

Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan *Hospitality* pada Kelompok Wisata di Desa Budo, Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara

Increasing Hospitality Knowledge and Skills in Tour Groups in Budo Village, Wori District, North Minahasa Regency

^{1*)}Benny Irwan Towoliu, ²⁾Bernadain Dainty Polii, ³⁾Jufrina Mandulangi

^{1,2)}Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata

³⁾Program Study D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Manado

JL. Raya Politeknik, Kelurahan Buha, Kota Manado, Indonesia

*email: benny.tourism@gmail.com

DOI:

[10.30595/jppm.v7i1.9866](https://doi.org/10.30595/jppm.v7i1.9866)

Histori Artikel:

Diajukan:

17/02/2021

Diterima:

01/03/2023

Diterbitkan:

20/03/2023

ABSTRAK

Sikap *hospitality* sangat dibutuhkan oleh masyarakat lokal ketika desa tempat tinggal mereka akan dijadikan sebagai desa wisata. Sikap ini sangat berhubungan dengan cara masyarakat dalam menyambut tamu yang datang bahkan menginap di desa wisata. Tujuan dari program pelatihan ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan *hospitality* pada kelompok wisata di Desa Budo, kecamatan wori Kabupaten minahasa utara. Metode pelatihan dilakukan dalam bentuk: *system* pengajaran, simulasi melalui bermain peran, dan pada akhir pelatihan dilakukan evaluasi terhadap keseluruhan materi yang diajarkan. Hasil yang diharapkan adalah peningkatan pengetahuan dan keterampilan dari kelompok wisata dan berdampak secara luas bagi masyarakat local di Desa Budo.

Kata kunci: Pengetahuan; Keterampilan; *Hospitality*; Kelompok Wisata; Desa Budo

ABSTRACT

A *hospitality* attitude is needed by the local community when the village where they live will become as a tourism village. This attitude is closely related to the way the community welcomes guests who come and even stay overnight in tourist villages. The aim of this training program is to improve *hospitality* knowledge and skills in tourism groups in Budo Village, wori sub-district, North Minahasa Regency. The training method is carried out in the form of: a teaching system, simulation through role play, and at the end of the training an evaluation of the entire material being taught is carried out. The expected outcome is an increase in the knowledge and skills of the tour groups and has a broad impact on the local community in Budo Village.

Keywords: Knowledge; Skills; *Hospitality*; Tourism Group; Budo Village

PENDAHULUAN

Saat ini sektor pariwisata dijadikan sebagai *leading sector* pembangunan di Indonesia, yang berdampak pada perkembangan berbagai sector lainnya dalam mendukung sector kepariwisataan tersebut. Hal ini dirasakan dengan adanya perbaikan berbagai sarana dan prasarana diberbagai daerah yang menyentuh seluruh pelosok nusantara. Pariwisata merupakan sector yang

holistic artinya menyentuh semua bidang sector lainnya, dikarenakan pariwisata sebagai *user* / pemakai dari semua infrastruktur yang tersedia, artinya pariwisata bisa jalan dengan baik ketika semua infrastruktur (sarana dan prasarana) tersedia dalam keadaan baik. Pariwisata tidak bisa berjalan dengan kalau semua infrastruktur dalam keadaan rusak dan tidak bisa digunakan secara baik.

Selain infrastruktur yang tersedia pariwisata juga membutuhkan orang-orang yang bisa mengimplementasikan setiap ketersediaan sector tersebut. Pariwisata sebagai industry yang tergolong padat karya membutuhkan pekerja yang trampil serta memiliki *passion* dalam memberikan pelayanan jasa kepada tamu ataupun wisatawan yang datang ke destinasi tertentu. Bagi industry hospitality seperti hotel, tour and travel, restaurant, pekerja yang trampil dan cekatan serta memiliki sikap yang hospitality sangat dibutuhkan atau menjadi sebuah standart keharusan untuk industry tersebut. Artinya pekerja yang bekerja dibidang tersebut setidaknya memiliki latar pendidikan atau harus memiliki *skill* yang berhubungan dengan pariwisata.

Namun yang menjadi permasalahan sikap *hospitality* sangat dibutuhkan dalam mensukseskan kepariwisataan, dihubungkan dengan pariwisata yang akan dikembangkan di tatanan pedesaan tentunya ini membutuhkan konsentrasi yang serius dalam memecahkan apa yang menjadi kebutuhan dari sebuah industry pariwisata. Dalam konsep pariwisata untuk kemiskinan (*propoor tourism*), Woodly, 1993, (dalam Pitana 2006) menyebutkan bahwa "*local people participation is a prerequisite for sustainable tourism.*" Artinya terdapat tiga komponen yang harus ada dalam konsep pemberdayaan yaitu : (1) *Enabling setting* ; memperkuat situasi kondisi ditingkat local menjadi baik sehingga masyarakat local bisa menari diatas panggung, (2) *empowering local community*, artinya masyarakat disiapkan, pengetahuan dan ketrampilan mereka ditingkatkan sehingga mampu memanfaatkan *setting* dengan baik dan (3) *socio-political support*, artinya ketika mereka sudah siap bermain maka diperlukan adanya perangkat pendukung lain seperti dukungan social, politik, *networking* dan sebagainya.

Sehubungan dengan konsep pariwisata untuk pemberdayaan masyarakat local; Roe dan Goodwin (2001) menekankan perlunya beberapa issue yang harus dilakukan agar pariwisata dapat memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap pengentasan kemiskinan, yaitu (1) komitmen pengusaha pariwisata untuk memperkerjakan penduduk

local, (2) pengembangan usaha kecil, (3) terdapat pelayanan infrastruktur, keamanan, komunikasi, kesehatan dan sebagainya, (4) kepastian bahwa pariwisata tidak mengakibatkan penurunan kualitas lingkungan, (5) pembelajaran kepada penduduk local untuk *respect* terhadap budaya asli, (6) perbaikan keadaan, mencegah *negative impact* pariwisata, dan (7) partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan proses pembuatan keputusan.

Dari beberapa teori tersebut dapat disimpulkan bahwa pariwisata di tingkat desa perlu diberikan pembekalan secara serius mengingat desa memiliki ketertinggalan dalam pemahaman tentang pariwisata, lebih khusus kesiapan masyarakat di pedesaan dalam menyambut bahkan mendukung setiap program pariwisata. Problem ini menjadi permasalahan umum di hampir semua pedesaan di Indonesia.

Rendahnya pelayanan terhadap tamu tidak hanya terjadi pada masyarakat desa, namun juga pada masyarakat perkotaan, yang dianggap sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih maju. Hasil penelitian terhadap pelayanan pada tamu di industri restaurant kuliner lokal di Manado dimana kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan sebesar -1.35 artinya total rata-rata tamu tidak puas dari kinerja pelayanan yang diberikan pekerja lokal. (Towoliu, et.al). Dan ini juga terjadi di beberapa negara yang dianggap sudah lebih maju pariwisatanya seperti di Krotia dan China dimana kualitas pelayanan terhadap tamu masih rendah. Markovic, et.al (2010) dan Tan, et.al (2014)

Hal ini terjadi di salah satu desa yang ada di propinsi Sulawesi Utara, di kabupaten Minahasa Utara kecamatan Wori, desa yang bernama Desa Budo. Desa ini berlokasi di pesisir pantai Wori yang berhadapan dengan Taman Nasional Bunaken, bahkan sebagian wilayah desa tersebut masuk dalam kawasan taman nasional tersebut sebuah kawasan yang sudah dikenal sebagai salah satu destinasi terbaik di Indonesia, namun pada sekitar kawasan tersebut praktik *hospitality tourism* tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Desa Budo ini telah memprogramkan pariwisata sebagai program unggulan dengan

berbagai program kegiatan yang dilaksanakan berhubungan dengan atraksi tersebut. Namun ada beberapa kendala yang dihadapi oleh pengelola desa wisata ini yang tentunya berhubungan dengan sumber daya manusia didesa tersebut. Masalah yang paling di utama adalah pengetahuan masyarakat tentang kepariwisataan serta ketrampilan dalam menangani tamu yang datang. *Manner* masyarakat yang masih kaku serta tidak punya ketrampilan sehingga mereka membutuhkan pendampingan untuk dilatih dalam hal penanganan tamu yang datang. Di desa tersebut telah ada kelompok wisata namun masih belum terberdayakan secara maksimal.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan melalui pelatihan *hospitality* bagi kelompok wisata yang diikuti oleh 16 orang anggota peserta, dimana dua cara yang diterapkan yaitu pelaksanaan kegiatan dan evaluasi. Metode pelatihan dilakukan dalam bentuk: system pengajaran (*lecturing*) simulasi dalam bentuk bermain peran (*role play*), kemudian setelah itu dilakukan evaluasi sampai sejauh mana pemahaman peserta dalam menerima pengajaran terlebih khusus menyangkut daya tangkap masyarakat terhadap pembelajaran yang diberikan. Kegiatan ini dilakukan di Desa Budo selama 2 (dua) minggu lamanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di Desa Budo. Desa Budo berlokasi di Kecamatan Wori, Kabupaten Minahasa Utara, berjarak 30 km dari ibu kota kabupaten, dan 4 km dari ibu kota kecamatan, 21 km dari Manado yang merupakan pusat ibu kota provinsi Sulawesi Utara. Tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan *hospitality* pada kelompok wisata yang ada di Desa Budo, (Towoliu, dkk2020). Jumlah anggota kelompok wisata ini adalah 16 orang, yang terdiri dari anak muda yang ada di desa. Ini sangat potential mengingat mereka bisa menjadi *agent of change* yang akan memajukan desa Budo sebagai desa wisata. Selain itu untuk jangka pendek diharapkan mereka juga dapat menjadi *key person* untuk

bisa men-transfer materi pembekalan yang didapat ke sesama anggota masyarakat lainnya. Ini merupakan pertimbangan dari tim pengabdian masyarakat dari Politeknik Negeri Manado.

Dalam meningkatkan pengetahuan dan skill *hospitality*, tim pengabdian masyarakat menggunakan dua metode pelatihan untuk menjangkau kekurangan pengetahuan dan ketrampilan dari peserta kegiatan. Dua model penyajian yang disampaikan adalah yaitu materi pengajaran (*lecturing*) dan simulasi/*role play*. Metode pengajaran dilakukan dengan maksud untuk membuka pemahaman peserta tentang hakikat pariwisata dan *hospitality*, sedangkan simulasi melalui *role play*, dilakukan untuk mempermudah peserta untuk memahami sekaligus mampu untuk mempraktikkan materi yang disampaikan.

Kegiatan dilakukan selama tiga hari penuh yang melibatkan peserta yang ada dalam kelompok wisata di Desa Budo.

Berikut ini metode tahapan proses peningkatan pengetahuan dan ketrampilan *hospitality* bagi kelompok wisata di Desa Budo.

1. Metode Pengajaran (*Lecturing*)

Penyajian materi yang diberikan berupa pengertian *hospitality* dan tata cara bersikap dalam menyambut tamu yang berkunjung ke desa. Empat karakteristik yang ada dalam *hospitality* yaitu:

(1) Ini diberikan oleh tuan rumah pada tamu yang jauh dari rumah. (2) Ini interaktif, melibatkan penyatuan penyedia dan penerima. (3) Ini terdiri dari perpaduan faktor berwujud dan tidak berwujud. (4) Tuan rumah menyediakan keamanan, kenyamanan psikologis dan fisiologis bagi tamu. (King, 1995 & Kunwar, 2017). Materi penyuluhan yang diberikan tim dari politeknik negeri dimaksudkan, untuk membuka pemikiran dari peserta bagaimana memberlakukan tamu, yang datang ke desa wisata secara baik dengan benar. Pentingnya bersikap sebagai tuan rumah yang baik dalam melayani tamu dengan benar akan berdampak pada tamu, mereka akan merasa senang, berlama-lama tinggal di desa dan kemungkinan untuk kembali itu sangat tinggi karena pasti tamu akan puas

dengan sikap keramah-tamahan yang diberikan oleh tuan rumah. (Chatzigeorgiou, & Simeli, 2017).

Dalam proses penyajian materi ini pun tidak hanya bersifat monoton; dari penyaji saja namun juga dibangun dialog antara peserta dengan pemateri. Peserta senantiasa diberikan kesempatan untuk bertanya serta mengemukakan pengalaman mereka ketika pertama kali kedatangan tamu /wisatawan yang berkunjung ke desa. Bagaimana sikap dan perasaan mereka, ketika berhadapan dengan orang asing, semua diungkapkan oleh peserta untuk mendapatkan umpan balik dari pemateri. Pada intinya pemateri menyampaikan informasi bahwa sedapat mungkin untuk membuat tamu yang datang itu harus nyaman secara psikologis dan fisiologis berada di desa. Sesi pengajaran ini dilakukan selama lebih 1 hari dan didapati bahwa peserta merasa antusias dengan materi yang disampaikan.

2. Metode simulasi / *role play*

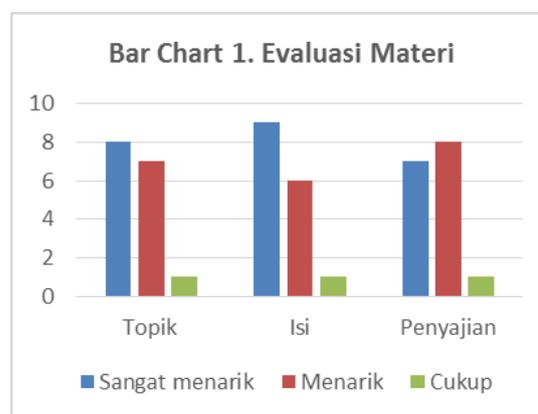
Pada sesi simulasi dengan cara *role play*, para peserta secara bergantian bermain peran. Namun sebelum dilakukan *role play* para peserta ditunjukkan melalui slide video yang didalam video tersebut menunjukkan bagaimana pemilik wisata desa menyambut tamu asing yang datang ke desa. Tahapan-tahapan ditampilkan ketika wisatawan / tamu masuk ke desa, disambut oleh pengelola desa, menawarkan berbagai produk wisata yang ada di desa, selanjutnya diarahkan juga tamunya ke salah satu rumah yang sudah dijadikan sebagai *home stay*. Pada video tersebut menampilkan bagaimana sikap ramah yang harus ditampilkan oleh pemilik wisata dalam hal masyarakat local.

Adapun maksud dari metode *role play* ini supaya para peserta bisa mempraktikkan bagaimana *manner / sikap*, cara bertutur kata dengan saat menyambut tamu, kemudian memberlakukan tamu selama mereka berada dilokasi wisata bahkan sampai tamu akan meninggalkan lokasi wisata. Hal ini sangat penting mengingat sikap, tutur kata gestur tubuh sangat juga mempengaruhi kesan tamu. (Legiansyah, 2018 & Utami, 2020). Metode simulasi dengan *role play* ini dilakukan selama

dua hari dengan maksud pemateri bisa memantau sekaligus meng-koreksi ketika ada kesalahan dari peserta pada saat aktivitas *role play* ini berlangsung.

3. Evaluasi kegiatan

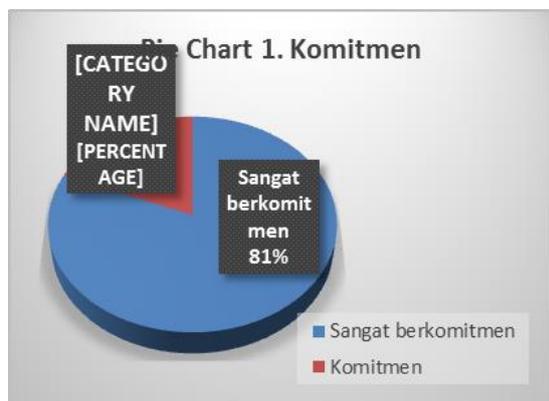
Setelah kegiatan penyampaian materi dan simulasi, pada akhir kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan evaluasi untuk mendapatkan *feedback* terkait materi yang disampaikan dan serta komitmen peserta untuk mempraktikkan materi yang diperoleh pada aktivitas pariwisata di desa Budo. Berikut ini hasil umpan balik dari peserta:



Gambar 1. Hasil umpan balik peserta
Sumber: data pemateri

Pada bar chart 1, terlihat hasil evaluasi materi yang disampaikan, untuk topik materi dimana rata-rata peserta menjawab materi sangat menarik dan menarik begitu tinggi, kemudian diikuti dengan nilai materi dan tehnik penyajian yang semuanya dinilai sangat menarik dan menarik.

Selanjutnya komitmen peserta untuk mempraktikkan materi yang didapati selama kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Budo, untuk diimplementasikan dalam aktivitas wisata.



Gambar 2. Diagram komitmen peserta

Pada gambar pie chart 1, terlihat jawaban peserta yang mengikuti kegiatan ini adalah sangat berkomitmen 81% dan berkomitmen 19%, ini menunjukkan sikap positif yang disampaikan peserta, sekaligus masukan yang baik bagi tim pengabdian masyarakat Politeknik Negeri Manado. Artinya kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil. Kegiatan selanjutnya adalah mentoring bagi peserta yang bisa dilakukan pada waktu-waktu tertentu sesuai kebutuhan peserta dengan menjalin kerjasama intens dengan pemerintah desa.

SIMPULAN

Dari kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh tim Politeknik Negeri Manado di Desa Budo, dapat dikatakan berhasil dengan melihat peningkatan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh peserta, melalui antusiasme dan komitmen yang dibangun oleh peserta latih yang merupakan anggota kelompok wisata.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kelompok pelaksana pengabdian masyarakat menyampaikan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado melalui Pusat Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat yang mendanai kegiatan pengabdian pada masyarakat di Desa Budo Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara. Propinsi Sulawesi Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan*. Bandung: Fokusindo Mandiri.
- Ashley, C., Roe, D. and Goodwin, H. (2001) *Pro-Poor Tourism: Making Tourism Work for the Poor*. PPT Report No 1. London: ODI, IIED and ICRT.
- Chatzigeorgiou, C., & Simeli, I. (2017). Perception of service quality in agrotourism accommodations: Impact on guest loyalty and re-visit intentions. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing (JTHSM)*, 3(1), 33-41.
- King, C. A. (1995). What is hospitality?. *International Journal of Hospitality Management*, 14(3-4), 219-234.
- Kunwar, R. R. (2017). What is hospitality?. *The Gaze: Journal of Tourism and Hospitality*, 8, 55-115.
- Legiansyah, G. (2018). *IMPLIKATUR DALAM TINDAK TUTUR ANTARA PEMANDU DENGAN WISATAWAN MANCANEGARA BERBAHASA INGGRIS: SATU ANALISIS PRAGMATIK* (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Markovic, S., S. Raspor and K. Šegarić. 2010. Does restaurant performance meet customers'? *Journal of Tourism and Hospitality Management* 16(2), 181-195.
- Pitana, I Gode. 2006. *Kepariwisataaan Bali dalam Wacana Otonomi Daerah*. Jakarta: Puslitbang Kepariwisataaan.
- Tan, Q, A. Oriade and P. Fallon. 2014. Service quality and customer satisfaction in Chinese fast food sector: a proposal for CFFRSERV. *Journal of Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)* 2(1), 30-53.
- Towoliu, B. I., Sangari, F., & Permana, D. E. (2017). Questioning the Readiness of Manado as a Tourism Destination:

Poor Service of Waitresses in the Local Restaurants. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 5(1), 9-18.

Towoliu, B. I., Runtuwene, T., Permana, D. E., Lumettu, A., Alelo, M., & Sangari, F. (2020, August). Coastal Carrying Capacity for Mangrove Ecotourism Development, Case Study in Budo Village, North Minahasa Regency. In *First International Conference on Applied Science and Technology (iCAST 2018)* (pp. 132-135). Atlantis Press.

Utami, N. P. C. P. (2020, June). Analisis Perilaku Komunikasi Verbal Freelance Driver Guide Terhadap Wisatawan Di Kawasan Pariwisata Kuta, Bali. In *Journey (Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management)* (Vol. 2, No. 2, pp. 101-124).