

Penguatan Sumber Daya Manusia Bagi Pengelola Pantai Sulamadaha Kota Ternate

Fachria Y Marasabessy¹, Effendi Mantang², Helmi Hi. Yusuf³

¹Universitas Terbuka, ²PKKP, Maluku Utara

fachria@ecampus.ut.ac.id¹

ABSTRAK

Kata Kunci:

Buku saku, sumber daya manusia, pengelola pantai sulamadaha

Sumber daya manusia (SDM) menjadi elemen penting dalam layanan pariwisata. Aspek ini belum mendapatkan perhatian dalam pengelolaan pariwisata Pantai Sulamadaha. Tujuan dari pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat (PKM) yaitu memberikan penguatan SDM kepada pengelola obyek wisata Pantai Sulamadaha, Kota Ternate. Metode ceramah dan simulasi dipilih untuk menyampaikan materi-materi penguatan bagi pengelola. Setelah kegiatan sosialisasi dengan metode ceramah dilanjutkan dengan simulasi secara langsung tentang keramahtamaan berwisata yang telah dituangkan dalam buku saku. Hasil kegiatan PKM terdiri dari output fisik dan non fisik. Output fisik yaitu buku saku (handbook) tentang keramahtamaan (hospitality) dalam melayani wisatawan yang disertai dengan model percakapan berbahasa Inggris secara sederhana bagi pengelola Pantai Sulamadaha. Kemudian brosur atraksi wisata di Pantai Sulamadaha. Sedangkan output non fisik yaitu kegiatan sosialisasi tentang keramahtamaan dalam layanan wisata dan mini praktik percakapan bahasa Inggris bagi pengelola wisata. Dampak kegiatan PKM bagi pengelola Pantai Sulamadaha yaitu mereka telah memahami aspek keramahtamaan dalam melayani wisatawan, mengetahui kosakata percakapan bahasa Inggris dengan wisatawan. Walaupun disadari belum seluruhnya anggota pengelola memahaminya. Kemudian pengelola memiliki buku pegangan melayani wisatawan dan memiliki brosur atraksi wisata yang dapat dibagikan ke wisatawan domestik maupun manca negara yang berkunjung ke Pantai Sulamadaha.

A. Pendahuluan

Pengelolaan Pantai Sulamadaha dilakukan oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Sulamadaha. Kelompok ini memiliki tanggungjawab untuk memberikan layanan kepada wisatawan lokal maupun asing yang berwisata di Pantai Sulamadaha. Melihat begitu besarnya tugas dan tanggungjawab mereka maka diperlukan upaya penguatan sumber daya manusia yang ada di dalam Pokdarwis. Terutama kemampuan memahami Bahasa Inggris sebagai salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh pengelola wisata. Agar membantu para pengelola ketika berkomunikasi dengan wisatawan asing di Pantai Sulamadaha. Pajriah (2018) mengungkapkan bahwa sumber daya manusia (SDM) memiliki andil dalam

menggerakkan kegiatan pariwisata dengan mendukung pembentukan produk industri pariwisata dan daya saing wisata. Untuk menuju kearah ini maka harus dilakukan Pendidikan wisata agar mampu menghasilkan mutu dan kinerja layanan wisata yang lebih baik.

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan oleh tim PKM Universitas Terbuka ditemukan beberapa hal yaitu: (1) Para pengelola belum mendapatkan pelatihan dan praktik percakapan menggunakan Bahasa Inggris. Sehingga mereka kesulitan berkomunikasi ketika ada wisatawan asing yang datang berwisata di Pantai Sulamadaha.; (2) Pengelola tidak memiliki akses dengan para pihak yang mempunyai kompetensi dalam mengajarkan Bahasa Inggris; (3) Pokdarwis Sulamadaha mengalami kekurangan dana untuk membiayai pelatihan berbahasa Inggris bagi anggotanya; (4) kurangnya motivasi para pengelola wisata untuk belajar bahasa Inggris.

Pengembangan pariwisata harus didukung oleh berbagai sektor salah satunya sumber daya manusia (*human resources*) yang menjadi sektor penting untuk diperhatikan karena berkaitan dengan orang-orang yang terlibat dalam layanan wisata. Ditambah dengan penguasaan multibahasa terutama Bahasa Inggris bagi pekerja di sektor wisata sebagai bahasa internasional dalam pariwisata (Prachanant, 2012; & Sihite, Setyanto, & Gervinko, 2021). Peningkatan kualitas sumber daya manusia menurut Wijaya et al, (2022) merupakan program yang sangat membantu untuk meningkatkan daya tarik wisatawan.

Di sisi lain, fasilitas pendukung seperti brosur dan penunjuk arah ke spot-spot wisata dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris juga belum tersedia. Sehingga wisatawan asing yang datang tidak mengalami kesulitan untuk mengetahui apa saja layanan dan atraksi wisata yang dapat dilakukan selama berada di Pantai Sulamadaha.

Untuk memberikan keramahtamaan kepada wisatawan di Pantai Sulamadaha, para pengelola juga belum mendapatkan pelatihan disertai dengan praktik tentang hospitality (keramahtamaan). Padahal hospitality merupakan kunci dalam layanan wisata. Wisatawan yang datang dan memiliki kesan positif terhadap layanan yang diberikan maka akan meningkatkan citra positif tempat tersebut. Para wisatawan akan bertukar informasi dengan teman-teman, menceritakannya di media sosial, dan berbagai *platform* digital yang dapat membuat tempat wisata tersebut mempunyai *branding* positif. Apalagi menurut Idrus (2018) bahwa teknologi mempengaruhi berbagai jenis usaha termasuk sektor pariwisata, sehingga dibutuhkan penyesuaian untuk akselerasi berbagai layanan wisata di era 4.0.

Berdasarkan permasalahan di atas maka perlu dilakukan pendampingan kepada Pokdarwis Pantai Sulamadaha dengan tujuan memperkuat kapasitas dan kompetensi pengelola dalam memahami praktik penggunaan Bahasa Inggris di bidang pariwisata. Membantu pembuatan brosur wisata yang terdiri dari Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. Selanjutnya memberikan sosialisasi dan praktik keramahtamaan dalam melayani wisatawan di Pantai Sulamadaha. Dengan demikian inilah yang menjadi tujuan pelaksanaan dari Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Dosen Universitas Terbuka UPBJJ Ternate.

Berdasarkan permasalahan di atas maka Tim PKM Dosen Universitas Terbuka Ternate Tahun 2023 menawarkan beberapa solusi yaitu:

1. Praktik Percakapan Bahasa Inggris Bagi Pengelola Pantai Sulamadaha
Kegiatan ini bertujuan mengenalkan berbagai kosa kata dasar yang sering digunakan dalam layanan wisata. Ditambah dengan model-model percakapan di tempat wisata yang menjelaskan tentang atraksi wisata, tempat makan, toilet, dan spot-spot wisata yang ada di Pantai Sulamadaha.
2. Sosialisasi Keramahtamaan dalam layanan wisata
Kegiatan ini memberikan tambahan pengetahuan mengenai aspek hospitality dalam layanan pariwisata. Sehingga para pengelola menjadikan keramahtamaan sebagai kunci melayani wisatawan.
3. Pembuatan Brosur Wisata dan Buku Saku Bagi Pengelola Wisata Pantai Sulamadaha.

B. Metode Pelaksanaan

Untuk mencapai tujuan pelaksanaan PKM di Pantai Sulamada agar dapat menjawab permasalahan yang dihadapi oleh mitra maka ada beberapa metode yang digunakan seperti:

1. Ceramah
Metode ceramah digunakan pada kegiatan sosialisasi, praktik Bahasa Inggris, dan penyampaian isi brosur pariwisata. Ceramah dipandang efektif karena mampu menyampaikan pesan dari kegiatan-kegiatan tersebut. Dalam penyampaian materi didesain agar berjalan dua arah secara interaktif. Peserta juga dapat memberikan *feedback* terhadap materi yang diberikan. Agar terjadi interaksi di dalam forum tersebut. Sehingga mampu memberikan pemahaman bersama tentang apa yang dibahas.

2. Simulasi

Teknik simulasi digunakan pada kegiatan pemaparan materi tentang hospitality dalam pariwisata. Setelah materi disampaikan kemudian dilanjutkan dengan simulasi oleh peserta dalam melayani wisatawan yang datang berwisata di Pantai Sulamadaha. Simulasi juga dilakukan dalam kegiatan praktik percakapan berbahasa Inggris. Para peserta diarahkan untuk menyebutkan dan berinteraksi antar satu dengan yang lain menggunakan kosakata Bahasa Inggris untuk pariwisata.

C. Hasil Dan Pembahasan Sosialisasi Tentang Keramah-tamaan dalam Layanan Pariwisata di Pantai Sulamadaha

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Obyek Wisata Pantai Sulamadaha telah dilaksanakan pada tanggal Senin, 7 Agustus 2023. Peserta yang ikut dalam kegiatan PKM sebanyak 16 orang. Mereka berasal dari anggota kelompok sadar wisata (Pokdarwis) dan pelaku wisata di Pantai Sulamadaha.

Menurut Nuriana (2023), pelatihan hospitality dilakukan dengan tujuan: a) Memberikan pemahaman lebih lanjut tentang kesan pertama dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, b) Memberikan pemahaman lebih lanjut tentang pelayanan saat menerima keluhan/komplain dari wisatawan yang berkunjung, c) Memberikan pemahaman lebih lanjut agar terciptanya memori yang berkesan bagi wisatawan, sehingga dapat memberikan pengalaman perjalanan/kunjungan wisata yang menyenangkan.

Adapun materi yang disampaikan oleh Dr.Fachria Y.Marasabessy dan Helmi Hi.Yusuf, S.IP., MPA meliputi aspek pengelolaan obyek wisata yang difokuskan pada keramah-tamaan pengelola dalam melayani wisatawan. Materi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan penguatan bagi pengelola pantai Sulamadaha tentang pentingnya keramah-tamaan dalam industry pariwisata. Sehingga wisatawan mendapatkan pelayanan prima ketika berwisata di Pantai Sulamadaha. Adapun garis besar materi yang disampaikan sebagai berikut:

Tabel 1.

Materi tentang Hospitality

Materi	
1.	Meningkatkan keterampilan <ul style="list-style-type: none">• Penampilan diri yang baik• Kemampuan berkomunikasi dengan jelas• Inisiatif dalam berinteraksi social

Materi

- Kerja sama
 - 2. Memperkuat kependudukan di Pantai Sulamadaha
 - Kepemanduan saat tiba di objek wisata
 - Kepemanduan saat wisata berlangsung
 - Kepemanduan saat wisata berakhir
 - 3. Pelayanan Kepada Wisatawan
 - Pelayanan di Pintu Masuk
 - Pelayanan Kebersihan
 - Pelayanan oleh penjual makanan/kuliner
 - Pelayanan di pusat informasi wisata
 - Pelayanan Saat Berenang
-

Setelah penyampaian materi oleh narasumber, para peserta berdiskusi membahas hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan kepada wisatawan. Beberapa penjual makanan di Pantai Sulamadaha bertanya tentang pola komunikasi dengan wisatawan asing maupun lokal. Narasumber kemudian memberikan penjelasan dan contoh terkait dengan pertanyaan tersebut. Setelah itu, dilakukan simulasi antara narasumber dengan peserta, sehingga mereka dapat memahami dan mempraktikkan cara berinteraksi dengan wisatawan.

Gambar 1.
Penyampaian Materi Tentang Hospitality



Praktik Penggunaan Kosakata Bahasa Inggris Untuk Pariwisata

Tim PKM memberikan simulasi percakapan secara sederhana kepada peserta yang ikut dalam kegiatan sosialisasi. Dalam percakapan dijelaskan oleh Dr.Fachria Y.Marasabesi tentang kosakata yang sering digunakan dalam percakapan di obyek wisata. Mulai dari percakapan untuk menanyakan atraksi wisata, jenis makanan yang dijual dan apa saja fasilitas amenities yang disediakan bagi wisatawan. Dr.Fachria Y.Marasabesi lalu melakukan simulasi percakapan dengan salah satu peserta perempuan. Walaupun mereka secara umum belum mengetahui dan memiliki jumlah kosakata yang cukup untuk digunakan dalam percakapan, namun para peserta terutama ibu-ibu begitu semangat untuk menyaksikan simulasi yang

dilakukan oleh Dr.Fachria Y.Marasabesi. Secara lebih detail Tim PKM membuatkan sebuah buku saku kepada pengelola wisata yang didalamnya berisikan daftar kosakata yang sering digunakan dan model percakapan dengan wisatawan asing. Lebih lengkapnya dapat dilihat di buku saku yang telah dibuat.

Gambar 2.

Simulasi penggunaan kosa kata Bahasa Inggris



Pembuatan Brosur Obyek Wisata Pantai Sulamadaha

Brosur pariwisata adalah suatu bentuk materi promosi yang berisi informasi mengenai objek wisata, fasilitas, dan layanan yang ditawarkan di suatu destinasi wisata. Brosur ini biasanya berbentuk cetakan yang dapat dibawa dan dibaca oleh calon wisatawan sebagai panduan dalam memilih dan merencanakan perjalanan mereka. Brosur pariwisata juga dapat berisi gambar-gambar menarik, peta lokasi, serta informasi tentang acara atau festival yang sedang berlangsung di destinasi wisata tersebut. Dengan adanya brosur pariwisata, calon wisatawan dapat lebih mudah memahami dan memilih destinasi wisata yang sesuai dengan minat dan kebutuhan mereka. Selain itu, brosur pariwisata juga dapat menjadi alat promosi yang efektif bagi suatu destinasi wisata dalam menarik minat wisatawan untuk mengunjungi tempat tersebut.

Brosur pariwisata sangat penting dalam konteks promosi wisata karena merupakan salah satu alat yang efektif untuk menginformasikan dan mempromosikan destinasi wisata kepada calon wisatawan. Brosur ini memberikan gambaran lengkap tentang tempat-tempat menarik, atraksi, fasilitas, serta informasi praktis lainnya yang dapat membantu calon wisatawan dalam merencanakan perjalanan mereka. Selain itu, brosur pariwisata juga dapat menciptakan kesan visual yang menarik dengan menggunakan gambar-gambar dan desain yang menarik. Hal ini dapat menarik perhatian calon wisatawan dan membuat mereka tertarik untuk mengunjungi destinasi wisata yang dipromosikan. Selain itu, brosur pariwisata juga dapat digunakan sebagai referensi yang praktis bagi calon wisatawan selama mereka berada di destinasi wisata tersebut. Dengan

membawa brosur pariwisata, calon wisatawan dapat dengan mudah menemukan tempat-tempat menarik dan fasilitas yang mereka butuhkan selama berlibur.

Namun perlu digaris bawahi bahwa penggunaan gambar-gambar dan desain yang menarik dalam brosur pariwisata tidak menjamin calon wisatawan akan benar-benar tertarik untuk mengunjungi destinasi wisata tersebut. Ada beberapa faktor lain yang mempengaruhinya seperti harga dan kemudahan akses juga dapat mempengaruhi keputusan wisatawan. Namun, brosur pariwisata tetap menjadi alat yang efektif untuk memberikan informasi secara visual kepada calon wisatawan. Selain itu, brosur juga dapat memberikan informasi rinci mengenai fasilitas, aktivitas, dan atraksi yang tersedia di destinasi wisata, sehingga calon wisatawan dapat membuat keputusan yang lebih terinformasi sebelum memutuskan untuk mengunjungi suatu tempat.

Pantai Sulamadaha merupakan salah satu destinasi wisata di Kota Ternate yang menawarkan atraksi wisata pantai, wisata bawah laut, berenang, dan ragam kuliner lokal. Dengan kombinasi antara pantai yang indah, kehidupan bawah laut yang memukau, kegiatan berenang, dan ragam kuliner lokal, Pantai Sulamadaha akan menjadikan liburan di Kota Ternate tak terlupakan. Para wisatawan dapat menikmati keindahan pantai dengan pasir hitam yang lembut, air laut yang jernih, dan pemandangan tepi laut dan Pulau Hiri yang mempesona.

Selain itu, kehidupan bawah laut yang memukau di Pantai Sulamadaha juga tak boleh dilewatkan. Wisatawan dapat melakukan snorkeling atau diving untuk menjelajahi keindahan terumbu karang dan beragam ikan tropis yang berhabitat di sana. Setelah puas beraktivitas di pantai dan bawah laut, wisatawan juga dapat mencicipi ragam kuliner lokal yang lezat. Kota Ternate terkenal dengan kekayaan rempah-rempahnya, sehingga wisatawan dapat menikmati hidangan yang kaya akan aroma dan cita rasa. Beberapa hidangan khas yang wajib dicoba adalah ikan bakar dengan bumbu khas Ternate, sambal dabu-dabu yang pedas dan segar, serta pisang goreng yang lezat. Tidak hanya itu, wisatawan juga dapat mencoba minuman khas seperti es kelapa muda yang menyegarkan. Dengan memanjakan lidah dengan kuliner lokal yang lezat, liburan di Kota Ternate akan menjadi pengalaman yang tak terlupakan.

Pembuatan Buku Saku Pariwisata bagi Pengelola Pantai Sulamadaha

Desa wisata merupakan bentuk integrasi atraksi, akomodasi, dan layanan pendukung yang disajikan dalam tatanan kehidupan masyarakat yang terintegrasi dengan praktik dan tradisi yang berlaku (nilai-nilai

kearifan lokal). Hakikat desa wisata yang mengutamakan keaslian desa memerlukan pemahaman tentang karakter dan unsur desa, termasuk pengetahuan dan keterampilan lokal, serta kearifan lokal masyarakat. Idealnya, desa wisata dikelola secara swadaya berbasis komunitas, dengan modal dan pengelolaan dari komunitas dan warga desa. Desa wisata ini merupakan bentuk implementasi pengembangan pariwisata berbasis masyarakat. Masyarakat lokal memegang peranan penting dalam pengembangan desa wisata karena sumber daya dan keunikan tradisi dan budaya masyarakat tersebut merupakan unsur utama operasional desa wisata. Keberhasilan pembangunan desa liburan bergantung pada penerimaan dan dukungan masyarakat setempat.

Buku saku (handbook) yang berisikan materi tentang keramahtamahan layanan pariwisata merujuk pada sebuah panduan yang berisi informasi dan petunjuk praktis bagi para profesional di industri pariwisata. Buku ini secara khusus dirancang untuk membantu mereka yang bekerja di sektor pariwisata dalam mengembangkan dan meningkatkan keterampilan keramahtamahan mereka dalam melayani wisatawan.

Dalam buku saku juga dibahas tentang konsep keramahtamahan dalam dunia pariwisata. Hospitality mengandung makna tentang keramahtamahan, kesopanan, keakraban, rasa saling menghormati. Dalam hubungannya dengan pariwisata maka hospitality dapat dimaknai sebagai roh, jiwa, semangat dari layanan pariwisata (Ekaningrum, 2016). Hermawan et al, (2018) mengungkapkan bahwa hospitality bukan hanya tentang keramahtamahan namun menyangkut dengan seni melayani dengan penuh rasa hormat dan kemanusiaan sesuai kebutuhan jiwa seorang manusia yang ingin dihormati dan dihargai. Bisnis hospitality menyangkut dengan pengelolaan hubungan sesama manusia yaitu antar pelaku usaha sebagai tuan rumah yang baik (host) dan pelanggan sebagai tamu yang datang (Wolor, & Sari, 2020).

Selain itu, berisikan model-model percakapan menggunakan Bahasa Inggris dengan wisatawan asing. Dengan memadukan konsep keramahtamahan dalam percakapan Bahasa Inggris tersebut diharapkan pengelola Pantai Sulamadaha mampu berkomunikasi dengan baik ketika ada wisatawan asing yang berkunjung ke Pantai Sulamadaha. Susunan model percakapannya pun didesain untuk mudah dipahami oleh pengelola. Beberapa contoh percakapan yang dapat dimasukkan dalam susunan model ini antara lain menyambut wisatawan, menawarkan bantuan, memberikan informasi tentang obyek wisata, menjelaskan tempat makan, serta mengucapkan selamat tinggal. Dengan adanya susunan model percakapan ini, pengelola obyek wisata akan lebih siap dan percaya diri dalam

berinteraksi dengan wisatawan asing, sehingga dapat meningkatkan pengalaman wisatawan dan menciptakan hubungan yang positif antara wisatawan dan obyek wisata tersebut.

D. Simpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) Dosen Universitas Terbuka UPBJJ Ternate tahun 2023 bersama Pokdarwis Pantai Sulamadaha diharapkan dapat memberikan penguatan bagi pelaku wisata terkait dengan peningkatan kapasitas untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi wisatawan. Tim PKM Universitas Terbuka UPBJJ Ternate berterima kasih kepada Ketua dan Anggota Pokdarwis Pantai Sulamadaha yang telah mendukung kegiatan PKM di Pantai Sulamadaha.

E. Ucapan Terima Kasih

Kegiatan PKM Dosen Universitas Terbuka tahun 2023 yang telah selesai dilaksanakan berkat dukungan dari berbagai pihak. Terutama mitra PKM dari Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Sulamadaha yang sudah membantu dari awal observasi, pelaksanaan kegiatan dan proses monitoring Tim LPPM Universitas Terbuka. Sebagai bentuk apresiasi tim PKM Universitas Terbuka Ternate mengucapkan terima kasih dan berharap kegiatan PKM dapat bermanfaat bagi mitra dan mampu memperkuat pelayanan wisata di Pantai Sulamadaha. Terima kasih juga kepada Tim Monitoring dari LPPM Universitas Terbuka yang telah memberikan berbagai masukan untuk penguatan kegiatan PKM di Pantai Sulamadaha.

F. Daftar Pustaka

- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Penerbit NEM.
- Idrus, S. (2018, December). Perspektif Sumber Daya Manusia Pariwisata di Era Revolusi Industri 4.0. In *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA)* (Vol. 1).
- Nuriana, M. Y. (2023). Peranan Hospitality Dalam Membangun Pariwisata Di Desa Mekarbuana. *Abdima Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, 2(1), 2251-2255.
- Pajriah, S. (2018). Peran Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Pariwisata Budaya di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Artefak*, 5(1), 25-34.
- Sariguna, P., & Kennedy, J. (2024). Hospitality: Sejarah dan Perkembangannya dalam Manajemen Pariwisata. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 8(2), 78-97.



- Sihite, H. Y., Setyanto, H. Y., & Gervinko, G. (2021). Analisis dan Strategi Pengembangan Kemampuan Bahasa Inggris Pariwisata di SMAN 1 Teluk Sebong Kab. Bintan. *Jurnal Konsepsi*, 10(3), 269-276.
- Wijaya, T. W., Aditya, D. S., & Syahrir, M. (2022). Pelatihan English Conversation Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Dunia Pariwisata. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(4), 4603-4608.
- Wolor, C. W., & Sari, D. A. P. (2020). *Hospitality*. Gracias Logis Kreatif.