

ANALISIS KEPEMIMPINAN DALAM PENGELOLAAN WISATA GOA PINDUL: STUDI KASUS PEMANDU WISATA LOKAL

Ayura Fatwa Febriyanti¹ Vanya Medyana Puspita² Destiana Nurhasna Ramadhanti³ Nurzakiyya
Rahma⁴ Silverius Djuni Prihatin⁵
Universitas Gadjah Mada
e-mail: vanyamedyanapuspita@mail.ugm.ac.id

Abstrak

Goa Pindul merupakan sebuah obyek wisata susur sungai bawah tanah sepanjang 350 meter yang berlokasi di Desa Bejiharjo, Gunungkidul. Untuk menuju ke obyek wisata ini diperlukan sekitar 1 jam dari pusat Kota Yogyakarta. Wisata yang sudah ada sejak tahun 2010 ini masih populer hingga kini, bahkan ribuan pengunjung per harinya bisa datang berwisata ke Goa Pindul. Sebagai sebuah obyek wisata yang memiliki kedalaman air hingga 7 meter, maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis efektivitas dan peran pemandu wisata lokal yang bertugas untuk mendampingi wisatawan Goa Pindul. Oleh karena itu, guna mendapatkan hasil penelitian yang optimal, maka dilakukan penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagai sarana untuk mengetahui fakta dan gambaran sosial yang terjadi di Goa Pindul. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kepemimpinan sosial menjadi sebuah kemampuan penting untuk para pemandu guna mendampingi dan memastikan keselamatan para wisatawan selama berwisata di Goa Pindul.

Kata kunci: kepemimpinan, pemandu, goa pindul, wisata, pokdarwis, gunungkidul

Abstract

Goa Pindul is an underground river tourism with 350 meters length located in the village of Bejiharjo, Gunungkidul. To reach this tourist destination, it takes approximately 1 hour from the center of Yogyakarta City. This destination, which has been in existence since 2010, remains popular to this day, with thousands of visitors coming to explore Goa Pindul everyday. As a tourist site with water depths of up to 7 meters, the goals of this research is to analyze the effectiveness and role of the local tour guides responsible for accompanying tourists that came into Goa Pindul. Therefore, to achieve optimal research results, a qualitative descriptive research method is occupied as a system to release the social facts and phenomena occurring in Goa Pindul. Based on the conducted research, social leadership emerges as a crucial skill for tour guides to effectively accompany and ensure the safety of tourists during their exploration of Goa Pindul.

Keyword: leadership, guide, goa pindul, tourism, pokdarwis, gunungkidul

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang luas dan memiliki keanekaragaman sumber daya. Keindahan alamnya terbentang dari Sabang sampai Merauke. Dengan keindahan alam ini, tak heran jika Indonesia terkenal akan wisata alamnya sehingga sektor pariwisata Indonesia sangat berkembang dan menjadi salah satu penopang perekonomian serta penyumbang devisa utama. Menurut Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, pada tahun 2022, Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki 98 wisata

alam dan 11 wisata tirta. Salah satunya adalah tempat wisata Goa Pindul yang ada di Gunung Kidul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Goa Pindul merupakan sebuah obyek wisata bawah tanah berupa goa yang memiliki keindahan stalaktit dan stalakmit, serta terdapat sungai di sepanjang goa tersebut. Untuk dapat mengeksplor keindahan bawah tanah di Goa Pindul, wisatawan diharuskan membeli paket wisata yang dilengkapi dengan pemandu seharga Rp 40.000,00 untuk setiap orang.

Dengan jumlah pengunjung yang terus meningkat, bahkan mencapai ribuan pengunjung setiap harinya, pemandu wisata memiliki peran yang sangat penting dalam kelancaran berjalannya wisata di Goa Pindul. Tidak hanya sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, pemandu wisata di sini juga dilibatkan dalam pengembangan wisata, bahkan sejak awal berdirinya Goa Pindul. Sehingga pemandu wisata perlu memiliki sifat-sifat kepemimpinan.

Kepemimpinan merupakan suatu aspek penting bagi kehidupan manusia, utamanya dalam berorganisasi. Kepemimpinan yang baik mampu menjadi pendorong keberhasilan suatu tim maupun masyarakat dalam menjalankan programnya. Di sisi lain, kepemimpinan yang buruk cenderung memunculkan konflik. Oleh karena itu, jurnal ini hendak mengulas pentingnya sifat kepemimpinan yang diwujudkan melalui analisis studi kasus kepemimpinan para pemandu dalam pengelolaan wisata Goa Pindul.

Peran kepemimpinan yang diwujudkan melalui hadirnya pemandu di masing-masing rombongan wisatawan di Goa Pindul rupanya memiliki dinamika serta tantangan tersendiri. Hal ini diulas secara lebih lanjut pada jurnal ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepemimpinan dalam pengelolaan wisata Goa Pindul: Studi Kasus Pemandu Wisata Lokal.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang menjelaskan tentang pola kepemimpinan para pemandu di Goa Pindul. Melalui metode deskriptif-kualitatif, penulis bertujuan untuk mendapatkan fakta sosial mengenai peran pemandu yang spesifik dan transparan dalam mendampingi wisatawan. Oleh karena itu, guna menganalisis efektivitas peran pemandu, kepemimpinan menjadi

salah satu kemampuan penting yang harus dimiliki oleh para pemandu. Selanjutnya, digunakan sumber primer yang diperoleh melalui wawancara langsung di lapangan, baik dengan pemandu wisata terkait serta wisatawan yang pernah menggunakan jasa pemandu wisata di Goa Pindul. Selain itu digunakan pula sumber sekunder melalui jurnal-jurnal yang relevan dan memiliki keterkaitan dengan pemandu wisata.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Goa Pindul

Goa Pindul merupakan salah satu wisata susur goa yang berlokasi di Desa Bejiharjo, Kecamatan Karangmojo, Gunungkidul. Sebagai salah satu wisata yang populer dan marak dikunjungi wisatawan, melakukan penelitian sistem kepemimpinan yang diusung pada pengelolaan Goa Pindul merupakan sebuah hal yang menarik, di mana rupanya terdapat 6 Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dengan jumlah 30-40 pemandu setiap Pokdarwis yang berasal dari warga setempat dan setiap Pokdarwis mewakili desa masing-masing. Adanya beberapa Pokdarwis ini dilakukan supaya manajemen wisatawan dapat lebih maksimal dan masyarakat setempat pun dapat secara merata berkontribusi terhadap pengelolaan Goa Pindul sebagai salah satu aset wisata daerah terkait. Enam Pokdarwis yang ada di Goa Pindul diantaranya ada Dewa Bejo, Panca Wisata, Wira Wisata, Karya Wisata, Mriwis Putih, Panji Wisata, dan Tunas Wisata. Keenamnya hadir secara bertahap karena Goa Pindul yang kian populer dan membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang lebih banyak guna melayani wisatawan.

Pada tahun 2010 sejumlah mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN) dari Universitas Gadjah Mada Yogyakarta melakukan penelitian terkait bebatuan dan kedalaman air pada sungai yang melintangi Goa Pindul. Rupanya penelitian ini menemukan Goa Pindul sebagai sebuah tempat yang berpotensi

untuk dijadikan sebagai sebuah obyek wisata, tak hanya sebagai goa yang sakral sehingga jarang dikunjungi orang. Oleh karena itu, pemerintah dan warga setempat pun secara resmi membuka Goa Pindul sebagai sebuah obyek wisata pada 10 Oktober 2010.

Goa Pindul merupakan sebuah goa sepanjang 350 meter yang memiliki sungai bawah tanah dengan kedalaman yang bervariasi, bahkan ada yang kedalamannya sampai 7 meter. Oleh karena itu, untuk menyusuri Goa Pindul, para wisatawan harus duduk di atas ban besar sepanjang menyusuri sungai di dalam goa dan didampingi oleh pemandu lokal. Hal ini ditujukan guna memastikan keselamatan para wisatawan sehingga pemandu hadir dengan menjelaskan teknik menyusuri goa maupun memberikan penjelasan serta sejarah Goa Pindul ke wisatawan.

Kepopuleran Goa Pindul yang bisa menarik ribuan wisatawan per hari merupakan alasan valid untuk mengamati pengelolaan dan pengembangan kepemimpinan para pemandu lokal di Goa Pindul. Sumber primer melalui wawancara salah satu pemandu Goa Pindul yang bernama Mas Irfan yang berada di bawah Pokdarwis Panca Wisata. Menurut Mas Irfan yang telah menjadi pemandu sejak awal Pokdarwis Panca Wisata hadir, pemandu memiliki peran penting akan jalannya wisata di Goa Pindul karena pemandu harus menemani dan mengawasi para wisatawan sejak wisatawan sampai di Pokdarwis, lalu menjelaskan keamanan dan pemakaian atribut, hingga melakukan penjelasan teknis penyusuran goa, serta menjelaskan sejarah yang ada di Goa Pindul. Mas Irfan pun juga menjelaskan bahwa pemandu-pemandu yang ada di setiap Pokdarwis berasal dari warga sekitar Desa Bejiharjo. Walaupun begitu, untuk menjadi seorang pemandu diperlukan pendidikan khusus untuk diksar supaya para pemandu tahu betul terkait etika keselamatan dan kepemanduan.

Ketika para wisatawan telah siap dengan atribut, rombongan sudah bisa berjalan menuju ke Goa Pindul yang letaknya tak jauh dari Pokdarwis (kurang lebih hanya 200 meter). Penyusuran sungai bawah tanah Goa Pindul pun bisa dimulai dengan para wisatawan yang duduk di atas ban dan bergandengan satu sama lain, lalu pemandu pun mulai menjelaskan setiap spot yang ada di dalam goa. Salah satunya terdapat berbagai stalaktit yang menarik untuk dilihat dan spot tertentu yang ada di dalam goa, bahkan spot berenang pun ada di ujung goa.

Dalam pengembangan obyek wisata Goa Pindul, kualifikasi pemimpin yang memadai sangat mempengaruhi keberlanjutan obyek wisata. Hal ini didasarkan pada adanya keharusan bagi setiap rombongan wisatawan untuk menggunakan fasilitas pemandu karena pemandu memiliki peran penting untuk kelancaran jalannya para wisatawan tersebut dalam menyusuri wisata Goa Pindul. Objektivitas, ketangkasan, komunikasi sosial, ketegasan, kesadaran diri sendiri, dan kemampuan untuk mengajarkan menjadi kualifikasi dasar yang harus dimiliki oleh para pemandu supaya dapat memberikan layanan yang baik bagi para wisatawan. Di samping itu, dengan terpenuhinya kualifikasi tersebut, pemandu pun juga dapat lebih efektif.

Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue (2013) terdapat kualifikasi pemimpin yang diwujudkan sebaik-baiknya dengan tujuan memenuhi kebutuhan bersama, yaitu objektivitas, ketangkasan komunikasi dan sosial, serta ketegasan.

1. Objektivitas

Pemimpin mampu membuat keputusan berdasarkan apa yang telah terjadi atau kesimpulan yang didapat. Selain itu, seorang pemimpin mampu mengidentifikasi sebab dan akibat dari suatu permasalahan maupun keputusan yang diambil.

2. **Ketangkasan dan Komunikasi Sosial**
Pemimpin harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sehingga pada saat menyampaikan informasi dapat diterima dengan baik oleh para penerima pesan. Pengkomunikasian pesan kepada sasaran, pengambilan tindakan yang harus dilakukan kepada para anggota, dan pembentukan strategi untuk melangkah ke depan merupakan fungsi kepemimpinan yang harus ditekankan. Ketangkasan komunikasi dan sosial merupakan sebuah keterampilan yang membantu seorang pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi karena dengan keterampilan ini pemimpin akan mampu dengan sigap membaca dan memahami situasi sehingga pengelolaan tim pun dapat berjalan secara efektif dan inovatif.

3. **Ketegasan**
Ketegasan merupakan sebuah karakter yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin guna mampu menciptakan lingkungan kerja yang profesional sehingga memotivasi tim untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks wisata Goa Pindul, pemandu lokal memiliki peran penting untuk menentukan suatu keputusan dengan tegas, termasuk memberikan peringatan, kemampuan mengajarkan kepada para wisatawan, dan menjelaskan aturan tentang hak-hak yang menjadi aturan di obyek wisata Goa Pindul.

Guna mewujudkan dan mengembangkan sifat kepemimpinan yang baik, Warren Bennis sebagai seorang profesor yang banyak menulis buku mengenai kepemimpinan menyebutkan bahwa seseorang penting untuk melakukan refleksi dan pemahaman diri yang mendalam guna meningkatkan kesadaran akan nilai pribadi, gaya kepemimpinan, dan dampaknya bagi orang lain. Refleksi dan pemahaman diri perlu untuk dilakukan secara berkala guna

menilai keefektifan kepemimpinan yang telah dilakukan.

Selain pemandu, pada pengelolaan pariwisata Goa Pindul terdapat beberapa aktor lain yang berperan aktif, baik itu dari masyarakat setempat maupun aktor pemerintah. Peran masyarakat setempat diwujudkan melalui adanya Pokdarwis sebagai pelaksana tata kelola Goa Pindul dan Kepala Desa yang memonitor pelaksanaan tersebut. Selanjutnya, Dinas Pengembangan Pariwisata Gunungkidul pun turut berpartisipasi merawat dan memastikan standar kualitas Goa Pindul sesuai dengan standar sehingga pengelolaan keamanan dan lingkungan setempat pun tetap terjaga sehingga minat masyarakat luas terhadap obyek pariwisata ini pun terjaga dan Goa Pindul mampu menjadi sebuah pariwisata yang berkelanjutan. Para aktor ini saling bahu membahu untuk mewujudkan obyek wisata Goa Pindul yang berkelanjutan dan mewujudkan manfaat perekonomian yang adil bagi masyarakat setempat.

3.2 Upaya yang Dilakukan untuk Meningkatkan Sifat Kepemimpinan Pemandu Goa Pindul

Pengembangan wisata Goa Pindul dilakukan melalui pemberdayaan masyarakat sekitar. Dengan dilibatkannya masyarakat dalam pengelolaan wisata Goa Pindul, maka diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat sebagai pemandu wisata termasuk dalam menginternalisasikan sifat kepemimpinan. Hal ini penting untuk dilakukan bahwasannya keterampilan yang dimiliki masyarakat menjadi kunci mengembangkan desa wisata (Nugroho et al., 2018). Keterampilan yang diperlukan antara lain keterampilan mengelola wisata, keterampilan menyediakan hiburan yang menarik, dan kemampuan menyediakan penjelasan yang informatif.

Untuk meningkatkan kepemimpinan dan kemampuan pemandu wisata di Goa Pindul, terdapat pendidikan non-formal khusus berupa pendidikan dasar untuk pemandu. Pendidikan ini

berupa pelatihan *refreshment* standar layanan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pelatihan yang dilakukan antara lain pelatihan untuk memandu menyusuri goa dan kecakapan penyelamatan secara profesional. Mengingat pengembangan wisata dilakukan dengan berbasis masyarakat, pemerintah harus turut proaktif menyelenggarakan pelatihan, sosialisasi, pendampingan, perencanaan, pengawasan, dan memberikan bantuan dana.

Pemerintah melalui Dinas Pariwisata Gunungkidul memfasilitasi pelatihan bagi pemandu wisata susur goa. Kegiatan ini dilaksanakan pada 20 sampai 22 Oktober 2021 agar pemandu wisata dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini sangat penting guna mendorong perkembangan pariwisata khususnya di Kabupaten Gunungkidul. Pengembangan ini juga tidak luput dari evaluasi rutin agar dapat menciptakan wisata yang terus berkembang dan berkelanjutan.

Tidak hanya pemerintah, pihak swasta juga mengambil peran dalam pelatihan pengelola wisata Goa Pindul. Salah satunya adalah PT Bank Central Asia Tbk yang melakukan pendampingan dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan di Goa Pindul yang telah dilakukan sejak tahun 2012. Kegiatan dilakukan salah satunya pada 23 sampai 24 November 2019 melalui pelatihan *Refreshment* TTT pemandu wisata Goa Pindul. Hasilnya, terdapat peningkatan omset dan jumlah pengunjung di Goa Pindul.

Selain itu, pelatihan juga datang dari mahasiswa, salah satunya melalui program PKM-M Professional Skill and Training Tourism pada tahun 2015. Pelatihan yang dilakukan antara lain peningkatan kemampuan berkomunikasi dan bahasa Inggris, etika dan pengetahuan pemandu, pelatihan *ice breaking*, serta studi banding.

3.3 Pengaruh Sifat Kepemimpinan Pemandu Terhadap Wisatawan

Berbagai pelatihan diadakan agar menciptakan pemandu wisata yang memiliki sifat-sifat pemimpin. Seperti kemampuan berkomunikasi, serta memberikan informasi yang akurat, memimpin kelompok, memiliki inisiatif dan perhatian penuh, dan lainnya. Menurut Edwin Ghiselli, terdapat beberapa sifat yang dapat menciptakan kepemimpinan efektif. Antara lain kemampuan dalam kedudukannya sebagai pengawas, kebutuhan akan prestasi dalam pekerjaan, kecerdasan, ketegasan, kepercayaan diri, dan inisiatif.

Untuk mengetahui kepemimpinan efektif yang dilakukan pemandu wisata Goa Pindul, maka dilakukan wawancara terhadap 5 wisatawan, yaitu:

1. Y, yang berasal dari Sleman
2. V, yang berasal dari Sidoarjo
3. D, yang berasal dari Gunungkidul
4. E, yang berasal dari Tegal
5. R, yang berasal dari Magelang

Wawancara ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian

Sifat-sifat kepemimpinan yang dimiliki pemandu wisata Goa Pindul

Pelatihan dasar pemandu wisata yang dilakukan beberapa aktor kepada pemandu wisata Goa Pindul memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan mereka dalam memimpin sebuah tim. Para pemandu wisata ini dinilai telah memiliki sifat-sifat yang dapat mengarahkan kepada kepemimpinan efektif.

“Ya, menurut saya pemandu wisata di Goa Pindul ini sangat profesional. Berapapun jumlah rombongan yang dibawa, mereka tetap semangat, ramah, dan informatif, dan dapat menjelaskan dengan sangat baik. Karena itulah kita sebagai pengunjung jadi puas dalam berwisata.”

(Wawancara dengan narasumber Y dari Sleman pada tanggal 10 November, pukul 08.20 WIB)

“Pemandu wisata di Goa Pindul itu baik dan tegas. Waktu awal datang kita akan dijelaskan dulu segala sesuatunya sebelum masuk ke sungai. Mereka akan mengingatkan secara tegas apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan selama susur sungai. Jadi ya tujuan kita untuk bisa tetap bersenang-senang dengan aman bisa tercapai karena pemandunya bisa menjelaskan informasi secara jelas.”

(Wawancara dengan narasumber R dari Magelang pada tanggal 11 November, pukul 11.00 WIB)

Jawaban dari kedua narasumber tersebut membuktikan bahwa pemandu wisata goa pindul memiliki sifat-sifat kepemimpinan seperti kemampuan berkomunikasi, memimpin tim, tegas, dapat memberikan penjelasan secara baik dan jelas, juga mengarahkan pada pencapaian tujuan.

Kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan pemandu

Kemampuan pemandu wisata memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan wisatawan (Purwaningsih, 2013). Kemampuan pemandu, tidak hanya dalam hal teknis, tetapi juga kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

“Saya sih sangat puas dengan pemandu di kelompok saya. Karena masnya memiliki inisiatif tinggi, seperti menawarkan memfotokan di spot yang menarik. Masnya ini juga terlihat percaya diri, dalam menyampaikan informasi dan cara berkomunikasi sangat baik. Jadi sebagai wisatawan ya merasa lebih percaya untuk dipimpin.”

(Wawancara dengan narasumber E dari Tegal pada tanggal 11 November, pukul 13.00 WIB)

“Saya merasa pemandu wisata saya dapat menyesuaikan diri dengan rombongan susur goa yang berasal dari background yang berbeda-beda. Selain itu, informasi yang disampaikan sependek pengetahuan saya betul semua dan beliau memiliki pengetahuan luas. Jadi saya puas sih dalam susur goa tersebut.”

(Wawancara dengan narasumber D dari Gunung Kidul pada tanggal 12 November, pukul 08.00 WIB)

Wisatawan merekomendasikan pemandu wisata

Wisatawan yang puas akan pelayanan wisata akan menciptakan wisatawan loyal. Dan wisatawan yang loyal terhadap sebuah tempat wisata akan secara sukarela merekomendasikan objek wisata tersebut kepada orang lain (Rohman, 2019).

“Kalau saya karena memang puas dengan pelayanan yang diberikan pemandu wisata di Goa Pindul, ya tidak akan ragu untuk merekomendasikan mereka kepada kenalan.”

(Wawancara dengan narasumber V dari Sidoarjo pada tanggal 12 November, pukul 09.00 WIB)

Dari kelima wisatawan yang diwawancarai, semuanya menyebutkan akan merekomendasikan jasa pemandu wisata Goa Pindul kepada orang lain karena sifat-sifat yang dimilikinya. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pemandu wisata yang memiliki sifat-sifat kepemimpinan dapat menciptakan pengalaman berwisata yang memuaskan dan positif. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan untuk kembali atau merekomendasikan ke orang lain.

Cara Pengelola Wisata Goa Pindul Menghadapi Covid-19

Pada tahun 2020 dunia dihebohkan oleh kemunculan wabah virus Covid-19 yang berasal dari Kota Wuhan, China. Penyebaran wabah ini terbilang cukup cepat, karena dikabarkan per 2 Juni 2020 terdapat 6.140.984 orang dari 216 negara yang telah terjangkit virus ini (Muhyiddin, 2020). Keberadaan wabah virus ini tentunya memberikan dampak pada berbagai bidang untuk negara-negara di dunia, tak terkecuali Indonesia.

Sebagai negara yang memiliki berbagai keindahan alam, sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling terdampak oleh Covid-19. Badan Pusat

Statistik (BPS) dalam publikasi Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara Tahun 2020 menyatakan bahwa semenjak masuknya wabah Covid-19 di Indonesia, kunjungan wisatawan mancanegara per tahun 2020 hanya mencapai 4,05 juta kunjungan. Artinya terdapat penurunan sebesar 75 persen jika dibandingkan dengan kunjungan di tahun 2019 yang mencapai angka 16,11 juta kunjungan. Hal ini berujung pada penurunan pendapatan negara di sektor pariwisata.

Yogyakarta merupakan salah satu daerah penyumbang pendapatan terbesar pada sektor pariwisata di Indonesia. Daerah yang dikenal dengan sebutan Kota Wisata ini memiliki segudang keindahan alam yang dapat menarik perhatian para wisatawan. Dengan banyaknya keindahan berbagai kenampakan alam ini membuka peluang bagi para masyarakat sekitar untuk menjadi ladang pencaharian. Seperti misalnya wisata Goa Pindul yang berada di Kelurahan Bejiharjo Kapanewon Karangmojo, Gunungkidul. Wisata Goa Pindul bisa mencapai kesuksesannya dengan menjadi destinasi favorit bagi wisatawan Gunungkidul berkat pengelolaan warga melalui BUMDes (Badan Usaha Milik Desa). Bahkan pengelolaan Goa Pindul oleh BUMDes mampu mencapai angka Rp 5,8 miliar per tahun. Namun keberhasilan tersebut sempat terganggu akibat kemunculan dari wabah Covid-19 (Pradana & Mahendra, 2021). Selama dua tahun pandemi Covid-19 aktivitas di Goa Pindul mati suri, ujar salah satu pemandu Goa Pindul bernama Sugito (Itsnaeni, 2022).

Terhambatnya operasional wisata Goa Pindul akibat Covid-19 membuat para pemandu Goa Pindul memilih untuk melakukan pekerjaan lain seperti bertani dan menjadi kuli bangunan untuk mengisi waktu yang ada selagi pekerjaan sebagai pemandu Goa Pindul tidak bisa dilakukan. Seperti contohnya yang dilakukan oleh Mas Irfan selaku salah satu pemandu Goa Pindul yang telah kami wawancarai.

Selama Goa Pindul tidak dapat beroperasi seperti biasanya, Mas Irfan memilih untuk berpindah ke Jakarta sementara waktu untuk melakukan pekerjaan lain.

Pasca terjadinya pandemi Covid-19 kondisi wisata Goa Pindul mulai membaik sejak awal tahun 2022, meskipun jumlah wisatawan yang berkunjung belum sebanyak kunjungan di tahun 2019. Hal ini bisa terjadi karena usaha yang telah dilakukan oleh para pengelola wisata Goa Pindul. Di saat wisata Goa Pindul tidak dapat beroperasi, para pengelola melakukan berbagai upaya untuk bisa kembali menghidupkan dan menarik kembali perhatian dari para wisatawan.

Pertama, beradaptasi dengan aturan pasca Covid-19 dengan perlahan menjalankan kembali operasional wisata Goa Pindul yang dibarengi dengan penerapan ketentuan protokol kesehatan yang telah dibuat oleh pemerintah sehingga perlahan-lahan wisata Goa Pindul dapat melayani para wisatawan kembali. Kedua, disaat Goa Pindul sepi pengunjung di masa Covid-19 pengelola melakukan fokus pada perbaikan fasilitas. Seperti contohnya atap tempat penyimpanan pelampung agar properti yang digunakan untuk melakukan penyusuran Goa Pindul tidak rusak selama tidak digunakan. Ketiga, yang tidak kalah pentingnya adalah melakukan pengembangan pada kualitas pemandu wisata Goa Pindul. Selama tidak beroperasi, pengelola wisata melakukan peningkatan kualitas layanan pemandu wisata Goa Pindul dengan mengadakan pelatihan. Pelatihan ini berisikan bagaimana cara menghadapi pengunjung, mulai dari penyambutan, pelayanan, cara beramah tamah, cara menjelaskan, cara berpenampilan, dan bagaimana memimpin rombongan wisatawan. Dengan menjaga standar operasional selama masa pandemi inilah yang membuat wisata Goa Pindul tidak mati meskipun operasionalnya sempat terhambat selama dua tahun akibat wabah Covid-19.

Tantangan yang Dihadapi Pengelola dan Pemandu Wisata Lokal Goa Pindul

Adanya manajemen promosi yang baik dalam pengelolaan wisata di daerah Goa Pindul menciptakan peluang pekerjaan di masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan kehidupan. Meskipun pada tahun 2020 Covid-19 melanda, terdapat upaya peningkatan pengelolaan objek wisata Goa Pindul yang dilakukan oleh segenap pokdarwis serta kerja sama dari pemerintah dan masyarakat sekitar yang perlahan memberikan hasil signifikan. Akibat adanya pandemi tersebut, eksistensi dari wisata Goa Pindul tidak berkurang dan kembali menjadi objek wisata air yang menjanjikan dan diminati oleh para pengunjung. Selain itu, para pemandu yang menjalani profesi lain selama adanya pandemi Covid-19, kembali ke Gunungkidul untuk melanjutkan pekerjaan sebelumnya yakni menjadi pemandu wisata yang menunjukkan bahwa komitmen untuk terus mengembangkan dan memulihkan sektor pariwisata lokal tetap terjaga.

Dinamika yang terjadi dalam interaksi antara pemandu wisata lokal dengan para pengunjung juga menarik untuk diamati. Dalam kegiatan menyusuri goa di Goa Pindul, tentunya memiliki berbagai tantangan yang dihadapi oleh para pemandu wisata. Menurut keterangan para pemandu, tidak sedikit pengunjung yang tidak mengindahkan aturan yang telah diberitahukan sebelumnya, seperti contoh adanya peraturan melompat yang hanya boleh dilakukan dengan ketinggian yang telah ditentukan yaitu sekitar 4-7 meter. Aktivitas menguji adrenalin tersebut juga tidak boleh dilakukan di sembarang tempat karena dapat membahayakan keselamatan pengunjung itu sendiri. Pada kenyataannya, beberapa pengunjung masih melompat di tempat-tempat yang tidak sesuai dengan ketentuan serta ketinggian yang sewajarnya. Aturan lain yaitu ketika pengunjung telah diwajibkan untuk memakai ban besar (*tube*) dan jaket

pelampung selama penyusuran wisata Goa Pindul yang memiliki panjang sekitar 350 meter tersebut. Namun, menurut keterangan pemandu, beberapa pengunjung sering melepas jaket pelampung selama penyusuran goa yang terbagi ke dalam 3 zona yaitu zona terang, zona remang, dan zona gelap atau pada saat ingin melompat dari ketinggian tebing. Hal ini tentu menjadi hal yang berbahaya dan perlu diwaspadai agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan pada saat berwisata. Sebagai upaya pencegahan, pemandu lokal telah memberikan penjelasan dan sosialisasi sedari awal tentang hal yang diperbolehkan dan dilarang dilakukan seperti dua aturan yang telah disebutkan sebelumnya, larangan membuang sampah sembarangan, hindari berkata kasar, tidak diperbolehkan untuk merusak batuan termasuk stalaktit dan stalakmit yang ada, dan tidak dianjurkan susur goa saat turun hujan.

Selain itu, seiring dengan berkembangnya wisata Goa Pindul yang makin dikenal oleh masyarakat luas, semakin banyak juga yang berminat untuk mencoba *Cave Tubing* Wisata Goa Pindul. Beberapa masalah pun juga turut muncul seperti praktik calo. Calo tersebut dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dengan ikut memanfaatkan momen yang hanya menguntungkan mereka saja. Dengan adanya praktik calo, wisatawan mudah terjebak terutama wisatawan dari luar daerah. Calo tersebut akan menawarkan jasa di pinggir jalan untuk mengantarkan wisatawan hingga ke goa Goa Pindul dan berpura-pura menjadi bagian dari operator resmi, bahkan seringkali mengikuti mobil berplat nomor daerah Yogyakarta. Hal ini tentu merugikan para wisatawan karena mereka ditipu lalu diminta membayar harga tiket masuk dan fasilitas lain dua kali lipat atau bisa lebih. Untuk itu, para pemandu wisata menyarankan agar memilih operator wisata resmi yang kredibel dan terpercaya untuk saling berkomunikasi menginformasikan waktu kedatangan.

Selain itu, adaptasi menggunakan *maps* atau peta digital juga diperlukan agar sampai pada lokasi wisata yang tepat dan meminimalisir terjebak dari praktik calo yang merugikan.

4. KESIMPULAN

Pemimpin merupakan sebuah peran penting yang memiliki pengaruh besar terhadap keberlanjutan dan kelancaran suatu kegiatan. Adapun hal ini selaras dengan peran pemandu di obyek wisata Goa Pindul, yaitu pemandu wisata di Goa Pindul tidak hanya perlu menguasai secara teknik, tetapi juga memiliki sifat kepemimpinan yang memadai untuk memastikan pengalaman wisatawan yang positif dan berkesan. Sesuai dengan hasil yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan terhadap pengunjung Goa Pindul, bahwa bagaimana pemandu mendampingi saat melakukan susur Goa memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman berwisata dan kualitas layanan bagi para wisatawan. Hal tersebut menunjukkan pentingnya kepemimpinan seorang pemandu.

Sudah seharusnya sebagai orang yang berhadapan langsung dengan para wisatawan seorang pemandu memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, berinisiatif tinggi, serta memberikan informasi yang akurat saat memimpin kelompok wisatawan. Sejauh informasi yang didapatkan dari hasil penelitian, pengelolaan sistem kepemanduan di Goa Pindul telah sesuai standar sehingga mencetak pemandu yang memiliki karakter sesuai. Adanya jam terbang yang tinggi juga menjadi salah satu indikator penentu sifat kepemimpinan para pemandu.

DAFTAR PUSTAKA

Dadas, A. B., Vyas, A. K., & Saha, L. (2023). *Organisational Behavior: e-Book for MBA, 1st Semester, SPPU* (2nd ed.). Thakur Publication Private Limited.

- Dataku Bappeda DIY. (2023). *Daerah DIY - Jenis Objek Wisata*. BAPPEDA Daerah Istimewa Yogyakarta. Retrieved November 19, 2023, from https://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/cetak/214-jenis-objek-wisata
- Puspitaningrum, E., Budiyo, R., Gemi, G. S., Ristianito, D., & Hapsari, W. P. (2015, Agustus). Pro-Statour Sebagai Upaya Menciptakan Masyarakat Siap Tanggap Desa Wisata Goa Pindul. *Jurnal Penelitian Mahasiswa UNY*, X(2), 52-55. <https://journal.uny.ac.id/index.php/peilita/article/view/6660/5721>
- Rahadi, F. (2019, December 2). Kapasitas Pemandu Wisata Goa Pindul Ditingkatkan | Republika Online. *News | Republika Online Mobile*. <https://news.republika.co.id/berita/q1uw5d291/kapasitas-pemandu-wisata-go-pindul-ditingkatkan>
- Purwaningsih, R. M. (2013, Desember). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Candi Prambanan. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(3), 146-147.
- Rohman, I. Z. (2019). Wisata Puncak Becici: Kepuasan, Loyalitas, dan Intensi Rekomendasi Wisatawan. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 7(2), 416-417.
- Covid-19, New Normal, Dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. (2020). *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 240–252. <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.118>
- Badan Pusat Statistik. (n.d.). <https://www.bps.go.id/publication/2021/06/30/ddea1823bc9cd63789d51b05/statistik-kunjungan-wisatawan-mancanegara-2020.html>
- Pradana, M. I., & Mahendra, G. K. (2021). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Sektor Pariwisata di Objek Wisata Goa Pindul Kabupaten Gunungkidul.

Journal of Social Politics and Governance (JSPG), 3(2), 73–85.
<https://doi.org/10.24076/jspg.2021v3i2.623>

Prasetya, A. W. (2022, August 29). *Goa Pindul Tutup 2 Tahun Saat Pandemi, Pemandu Wisata sempat Jadi Kuli Halaman all. KOMPAS.com.*
<https://travel.kompas.com/read/2022/08/29/162013827/goa-pindul-tutup-2-tahun-saat-pandemi-pemandu-wisata-sempat-jadi-kuli?page=all>