
SOSIALISASI HOSPITALITY MENUJU SADAR WISATA BERKELANJUTAN DI DESA SURAU

Diyas Widiyarti M,A¹, Muhamad Galy Njoman Ari Pribowo S.Pd., MM², Drs. Heri Sunaryanto,
Ph.D³

Universitas Bengkulu

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Universitas Bengkulu

(diyas.widiyarti@unib.ac.id)¹, (galynjoman50@gmail.com)², (hsunaryanto55@gmail.com)³

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. Ciri-ciri tersebut terlihat dengan adanya keterbukaan masyarakat untuk memahami peran dan fungsinya berdasarkan pengelolaan wisata desa 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 menciptakan keramahtamahan dalam pelayanan atau memfasilitasi wisata. 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 Surau antusiasme peserta terlihat dari jumlah peserta yang hadir sebanyak 30 orang, hasil kegiatan seluruh peserta sebelum dimulainya sosialisasi mengisi *pretest*, hasil review menunjukkan bahwa 65% menyatakan ketidakpahaman atau keterbatasan pengetahuan dalam menerapkan konsep pelayanan prima, sehingga terkesan sangat tradisional, setelah kegiatan berlangsung dan saat proses praktek menjadi pemandu wisata peserta mengetahui secara konsep dan tindakan yang harus dilakukan sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.

Kata Kunci: Sosialisasi, Hospitality, Kelompok Sadar Wisata, Wisata Desa Surau

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 pendapat 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).

Provinsi Bengkulu merupakan salah satu provinsi yang berada dikawasan Sumatra bagian Selatan yang kaya akan sumberdaya wisata baik wisata bahari, wisata sejarah, wisata adat/budaya, wisata alam maupun wisata agro. Pemerintah provinsi Bengkulu telah bertekad untuk mengembangkan dan menata pariwisata sebagai salah satu upaya mengejar ketertinggalan dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi berbasis pada industri kerakyatan. Kebijakan pengembangan pariwisata tersebut telah dituangkan dalam RPJMD 2017-2021 dimana sektor pariwisata menjadi salah satu sektor prioritas dan unggulan dalam pembangunan perekonomian provinsi Bengkulu.

Seperti halnya provinsi Bengkulu, Kabupaten Bengkulu Tengah juga berkomitmen untuk mengembangkan pariwisata baik pantai, alam, agro, adat/budaya maupun sejarah melalui wisata desa. Pengembangan wisata juga menjadi program strategis yang dituangkan dalam visi dan misi Provinsi Bengkulu yaitu untuk meningkatkan sumberdaya industri kreatif untuk menunjang kepariwisataan yang mengarah pada mendorong dan melibatkan kaum muda dalam pembangunan infrastruktur dibidang-bidang strategis. Hal ini didukung dengan visi pembangunan kepariwisataan daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dalam PERDA nomor 2 tahun 2020 adalah “Mewujudkan

Kabupaten Bengkulu Tengah Sebagai Destinasi Pariwisata Terbaik Di Provinsi Bengkulu Dan Salah Satunya Tujuan Wisata Terfavorit Secara Nasional yang Berbasis Sumber Daya Alam Dan Budaya Lokal Untuk Kesejahteraan Masyarakat yang Adil dan Religius”.

Salah satu desa yang sedang dalam kondisi bergerak bersama masyarakat dalam menginisiasi dalam hal wisata desa ialah bernama desa surau terletak di Kecamatan Taba Penanjung, Kabupaten Bengkulu Tengah dan merupakan Desa Binaan jurusan Sosiologi Fisip, Universitas Bengkulu. Kegiatan pengabdian masyarakat pada desa Surau diusulkan sebagai respon atas kebutuhan masyarakat untuk mengembangkan wisata desa terkait dengan potensi alam dan budaya yang dimiliki oleh desa Surau. Sebagaimana diketahui, jurusan Sosiologi telah membangun komitmen bersama aparat desa, tokoh masyarakat dan penduduk desa untuk menjadikan desa Surau sebagai desa mitra/binaan (laboratorium sosial) jurusan Sosiologi ditahun 2021. Didahului dengan praktikum lapangan mata kuliah CBD (*Community Based Development*) dengan mempraktekan teknik PRA (*Participatory Rural Appraisal*) dan metode Kaji Tindak (*Research Action*) terhadap permasalahan masyarakat desa oleh para mahasiswa jurusan Sosiologi. Kemudian dilanjutkan dengan kehadiran tim dosen Sosiologi melakukan identifikasi berbagai masalah sosial, ekonomi dan budaya beberapa waktu yang lalu dibulan february 2021. Dari hasil kerja lapangan mahasiswa dan identifikasi masalah oleh tim dosen dengan para tokoh formal dan informal

di desa surau diperoleh salah satu temuan yang mendesak untuk segera dilakukan adalah perlunya penguatan sosial sumber daya manusia terkait dengan kepercayaan diri masyarakat untuk menjadikan desa surau sebagai tujuan wisata secara berkelanjutan, inisiasi jangka menengah peningkatan pengetahuan dan kompetensi bagi kelompok sadar wisata serta jangka panjang desa surau dapat berpotensi menjadi desa wisata berdasarkan karakteristik serta kearifan lokal desa yang dimilikinya, yang produktif sehingga ekonomi dan pembangunan menjadi daya dukung yang akan terus berkembang dimasa yang akan datang, sehingga fokus akan pentingnya bagaimana pemahaman masyarakat terkait dengan cara pandang menuju sadar wisata khususnya dalam hal pelayanan (*hospitality*), sehingga masyarakat mempunyai kesadaran dalam menjaga, melestarikan dan menciptakan bentuk inovasi agar desa nya dapat dikunjungi oleh wisatawan lokal, nasional dan mancanegara. 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 wisata desa 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 wisata desa surau. Kriteria-kriteria dalam pelayanan tersebut penting diperhatikan agar memenuhi ekspektasi pelanggan yang pada akhirnya berimbas pada loyalitas pelanggan.

METODE

a. Workshop

Adapun upaya pemecahan masalah dalam kegiatan ini menggunakan metode *workshop* Kegiatan ini dilakukan melalui penyelenggaraan *workshop* dengan mengadopsi mekanisme ceramah, penyuluhan, pelatihan dan *active learning* sebagai upaya dalam mendistribusikan pengetahuan (*transfer of knowlargo*) kepada para pelajar sebagai upaya.

b. FGD (*Fokus Group Discussion*)

Fokus Group Discussion yang dikenal FGD dapat didefinisikan sebagai suatu diskusi yang dilakukan secara sistematis dengan terarah mengenai suatu isu atau masalah tertentu. *Fokus Group Discussion* merupakan suatu dialogis secara terarah yang memuat tanya jawab mengenai persoalan yang terkait dengan topik yang disajikan menyangkut yang dalam hal ini mengulas mengenai sosialisasi *hospitality* menuju sadar wisata berkelanjutan di desa surau. Dalam FGD ini para peserta diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk bertanya guna mendapatkan informasi dan pengetahuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Menjalin Komunikasi dan Koordinasi dengan *Agent*

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dimulai dengan langkah koordinasi antar anggota tim sebagai upaya persiapan kegiatan dengan mengunjungi dan bersilaturahmi kepada perangkat desa surau, yang pada kesempatan ini

bertemu dengan bapak sirwan effendi, S.Pd selaku sekretaris desa yang dilakukan pada minggu pertama bulan maret 2023. Setelah berbicara dan mengutarakan maksud kedatangan tim PPM maka sekretaris desa surau, menyambut dengan baik rencana karena desa surau yang telah melakukan MOU (*memorendum of understansing*) berkelanjutan bersama Jurusan Sosiologi Universitas Bengkulu sejak tahun 2021, sehingga sangat antusias seluruh kegiatan yang diperuntukan bagi masyarakat desa surau. Selanjutnya pak sekdes menyarankan untuk langsung berkoordinasi dengan penggerak di kelompok sadar wisata. Penggerak kelompok sadar wisata yang langsung direkomendasikan pak sekdes bernama kakak dewi sebutan akrabnya, mbk dewi ialah anggota aktif kelompok sadar wisata. Salah satu anak muda yang berperan dan berkontribusi dalam memajukan potensi wisata desa. Sosok keramah tamahan dari kakak dewi, langsung disambut bersama TIM PPM membawa tujuan kami menyampaikan maksud dan tujuan dari kegiatan pengabdian yang akan dilakukan secara langsung saat bertemu. Respon positif dari salah satunya kakak dewi yang menerima kedatangan kami berharap untuk segera dapat menyelenggarakan kegiatan pelatihan tersebut, Tim PPM memberikan rentang waktu atau opsi tanggal kegiatan yang dapat dipilih oleh peserta nantinya. Selanjutnya kakak dewi menyepakati untuk disampaikan terlebih dahulu kepada rekan-rekan kelompok sadar wisata dan kakak dewi meminta kontak person dari salah satu anggota PPM yang selanjutnya akan segera dihubungi kepastian waktu kegiatan. Selesai berkomunikasi bersama kakak dewi tim PPM berpamitan.

Beberapa hari kemudian, kakak dewi memberikan kabar melalui media sosial WA (*whattssapp*). Hasil kesepakatan ialah di tanggal 16 Maret 2023 pukul 09.00 sampai dengan selesai. Menerima kabar tersebut melalui ketua tim PPM langsung berkoordinasi dan mempersiapkan kegiatan pengabdian dan berkomunikasi kepada mitra narasumber dalam kegiatan ini ialah asnody restiawan, beliau adalah partisipan dan penggiat

wisata, saat ini struktur kepengurusan yang dijalani ialah ketua *Bengkulu Heritage Society* (BHS) dan aktif di Himpunan Pramuwisata Dewan Pengurus Daerah Bengkulu

2. Pelaksanaan Pelatihan *Hospitality Training* Bagi Kelompok Sadar Wisata Desa Surau Kabupaten Bengkulu Tengah

Pelaksanaan diselenggarakan pada hari senin, 16 Maret 2023 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 surau yang pada kesempatan ini diwakili oleh sekertaris desa bapak sirwan effendi, S.Pd

Adapun susunan acara kegiatan pengabdian masyarakat antara lain sebagai berikut:

Tabel 01.Roundown Kegiatan Pengabdian Masyarakat Sosialisasi *Hospitality* Menuju Sadar Wisata Berkelanjutan Di Desa Surau

NO	JENIS KEGIATAN	Keterangan
1.	Persiapan Kegiatan	Tim PPM
2.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pembukaan ➤ Menyanyikan lagu wajib Indonesia Raya ➤ Sambutan dari Ketua Pengabdian ➤ Sambutan dari pihak desa surau (Membuka acara dengan resmi) ➤ Doa ➤ Foto Bersama 	Tim PPM

- | | | |
|----|---|---------|
| 3. | Penyampaian Materi:
Diyas Widiyarti, M,A | Tim PPM |
| 4. | Penutup | Tim PPM |

Gambar 1.
Pembukaan Acara



Acara pembukaan selesai pada pukul 09.30 WIB, 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 : Bapak Asnody Restiawan.

Gambar 2.

Bapak Asnody Restiawan sedang menyampaikan materinya



Penyampaian materi berdurasi waktu 30 menit, keaktifan narasumber asnoldy, melakukan dialog interaktif bersama peserta saat pelatihan dengan mencoba memperagakan seperti apa contoh pelayanan prima, dengan beberapa jawaban sederhana peserta antusias dengan menjelaskan dengan cara bersapa, cara senyum, cara salam kepada pengunjung atau tamu. Dilanjutkan dengan menjelaskan secara prinsip konsep pelayanan,

manfaat khusus pelayanan prima, apa saja standar pelayanan prima dan membentuk sikap melakukan pelayanan prima.

Materi kedua dimulai pukul 10.45 WIB tentang: Perananan Kelompok Sadar Wisata Dalam mengoptimalkan peranan bagi wisata yang berada didesa, disampaikan oleh: Ibu Diyas Widiyarti M.A. Materi kedua ini membahas terkait peranan kelompok swadaya dan swakarsa, tujuan pembentukan kelompok sadar wisata, dan fungsi pokdarwis dalam kepariwisataan. Sebelum narasumber menyampaikan informasinya, peserta diinstruksikan untuk mengisi *pretest* dan *posttest* terkait dengan materi peran pokdarwis dalam hal pelayanan serta pemahaman umum mengenai kepariwistaan.

Gambar 2.

Ibu Diyas Widiyarti, M.A Memonitoring Peserta Sosialisasi Mengisi *Preetest*



Ibu Diyas menyampaikan materi tepat pada pukul 11.45 WIB tanpa terasa diskusi dan tanya jawab sekaligus mereview jawaban peserta sosialisasi, dari uraian jawaban peserta dapat diidentifikasi berdasarkan tabel 01. Hasil Jawaban Peserta Sosialisasi.

Tabel 01. Hasil Jawaban Peserta Sosialisasi.

N	Daftar o Pertanyaan	Presentas e Jawaban Peserta
1.	Apa yang anda ketahui tentang kepariwisataan	80 % Menjelaskan dan mendeskripsikan dengan baik tentang pemahaman kepariwisataan yang diketahui.
2.	Bagaimana definisi konsep pelayanan prima	40% Peserta hanya memahami pelayanan prima secara umum saja seperti : senyum, sapa, salam, belum mampu mengaitkan berdasarkan konsisi kepariwisataan.
3.	Coba anda jelaskan bagaimana tantangan dan peluang dalam menerapkan pelayanan dalam destinasi wisata?	50% Peserta hanya menjawab keuntungan secara individu belum memberikan

		keterangan pemahaman tantangan dan peluang secara kolektif berkelompok (hadirnya kelompok sadar wisata).
4.	Coba anda jelaskan mengenai <i>skill</i> yang dibutuhkan dalam menerapkan konsep pelayanan prima	20% peserta menjawab dengan kondisi belum memahami , adapun yang disampaikan dalam jawaban seperti: berinteraksi dan berkomunikasi belum sangat spesifik dalam <i>skill</i> yang dimaksud.
5.	Coba identifikasi <i>skill</i> yang anda miliki untuk dapat dikembangkan sebagai bekal dalam menghadapi pengembangan atas wisata	30% hanya mampu mengidentifikasi <i>skill</i> seperti mampu berkomunikasi saja.

desa yang telah diinisiasi?

Sumber: Diolah Berdasarkan Kuesioner Peserta Pelatihan 2023

Setelah menyampaikan hasil review kepada peserta, narasumber menginformasikan bahwa pelatihan dilanjutkan setelah seluruh peserta ISHOMA (istirahat, sholat dan makan). Tepat pada pukul 13.00 WIB peserta sudah berkumpul acara dilanjutkan kepada kegiatan yang kedua yaitu praktik.

3. Praktik Kegiatan 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, menangani kepemanduan saat wisata berlangsung, menangani kepemanduan saat wisata berakhir, kesediaan perlengkapan pemandu.

Gambar 3.

Ibu Diyas Widiyarti, M.A sedang menyampaikan materinya



Selanjutnya pada materi inti disampaikan oleh ibu diyas membahas mengenai bagaimana tehnik dan cara “melayani” atau memerikan *service* kepada tamu yang hadir dan berkunjung ke area 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 keramahtamahan *hospitality* menjadi penting dalam menciptakan sapa 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 Lubuk V
2. Pemandu Sungai/ Danau Biru
3. Penjual Makanan
4. Marekting penerima tamu
5. Parkir

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

Gambar 4.
Kegiatan Praktik Pemandu Wisata



Peserta berperan seolah membawa dan *menghandle* tamu, kesiapan peserta sudah mempunyai namun masih memiliki keterbatasan 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 proses menjadi utama. *Kedua* peserta belum teliti dalam manajemen 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 cedera 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 wisata Desa Surau Kabupaten Bengkulu Tengah 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 Surau).

Gambar 5
Foto Bersama Seluruh Peserta, Narasumber di Akhir Kegiatan



KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan berjalan dengan lancar dan peserta sangat antusias mengikuti kegiatan pelatihan hingga kegiatan usai.

Pada saat kegiatan praktik menjadi pemandu wisata, terdapat beberapa catatan dan koreksi sebagai bentuk upaya memperbaiki serta dapat menciptakan pelayanan yang prima antara *stakeholder* pariwisata bagi pengunjung wisata desa surau.

SARAN

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

REFERENSI

- 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.