

Hospitality Training bagi Pemuda Karang Taruna Desa Wisata Dokan

Arif Rahman¹, Monika Andrasari², Dewi Ratna Sari Simatupang³, Widya Sartika Hasibuan⁴

^{1,2,3,4}Prodi Ekonomi Pembangunan Universitas Sumatera Utara

Email Korespondensi: arifrahman@usu.ac.id

Abstrak

Permasalahan yang dihadapi masyarakat desa Dokan saat ini adalah belum adanya pengetahuan mendalam mengenai hospitality dan beberapa faktor kebiasaan yang belum mendukung sepenuhnya suasana wisata yang ada di desa. Oleh karena itu perlu dilakukan pelatihan hospitality untuk mendorong iklim wisata yang kondusif. Pelatihan dilakukan terhadap pemuda karang taruna melalui ceramah, diskusi, demonstrasi dan praktek langsung. Kegiatan pelatihan ini diharapkan dapat menumbuhkan layanan wisata yang prima dari masyarakat desa, menyatu dengan daya tawar wisata alam dan budaya yang sudah melekat di desa ini. Semangat hospitality yang sudah mulai dibangun disarankan tetap dijaga kontinuitasnya, dengan monitoring dan evaluasi secara berkala, agar berbagai hambatan dalam penerapannya dapat dideteksi lebih cepat, dan dilakukan perbaikan ke depannya.

Abstract

The problem currently faced by the Dokan village community is the need for in-depth knowledge about hospitality and several cultural factors that do not fully support the tourism atmosphere in the village. Therefore, it is necessary to conduct hospitality training to encourage a conducive tourism climate. Training is carried out through lectures, discussions, demonstrations, and hands-on practice. This training activity is expected to foster excellent tourism services from the village community, integrating with the bargaining power of natural and cultural tourism inherent in this village. It is recommended that the spirit of hospitality that has already been built is maintained continuously, with regular monitoring and evaluation, so that various obstacles in its implementation can be detected more quickly. Improvements can be made in the future.

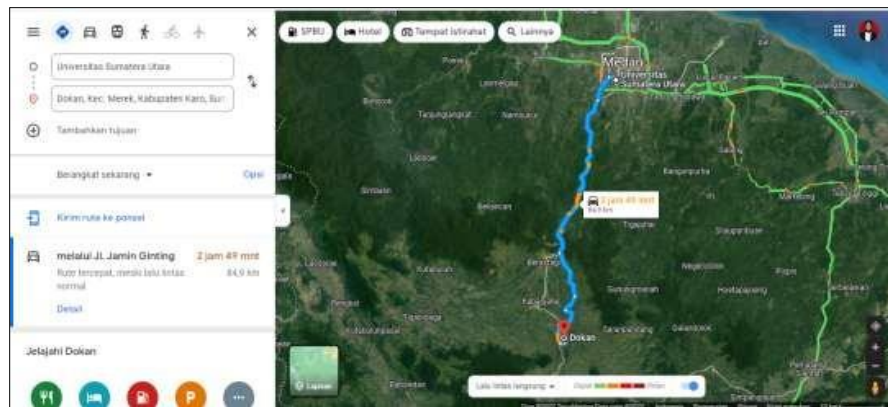
Keywords: hospitality, training, tourism, Dokan Village

PENDAHULUAN

Kampanye Sadar Wisata terus digalakkan pemerintah agar para pelaku pariwisata di desa memahami pentingnya pengembangan wisata dengan memuat unsur sapta pesona, CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability) dan pelayanan prima (Medcom.id). Pandemi Covid-19 sedikit banyak mengubah perilaku wisatawan dalam berwisata, yang cenderung lebih menyukai destinasi di alam terbuka dan tidak terlalu ramai. Perubahan preferensi ini merupakan peluang bagi wilayah pedesaan untuk memanfaatkan segenap potensi wisatanya agar dapat memiliki nilai jual. Pengelolaan yang profesional menjadi prasyarat untuk menghadirkan desa wisata yang menarik untuk dikunjungi. Pengembangan Desa Wisata tidak terlepas dari keterlibatan dari pemberdayaan masyarakat. Sumber daya dan keunikan komunitas lokal baik berupa elemen fisik maupun non fisik yang melekat pada komunitas merupakan penggerak utama kegiatan budaya dan pariwisata itu sendiri (Yadisaputra & Palupi, 2018).

Kejenuhan terhadap bentuk wisata modern dan ingin kembali merasakan kehidupan di alam pedesaan serta berinteraksi dengan masyarakat dan aktifitas sosial budayanya menyebabkan berkembangnya pariwisata di daerah-daerah pedesaan yang dikemas dalam bentuk desa wisata (Agung & Andriyani, 2017). Desa wisata juga merupakan wadah pemberdayaan masyarakat dalam mengembangkan desanya. Melalui pengembangan desa wisata, diharapkan terjadi pemerataan yang sesuai dengan konsep pembangunan pariwisata yang berkesinambungan (Gautama et al., 2020). Secara umum, insan-insan pariwisata dikelompokkan dalam tiga pilar utama, yaitu: masyarakat, swasta, dan pemerintah (Rusyidi & Fedryansah, 2018). Pada beberapa kasus, masyarakat lokal di sekitar destinasi wisata hanya menjadi penonton sementara pada saat yang sama mereka terkena berbagai dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan yang negative akibat dari pengembangan wisata di daerah mereka (Nazrin et al., 2017).

Dokan merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Merek, Kabupaten Karo yang jaraknya kurang lebih 20 kilometer dari Kota Kabanjahe. Jarak dari Kota Berastagi menuju Desa Dokan adalah 23 kilometer. Apabila dari Kota Medan jaraknya sekitar 95 kilometer. Desa Budaya Dokan merupakan salah satu lokasi objek wisata di Sumatera Utara yang memiliki daya tarik utama yaitu pariwisata dan sesuai dengan Surat Keputusan Nomor 556/286/DISPARBND/2020 Desa Dokan sudah ditetapkan sebagai salah satu desa wisata Kabupaten Karo Tahun 2020. Dokan merupakan Perkampungan Karo yang unik, memiliki rumah-rumah adat yang diperkirakan berusia ratusan tahun, tetapi kondisinya masih kokoh. Sebagian besar penduduknya bermata pencaharian yaitu sebagai petani. Berikut adalah peta petunjuk lokasi menuju Desa Dokan.



Gambar 1. Peta Lokasi menuju Desa Dokan

Apa yang ditawarkan di industri pariwisata adalah sesuatu yang tidak berbentuk dan tidak dapat dibawa untuk ditunjukkan kepada orang lain. Namun sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan kenyamanan yang ditawarkan dapat dikatakan sebagai sesuatu yang berwujud. Kombinasi keduanya menjadi unik dan menjadi tidak mudah diukur meskipun standarisasi pelayanan telah ditetapkan (Ismayanti, 2020).

Hospitality berarti sikap sebagai tuan rumah yang baik. Sering diartikan sebagai keramah-tamahan orang yang suka menjamu, akrab dan dapat menciptakan suasana santai (Nouwen, 1998). Hospitality dalam pengertian ini dimaknai sebagai bentuk kata kerja (Hermawan et al, 2018). Hospitality memiliki arti keramah-tamahan, kesopanan, keakraban dan juga rasa saling menghormati. Jika dikaitkan

dengan industry pariwisata, dapat diibaratkan bahwa hospitality merupakan roh, jiwa, semangat dari pariwisata. Tanpa adanya hospitality dalam pariwisata, maka seluruh produk yang ditawarkan dalam pariwisata itu sendiri seperti benda mati yang tidak memiliki nilai untuk dijual (dalam Nurjanah et al., 2019).

Keberadaan hospitality di suatu daerah menjadi daya tarik yang sangat besar bagi wisatawan baik yang tujuannya untuk mencari hiburan berwisata. Pelayanan yang prima dari warga khususnya kelompok karang taruna yang mendukung kebutuhan dari setiap wisatawan menjadi pemantik 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 sektor ekonomi berkelanjutan. Melalui bekal pelatihan yang diberikan oleh tim pengabdian sangat diharapkan masyarakat akan memiliki kemampuan atau keterampilan sadar wisata khususnya pada aspek pelayanan hospitality (keramahtamahan), dengan dukungan sumber daya manusia, khususnya dari kelompok karang taruna yang menjadi subjek bagi kemajuan Desa Wisata Dokan. Kriteria-kriteria dalam pelayanan tersebut penting diperhatikan agar memenuhi ekspektasi wisatawan yang pada akhirnya berimbas pada loyalitas wisatawan.

Pada dasarnya permasalahan yang dihadapi mitra sangat beragam dan saling terkait antara permasalahan yang satu dengan lainnya. Seperti masalah kebersihan, komunikasi dengan pengunjung, disinformasi, dan beberapa permasalahan lainnya. Segenap permasalahan pelayanan yang muncul bermuara kepada kurangnya kemampuan hospitality dari segenap masyarakat di desa. Pada titik ini, tim berupaya membangun semangat hospitality yang dimulai dari para pemuda karang taruna untuk menjadi pelopor dalam perbaikan pelayanan wisata di Desa Dokan. Pelatihan hospitality yang dilakukan sesuai dengan tujuan nomor 4 SDGS yaitu pendidikan yang berkualitas, yaitu menjamin kualitas pendidikan yang inklusif dan merata serta meningkatkan kesempatan belajar sepanjang hayat untuk semua. Oleh karenanya, tim pengabdian dan mitra berpendapat bahwa sangat penting untuk melakukan pelatihan hospitality bagi masyarakat Desa Dokan khususnya pemuda karang taruna agar dapat memberikan pelayanan dan kesan wisata yang baik bagi wisatawan yang berkunjung.

METODE

Kegiatan pengabdian dilaksanakan pada bulan April 2022 hingga Oktober 2022. Kegiatan berlokasi di Desa Dokan, Kecamatan Merek, Kabupaten Karo. Untuk menyelesaikan permasalahan mitra dalam pelatihan hospitality pemuda karang taruna Desa Dokan, maka yang akan dilakukan adalah: (1) Penyampaian informasi, diskusi dan tanya jawab dengan tujuan meningkatkan pemahaman masyarakat khususnya kelompok karang taruna dalam menciptakan pelayanan prima kepada konsumen dalam hal ini ialah pengunjung wisata. (2) Praktik menjadi pemandu wisata dengan tujuan memberikan pengetahuan kepada sumber daya manusia yang bertugas dibidang pelayanan jasa kependudukan wisata, terkait mempersiapkan informasi yang baik dan benar berkaitan dengan destinasi wisata, manajemen waktu, mengatasi kendala dan hambatan saat terjadi di lapangan.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dimulai dengan melakukan survei dan pemetaan mitra, sosialisasi hingga pelatihan dan pendampingan mitra. Metode yang diterapkan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Persiapan pra kegiatan dengan melakukan pra survey. Kegiatan lapangan ini bertujuan untuk mengetahui aspek-aspek penting dalam mengevaluasi masalah dan kebutuhan mitra. Melalui bantuan dari Kepala Desa dan Perangkat Desa, tim dapat memperoleh informasi menyeluruh

mengenai kondisi aktivitas sehari-hari masyarakat Desa Dokan. Survey pendahuluan dapat diartikan sebagai proses pada sebuah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendasar dan mendalam mengenai fenomena maupun masalah dari suatu obyek kasus yang akan diteliti (Putra et al., 2021).

2. Sosialisasi awal terkait dengan permasalahan yang dialami mitra terkait pentingnya hospitality dalam menyambut wisatawan.
3. Penyusunan jadwal kegiatan, yang dimaksudkan agar pelaksanaan kegiatan terlaksana dengan teratur dan terarah.
4. Penyampaian Informasi, diskusi dan praktik menjadi pemandu pariwisata. Adapun beberapa alat bantu pada fase ini antara lain : laptop dan proyektor yang digunakan saat pemaparan materi, serta perlengkapan alat tulis untuk mencatat poin penting dalam diskusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek *hospitality* dan pariwisata merupakan dua hal yang saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan. *Hospitality* diartikan sebagai sikap ramah-tamah, sopan, dan rasa menghormati. Istilah ini juga diartikan sebagai interaksi antara tuan rumah dan tamu yang menikmati jamuan di lokasi objek wisata. Karena pentingnya *hospitality* dalam pariwisata, produk pariwisata akan lesu seperti benda mati tanpa ruh jika tanpa adanya *hospitality*. Yoeti (2004) mengatakan bahwa “Jasa tidak memiliki standar ukuran yang objektif.” Variable yang menentukan puas dan tidak puas dari masing-masing konsumen juga akan sangat beragam, sangat relatif, serta sangat subyektif, walaupun terhadap satu produk *hospitality* yang sama (Hermawan et al., 2018).

Desa Dokan sebagai salah satu destinasi wisata budaya dan sejarah, membutuhkan pelatihan *hospitality* untuk mendukung berjalannya aktivitas pariwisata dengan lebih baik lagi. Oleh karena itu tim Pengabdian Kepada Masyarakat telah melakukan survei ke lokasi pada tanggal 26 Juni 2022 dan bertemu dengan anggota karang taruna dan perangkat desa untuk membahas mengenai pelaksanaan pelatihan yang akan diikuti oleh anggota karang taruna desa Dokan.



Gambar 2. Kunjungan Tim Pengabdian untuk Memberikan Pelatihan Hospitality

Pada tanggal 23 Agustus 2022, tim pengabdian kembali mengunjungi Desa Dokan untuk melaksanakan pelatihan *hospitality* yang dihadiri kurang lebih 24 orang pemuda karang taruna setempat. Adapun pemaparan dan pelatihan yang diberikan diantaranya: (1) Pembahasan mengenai pengertian *hospitality*, yang mana istilah ini masih sangat jarang diketahui oleh masyarakat sekitar. (2) Pembahasan mengenai permasalahan yang kerap ditemui wisatawan di lokasi objek wisata. (3) Diskusi

mengenai pemecahan permasalahan yang ditemui wisatawan, dan (4) Pelatihan menjadi *tour guide* (mulai dari penyambutan hingga kepulangan wisatawan).



Gambar 3. Penyediaan Tong Sampah Tiga Warna

Faktor kebersihan menjadi salah satu perhatian tim pengabdian pada saat kunjungan survei dilaksanakan. Untuk memberikan semangat tambahan kepada warga desa agar selalu menjaga kebersihan desanya, maka tim menyediakan tong sampah tiga warna. Tong sampah yang berwarna hijau merupakan wadah untuk jenis sampah organik. Tong sampah berwarna kuning untuk wadah jenis sampah anorganik, dan yang berwarna merah untuk sampah yang mengandung bahan-bahan beracun dan berbahaya (B3).



Gambar 3. Penyerahan Rompi Kerja oleh Tim kepada Perwakilan Pemuda Karang Taruna

Pelaksanaan *hospitality* memerlukan konsistensi dan komitmen yang kuat bagi seluruh masyarakat yang ada di Desa Doka. Hasil dari diskusi pada saat penyelenggaraan pelatihan berlangsung, mengarahkan pada perlunya tim coordinator penyelenggaraan *hospitality* di Desa Doka, yang nantinya tim ini bertugas mensosialisasikan kepada segenap pelaku ekonomi dan non ekonomi di desa untuk turut serta dalam menciptakan layanan berbasis kepuasan pengguna. Tim menyadari bahwa pelaksanaan *hospitality* tidak akan efektif jika hanya mengandalkan para pemuda karang taruna saja, tanpa adanya dukungan dari segenap warga desa.

Selain itu, ke depan diharapkan tim coordinator melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala atas perkembangan pelaksanaan *hospitality* yang berlangsung, sehingga ketika terdapat permasalahan dapat diketahui lebih dini dan dapat dilakukan upaya-upaya perbaikan ke depannya dengan lebih cepat. Sebagai simbol pembentukan tim coordinator dan komitmen dalam pelaksanaan *hospitality* yang kontinyu, maka tim pengabdian menyerahkan rompi kerja kepada para pemuda karang taruna Desa Doka.

Desa Wisata Dokan merupakan salah satu area di Sumatera Utara yang rutin dikunjungi sebagai objek lokasi pengabdian oleh para dosen dan mahasiswa di beberapa Program Studi Universitas Sumatera Utara. Kontinuitas dari beragam kegiatan yang diselenggarakan oleh beberapa program studi tersebut diharapkan dapat melengkapi kegiatan yang satu dan lainnya agar dapat menutup celah kekosongan dalam pengembangan Desa Wisata Dokan ke depannya. Monitoring dan evaluasi atas kegiatan yang sudah dilaksanakan sangat diperlukan untuk meraih luaran yang diharapkan, yaitu berkembangnya perekonomian di Desa Dokan dari pemanfaatan potensi wisata alam, wisata budaya, dan berberapa produk unggulan yang dapat dipasarkan secara luas seperti produk madu dan bunga-bunga. Perkembangan ekonomi di Desa ini dapat meningkatkan pendapatan perkapita warga sekitar, agar lebih sejahtera dan lebih mandiri ke depannya. Segenap potensi ekonomi tersebut memerlukan pemahaman *hospitality* dalam pengelolaan wisata bagi seluruh warga Dokan, sehingga pengunjung merasakan pelayanan yang prima dari pengalaman wisatanya, membekas dari ingatannya, dan muncul rasa rindu untuk kembali ke Desa ini.



Gambar 4: Pemasangan Plang Pengabdian di Kantor Kepala Desa Dokan

PENUTUP

Kemampuan *hospitality* merupakan bagian penting dalam proses pengembangan desa wisata Dokan. Beberapa aspek yang menjadi fokus dalam pembenahan seperti penyambutan tamu/wisatawan, dukungan informasi oleh warga terhadap berbagai jenis produk yang dipasarkan di area desa, termasuk aspek kebersihan desa yang patut untuk terus dipelihara. Proses *hospitality* yang dijalankan merupakan aliran darah bagi semua aktivitas wisata yang ada di Desa Dokan. Proses ini diharapkan dapat melekat menjadi suatu kebiasaan setiap warga sehingga dapat menjadi daya dorong yang optimal terhadap pengembangan wisata desa.

Hospitality memerlukan kesadaran dari setiap warga akan pentingnya prosesi ini terhadap peningkatan pendapatan warga desa. Kemampuan *hospitality* ini dalam rangka mewujudkan agenda SDGs tujuan 4 yaitu pendidikan yang berkualitas, yaitu menjamin kualitas pendidikan yang inklusif dan merata serta meningkatkan kesempatan belajar sepanjang hayat untuk semua. Pendidikan yang dihadirkan disini adalah dalam bentuk pelatihan dan monitoring evaluasi ke depannya terhadap proses *hospitality* yang berlangsung, sehingga pengetahuan dan kemampuan yang dihadirkan diharapkan

dapat lebih berdaya guna bagi perekonomian warga Dokan. Adapun saran yang dapat memperkuat pelaksanaan *hospitality* di Desa Dokan yaitu:

1. Cara dalam penyambutan tamu/wisatawan hingga melayani dalam kepeulangannya tidak harus dilakukan dengan gaya formal, namun dapat pula disesuaikan dengan karakter niali tambah dari warga dan lebih berkesan informal, sehingga wisatawan dapat lebih memperoleh kehangatan dari sambutan yang disediakan.
2. Perlunya membentuk suatu tim dan berfungsi sebagai koordinator yang khusus mengelola pelaksanaan *hospitality* di Desa Dokan, sehingga aktivitas ini dapat lebih termonitor dengan baik dan berkelanjutan.
3. Perlunya penguatan informasi bagi seluruh warga Dokan terhadap produk-produk yang tersedia di area wisata, sehingga warga dapat menyampaikan dengan lebih baik terkait berbagai pertanyaan yang diajukan oleh wisatawan.

REFERENSI

- Agung, A., & Andriyani, I. (2017). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Desa Wisata Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Sosial Budaya Wilayah (Studi Di Desa Wisata Penglipuran Bali). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 9340, 1–16.
- Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karo. 2022. Desa Budaya Dokan. diakses melalui <http://pariwisata.karokab.go.id/up/index.php/id/tujuan-wisata/objek-wisata-budaya/53-desa-budaya-dokan>
- Gautama, B. P., Yuliawati, A. K., Nurhayati, N. S., Fitriyani, E., Pratiwi, I. I., & Indonesia, U. P. (2020). *PENGEMBANGAN DESA WISATA MELALUI PENDEKATAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT*. 1(4), 355–369.
- Hermawan, H., Brahmento, E., & Hamzah, F. 2018. Pengantar Manajemen Hospitality. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.
- Ismayanti. (2020). Dasar-Dasar Pariwisata (Darft). *Universitas Sahid Jakarta*, 1–223.
- Medcom.id. 2022. Kemenparekraf Tingkatkan Pemahaman Sadar Wisata kepada Pelaku Pariwisata. Diakses melalui <https://www.medcom.id/gaya/wisata/yNLLDWyN-kemenparekraf-tingkatkan-pemahaman-sadar-wisata-kepada-pelaku-pariwisata>
- Nazrin, A., Anuar, A., Adila, N., & Mohd, A. (2017). Community Based Tourism : Understanding , Benefits and Challenges. *Journal of Tourism & Hospitality*, 6(1), 1000263. <https://doi.org/10.4172/2167-0269.1000263>
- Nouwen, H. J. M. 1998. Reaching Out: A Special Edition of the Spiritual Classic Including Eeyond the Mirror. Zondervan.
- Nurjanah, I., Putri, Y., Hermawan, H., & Artikel, H. (2019). Peran general store section dalam mendukung mutu pelayanan usaha hotel. *Jurnal Media Wisata*, 17. <https://doi.org/10.31227/osf.io/5g7ks>
- Putra, G. A., Arsitektur, D. P., Teknik, F., Malang, I. T. N., Prodi, D., Mesin, T., Industri, F. T., & Malang, I. T. N. (2021). METODE DATA DISPLAY DALAM PRELIMINARY SURVEY LAPANGAN DI TK TUNAS BANGSA (SUMBERMANJING WETAN , Kata kunci : ruang pembelajaran , Preliminary Survey , Data Pendidikan yang didapat dari proses pembelajaran untuk anak adalah merupakan hak yang paling menda. *PAWON: Jurnal Arsitektur*, V, 107–116.
- Rusyidi, B., & Fedryansah, M. (2018). *PENGEMBANGAN PARIWISATA BERBASIS MASYARAKAT*. 1, 155–165.
- Yadisaputra, M., & Palupi, S. (2018). *Proceeding of Community Development TIPE ARTIKEL : ESSAY Aware of Tourism ? Is it important to apply it to the community in Batulayang Tourism Village - Bogor Regency ? [Sadar Wisata ? Apakah penting penerapannya pada masyarakat di Desa Wisata Batulayang – Kabupaten Bogor] Abstrak Aware of Tourism ? Is it important to apply it to the community in Batulayang Tourism Village - Bogor Regency ? [Sadar Wisata ? Apakah penting penerapannya pada masyarakat di Desa Wisata*. 2, 682–691.