



JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
<http://ojs.uninus.ac.id/index.php/JPKM>  
DOI: <https://doi.org/10.30999/jpkm.v11i2.1343>



## PENDAMPINGAN EVALUASI DAN DOKUMENTASI PROSES BISNIS DESA WISATA NGLINGGO

Ilsa Haruti Suryandari<sup>a</sup>, P. Rubiyatno<sup>b</sup>, F.A. Joko Siswanto<sup>c</sup>,  
Fr. Reni Retno Anggraini<sup>d</sup>, Erico Dwi Setyawan<sup>e</sup>

<sup>a,b,c,d,e</sup>Program Studi Akuntansi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta  
email: [ilsa.haruti@usd.ac.id](mailto:ilsa.haruti@usd.ac.id)

### Abstrak

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk membantu pengelola Desa Wisata Nglingo dalam mendokumentasikan proses bisnisnya. Pelayanan pariwisata di Nglingo saat ini dinilai berjalan lancar, namun tanpa dokumentasi yang memadai kegiatan evaluasi sulit dilakukan. Mengingat pentingnya evaluasi dalam pengembangan desa wisata yang berkelanjutan, maka dilakukan dokumentasi dan evaluasi proses bisnis. Pengabdian kepada masyarakat ini sebagian besar dilakukan melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan. Dalam kegiatan pendampingan, tim pengabdian membantu pengelola dalam melakukan identifikasi, analisis dan evaluasi proses bisnis, serta dokumentasi. Tahap dokumentasi ini menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN) sedangkan evaluasi menggunakan Quality Evaluation Framework (QEF). Hasil dari kegiatan ini berupa pendokumentasian proses bisnis yang meliputi pelayanan wisata, rekap penerimaan desa wisata dan pelayanan terkait lainnya. Layanan ini diharapkan dapat membantu Desa Wisata Nglingo memiliki dokumentasi proses bisnis sebagai panduan dalam rangka mencapai standar dalam pelayanan pariwisata.

**Kata kunci:** Desa Wisata, BPMN, QEF

### Abstract

*The purpose of this program is to assist Nglingo Tourism Village management in documenting its business process. Tourism services in Nglingo are currently regarded to be operated smoothly, however, without sufficient documentation, it is difficult to conduct evaluation activities. Considering the importance of evaluation in the continuous development of the tourism village, business process documentation and evaluation is conducted. This community service was conducted mostly by training and advisory activities. In the advisory activities, program team assisted the management in business process identification, analysis and evaluation, as well as documentation. This documentation phase used Business Process Modeling Notation (BPMN) while evaluation utilized Quality Evaluation Framework (QEF). The results of this activity consist of documentation of business processes which include tourist services, recap of village tourism receipts and other related services. This service is expected to help Nglingo Tourism Village to have business process documentation as a guide in order to achieve standards in tourism services.*

**Keywords:** Tourism Village, BPMN, QEF

### A. PENDAHULUAN

Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai salah satu tujuan favorit wisata di Indonesia terus menerus melakukan usaha pengembangan di antaranya adalah dengan dibukanya jalur Bedah Menoreh yang menghubungkan Yogyakarta International

Airport (YIA) dengan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional Borobudur. Arus wisatawan yang datang melalui YIA akan membawa dampak bagi perkembangan wisata di Kulon Progo yang memiliki slogan "The Jewel of Java".

Slogan "The Jewel of Java" merupakan

strategi branding Kulon Progo yang diluncurkan sejak tahun 2011. Slogan ini diilhami banyaknya potensi yang ada di Kulon Progo seperti potensi pariwisata, Sumber Daya Alam, seni budaya, maupun kawasan ekonomi khusus dan industry. Potensi ini dapat dilihat sebagai permata bagi investasi untuk mengembangkan daerah Kulon Progo. Di antara potensi Kulon Progo yang saat ini berkembang dengan pesat adalah desa wisata.

Desa wisata menjadi salah satu harapan pengdongkrak perekonomian masyarakat dan juga meningkatkan pendapatan daerah. Data dari Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan bahwa Kulon Progo memiliki 20 kelompok sadhar wisata. Website Dinas Pariwisata Kulon Progo sendiri menampilkan 10 desa wisata yang sudah berkembang di wilayah Kulon Progo yaitu Desa Wisata Sermo, Desa Wisata Jatimulyo, Desa Wisata Tinalah, Desa Wisata Nglingsgo, Desa Wisata Banjaroyo, Desa Wisata Banjarsari, Desa Wisata Purwosari, Desa Wisata Sidoharjo, Desa Wisata Sidorejo, dan Desa Wisata Kalibiru. Dari 10 desa wisata tersebut. Salah satu desa wisata yang menjadi unggulan adalah Desa Wisata Nglingsgo.

Desa Wisata Nglingsgo merupakan desa wisata yang berhasil menjadi juara pertama dalam pengelolaan Community Based Tourism (CBT) di Indonesia di tahun 2018. Desa wisata ini menawarkan keindahan alam, air terjun, serta perkebunan teh dan kopi. Selain itu, desa ini juga memiliki potensi dalam budaya dan kesenian tradisional Jawa. Desa ini juga sudah menawarkan fasilitas pendukung akomodasi seperti homestay dan fasilitas penjualan makanan dan minuman.

Pada umumnya, desa wisata banyak mengandalkan kekayaan alam sehingga perlu pengelolaan yang tepat untuk menjaga kelestarian lingkungan. Terlebih lagi, dalam suatu model Community Based Tourism seperti yang dilakukan oleh desa wisata, pengelolaan dilakukan oleh banyak pihak dengan berbagai macam latar belakang dan kepentingan. Hal ini mengakibatkan risiko terjadi konflik dalam pengelolaan desa wisata. Oleh sebab itu, perlu

proses bisnis yang terstruktur dengan baik untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan operasional. Selain itu proses bisnis yang baik akan membantu ketika terjadi perubahan struktur dalam pengelolaan desa wisata.

Selama ini, proses bisnis yang ada di Desa Wisata Nglingsgo sudah berjalan dengan lancar. Salah satu faktor pendukung kelancaran adalah kerjasama pengelola desa wisata yang baik. Walaupun demikian, proses bisnis yang sudah berjalan di Desa Wisata Nglingsgo belum terdokumentasi dengan baik sehingga belum memungkinkan dilakukannya evaluasi secara terstruktur dan berkala. Oleh sebab itu diperlukan suatu dokumentasi proses bisnis yang baik agar dapat menjadi pedoman dan standar operasional dalam pengelolaan Desa Wisata Nglingsgo. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk membantu dan mendampingi pengelola Desa Wisata Nglingsgo untuk mendokumentasikan, menganalisis, dan mengevaluasi proses bisnis yang sudah dijalankan agar dapat digunakan dalam pengambilan keputusan pengembangan desa wisata selanjutnya.

Kegiatan dokumentasi, analisis, maupun proses bisnis untuk perusahaan sudah banyak dilakukan termasuk untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Model bisnis yang baik dapat menjadi solusi dalam mengembangkan keunggulan kompetitif suatu organisasi (Anggara, 2016). Pada usaha pariwisata, penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada umumnya berfokus pada pemasaran dan pengembangan teknologi informasi. Masih sangat sedikit kegiatan pengabdian untuk pendokumentasian proses bisnis dan masih terbatas pada penyusunan Standar Operasional Prosedur (Suryandari, Rubiyatno, Siswanto, Purnamasari, & Sinaga, 2019) maupun penggunaan Business Process Improvement (Made Dwi Utami Putra, 2019). Business Process Modelling sudah dilakukan untuk perbaikan pengelolaan pergudangan (Putra, Rachmadi, & Setiawan, 2019). Namun, pemodelan dengan Business Process Modelling Notation (BPMN) dan Quality Evaluation Framework (QEF) belum banyak digunakan untuk bidang pariwisata.

Kegiatan pengabdian ini akan menggunakan Quality Evaluation Framework (QEF) sebagai alat untuk mengevaluasi proses bisnis. Selain itu, Business Process Modelling Notation (BPMN) akan digunakan untuk melakukan dokumentasi proses bisnis.

## B. METODE

Sasaran dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah para pengelola Desa Wisata Nglingsgo, Desa Pagerharjo, Kecamatan Samigaluh, Kabupaten Kulon Progo, DIY. Pengurus Desa Wisata yang terdaftar sebanyak 30 orang, namun pada saat diskusi awal kegiatan pengabdian hanya beberapa pengurus saja yang terlibat. Selama proses kegiatan pengabdian, hanya Ketua saja yang terlibat aktif memberikan data dan berdiskusi dengan tim pengabdian.

Kegiatan pengabdian dilaksanakan mulai bulan Maret sampai Juni 2020. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dalam beberapa tahap yaitu pelatihan dan pendampingan yang mencakup observasi lapangan, evaluasi, dan penyusunan dokumentasi proses bisnis.

Pada tahap pertama yaitu pelatihan, kegiatan dimulai dengan penyusunan materi pelatihan. Materi pelatihan ini bertujuan untuk memperkenalkan kepada para pengelola Desa Wisata Nglingsgo tentang pentingnya manajemen yang terstruktur dan terdokumentasi dalam pengelolaan desa wisata. Pada tahap ini juga dilakukan diskusi untuk tahapan-tahapan dalam melakukan evaluasi dan dokumentasi proses bisnis.

Tahap kedua dilakukan pendampingan bagi pengelola desa wisata untuk melakukan identifikasi proses bisnis yang ada di Desa Wisata Nglingsgo. Tahap ini dilakukan dengan metode observasi lapangan.

Tahap ketiga adalah evaluasi. Pada tahap ini tim membantu pengelola desa wisata melakukan evaluasi terhadap proses bisnis Desa Wisata Nglingsgo dengan menggunakan Quality

Evaluation Framework (QEF). Pada tahap ini tim juga memberikan rekomendasi untuk perbaikan proses bisnis bagi Desa Wisata Nglingsgo dan mendiskusikannya dengan pengelola.

Tahap keempat adalah dokumentasi atau pemodelan proses bisnis. Pada tahap ini kegiatan dokumentasi proses bisnis dilakukan dengan menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN) sesuai dengan hasil diskusi pada tahap evaluasi.

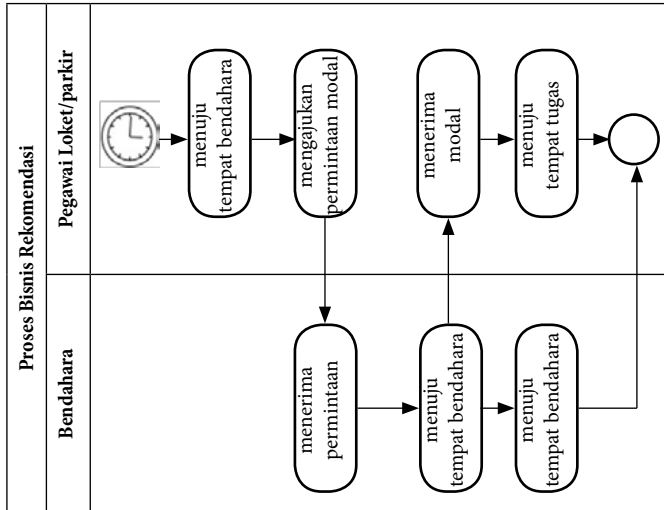
## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktivitas identifikasi menemukan 7 proses bisnis untuk dievaluasi lebih lanjut. Dokumentasi sistem yang dapat dibuat pada kegiatan ini adalah proses bisnis persiapan operasional harian desa wisata, proses bisnis pelayanan pengunjung, proses bisnis bagian parkir, proses bisnis perekapan penerimaan dari desa wisata, proses bisnis rekap penerimaan dari offroad, proses bisnis rekap penerimaan dari warung dan kedai kopi, proses bisnis dari rekap camping ground. Proses bisnis tersebut selanjutnya dievaluasi dengan pendekatan Quality Evaluation Framework (QEF).

Hasil perhitungan QEF menunjukkan bahwa ada ketidaksesuaian target quality factor dan hasil kalkulasi yaitu jumlah pengunjung datang, ketepatan waktu jam kerja petugas loket dan parker, kuantitas personel yang terlibat dalam proses perekapan, kesalahan perhitungan dalam melakukan perekapan penerimaan, dan ketepatan waktu melakukan perekapan penerimaan. Untuk mengatasi kelemahan yang ditemukan, dilakukan perancangan proses bisnis sebagai rekomendasi bagi Desa Wisata Nglingsgo.

Rancangan yang pertama adalah proses bisnis persiapan operasional Desa Wisata Nglingsgo. Pada bagian ini tim memberikan rekomendasi untuk mengajukan aktivitas pemberian modal selama 30 menit. Selain itu, rancangan ini juga menambahkan pencatatan aktivitas penyerahan uang modal yang sebelumnya belum dilakukan oleh bendahara.

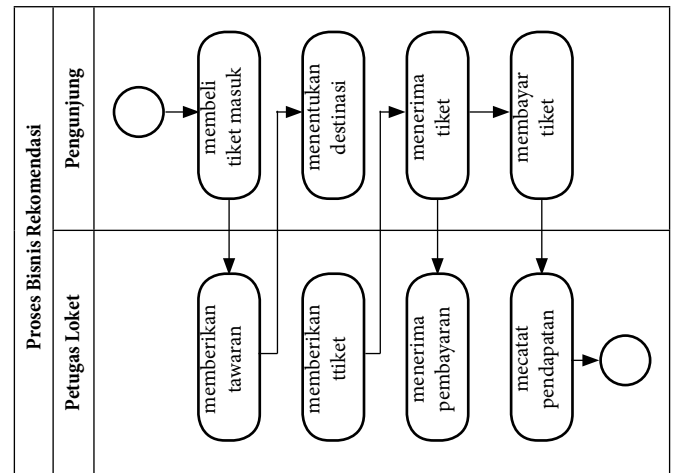
Modal yang dimaksud dalam aktivitas ini adalah pengajuan dana untuk pelaksanaan aktivitas petugas misalnya uang receh untuk uang kembali bagi pengunjung maupun uang untuk kegiatan operasional aktivitas desa wisata.



Gambar 1. Dokumentasi Proses Bisnis Persiapan Operasional Desa Wisata Nglingo

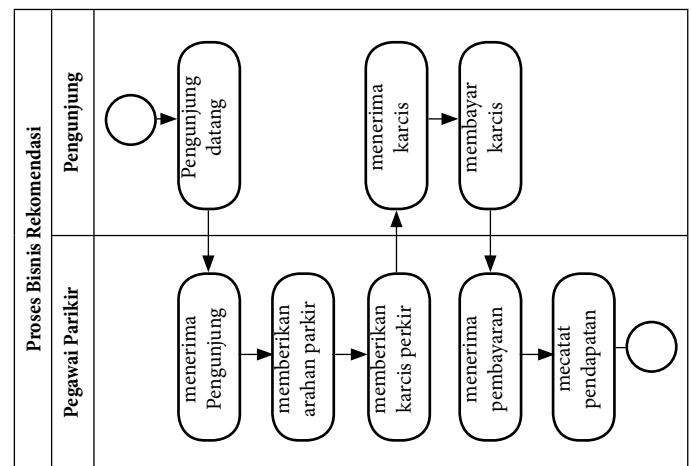
Gambar 1 menunjukkan alur proses yang dimulai dari petugas loket/parkir menuju ke tempat bendahara untuk mengajukan permintaan modal. Selanjutnya menerima permintaan dan menyerahkan uang modal yang selanjutnya akan diterima petugas loket/parkir. Bendahara akan mencatat modal yang diserahkan dan petugas akan menuju ke pos masing-masing.

Rancangan yang kedua adalah proses bisnis pelayanan pengunjung Desa Wisata Nglingo. Pada proses bisnis ini ditambahkan aktivitas petugas dalam melakukan penawaran dan penjelasan destinasi wisata yang sebelumnya tidak dilakukan oleh pengelola desa wisata. Aktivitas pada bagian ini dimulai dengan petugas menuju ke loket penjualan tiket. Petugas akan menyampaikan informasi dan penawaran. Setelah pengunjung menentukan destinasi, petugas akan memberikan tiket sesuai dengan destinasi yang disampaikan oleh pengunjung. Pengunjung akan menerima tiket dan melakukan pembayaran. Selanjutnya petugas loket menerima pembayaran dan akan melakukan pencatatan atas pembayaran tiket tersebut.



Gambar 2. Dokumentasi Proses Bisnis Pelayanan Pengunjung Desa Wisata Nglingo

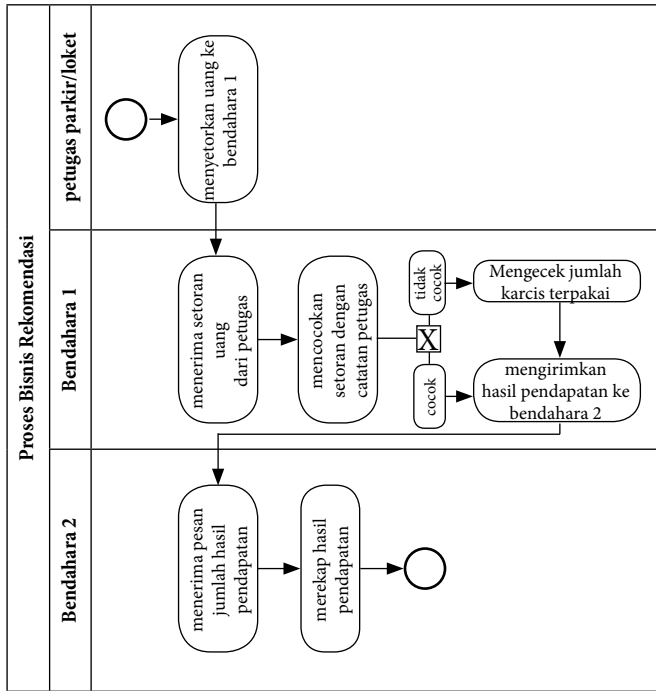
Rancangan yang ketiga adalah proses bisnis bagian parkir. Pada rancangan, aktivitas dimulai saat pengunjung memasuki lahan parkir di area wisata. Petugas parkir akan memberikan arahan kepada pengunjung agar ketertiban lokasi parkir terjaga. Selanjutnya pengunjung langsung membayar biaya parkir setelah menerima karcis dari petugas. Petugas parkir akan mencatat pendapatan dari parkir pengunjung.



Gambar 3. Dokumentasi Proses Bisnis Bagian Parkir Desa Wisata Nglingo

Rancangan yang keempat adalah proses bisnis perekapan penerimaan. Rancangan proses bisnis ini dimulai sejak perwakilan petugas parkir dan petugas loket menemui bendahara I setelah jam operasional untuk menyetorkan uang yang diterima dari aktivitas desa wisata beserta catatannya. Bendahara 1 akan menerima setoran

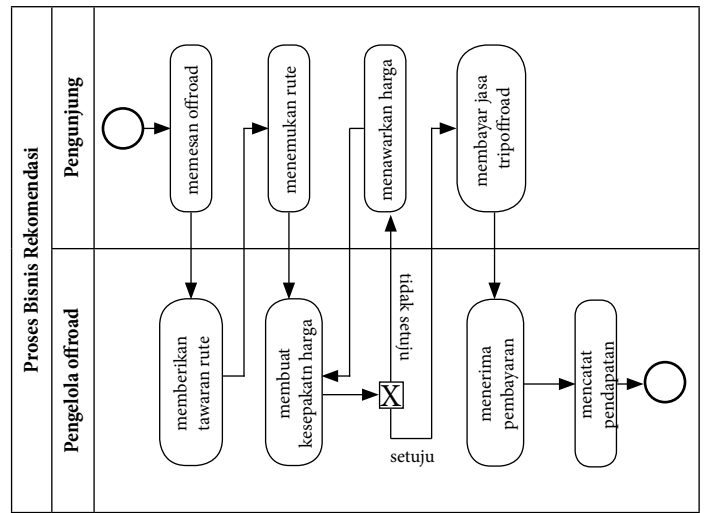
petugas dan mencocokkan dengan catatan yang diterima. Apabila ada selisih catatan dengan uang, maka selanjutnya akan dilakukan pengecekan jumlah karcis terpakai di petugas loket/parkir. Setelah uang cocok, maka bendahara 1 akan mengirimkan hasil pendapatan ke bendahara 2. Bendahara 2 akan menerima hasil dan melakukan rekap hasil pendapatan.



Gambar 4. Dokumentasi Proses Bisnis Rekap Penerimaan Desa Wisata Nglinggo

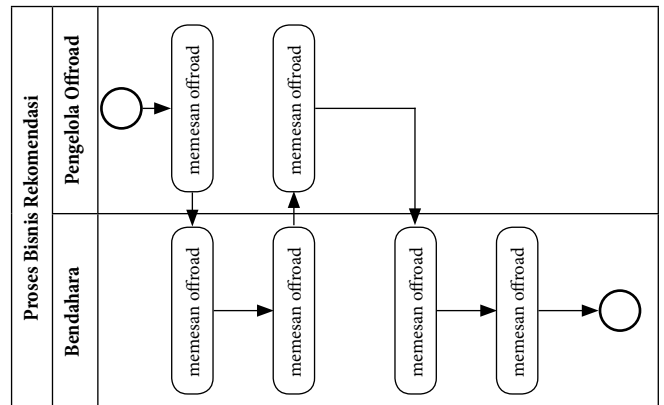
Rancangan yang kelima adalah proses bisnis perekapan penerimaan dari off-road. Hasil dari evaluasi kegiatan off-road sudah sesuai antara target dengan hasil perhitungan quality factor. Rancangan diberikan karena Desa Wisata Nglinggo belum memiliki dokumentasi proses bisnis ini. Bagian ini dibagi menjadi 2 gambar yaitu proses bisnis pemesanan dan proses bisnis rekap penerimaan.

Pada proses bisnis pemesanan, kegiatan dimulai ketika pengunjung melakukan pemesanan kegiatan off-road. Petugas akan memberikan penawaran rute kepada pengunjung. Selanjutnya pengunjung akan menentukan rute dan membuat kesepakatan harga dengan petugas. Pengunjung selanjutnya akan membayar jasa dan petugas akan melakukan pencatatan pendapatan.



Gambar 5. Dokumentasi Proses Bisnis Pemesanan Off-road

Pada dokumentasi kegiatan off-road bagian kedua, petugas melaporkan jumlah pengunjung kepada bendahara dan membayarkan pembagian hasil. Bendahara selanjutnya melakukan pencatatan penerimaan.

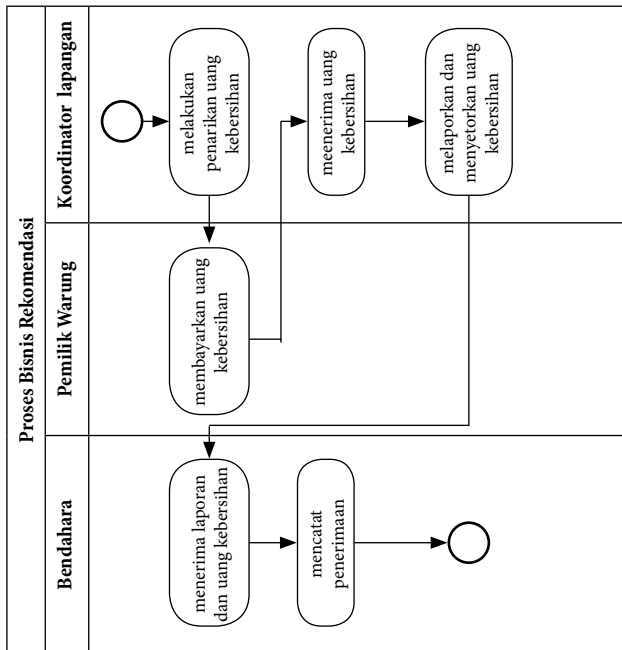


Gambar 6. Dokumentasi Proses Bisnis Rekap Penerimaan dari Off-road

Rancangan yang keenam adalah proses bisnis rekap penerimaan dari warung dan kedai kopi. Seperti halnya pada proses off-road, hasil perhitungan quality factor sudah menunjukkan kesesuaian dengan target. Desa Wisata Nglinggo belum mendokumentasikan proses bisnis ini sehingga tim melakukan proses dokumentasi proses bisnis.

Kegiatan dimulai dari koordinator melakukan penarikan uang kebersihan pada pemilik warung. Koordinator akan melaporkan

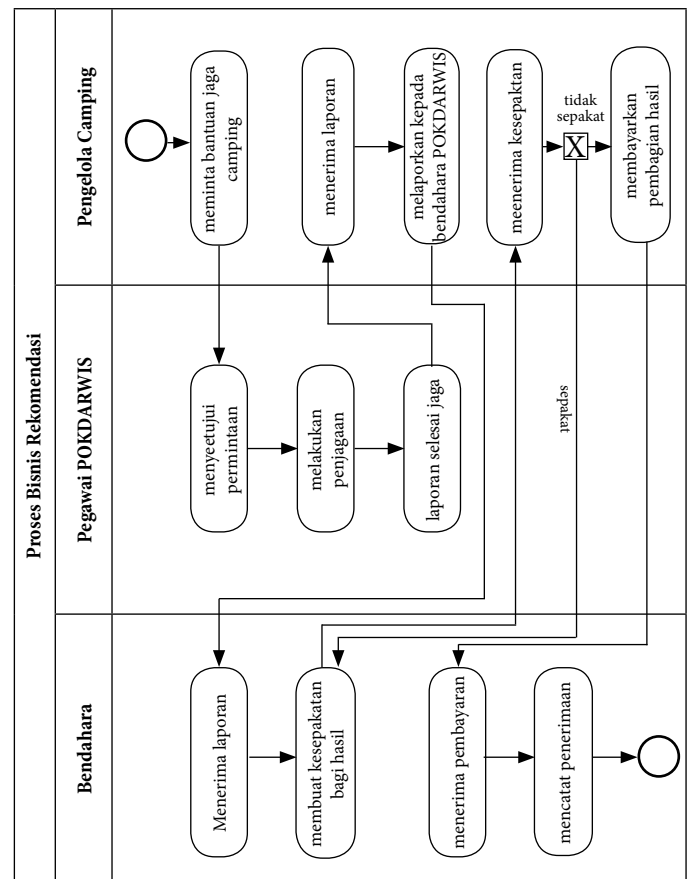
uang kepada bendahara yang selanjutnya akan dilakukan pencatatan.



Gambar 7. Dokumentasi Proses Bisnis Rekap Penerimaan dari Warung dan Kedai Kopi

Rancangan yang ketujuh adalah proses bisnis penerimaan dari Camping Ground. Kegiatan ini juga sudah menunjukkan kesesuaian antara perhitungan dengan target sehingga hanya dokumentasi saja yang dilakukan.

Dokumentasi dilakukan mulai dari aktivitas oleh pengelola camping ground yang melakukan koordinasi penjaan pada pegawai pokdarwis. Pegawai pokdarwis akan melaporkan kepada pengelola camping ground kegiatan yang terlaksana di area camping ground. Pengelola kegiatan camping akan berdiskusi dengan bendahara untuk membuat kesepakatan bagi hasil. Selanjutnya bendahara akan menerima pembayaran dan melakukan pencatatan penerimaan, sebagaimana yang nampak dalam gambar berikut;



Gambar 8. Dokumentasi Proses Bisnis Rekap Penerimaan dari Camping Ground

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang sudah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa Desa Wisata Nglingo belum mendokumentasikan proses bisnis yang dilakukan. Dari kegiatan ini terdapat 7 proses bisnis yang diprioritaskan untuk evaluasi. Setelah dilakukan analisis dengan pendekatan Quality Evaluation Framework (QEF) ditemukan ada 6 quality factor yang memerlukan perbaikan. Dari hasil tersebut dibuat dokumentasi proses bisnis dengan Business Process Modelling Notation (BPMN).

Kegiatan pengabdian ini memiliki keterbatasan yang diakibatkan adanya pandemi Covid-19 sehingga kegiatan wisata mengalami gangguan dan kegiatan pengabdian dihentikan sebelum jadwal yang direncanakan. Dokumentasi proses bisnis ini juga belum menambahkan

informasi tentang protocol kesehatan pencegahan penyebaran virus.

Desa wisata perlu mendokumentasikan proses bisnis yang dilakukan dan melakukan kegiatan sesuai dengan dokumentasi proses bisnis agar tercipta standar kualitas yang diharapkan. Bagi kegiatan pengabdian selanjutnya diharapkan untuk dapat menambahkan protocol kesehatan dalam proses bisnis desa wisata.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Kegiatan Pengabdian ini tidak akan berjalan lancar tanpa dukungan dari berbagai pihak. Berkaitan dengan hal itu, maka terima kasih disampaikan kepada Pengelola Desa Wisata Nglingso atas kerjasamanya dalam kegiatan ini, serta Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Sanata Dharma yang memberi kesempatan dan menyediakan pendanaan.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggara, F. S. A. (2016). Analisis Sembilan Komponen Model Bisnis Ekowisata Internasional di Desa Gubugklakah. *Al Tijarah*, 2(1), 69. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v2i1.664>

Made Dwi Utami Putra, D. (2019). Business Process Analysis and Modeling Using the Business Process Improvement Framework at the Internal Quality Assurance STMIK STIKOM Indonesia. *International Journal of Application Computer Science and Informatic Engineering (ACSIE)*, 1(2), 2685–4600. <https://doi.org/10.33173/acsie.53>

Putra, Z. R., Rachmadi, A., & Setiawan, N. Y. (2019). Evaluasi dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Management Notation dan Quality Evaluation Framework (QEF) Pada

Perusahaan Gumcode Indonesia. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 1053–1061. Retrieved from <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4281/1995>

Suryandari, I. H., Rubiyatno, Siswanto, F. A. J., Purnamasari, G. D., & Sinaga, K. E. C. (2019). Business Process Engineering Business Process Engineering bagi Pengembangan Desa Wisata Berkelanjutan pada Obyek Wisata Pulo Sigeni, Padukuhan Kisik, Desa Sendangagung, Kabupaten Sleman. *Jurnal Publika Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 12–20. Retrieved from <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jppm/article/view/1971>