

PELATIHAN PENERAPAN NILAI HOSPITALITIES BAGI WARGA WISATA DI DESA BATU PUTIH LOMBOK BARAT

Kertajadi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram
dallaprincep@gmail.com

Taufan Handika Putra

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram
taufan@unram.ac.id

Jumhur Hakim

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram
jumhurhakim4@gmail.com

Article History:

Received: 17 Oktober 2022

Revised: 15 November 2022

Accepted: 17 November 2022

DOI:

10.29303/abdimassangkabira.v3i1.319

Abstrak: Desa Batu Putih merupakan desa yang memiliki daya tarik wisata alam dan bahari yang berpotensi di kecamatan Sekotong Kabupaten Lombok Barat dan potensi tersebut dapat dijadikan produk atau atraksi yang dapat menarik minat calon wisatawan untuk berkunjung. Untuk menopang pengembangan potensi tersebut menjadi produk dan atraksi yang nyaman dikunjungi oleh wisatawan, maka sudah saatnya desa ini berbenah membangun kesadaran bersama tentang prinsip-prinsip dasar tentang pariwisata dan hospitalities. Adanya hospitalities di suatu daerah destinasi menjadi satu hal sangat penting demi keberhasilan suatu kegiatan pariwisata. Metode ceramah digunakan dalam proses penyampaian materi dan memberikan motivasi kepada masyarakat akan pentingnya nilai-nilai hospitalities. Metode diskusi digunakan sebagai media komunikasi pada saat sosialisasi berlangsung sehingga terjalin komunikasi dua arah antara masyarakat dan tim pengabdian masyarakat. Metode demonstrasi digunakan dalam memberikan contoh praktik langsung menjadi pemandu wisata. Hasil kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Batu Putih, Kabupaten Lombok Barat, berjalan dengan lancar atas dukungan dan Kerjasama kepala desa dan warga setempat.

Kata Kunci: Pelatihan Hospitalities, Desa Batu Putih

Pendahuluan

Potensi yang cukup besar pada Desa Batu Putih yaitu pariwisata, mengingat daerah ini memiliki keindahan sumber daya alam berupa pesisir pantai dan pulau-pulau kecil yang sangat exotic. Batu putih berada di ujung barat selatan Lombok Barat berdekatan dengan pulau Bali. Aspek sosial dan lingkungan wisata dari atraksi wisata alam, pantai, infrastruktur dan sarana akses lainnya yang menunjang. Kemudian aspek kelembagaan kelembagaan merupakan bagian dari aspek inti sosial yang harus terlibat dalam penyadaran kepariwisataan secara terus menerus sebagai komitmen dalam percepatan pengembangan pariwisata yang profesional. Kelembagaan disini adalah semua pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang terkait dengan pengembangan pariwisata. Aspek mental warga setempat yang wajib dimiliki untuk menjadi perhatian yaitu wawasan kepariwisataan yang mumpuni sehingga warga masyarakat siap dalam menghadapi industri pariwisata dimasa yang akan datang. Tersedianya keterampilan warga setempat dalam melayani wisatawan utamanya warga yang bekerja di hotel dan restaurant yang ada di Desa Batu Putih sekotong Lombok Barat.

Kegiatan pariwisata di masa yang akan datang lebih mengutamakan kesadaran wisata dan keterampilan masyarakat yang mumpuni dalam upaya untuk meningkatkan jumlah pengunjung wisatawan secara optimal yang berorientasi pada layanan memuaskan dalam peningkatan pendapatan pembangunan. Oleh karena itu, pelatihan kesadaran nilai-nilai *hospitalities* pada warga mengarah pada kesadaran industri kepariwisataan agar sumber daya manusia masyarakat desa Batu Putih siap terhadap perkembangan pariwisata dimasa depan. Prediksi pelaku pariwisata dimasa akan datang akan memasuki babak baru pergeseran trend pariwisata pasca pandemi Covid 19 mau tidak mau harus dihadapi secara kreatif, adaptasi dan inovasi tinggi dengan dasar pemahaman nilai-nilai *hospitalities* yang kuat agar bisa bertahan

Dalam rangka mempersiapkan warga wisata dan kelompok sadar wisata di desa Batu Putih harus mendapatkan nilai-nilai *hospitalities* yang berlandaskan kreatif, inovatif dan adaptasi dibidang pariwisata yang sesuai dengan potensi di desa tersebut. Penerapan pola nilai-nilai *hospitalities* warga diharapkan dapat meminimalkan dampak yang negatif terhadap lingkungan dan budaya setempat dalam pengaruh sosial kepariwisataan dan image industrinya dan diharapkan mampu meningkatkan nilai-nilai brand mendasar pada sikap dan layanan warga setempat Beberapa aspek yang menjadi kunci dalam penerapan nilai-nilai *hospitalities* warga wisata ialah sikap dan pengetahuan pariwisata yang sesuai dengan kondisi wilayah setempat, pola layanan mendasar bagi wisatawan, layanan wisata yang berbasis budaya dan adat setempat, memiliki keterampilan dalam bidang

industri kepariwisataan, seperti keterampilan pada hotel, restaurant, diving.

Penerapan nilai *hospitalities* pada masyarakat wisata adalah penerapan yang mendukung dan memungkinkan keterlibatan penuh warga masyarakat setempat dalam menghadapi perubahan pariwisata dimasa mendatang. Nilai-nilai *hospitalities* berbasis masyarakat merupakan usaha awal dan mendasar yang menitikberatkan peran aktif warga dan komunitas. Hal tersebut didasarkan kepada kenyataan bahwa masyarakat memiliki pengetahuan tentang nilai-nilai *hospitalities* kepariwisataan berbasis sosial budaya yang menjadi potensi dan nilai jual sebagai layanan dan image warga wisata, sehingga pelibatan masyarakat setempat menjadi mutlak. Nilai-nilai *hospitalities* pada warga masyarakat akan mengakui kemampuan sumber daya masyarakat lokal dalam menghadapi, mengelola kegiatan wisata di kawasan yang mereka miliki secara adat ataupun sebagai pengelola. Oleh sebab dengan kegiatan pengabdian ini penerapan nilai-nilai *hospitalities* pariwisata di Desa Batu Putih Sekotong akan lebih siap dalam menghadapi industri pariwisata dimasa yang akan datang.

Metode

Adapun upaya pemecahan masalah dalam kegiatan ini meliputi metode pelatihan dan praktik antara lain:

- a. Penyampaian informasi tentang nilai-nilai *hospitalities*, diskusi dan tanya jawab dengan tujuan meningkatkan pemahaman masyarakat khususnya kelompok sadar wisata dalam menciptakan pelayanan prima kepada wisatawan yang berkunjung ke Desa Batu Putih, Kecamatan Lombok barat
- b. Praktik menjadi pemandu wisata dengan tujuan memberikan pengetahuan kepada sumber daya manusia yang bertugas dibidang pelayanan jasa kepemanduan wisata. Terkait mempersiapkan informasi yang baik dan benar berkaitan dengan manajemen waktu, mengatasi kendala dan hambatan yang terjadi saat terjadi di lapangan.

Hasil

Kegiatan pengabdian penerapan nilai-nilai *hospitalities* diawali dengan melakukan persiapan dengan cara melakukan kordinasi dan sosialisasi dengan kepada desa dan masyarakat Desa Batu Putih Kabupaten Lombok Barat. Pertemuan ini bertujuan untuk menjelaskan terkait pengabdian masyarakat mengenai nilai-nilai *hospitalities*, manfaat pengabdian ini Mewujudkan Desa Batu Putih Sekotong sebagai desa yang masyarakatnya memiliki kesadaran akan pentingnya menerapkan nilai-nilai *hospitalities* pariwisata. Selain itu, perencanaan juga meliputi perencanaan tempat kegiatan serta sarana dan prasarana yang di perlukan. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat mengenai nilai-nilai *hospitalities* di Desa Batu Putih, Kabupaten Lombok Barat diawali dengan melakukan presensi

Kertajadi, dkk: Pelatihan Penerapan Nilai Hospitalities Bagi Warga Wisata Di Desa Batu..

diawal dan Kegiatan ini dihadiri 15 orang yang berasal dari Desa Batu Putih Kabupaten Lombok Barat dan dilanjutkan dengan pembagian materi dan penjelasan mengenai pentingnya nilai-nilai hospitalities.

Adapun nilai-nilai yang disampaikan antara lain; dalam industri pariwisata ada dua faktor yang harus diperhatikan Faktor pelayanan (service), yaitu berkaitan dengan aspek-aspek teknis mempersiapkan produk dan pelayanan yang akan diberikan kepada wisatawan. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah kualitas produk atau jasa, dan ketepatan waktu pelayanan. Selain itu ialah Faktor kepuasan (satisfaction), yaitu kemampuan berkomunikasi, sikap dan tingkah laku, etika, keramahan-tamahan, kesediaan untuk membantu dan dapat memecahkan masalah yang dihadapi oleh wisatawan.



Gambar 1. Penjelasan Mengenai Hospitalities

Kegiatan selanjutnya ialah praktik kemandua wisata, dalam penyampaian materi praktik ini diawali dengan membahas mengenai pemahaman dasar peserta akan jenis kepemanduan yang dibedakan dalam kategori, menjelaskan tehnik-tehnik kepemanduan dan ketersediaan perlengkapan pemanduan. Selanjutnya pada materi inti membahas mengenai bagaimana tehnik dan cara melayani atau memberika servis kepada tamu yang berkunjung. Kesisipan pemandu tidak hanya pada tampilan fisik tetapi ialah sejauh mana penampilan serta memberikan informasi yang akan dideskripsikan kepada pengunjung.

Diskusi

Monitoring dan evaluasi pengabdian program penerapan nilai-nilai

hospitalities dilakukan dengan survei secara langsung meliputi partisipasi aktif masyarakat. Dari hasil monitoring kegiatan pendampingan dan pelatihan berjalan dengan baik dan lancar. Selain itu juga, kegiatan pendampingan dan pelatihan ini menunjukkan bahwa para pengelola Desa Batu Putih, Kabupaten Lombok Barat dapat menerapkan nilai-nilai hospitalities dengan baik dan benar. Dari hasil evaluasi juga terlihat tujuan kegiatan ini ialah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Desa Batu Putih akan pentingnya menerapkan nilai-nilai hospitalities demi mendukung berkembangnya pariwisata telah tercapai di Desa Batu Putih, Kabupaten Lombok Barat.

Kesimpulan

Pada dasarnya materi penyuluhan yang disampaikan pada warga sudah sesuai dengan kebutuhan warga untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sumber Daya Alam (SDA) di Desa Batu Putih Kecamatan Sekotong. Materi yang disampaikan selama kegiatan pengabdian masyarakat juga membuat masyarakat Desa Batu Putih menyadari bahwa pentingnya menerapkan nilai-nilai hospitalities yang nantinya diharapkan dapat beradaptasi dengan cepat disaat pariwisata Lombok bergeliat. Target utama dalam kegiatan ini adanya kesiapan dan kesadaran kolektif akan nilai-nilai hospitalities kepariwisataan masyarakat dalam melaksanakan dan berhadapan dengan bisnis pariwisata. Selain itu juga, dampak yang diharapkan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini memberikan rasa nyaman dan aman terhadap wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata Batu Putih

Pengakuan/Acknowledgements

Program pengabdian masyarakat ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak. Tim mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram atas pendanaannya melalui hibah internal pengabdian masyarakat
2. Seluruh aparat Desa Batu Putih, Kecamatan Sekotong, Kabupaten Lombok Barat yang telah membantu menyelesaikan kegiatan pengabdian ini.

Daftar Referensi

- Anak Agung Istri Andriyani, E. M. (2017). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Desa Wisata Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Sosial Budaya Wilayah (Studi di Desa Wisata Penglipuran Bali). *Jurnal Ketahanan Nasional*, Vol. 23(1). P. 2.
- Annis Farida, M. A. (2017). Kontribusi Pendidikan Pokdarwis (Kelompok SadarWisata) terhadap Upaya Pengembangan Desa Wisata Kandri Kota Semarang. *Edu Geography*, 57.

Kertajadi, dkk: Pelatihan Penerapan Nilai Hospitalities Bagi Warga Wisata Di Desa Batu..

- Armawi, S. H. (2016). Peran Pemuda dalam Mengelola Kawasan Ekowisata dan Implikasinya terhadap Ketahanan Masyarakat Desa. *Jurnal Ketahanan Nasional*, Vol. 22(2). P.
- Atmoko, T. P. (2014). Strategi Pengembangan Potensi Desa Wisata Brajan Kabupaten Sleman. *Jurnal Media Wisata*, P. 146
- Paramitha, Fernia. 2012. *Sarana Keselamatan Pengunjung Wisata Pantai* (Studi Kasus Pantai Indah Ancol dan Pantai Jakat Bengkulu). Skripsi Sarjana pada Universitas Indonesia: tidak diterbitkan.
- Pitana, I Gde dan I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ramli, Soehatman. 2010. *Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja OHSAS 18001*. Jakarta PT. Dian Rakyat.