

Focus Group Discussion (FGD) Komunikasi Antar Budaya (Hospitality Desa Wisata Belitar Seberang Kecamatan Sindang Kelingi Kabupaten Rejang Lebong)

Bayu Risdiyanto¹, Asnawati², Vethy Octaviani³
^{1,2,3} Universitas Dehasen Bengkulu

Email : bayu.risdiyanto@unived.ac.id , asnawati@unived.ac.id , vethyoctaviani@unived.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [15 Juli 2022]

Revised [15 Agustus 2022]

Accepted [10 September 2022]

KEYWORDS

Hospitality, Desa Wisata,
Komunikasi Antar Budaya

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Hospitality Desa Wisata Belitar merupakan sikap dan perilaku keramah-tamahan dalam hubungan antara tamu dan tuan rumah sebagai penyedia jasa pariwisata di Desa Belitar Seberang Kecamatan Sindang Kelingi Kabupaten Rejang Lebong. Keberhasilan pengembangan desa wisata, selain dipengaruhi oleh objek wisata yang menarik, juga sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku pengelola pariwisata dan masyarakat sekitarnya dalam memberikan pelayanan terhadap tamu pengunjung. Hal ini merupakan tantangan bagi pengelola wisata mengingat tamu pengunjung berasal dari berbagai daerah dengan berbagai suku bangsa-bahasa dan adat budaya yang beraneka ragam, sehingga rentan terjadinya kesalahan komunikasi. Oleh karena itu, Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Dehasen Bengkulu bekerja sama dengan Kelompok Sadar Wisata sebagai pengelola wisata di Desa Wisata Belitar Seberang, menyelenggarakan focus group discussion (FGD) Komunikasi Antar Budaya, terutama terkait tema hospitality di desa wisata. Hasil FGD menunjukkan bahwa optimalisasi hospitality dipengaruhi oleh: 1) Pengetahuan Tim Pengelola wisata tentang karakter kepribadian manusia, khususnya pengunjung, 2) Kemampuan komunikasi Tim Pengelola Wisata dalam melayani pengunjung, 3) Keberadaan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pariwisata di Desa Wisata. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan ada pelatihan hospitality bagi Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang.

ABSTRACT

Hospitality of Belitar Tourism Village is the attitude and behavior of hospitality in the relationship between guests and hosts as tourism service providers in Belitar Seberang Village, Sindang Kelingi District, Rejang Lebong Regency. The success of developing a tourist village, apart from being influenced by attractive tourist objects, is also strongly influenced by the attitudes and behavior of tourism managers and the surrounding community in providing services to visitors. This is a challenge for tourism managers considering that visitors come from various regions with various ethnic groups, languages and cultural customs, so they are prone to communication errors. Therefore, the Dehasen University Bengkulu Communication Studies Program in collaboration with the Tourism Awareness Group as tourism managers in the Belitar Seberang Tourism Village, held a focus group discussion (FGD) on Intercultural Communication, especially related to the theme of hospitality in tourist villages. The FGD results show that the optimization of hospitality is influenced by: 1) Knowledge of the tourism management team about human personality traits, especially visitors, 2) Communication skills of the Tourism Management Team in serving visitors, 3) Existence of standard operating procedures (SOP) for tourism services in Tourism Villages. Based on these findings, it is suggested that there be hospitality training for the Belitar Seberang Village Tourism Management Team.

PENDAHULUAN

Desa Belitar Seberang Kecamatan Sindang Kelingi Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu baru saja dinobatkan sebagai 50 besar Desa Wisata Terbaik dalam Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) tahun 2022 pada ajang yang digelar Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI.

Desa Belitar Seberang dapat dijangkau via Jalan Lintas Curup-Linggau yang hanya membutuhkan waktu 2,5 jam perjalanan darat dari Kota Bengkulu. Secara administratif desa ini terdiri dari 3 (tiga) Dusun (Sawentar, Simpang dan Penataran) dengan jumlah penduduk mencapai 1010 jiwa dengan luas wilayah 625 Ha. Mata pencaharian penduduk setempat mayoritas mengandalkan hasil pertanian dan perkebunan dari lahan sendiri.

Sejarah Desa Belitar Seberang berawal pada tahun 1930 ketika terjadi perpindahan penduduk/transmigrasi dari Kabupaten Blitar Jawa Timur ke Pulau Sumatera tepatnya di Provinsi Bengkulu dan Penamaan Desa Belitar Seberang memiliki arti Daerah Blitar yang berada di Seberang Pulau Jawa. Didalam sejarah desa disebutkan bahwa Sang Proklamator Ir. Soekarno yang merupakan presiden pertama Indonesia pernah berkunjung di Desa Belitar Seberang ketika ia diasingkan di Provinsi Bengkulu pada tahun 1938.

Sebagai desa wisata yang mulai dikenal banyak orang, Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang mempunyai tanggung jawab untuk membangun tim dan masyarakat desa yang mampu melayani pengunjung wisata, mampu bersikap, berkomunikasi dan berperilaku yang mampu membuat pengunjung wisata merasa nyaman dan memiliki kesan baik yang mendalam tentang kenyamanan dan keindahan serta pesona desa Belitar Seberang. Apalagi pengunjung wisata nantinya bukan saja berasal

dari sekitaran Kabupaten Rejang Lebong, tetapi juga dari berbagai kabupaten bahkan antar provinsi dan antar negara, yang tentu saja mereka memiliki bahasa, adat budaya dan kebiasaan yang berbeda dengan masyarakat Belitar Seberang. Situasi ini rentan menyebabkan kesalahan dalam berkomunikasi yang bisa mengakibatkan kerugian bagi “citra” desa wisata.

Berdasarkan kerentanan tersebut, maka Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu bekerja sama dengan Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang menyelenggarakan kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan tema “Komunikasi Antar Budaya (Hospitality Desa Wisata Belitar Seberang Kecamatan Sindang Kelingi Kabupaten Rejang Lebong)”. Desa Wisata Belitar Seberang ini merupakan Desa Binaan dari Universitas Dehasen Bengkulu.

Tujuan pelaksanaan FGD Komunikasi Antar Budaya (Hospitality Desa Wisata Belitar Seberang Kecamatan Sindang Kelingi Kabupaten Rejang Lebong) adalah untuk: 1) Mengetahui sikap dan perilaku Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang dalam melayani pengunjung desa wisata. 2) Mengetahui hambatan yang ditemui Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung desa wisata. 3) Mengetahui saran untuk pengembangan Desa Wisata Belitar Seberang.

Melalui kegiatan ini diharapkan Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang dapat mempraktekan komunikasi antar budaya, terutama dalam hospitality pelayanan pengunjung desa wisata, sehingga desa wisata Belitar Seberang memberikan kesan positif bagi pengunjung yang menikmati berbagai objek wisata yang tersedia.

Kegiatan FGD Komunikasi Antar Budaya (Hospitality Desa Wisata Belitar Seberang Kecamatan Sindang Kelingi Kabupaten Rejang Lebong) ini dilakukan dengan sasaran Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang sebanyak 10 orang. Melalui sasaran tersebut, diharapkan dapat menyebarkan pengetahuannya tentang hospitality desa wisata kepada tim pengelola wisata yang lain, termasuk kepada masyarakat desa Belitar Seberang yang juga akan senantiasa bersinggungan dengan pengunjung pariwisatanya.

METODE

Kegiatan FGD Komunikasi Antar Budaya (Hospitality Desa Wisata Belitar Seberang Kecamatan Sindang Kelingi Kabupaten Rejang Lebong) ini dilakukan pada hari Sabtu dan Minggu tanggal 27 - 28 Agustus 2022, dengan skenario FGD sebagai berikut:

1. Kegiatan FGD dimulai dengan saling memperkenalkan diri, baik Tim Pengabdian maupun Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang.
2. Tim Pengabdian menyampaikan maksud dan tujuan pelaksanaan kegiatan FGD Kegiatan FGD Komunikasi Antar Budaya (Hospitality Desa Wisata Belitar Seberang Kecamatan Sindang Kelingi Kabupaten Rejang Lebong) kepada Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang.
3. Tim Pengabdian menanyakan kepada peserta FGD (terutama Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang) tentang apa yang terlintas dalam pikirannya ketika pertama kali bertemu dengan Tim Pengabdian (yang baru dikenal dan berpenampilan berbeda-beda).
4. Tim Pengabdian mengkonfirmasi pertanyaan diatas dengan lebih menekankan pada kesan pertama (baik positif maupun negatif) dari Tim Pengelola Wisata ketika bertemu dengan Tim Pengabdian.
5. Tim Pengabdian menjelaskan makna dan menganalisa bersama Tim Pengelola Wisata tentang kesan pertama bertemu dengan pengunjung wisata.
6. Tim Pengabdian menanyakan hambatan atau masalah yang pernah ditemui dalam melayani pengunjung wisata di Desa Belitar Seberang.
7. Tim Pengabdian menanyakan harapan dan saran bagi pengembangan Desa Wisata Belitar Seberang
8. Tim Pengabdian menyampaikan pokok pokok kesimpulan dalam FGD dan mengkonfirmasi ulang kepada Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang.
9. Kegiatan FGD di tutup, dan kegiatan selanjutnya adalah melakukan observasi objek wisata di Desa Belitar Seberang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sikap dan Perilaku Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang Dalam Melayani Pengunjung Desa Wisata

Hasil FGD menunjukkan bahwa meskipun istilah “hospitality” belum dipahami secara jelas oleh Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang, namun pada dasarnya mereka memahami bahwa pengembangan pariwisata di desanya akan sangat dipengaruhi oleh sikap, cara berkomunikasi dan perilaku tim pengelola wisata terhadap pengunjung wisata di desanya. Bahkan disadari bersama bahwa,

elayanan terhadap pengunjung wisata bukan saja tanggung jawab tim pengelola wisata saja, tetapi juga tanggung jawab bersama seluruh aparat desa dan masyarakat desa Belitar Seberang sebagai tuan rumah yang menyajikan objek wisata di desanya.

M Soleh, selaku Ketua BUMDES yang menaungi pengelolaan wisata menyatakan bahwa saat ini baru ada sekitar 15 sampai 20 orang yang terlibat dalam pengelolaan wisata di Belitar Seberang. Inipun masih terbatas kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Masyarakat umum, bahkan sebagian besar perangkat desa juga belum terlibat secara aktif dalam pengelolaan dan pengembangan desa wisata. Hal ini disadari benar oleh Mas Wayan, selaku pendamping desa wisata yang menyatakan: *“kedepan, pengembangan desa wisata harus menjadi tanggung jawab bersama bukan saja tim pengelola, tetapi juga aparatur desa dan masyarakat keseluruhan, karena semua pihak ini akan berinteraksi baik langsung maupun tidak langsung dengan pengunjung objek wisata di Desa Belitar Seberang”*.

Hasil FGD menunjukkan bahwa saat ini tim pengelola wisata yang secara intensif berinteraksi atau berhadapan langsung dengan pengunjung adalah mereka yang ditempatkan di posko Air Terjun Tri Sakti dan beberapa orang yang mengelola produksi cendera mata dan hasil olahan gula aren. Meskipun demikian, masyarakat di sepanjang jalan atau jalur wisata di desa dan di Air Terjun Tri Sakti juga sering berinteraksi secara tidak langsung dengan pengunjung yang datang. Oleh karena itu baik tim pengelola wisata maupun masyarakat perlu disiapkan untuk dapat bersikap, berkomunikasi dan berperilaku yang membuat nyaman pengunjung, misalnya kebiasaan tersenyum ketika bertemu pengunjung, kebiasaan menjelaskan secara tepat dan cepat ketika ada pengunjung yang menanyakan hal-hal terkait kunjungannya di desa Belitar Seberang.



Hambatan Yang Ditemui Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Pengunjung Desa Wisata

Desa wisata Belitar Seberang mulai banyak dikenal orang, bukan saja dari Kabupaten Rejang Lebong saja, tetapi juga mulai dikenal oleh masyarakat dari berbagai kabupaten kota di Provinsi Bengkulu, bahkan dikenal oleh masyarakat antar provinsi, dan tidak menutup kemungkinan dikenal oleh masyarakat manca negara, sebagai akibat promosi di media massa dan media sosial, termasuk kategori 100 besar desa wisata di Indonesia.

Situasi ini disadari benar oleh Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang, sebagai anugerah sekaligus juga tantangan untuk memberikan atau menampilkan potensi wisata yang mampu menarik pengunjung, memberikan kesan positif mendalam bagi siapapun masyarakat pengunjung wisata Belitar Seberang. Tantangan terbesar sebagaimana disampaikan oleh Mas Wayan, selaku pendamping desa wisata adalah: *“Tantangan besar bagi desa wisata Belitar Seberang pasca masuk 50 besar desa wisata, selain membenahi dan mengembangkan objek wisatanya, juga menyiapkan tim pengelola wisata termasuk menyiapkan masyarakat Belitar Seberang untuk mempunyai kesadaran sebagai penjaga desa wisata, sehingga diharapkan dapat bersikap, berkomunikasi dan berperilaku yang membuat pengunjung wisata merasa nyaman.”*

Hal ini tentu saja tidak mudah, apalagi melihat kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam berkomunikasi antar budaya, termasuk kurangnya pemahaman tentang bagaimana sebaiknya masyarakat dan pengelola wisata bersikap, berkomunikasi dan berperilaku terhadap pengunjung pariwisata.

Mas Soleh (Ketua BUMDES Belitar Seberang), sebagai lembaga yang menaungi Tim Pengelola Wisata Belitar Seberang, menyampaikan bahwa: *“Persoalan utama pengembangan Desa Wisata Belitar Seberang, selain minimnya dukungan dana pengembangan adalah kurangnya sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.. Dari sekian warga Belitar Seberang, saat ini baru sekitar 15 sampai 20 orang yang terlibat aktif dalam pengelolaan wisata Belitar Seberang. Kedepan diharapkan ada banyak lagi masyarakat yang terlibat aktif dalam pengembangan wisata.”*

Hasil FGD menunjukkan bahwa sikap dan perilaku Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang, saat ini masih terbatas pada bagaimana menawarkan tiket masuk ke lokasi wisata dengan disertai penjelasan sedikit tentang objek wisata yang ada. Inipun tidak semua anggota tim mempunyai kapasitas tersebut, sehingga keterbatasan sumber daya manusia secara kuantitatif seringkali diselesaikan dengan pemberian jam kerja yang berlebihan kepada sekelompok orang yang mempunyai kompetensi tersebut. Hal ini tentu saja rentan terjadinya “kekacauan dan ketidakefektifan pelayanan” ketika orang yang ditugaskan berhalangan dan diganti orang baru yang tidak menguasai kompetensi.

Kerentanan pelayanan kepada pengunjung juga terjadi sebagai akibat kurangnya pengetahuan dan pemahaman Tim Pengelola Wisata tentang macam-macam karakter kepribadian manusia, sehingga dalam memberikan pelayanan (dalam bersikap, berkomunikasi dan berperilaku) terkesan “menyeragamkan” padahal pengunjung yang datang memiliki karakter kepribadian yang berbeda-beda. Hal ini tentu saja menyebabkan komunikasi yang terjadi tidak efektif dan bahkan bisa menyebabkan kesalahpahaman yang bisa berakibat buruk bagi “citra” desa wisata. Kerentanan ini juga bisa diperparah, dengan kurangnya pemahaman tentang komunikasi antar budaya, mengingat pengunjung yang datang memiliki asal-bahasa-adat budaya dan kebiasaan yang berbeda-beda, yang harus disikapi secara proporsional oleh Tim Pengelola wisata dan masyarakat Desa Belitar Seberang.

Saran Pengembangan Desa Wisata Belitar Seberang

Berdasarkan hasil FGD, disimpulkan beberapa item kegiatan yang diharapkan dapat menunjang kemampuan hospitality tim pengelola wisata dan masyarakat luas, dalam rangka pengembangan Desa Wisata Belitar Seberang: 1) Pelatihan hospitality bagi Tim Pengelola Wisata Desa Belitar Seberang. Pelatihan ini diharapkan bukan hanya berisikan transfer pengetahuan saja, namun juga transfer keterampilan praktis pengelola wisata dalam berinteraksi dengan pengunjung. 2) Pelatihan komunikasi antar budaya dan komunikasi antar pribadi, yang memungkinkan pengelola wisata mempunyai pemahaman tentang beraneka ragam karakter kepribadian manusia, sekaligus juga memahami keanekaragaman suku bangsa, bahasa dan adat budaya yang dimiliki pengunjung desa Belitar Seberang. 3) Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di Desa Wisata Belitar Seberang. SOP ini menjadi pegangan bagi semua tim pengelola wisata dan bahkan masyarakat luas dalam melayani pengunjung yang menikmati Desa Wisata Belitar Seberang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengembangan Desa Wisata Belitar Seberang dapat terlaksana secara optimal, manakala Tim Pengelola Wisata, Aparatur Desa dan Masyarakat Desa Belitar Seberang mempunyai pengetahuan dan keterampilan “hospitality” dalam bersikap-berkomunikasi dan berperilaku terhadap wisatawan pengunjung Desa Wisata Belitar Seberang. Oleh karena itu diperlukan berbagai pelatihan-pelatihan yang menunjang pengetahuan dan keterampilan dalam melayani pengunjung desa wisata, seperti pelatihan hospitality, pelatihan komunikasi antar pribadi dan komunikasi antar budaya, serta kegiatan penyusunan standar operasional prosedur (SOP) layanan pariwisata di Desa Wisata Belitar Seberang, yang nantinya dipedomani oleh Tim Pengelola Wisata, Aparatur Desa, Masyarakat dan juga dipatuhi oleh pengunjung Desa Wisata Belitar Seberang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Dehasen Bengkulu dan Hospitality Desa Wisata Belitar Seberang Kecamatan Sindang Kelingi Kabupaten Rejang Lebong.

DAFTAR PUSTAKA

- Alo, Liliweri. M. 2013. *Dasar - Dasar Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Charley H. Dood. 1991. *Dynamics of Intercultural Communication*. USA, Wm. C. Brown
- Dedy Mulyana, 2000. *Ilmu Komunikasi ; Pengantar*. Bandung, Remaja Rosadakarya
- Hermawan Herry, Brahmanto Erlangga, Hamzah Faizal. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality (Digital Version)*. PT. Nasya Expanding Manajemen
- Hershberger, M. 1999. *A Christian View Of Hospitality: Expecting Surprises*. Herald Press.
- Mill, R. C. 1990. *Tourism: The International Business*. PrenticeHall International, Inc.
- Nouwen. H. J. M. 1998. *Reaching out: A Special edition of the spiritual classic including Beyond the Mirror*. Herald Press.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta, Grasindo
- Profil Desa Belitar Seberang Tahun 2021