

Mengatasi Dampak Negatif Voluntourism Dalam Komunitas Lokal (Studi Kasus Lembaga Kursus Bahasa Jepang Bunka Kenkyuukai Yogyakarta, Indonesia)

Devita Widyaningtyas Yogyanti¹⁾, Emmita Devi Hari Putri²⁾, Citra Unik Mayasari³⁾,
Atun Yulianto⁴⁾, M. Fathurrahman Nurul Hakim⁵⁾

Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2,3,4,5)}

Jl. Ringroad Barat Ambarketawang Gamping Sleman Yogyakarta

E-mail: devita.ded@bsi.ac.id*

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif mengenai dampak negatif yang ditimbulkan program voluntourism dalam bidang pendidikan di Bunka Kenkyuukai, sebuah lembaga kursus Bahasa Jepang dan Indonesia di Yogyakarta, yang merupakan destinasi program voluntourism dari agen wisata Jepang. Beberapa efek negatif yang ditimbulkan seperti tidak terpenuhinya kebutuhan Bunka Kenkyuukai, terhambatnya proses belajar mengajar dan gagalnya proses pertukaran lintas budaya yang berguna bagi pendidikan siswa disebabkan karena Bunka Kenkyuukai sebagai *local host community* tidak memiliki control terhadap jalannya program. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan sejumlah observasi dan wawancara kepada direktur, staff, guru dan siswa di Bunka Kenkyuukai mengenai jalannya program voluntourism. Hasil dari penelitian ini berupa saran yang dapat dilakukan oleh Bunka Kenkyuukai untuk mengambil control terhadap jalannya program, agar program tersebut dapat memberikan manfaat sebagaimana mestinya. Saran yang diusulkan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan serangkaian manajemen internal mulai dari manajemen strategi, manajemen marketing, manajemen operational hingga manajemen finansial. Dengan melakukan perubahan dalam hal manajemen diharapkan program voluntourism di Bunka Kenkyuukai dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi perkembangan pendidikan siswa tetapi juga bagi kelangsungan bisnis Bunka Kenkyuukai.

Kata Kunci : Budaya, Program, Voluntourism

***Taking the Host Community's Control Back Towards Negatif Impact of Voluntourism.
Case Study in Japanese Language Course Bunka Kenkyuukai, Yogyakarta Indonesia.***

Abstract

This research is qualitative research about how to maximize benefit and reduce the negative impacts of voluntourism in Japanese Language Course Bunka Kenkyuukai in Yogyakarta. Some negative impacts that obstructed Bunka Kenkyuukai's course activities happened because Bunka Kenkyuukai as a localhost community did not have any control in running of voluntourism program. This research was done by doing some observations and interviews with the director, staff, teachers, and students in Bunka Kenkyuukai. The result of this research is a piece of advice that can be done to take control of running the program, so the program can provide more benefits. The proposed suggestion in this research by doing some internal management start from strategy management with adjusting the voluntourism program to the Bunka Kenkyuukai's purpose, marketing management by making the program as marketing material, operational marketing by redesign the running of voluntourism program, up to financial management by making projections of income and expenditure items related to the voluntourism program. By doing so, the voluntourism program is expected to provide more benefits to Bunka Kyenkyuukai not only in student's progress but also business continuity of Bunka Kenkyuukai.

Keywords : Culture. Programme, Voluntourism

PENDAHULUAN

Volunteer tourism atau voluntourism yang merupakan interseksi antara tourism dan volunteering kini sudah menjadi tren

pariwisata baru di kalangan masyarakat global. Voluntourism adalah sebuah wisata gaya baru yang menggabungkan kegiatan wisata dan voluntourist dalam satu waktu. Wearing (dalam Stritch, 2011)

mendefinisikan kegiatan voluntourism sebagai kegiatan yang diikuti oleh tourist yang dengan berbagai motif melakukan kegiatan voluntourism sebagai kegiatan liburan dan mengisinya dengan kegiatan seperti memberi bantuan ke komunitas miskin, restorasi lingkungan ataupun melakukan penelitian terkait masyarakat atau lingkungan. Tren wisata ini disebut-sebut membawa banyak benefit bagi masyarakat lokal karena ada unsur volunteering di dalamnya. Macam kegiatannya pun sangat beragam, mulai dari yang bertemakan lingkungan, kesehatan, kesejahteraan anak, hingga pendidikan. Namun dibalik beragam manfaat yang kerap digemborkan oleh media, ternyata banyak pihak yang melontarkan kritik tajam terhadap praktek voluntourism. Dalam berbagai studi, voluntourism disebut mempunyai hasil negatif seperti sikap yang salah dalam memandang kemiskinan, terhambatnya sustainable growth dari host community serta "western savior complex" (McGehee & Andereck dalam Garison: 2015). Guttentag (2015) menyebutkan bahwa voluntourism membawa hasil seperti tidak terpenuhinya terhadap keinginan penduduk setempat karena pengabaian, terhambatnya kemajuan pekerjaan dan penyelesaian pekerjaan yang tidak memuaskan, gangguan ekonomi lokal, penguatan konseptualisasi tentang 'yang lain', rasionalisasi kemiskinan, dan hasutan terhadap perubahan budaya. The Conversation (2018) menyebutkan bahwa World Challenge yang merupakan perusahaan travel school based volunteer terbesar di dunia bahkan telah menghentikan pengiriman para voluntourist ke panti asuhan yang ada di negara berkembang karena ada bukti-bukti yang menunjukkan bahwa kegiatan tersebut justru membahayakan bagi anak-anak. Terkait dengan berbagai dampak negatif yang ditimbulkan oleh voluntourism, beberapa akedemisi melakukan investigasi lanjutan terkait dengan strategi untuk memaksimalkan dampak positif dan mengurangi dampak negatif (Benson & Blackman, 2011; Broad, 2003; Coghlan & Gooch, 2011; Ledwith, 2005; O'Malley, 2015; Singh: 2014; Sin, 2010; Theerapappisit, 2009).

Khusus berkaitan dengan voluntourism di bidang pengajaran dan pendidikan, laporan APEC tahun 2018 terkait voluntourism menyebutkan bahwa

aktivitas pengajaran menduduki tren tertinggi dari yaitu sebesar 21% . Walaupun demikian, voluntourism dalam bidang pengajaran dan pendidikan belum banyak diteliti. Salah satu akademisi yang melakukan penelitian dalam bidang pengajaran adalah Jakubiak (2014; 2016). Dalam penelitiannya di tahun 2014 Jakubiak menyebutkan bahwa minimnya persyaratan yang harus dipenuhi oleh seorang voluntourist untuk mengajarkan bahasa ibunya di negara berkembang menyebabkan banyak permasalahan di local host community. Selanjutnya pada penelitiannya tahun 2016 disebutkan bahwa dalam prakteknya para voluntourist seringkali berbicara dengan cara yang mengacaukan pembelajaran bahasa Inggris dengan kosmopolitanisme, perubahan budaya, dan bentuk transformasi identitas yang lebih dalam. Dengan kata lain bisa dikatakan bahwa sebenarnya agenda pengembangan voluntourism berbahasa Inggris tidak jelas. Untuk menambah daftar penelitian mengenai voluntourism di bidng pengajaran, khususnya bahasa, penelitian ini berfokus pada praktek voluntourism di sebuah lembaga kursus Bahasa Jepang di Yogyakarta, Indonesia, Bunka Kenkyuukai. Bunka Kenkyuukai merupakan sebuah badan usaha yang bergerak di bidang pendidikan bahasa Jepang dan bahasa Indonesia dan merupakan salah satu destinasi voluntourism resmi dari sebuah perusahaan wisata di Jepang. Yayasan ini sudah sekitar 3 tahun menjadi destinasi program voluntourism dari sebuah agen wisata tersebut dengan tema pendidikan untuk orang dewasa. Penelitian yang dilakukan selama tahun 2019-2020 ini menghasilkan temuan yang sama dengan apa yang telah diungkapkan oleh Jakubiak, yaitu ketidakjelasan agenda dan inefektifitas program voluntourism. Direktur yayasan, para staff, guru dan siswa menyatakan kebingungan dalam menghadapi para voluntourist yang datang ke Bunka Kenkyuukai. Bahkan, para guru dan siswa justru mengaku merasa terganggu dengan kehadiran para voluntourist dari Jepang ini.

Melihat inefektifitas program dan berbagai keluhan yang datang dari direktur, staf, guru dan siswa mengenai program voluntourism, seperti yang banyak terjadi pada host community di berbagai belahan dunia lainnya, Bunka Kenkyuukai nampaknya hanya memiliki sedikit control terhadap program voluntourism yang

diadakan di lembaga tersebut. McGehee & Andereck (dalam Sighn 2014), menyebutkan bahwa memang dalam praktik voluntourism, komunitas lokal kurang mendapatkan kesempatan untuk diikutsertakan dalam proses voluntourism karena kendala ekonomi, sosio-cultural ataupun permasalahan bahasa. Dalam kasus Bunka Kenkyuukai nampaknya kendala bahasa dan sosio-kultural menjadi faktor utama yang menyebabkan Bunka Kenkyuukai kurang mendapatkan kesempatan untuk memiliki control terhadap kegiatan tersebut. Dalam hal sifat orang Jawa yang pemalu dan sungkan, kurangnya kemampuan berbahasa Jepang dari para staff dan ketidakmampuan agen perjalanan dari Jepang dalam berbahasa Indonesia menjadi penghalang bagi keduanya untuk melakukan koordinasi dan saling memberikan manfaat.

Oleh karena itu, untuk melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya mengenai voluntourism di bidang pengajaran dengan tema memaksimalkan benefit dan mengurangi dampak negatif program voluntourism di host community, tulisan ini akan membahas mengenai langkah apa yang sebaiknya diambil oleh Bunka Kenkyuukai untuk mengatasi efek negatif dari program voluntourism. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai practical suggestion untuk mengambil kontrol dalam rangka memaksimalkan benefit dan mengurangi dampak negatif dari program voluntourism.

KAJIAN PUSTAKA

Defining Volunteer Tourism

Voluntourism adalah sebuah wisata gata baru yang menggabungkan kegiatan wisata dan voluntir dalam satu waktu. Wearing (dalam Stritch, 2011) mendefinisikan kegiatan voluntourism sebagai kegiatan yang diikuti oleh tourist yang dengan berbagai motif melakukan kegiatan voluntir sebagai kegiatan liburan dan mengisinya dengan kegiatan seperti memberi bantuan ke komunitas miskin, restorasi lingkungan ataupun melakukan penelitian terkait masyarakat atau lingkungan. Karena kegiatannya yang sarat akan kegiatan 'membantu sesama' model wisata ini sering juga disebut sebagai 'ethical tourism' karena bertujuan untuk menghindari segala masalah yang timbul di dalam komunitas lokal dan lingkungan akibat kegiatan wisata masal (Everingham,

2012). Sebagai respon dari segala permasalahan tersebut, ethical tourism, khususnya voluntourism menjadi tren yang sangat populer (Lyons dan Wearing dalam Everingham, 2012: 40).

National Public Radio menyatakan bahwa voluntourism adalah salah satu tren dengan pertumbuhan tercepat di bidang modern travel. Tercatat ada 1,6 juta wisatwan voluntir yang tersebar di seluruh dunia yang jika dihitung secara kolektif menghabiskan sekita 2 milyar dolar untuk melakukan perjalanan dan kegiatan sukarelawan (Stowaway Magazine, 2016). Kepopuleran voluntourism tidak dapat dilepaskan dari kerinduan akan apa yang ditawarkan oleh wisata unconventional seperti kesempatan untuk menjalin hubungan dengan masyarakat lokal, memuaskan cita-cita altruis partisipan, hingga kesempatan untuk melakukan pencarian jati diri (Garrison, 2015: 8).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode observasi, dokumentasi, wawancara dan studi kepustakaan untuk menghimpun data. Observasi dilakukan di lembaga kursus Bahasa Jepang Bunka Kenkyuukai sebagai satu-satunya destinasi resmi dari perusahaan tour and travel Jepang yang bergerak khusus dalam bidang voluntourism. Observasi dan dokumentasi dilakukan dengan mengikuti setiap kegiatan voluntourist wisatawan Jepang yang datang ke Bunka Kenkyuukai untuk mengajar siswa Indonesia bahasa Jepang.

Selanjutnya, wawancara dilakukan kepada direktur, 2 orang staff, 3 guru dan 10 orang siswa yang terlibat dalam kegiatan voluntourism di Bunka Kenkyuukai. Direktur, staf, guru dan murid diberi pertanyaan yang berbeda menyangkut dampak voluntourism terhadap beberapa hal. Pertanyaan yang diajukan kepada direktur berkaitan dengan kelangsungan bisnis kursus bahasa Jepang. Pertanyaan yang diajukan kepada staff berkaitan dengan operasional lembaga kursus. Pertanyaan yang diberikan kepada guru berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar dan pertanyaan yang diberikan kepada siswa berupa pengalaman belajar bahasa Jepang bersama native speaker. Untuk mendukung kelengkapan data, studi kepustakaan dilakukan dengan cara menghimpun segala informasi yang terkait

dengan objek penelitian yang dilakukan, baik itu dari buku, jurnal, majalah maupun website.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Brief Description Voluntourism Program in Bunka Kenkyuukai

Program voluntourism di Bunka Kenkyuukai terlaksana atas kerjasama antara Bunka Kenkyuukai dan sebuah perusahaan agen wisata di Jepang. Namun dalam hal ini pihak Bunka Kenkyuukai tidak pernah berkoordinasi langsung dengan agen wisata dari Jepang. Semua komunikasi bersifat satu arah, yaitu dari agen wisata Jepang ke Bunka Kenkyuukai dengan perantara tour guide lokal. Dalam setahun setidaknya ada 5 hingga kunjungan voluntourism ke lembaga ini. Walaupun terkadang ada voluntourist yang datang sendiri tanpa rombongan namun pada umumnya para voluntourist datang secara rombongan yang terdiri dari 3 hingga 7 orang bersama 1 orang pemandu wisata dari Yogyakarta. Usia para voluntourist rata-rata berkisar antara 20 hingga 50 tahun dengan berbagai latar pekerjaan dan pendidikan. Namun sayangnya hampir semua voluntourist yang datang ke Bunka Kenkyuukai selama 3 tahun terakhir tidak mempunyai latar belakang pendidikan bahasa Jepang. Mereka umumnya adalah karyawan biasa atau mahasiswa dengan bidang studi selain pendidikan bahasa Jepang. Hingga saat penelitian ini dilakukan kegiatan voluntourism hanya diikuti oleh siswa-siswa Bunka Kenkyuukai dan tidak terbuka untuk masyarakat umum.

Program voluntourism dilakukan selama 3 hari dalam 1 minggu. Beberapa hari sebelum kedatangan rombongan, pemandu wisata yang menghandle para voluntourist biasanya akan memberitahukan Bunka Kenkyuukai bahwa ada rombongan yang akan berkunjung. Namun sayangnya pemberitahuan hanya sebatas pemberitahuan saja, tanpa ada koordinasi lebih lanjut mengenai kegiatan yang akan dilakukan. Pada hari pertama kunjungan, para rombongan disambut oleh salah seorang staff untuk menanyakan bentuk program dan kegiatan yang akan dilaksanakan. Dari observasi yang dilakukan diketahui bahwa ternyata para voluntourist tidak memiliki suatu agenda

atau kegiatan yang spesifik atas kunjungannya.

Interview and Observation Result

Terkait dengan program voluntourism yang dilaksanakan di lembaga yang dipimpinnya, direktur Bunka Kenkyuukai mengaku merasa kewalahan setiap kali ada rombongan datang berkunjung. Agen wisata dari Jepang tidak memberikan arahan yang jelas dan koordinasi terkait program yang akan mereka jalankan di Bunka Kenkyuukai. Hal ini menyebabkan direktur tidak bisa memberikan masukan kepada agen wisata tersebut mengenai apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh Bunka Kenkyuukai, misalnya seperti buku apa yang diperlukan, kegiatan budaya apa yang ingin diperkenalkan kepada para siswa dan sebagainya. Sebagai akibatnya kegiatan voluntourism di Bunka Kenkyuukai berjalan monoton sehingga mengurangi antusiasme para siswa terhadap kunjungan para voluntourist. Bahkan, tidak jarang lembaga kursus justru harus mengeluarkan uang untuk menyambut para voluntourist yang datang dan juga untuk mensupport kegiatan yang akan dilakukan oleh para voluntourist.

Para staff mengeluhkan sulitnya melakukan pengaturan jadwal karena kunjungan ini bersifat random. Kegiatan voluntourism pun harus disesuaikan dengan jadwal para voluntourist yang mempunyai agenda lain untuk berwisata di Yogyakarta. Hal ini menyebabkan sering terjadinya ketidaksesuaian jadwal antara jam kunjungan voluntourist dan jam aktivitas belajar mengajar di Bunka Kenkyuukai. Bahkan, sering kali para voluntourist datang ketika tidak ada kegiatan belajar mengajar di Bunka Kenkyuukai. Oleh karena itu, para staff harus mengadakan agenda lain seperti mengadakan program pengenalan budaya seperti memasak dan sebagainya secara mendadak. Hal ini kemudian berakibat pada ketidakefektifan agenda program pengenalan budaya karena sedikitnya jumlah siswa yang dapat hadir dalam kegiatan mendadak tersebut.

Dalam menghadapi para voluntourist, para guru sering kebingungan bahkan merasa terganggu dengan kehadiran para voluntourist. Kebingungan para guru terutama terletak pada bagaimana caranya memposisikan keberadaan voluntourist di kelas mereka. Hal ini disebabkan karena voluntourist

datang tanpa wawasan, tidak mempunyai skill mengajar, tidak paham budaya dan bahasanya sendiri dan tidak tahu apa yang akan lakukan dan ajarkan kepada para siswa. Sebagai satu-satunya orang yang menguasai kedua bahasa, para guru merasa sangat terbebani untuk dapat memberikan ruang interaksi bagi siswa dan voluntourist. Misalnya dalam hal penjelasan tata bahasa. Dalam hal ini, guru lokal tidak yakin jika para voluntourist dapat menjelaskan tata bahasa bahasa ibunya sendiri dengan baik. Terlebih lagi voluntourist tersebut tidak dapat berbicara bahasa lokal. Sebagai akibatnya para voluntourist pada akhirnya tidak dapat membantu guru dalam memberikan penjelasan tata bahasa kepada para siswa. Guru lokal juga merasa terbebani dengan tanggung jawab atas keberadaan para voluntourist di kelasnya. Dalam observasi yang telah dilakukan, para voluntourist akhirnya hanya disuruh untuk membacakan contoh kalimat. Selebihnya guru akan menjelaskannya menggunakan bahasa Indonesia. Hal ini membuat jarak di antara voluntourist dan siswa karena selama sesi ini voluntourist hanya akan diam dan melihat tanpa mengerti sepele kata pun yang dibicarakan oleh guru dan murid.

Bagi para siswa, keberadaan para voluntourist membuat mereka tegang karena mereka merasa dipaksa untuk dapat menggunakan bahasa yang belum mereka kuasai. Hal ini juga terjadi karena kebanyakan siswa belum pernah bertemu langsung dengan penutur asli. Para voluntourist dipandang sebagai seseorang yang sangat asing bagi mereka. Mereka kebingungan mendengarkan bagaimana penutur asli berbicara karena sangat berbeda dengan cara bicara guru mereka. Keterbatasan kemampuan bahasa Jepang membuat siswa justru menarik diri dari para voluntourist karena merasa takut dan canggung. Terlebih lagi ketika guru lokal menyuruh mereka untuk bertanya sesuatu kepada para voluntourist. Pada saat-saat seperti itu, kebanyakan siswa yang tadinya aktif pun berubah menjadi pasif karena canggung. Bagi siswa, para voluntourist sebenarnya adalah role model yang ingin mereka contoh. Namun, sistem yang dilakukan justru menghambat siswa untuk dapat bertinteraksi langsung dengan para voluntourist.

Semua hal di atas mengindikasikan bahwa semua pihak yang merupakan

anggota dari host community tidak mendapatkan benefit dari program voluntourism, seperti pemahaman lintas budaya, speaking partner, teman baru, dukungan moral untuk lebih giat belajar dan lain sebagainya. Semua hal tersebut secara umum terjadi karena program voluntourism dijalankan dengan tidak memperhatikan kebutuhan Bunka Kenkyuukai, guru maupun para siswa. Program belajar mengajar terhambat karena para voluntourist yang tidak berpengalaman dan tidak memiliki skill yang dibutuhkan. Pemahaman lintas kebudayaan yang sangat penting dalam belajar bahasa asing juga tidak terpenuhi karena siswa merasa berjarak dengan para voluntourist. Mereka tidak dapat berbaur karena merasa bahwa para voluntourist adalah "orang lain" begitupun sebaliknya. Apa yang terjadi di Bunka Kenkyuukai senada dengan apa yang diungkapkan oleh Guttentag (2015) mengenai efek negatif voluntourism yang bisa berupa pengabaian terhadap keinginan penduduk setempat, menghambat kemajuan pekerjaan, penyelesaian pekerjaan yang tidak memuaskan dan penguatan konseptualisasi tentang 'others'

Minimalizing the Negatif Impacts and Maximizing positif Impacts of Voluntourism by Internal Manajerial

Program voluntourism sebenarnya bisa memberikan manfaat yang besar bagi Bunka Kenkyuukai jika dikelola dengan benar, baik dari segi pendidikan maupun bisnis. Dari segi pendidikan, kegiatan voluntourism bisa memberikan wawasan lintas budaya kepada para siswa yang sangat penting dalam pembelajaran bahasa asing. Dari segi bisnis program ini bisa menjadi agenda rutin yang dapat menarik siswa-siswa baru baik dari Indonesia maupun Jepang untuk belajar di Bunka Kenkyuukai. Namun program voluntourism yang tidak terencana dan terorganisir dengan baik menyebabkan hal tersebut tidak dapat tercapai. Untuk itu diperlukan penataan ulang program voluntourism agar dapat memberikan manfaat sebagaimana mestinya. Penataan ulang dapat dilakukan melalui serangkaian kegiatan manajemen seperti yang akan dijelaskan berikut ini.

Management Strategic

Secara umum manajemen strategi dapat dilakukan dengan menentukan target yang tepat untuk memenuhi tujuan sehingga tujuan suatu badan usaha bisa

tercapai (Dess, Lumpkin & Taylor: 2005). Merujuk pada pengertian tersebut, Bunka Kenkyuukai harus menentukan ulang apakah program voluntourism dari agen travel Jepang tersebut sesuai dengan tujuan Bunka Kenkyuukai. Hal ini perlu dilakukan untuk untuk menyelaraskan program voluntourism dan tujuan Bunka Kenkyuukai. Dalam hal ini program voluntourism yang dilaksanakan di Bunka Kenkyuukai harus selaras dan mendukung tercapainya tujuan dari Bunka Kenkyuukai. Berikut adalah visi dan misi dari Bunka Kenkyuukai:

Visi:

Menjadi badan usaha terkemuka di bidang Pendidikan Bahasa dan Budaya Jepang – Indonesia yang tumbuh dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan mengedepankan pelayanan yg ramah dan bersahabat.

Misi:

(1) Memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat di bidang Bahasa serta Budaya Jepang dan Indonesia yang handal melalui pengajar professional;
(2) Mampu menjalin dan Mengembangkan hubungan kerjasama Indonesia–Jepang di bidang Pendidikan;
(3) Mengusahakan sarana dan prasarana yang memadai.

Untuk memaksimalkan benefit dari program voluntourism, pertama-tama pengelola harus kembali mengacu pada visi dan misi lembaganya. Pengelola harus bisa menjawab pertanyaan seperti : (1) Apakah voluntourism bisa mendukung Bunka Kenkyuukai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, (2) Apakah kegiatan voluntourism bisa memenuhi kebutuhan pendidikan di Bidang Bahasa serta Budaya Jepang-Indonesia? (3) Apakah program voluntourism bisa memperkuat dan mengembangkan hubungan kerjasama Indonesia dan Jepang di bidang pendidikan? (4) Apakah program voluntourism bisa menjadi sarana yang memadai untuk belajar bahasa Jepang?

Jika iya, maka semua kegiatan voluntourism di Bunka Kenkyuukai harus diselaraskan dengan visi dan misi tersebut. Dalam hal ini, Bunka Kenkyuukai dapat menentukan bentuk kegiatan dan bentuk bantuan dari program voluntourism dan mengomunikasikannya dengan travel agen Jepang. Namun jika tidak Bunka Kenkyuukai bisa menolak atau

menghentikan program voluntourism sepenuhnya.

Marketing Management

Kegiatan *marketing* didefinisikan sebagai kegiatan yang memberikan nilai kepada pelanggan, mitra dan masyarakat secara umum (Wilkie & Moore dalam Contreras & Ramos: 2016). Merujuk pada pengertian tersebut, Bunka Kenkyuukai dapat memanfaatkan program voluntourism sebagai sarana marketing. Dengan kegiatan yang kontinyu dan sejalan dengan tujuan Bunka Kenkyuukai, program ini bisa dimanfaatkan untuk memberi nilai tambah para pelanggan (siswa Bunka Kenkyuukai) maupun masyarakat umum. Adanya program voluntourism akan memberikan kesan kuat dan mengenalkan Bunka Kenkyuukai kepada masyarakat bahwa Bunka Kenkyuukai adalah lembaga kursus bahasa Jepang yang selalu dapat menghadirkan native speaker dari Jepang yang dapat memberi informasi mengenai segala hal tentang Jepang dan mendukung kemajuan proses belajar siswa. Untuk itu, setiap kunjungan voluntourist sebaiknya diberitakan secara luas kepada masyarakat umum yang tertarik dengan budaya dan bahasa Jepang, tidak terbatas hanya pada siswa Bunka Kenkyuukai saja.

Dalam hal memberi nilai kepada mitra (voluntourist), kegiatan voluntourism bisa memberikan peluang kepada Bunka Kenkyuukai untuk mengembangkan program kursus Bahasa Indonesia yang juga merupakan salah satu program kursus di Bunka Kenkyuukai. Dalam hal ini, setiap voluntourist bisa diajarkan bahasa Indonesia, setidaknya satu kali dalam setiap masa kunjungannya. Selain sebagai sarana promosi program Bahasa Indonesia, kegiatan ini juga dapat menjadi ajang pertukaran kebudayaan antara Jepang dan Indonesia, sebagaimana yang dijadikan tujuan oleh program voluntourism itu sendiri. Sehingga dalam hal ini, para voluntourist juga kan mendapat benefit dari kunjungannya.

Berkaitan dengan memberikan nilai kepada mitra (agen perjalanan Jepang), Bunka Kenkyuukai dapat membuat bentuk-bentuk kerjasama lanjutan seperti bagaimana mendatangkan lebih banyak mendatangkan voluntourist ke Bunka Kenkyuukai. Dalam hal ini, program Bahasa Indonesia di Bunka Kenkyuukai bisa dijadikan daya tarik bagi agen wisata Jepang untuk mendapatkan lebih banyak voluntourist yang ingin belajar bahasa

Indonesia untuk menggunakan jasanya. Di sisi lain, Bunka Kenkyuukai juga akan mendapatkan prospek calon siswa kursus Bahasa Indonesia dari setiap voluntourist yang datang. Selain itu, mekanisme approval pun harus didiskusikan secara saksama. Misalnya Bunka Kenkyuukai bisa memberikan persyaratan-persyaratan tertentu kepada para calon voluntourist yang akan berkunjung supaya nantinya kegiatan voluntourism bisa sesuai dengan tujuan dan kebutuhan siswa dan masyarakat umum di Yogyakarta.

Operational Management

Manajemen operasional dapat diartikan sebagai suatu rangkaian proses dalam menciptakan barang atau jasa, dan dapat pula diartikan sebagai kegiatan yang mengubah bentuk dengan menciptakan atau menambah manfaat suatu barang atau jasa yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan (Rusdiana, 2014). Merujuk pada pengertian tersebut, Bunka Kenkyuukai sebagai badan usaha yang bergerak di bidang jasa harus dapat menambah manfaat dari program voluntourism untuk memenuhi kebutuhan para siswa maupun masyarakat umum yang membutuhkan. Maksudnya adalah, teknis kegiatan voluntourism harus dirancang sedemikian rupa supaya dapat menghasilkan manfaat sebesar-besarnya bagi para siswa dan masyarakat umum. Sebagaimana yang telah dikatakan di atas, bentuk kegiatan voluntourism yang dilakukan di Bunka Kenkyuukai masih belum optimal sehingga kurang memberikan manfaat. Untuk dapat mengubah kegiatan voluntourism menjadi kegiatan yang lebih bermanfaat, ada beberapa hal yang harus dilakukan.

Pertama, perencanaan output. Kunjungan voluntourist dapat dilihat sebagai input jika dilihat dari sudut pandang manajemen operasi. Input tersebut harus dapat menghasilkan output yang sesuai dengan perencanaan Bunka Kenkyuukai. Kedua, desain proses transformasi. Untuk menghasilkan output yang diinginkan desain harus dibuat terlebih dahulu. Maksudnya adalah membuat gambaran umum rencana kerja dalam mengubah kegiatan voluntourism menjadi kegiatan yang dapat memberikan lebih banyak manfaat bagi semua pihak di Bunka Kenkyuukai. Dalam hal ini misalnya, jika voluntourist mengikuti kegiatan di kelas, kegiatan belajar mengajar seperti apa yang harus dilaksanakan, apa yang perlu diubah dan sebagainya. Jika kegiatannya dalam bentuk

kegiatan budaya, bentuk kegiatan budaya seperti apa yang kira-kira yang perlu diubah dari kegiatan yang selama ini telah dilakukan dan sebagainya supaya bisa lebih bermanfaat bagi siswa dan masyarakat umum. Ketiga, desain aliran kerja. Dalam hal ini, Bunka Kenkyuukai harus membuat aliran kerja (flowchart) atau langkah-langkah kerja yang lebih mendetail untuk mencapai merealisasikan desain transformasi tersebut. Keempat, manajemen persediaan. Dalam hal ini perlu dipersiapkan segala kebutuhan, bahan maupun peralatan yang akan digunakan untuk mengerjakan langkah-langkah kerja. Kelima, manajemen proyek. Dalam hal ini, dibutuhkan seorang manajer proyek yang khusus bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengatur jalannya kegiatan voluntourism di Bunka Kenkyuukai agar tetap dapat berjalan sesuai apa yang telah direncanakan. Keenam, penjadwalan. Seorang manajer proyek juga harus melakukan penjadwalan kegiatan supaya kegiatan voluntouris dapat dijalankan dengan jadwal yang selaras dan timeline yang lebih teratur. Terakhir adalah pengendalian kualitas. Program voluntourism yang sudah berjalan sesuai desain yang telah direncanakan harus dijaga kualitasnya.

Financial Management

Financial management dapat diartikan sebagai serangkaian aktifitas berhubungan dengan perolehan pendanaan dan pengelolaan pendanaan. Kegiatan di dalamnya meliputi pembuatan anggaran, perencanaan keuangan, manajemen kas dan usaha memperoleh dana (Sundjaja & Barlian, 2003). Merujuk pada pengertian tersebut, secara umum Bunka Kenkyuukai bisa melakukan manajemen keuangan dengan mengkaji pos-pos pengeluaran dan pendapatan dari program voluntourism. Pos pengeluaran bisa berupa biaya yang harus dikeluarkan untuk membeli sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan voluntourism, biaya promosi mengenai kunjungan voluntourist ke masyarakat umum dan sebagainya. Mengenai pos pemasukan, sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa kunjungan voluntourist bisa dipromosikan untuk mendapatkan siswa, maka Bunka Kenkyuukai dapat membuat forecasting mengenai prospek tambahan jumlah siswa jika kegiatan voluntourism dilaksanakan. Misalnya, Bunka Kenkyuukai bisa membuat target berapa jumlah siswa,

baik siswa Indonesia yang belajar bahasa Jepang maupun siswa Jepang yang belajar Bahasa Indonesia dari setiap pelaksanaan program voluntourism. Dengan kata lain, dari setiap kegiatan voluntourism bisa dilakukan forecasting mengenai besaran jumlah dana yang keluar dan jumlah dana yang akan masuk dari siswa baru yang mendaftar. Hal tersebut selanjutnya bisa digunakan untuk membuat perencanaan keuangan ataupun pembuatan anggaran untuk memastikan bahwa program voluntourism ini tidak membawa kerugian financial, melainkan membawa keuntungan financial bagi Bunka Kenkyuukai.

Dengan mengacu empat bidang manajemen di atas, diharapkan program voluntourism bisa mendatangkan lebih banyak manfaat bagi Bunka Kenkyuukai. Tidak hanya dari bidang pendidikan saja, melainkan juga dari sisi kelangsungan bisnis Bunka Kenkyuukai.

PENUTUP

Program voluntourism di Bunka Kenkyuukai yang tidak terorganisi dengan baik membawa efek negatif. Efek negatif dari program tersebut diantaranya adalah tidak terpenuhinya kebutuhan siswa dan Bunka Kenkyuukai sebagai lembaga kursus Bahasa Jepang, terhambatnya program belajar mengajar di Bunka Kenkyuukai, serta tidak tercapainya pertukaran kultural seperti apa yang diharapkan dari program voluntourism. Untuk mengatasi hal tersebut, Bunka Kenkyuukai sebagai host community perlu mengambil alih control dengan melakukan berbagai kegiatan manajemen internal terkait jalannya program tersebut. Kegiatan manajemen harus dilakukan secara menyeluruh, mulai dari manajemen strategic, manajemen marketing, manajemen operasional hingga manajemen financial. Dalam hal ini diperlukan pula koordinasi dan komunikasi dua arah yang lebih baik antara Bunka Kenkyuukai dan agen wisata dari Jepang. Dengan cara tersebut diharapkan program voluntourism di Bunka Kenkyuukai benar-benar dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemajuan pendidikan Bahasa Jepang para siswa serta jalannya bisnis usaha Bunka Kenkyuukai.

Penelitian ini baru membahas mengenai garis besar manajemen yang harus dilakukan oleh Bunka Kenkyuukai. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai manajemen di

masing-masing bidang sehingga didapatkan gambaran yang lebih konkrit mengenai kegiatan manajemen di keempat bidang tersebut. Penulis ingin berterimakasih kepada Bunka Kenkyuukai, direktur, para staff, guru dan siswa yang telah bersedia menjadi nara sumber dalam penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada keluarga besar Universitas Bina Sarana Informatika untuk segala dukungan selama penelitian ini dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC). 2018. *Voluntourism Best Practice: Promoting Inclusive Community-Based Sustainable Tourism Initiatives* Final Report APEC Publication: Port Moresby
- Benson, A., & Blackman, D.. 2011. *To distribute leadership or not? A lesson from the islands.* Tourism Management, 32(5), 1141-1149
- Broad, S. 2003. *Living the Thai life e a case study of volunteer tourism at the Gibbon Rehabilitation Project, Thailand* Tourism Recreation Research, 28(3), 63-72
- Coghlan, A., & Gooch, M. 2011. *Applying a transformative learning framework to volunteer tourism.* Journal of Sustainable Tourism, 19(6), 713-728
- Contreras, F & Ramos, M .2015. *What is Marketing? A Study on Marketing Managers' Perception of the Definition of Marketing* Forum Empresarial, 21(1), 49-69
- Dess Gregort G., Lumpkin and Marilyn L. Taylor. 2005. *Strategic Management 2ed* New York: Mc Graw-Hill Irwin
- Garrison, H. 2015. *A Critical Analysis of Volunteer Tourism and the Implications for Developing Communities* College Capstone Experience/Thesis Projects. Paper 558. Available in http://digitalcommons.wku.edu/su_hon_theses/558
- Guttentag, D A. 2009. *The Possible Negatif Impact of Voluntourism* Internatioanl Journal of Tourism Research, 11, 537-551

- Jakubiak, C edited by Mary Mostafanezhad. 2014. *Moral Encounter in Tourism” Moral Ambivalence in English Language Voluntourism* Moral Encounters in Tourism chapter 8, 93-106
- Jakubiak, C. 2014. *Ambiguous Aims: English-Language Voluntourism as Development* Journal of Language, Identity & Education, 15(4), 245-258
- Ledwith, M. 2005. *Personal narratives/political lives: personal reflection as a tool for collective change*. Reflective Practice, 6(2). London: Taylor & Francis
- O’Malley, A. 2018. *Impacts of “Voluntourism”and FutureFair Trade Practices* International Journal of Volunteer Administration, 33 (3), 53-69
- Schrrer, P & Stele, J. 2018. *Power to the hosts: how to fix volunteer tourism*. Available in <https://theconversation.com/power-to-the-hosts-how-to-fix-volunteer-tourism-93944>. Accessed 4 Juni 2020
- Sin, H. L. 2009. *Volunteer tourism: “Involve me and I will learn”?* Annals of Tourism Research, 36(3), 480-501.
- Stowaway Magazine. 2016. *History of Voluntourism*. Available in <http://stowawaymag.byu.edu/2016/10/03/history-of-voluntourism/>. Accessed 9 September 2019
- Sighn, R. 2014. *Volunteer Tourism and Host Community* International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM), 2 (10), 1480-1487
- Stritch, R. L. 2011. *Be Sugar in Milk: Local Perspective on Volunteer Tourism in India and Uganda* - Master Thesis. Canada: Royal Roads University.
- Sundjaja, R S & Barlian, I. 2003. *Manajemen Keuangan Satu 4th ed*, Prenhallindo: Jakarta
- Rusdiana. 2014 *.Manajemen Operasi*, Jakarta: CV Pustaka Setia
- Theerapappisit, P. 2009. *Pro-poor ethnic tourism in the Mekong: a study of three approaches in Northern Thailand* Asia Pacific Journal of Tourism Research, 14(2), 201-221