

Pelatihan Hospitality bagi Pemandu Wisata Khusus Desa Wisata Tista Tabanan

^{1*}Anak Agung Ayu Dian Andriyani, ²Putu Nur Ayomi, ³Dian Puspita Candra, ⁴Ni Kompyang Widi Pradnyani

Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar ^{1,2,3,4}

*Email: Agungdianjepang@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kualitas para pemandu wisata khususnya Desa Wisata Tista Kecamatan Kerambitan dalam memberikan hospitality ‘pelayanan’ dalam ranah pariwisata perbedaan budaya yang dimiliki oleh para wisatawan asing maupun domestik. Akibatnya muncul permasalahan dalam bentuk kesalahpahaman ketika memberikan pelayanan kepada wisatawan asing yang datang berkunjung ke desa ini. Program kerja yang dirancang yaitu dengan mengadakan pelatihan hospitality dengan memberikan teori dan memberikan kesempatan kepada pemandu wisatawan khusus untuk berlatih dengan pola 5S dan 2T serta 1M. Metode yang digunakan adalah metode ceramah saat memberikan materi dan metode praktik langsung ketika menyambut, melayani dan berpisah kepada wisatawan yang datang untuk menikmati keindahan alam Desa Tista sambil Bersepeda. Setelah melakukan wawancara sebagai bagian dari pretest sebelum kegiatan dilakukan dan adanya post test diakhir pelaksanaan pelatihan, hasil kegiatan pelatihan hospitality bagi pemandu wisatawan khusus secara aktif dapat dipahami dan dipraktekkan secara langsung, selain itu rasa percaya diri mulai muncul dan memberikan hospitality berdasarkan pola yang telah diajarkan. Sehingga dengan hospitality yang baik dapat menjadikan suatu dasar acuan bagi para wisatawan baik lokal maupun internasional untuk datang menikmati keindahan alam, suasana desa sambil menikmati the serih serta kopi andala Desa Tista.

Kata kunci: Desa Tista, Pemandu wisata khusus, hospitality, Tabanan

ABSTRACT

Community service activities are carried out with the aim of improving the quality of tour guides, especially in Tista Tourism Village, Kerambitan Subdistrict, in providing hospitality 'services' in the realm of cultural differences owned by foreign and domestic tourists. As a result, problems arise in the form of misunderstandings when providing services to foreign tourists who come to visit this village. The work program designed is to conduct hospitality training by providing theory and providing opportunities for special tourist guides to practice the 5S and 2T and 1M patterns. The method used is the lecture method when giving material and hands-on practice methods when welcoming, serving and parting ways to tourists who come to enjoy the natural beauty of Tista Village while cycling. After conducting interviews as part of the pretest before the activity is carried out and there is a post test at the end of the training implementation, the results of hospitality training activities for special tourist guides can be actively understood and practiced directly, besides that self-confidence begins to emerge and provide hospitality based on the patterns that have been taught . So that good hospitality can become a basis of reference for both local and international tourists to come to enjoy the beauty of nature, the village atmosphere while enjoying Tista Village's mainstay of citronella tea and coffee.

Key words: *Tista village, special tour guide, hospitality, Tabanan.*

PENDAHULUAN

Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu bagian dari Tri Darma Perguruan Tinggi selain tugas dosen untuk melakukan penelitian dan mengajar sesuai dengan bidang kepakarannya masing-masing. Pengabdian merupakan satu bentuk kontribusi dari perguruan tinggi untuk ikut membangun negeri dalam memberikan baik tenaga maupun pikiran guna membantu permasalahan yang tengah dihadapi oleh masyarakat.

Tri Darma perguruan tinggi mengatur berbagai aktivitas para dosen tidak saja untuk mengajar dan melaksanakan penelitian namun wajib mengadakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan ini para dosen dan mahasiswa ikut secara aktif dalam berkontribusi sesuai bidang kepakaran yang dimiliki sebagai wujud berbagi dan ikut berperan serta aktif salah satunya dalam peningkatan sumber daya manusia di desa-desa binaan agar tercipta sumber daya Manusia yang berkualitas, apalagi dalam ranah pariwisata dalam aktifitasnya menjual jasa layanan sehingga pedoman dalam layanan jasa ‘hospitality’ menjadi keberhasilan interaksi. Hospitality menunjukkan hubungan antara wisatawan dengan tuan rumah ‘penjual jasa layanan’ dengan keramah-tamahan, perhatian dan kebaikan kepada siapa pun yang memerlukan (Bambang Sujatno, 2011:3). Artinya bahwa hospitality sebagai perilaku yang berasal dari setiap diri individu yang diekspresikan dalam memberi pelayanan, pengaturan, management dan perawatan berbagai macam alat yang digunakan. Hospitality menjadi bagian dari topik kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang memfokuskan pada pelatihan peningkatan sumber daya bagi pemandu wisatawan

khusus. Kegiatan pengabdian merupakan bagian dari tri darma perguruan tinggi yang wajib dilaksanakan oleh dosen dalam satu semester sebagai bentuk kinerja dosen. Secara umum kegiatan pengabdian dengan mengambil tema pelatihan berbahasa sudah banyak dilakukan diantaranya, kegiatan pengabdian dengan berkolaborasi lintas institusi serta dinas pariwisata sehingga dapat dikeluarkannya tata kelola pramuwisata khusus yang memfokuskan pada pemandu khusus yang terdapat di obyek wisata (Rahayu; Hariyadi; Hartati; Stovia & Andriyani, 2021); selain itu dalam ranah pariwisata bentuk sumbangsih dalam mewujudkan Tri darma perguruan tinggi juga telah dilaksanakan pelatihan berkomunikasi secara lisan menggunakan bahasa Jepang secara tepat yang difokuskan bagi pemandu wisata khusus yang berada di kabupaten Bangli (Andriyani; Rahayu; Hartati & Santika, 2021). Kegiatan pengabdian umumnya memberikan manfaat kepada mitra, hal ini dapat dilihat berdasarkan kepuasan peserta pelatihan yang mendapatkan kebermanfaatannya selama mengikuti kegiatan. (Meirejeki, Nurjaya; Darlina & Wahyuni, 2020). Tidak saja kegiatan pengabdian dalam ranah pariwisata namun pelaksanaan pelatihan dalam membuat konten digital marketing guna meningkatkan kompetensi dari mahasiswa (Wijoyo; Haudi; Ariyanto; Sunarsi & Akbar, 2020). Hal ini memberikan suatu gambaran bahwa tri darma perguruan tinggi dalam pelaksanaan bidang pengabdian kepada masyarakat merupakan satu bukti nyata bahwa dosen dan mahasiswa sebagai orang terdepan yang bisa berbagi pengetahuan maupun pengalaman kepada mitra guna membantu dalam mengurangi kendala yang terjadi. Berdasarkan hal tersebut maka perlu diadakan kegiatan bagi

pramuwisata khusus yang mengalami kendala khususnya dalam bidang hospitality sehingga diharapkan apabila pemandu wisata khusus mengikuti dengan baik maka interkasi dalam menjual jasa layanan dapat berjalan dengan baik. Analisis situasi yang telah dilakukan saat observasi dideskripsikan dalam analisis situasi pada Tabel 1.

Tabel 1. Analisis Situasi

No	Bidang	Permasalahan	Solusi
1.	Pelatihan Lintas budaya	Kurangnya pemahaman lintas budaya pemandu wisata khusus	Memberikan materi dan pelatihan langsung guna pemahaman lebih cepat
2.	Pelatihan konsep 5S+2T & 1M sebagai bagian dari hospitality	Kurangnya strategi berkomunikasi pemandu	Memberikan materi dan pelatihan secara langsung bagi pemandu wisata khusus

RUMUSAN MASALAH

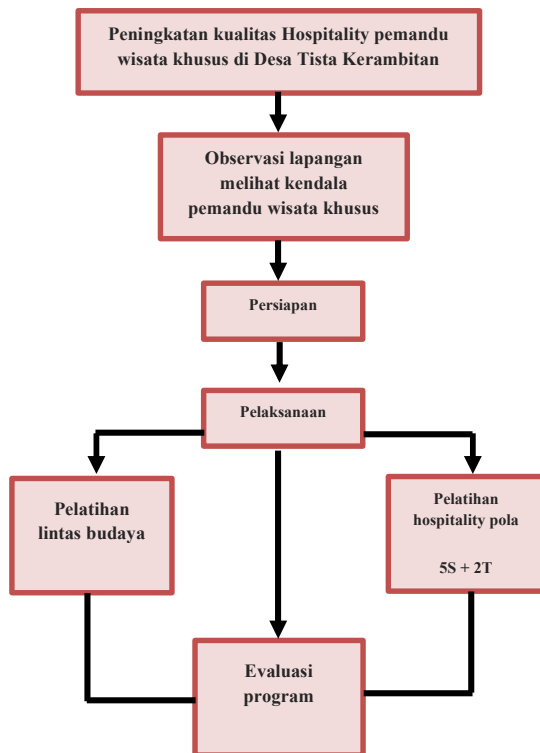
Dosen dan mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat di desa wisata Tista melakukan observasi guna mengetahui kendala yang tengah dihadapi. Berdasarkan hasil observasi terlligat secara jelas beberapa permasalahan yang berhubungan dengan hospitality yang dijabarkan di bawah ini.

1. Minimnya pengetahuan lintas budaya pemandu wisata khusus sehingga mengakibatkan sulitnya berkomunikasi yang berdampak pada munculnya kesalahpahaman.
2. Kurangnya komunikasi menggunakan bahasa asing salah satunya bahasa Inggris

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan di Desa Tista Kecamatan Kerambitan Kabupaten Tabanan. Desa Tista merupakan salah satu desa binaan Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar. Kondisi desa wisata Tista sangat asri dengan kuliner yang bervariasi. Namun dibalik indahnya pemandangan Desa masih terdapat permasalahan yang sedang dihadapi yaitu kurangnya kemampuan berbahasa asing serta minimnya pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Setelah melakukan observasi lapangan bersama dengan mahasiswa yang terlibat, pengelola desa wisata bekerjasama dengan dosen yang terlibat mencari solusi agar kualitas pelayanan pemandu wisata khusus meningkat dibandingkan sebelumnya. Sebelum kegiatan pelatihan, dosen yang bertugas melakukan wawancara sebagai bagian dari pretest dengan tujuan melihat kemampuan yang dimiliki oleh pemandu wisata khusus. Metode yang digunakan pada kegiatan pengabdian adalah metode ceramah dilakukan dengan cara memberikan materi –materi yang telah disusun sebelumnya, didukung dengan metode praktik langsung ketika menyambut, melayani dan berpisah kepada wisatawan yang datang untuk menikmati keindahan alam Desa Tista sambil Bersepeda. Untuk melihat hasil akhir dari para pemandu wisata maka pada akhir pertemuan dilakukan evaluasi sebagai bentuk post test. Hasil post test memberikan gambaran bahwa kegiatan pengabdian dapat berjalan dengan lancar dan pemandu wisatawan khusus mampu berkomunikasi dengan santun dan memahamai perbedaan budaya pada masing-masing negara serta sudah mengetahui dengan standar pelayanan dalam ranah pariwisata. Berikut dijabarkan secara teknis pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat

yang dituangkan dalam diagram alir pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram alir pelaksanaan kegiatan

PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan selama durasi waktu empat bulan yaitu, dimulai dari bulan february sampai dengan bulan mei yang dilakukan secara luring. Kegiatan melibatkan dosen dan mahasiswa serta seluruh pemandu wisata khusus yang berada di desa Tista. Metode yang digunakan saat memberikan materi dan mempraktekkan secara langsung tentang materi yang telah disampaikan. Adapun tujuan dari metode ini adalah agar para peserta mampu memahami dengan baik dan mampu mengingat secara cepat tentang materi yang telah disampaikan. Berikut dipaparkan kegiatan pengabdian yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan kegiatan berdasarkan hasil observasi lapangan.

Mengawali kegiatan pengabdian, dosen dan mahasiswa yang terlibat mengajak pemandu wisata untuk mempelajari standar hospitality dalam

pariwisata ditunjukkan pada Gambar 2. Materi tentang tata cara berkomunikasi yang santun, strategi berkomunikasi lintas budaya dan pelayanan jasa yang diberikan kepada wisatawan tidak saja lokal maupun mancanegara. Kegiatan pelatihan dilaksanakan sesuai dengan kendala yang dihadapi pemandu wisata. Berbagai pengalaman ketika memberikan pelayanan terfokus pada lintas budaya yang dimiliki oleh wisatawan serta cara pandang pemandu wisata yang ingin segera dekat dengan wisatawan yang memiliki budaya berbeda.



Gambar 2. Pelatihan berkomunikasi lintas budaya

Pelatihan hospitality juga menekankan strategi berkomunikasi dengan pola 5 S dan 2T serta 1 M ditunjukkan pada Gambar 3, terdiri dari senyum, sapa, salam, sopan santun disingkat menjadi 5S, tolong dan terimakasih disingkat menjadi 2T serta kata maaf sering disebut dengan 1M. Pola ini terkesan sangat sederhana namun sangat penting dalam pelayanan kepada wisatawan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan para pemandu wisatawan di desa yang memiliki keidahan hamparan sawah dan menjual trekking tour serta cycling tour tanpa disadari sering melupakan kata tolong dan maaf. Selain itu pemahaman akan pentingnya 5S masih belum begitu baik. Setelah kegiatan masyarakat ini dilakukan dengan memeberikan pemaparan teori dan pelatihan dalam

menyambut tamu maka, pemandu wisata khusus sudah dengan maksimal memahami pentingnya pelayanan dalam menjual jasa ranah pariwisata.



Gambar 3. Aktivitas melatih pola 5S 2T dan 1M

Berikut adalah hasil kegiatan pengabdian yang dideskripsikan dalam Tabel 2.

Tabel 2.

No	Program Kerja	Kegiatan Spesifik	Implementasi Kegiatan	Hasil evaluasi
1.	Pelatihan Lintas Budaya	Memberikan materi tentang budaya tutur wisatawan di masing masing negara 2.Melatih berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia dan Inggris menggunakan strategi tutur lintas budaya dengan menggunakan acuan beda	100% terlaksana dengan baik	Pemandu wisatawan khusus memahami dengan baik perbedaan lintas budaya sehingga strategi tutur disesuaikan dengan budaya masing masing negara wisatawan

		budaya beda strategi tutur tanpa meninggalkan konsep budaya lokal		
2.	Pelatihan penerapan hospitality dengan pola 5S+2T+1M	Memberikan materi ajar tentang pola 5S+2T+1M	100% terlaksana dengan baik	Pemandu wisatawan khusus menerapkan pola 5S+2T+1M ketika memberikan pelayanan dari awal pertemuan, masuk pada inti pertemuan dan penutup

SIMPULAN

Peningkatan kualitas hospitality bagi pemandu wisata khusus di desa wisata Tista dapat terlaksana sesuai dengan tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh FBA Unmas Denpasar berkolaborasi dengan mahasiswa. Dukungan masyarakat dan pengurus desa memberikan point positif sehingga kegiatan dapat berjalan sampai akhir. Kemampuan dalam meningkatkan kualitas berkomunikasi menggunakan bahasa asing serta kemampuan menjual jasa layanan sangat penting dalam ranah pariwisata. Oleh karena itu pemandu wisata khusus harus dengan baik dan benar mengimplementasikan strategi interaksi sebagai wujud bagian dari hospitality yang mengutamakan layanan terbaik kepada wisatawan selaku konsumen. Serta pemahaman lintas budaya menjadi acuan pemandu wisata khusus untuk

berkomunikasi tanpa menghilangkannya nilai-nilai budaya lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, A. A. A. D., Rahayu, E. T., Hartati, H., & Santika, I. D. A. D. M. (2021). Pelatihan Berkomunikasi Lisan Melalui Tata Bahasa Jepang bagi Pemandu Wisata Khusus di Kabupaten Bangli. *JPKMI (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia)*, 2(4), 330-339.
- Meidariani, N. W. (2019). PELATIHAN BAHASA DAN BUDAYA JEPANG BAGI PEMUDA ASAL KABUPATEN BULELENG BALI. *Abdiku: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 16-31.
- Meirejeki, I. N., Nurjaya, I. W., Darlina, L., & Wahyuni, L. M. (2020). Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Pelaksanaan Pelatihan Bahasa Jepang di Desa Wisata Mas Ubud, Kabupaten Gianyar. *Bhakti Persada Jurnal Aplikasi IPTEKS*, 6(2), 136-146.
- Rahayu, E. T., Hariyadi, B. R., Hartati, H., Stovia, A., & Andriyani, A. A. A. D. (2021). Tata Kelola Pramuwisata Khusus Sebagai Bentuk Pelibatan Masyarakat Lokal. *JPKMI (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia)*, 2(3), 243-256.
- Sujatno, A, Bambang. *Hospitality Secret Skills, Attitude, and Performances for Restaurant Manager*. Yogyakarta: ANDI
- Wijoyo, H., Haudi, H., Ariyanto, A., Sunarsi, D., & Akbar, M. F. (2020). Pelatihan Pembuatan Konten Digital Marketing Dalam Meningkatkan Kompetensi Mahasiswa (Pengabdian Kepada Masyarakat Kerjasama Antar Kampus). *Ikra-Ith Abdimas*, 3(3), 169-175.