



PENINGKATAN KAPASITAS SDM DALAM BIDANG HOSPITALITY DI BUWUN SEJATI

Oleh

Siti Hamdiah Rojabi¹, Rizal Kurniansah², Adhitya Bagus Singandaru³, Mahmudah Budiatiningsih⁴, Baiq Nikmatul Ulya⁵, Hasnia Minanda⁶, Ihyana Hulfa⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Mataram

E-mail: ¹rojabish@unram.ac.id

Article History:

Received: 12-05-2023

Revised: 20-06-2023

Accepted: 18-06-2023

Keywords:

pelatihan, kapasitas SDM, Hospitality, Buwun Sejati.

Abstract: *Desa Buwun Sejati merupakan salah satu Desa Wisata yang ada di Kabupaten Lombok Barat yang menawarkan berbagai macam atraksi wisata seperti wisata alam, budaya dan wisata edukasi. Pengelolaannya secara umum dilaksanakan oleh masyarakat setempat yang terkumpul dalam Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Buwun Sejati. Dalam pengembangan pariwisata di Desa Buwun Sejati, tidak terlepas dari hal-hal pendukung seperti ketersediaan akomodasi, amenities dan aksesibilitas dan pelaksanaannya tidak terlepas dari Hospitality. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, ditemukan bahwa pengelola belum memahami dengan jelas makna dari hospitality dalam pengembangan pariwisata, sehingga tim penulis melaksanakan kegiatan pelatihan dan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang Hospitality di Buwun Sejati. Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan di salah satu rumah warga yang berdekatan dengan atraksi wisata alam di Desa Buwun Sejati yang diikuti oleh Kelompok Sadar Wisata dengan metode penyampaian materi dan diskusi tanya jawab dengan peserta. Hasil dari kegiatan ini diantaranya peserta pelatihan dapat memahami dasar-dasar hospitality yang nantinya dapat diterapkan dalam pengembangan pariwisata di Buwun Sejati dan komunikasi dengan wisatawan yang berkunjung ke Desa Buwun Sejati.*

PENDAHULUAN

Buwun Sejati merupakan salah satu Desa Wisata yang ada di Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat dengan jumlah penduduk sekitar 4342 jiwa dan mayoritas berprofesi sebagai petani. Wilayah Buwun Sejati dikelilingi oleh persawahan dan pepohonan hijau sehingga memberikan *landscape* yang dapat memanjakan mata. Selain itu di Desa Buwun sejati terdapat beragam atraksi wisata yang dimiliki meliputi wisata alam seperti Wisata Alam Aik Nyet, Wisata Alam Bunut Ngengkang, Air Terjun Tibu Atas, Wisata Bendungan Jangkok, dan lainnya. Wisata budaya seperti musik Tradisional Baleganjur, Sanggar Tari, Wayang Kulit, dan sebagainya. Selain itu terdapat wisata buatan yang terdiri



dari kuliner (sate bulayak) dan kerajinan kayu (dulang kayu dan anyaman ketak).

Selain beragam jenis atraksi wisata, di Buwun Sejati telah tersedia jenis akomodasi berupa Homestay yang dapat digunakan oleh wisatawan yang berkunjung ke Desa Buwun Sejati yang dikelola oleh masyarakat sekitar. Masyarakat setempat berpartisipasi secara aktif dalam pengembangan pariwisata karena berdampak positif secara langsung bagi masyarakat. Yuliawati et al., (2020) menemukan bahwa peran pengembangan pariwisata pedesaan dapat membantu masyarakat setempat dalam peningkatan ekonomi. Selain itu, masyarakat sebagai pendukung keberhasilan aktivitas pariwisata yang kreatif dapat menjadi daya tarik untuk mendatangkan wisatawan (Khairudin & Suryani, 2020).

Berdasarkan observasi dan diskusi yang dilakukan oleh penulis dengan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) saat mengunjungi Desa Buwun Sejati, terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan pariwisata di Buwun Sejati, salah satunya adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang *hospitality*. Hospitality adalah sikap yang menunjukkan keramahan, perhatian, dan penghargaan terhadap tamu atau pengunjung yang melibatkan memberikan pelayanan yang ramah, peduli, dan responsif kepada orang-orang, meliputi berbagai aspek seperti komunikasi yang efektif dengan tamu, memberikan layanan yang berkualitas tinggi, menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan, serta memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu dengan sikap ramah dan profesional. Tujuan hospitality untuk menciptakan pengalaman positif bagi tamu, membuat mereka merasa selamat, dihargai, dan puas selama kunjungan mereka.

Hospitality memainkan peran penting dalam membangun reputasi dan citra suatu tempat atau perusahaan (Bilgihan & Nejad, 2015). Pengalaman positif tamu dapat menciptakan hubungan jangka panjang, meningkatkan kepuasan tamu, dan mendorong referensi dan ulasan positif, yang pada akhirnya berkontribusi pada kesuksesan bisnis di industri perhotelan dan sektor-sektor lain yang berhubungan dengan hospitality (Gilang Widagdyo, 2015).

Selama ini, sikap keramahan yang ditampilkan oleh masyarakat setempat merupakan kebiasaan dan karakter masyarakat Desa kepada siapapun yang ditemui atau yang berkunjung ke Desa Wisata Buwun Sejati dan belum berorientasi pada peningkatan kepuasan tamu yang berkunjung ke Desa Buwun Sejati. Sehingga dibutuhkan peningkatan kesadaran dan pengetahuan masyarakat setempat tentang hospitality untuk meningkatkan dan menunjang perkembangan pariwisata di Desa Buwun Sejati. Oleh sebab itu, penulis melakukan kegiatan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang hospitality untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya hospitality dalam pengelolaan pariwisata, yang nantinya dapat dipraktikkan oleh pengelola wisata secara khusus dan masyarakat secara umumnya sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman yang mengesankan bagi wisatawan yang berkunjung. Kegiatan ini dikemas dalam bentuk sosialisasi kepada Kelompok Sadar Wisata Desa Buwun Sejati.

Solusi Permasalahan

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan bersama pengelola wisata di Desa Buwun Sejati, ditemukan bahwa kurangnya pemahaman pengelola dan masyarakat setempat tentang pentingnya Hospitality dalam pengelolaan pariwisata. Berdasarkan kondisi tersebut, maka penulis menyusun langkah-langkah dalam melakukan sosialisasi untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya hospitality dalam pengembangan pariwisata:



- 1) Melakukan koordinasi dengan Pihak Pemerintah Desa Buwun Sejati dan Pengelola pariwisata yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis).
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) untuk membahas rencana pelaksanaan sosialisasi peningkatan pemahaman masyarakat di bidang hospitality kepada pengelola Desa Wisata Buwun Sejati.
- 3) Melaksanakan sosialisasi:
 - a. Penyampaian materi tentang hospitality.
 - b. Melakukan diskusi tanya jawan tentang penerapan hospitality pada pengelolaan wisata dengan peserta.
 - c. Melakukan evaluasi pelaksanaan sosialisasi dengan peserta.

METODE

Adapun metode pelaksanaan pelatihan yang dilakukan oleh tim penulis, yaitu:

- 1) Langkah-Langkah Pelaksanaan Kegiatan

Berikut merupakan langkah-langkah pelaksanaan kegiatan pelatihan:

No	Langkah-Langkah Kegiatan	Tahapan Kegiatan
1	Merancang dan menyusun perangkat pelatihan, jadwal kegiatan serta materi pelatihan	- Melaksanakan koordinasi dengan Kelompok Sadar Wisata Desa Buwun Sejati - Menyusun perangkat dan materi pelatihan
2	Melakukan persiapan kegiatan pelatihan dan sosialisasi	- Menyiapkan materi dan peralatan yang akan digunakan dalam kegiatan sosialisasi
3	Melaksanakan kegiatan pelatihan	- Penyampaian materi tentang Hospitality - Diskusi dan tanya jawab dengan peserta sosialisasi
4	Melaksanakan kegiatan evaluasi kegiatan pelatihan	- Evaluasi dilakukan bersama peserta sosialisasi untuk mengukur sejauh mana sosialisasi yang dilakukan berdampak pada peserta.
5	Penutupan	- Melaksanakan kegiatan penutupan kegiatan pelatihan

- 2) Partisipasi Mitra

Program sosialisasi dan pelatihan peningkatan kapasitas SDM di bidang Hospitality ini terlaksana dengan baik karena dukungan dari mitra pengabdian.

- a. Partisipasi aktif atau antusiasme mitra dalam menyiapkan: (1) tempat atau lokasi dan waktu pelaksanaan kegiatan, (2) konsumsi selama berlangsungnya kegiatan, serta sarana pendukung kegiatan lainnya;
- b. Partisipasi aktif atau antusiasme mitra mengikuti seluruh rangkaian kegiatan sesuai dengan jadwal dan *rundown* acara pelatihan dengan sungguh-sungguh; dan
- c. Adanya peran aktif kelompok sadar wisata dalam mempersiapkan dan mengikuti



pelatihan yang dilaksanakan.

3) Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan

Tahapan evaluasi dalam kegiatan ini antara lain sebagai berikut:

- a. Merumuskan strategi evaluasi (perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi).
- b. Menentukan tingkat capaian atau keberhasilan program (*output dan outcome*). Dimensi *output* terkait penyajian, penguasaan dan penyerapan materi, serta kemampuan mempraktikkan. Sementara dimensi *outcomes* berkaitan dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang hospitality bagi para peserta pelatihan.
- c. Menyusun hasil monitoring dan evaluasi sebagai dasar penyusunan laporan dan rekomendasi akhir pelatihan.

HASIL

Pelaksanaan pelatihan peningkatan kapasitas SDM di Desa Buwun Sejati ini berjalan dengan baik, dengan keterlibatan berbagai pihak dari mahasiswa, dosen sebagai pemateri dan kelompok sadar wisata Desa Buwun Sejati sebagai peserta yang berjumlah 11 orang dan dilaksanakan di salah satu halaman warga yang dekat dari atraksi wisata alam air terjun di Desa Buwun Sejati.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan peningkatan kapasitas SDM di bidang Hospitality ini dilaksanakan selama 1 hari. Terdapat tiga narasumber dalam kegiatan ini yang menyampaikan tema yang berbeda, diantaranya adalah pengetahuan dasar tentang hospitality, teknik dasar pemanduan dan English for tourism. Kegiatan ini terlaksana atas program kerja tahunan Himpunan Mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata yang juga dirangkaikan dengan kegiatan lain seperti bhakti social dan mahasiswa mengajar. Dokumentasi kegiatan pelatihan peningkatan kapasitas SDM di bidang Hospitality yang dilakukan di Desa Buwun Sejati dapat dilihat pada **Gambar 1**.

Gambar 1. Kegiatan Pelatihan Peningkatan Kapasitas SDM di Bidang Hospitality





Setelah kegiatan pelatihan ini dilakukan, penulis melakukan evaluasi dengan melakukan diskusi bersama seluruh peserta. Dalam kegiatan evaluasi, penulis memastikan bahwa pengetahuan peserta terkait bidang hospitality serta kemampuan/ketrampilan dasar dalam penerapan hospitality kepada wisatawan yang berkunjung ke Buwun Sejati. Hasil dari pelaksanaan evaluasi ini akan dijadikan sebagai dasar penyusunan kegiatan lanjutan yang akan dilaksanakan.

Berdasarkan hasil evaluasi, peserta pelatihan memiliki pemahaman terkait dasar-dasar hospitality yang telah diberikan, menggali lebih dalam melalui diskusi antara peserta dan narasumber. Kegiatan pelatihan peningkatan kapasitas SDM di bidang Hospitality berhasil dijalankan dengan baik. Keberhasilan ini diperoleh berdasarkan hasil evaluasi dimana terjadi peningkatan pengetahuan serta kemampuan peserta dalam memahami dasar-dasar hospitality yang dapat diterapkan langsung dalam pengelolaan wisata yang ada di Buwun Sejati.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelatihan peningkatan kapasitas SDM di Bidang Hospitality di Desa Buwun Sejati dapat diperoleh beberapa kesimpulan, antara lain:

- 1) Kegiatan pelatihan dilaksanakan di kawasan atraksi wisata alam pemandian Desa Wisata Buwun Sejati;
- 2) Peserta pelatihan terdiri dari 11 orang yang terdiri dari Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Buwun Sejati;
- 3) Peserta mengetahui dan memiliki kemampuan terkait dasar hospitality yang dapat diterapkan dalam pengembangan pariwisata di Desa Buwun Sejati dan secara personal kepada wisatawan yang berkunjung ke Buwun Sejati.

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, saran yang bisa disampaikan adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya kegiatan lanjutan yang berupa pelatihan sejenis untuk diselenggarakan sehingga mampu meningkatkan kemampuan pengelola wisata di Desa Buwun Sejati di Bidang Hospitality;
- 2) Adanya pelatihan peningkatan kemampuan Bahasa Inggris yang dapat dipraktikkan dalam pengelolaan wisata di Buwun Sejati;
- 3) Peningkatan jumlah kegiatan pengabdian kepada masyarakat lainnya oleh dosen yang dibutuhkan untuk perbaikan/ pengembangan desa wisata atau bentuk destinasi wisata lainnya. Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh dosen, diharapkan para



dosen dapat memberikan kontribusi untuk mengembangkan dirinya pribadi, instansi maupun masyarakat daerah khususnya Provinsi Nusa Tenggara Barat.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Bilgihan, A., & Nejad, M. (2015). Innovation in hospitality and tourism industries. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 6(3). <https://doi.org/10.1108/jhtt-08-2015-0033>
- [2] Gilang Widagdyo, K. (2015). Analisis Pasar Pariwisata Halal Indonesia. *The Journal of Tauhidinomics*, 1(1), 73–80.
- [3] Khairudin, K., & Suryani, K. (2020). Pelatihan Pemandu Wisata Bahari Di Kawasan Konservasi Penyu Di Desa Apar, Kecamatan Pariaman Utara, Kota Pariaman. *GERVASI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 264. <https://doi.org/10.31571/gervasi.v3i2.1547>
- [4] Yuliawati, A. K., Rofaida, R., Gautama, B. P., Wulung, S. R. P., & Aryanti, A. N. (2020). Peningkatan Kapasitas Komunitas Pariwisata Desa Tentang Pariwisata Kreatif Di Belitung Timur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Multidisiplin*, 3(2), 110–117. <https://doi.org/10.36341/jpm.v3i2.1149>