

RESPON MASYARAKAT TERHADAP PELATIHAN HOSPITALITY DI DESA MEKARBUANA

Pian Permana
Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi
ps19.pianpermana@mhs.ubpkarawang.ac.id

Abstrak

Wisata Karawang Selatan wisata alam khususnya di Desa Mekarbuana Kecamatan Tegalwaru Karawang ini mempunyai daya tarik sebagai obyek wisata alam dengan berbagai objek wisata alam seperti Curug Bandung, Curug Cigentis, Kawasan Wisata Batu Tumpang, Mura Tilu dan masih banyak wisata lainnya serta wisata ini sangat mudah untuk diakses dengan menggunakan kendaraan roda dua maupun roda empat. 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. Pelatihan *Hospitality* Pelayanan Jasa Pariwisata ini ditujukan kepada Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS), aparat desa Mekarbuana, anggota BUMDES, dan pemilik *Homestay* yang berada di daerah Mekarbuana. Pelayanan jasa pariwisata dalam kegiatan wisata perdesaan sangat penting. Mereka berada di garda depan dalam memperkenalkan potensi dan kearifan lokal yang dimiliki sekaligus menentukan citra dan kesan yang akan dibangun oleh sebuah desa wisata. Kegiatan pelatihan *hospitality* yang diberikan kepada Peserta pelatihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi dalam menangani wisatawan selama menjalankan aktivitas wisatanya. Dari hasil kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) atau pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Desa mekarbuana ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat memberikan respon positif terhadap program Pelatihan *Hospitality* Pelayanan jasa Pariwisata. Melalui pelatihan ini juga pengetahuan dan keterampilan para peserta terdapat sedikit ada peningkatan dalam pelayanan jasa pariwisata. Meski demikian, para peserta mempunyai cara pelayanannya masing-masing.

Kata kunci: Respon, Pelatihan, *Hospitality*, Mekarbuana

Pendahuluan

Kawasan wisata di Desa Mekarbuana Kecamatan Tegalwaru Kabupaten Karawang ini merupakan lokasi di sebelah selatan Kabupaten Karawang, lokasi wisata ini dengan objek utama yaitu wisata alam gunung Sanggabuana dengan ketinggian 1.074 mdpl. Status kawasan hutan gunung Sanggabuana saat ini berstatus kawasan Hutan Lindung sehingga perlunya pengendalian kawasan agar sesuai dengan status dan fungsi kawasan sebagai wilayah resapan air kabupaten Karawang. Semakin berembangnya objek wisata di sanggabuana ini di khawatirkan memberikan masalah lingkungan baru sehingga perlu adanya konsep atau manajemen wisata yang baik, seiring dengan berkembangnya objek wisata di sanggabuana

ini seharusnya dapat memberikan dampak positif bagi warga setempat dengan cara memberdayakan warga setempat sebagai pekerja di lokasi wisata.

Wisata Karawang Selatan wisata alam khususnya di Desa Mekarbuana Kecamatan Tegalwaru Karawang ini mempunyai daya tarik sebagai obyek wisata alam dengan berbagai objek wisata alam seperti Curug Bandung, Curug Cigentis, Kawasan Wisata Batu Tumpang, Mura Tilu dan masih banyak wisata lainnya serta wisata ini sangat mudah untuk diakses dengan menggunakan kendaraan roda dua maupun roda empat. 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 Karawang kurang lebih 40 km atau dengan waktu tempuh 80 menit perjalanan.

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). Salah satu aspek yang dilihat dari sumber daya manusia sebagai salah satu subjek 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).

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 sektor ekonomi berkelanjutan.

Melalui pembekalan pelatihan yang difasilitasi oleh kelompok KKN Desa Mekarbuana Universitas Buana Perjuangan Karawang, melalui pembicara yaitu Dr. Marceilla Suryana, BA (Hons)., MM.Par. Dosen D3 Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Bandung 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 Mekarbuana. Kriteria-kriteria dalam pelayanan tersebut penting diperhatikan agar memenuhi ekspektasi pelanggan yang pada akhirnya berimbas pada loyalitas pelanggan.

Metode

Kegiatan Pelatihan Hospitality dilaksanakan pada hari Senin tanggal 18 Juli 2022 yang bertempat di Aula Kantor Desa Mekarbuana. Kegiatan ini berlangsung dari jam 09.00 – 15.00 WIB dengan waktu istirahat 1 jam. Sasaran pelatihan ini ditujukan kepada Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS), aparat desa Mekarbuana, anggota BUMDES, dan pemilik *Homestay* yang berada di daerah Mekarbuana.

Pemberian materi menggunakan metode pelatihan dan diskusi. Kemudian selain itu, seluruh peserta diberikan soal pre-test dan post-test guna dapat mengetahui sejauh mana pemahaman para peserta terkait perihal memberikan pelayanan dan jasa kepada wisatawan yang berkunjung.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelayanan jasa pariwisata dalam kegiatan wisata perdesaan sangat penting. Mereka berada di garda depan dalam memperkenalkan potensi dan kearifan lokal yang dimiliki sekaligus menentukan citra dan kesan yang akan dibangun oleh sebuah desa wisata. Kegiatan pelatihan *hospitality* yang diberikan kepada Peserta pelatihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi dalam menangani wisatawan selama menjalankan aktivitas wisatanya.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan *hospitality* pelayanan jasa Pariwisata diikuti secara antusias oleh peserta. Dimana peserta yang hadir berjumlah 19 orang dari berbagai kelompok diantaranya Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS), Aparat Desa Mekarbuana, BUMDES Mekarbuana, dan para pemilik *Homestay* yang berada di Desa Mekarbuana.

Berdasarkan hasil dari pengisian soal pre-test dan post-test peserta memperlihatkan hasil yang positif namun tidak begitu signifikan, karena masyarakat desa mekarbuana memiliki budaya atau caranya sendiri yang sudah turun temurun dari yang terdahulu mengenai cara melayani wisatawan yang datang ke desanya. Adapun hasil dari pengerjaan pre-test dan post-test sebagai berikut:

Tabel 1 pre test dan post test

N0	Nama	Pre-Test	Post-Test
1	Konong	5	5
2	Dedi Suryadi	5	4
3	Abiburohman	7	7
4	Santi Miradewi	8	9
5	Iwan Setiawan	8	8
6	Jenal Irawan	8	8

7	Yahya	8	6
8	Ahmad Sutisna	8	9
9	Yoga Priayana	8	8
10	Calis	6	7
11	Iing	5	6
12	Dedi Sutisna	4	7
13	Jaya Hartono	5	6
14	Yogi Iskandar	5	5
15	Dadang	2	4
16	Ibrahim	10	8
17	Anton Wijaya	3	5
18	Nasrudin	5	8
19	H. Enim	6	8

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pretest	6.11	19	2.052	.471
	posttest	6.74	19	1.593	.365

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pretest & posttest	19	.723	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
Pair					Lower	Upper			
Pair 1	Pretest - posttest	-.632	1.422	.326	-1.317	.054	-1.935	18	.069

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. (2-tailed) adalah sebesar $0.069 > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam pelatihan *hospitality* pelayanan jasa pariwisata di Desa Mekarbuna tidak mengalami perubahan atau tidak berpengaruh. Karena para peserta sudah memiliki konsep wisatanya sendiri. Dalam hal ini peserta diberikan pendampingan untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi wisatawan, hal tersebut dapat dicapai dengan cara memahami ilmu psikologi terlebih dahulu,

yakni mengenai emosi manusia dan motivasi. Tentu akan mudah memberi pelayanan terbaik dalam bisnis pariwisata dengan memahami emosi wisatawan. Sehingga akan mampu menerapkan bagaimana cara memperlakukan wisatawan untuk memberikan kesenangan serta kepuasan dalam perjalanan wisatanya.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Dari hasil kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) atau pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Desa mekarbuana ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat memberikan respon positif terhadap program Pelatihan *Hospitality* Pelayanan jasa Pariwisata. Melalui pelatihan ini juga pengetahuan dan keterampilan para peserta terdapat sedikit ada peningkatan dalam pelayanan jasa pariwisata. Meski demikian, para peserta mempunyai cara pelayanannya masing-masing.

Pelatihan *Hospitality* pelayanan jasa pariwisata Merupakan Program dari kelompok KKN Desa mekarbuana Universitas Buana Perjuangan Karawang yang telah dilaksanakan di Desa Mekarbuana Tegalwaru Kabupaten Karawang telah memberikan manfaat bagi masyarakat yang menjadi peserta pelatihan. Masyarakat mengharapkan adanya keberlanjutan dari program pendampingan hasil Pelatihan *Hospitality* Pelayanan Jasa Pariwisata agar kepariwisataan di Desa Mekarbuana memiliki daya saing yang Tinggi.

Daftar Pustaka

- Pantiyasa, I. W., Sutiarto, M. A., Suprpto, I. N., & Wijaya, N. S. (2022). PENINGKATAN KEMAMPUAN PENGELOLA DESA WISATA TINGGAN KECAMATAN PETANG KABUPATEN BADUNG. *Hospitality* 469.
- Suherian, H. d. (2013). *Psikologi Pelayanan Di Bidang Pariwisata dan Hospitality serta di Berbagai Bidang Bisnis lainnya*. Bandung: Media Perubahan.
- Widiyarti, D., Nopianti, H., & Himawati, I. P. (2021). PELATIHAN HOSPITALITY TRAINING BAGI KELOMPOK SADAR WISATA DESA WISATA RINDU HATI. *Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPM UMJ*.