

PERANAN *HOSPITALITY* DALAM MEMBANGUN PARIWISATA DI DESA MEKARBUANA

Muhammad Yusup Nuriana , Hj. Netti Nurlenawati, Ir., M.M

Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi

Surel : ps19.muhammadnuriana@mhs.ubpkarawang.ac.id
netti.nurlenawati@ubpkarawang.ac.id

ABSTRAK

Pelatihan *hospitality* ini memiliki tujuan yang salah satunya untuk membangun pariwisata Desa Mekarbuana sebagai salah satu cara tercapainya masyarakat yang mandiri. Pelatihan *hospitality* dilakukan dengan tujuan: a) Memberikan pemahaman lebih lanjut tentang kesan pertama dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, b) Memberikan pemahaman lebih lanjut tentang pelayanan saat menerima keluhan/komplain dari wisatawan yang berkunjung, c) Memberikan pemahaman lebih lanjut agar terciptanya memori yang berkesan bagi wisatawan, sehingga dapat memberikan pengalaman perjalanan/kunjungan wisata yang menyenangkan. Penulis menggunakan metode dalam penelitian ini melalui pendekatan observasi, juga ikut serta dalam acara pelatihan jasa pelayanan untuk peserta. 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. Berdasarkan dari pengerjaan soal tersebut memperlihatkan hasil bahwa adanya peningkatan pemahaman peserta seputar pelayanan jasa pariwisata, sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan terselenggaranya acara pelatihan *hospitality* dapat memberikan dampak positif bagi para peserta, warga Desa Mekarbuana khususnya mendapat *insight* serta pemahaman baru seputar pelayanan jasa pariwisata.

Kata Kunci : Peranan, *Hospitality*, Pariwisata, Desa, Mekarbuana

PENDAHULUAN

Bagian selatan Karawang merupakan wilayah dataran tinggi yang memiliki pesona wisata yang indah. Udaranya yang sejuk, lingkungan alami, didukung ragam potensi alam yang mampu membujuk wisatawan untuk berkunjung. Hal tersebut tentu harus dipelihara serta dimanfaatkan terutama oleh warga sekitar guna dapat menjadi mata pencaharian tambahan dengan cara melestarikan keindahan alam yang ada di Desa Mekarbuana. Keterlibatan warga dalam pengembangan desa wisata menjadi hal yang penting karena dari wargalah yang lebih mengetahui dan memahami akan potensi wilayahnya. Selain itu, keterlibatan warga ini sangat penting untuk mendapatkan dukungan dan memastikan bahwa hal yang akan diperoleh selaras dengan kebutuhan dan keuntungan warga setempat. Partisipasi masyarakat hakikatnya bukan semata mendorong terjadinya proses penguatan kapasitas masyarakat lokal, tetapi merupakan sebuah mekanisme guna meningkatkan pemberdayaan bagi warga untuk terlibat dalam pembangunan secara bersama. Dalam konteks pembangunan pariwisata tampaknya partisipasi masyarakat penting untuk terus didorong guna mendistribusi keuntungan-keuntungan dari kegiatan kepariwisataan yang berlangsung kepada masyarakat secara langsung. Partisipasi masyarakat teridentifikasi menjadi tujuh sesuai dengan derajat tingkatan partisipasi: partisipasi manipulatif, partisipasi pasif, partisipasi dengan konsultasi, partisipasi dalam bentuk material, partisipasi fungsional, partisipasi aktif, dan mobilisasi secara mandiri. Lebih lanjut bahwa hakekat dari partisipasi masyarakat merupakan bentuk peningkatan daya tawar bagi masyarakat itu sendiri, sehingga posisinya menjadi seimbang dengan pemerintah ataupun investor (Pretty, 1995).

Upaya membangun pariwisata dengan cara mendorong peran masyarakat menjadi hal vital. Senada dengan ini disampaikan oleh Greffe (1994) dan Gannon (1994) yang menyebutkan bahwa bila pariwisata pedesaan tidak dilandasi oleh perencanaan yang matang, berbagai hal negatif akan terjadi dan dapat mengancam keberlanjutan sumber daya di kawasan pedesaan itu sendiri. Daerah pedesaan dengan berbagai keunikannya, seperti lingkungan yang alami, pemandangan dan bentang alam yang indah, beraneka ragam tumbuhan, masyarakat pedesaan, dan pola hidup mereka yang
dan sekaligus
untuk mendiversi kasi produk wisata (Lane, 1994).

Desa Mekarbuana memiliki ragam potensi wisata alam yang mampu bersaing di pasar nasional, akan tetapi masih kurangnya sumber daya manusia dari masyarakat setempat yang

menyadari serta memanfaatkan keindahan alam di Desanya. Pelatihan *hospitality* dilakukan dengan tujuan:

- a) Memberikan pemahaman lebih lanjut tentang kesan pertama dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan
- b) Memberikan pemahaman lebih lanjut tentang pelayanan saat menerima keluhan/komplain dari wisatawan yang berkunjung
- c) Memberikan pemahaman lebih lanjut agar terciptanya memori yang berkesan bagi wisatawan

METODE

Penulis menggunakan metode dalam penelitian ini melalui pendekatan observasi, juga ikut serta dalam acara pelatihan jasa pelayanan untuk peserta. Kemudian selain itu, seluruh peserta diberikan soal *pre-test* dan *post-test* guna dapat mengetahui sejauh mana pemahaman para peserta terkait memberikan pelayanan dan jasa kepada wisatawan yang berkunjung.

Pelatihan *hospitality* dilakukan pada hari Senin, tanggal 18 Juli 2022 di Aula kantor Desa Mekarbuana. Pada penelitian ini yang menjadi subjek untuk diberikan pelatihan adalah warga Desa Mekarbuana yang memiliki *homestay*, penjaga tiket di Curug Cigentis, dan warga sekitar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Feedback dari para peserta pelatihan dapat memberikan gambaran sesuai dengan yang diharapkan pemateri dan semua panitia yang terlibat. Adapun hasil dari pelatihan tersebut sebagai berikut:

Hasil observasi yang dilakukan kepada para peserta, memberi gambaran bahwa peserta menikmati proses jalannya acara dari awal dimulai hingga acara berakhir, dan berikut ciri-ciri dari para peserta menikmati proses rangkaian acara:

- 1) Raut wajah peserta tidak terlihat bosan selama mengikuti acara pelatihan
- 2) Kondisi fisik peserta terlihat sehat dan bersemangat
- 3) Para peserta terlihat aktif serta banyak pertanyaan yang dilontarkan kepada pemateri

Berdasarkan hasil dari pengisian soal *pre-test* dan *post-test* peserta memperlihatkan hasil yang positif, adapun gambaran dari meningkatnya pemahaman seputar pelayanan jasa pariwisata sebagai berikut:

- a) Peserta memahami daftar Periksa kesan pertama dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan diantaranya seperti, memberikan senyuman dengan ketulusan dan keikhlasan hati menunjukkan keramahan dan senang bertemu para wisatawan, berpenampilan sehat, bugar dan tidak terlihat mengantuk menunjukkan menerima kedatangan para wisatawan dengan bersemangat.
- b) Peserta memahami cara atau langkah pertama yang harus dilakukan saat menerima keluhan atau komplain dari wisatawan yang berkunjung.
- c) Peserta memahami cara menciptakan memori yang berkesan bagi wisatawan, sehingga dapat memberikan pengalaman perjalanan/kunjungan wisata yang menyenangkan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pelatihan *hospitality* dapat memberikan dampak positif bagi para peserta, warga Desa Mekarbuana khususnya mendapat *insight* serta pemahaman baru seputar pelayanan jasa pariwisata. Warga Desa Mekarbuana yang memanfaatkan atau yang mendukung untuk kemajuan pariwisata di Desanya memperlihatkan sikap antusias serta bersemangat dalam mengikuti pelatihan *hospitality* yang terselenggara di Aula Kantor Desa Mekarbuana, sehingga mendapat hasil positif dari pengalaman mengikuti pelatihan *hospitality* diantaranya seputar pemahaman-pemahaman lebih mendalam terkait pelayanan jasa pariwisata serta tata cara atau langkah-langkah dalam bersikap saat melayani wisatawan yang berkunjung ke Desa Mekarbuana, guna terciptanya memori yang berkesan bagi wisatawan, sehingga dapat memberikan pengalaman perjalanan/kunjungan wisata yang menyenangkan.

Rekomendasi yang mungkin bisa penulis berikan, upaya pelatihan untuk meningkatkan jasa pelayanan tidak dicukupkan sampai disini, tetapi diperlukannya *monitoring* serta

DAFTAR PUSTAKA

- Diana, Suwena, & Wijaya. (2017). Peran dan Pengembangan Industri Kreatif dalam Mendukung Pariwisata di Desa Mas dan Desa Peliatan, Ubud. No. 2. Vol. 17. *Jurnal Analisis Pariwisata*.
- Grefte, & Gannon. (1994). Dalam Raharjana. (2012). Membangun Pariwisata Bersama Rakyat: Kajian Partisipasi Lokal dalam Membangun Desa Wisata di Dieng Plateau. No. 3. Vol.2. *Pusat Studi Pariwisata Universitas Gadjah Mada*.
- Pretty. (1995). Dalam Raharjana. (2012). Membangun Pariwisata Bersama Rakyat: Kajian Partisipasi Lokal dalam Membangun Desa Wisata di Dieng Plateau. No. 3. Vol.2. *Pusat Studi Pariwisata Universitas Gadjah Mada*.
- Raharjana. (2012). Membangun Pariwisata Bersama Rakyat: Kajian Partisipasi Lokal dalam Membangun Desa Wisata di Dieng Plateau. No. 3. Vol.2. *Pusat Studi Pariwisata Universitas Gadjah Mada*.
- Septayuda. Peranan *Hospitality Industry* Dalam Pengembangan Pariwisata Sumatera Selatan. Fakultas Ekonomi. Universitas Bina Darma.
- Widiyanto, Handoyo, & Fajarwati. (2008). Pengembangan Pariwisata Perdesaan (Suatu Usulan Strategi bagi Desa Wisata Ketingan). No. 2. Vol. 8. *Jurnal Bumi Lestari*.