

---

## **Pelatihan Kepemanduan dan Hospitaliti Dengan Metode *Role Play* Bagi Anggota Pokdarwis Golo Cucu di Kampung Nuri, Desa Kempo**

**Roseven Rudiyanto<sup>\*</sup>, Bonifasia Ramadani, Fransiska M. I. Pakung, Efasius Nanggor**

Politeknik elBajo Commodus

\*roseven@poltekelbajo.ac.id

### **Informasi Artikel**

Dikirim : 13 Juni 2022

Diterima : 16 Desember 2022

Dipublikasi: 26 Desember 2022

### **Keywords:**

Pokdarwis, Guiding,  
Hospitality, Role play

### **Abstract**

*Tour guiding and hospitality are the two basic abilities Pokdarwis members possess in contributing directly to tourism development in their village. Both abilities are essential because they influence tourist visit satisfaction. Pokdarwis Golo Cucu is located in Kampung Nuri, Kempo Village, designated as a tourist village in West Manggarai Regency. However, Pokdarwis members need the training to improve their leadership and hospitality skills in the tourism products offered. The Community Service activity aims to improve the tour guiding skills and hospitality of members of the Golo Cucu Pokdarwis in Kampung Nuri, Kempo Village using the roleplay method to evaluate prepared tourism products and simulate if tourists are visiting. The training method used in community service activities (PKM) is role play. The PKM team acted as a tourist and Pokdarwis members acted as the tour guide. The results of the activity showed that Pokdarwis members already had basic abilities and skills in scouting and hospitality. The suggestions based on the activities were 1) English language training for Pokdarwis members, 2) tour guide certification for Pokdarwis members, and 3) digital marketing training.*

### **Kata Kunci:**

Pokdarwis, Kepemanduan,  
Perhotelan, Peran

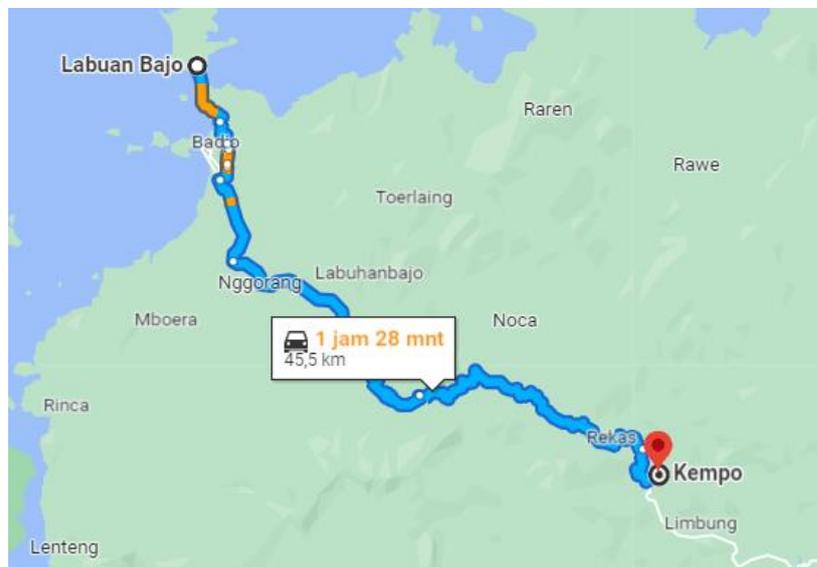
### **Abstrak**

Pemandu wisata dan keramahan merupakan dua kemampuan dasar yang dimiliki anggota Pokdarwis dalam memberikan kontribusi langsung bagi pengembangan pariwisata di desanya. Kedua kemampuan tersebut sangat penting karena mempengaruhi kepuasan kunjungan wisatawan. Pokdarwis Golo Cucu terletak di Kampung Nuri, Desa Kempo, ditetapkan sebagai desa wisata di Kabupaten Manggarai Barat. Namun, anggota Pokdarwis membutuhkan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan kepemimpinan dan keramahan dalam produk wisata yang ditawarkan. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pemandu wisata dan keramahan anggota Pokdarwis Golo Cucu di Kampung Nuri Desa Kempo dengan metode roleplay untuk mengevaluasi produk wisata yang telah disiapkan dan mensimulasikan jika wisatawan berkunjung. Metode pelatihan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat (PKM) ini adalah role play. Tim PKM bertindak sebagai turis dan anggota Pokdarwis bertindak sebagai pemandu wisata. Hasil kegiatan menunjukkan anggota Pokdarwis sudah memiliki kemampuan dan keterampilan dasar kepramukaan dan perhotelan. Saran berdasarkan kegiatan adalah 1) pelatihan bahasa Inggris untuk anggota Pokdarwis, 2) sertifikasi pemandu wisata untuk anggota Pokdarwis, dan 3) pelatihan pemasaran digital.

## PENDAHULUAN

Industri pariwisata di Labuan Bajo mengalami peningkatan pasca pandemi COVID 19. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Nusa Tenggara Timur (BPS NTT) jumlah wisatawan Kabupaten Manggarai Barat pada tahun 2020 mencapai 79.948 jiwa, dan pada tahun 2021 meningkat 78,8% menjadi 142.965 jiwa (BPS NTT, 2022). Pertumbuhan industri pariwisata di Kabupaten Manggarai Barat sendiri berpusat di Labuan Bajo. Di Labuan Bajo sudah terdapat berbagai jenis akomodasi wisata dan usaha jasa pariwisata yang dimiliki oleh masyarakat lokal maupun non lokal (Sugiarto & Mahagangga, 2020).

Sebagai upaya mendistribusikan manfaat ekonomi dari perkembangan industri pariwisata, Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat menetapkan 94 desa/kelurahan wisata seluruh Kabupaten Manggarai Barat, dimana salah satunya ialah Desa Kempo. Secara geografis, Desa Kempo memiliki potensi untuk dikembangkan karena letaknya yang tidak jauh dari Labuan Bajo, salah satu destinasi wisata prioritas. Jarak Labuan Bajo menuju Desa Kempo ialah 45.5 km yang dapat ditempuh selama 1 jam 28 menit (Gambar 1).



Gambar 1. Jarak Labuan Bajo – Desa Kempo  
Sumber: Google Maps

Perkembangan industri pariwisata di wilayah pedesaan tidak bisa lepas dari peran pokdarwis. Pokdarwis sendiri ialah Kelompok Sadar Wisata yang memiliki peran vital bagi pengembangan pariwisata di tingkat desa. Berdasarkan Buku Pedoman Kelompok Sadar Wisata dijelaskan bahwa pokdarwis ialah unsur masyarakat yang memiliki hubungan dan peran penting pada pengembangan dan perwujudan situasi yang mendukung pengembangan destinasi wisata di tempat tinggalnya (Rahim, 2012). Menurut Yatmaja (2019) salah satu fungsi dari kehadiran pokdarwis ialah meningkatkan keahlian anggotanya untuk mengelola usaha pariwisata dan usaha terkait lainnya. Pada dasarnya, keahlian yang dimiliki oleh anggota pokdarwis dalam pengembangan pariwisata, yaitu keahlian dalam kependamuan dan hospitaliti.

Kependamuan berhubungan dengan menjelaskan informasi atau mengedukasi daya tarik wisata. Selain itu, pemandu wisata atau biasa juga disebut *tour guide* memiliki tanggung jawab atas keselamatan pengunjung, sehingga pemandu juga wajib menjelaskan mengenai peraturan yang berhubungan dengan keamanan dan kenyamanan. Hospitaliti memiliki keterkaitan dalam kenyamanan pengunjung pada

sebuah destinasi. Hospitaliti ialah keterampilan melayani dengan rasa hormat. Dijelaskan lebih lanjut bahwa hospitaliti merupakan semangat dari kegiatan pariwisata (Hermawan et al, 2018). Kepemanduan dan hospitaliti merupakan bentuk dari jasa yang ditawarkan dalam industri pariwisata, kedua jenis jasa pariwisata ini berperan penting dalam dalam kepuasan wisatawan. Kualitas kependuan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Brigitha, et al (2018) membuktikan bahwa pengetahuan dan keterampilan pemandu wisata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Susepti, et al (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas wisatawan.

Kegiatan penelitian pengabdian masyarakat di desa wisata, khususnya di Kabupaten Manggarai Barat relatif banyak diselenggarakan. Namun masih sedikit yang menjadikan Desa Kempo sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan penelitian atau pengabdian masyarakat. Tercatat, di *google scholar* khusus di Desa Kempo setidaknya ada dua kegiatan Rudiyanto & Julyanti (2022) menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk menyusun narasi potensi daya tarik wisata dan pembuatan peta sebaran potensi wisata. Rudiyanto & Hutagalung (2022) menganalisis potensi wisata alam di Desa Kempo dengan pendekatan Analisis Daerah Operasi Objek dan Daya Tarik Wisata Alam (ADO-ODTWA). Metode studi literatur dengan cara mencari informasi pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat merupakan langkah pertama untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi mitra. Langkah analisis masalah mitra selanjutnya ialah observasi lapangan. Hasil observasi menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh Pokdarwis Kampung Nuri ialah belum terbiasanya para anggota pokdarwis dalam melayani wisatawan. Didasari kondisi tersebut pokdarwis Golo Cucu masih membutuhkan pelatihan kependuan dan hospitaliti untuk memberikan pelayanan yang prima bagi wisatawan yang berkunjung. Oleh karena itu, tujuan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini ialah untuk meningkatkan kemampuan kependuan dan hospitaliti anggota pokdarwis Golo Cucu di Kampung Nuri, Desa Kempo dengan metode *roleplay* untuk mengevaluasi produk wisata yang telah disiapkan dan juga sebagai simulasi jika ada kunjungan wisatawan.

## **METODE PELAKSANAAN KEGIATAN**

Metode pelatihan dilaksanakan dengan *role play*. Metode pelatihan *role play* merupakan metode pelatihan aktif yang interpersonal (lebih dari satu orang yang terlibat) dengan cara mensimulasikan kondisi dan situasi dalam melaksanakan tugas (Masalimova et al, 2016). Teknik *role play* ialah teknik pembelajaran yang berasal dari dimensi individu dan sosial, dimana kelebihanannya dapat memberikan kesan kuat terhadap materi dan membuat materi pelatihan mudah dimengerti (Pratiwi et al, 2017). Bhatia (2017) menjelaskan bahwa untuk melaksanakan *role play* ada beberapa tahap yang harus dipersiapkan, yaitu menentukan tujuan, memilih konteks & peran, memperkenalkan latihan, persiapan/penelitian peserta pelatihan, simulasi, diskusi, dan penilaian.

Pelatihan Kepemanduan dan Hospitaliti Pokdarwis Golo Cucu dilakukan pada tanggal 28 Mei 2022 dengan peserta yang hadir mencapai 28 orang. Kegiatan dilakukan dari jam 09:30 hingga 14:00 siang. Para anggota Pokdarwis Golo Cucu berperan sebagai tim penerima tamu, pemandu, pengerajin anyaman, penari, dan pembuat makanan lokal, dan tim pelaksana PKM sebagai kelompok wisatawan. Setelah sesi *role play*, dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dan evaluasi. Hal ini dilakukan untuk melengkapi penjelasan yang dirasa kurang atau menjawab pertanyaan lanjutan para peserta. Acara ditutup oleh ucapan terima kasih dan foto bersama. Adapun susunan acara pelaksanaan pelatihan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Susunan Acara PKM

No.	Waktu	Durasi	Kegiatan
1	09:30 – 10:00	30 menit	Prosesi Penerimaan Tamu sebelum masuk rumah dan di dalam rumah
2	10:00 – 10:15	15 menit	Ramah Tamah
3	10:15 – 10:30	15 menit	Pementasan Tarian Rangu Alung
4	10:30 – 10:45	15 menit	Peragaan pembuatan suvenir anyaman bambu
5	10:45 – 11:00	15 menit	Peragaan pembuatan Songkol (panganan lokal)
6	11:00 – 11:20	20 menit	Mengunjungi persawahan
7	11:20 – 12:00	60 menit	Mengunjungi Bukit Golo Cucu
8	12:00 – 13:30	90 menit	Diskusi dan penyampaian evaluasi
9	13:30 – 14:00	30 menit	Penutupan

Sumber: Tim Pengabd (2022)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan *role play* diawali oleh proses penerimaan tamu secara adat Manggarai. Para anggota Pokdarwis Golo Cucu menggunakan pakaian adat Manggarai lengkap pada prosesi penerimaan tamu ini. Proses penerimaan tamu diawali dengan tari selamat datang yang dilakukan oleh Pokdarwis Kampung Nuri sebagai tuan rumah. Setelah itu, para tamu diajak masuk ke dalam rumah. Pada proses ini tim penerima tamu menjelaskan filosofi setiap sesi pada proses penerimaan tamu secara adat. Tim penerima tamu anggota pokdarwis Golo Cucu dapat melaksanakan dengan baik. Tamu dihidangkan minuman air nira yang merupakan *welcoming drink*. Pada sesi ini, penerimaan tamu secara adat Manggarai menunjukkan hospitaliti yang baik, sehingga tamu dapat merasakan keramahan, rasa hormat, dan kenyamanan. Proses penerimaan tamu dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini.



Gambar 2. Proses Penerimaan Tamu  
Sumber: Tim Pengabd (2022)

Acara selanjutnya ialah pementasan tarian rangu alung. Tarian ini menggunakan bambu yang dimainkan oleh 4 orang sebagai pemain bambu, dan 2 orang lainnya

menjadi penari (Gambar 3). Pementasan tarian berlangsung menarik. Para tamu diajak untuk bergabung dalam tarian tradisional ini. Namun demikian, ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan, seperti tim tari rangku alung membutuhkan latihan untuk pementasan untuk meningkatkan sinkronisasi ketukan penari dengan pemain bambu dan variasi gerakan penari. Pokdarwis Golo Cucu telah memiliki sanggar tari, penjadwalan latihan tarian bisa menjadi solusi untuk meningkatkan sinkronisasi ketukan pemain bambu dengan penari.

Selain itu, penyampaian narasi mengenai tarian yang masih terkendala dikarenakan belum ada narasi yang disusun sebelumnya. Hal ini mempengaruhi kelancaran pemandu wisata menjelaskan filosofi yang terkandung dalam tarian tersebut. Contoh narasi yang dapat disampaikan pada pementasan tarian rangku alung, sebagai berikut: *Rangku alung merupakan tarian yang dilakukan oleh perempuan ketika bulan bersinar terang. Gerakan tarian rangku alung menunjukkan perempuan manggarai memiliki kelincahan.*



Gambar 3. Tarian Rangku Alung  
Sumber: Tim Pengabdi (2022)

Acara selanjutnya ialah peragaan pembuatan kerajinan tangan dengan teknik anyaman bambu. Tim anyaman bambu terdiri dari kaum ibu yang sudah sangat telaten membuat souvenir dalam anyaman bambu (Gambar 4). Bentuk kerajinan yang dihasilkan berupa tas keranjang berukuran kecil, sedang, dan besar; dan tikar bambu. Interpretasi yang disampaikan sudah baik, kaum ibu bisa menjelaskan nama-nama bahan yang digunakan serta penjelasan proses dari awal hingga akhir. Selain itu, narasi yang dibuat juga sudah baik. Contoh narasi yang disampaikan sebagai berikut: *Tikar memiliki filosofi yang penting dalam kehidupan orang Manggarai di Kampung Nuri. Ketika ingin menikah, keluarga mempelai wanita menyiapkan tikar untuk menjadi bekal untuk kehidupan keluarga baru. Tidak hanya itu, namun dua tikar yang disiapkan. Selain itu, tikar yang disiapkan akan dibawa ke gereja pada upacara pemberkatan di gereja.*



Gambar 4. Proses Pembuatan Kerajinan Tangan Anyaman Bambu  
Sumber: Tim Pengabdi (2022)

Peragaan pembuatan pangan lokal Songkol merupakan acara selanjutnya. Songkol merupakan makanan lokal yang memiliki bentuk seperti bolu gulung yang terbuat dari ubi parut dan gula merah. Pembuatannya dilakukan seperti mengukus dalam bambu dipanaskan pada gerabah. Pembuatan songkol membutuhkan waktu selama 15 hingga 20 menit. Songkol disajikan dengan kopi. Pada sesi ini, turis ditawarkan untuk mencicipi songkol yang sudah jadi.

Narasi yang disampaikan sudah baik. Diinfokan oleh pemandu bahwa songkol juga sering dijadikan bekal ketika melakukan perjalanan jauh, seperti merantau atau pergi ke sekolah. Songkol juga dapat dijadikan sebagai oleh-oleh yang diberikan kepada wisatawan telah berkunjung ke Kampung Nuri, Desa Kempo. Proses pembuatan songkol dapat dilihat pada Gambar 5 berikut ini.



Gambar 5. Proses Pembuatan Songkol dan Songkol Siap Saji  
Sumber: Tim Pengabdi (2022)

Kegiatan selanjutnya ialah mengunjungi persawahan dan Bukit Golo Cucu. Di persawahan wisatawan diajak untuk melihat bagaimana proses membajak menggunakan kerbau. Kampung Nuri masih menggunakan kerbau sebagai pembajaknya. Hal ini dikarenakan topografi persawahan berupa sengkedan atau terasering. Pada proses ini anggota pokdarwis yang berperan sebagai *tour guide* menjelaskan mayoritas penduduk Kampung Nuri berprofesi sebagai petani.

Selanjutnya, wisatawan diajak mengunjungi Golo Cucu. Bukit Golo Cucu merupakan perbukitan yang memiliki sejarah yang kuat bagi Kampung Nuri. Selain sejarah, Bukit Golo Cucu juga menawarkan pemandangan yang indah dan *sunrise* yang dijadikan sebagai daya tarik wisata. Kegiatan *trekking* menuju puncak Golo Cucu membutuhkan waktu sekitar 15 menit.

Narasi yang disampaikan oleh pemandu mengenai Bukit Golo Cucu sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan lancarnya interpretasi yang disampaikan. Namun demikian, dibutuhkan penambahan fasilitas pendukung untuk ke Bukit Golo Cucu, seperti papan petunjuk, pembatas jalur trekking pada bagian-bagian yang curam dan ketersediaan tongkat pembantu. Pemandangan Bukit Golo Cucu dapat dilihat pada Gambar 6 berikut ini.



Gambar 6. Pemandangan Puncak Bukit Golo Cucu  
Sumber: Tim Pengabdi (2022)

Pada akhir kegiatan simulasi, kelompok wisatawan diajak untuk makan siang di rumah warga. Hal ini dilakukan untuk memperkenalkan pangan lokal khas manggarai. Selanjutnya ialah proses diskusi mengenai kegiatan pelatihan. Para anggota pokdarwis mengucapkan terima kasih dan sudah merencanakan untuk membuat jadwal pelatihan di sanggar tari Pokdarwis Golo Cucu. Hal ini direncanakan untuk meningkatkan kemampuan dalam mementaskan tarian tradisional. Program selanjutnya yang dapat dilakukan oleh anggota Pokdarwis ialah pelatihan *digital marketing* dengan mengoptimalisasi media sosial sebagai kanal promosi.

## KESIMPULAN

Pelatihan kepeemanduan dan hospitaliti dengan metode *role play* dapat membuat anggota pokdarwis merasakan pengalaman dalam melayani wisatawan yang berkunjung ke Kampung Nuri, Desa Kempo. Kemampuan kepeemanduan dan hospitaliti anggota pokdarwis sudah baik. Akan tetapi, khusus kepeemanduan membutuhkan narasi yang rapi agar informasi yang disampaikan jelas. Secara garis besar, produk wisata Pokdarwis Golo Cucu yang terletak di Kampung Nuri sudah siap dijual, mengingat kemampuan kepeemanduan dan hospitaliti yang ditawarkan sudah baik. Namun demikian, masih diperlukan pelatihan kepeemanduan dalam bahasa asing, mengingat Bukit Golo Cucu beberapa kali dikunjungi oleh wisatawan asing.

Berdasarkan kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat diprogramkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata bagi anggota Pokdarwis, yaitu 1) pelatihan bahasa inggris bagi anggota pokdarwis yang bertugas sebagai *tour guide*, mengingat Bukit Golo Cucu beberapa kali dikunjungi oleh wisatawan mancanegara; 2) sertifikasi kepeemanduan bagi anggota pokdarwis yang bertugas sebagai *tour guide* untuk mendapatkan pengakuan atas kompetensi kepeemanduan yang dimiliki, dan dapat menjadi *local champion* di Kampung Nuri, dan 3) pelatihan pemasaran digital untuk meningkatkan kesadaran akan paket wisata yang disediakan oleh Pokdarwis Golo Cucu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Nusa Tenggara Timur. (2022). Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik (Jiwa), 2019-2021. Diakses Pada 06 Desember 2022, dari <https://ntt.bps.go.id/indicator/16/67/1/jumlah-wisatawan-mancanegara-dan-domestik>.
- Bhatia, S. (2017). Advantages of the Training and Development for Employees. *International Journal of Latest Technology in Engineering, Management & Applied Science*, 6(4): 134-137.
- Brigitha, T. B., Lopian, S. J., & Taroreh, R. N. (2018). Pengaruh pengetahuan dan Keterampilan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan di Bunaken (Studi Kasus Wisatawan Manado Tour Guide). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(2): 848-857.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: NEM.
- Masalimova, A. R., Usak, M., & Shaidullina, A. R. (2016). Advantages and Disadvantages of National and International Corporate Training Techniques in Adult Education. *Current Science*, 111(9): 1480–1485.
- Pratiwi, E. P., Hanim, W., & Badrujaman, A. (2017). Pengaruh Teknik Role Playing dalam Bimbingan Kelompok terhadap Toleransi Pada Peserta Didik Kelas X SMK Negeri 26 Jakarta. *INSIGHT: Jurnal Bimbingan Konseling*, 6(2), 114-129.

- Rahim, F. 2012. *Buku Pedoman Kelompok Sadar Wisata Di Destinasi Pariwisata*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pengembangan Destinasi Pariwisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Rudiyanto, R., & Hutagalung, S. (2022). Analisis Potensi Wisata Alam Dengan Ado-Odtwa: Studi Kasus Desa Kempo. *Jurnal Kepariwisataaan*, 21(2), 130-143.
- Rudiyanto, R., & Julyanti, M. (2022). Pelatihan Penyusunan Narasi dan Peta Sebaran Potensi Wisata Bagi Pokdarwis Golo Cucu. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 3(2), 132-139.
- Sugiarto, A., & Mahagangga, I. G. A. O. (2020). Kendala Pengembangan Pariwisata di Destinasi Pariwisata Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur (Studi Kasus Komponen Produk Pariwisata). *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 8(1): 18-25.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5): 27-36.
- Yatmaja, P. T. (2019). Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat Oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Dalam Mengembangkan Pariwisata Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10(1), 27-36.