

**PENGARUH PELATIHAN
TERHADAP PENGETAHUAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN JASA PARIWISATA
(*TRAINING EFFECT ON COMMUNITY KNOWLEDGE IN
TOURISM SERVICES*)**

¹Netti Nurlenawati

²Sari Marliani

³July Yuliawati

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan
Karawang

netti.nurlenawati@ubpkarawang.ac.id¹, sari.marliani@ubpkarawang.ac.id²,
july.yuliawati@ubpkarawang.ac.id³

ABSTRAK

Pariwisata merupakan kegiatan yang erat kaitannya dengan ekonomi kreatif, karena hampir di setiap kegiatan wisata akan ditemukan bisnis ekonomi kreatif. Walaupun peran industri pariwisata sangat penting dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) namun di berbagai tempat wisata masih terdapat masalah pelayanan terhadap wisatawan antara lain masih kurangnya pemahaman masyarakat pada pentingnya keramahtamahan (*hospitality*) menerima tamu. Hal ini memerlukan suatu pelatihan pada masyarakat yang menjadi pelaku pariwisata di daerah tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjelaskan serta menganalisis peningkatan pengetahuan keramahtamahan (*hospitality*) dalam pelayanan jasa pariwisata setelah peserta mengikuti pelatihan di Desa Mekarbuana. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan *explanatory* dengan desain komparatif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2022 di Desa Mekarbuana Kecamatan Tegalwaru Kabupaten Karawang. Sampel pada penelitian ini adalah pelaku pariwisata di Desa Mekarbuana yang menjadi peserta dalam pelatihan Pelayanan Jasa Pariwisata. Pengumpulan data menggunakan tes tertulis berupa *pre test* dan *post test*. Teknik analisis data menggunakan statistika non parametrik yaitu Uji Peringkat Bertanda Wilcoxon. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa setelah mengikuti pelatihan terdapat peningkatan pengetahuan keramahtamahan (*hospitality*) peserta dalam pelayanan jasa pariwisata. Mengingat sumberdaya manusia memiliki peran yang penting dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan maka diharapkan adanya penelitian tindakan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat pelaku wisata di Desa Mekarbuana.

Kata kunci: pelatihan, *hospitality*, pelayanan, jasa pariwisata, Desa Mekarbuana

Karawang, 28 Februari 2023

ABSTRACT

Tourism is an activity that is closely related to the creative economy, because almost every tourist activity will find a creative economy business. Although the role of the tourism industry is very important in increasing local revenue , in various tourist attractions there are still service problems for tourists, including the lack of public understanding of the importance of hospitality to receive guests. This requires a training for the community who are tourism actors in the area. The purpose of this study was to determine, explain and analyze the increase in knowledge of hospitality in tourism services after participants attended training in Mekarbuana Village. The research uses a quantitative approach with descriptive and explanatory methods with a comparative design. The research was conducted in July 2022 in Mekarbuana Village, Tegalwaru District, Karawang Regency. The sample in this study were tourism actors in Mekarbuana Village who were participants in the Tourism Services training. Collecting data using a written test in the form of pre-test and post-test. The data analysis technique used non-parametric statistics, namely the Wilcoxon Signed Rank Test. The results obtained indicate that after participating in the training there is an increase in the knowledge of hospitality of participants in tourism services. Given that human resources have an important role in the development of sustainable tourism, it is hoped that there will be action research to improve the ability of the tourism community in Mekarbuana Village.

Keywords: training, hospitality, services, tourism services, Mekarbuana Village

PENDAHULUAN

Dewasa ini istilah ekonomi kreatif sudah tidak asing lagi bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Beragam bisnis yang mengutamakan kreativitas ini merupakan hal yang menguntungkan bagi Indonesia yang memiliki sumberdaya alam melimpah dan beragam budaya di setiap daerah.

Menurut Departemen Perdagangan Republik Indonesia dalam Rika (2021), ekonomi kreatif merupakan sebuah industri yang berasal dari pemanfaatan kreativitas, keterampilan, serta bakat individu untuk menciptakan kesejahteraan serta lapangan pekerjaan melalui penciptaan dan pemanfaatan daya kreasi dan daya cipta individu tersebut.

Alvin Toffler dalam Riyanto (2016) mengungkapkan bahwa terdapat tiga gelombang dalam peradaban ekonomi. Pertama, ialah pertanian. Kedua, ialah ekonomi industri, dan ketiga adalah ekonomi informasi. Ia juga kemudian memprediksi bahwa akan ada gelombang keempat, yakni ekonomi kreatif.

Karawang, 28 Februari 2023

Berdasarkan hal itu maka pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2019 tentang Ekonomi Kreatif yang bertujuan untuk mendorong seluruh aspek ekonomi kreatif sesuai perkembangan kebudayaan, teknologi, kreativitas, inovasi masyarakat Indonesia dan perubahan lingkungan perekonomian global; mensejahterakan rakyat Indonesia dan meningkatkan pendapatan negara; menciptakan ekosistem ekonomi kreatif yang berdaya saing global; menciptakan kesempatan kerja baru yang berpihak pada nilai seni dan budaya bangsa Indonesia serta sumber daya ekonomi lokal; mengoptimalkan potensi pelaku ekonomi kreatif; melindungi hasil kreativitas pelaku ekonomi kreatif dan mengarusutamakan ekonomi kreatif dalam Rencana Pembangunan Nasional.

Salah satu bisnis yang sangat erat kaitannya dengan ekonomi kreatif adalah pariwisata. Hampir di setiap kegiatan wisata akan ditemukan bisnis ekonomi kreatif.

Dari Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata dapat disimpulkan bahwa suatu daerah yang menjadi destinasi wisata harus memiliki daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan. Dari undang-undang tersebut juga dapat disimpulkan bahwa perlu adanya kerjasama antara pemerintah, pengusaha dan masyarakat dalam pengembangan pariwisata. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan yang mempersiapkan perundangan dan peraturan, pengusaha yang terlibat dalam destinasi wisata, atraksi wisata, akomodasi, transportasi, *souvenir* dan lain-lain serta masyarakat yang berkaitan erat dengan konservasi lingkungan, kearifan lokal, ekonomi kreatif dan sebagainya.

Dari sisi pemerintah kadang-kadang ada ketidakkonsistenan dalam pengambilan kebijakan, hal ini sesuai dengan hasil penelitian Nugroho (2020) yang menemukan adanya ketidaksesuaian antara peraturan Pemerintah Pusat yang melarang dilakukannya berbagai kegiatan di zona satu dan dua Kawasan Candi Borobudur, akan tetapi pemerintah daerah mengizinkan untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan di zona satu dan dua tersebut. Pada penelitian ini juga ditemukan permasalahan terjadi pada sumberdaya manusia yang tidak mendukung kegiatan pariwisata antara lain kemampuan beretika dan keramahtamahan (*hospitality*) dalam menyambut tamu .

Permasalahan ini terjadi juga di Desa Mekarbuana. Desa ini merupakan salah satu desa di Kecamatan Tegalwaru Kabupaten Karawang yang berpotensi untuk menjadi desa wisata.

Karawang, 28 Februari 2023

Namun masih terdapat beberapa kendala antara lain masyarakat desa ini belum sepenuhnya memahami pelayanan jasa pariwisata antara lain perilaku dalam menerima tamu. Dalam penelitian perilaku dibatasi tentang keramahtamahan pelaku yang terlibat dalam industri pariwisata dalam melayani tamu. Dari penelitian Nathalia dan Kristiana (2019) di Kabupaten Berau diperoleh hasil bahwa para pelaku pariwisata lebih memahami dan mementingkan pelayanan dalam bentuk sarana dibandingkan dengan keramahtamahan (*hospitality*).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjelaskan serta menganalisis peningkatan pengetahuan keramahtamahan (*hospitality*) dalam industri pariwisata setelah peserta mengikuti pelatihan pelayanan jasa pariwisata di Desa Mekarbuana.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan *explanatory* dengan desain komparatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan dari tanggal 1 sampai dengan 31 Juli 2022 di Desa Mekarbuana Kecamatan Tegalwaru Kabupaten Karawang

Target/Subjek Penelitian

Populasi penelitian ini adalah masyarakat Desa Mekarbuana. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive*. Sampel adalah masyarakat Desa Mekarbuana yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Terlibat dalam kegiatan pariwisata, yang terdiri dari aparat desa, Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), pemilik *homestay*, pemilik villa, pengelola tempat wisata, pemilik rumah makan dan warung makan.
- b. Mengikuti pelatihan pelayanan jasa pariwisata

Sampel yang sekaligus peserta pelatihan terdiri dari 19 orang

Prosedur Penelitian

Karawang, 28 Februari 2023

Prosedur penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Observasi dan wawancara tentang rencana kegiatan Pelatihan Pelayanan Jasa Pariwisata di Desa Mekarbuana.
2. Melakukan studi pustaka tentang pariwisata di Indonesia
3. Mengumpulkan data hasil *pre test* dan *post test*
4. Menganalisis data
5. Menyimpulkan hasil penelitian.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan skala rasio. Sesuai dengan teknik pengumpulan datanya yaitu menggunakan tes, maka data yang diperoleh berupa data hasil *pre test* dan *post test* pada pelatihan pelayanan jasa pariwisata. Tes dilakukan secara tertulis.

Instrumen pada penelitian ini adalah lembaran soal tes yang berisi pertanyaan tentang definisi pariwisata, sapa pesona, teknik melayani pengunjung, serta menghadapi komplain pengunjung. Soal berupa pilihan berganda. Soal *pre test* maupun *post test* masing-masing sebanyak 10 soal. Skor yang diperoleh berupa skor pengetahuan peserta dalam pelayanan jasa pariwisata. Skor maksimal 10 dan minimal 0.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan statistika non parametrik yaitu menggunakan Uji Peringkat Bertanda Wilcoxon. Hal ini dilakukan mengingat data yang diperoleh pada masing-masing pelatihan termasuk kategori jumlah data berukuran kecil yaitu kurang dari 30. Agar hasil lebih akurat, teknik analisis pada data sejumlah ini umumnya menggunakan statistika non parametrik.

Pengujian hipotesis:

H_0 : Tidak terdapat perbedaan pengetahuan tentang pelayanan jasa pariwisata pada peserta antara sebelum dan setelah pelatihan

H_a : pengetahuan tentang pelayanan jasa pariwisata pada peserta setelah pelatihan lebih baik daripada sebelum pelatihan.

Kriteria : Tolak H_0 apabila nilai statistik Wilcoxon < nilai kritis

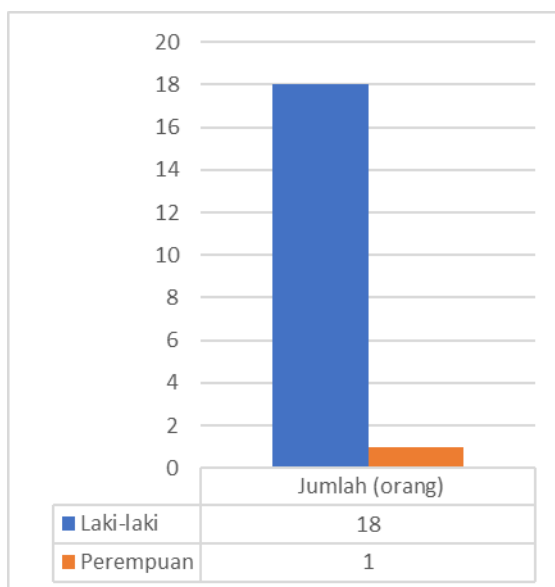
Karawang, 28 Februari 2023

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Profil Responden

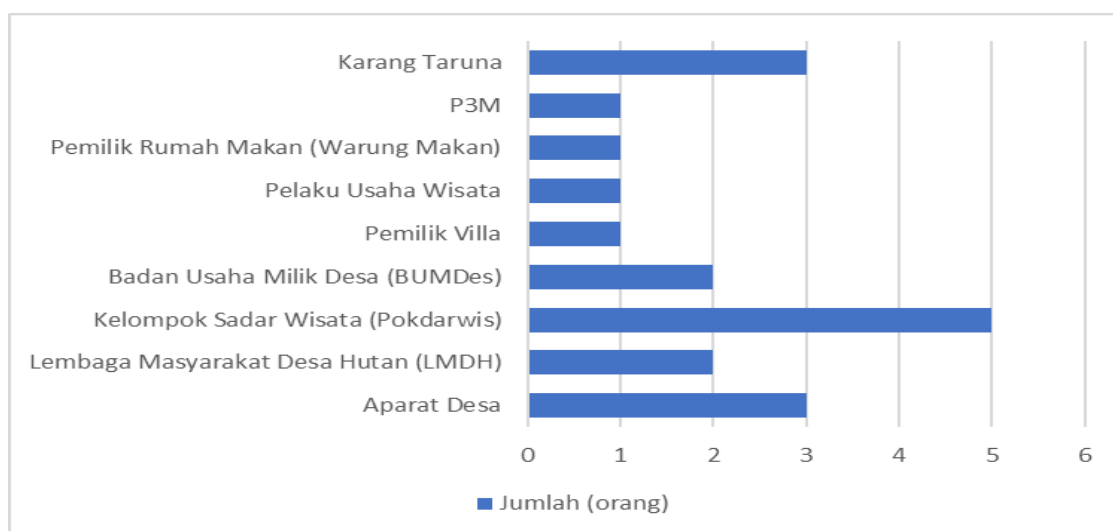
Pada profil peserta Pelatihan pelayanan jasa pariwisata selain berdasarkan jenis kelamin, peserta pelatihan juga diklasifikasikan berdasarkan lembaga yang diwakilinya. Hal ini dilakukan agar mempermudah sosialisasi pada internal lembaga tersebut. Profil tersebut terdapat pada Gambar 1 dan Gambar 2. Pada Gambar 1 berisi tentang profil peserta pelatihan berdasarkan jenis kelamin. Dari gambar tersebut tampak bahwa sebagian besar peserta pelatihan pelayanan jasa pariwisata adalah laki-laki yaitu 18 orang dan hanya sebagian kecil saja peserta perempuan (1 orang).



Gambar 1. Profil Peserta Pelatihan pelayanan jasa pariwisata berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil penelitian, diolah (2022)

Berdasarkan lembaga/komunitas yang diwakilinya, tampak bahwa paling banyak peserta pelatihan adalah Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis). Kelompok ini terdiri dari orang-orang yang peduli terhadap perkembangan Desa Mekarbuana sebagai desa wisata. Perwakilan dari Pemerintahan Desa Mekarbuana dan Karang Taruna menempati urutan kedua terbanyak. Perwakilan dari lembaga lainnya lebih sedikit dibandingkan dengan tiga lembaga tadi.



Gambar 2 Profil Peserta Pelatihan pelayanan jasa pariwisata berdasarkan Lembaga (Komunitas) yang Diwakili

Sumber: Hasil penelitian, diolah (2022)

2. Uji Hipotesis

Hasil perhitungan Uji Peringkat Wilcoxon pada Pelatihan Pelayanan Jasa Pariwisata di Desa Mekarbuana terdapat pada tabel di bawah ini.

Tabel Perhitungan Uji Peringkat Bertanda Wilcoxon pada Pelatihan Pelayanan Jasa Pariwisata

Inisial Nama Peserta	Skor Pre test	Skor Post test	Selisih	Peringkat Tanpa Tanda	Peringkat Postitif	Peringkat Negatif
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kg	5	5	0	-	-	-
DSi	5	4	-1	3,5	-	1
Ar	7	7	0	-	-	-
SM	8	9	1	3,5	3	-
IS	8	8	0	-	-	-
JI	8	8	0	-	-	-
Yy	8	6	0	-	-	-
AS	8	9	1	3,5	3	-
YP	8	8	0	-	-	-
Cl	6	7	1	3,5	3	-
Ig	5	6	1	3,5	3	-
DSa	4	7	3	11,5	8,5	-
JH	5	6	1	3,5	3	-

Karawang, 28 Februari 2023

YI	5	5	0	-	-	
Ddg	2	4	2	8,5	7	
Im	10	8	-2	8,5	-	2
AW	3	5	2	8,5	7	
Ndn	5	8	3	11,5	8,5	
HE	6	8	2	8,5	7	
Jumlah Tanda Positif dan Negatif					53	3

Sumber: Hasil tes, diolah (2022)

Dari tabel perhitungan Uji Peringkat Bertanda Wilcoxon Kolom Selisih (Kolom 4) tampak bahwa nilai positif lebih banyak dibandingkan dengan nilai 0 maupun nilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya terdapat peningkatan pengetahuan peserta pelatihan tentang pelayanan jasa pariwisata berkaitan dengan keramahtamahan di Desa Mekarbuana.

Dari tabel di atas juga tampak bahwa jumlah peringkat negatif lebih kecil dibandingkan dengan jumlah peringkat positif, dengan demikian maka jumlah peringkat negatif diambil sebagai nilai statistik Wilcoxon yaitu sebesar 3. Dari tabel tersebut juga diperoleh nilai observasi yang relevan sejumlah 12, karena dari hasil tes ada 7 data yang tidak berubah nilainya. Dari uji satu arah Tabel Wilcoxon pada taraf signifikansi 5% diperoleh nilai kritis sebesar 13. Sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dalam uji hipotesis bahwa jika nilai statistik Wilcoxon (sebesar 3) lebih kecil dibandingkan dengan nilai kritis (sebesar 13) maka tolak H_0 atau terima H_a . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pelayanan jasa pariwisata pada peserta setelah pelatihan lebih baik daripada sebelum pelatihan.

Pembahasan

Metode yang digunakan pada Pelatihan pelayanan jasa pariwisata sebagian besar adalah diskusi dan tanya jawab, hal ini mengingat peserta dari pelatihan ini adalah orang dewasa yang sudah memiliki konsep tentang pariwisata. Hal ini sesuai dengan pendapat Sihombing (2019) yang menyatakan bahwa pada pendidikan orang dewasa perlu adanya pengaturan lingkungan sosial dan psikologis sehingga fasilitator lebih bersifat membantu dan mendukung; mengembangkan suasana suasana bersahabat, informal dan santai; menciptakan suasana demokratis dan kebebasan untuk menyatakan pendapat; serta menghindari pengarahannya dari siapapun.

Peserta Pelatihan Pelayanan Jasa Pariwisata didominasi oleh laki-laki, hal ini dapat dipahami karena sebagian besar pelaku pariwisata di Desa Mekarbuana adalah laki-laki.

Para peserta pelatihan pelayanan jasa pariwisata mewakili komunitas. Hal ini untuk mempermudah menyebarnya pengetahuan dan wawasan tentang pelayanan jasa pariwisata di dalam komunitas tersebut.

Dari uji Wilcoxon kedua pelatihan dapat meningkatkan kemampuan para peserta, hal ini disebabkan:

- (a) Para peserta memiliki motivasi yang tinggi untuk mengembangkan pariwisata di Desa Mekarbuana. Hal ini didukung oleh
- (b) Jumlah peserta dibatasi dan relatif sedikit, sehingga proses pembelajaran lebih terkontrol dan lebih efektif.
- (c) Para peserta adalah orang-orang pilihan yang ditentukan oleh Kepala Desa Mekarbuana untuk mewakili lembaga atau komunitasnya.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelatihan pelayanan jasa pariwisata di Desa Mekarbuana meningkatkan wawasan dan pengetahuan peserta dalam pelayanan jasa pariwisata.

Mengingat sumberdaya manusia memiliki peran yang penting dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan maka diharapkan adanya penelitian tindakan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat pelaku pariwisata di Desa Mekarbuana.

DAFTAR PUSTAKA (TIMES NEW ROMAN (TNR-12) BOLD)

- Nathalia, C. & Kristiana, Y. (2019). Pemahaman Konsep Hospitality pada Pelaku Pariwisata di Kabupaten Berau. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 10(1), 53-62.
- Nugroho. (2020). Beberapa Masalah dalam Pengembangan Sektor Pariwisata di Indonesia. *Jurnal Pariwisata*, 7(2), 124-131. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp>
- Puspitasari, I & Karyadi, M.T. (2018). *English for Tourism: Pengembangan Pariwisata Banyumasa melalui Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris pada Mahasiswa D3 Bahasa Inggris. Prosiding Seminar dan Call Paper Pengembangan Sumber Daya Perdesaan Karawang*, 28 Februari 2023

dan Kearifan Lokal Berkelanjutan VIII, 2018. Purwokerto.: LPPM Universitas Jenderal Soedirman.

<http://jurnal.lppm.unsoed.ac.id/ojs/index.php/Prosiding/article/view/642>

Rifka, I. 2021. *Pengertian Ekonomi Kreatif dan Hubungannya dengan Industri Kreatif*. Diunduh 21 Agustus 2022 dari <https://money.kompas.com/read/2021/12/30/082326726/pengertian-ekonomi-kreatif-dan-hubungannya-dengan-industri-kreatif>

Riyanto, A. 2016. *Korelasi peradaban manusia dan teknologi*. Diunduh 21 Agustus 2022 dari <https://business-law.binus.ac.id/2016/02/01/korelasi-peradaban-manusia-dan-teknologi/#>

Sihombing, E. (2019). Konsep dan Strategi Pendidikan Orang Dewasa. *Jurnal Edukasi Kultura: Jurnal Bahasa, Sastra dan Budaya*, 6(2). <https://doi.org/10.24114/kultura.v1i2.18261>

Suharyadi, Purwanto SK. (2016). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Edisi 3. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2019 tentang Ekonomi Kreatif

Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan