<https://detiksumsel.com/> diakses 16 Januari 2023 pukul 10.40 Wib). Keputusan pemerintah tersebut memberikan harapan dan peluang akan kepastian bangkitnya sistem ekonomi dan stabilitas sosial lainnya, salah satunya dalam industri pariwisata yang salah satunya menjadi industri yang memiliki keterkaitan dengan sektor lain. Badan Pusat Statistik mencatat kunjungan

wisatawan mancanegara (wisman) yang masuk ke Indonesia awal tahun 2020 mengalami penurunan yaitu 7,62 persen bila dibandingkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara bulan Desember 2019 sebanyak 1,37 juta. Hal ini terjadi karena penurunan jumlah kunjungan ini disebabkan karena merebaknya Covid-19 yang terjadi di akhir Januari 2020. Oleh karenanya pariwisata dikatakan sebagai gabungan fenomena dan hubungan timbal balik yaitu adanya interaksi dengan wisatawan, supplier bisnis, pemerintah dan tujuan wisata serta masyarakat daerah wisata yang mempengaruhi bagaimana dinamika ekonomi yang dikembangkan. Provinsi Bengkulu dalam tahun kemajuan 2023 berupaya dan bersiap dalam adaptasi dari sumber daya manusia dan pekerja dalam industri pariwisata merupakan penunjang pariwisata yang memegang peranan utama dan strategis, secara keseluruhan kualitas pelayanan pariwisata akan baik jika sumber daya manusia dan pekerja dalam industri pariwisata yang dimiliki juga memiliki kualitas dan kompetensi

yang diperlukan (Winarno, 2010). Diketahui berdasarkan jumlah pengunjung wisatawan Provinsi

Bengkulu Tahun 2019-2021 dilihat pada tabel 02. Jumlah Pengunjung Wisatawan Bengkulu Tahun 2019-2021.

**Tabel 1. Jumlah Pengunjung Wisatawan Bengkulu Tahun 2019 - 2021**

No	Tahun	Luar Negeri	Dalam Negeri	Jumlah
1.	2019	1.500	2.056.151	2.057.651
2.	2020	923	455.783	456.708
3.	2021	1.820	1.043.722	1.045.542

(Sumber: Dinas Pariwisata Kota/Kabupaten dan Kantor Imigrasi Wilayah Kelas 1A)

Kenaikan jumlah wisatawan yang signifikan pada masing-masing kategori wisatawan akhirnya mampu membuat kenaikan pada jumlah wisatawan secara keseluruhan di Provinsi Bengkulu dengan peningkatan mencapai 43,68%. Namun kenaikan ini belum dapat mengembalikan jumlah wisatawan sebelum covid-19 melanda. Hal yang menarik ditahun 2019 sebelum pandemi menyerang jumlah wisman meningkat sebesar 21.33%. Maka, dalam isu trend kunjungan wisata setiap tahun nya penting menjadi evaluasi bagi pemerintah pada khususnya dan pihak-pihak terkait pada umumnya yang dilakukan di Provinsi Bengkulu, yang sangat dinamis, pentingnya dalam meningkatkan dan mempertahankan inovasi dalam kepariwisataan agar daya tarik wisata di masing-masing daerah dapat berkembang dan roda-roda ekonomi dapat berputar berjalan, hal ini sejalan dalam visi dan misi pemerintah Provinsi Bengkulu “Mewujudkan Masyarakat Bengkulu yang Maju Sejahtera dan Hebat”

Pemerintah provinsi Bengkulu telah bertekad untuk mengembangkan dan menata pariwisata sebagai salah satu upaya mengejar ketertinggalan dan

meningkatkan pertumbuhan ekonomi berbasis pada industri kerakyatan. Kebijakan pengembangan pariwisata tersebut telah dituangkan dalam RPJMD 2017-2021 dimana sektor pariwisata menjadi salah satu sektor prioritas dan unggulan dalam pembangunan perekonomian Provinsi Bengkulu. Dengan keterlibatan dan peran dari stakeholder, sangat memperkuat bagaimana keterkaitan dari modal sosial dalam relasi pengembangan industri pariwisata menjadi satu hal yang menarik diteliti lebih lanjut karena bagaiman unsur-unsur modal sosial (aspek kepercayaan, aspek jaringan dan aspek nilai dan norma) peran modal sosial berupa kepercayaan sangat membantu fasilitas pariwisata dalam menjalin sebuah hubungan antar stakeholder dan menciptakan hubungan baru dalam bentuk kerjasama. Peran modal sosial berupa jaringan juga berperan dalam membantu meningkatkan koneksi pemasaran maupun promosi antar industri pariwisata. Peran modal sosial berupa nilai dan norma juga berfungsi untuk menertibkan tata prilaku dan mengatur pola kelegalisasian setiap organisasi dalam kepariwisataan, pada

akhirnya daya dukung subyek untuk melakukan bagaimana “hospitality” (pelayanan). Pelayanan yang dimaksud dalam rangka mendukung suatu tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan customer (pelanggan) akan suatu produk/jasa yang mereka butuhkan, tindakan ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/customer untuk memenuhi apa yang mereka butuhkan tersebut. Sehingga penelitian ini bertujuan mengetahui modal sosial pramuwisata dalam mengenalkan potensi pariwisata di Provinsi Bengkulu dan menjelaskan peran serta aspek stakeholder pramuwisata dalam kapasitas kinerja.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Modal Sosial**

Dilihat dari segi sumber daya yang terendap di dalamnya, modal dapat dikategorikan menjadi beberapa bentuk: modal finansial, modal fisik, modal manusia dan modal sosial. Masing-masing bentuk modal tersebut memiliki perbedaan dalam pola atau proses investasi untuk memperoleh keuntungan ekonomi (economic gain) dan manfaat sosial (social benefit) (Usman, 2018:1). Berikut uraian konsep modal sosial yang dijelaskan oleh beberapa tokoh-tokoh teori modal sosial :

1. Modal Sosial menurut Pierre Bourdieu  
Bourdieu dalam Field (2014:23) menyatakan bahwa modal budaya yang dimiliki orang bukan sekedar mencerminkan sumberdaya finansial mereka. Dibangun oleh kondisi keluarga dan pendidikan di sekolah, modal budaya pada batas-

batas tertentu dapat beroperasi secara independent dari tekanan uang, dan bahkan memberikan kompensasi bagi kekurangan uang sebagai bagian dari strategi individu atau kelompok untuk meraih kekuasaan dan status. Berbeda dengan modal sosial, Bourdieu menjelaskan modal sosial adalah jumlah sumber daya, aktual atau maya, yang berkumpul pada seorang individu atau kelompok karena memiliki jaringan tahan lama berupa hubungan timbal balik berkeadilan dan pengakuan yang sedikit banyak terinstitusionalisasikan.

Bourdieu dalam Field (2014:25) menyatakan bahwa istilah modal sosial adalah satu-satunya cara untuk menjabarkan prinsip-prinsip yang menjadi kentara manakala individu yang berlainan memperoleh hasil yang sangat tidak setara dari modal yang lebih ekuivalen (ekonomi atau budaya) menurut sejauhmana mereka mampu memobilisasi sekuat tenaga modal dari suatu kelompok (Modal sosial saat ini banyak dipakai oleh para akademisi maupun praktisi dalam berbagai kajian. Modal sosial terutama hadir sebagai alternatif bentuk modalitas lain seperti modal ekonomi, modal budaya dan modal manusia.

Pierre Bourdieu memperkenalkan konsep modal sosial dalam konteks perdebatan bentuk-bentuk modalitas tersebut. Bourdieu memperdebatkannya dengan melihat peluangnya untuk

dikonversikan. Menurut Bourdieu, bukan hanya modal ekonomi yang mudah dikonversikan ke dalam bentuk uang, melainkan modal budaya yang pada situasi tertentu, dapat dikonversikan menjadi modal yang memiliki nilai ekonomi. Usman (2018) menjelaskan modal ekonomi atau finansial dihubungkan dengan upaya mengelola, meningkatkan, mengalokasikan dan menggunakan dana yang dimiliki sebagai sumber daya moneter untuk memperoleh keuntungan ekonomi atau manfaat sosial melalui kegiatan produktif. Modal fisik lebih dihubungkan kepada faktor produksi barang atau jasa yang dalam konteks ini adalah bahan baku serta infrastruktur untuk mengolahnya.

Modal manusia lazim dikaitkan dengan upaya mendayagunakan kepandaian, keterampilan (skill), tingkat dan keragaman pendidikan serta pengalaman individual. Modal sosial memfokuskan pada upaya mendayagunakan relasi-relasi sosial (Usman, 2018: 3-4). Modal sosial diartikan sebagai sumber daya (resources) baik virtual (potensial), jejaring dan relasi-relasi yang saling memberi perhatian. Aktor-aktor yang terlibat yang terlibat dalam jejaring tersebut sama-sama mendambakan sebuah jalinan relasi sosial yang dapat didayagunakan sebagai sumber daya yang mendapatkan keuntungan ekonomi atau manfaat sosial (Bourdieu, dalam Usman 2018:22).

## 2. Modal Sosial menurut James Coleman

Modal sosial menurut Coleman (dalam Usman 2018:24) ialah representasi sumber daya yang di dalamnya terdapat relasi-relasi timbal balik yang saling menguntungkan (reciprocal relationship) dan jejaring sosial yang melambangkan kepercayaan (trust.). Coleman (dalam Usman 2018:24) menjelaskan tiga bentuk modal sosial yaitu kewajiban dan harapan (obligation and expectation) yang didasarkan pada kepercayaan (trust worthiness) lingkungan sosial; kedua kapasitas aliran informasi struktur sosial; dan ketiga, norma-norma yang dijalankan dengan berbagai sanksi. Dalam hal ini dapat dirumuskan bahwa setiap warga atau keluarga dalam konteks bencana memiliki kewajiban sosial dan harapan untuk saling membantu misalnya dengan saling bertukar informasi dan pengalaman mengenai kesiapsiagaan dalam pengurangan resiko bencana.

Coleman mampu menunjukkan bahwa modal sosial tidak terbatas pada mereka yang kuat, namun juga mencakup manfaat riil bagi orang miskin dan komunitas yang terpinggirkan, modal sosial menurut Coleman mempresentasikan sumberdaya karena hal ini melibatkan harapan resiprositas, dan melampaui individu mana pun sehingga melibatkan jaringan yang lebih luas yang hubungan-hubungannya diatur oleh tingginya

tingkat kepercayaan dan nilai-nilai bersama (Coleman, dalam Field 2014:32). Definisi Coleman tentang modal sosial menjembatani individu dan kolektif. Secara gamblang ia melihat modal sosial sebagai aset modal bagi individu namun melihatnya terbangun dari sumber-sumber daya struktur sosial. Ketika menentukan apakah sumber-sumber tersebut dapat dipraktikkan atau tidak Coleman percaya bahwa element krusial berperan batas-batas aktual kewajiban yang dijalankan dan level kejujuran lingkungan sosial. Pada gilirannya itu semua bersifat spesifik menurut konteksnya dan dibangun oleh variasi struktur sosial termasuk di samping level umum kejujuran yang menyebabkan dipenuhinya kewajiban-kewajiban, kebutuhan-kebutuhan aktual yang perlu dimintakan bantuan, eksistensi sumber bantuan lain (seperti dinas kesejahteraan pemerintah), tingkat kemakmuran (yang mengurangi jumlah bantuan yang diperlukan dari orang lain), perbedaan budaya dalam hal kecenderungan memberikan dan meminta bantuan, tingkat kedekatan jaringan sosial dan logistik kontak sosial (Coleman, dalam Field 2014:40).

3. Modal Sosial menurut Robert Putnam  
Putnam dalam Usman (2018:30) menjelaskan modal sosial sebagai fitur organisasi sosial yang terdiri dari kepercayaan (*trust*), norma, dan jaringan, yang dapat

meningkatkan efisiensi masyarakat dengan memfasilitasi tindakan terkoordinasi. Dasar teori Putnam menekankan bahwa kapital sosial sebagai suatu nilai tentang kepercayaan timbal balik (*mutual trust*) antara anggota masyarakat maupun masyarakat secara keseluruhan terhadap pemimpinnya. Kapital sosial ini dilihat sebagai institusi sosial yang melibatkan jaringan (*networks*), norma-norma (*norms*) dan kepercayaan sosial (*social trust*) yang mendorong pada sebuah kolaborasi sosial (*koordinasi dan kooperasi*) untuk kepentingan bersama. Hal ini juga mengandung pengertian bahwa diperlukan adanya suatu *social networks (networks of civic engagement)* ikatan/jaringan sosial yang ada dalam masyarakat dan norma yang mendorong produktivitas komunitas.

Modal sosial merupakan serangkaian nilai-nilai atau norma-norma informal yang dimiliki bersama di antara para anggota suatu kelompok yang memungkinkan terjalinnya kerjasama di antara mereka. Singkatnya kehidupan ekonomi tidak bisa dipisahkan dari kebudayaan, di mana kebudayaan membentuk seluruh aspek manusia, termasuk perilaku ekonomi dengan sejumlah cara yang kritis (Fukuyama, dalam Usman 2018:33). Teori modal sosial yang dikemukakan Putnam menunjukkan kesamaan menonjol pada pandangan Dukhemian

tentang solidaritas. Penggunaan kata seperti produktivitas dan secara efektif berarti bahwa ia melihat modal sosial sebagai sesuatu yang fungsional, namun konteksnya menjelaskan bahwa ia tidak sedang aktor individu teori pilihan rasional yang melakukan kalkulasi (Putnam, dalam Field 2014:52).

### **Mendefinisikan Modal Sosial: Norma, Jaringan dan Kepercayaan sebagai Elemen Inti**

Secara umum norma merupakan nilai yang bersifat kongkret. Diciptakan untuk menjadi panduan bagi setiap individu untuk berperilaku sesuai dengan aturan yang berlaku di masyarakat. Terkait hal ini, Putnam menjelaskan bahwa nilai-nilai terkandung di dalam suatu jaringan sosial, dengan demikian dapat dikatakan bahwa posisi nilai-nilai menjadi penting sebagai pengikat atau perekat kohesivitas mempersatukan dalam menjalin hubungan. Pada umumnya norma yang terbentuk secara spontan cenderung bersifat informal, dalam arti tidak dituliskan dan diumumkan.

Selain merentangkan norma-norma sosial, mulai dari norma sosial hierarkis hingga norma spontan, kita juga dapat merentangkan norma lainnya hasil pilihan rasional, serta norma turun menurun dan arasional. Lebih lanjut, bahwa akan terbentuk empat macam norma dengan empat sifat yang berbeda yakni spontan-arasional (alami teratur sendiri), spontan rasional (tertata sukarela), hierarkis-arasional (keagamaan) dan hierarkis rasional

(politis). Nilai dan norma merupakan pra kondisi pondasi yang melandasi timbulnya kepercayaan norma-norma informal ini tidak akan lenyap dan akan tetap di kemudian hari (Fukuyama, dalam Rusydan 2019:6).

Unsur modal sosial selanjutnya adalah jaringan sosial. Definisi jaringan sebagai unsur modal sosial adalah sekelompok orang yang memiliki norma-norma atau nilai-nilai informal di samping norma-norma atau nilai-nilai yang diperlukan untuk transaksi biasa di pasar. Pertukaran informasi yang diwadahi oleh jaringan untuk berinteraksi akhirnya berkontribusi memunculkan kepercayaan di antara mereka. Jaringan sosial dapat terbentuk karena adanya nilai dan norma yang dipegang teguh bersama yang kemudian melandasi lahirnya kerja sama. Namun demikian, kerja sama sosial tidak serta merta muncul begitu saja.

Hal tersebut dapat dimunculkan dengan menciptakan identitas bersama, pertukaran moral dan pengulangan interaksi. Istilah tersebut dianggap sama dengan istilah tukar-menukar di pasar (*market exchange*), padahal tidak demikian. Di pasar, barang-barang ditukarkan serentak. Pembeli dan penjual mengikuti perkembangan nilai tukar dengan cermat. Sedangkan menyangkut pengorbanan timbal balik, pertukaran bisa terjadi pada waktu yang berbeda. Pihak yang satu memberikan manfaat tanpa mengharapkan balasan langsung, dan tidak mengharapkan imbalan yang sepadan. (Fukuyama, dalam Rusydan 2019:7).

Sementara itu, bentuk modal sosial berdasarkan tipe ikatan sosial (jaringan

sosial) dapat dibedakan sebagai berikut (Woolcock, dalam Rusydan 2019: 7):

- a. Modal sosial mengikat (*bonding social capital*), berarti ikatan antara orang dalam situasi yang sama, seperti keluarga dekat, teman akrab dan rukun tetangga.
- b. Modal sosial menjembatani (*bridging social capital*), mencakup ikatan yang lebih longgar dari beberapa orang, seperti teman jauh dan rekan kerja.
- c. Modal sosial menghubungkan (*linking social capital*), menjangkau orang-orang pada situasi berbeda yang sepenuhnya berada di luar komunitas, sehingga mendorong anggotanya memanfaatkan banyak sumber daya dari yang tersedia di dalam komunitas.

Unsur modal sosial yang ketiga adalah kepercayaan. Kepercayaan adalah efek samping yang sangat penting dari norma-norma sosial yang kooperatif yang memunculkan modal sosial. Kepercayaan adalah sesuatu yang dipertukarkan dengan berlandaskan norma-norma bersama demi kepentingan orang banyak. Kepercayaan menyangkut hubungan timbal balik. Bila masing-masing pihak memiliki pengharapan yang sama-sama dipenuhi oleh kedua belah pihak, maka tingkat kepercayaan tinggi akan terwujud (Fukuyama, dalam Rusydan 2019: 9).

### **Peran Pramuwisata**

Pramuwisata Menurut Yoeti (2010:76), pemandu wisata bertanggung jawab untuk memberikan bimbingan, informasi dan petunjuk arah ke tempat

dan tujuan yang diminati. Menurut World Federation of Tour Guide Association (WFTGA, 2003), pramuwisata adalah seseorang dengan kualifikasi sesuai dengan area lisensi yang mereka miliki guna memandu wisatawan sesuai dengan bahasa pilihannya dan menginterpretasikan budaya dan alam ditempat kunjungan.

Stanton dalam Jumail (2017) menyatakan bahwa pramuwisata harus mampu dalam memahami keinginan wisatawan, mengetahui rute-rute wisata, dan tidak hanya memberi informasi tetapi juga harus menghibur selama kegiatan wisata tersebut. Purnomo, Sudana, Mananda (2016) mengemukakan bahwa kualitas pramuwisata dapat dicapai melalui pemenuhan kompetensi pramuwisata, pendidikan dan pelatihan memiliki peranan yang besar terhadap kompetensi. Tujuan utama pendidikan dan pelatihan pemandu wisata profesional adalah untuk memperoleh materi dan pengetahuan yang berkaitan dengan teknis pekerjaan agar pemandu wisata memenuhi syarat untuk melakukan pekerjaan dalam menangani wisatawan.

Kompetensi terdiri dari tiga ukuran: pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki oleh pemandu wisata dan dibagikan kepada wisatawan. Kompetensi adalah kemampuan pemandu wisata secara fisik dan mental dalam melaksanakan tugas. sikap adalah perasaan seorang pemandu wisata dalam melaksanakan profesionalitasnya. Black and Ham (2005) menyarankan bahwa kegiatan pelatihan harus menekankan tiga peran penting pemandu wisata dalam

berperilaku sesuai dengan prinsip-prinsip ekowisata yaitu sebagai seorang pemberi informasi khusus, sebagai interpreter, dan sebagai motivator untuk nilai-nilai konservasi dan penerapan perilaku yang bertanggung jawab terhadap lingkungan. Menurut Irawati (2013:107), pemandu wisata adalah pemimpin dalam suatu perjalanan wisata, secara umum tugas seorang pemandu wisata adalah:

1. *To conduct to direct*, yaitu menyelenggarakan dan melaksanakan kegiatan pariwisata bagi wisatawan sesuai program yang ada.
2. *To conduct to direct*, yaitu membimbing wisatawan menuju tempat dan daya tarik wisata yang diminati
3. *To inform*, yaitu memberikan informasi dan gambaran tentang objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi, informasi sejarah dan budaya serta berbagai informasi lainnya.

### **Kunjungan Pariwisata**

Rantetadung (2012) menyatakan bahwa pengaruh kunjungan wisatawan sangat berarti untuk pengembangan industri pariwisata dan pendapatan asli daerah sehingga wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara tertarik untuk berkunjung. Adanya dukungan alokasi dana dari pemerintah setiap tahunnya menjadikan sektor pariwisata mengembangkan tempat wisata agar banyak dikunjungi oleh wisatawan. Banyaknya wisatawan yang berkunjung menjadikan sektor pariwisata berpotensi meningkatkan pendapatan asli daerah.

Sebagai sumber penerimaan pendapatan, pariwisata tidak terlepas dari pengaruh jumlah kunjungan wisatawan. Majunya sektor pariwisata disuatu daerah sangat bergantung kepada jumlah wisatawan yang berkunjung. Kedatangan wisatawan tersebut akan mendatangkan penerimaan bagi daerah yang dikunjunginya. Bagi wisatawan mancanegara yang datang dari luar negeri, kedatangan mereka akan mendatangkan devisa dalam negara. Semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung maka akan memberi dampak yang positif bagi Daerah Tujuan Wisata (DTW) terutama sebagai sumber pendapatan daerah (Nasrul, 2010).

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif jenis studi kasus, yaitu penelitian yang menyelidiki secara cermat suatu peristiwa, aktivitas, proses ataupun sekelompok individu. Penelitian berbentuk studi kasus peneliti gunakan dengan maksud untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dalam menggali informasi mengenai modal sosial pramuwisata dalam meningkatkan kunjungan wisata di Provinsi Bengkulu Tahun 2023.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2007:209) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi serta fokus group diskusi. FGD merupakan sebuah proses pengumpulan data dan karenanya mengutamakan proses. FGD tidak

dilakukan untuk tujuan menghasilkan pemecahan masalah secara langsung ataupun untuk mencapai konsensus. FGD bertujuan untuk menggali dan memperoleh beragam informasi tentang masalah atau topik tertentu yang sangat mungkin dipandang secara berbeda-beda dengan penjelasan yang berbeda pula. Kecuali apabila masalah, maka FGD tentu berguna untuk mengidentifikasi berbagai strategi dan pilihan pemecahan masalah.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kebaharuan atau novelty dalam penelitian yang telah dihasilkan ialah menjelaskan peran dan aspek stakeholder pramuwisata dalam kapasitas kinerja, analisa teori modal sosial yang berkaitan dengan kemampuan dan kapasitas sumber daya alam (SDA) dan sumber daya manusia (SDM) yang berkorelasi kepada nilai (*norm*); jaringan (*networking*) dan kepercayaan (*trust*) sehingga mampu menggerakkan masyarakat atau kelompok mencapai strategi atau tujuan.

### **Berkembangnya Desa Wisata di Masa Pandemi Covid 19 di Provinsi Bengkulu**

Gerakan sadar wisata yang dilakukan pada masa kondisi pandemi di tahun 2021, oleh seluruh pelaku wisata menjadi harapan akan pulihnya perekonomian, yang berdampak kepada kondisi masyarakat di Provinsi Bengkulu. Dipilihnya sektor ekonomi produktif di bidang pariwisata salah satunya karena dengan melihat adanya potensi yang

sangat dimungkinkan guna menciptakan keberlangsungan serta keberlanjutan dari sumber daya alam dan sumber daya manusia yang dimiliki, melalui gerakan pendampingan adanya desa wisata yang mulai di kembangkan di tahun 2021 yang diawali dari kegiatan pemerintah Pariwisata Provinsi Bengkulu menyelenggarakan adanya lomba desa wisata yang melibatkan kelompok sadar wisata se-Provinsi Bengkulu yang diikuti oleh: Kabupaten Bengkulu Utara, Seluma, Kepahiang, Rejang Lebong, Bengkulu Tengah, Bengkulu Selatan, Lebong, Kaur, Muko-Muko dan Kota Bengkulu, hal ini yang menjadi penguatan bentuk inovasi desa dalam bidang ekonomi produktif hasil penilaian ditahun 2021-2023 dimana bapak FR menjelaskan bahwa: “Penyelenggaraan lomba desa wisata sebagai bagian kinerja kelembagaan Pemerintah Provinsi yang mengacu pada aspek pencapaian yang disusun oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif setiap tahunnya. Di Provinsi Bengkulu diawali di tahun 2021 penyelenggaraan lomba desa wisata yang terus berjalan hingga tahun ini 2023” (FGD Senin, 29 Mei 2023).

Berdasarkan penjelasan tersebut maka berikut daftar desa pemenang berdasarkan penilaian lomba desa wisata yang telah diselenggarakan oleh Pemerintah Pariwisata Provinsi Bengkulu berdasarkan uraian waktu dari tahun 2021 hingga 2022 yang dapat dilihat pada tabel 02. Pemenang lomba desa wisata provinsi Bengkulu tahun 2021-2022 sebagai berikut:

**Tabel 1. Pemenang Lomba Desa Wisata Provinsi Bengkulu Tahun 2021-2022**

Nominasi/ Pemenang	Dalam Tahun Pemenang Lomba Desa Wisata	
	Tahun 2021	Tahun 2022
Juara 1	Desa Wisata Blitar Seberang Kabupaten Rejang Lebong	Desa Air Sempiang Kabupaten Kepahiang
Juara 2	Desa Wisata Penembang Kabupaten Bengkulu Tengah	Desa Wisata Sumber Urip Rejang Lebong
Juara 3	Desa Wisata Suka Baru Kabupaten Bengkulu Utara	Desa Wisata Lubuk Resam, Kabupaten Seluma

(Sumber: Data Sekunder Dinas Pariwisata Provinsi Bengkulu, 2023)

### **Kepercayaan (Trust) Dalam Aksi Bersinergi Bersama Asosiasi ASPHI, ASITA, dan Komunitas BHS**

Kotler & Keller (2016:225) mengatakan bahwa, “*Trust is the willingness of a firm to rely on a business partner. It depends on a number of interpersonal and interorganizational factors, such as the firm’s perceived competence, integrity, honesty and benevolence*” Kepercayaan menurut Mowen (2012:312) adalah “semua pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang dan semua kesimpulan yang dibuat seseorang tentang objek, atribut, dan manfaatnya”.

*Trust* atau rasa percaya merupakan sebuah bentuk keinginan untuk mengambil resiko dalam hubungan-hubungan sosialnya yang didasari oleh perasaan yakin bahwa yang lain akan melakukan sesuatu seperti yang diharapkan dan akan senantiasa bertindak dalam suatu pola tindakan yang saling mendukung satu sama lain, paling tidak yang lain tidak akan bertindak merugikan diri atau kelompoknya. Bersinergi menjadi satu kata kunci dalam

menjelaskan bahwa bila telah menemukan kata kepercayaan artinya telah menyatakan konsensus dalam berbagai aksi. Breanding desa wisata menjadi tugas dan tanggung jawab tidak hanya dari masyarakat dan kelompok sadar wisata itu sendiri akan tetapi melibatkan bagaimana pihak-pihak yang disebut dengan pramuwisata dapat menjadikan peluang berkolaborasi. Dalam pernyataan informan KR, menjelaskan bahwa” Sebagai insan pariwisata sudah semestinya saling mengedepankan suatu kepercayaan, dimana disisi partisipasi atau kesukerelaan membantu, kesiapan bekerjasama, kepercayaan sesama anggota, kepercayaan sesama masyarakat dan kepercayaan pemerintah, sehingga bila ini telah diterapkan dengan kata lain sepenuh hati maka, kendala-kendala dapat teratasi dan memiliki solusi” (FGD, Senin 29 Mei 2023).

Pernyataan KR tersebut menjelaskan bahwa bentuk dukungan yang dilakukan dari pramuwisata hanya menjadi bagian dukungan dan motivasi agar sektor produktif industri pariwisata

bisa beradaptasi pasca pandemi covid-19, adapun wilayah desa yang menjadi dampungan salah satunya ialah berasal dari catatan lomba desa wisata yang telah menjadi pemenang di tahun 2021-2022. Seperti pernyataan KR menerangkan bahwa” sebagai bentuk dukungan, karena sebagai assosiasi yang konsen dengan bidang industri pariwisata, secara khusus menjadi beban moral karena, keterbatasan akses yang dimiliki oleh SDM di desa, sehingga wujud perhatian yang disebut juga sebagai relawan yang tidak berkepentingan secara pribadi namun secara khusus objek yang didampingi menjadi bagian dari paket wisata yang mendukung berbagai bidang assosiasi, maka bersama HPI, ASSITA, ASPHI bersama sudah melakukan MOU dengan beberapa desa diantaranya: desa batu ampar, desa air sempiang kabupaten kepahiyang, desa penembang, desa rindu hati kabupaten bengkulu tengah harapannya setelah dari proses pendampingan ini diharapkan kemandirian dari desa terbentuk dengan SDM dan pengelolaan SDA yang berkelanjutan” (FGD, Senin 29 Mei 2023).

### **Jejaring Sebagai Bentuk Kolaborasi Promosi**

Jaringan merupakan infrastruktur yang dinamis dari modal sosial yang berwujud pada kerjasama. Jaringan dilihat pada bentuk kerjasama yang terealisasi pada setiap kelembagaan yang mendukung kegiatan dalam suatu kepariwisataan.

### **Promosi Melalui Kegiatan Jelajah Heritage**

Wujud dari kegiatan tersebut ialah seperti yang dilakukan oleh komunitas BHS yang mulanya merintis kegiatan bagi internal kelompok masing-masing dalam penguatan literasi seperti yang disampaikan oleh AS menjelaskan bahwa: “Pengenalan cerita dan nilai-nilai sejarah negara inggris yang berada di Bengkulu menjadi penting, hal ini menjadi nilai jual serta napak tilas bahwa Provinsi Bengkulu menjadi sajarah dalam aksi perjuangan” (FGD, Senin 29 Mei 2023). Tempat yang menjadi nilai sejarah atau objek yang memiliki cerita sejarah diantaranya: Benteng fort malabrough, tugu tomas parr, lapangan merdeka, goverment house, kampung cina, yang konsepnya dapat dikembangkan menjadi program dengan nama kegiatannya ialah “*walking tour*” yang sudah dimulai sejak januari 2021.

Bentuk kegiatan tersebut tidak saja melibatkan komunitas BHS tetapi juga melibatkan asosiasi seperti ASITA dan HPI untuk bersama-sama aktif dalam mempromosikan. Ketua HPI TM menjelaskan bahwa ‘Kegiatan jelajah ini merupakan kegiatan yang dikonsep secara santai namun berkesan dengan cara berjalan kaki, wisatawan dan pemandu terkesan lebih akrab, sehingga harapan dari berwisata ialah dapat menikmati dan menerima sajian informasi dari objek wisata. Wisatawan lebih tertarik, hal ini terlihat saat kegiatan kunjungan wisata yang dilakukan pada hari Jumat, 23 Juni 2023, kunjungan tamu berjumlah 30 orang, ekspedisi Indonesia selama 365 Hari dalam rangkaian Carnaval Sumatra, wisatawan yang

berasal dari negara Swiss dan Germany” (Wawancara, Senin 26 Juni 2023). Dapat dilihat pada Gambar 02. Kegiatan Walking Tour Oleh HPI berkolaborasi bersama BHS.

### **Promosi Wisata Melalui Media Sosial Desa Wisata Blitar Seberang**

Ditetapkan sebagai pemenang dalam lomba desa wisata tahun 2021 oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bengkulu, Desa Blitar Seberang sangat aktif mempromosikan dilaman media social. Seperti yang disampaikan oleh RN bahwa” Desa Blitar Seberang di Kabupaten Rejang Lebong sangat pantas menjadi potensi pemenang juara 1 karena objek wisata yang sangat unik, dimana dimilikinya sumber daya alam berupa air terjun trisakti yang sangat indah, kearifan lokal atau budaya seperti: festival cotume buto ijo, wisata edukasi gula dari air nira, wisata petik buah kopi, dan masih banyak lainnya yang menjadi bentuk inovasi dari desa yang dipilih menjadi desa wisata, sehingga masyarakat dapat bertumbuh dalam menyajikan berbagai inovasi sehingga kunjungan wisatawan mancanegara dan wisata lokal domestik dapat terhibur dengan seluruh atraksi wisata yang disajikan” (FGD, Senin 29 Mei 2023).

### **Promosi Melalui Dialog Interaktif Radio**

Pengguna literasi informasi baik melalui media sosial dan media eletronik menjadi salah satu rekomendasi promosi kepariwisataan, kegiatan rutin “numpang numpang” ini menjadi salah satu bentuk strategi promosi dalam mengulas objek dan destinasi Provinsi Bengkulu yang

dilakukan pada hari senin, 07 november 2022. TM menjelaskan bahwa” Fungsi dan peran HPI menjadi salah satu faktor pendukung, karena wisatawan yang berkunjung ke setiap objek wisata memiliki pendamping yang secara legal dan formal tersertifikasi sesuai dengan kompetensi dibidang kependamuan. Sehingga informasi yang di sampaikan mempunyai sinkronisasi dengan ruang lingkup dari destinasi yang disajikan” (Wawancara, Senin 26 Juni 2023).

### **Promosi Wisata Oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bengkulu**

Media promosi menjadi kunci strategis dalam mendatangkan kunjungan wisata sehingga media sosial intagram salah satu media yang digunakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bengkulu dalam memperbaharui informasi seputar kegiatan wisata. Bapak FR menjelaskan bahwa” Disaat zaman yang serba teknologi ini menjadikan yang sulit menjadi mudah karena layanan dan fasilitas yang mendukung, seperti media promosi setiap informasi yang dipublikasikan daya jangkauan nya tidak hanya sebatas lokal, nasional bahkan mancanegara sehingga dinas melalui bidang pemasaran dan di seksi promosi menggencarkan media instagram tersebut karena daya jangkauan penggunaanya yang dilihat strategis selain dari website, sehingga layanan ini diharapkan menjadi media yang efektif dalam mendukung bagaimana informasi yang diharapkan, seperti dalam kalender event di tahun 2023 telah disusun Se-Kabupaten dan Kota di Provinsi Bengkulu dalam satu tahun tersebut harapannya wisatawan mengetahui waktu tepat yang ingin

dikunjungi di bumi rafflesia Bengkulu” (FGD, Senin 29 Mei 2023).

### **Jejaring Hotel Sebagai Akomodasi Pengunjung**

Provinsi Bengkulu menjadi salah satu wilayah yang berkembang cukup pesat, dengan hadirnya investasi hotel dan penginapan menjadi salah satu fasilitas yang digunakan dalam berwisata. AR sebagai ketua persatuan hotel Indonesia wilayah Bengkulu PHRI menjelaskan”Hotel di Bengkulu, pilihannya sudah beragam, tersedia fasilitas hotel bintang I,II,III dan non bintang, dan jumlah akomodasi, kamar dan tempat tidur yang dirasa mencukupi untuk kondisi saat ini, karena bila dilihat berdasarkan informasi reservasi hotel di Bengkulu juga intensitas sering digunakan oleh para pembisnis, maka dirasa menjadi penting ketersediaan berdasarkan kuantitas dan kualitas inovasi hotel yang telah tersedia” (FGD, Senin 29 Mei 2023).

### **Norma Sebagai Wujud Konsensus**

Norma merupakan sekumpulan aturan yang diharapkan dipatuhi oleh anggota masyarakat pada suatu entitas sosial tertentu. Setiap kesepakatan akan diatur oleh beberapa kebijakan yang diwujudkan dalam suatu ketetapan baik secara tertulis atau tidak tertulis. Sehingga norma menjadi suatu ketetapan yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi dalam dinamika berkelompok sosial dan berorganisasi di masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh KR bahwa” Sebagai pelaku wisata mempunyai beban moral bila, dalam menjalankan intruksi pariwisata tidak

disesuaikan dengan standar operasional prosedur atau sesuai dengan pedoman yang berlaku dalam CHSE-MICE (panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, kelestarian lingkungan hidup pada kegiatan pertemuan, insentif, konvensi dan pameran) menjadi penting” (FGD, Senin 29 Mei 2023).

### **Kompetensi dan Legalisasi**

Sedarmayanti (2011: 126) menyatakan bahwa kompetensi merupakan: “Karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik”. Kompetensi yang dimiliki pegawai baik secara individual harus dapat mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2010).

Narimawati (2010:75) indikator kompetensi dapat dibagi menjadi tiga yaitu: “a) Kompetensi intelektual adalah karakter sikap dan perilaku maupun kemauan dan kemampuan intelektual individu (dapat berupa pengetahuan, keterampilan, pemahaman profesional, pemahaman konseptual dan lain-lain) yang bersifat relatif stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja, yang dibentuk dari sinergi antara watak konsep diri. Motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan konstektual, b) Kompetensi emosional adalah karakter

sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk menguasai diri dan memahami lingkungan secara objektif dan moralis sehingga pola emosinya relatif stabil dalam menghadapi permasalahan ditempat kerja, yang dibentuk dari sinergi antara watak konsep diri. Motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan emosional, c) Kompetensi sosial adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk membangun simpul-simpul kerja sama dengan orang lain yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja yang terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri motivasi internal serta kapasitas pengetahuan sosial konseptual”.

Sertifikasi dan kopetensi menjadi suatu kelayakan bagi pelaku industri dalam menciptakan daya dukung yang berkualitas berdasarkan tolak ukur sumber daya manusia hal ini diketahui oleh kegiatan pelaksanaan sertifikasi kopetensi kerja (PSKK) tahun 2023 sektor pariwisata hotel dan restoran, kependudukan wisata serta biro perjalanan wisata yang dilaksanakan pada Sabtu dan Minggu, 16-17 Mei 2023 oleh lembaga penyelenggara LSP-Rafflesia. TM menjelaskan bahwa” Kegiatan peningkatan kopetensi yang telah terlaksana menjadi bagian yang jangan pernah disia-siakan karena disini lah keberharuan atas lisiensi yang dilakukan, karena jangka berlaku setiap kopetensi berbeda-beda, ada yang satu tahun, dua tahun atau tiga tahun, karena kegiatan ini juga didukung oleh kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif di seluruh wilayah atau daerah di Provinsi

Bengkulu, maka sangat merugi jika ditinggalkan, namun alhamdulillah 30 orang yang telah disertifikasi berjalan dengan baik dan lancar”(FGD, Senin 29 Mei 2023).

Kompetensi menjadi bagian penting dari sumber daya manusia yang berkualitas dibidangnya, sehingga, industri wisata akan semakin optimis dengan mengedepankan sumber daya yang telah memahami dan ber-kompetensi.

### **Pembahasan**

Modal sosial pramuwisata dalam meningkatkan kunjungan wisata di Provinsi Bengkulu diketahui dari aspek pendampingan potensi wisata, promosi wisata dan peningkatan kompetensi bidang sumber daya manusia yang berkompetensi. Robert Putnam menjelaskan modal sosial merujuk pada elemen inti yakni norma, kepercayaan dan jaringan sosial yang melekat dan menjadi bagian dari organisasi sosial (Putnam dalam Field: 49). Putnam dalam Usman (2018:30) merujuk modal sosial sebagai fitur organisasi sosial yang terdiri dari kepercayaan (*trust*), norma, dan jaringan, yang dapat meningkatkan efisiensi masyarakat dengan memfasilitasi tindakan terkoordinasi. Dasar teori Putnam menekankan bahwa kapital sosial sebagai suatu nilai tentang kepercayaan timbal balik (*mutual trust*) antara anggota masyarakat maupun masyarakat secara keseluruhan terhadap pemimpinnya. Kapital sosial ini dilihat sebagai institusi sosial yang melibatkan jaringan (*networks*), norma-norma (*norms*) dan kepercayaan sosial (*social trust*) yang mendorong pada sebuah

kolaborasi sosial (koordinasi dan kooperasi) untuk kepentingan bersama. Hal ini juga mengandung pengertian bahwa diperlukan adanya suatu social networks (*networks of civic engagement*) ikatan/jaringan sosial yang ada dalam masyarakat dan norma yang mendorong produktivitas komunitas.

Teori modal sosial yang dikemukakan Putnam menunjukkan kesamaan yang mengarah pada pandangan Dukhemian tentang solidaritas. Penggunaan kata seperti produktivitas dan secara efektif berarti bahwa ia melihat modal sosial sebagai sesuatu yang fungsional yang menghadirkan produktivitas. (Putnam, dalam Field 2014:52). Dasar dari teori modal sosial Putnam juga menekankan pada mutual trust yakni timbal balik atau saling balas budi pada anggota masyarakat (Usman, 2018: 30). Berdasarkan analisa teori yang telah dikategorikan sebagai berikut:

### 1. **Trust/Kepercayaan**

Kepercayaan merupakan harapan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lainnya tanpa harus memonitor secara langsung. Menurut (Sopiah, 2008) ada lima dimensi yang mendasari konsep kepercayaan yaitu (1) integritas diantaranya kejujuran (*honesty*) dan bersikap sebenarnya (*truthfulness*), (2) kemampuan (*competency*) pengetahuan dan keterampilan teknis dan antar pribadi, (3) konsistensi yaitu andal, dapat diramalkan dan pertimbangan yang baik dalam menangani situasi, (4) kesetiaan (*loyalty*) yaitu kesediaan melindungi dan menyelamatkan muka seseorang, dan (5) keterbukaan dengan kesediaan berbagi gagasan dan informasi secara bebas.

Menurut Johnson (2006), kepercayaan berfungsi sebagai dasar untuk membangun dan memelihara hubungan intrapersonal. Koneksi intrapersonal yang kuat memberikan peluang luar biasa untuk menciptakan keterikatan dan dukungan sosial antara karyawan dan perusahaan. Kepercayaan berkembang ketika seseorang yakin akan ketergantungan dan integritas orang lain. Menurut Robins dan Judge (2007), kepercayaan adalah antisipasi positif bahwa pihak lain tidak akan berperilaku oportunistik, yang menyinggung risiko dalam hubungan manusia. Ide ini mungkin tidak dipahami di tempat kerja atau kepercayaan yang dimiliki individu satu sama lain. Menurut McShane dan Von Glinov (2008), kepercayaan didefinisikan sebagai ekspektasi optimis seseorang terhadap orang lain dalam skenario yang berisiko.

Bentuk kepercayaan antar anggota dalam suatu asosiasi atau komunitas ketika menjalankan tugas atau pekerjaan menjadi insan atau aktor pelaku wisata seperti HPI, ASPHI, ASITA dan BHS di antaranya menanamkan prinsip dan mindset/pandangan bahwa setiap pelaku wisata atau pramuwisata bukanlah saingan dan musuh yang harus ditumbangkan. Dalam proses pramuwisata dipandang sebagai mitra untuk mempermudah dan memperlancar kegiatan dibidang industri wisata. Kemudian bentuk saling kepercayaan berikutnya ialah saling percaya yang dilakukan oleh aktor-aktor dalam membangun kohesi berupa kesatuan dalam pandangan bersama mengembangkan potensi sumber daya alam dan kemampuan berdasarkan

sumber daya manusia sehingga bersedia dan berkomitmen dalam mengelola dan menciptakan usaha berkelanjutan serta mengembangkan ekonomi kreatif agar masyarakat dan desa berdaya dengan penuh percaya diri bahwa daya dukung menjadi penting agar tercipta sistem ekonomi berkelanjutan di desa khususnya yang telah menjadi desa wisata ditahun 2021 dan tahun 2022 yang saat ini telah produktif mendapatkan kunjungan wisata.

Hal ini terlihat dari kegiatan kolaborasi yang dilakukan bersama asosiasi dan komunitas dalam memberikan pendampingan bagi desa wisata, berupaya memenuhi kebutuhan dan mencari solusi dari hambatan yang dihadapi. Memberikan saran dan memotivasi kelompok sadar wisata yang dilakukan oleh HPI, ASITA, BHS, PHRI dan ASPHI sehingga tumbuh rasa percaya diri dalam mengelola potensi wisata dapat mengorganisasi kebutuhan wisata, hingga melatih sumber daya manusia dalam peningkatan kapasitas yang mempuni. Kepercayaan ini hadir atas kebersamaan dalam interaksi, kedekatan dan komunikasi. Kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat desa wisata untuk didampingi ialah sebagai jalan memberikan akses kemudahan dari permasalahan yang secara kelompok sadar wisata tidak mampu menyelesaikannya, sehingga membutuhkan saran pihak-pihak terkait dalam hal ini ialah kelompok pramuwisata.

Kemudian bentuk kepercayaan berikutnya ialah tentang kesatuan dan keinginan mengembangkan dalam memajukan usaha wisata secara kolektif.

Berkembangnya salah satu desa wisata menjadi identitas wilayah secara lebih luas ialah Provinsi Bengkulu, sehingga melalui berbagai kegiatan gelar penganugerahan lomba desa wisata tingkat nasional yang diselenggarakan oleh kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif menjadi bentuk semangat dan optimis bahwa potensi lokal yang dimiliki dapat diterima dan diakui secara nasional.

## 2. Jaringan/*Networking*

Jaringan sosial yang ada pada proses kegiatan usaha ini mencakup jaringan dalam bentuk relasi di internal anggota himpunan/asosiasi atau bonding social capital untuk internal anggota dan jaringan menghubungkan (linking social capital) yaitu menjangkau orang-orang pada situasi berbeda yang sepenuhnya berada di luar komunitas itu sendiri yang terdiri dari komunitas kelompok sadar wisata dan masyarakat dalam desa wisata yang diorganisir. Melakukan promosi dari sisi media sosial literasi yang dilakukan oleh internal asosiasi atau himpunan dalam menggiatkan dan mengkatifkan kembali aktivitas berwisata yang secara langsung pasca peristiwa covid 19 yang melanda ditahun 2020, 2021 dan tahun 2022 menjadi harapan yang ingin dicapai atas pulihnya aktivitas wisata di Indonesia khususnya di Provinsi Bengkulu.

Peran jaringan dalam mempromosikan paket-paket wisata yang menarik dilakukan secara intensif oleh asosiasi atau Himpunan, keterlibatan pendampingan yang dilakukan kolaborasi bersama dari BHS, HPI, ASPHI dan ASITA melengkapi strategi promosi yang

dilakukan, secara tidak langsung pendamping mengetahui secara detail kondisi secara langsung, sehingga dalam menawarkan paket wisata dapat diidentifikasi secara jelas. Kepada kelompok yang didampingi dalam hal ini desa wisata dapat membuat paket-paket wisata yang menarik dengan ulasan yang populer, memberikan layanan komunikasi yang baik dan benar sesuai dengan standar kompetensi kerja nasional. Peran lainnya dari Dinas Pariwisata Kota dan Provinsi membantu bagaimana mempromosikan aktivitas wisata menjadi rangkaian kalender of event di Provinsi Bengkulu.

Teori modal sosial yang dikemukakan Putnam menunjukkan kesamaan yang mengarah pada pandangan Dukhemian tentang solidaritas. Penggunaan kata seperti produktivitas dan secara efektif berarti bahwa ia melihat modal sosial sebagai sesuatu yang fungsional yang menghadirkan produktivitas. (Putnam, dalam Field 2014:52). Dasar dari teori modal sosial Putnam juga menekankan pada mutual trust yakni timbal balik atau saling balas budi pada anggota masyarakat (Usman, 2018: 30).

Dari penjelasan atau uraian beberapa bentuk modal sosial di atas Robert Putnam melihat modal sosial sebagai sebuah fungsional, artinya kehadiran modal sosial dalam ranah tertentu menghadirkan fungsi-fungsi yang dapat menguatkan asosiasi tertentu yang menerapkan modal sosial dalam proses sosialnya, sekaligus menekankan pada mutual trust yakni melakukan timbal balik yang saling menguntungkan yang dilakukan dalam bentuk balas budi.

### 3. Norma Sosial

Proses usaha yang dijalankan terdapat norma-norma dalam bentuk adanya nilai-nilai pekerjaan yang satu profesi yang dilandasi sebagai pelaku wisata yang membentuk pola-pola kebiasaan pada asosiasi atau himpunan dan masyarakat dalam hal ini ialah kelompok desa wisata, prinsip memprioritaskan dengan mengajari dan membimbing anggota dari asosiasi atau himpunan serta kelompok sadar wisata, kemudian norma dalam bentuk nilai-nilai guyub rukun, altruisme yakni saling peduli dan memperhatikan, gotong royong dalam pekerjaan tertentu, adanya kesepakatan-kesepakatan.

Bentuk norma yang menjadi prinsip memprioritaskan dengan mengajari dan membimbing kelompok sadar wisata agar, memiliki cara pandang yang sama sebagai pelaku wisata yang berpedoman pada standar kerja nasional bidang pariwisata dan dalam sisi kebijakan dan standar operasional prosedur dan CHSE-MICE (panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, kelestarian lingkungan hidup pada kegiatan pertemuan, insentif, konvensi dan pameran). Pada proses pelaksanaan dilapangan dengan mengedepankan prinsip pelayanan prima atau *hospitality* kepada wisatawan yang berkunjung.

Bentuk norma berikutnya terlihat pada kesepakatan-kesepakatan kompetensi atau kualifikasi bidang skill yang terakreditasi. Partisipasi anggota dan kelompok Pramuwisata menjadi pendukung sumber daya manusia yang berkualitas. Sehingga dengan adanya legalisasi yang diakui diharapkan sebagai pendukung yang melengkapi,

tersertifikasinya sumber daya manusia tersebut memperlihatkan bahwa bidang yang ditekuni mempunyai syarat dan ketentuan yang berlaku yang secara berkala ditingkatkan oleh pelaku industri pariwisata dibidangnya.

## KESIMPULAN

Modal sosial Pramuwisata dalam meningkatkan kunjungan wisata di Provinsi Bengkulu tahun 2023 yang diterapkan oleh asosiasi atau himpunan serta kelompok sadar wisata ialah dengan membangun sistem kepercayaan (*trust*) antar individu, kelompok dan masyarakat sebagai pelaku wisata. Keterbatasan kemampuan atas peningkatan kapasitas diri menyebabkan kolaborasi yang sinergi oleh kelompok pramuwisata yang terdiri dari Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia (ASPI), Perhimpunan Hotel Republik Indonesia (PHRI), Asosiasi Pelaku Perjalanan Indonesia (ASITA), Himpunan Pemandu Wisata Indonesia (HPI), Bengkulu Heritage Society (BHS), Dinas Pariwisata Provinsi Bengkulu dan Dinas Pariwisata Kota Bengkulu bersama sama memberikan solusi akan kendala dan hambatan yang dihadapi oleh pramuwisata dan desa wisata secara khususnya dengan menjalankan program pendampingan bersama kepada desa wisata yang sedang tumbuh dan berkembang. Jejaring atau Media promosi dikembangkan oleh asosiasi atau Himpunan dan kelompok sadar wisata menjelaskan bahwa peluang dalam meningkatkan kunjungan wisata domestik atau mancanegara di Provinsi Bengkulu, dengan berkembangnya bentuk inovasi dari desa wisata, wisata buatan, wisata budaya, dan wisata sejarah

yang ditawarkan sebagai pilihan bagi pengunjung dalam menikmati keunikan wisata di Provinsi Bengkulu. Adaptasi berdasarkan norma sosial ialah, mendukung dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang berkompetensi dalam standar sertifikasi nasional, dan senantiasa mendukung sumber daya manusia agar pedoman dalam menjalankan wisata beracu pada CHSE-MICE (panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, kelestarian lingkungan hidup pada kegiatan pertemuan, insentif, konvensi dan pameran).

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial* : Format – Format Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. Surabaya: Airlangga University Press.
- Field, Jhon. 2014. *Modal Sosial*. Bantul : Kreasi Wacana
- Irawati L, 2013, Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata.
- Kotler, P., & Kevin, K. L. (2016). *Marketing Management* 16 Edition. New Jersey: Pearson.
- Mowen, J. C., & Micheal, M. (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Narimawati, U. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.
- Purnomo, D., Sudana, I P., Mananda, S. (2016). “Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kompetensi Serta Dampaknya Pada Kinerja

- Pramuwisata Bali” *Jurnal IPTA*: 4(2), 52-57.
- Rantetadung, M (2012). “Analisis Pengaruh Dukungan Pemerintah dan Kunjungan Wisatawan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Nabire”. *Jurnal Agroforensi*, 7(1), 25-32
- Rusydan, Fathy. 2019. “Modal Sosial: Konsep, Inklusivitas dan Pemberdayaan Masyarakat”. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*. Volume 6 .No. 1. Hal 6-9. <https://jurnal.ugm.ac.id/jps/article/view/47463>
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (cetakan kelima). Bandung : PT Refika Aditama
- SUGIYONO. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, Sunyoto . 2018. *Modal Sosial*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Wibowo, (2007) *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Pt. Rajagrafindo Persada.
- Winarno. (2010). Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Alam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Cakrawala*,10 (2), 147–156.
- Yoeti, Oka A. 2010. *Dasar-dasar Pengertian Hospitaliti dan Pariwisata*. Bandung: Alumni.