

## PELATIHAN *HOSPITALITY TRAINING* BAGI KELOMPOK SADAR WISATA DESA WISATA RINDU HATI

Diyas Widiyarti<sup>1</sup>, Heni Nopianti<sup>2</sup>, Ika Pasca Himawati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bengkulu

Email : [diyas.widiyarti@unib.ac.id](mailto:diyas.widiyarti@unib.ac.id), [nopiantiheni@gmail.com](mailto:nopiantiheni@gmail.com),  
[mengdawati2003@gmail.com](mailto:mengdawati2003@gmail.com)

### ABSTRAK

Adanya keramahan di suatu daerah menjadi daya tarik yang sangat besar bagi wisatawan, baik yang tujuannya untuk mencari hiburan wisata, pelayanan prima dari kelompok sadar wisata yang menunjang kebutuhan setiap wisatawan, yang menjadi kunci keberhasilan suatu pariwisata. atau tujuan. Ciri-ciri tersebut terlihat dengan adanya keterbukaan masyarakat untuk memahami peran dan fungsinya berdasarkan pengelolaan desa wisata berbasis masyarakat, dalam rangka mendukung sektor ekonomi yang berkelanjutan. Metode meliputi ceramah, diskusi, demonstrasi dan praktek langsung. Metode ceramah digunakan dalam proses penyampaian materi dan memberikan motivasi kepada masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan dan kebersihan di masa pandemi ini. Metode diskusi digunakan sebagai media komunikasi pada saat sosialisasi berlangsung sehingga terjadi komunikasi dua arah antara masyarakat dengan penyaji. Metode demonstrasi digunakan dalam memberikan contoh praktik langsung menjadi pemandu wisata. Hasil kegiatan kelompok 90% peserta terdiri dari kelompok sadar wisata, ibu-ibu PKK, aparat desa dan pemuda dari desa Rindu Hati. Antusiasme peserta terlihat dari jumlah peserta yang hadir sebanyak 30 orang.

**Kata Kunci:** Pelatihan Hospitality, Kelompok Sadar Wisata, Desa Wisata Rindu Hati

### ABSTRAK

The existence of hospitality in an area is a very big attraction for tourists, both those whose purpose is to find travel entertainment, excellent service from tourism-conscious groups that support the needs of every tourist, which is the key to the success of a tourism or destination. These characteristics can be seen by the openness of the community to understand the roles and functions based on community-based tourism village management, in order to support the sustainable economic sector. Methods include lectures, discussions, demonstrations and direct practice. The lecture method is used in the process of delivering material and providing motivation to the public on the importance of maintaining health and hygiene during this pandemic. The discussion method is used as a medium of communication when the socialization takes place so that there is two-way communication between the community and the presenter. The demonstration method was used in providing examples of direct practice of being a tour guide. The results of the group activities were 90% of participants consisting of a tourism awareness group, PKK women, village officials and youth from the village of Rindu Hati. The enthusiasm of the participants can be seen from the number of participants who attended as many as 30 people.

**Keywords:** *Hospitality Training*, Trevel Awarnes Group, Tourists Village Rindu Hati

### 1. PENDAHULUAN

Program SWSP merupakan program penyuluhan dari kementerian pariwisata (Kemenpar) yang diberikan kepada pelaku usaha pariwisata dan masyarakat didestinasikan (Panduan Pelaksanaan Sadar Wisata) bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan wisatawan ketika berkunjung di destinasi, sehingga negara Indonesia dapat setara dengan negara tetangga lainnya dalam

persaingan pasar wisata di Asia. Diharapkan target kunjungan wisatawan nusantara (wisnu) dan wisatawan mancanegara (wisman) tercapai 20 juta wisatawan pada tahun 2020. Target tersebut diharapkan wisatawan dapat berkunjung menyebar merata di seluruh destinasi yang ada di Indonesia.

Peningkatan kunjungan wisman dan yang masuk ke Indonesia akan meningkatkan pemasukan devisa maupun pendapatan asli

daerah (PAD) (Yudananto et.al, 2012). Salah satu aspek yang dilihat dari sumber daya manusia sebagai salah satu subyek pelaku wisata ialah berdasarkan karakter *hospitality* (keramahtamahan) pada faktor keterampilan antar pribadi yang utama dibutuhkan, meliputi: penampilan diri yang baik, kemampuan berkomunikasi dengan jelas, inisiatif dalam berinteraksi social, dan kerja sama (Suherian dan Budiono, 2013: 160).

Kemampuan desa wisata sebagai suatu kesatuan ekosistem memerlukan satu pemahan yang terintegrasi mengenai bagaimana desa dapat mengeksplorasi keunikan, serta kelebihan yang mendukung potensi wisata berdasarkan SDA (sumber daya alam) dan SDM (sumber daya manusia). Deklarasi kesiapan masyarakat menjadi desa wisata pada bulan desember tahun 2020 telah dilakukan oleh salah satu desa bernama desa rindu hati terletak di Kecamatan Taba Penanjung Kabupaten Bengkulu tengah Provinsi Bengkulu. Luas wilayah desa rindu hati adalah  $\pm$  1200 Ha dengan topografi dataran dan pembukitan dan berbatasan dengan: sebelah utara berbatasan dengan desa tanjung heran; sebelah timur berbatasan dengan kabupaten kepahiang; sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten Seluma; sebelah barat berbatasan dengan desa taba teret. dengan terbentuknya 11 objek wisata unggulan desa rindu hati sebagai berikut: Glampingan; Air Terjun; *Camping Ground*, *Tubing*, *Rock climbing*, Persawahan, Telaga putri, Batu kapal, Air terjun Supit, Pemakaman Tuanku Gagok dan Raja Pembesar Alam, dan Rumah Besar Minang.

Pemanfaatan potensi sumber daya alam, seperti air terjun, persawahan, dan pertanian dalam kurun waktu tiga tahun ini dimulai pada tahun 2018 hingga 2021 ini menjadi orientasi bagi masyarakat desa rindu hati dalam meningkatkan kebutuhan ekonomi yang produktif. Sejalan dengan hal ini lokus program kegiatan melalui dana desa diinisiasi pada satu sektor produktif desa rindu hati yaitu pada pengelolaan dan pemanfaatan pembangunan desa wisata.

Berdasarkan potensi besar atas pariwisata desa yang telah dikelola, menjadikan daya tarik bagi pengunjung yang ingin mencari tahu terkait keunikan dari adanya desa wisata yang berjarak startegis dari kota Bengkulu kurang lebih 46, 5 km atau

dengan waktu tempuh 90 menit perjalanan berkendara baik roda dua dan roda empat. Berdasarkan observasi tim pengabdian february 2021, perputaran ekonomi atas beroperasinya desa wisata ini dalam satu bulan pendapatan pada satu sektor wisata ini rata rata diangka 10 juta rupiah.

Keberadaan *hospitality* di suatu daerah menjadi daya tarik yang sangat besar bagi wisatawan baik yang tujuannya untuk mencari hiburan berwisata, pelayanan yang prima dari kelompok sadar wisata yang mendukung kebutuhan dari setiap wisatawan menjadi kunci keberhasilan majunya suatu wisata atau destinasi. Karakteristik tersebut dapat dilihat dengan keterbukaan masyarakat memahami peran dan fungsi berdasarkan pengelolaan desa wisata berbasis masyarakat, guna mendukung sector ekonomi berkelanjutan.

Melalui bekal pelatihan yang diberikan oleh tim PPM Universitas Bengkulu sangat diharapkan masyarakat akan memiliki kemampuan atau keterampilan sadar wisata khususnya pada aspek pelayan *hospitality* (keramahtamahan) yang mendukung sumber daya manusia bagian dari kelompok sadar wisata yang akan menjadi subjek dalam majunya desa wisata di rindu hati. Kriteria-kriteria dalam pelayanan tersebut penting diperhatikan agar memenuhi ekspektasi pelanggan yang pada akhirnya berimbas pada loyalitas pelanggan.

## 2. METODE

Adapun upaya pemecahan masalah dalam kegiatan ini meliputi metode pelatihan dan praktik antara lain :

- a. Penyampaian informasi, diskusi dan tanya jawab dengan tujuan meningkatkan pemahaman masyarakat khususnya kelompok sadar wisata dalam menciptakan pelayanan prima kepada konsumen dalam hal ini ialah pengunjung wisata.
- b. Praktik menjadi pemandu wisata dengan tujuan memberikan pengetahuan kepada sumber daya manusia yang bertugas dibidang pelayanan jasa kepeemanduan wisata: terkait mempersiapkan informasi yang baik dan benar berkaitan dengan mitos dan *destinasi* wisata, memenejemen waktu, mengatasi kendala dan hambatan saat terjadi di lapangan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Kegiatan Pertama

Kegiatan pelatihan *hospitality* training bagi kelompok sadar wisata desa rindu hati dilaksanakan bersama tim PPM pembinaan Universitas Bengkulu dosen Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu berjumlah 3 orang, dua mahasiswa/i yang dilibatkan dari Jurusan Sosiologi FISIP.

Pelaksanaan diselenggarakan pada hari senin, 23 agustus 2021 yang dimulai pukul 09.00-16.00 WIB. Peserta yang hadir terdiri dari: perangkat desa, kelompok ibu ibu pkk, dan kelompok sadar wisata desa yang berjumlah 30 orang, kegiatan dimulai tepat pada pukul 09.15 menit, diawali dengan pembukaan dan langsung dibuka dengan resmi oleh pihak desa rindu hati yang pada kesempatan ini diwakili oleh kasi pembangunan bapak sukandi.



**Gambar 1.** Kegiatan Pembukaan Acara Pelatihan

Acara pembukaan selesai pada pukul 09.30, lalu dilanjutkan dengan rangkaian acara inti pengabdian, pelatihan dimulai dengan menyajikan materi dari narasumber tim PPM materi pertama tentang memberikan pelayanan prima (*hospitality*) dalam desa wisata, narasumber : Heni Nopianti, M.Si.



**Gambar 2.** Ibu Heni Nopianti Sedang Menyampaikan Materi

Materi kedua dimulai pukul 10.45 WIB tentang: Perananan Kelompok Sadar Wisata Dalam mengoptimalkan peranan desa wisata, disampaikan oleh: Ika Pasca Himawati, M.A. Materi kedua ini membahas terkait peranan kelompok swadaya dan swakarsa,tujuan pembentukan kelompok sadar wisata, dan fungsi pokdarwis dalam kepariwisataan.



**Gambar 3.** Ibu Ika Pasca Himawati Sedang Menyampaikan Materi

#### Praktik Kepemanduan Wisata

Pada kegiatan praktik kepemanduan didampingi oleh tim PPM yaitu ibu Diyas Widiyarti, M,A, beberapa pengalaman yang dimiliki oleh ibu diyas ialah sebagai HPI (tergabung dalam anggota himpunan pramuwisata indonesia dewan pimpinan wilayah Bengkulu aktif hingga saat ini).

Dalam penyampaian materi praktik ini ibu diyas mengawali mengenai pemahaman dasar peserta akan jenis kepemanduan yang dibedakan dalam kategori, menjelaskan tehnik kepemanduan saat tiba di objek wisata, menanganai kepemanduan saat wisata berlangsung, menanganai kepemanduan saat wisata berakhir, kesediaan perlengkapan pemandu.



**Gambar 4.** Ibu Diyas Widiyarti Sedang Menyampaikan Materi

Selanjutnya pada materi inti disampaikan oleh ibu diyas membahas mengenai bagaimana tehnik dan cara “melayani” atau memerikan *service* kepada tamu yang hadir dan berkunjung kearea destinasi, kesiapan seorang pemandu tidak hanya pada tampilan fisik tetapi ialah sejauh mana *performance* kesiapan serta kemampuan memberikan informasi yang akan dideskripsikan kepada pengunjung. Kecakapan dan keramahmatan *hospitality* menjadi penting dalam menciptakan sapta pesona dalam poin kenangan, dimana pengunjung mempunyai penilaian yang baik sehingga dapat kembali dan merekomendasikan kepada kerabat.

Dalam kegiatan praktek ini peserta dibagi dalam beberapa kelompok yang terdiri dari kegiatan seperti :

1. Pemandu tubing
2. Pemandu glamping
3. Penjual Makanan
4. Marekting penerima tamu
5. Parkir

Peserta dengan bersama sama melakukan praktek simulasi keseharian yang dilakukan, seluruh peserta menguraikan secara lisan dan memperagakan dengan gestur *body langue* yang selanjutnya akan diberikan komentar oleh pendamping narasumber lainnnya.



Gambar 4. Praktik Memandu Wisata

Peserta berperan seolah membawa dan *menghandle* tamu, terkesan kesiapan peserta sudah 85% artinya masih terdapat beberapa koreksi yang disampaikan oleh pendamping yaitu *pertama* pada *explore* materi, belum *update* harus dapat menguraikan secara kualitatif dan kuantitatif hal-hal yang terjadi disekitar destinasi ditambah dengan penyesuaian aturan covid-19 ini maka prokes menjadi utama. *Kedua* peserta belum teliti dalam memenegemen waktu kunjungan harus dipelajari kembali. *Ketiga* peserta harus mampu menguasai bahasa nasional yaitu bahasa indonesia agar dapat melakukan interaksi sosial lebih menyeluruh, karena identitas lokal penting untuk diunggulkan termasuk bahasa yang mayoritas ialah berasal dari suku rejang, namun perlu diketahui secara menyeluruh ialah pengunjung yang berkarakteristik berbeda beda suku, maka bahasa indonesia menjadi bahasa pemersatu bangsa. *Keempat* responsif terhadap kondisi pengunjung apabila pengunjung mengalami kelelahan atau cidera saat bermain tubing misalnya harus dijelaskan gambaran dan cara bermain wisata minat khusus agar tidak terjadi hambatan.

Catatan tersebut diharapkan menjadi salah satu strategi dalam mengevaluasi kondisi penggiat wisata di desa rindu hati yang berperan sebagai pelayan pengunjung sehingga *eksistensi* pesona wisata yaitu desa wisata rindu hati akan dikenal dan dikenang. Kepercayaan diri masyarakat sudah cukup baik dengan masyarakat bersama sama mempunyai komitmen menuju desa wisata yang maju dan bangkit.

Rangkaian kegiatan pun ditutup tepat pada pukul 15.45 WIB dengan peserta memberikan saran yang menyatakan bahwa, harapan agar berkelanjutan dilakukan pelatihan seperti ini agar sebagai penggiat dalam industri wisata ini dapat terus memperbaharui informasi dalam kepariwisataan ini ungkap (pengurus pokdarwis desa rindu hati).

#### Penutup

Rangkaian kegiatan pun ditutup tepat pada pukul 15.45 WIB dengan peserta memberikan saran yang menyatakan bahwa, harapan agar berkelanjutan dilakukan pelatihan seperti ini agar sebagai penggiat dalam industri wisata ini dapat terus memperbaharui informasi dalam kepariwisataan ini ungkap (pengurus pokdarwis desa rindu hati).



**Gambar 7.** Foto Bersama Seluruh Peserta dan TIM PPM

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kegiatan pelatihan berjalan dengan lancar dan peserta sangat antusias mengikuti kegiatan pelatihan hingga kegiatan usai.
2. Pada saat kegiatan praktik menjadi pemandu wisata, terdapat beberapa catatan dan koreksi sebagai bentuk upaya memperbaiki serta dapat menciptakan pelayanan yang prima antara *steakholder* pariwisata bagi pengunjung wisata desa rindu hati.

#### SARAN

Harapan dari peserta agar senantiasa berkelanjutan memberikan materi terkait dengan pelayanan prima dalam mendukung SDM pariwisata yang sedang bersinergi bersama mendukung desa wisata berkemajuan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ismayanti. (2010). *"Pengantar Pariwisata"*. Jakarta: PT Gramedia
- Panduan Pelaksanaan Sadar Wisata, (2009). Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Indonesia.
- Roger, Anthea and Judy Slinn (1993), *Tourism Management of Facilities*. London Pitman Publishing.
- Suherian, Herlan dan Yono Budhiono. (2013). *Psikologi Pelayanan Di Bidang Pariwisata dan Hospitality serta di Berbagai Bidang Bisnis lainnya*. Bandung: Media Perubahan.
- Suwantoro., (1997), *Dasar-dasar Pariwisata*. Penerbit ANDI Yogyakarta.

