

**PENYULUHAN PENINGKATAN KUALITAS SDM MELALUI PELAYANAN
HOSPITALITY DAN BAHASA INGGRIS DI HUTA RAJA
DESA LUMBAN SUHI-SUHI**

**Rosa Maria Simamora¹, Bonar Gurning¹ Jon Pieter Situmorang¹, Pioro Benevolent
Simarmata¹**

¹Sastra Inggris, Universitas Katolik Santo Thomas
*email: *rosasimamora1967@gmail.com*

Abstract: The aim of the Community Service carried out through this training is to increase community awareness about the importance of good hospitality services, and the community's English language skills, especially hotel and homestay business activists, as well as to improve the community's standard of living through tourism. The implementation of this training uses the dialogue method in direct conversation and practice regarding the daily activities of village residents, local food and culture, as well as tourist attractions. The training participants were fathers, mothers, teenagers, youth groups and school children around Huta Raja Village who were very enthusiastic about taking part in the training and were not used to communicating in English due to environmental factors where English was very minimal. There has never been a similar activity provided to the people of Huta Raja Village. By holding this activity, the people of Huta Raja Village gained a lot of knowledge, such as learning to be more responsible for themselves, learning to become more independent in solving problems to create prosperity for the community.

Keyword: hospitality; tourism improvement; and communication culture

Abstrak: Tujuan dari Pengabdian Pada Masyarakat yang dilakukan melalui pelatihan ini adalah meningkatkan kepedulian masyarakat tentang pentingnya pelayanan hospitality yang baik, dan kemampuan berbahasa Inggris masyarakat khususnya para pegiat bisnis hotel dan *homestay*, serta untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pariwisata. Pelaksanaan pelatihan ini adalah dengan menggunakan metode dialog dalam *direct conversation and practice* tentang aktivitas sehari-hari warga desa, makanan dan budaya local, serta tempat-tempat wisata. Peserta pelatihan adalah kaum bapak, ibu, remaja, karang taruna, dan anak sekolah sekitar Desa Huta Raja yang begitu semangat mengikuti pelatihan yang belum terbiasa berkomunikasi dalam bahasa Inggris karena faktor lingkungan yang sangat minim menggunakan bahasa Inggris. Belum pernah ada kegiatan serupa yang berikan kepada masyarakat Desa Huta Raja. Dengan diadakannya kegiatan ini, masyarakat Desa Huta Raja memperoleh banyak ilmu seperti belajar agar dapat lebih bertanggung jawab lagi pada dirinya, belajar menjadi diri yang lebih mandiri dalam memecahkan suatu permasalahan untuk menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat.

Kata kunci: keramahan; peningkatan pariwisata; dan budaya komunikasi

PENDAHULUAN

Kawasan Danau Toba, menurut Peraturan Presiden RI No. 58 tahun 2017 termasuk ke dalam proyek strategi nasional untuk 10 Kawasan strategis Pariwisata Nasional (KSPN). Adapun kawasan pariwisata Danau Toba terbelah ke dalam delapan kabupaten, yaitu Tapanuli Utara, Samosir, Toba Samosir, Humbang Hasundutan, Simalungun, Dairi, Karo, dan Pak-pak Barat. Samosir sebagai salah satu KSPN, sudah sepatutnya menyambut program ini dengan baik dan bergegas membenahi diri dalam segala hal termasuk *pengembangan* SDM unggul.

Pengalaman penulis selama melakukan penelitian di daerah Samosir, orang Batak Toba yang menjadi pelaku usaha pariwisata hanya berfokus pada tujuan mencari keuntungan bukan kepada budaya pelayanan padahal objek vital dari dunia pariwisata adalah wisatawan, penerapan nilai budaya Batak Toba tidak disesuaikan dengan budaya pelayanan dan *mindset* orang Suku Batak Toba bahwa wisatawan adalah manusia yang mandiri yang dapat dengan bebas tinggal dan mengambil segala sesuatu sendiri tanpa harus dilayani (Parapat et al. 2021).

Para wisatawan datang berkunjung ke daerah Pariwisata dengan tujuan menikmati liburan, mencari ketenangan dan tentu saja mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pelaku wisatawan. Yang paling penting dalam pariwisata adalah bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan dan pelaku usaha harus menganggap pariwisata merupakan bagian dari hidup yang terpenting.

Samosir dikenal sebagai daerah destinasi wisata internasional. Pelatihan peningkatan kemampuan berbahasa Inggris merupakan salah satu bentuk

pengabdian kepada masyarakat yang sering dilakukan oleh kampus. Pelatihan dilakukan dengan tujuan agar masyarakat bisa meningkatkan kemampuan berbahasa sanya sekaligus memahami bentuk-bentuk bahasa dalam dunia kepariwisataan. Bahasa Inggris bidang hospitality sangat dibutuhkan tidak hanya oleh masyarakat yang berkecimpung di dunia pariwisata, tetapi juga dibutuhkan oleh masyarakat umum agar keramahtamahan masyarakat Samosir juga bisa disampaikan melalui penggunaan bahasa Inggris.

Pariwisata saat ini merupakan salah satu sektor yang menjadi prioritas dan fokus pemerintah untuk dikembangkan, karena sektor pariwisata saat ini sedang mengalami perkembangan yang luar biasa pesat. Pariwisata memiliki peran penting dalam ekonomi, dan banyak kajian ekonomi dan kebijakan publik telah fokus pada hal ini (Sariguna et al. n.d.). Bahasa Inggris memiliki peranan penting dalam dunia pariwisata. Seperti diketahui bahwa Bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa internasional yang sangat lazim digunakan dalam dunia pariwisata.

Penggunaan Bahasa Inggris di industri pariwisata memudahkan komunikasi antara pelaku pariwisata dengan para wisatawan yang datang dari segala penjuru dunia. Budaya merupakan sebuah pola pembelajaran, hubungan kelompok yang didalamnya terkandung persepsi baik sebagai tindakan verbal, non verbal, nilai-nilai, sistem kepercayaan, dan tingkah laku. Nilai-nilai budaya Batak Toba yang dijadikan sebagai falsafah dan motivasi hidup seperti *Hamoraon*, *Hagabeon* dan *Hasangapon* yang memiliki arti bahwa Etnis Batak Toba harus hidup dengan kerja keras untuk meraih kesuksesan, semua garis keturunan mencapai kesejahteraan hidup

dan hidup dengan kehormatan. Ketiga nilai budaya yang dianut Suku Batak Toba sampai saat ini memiliki dampak yang positif bagi ketahanan hidup orang Batak Toba (Sariguna et al. n.d.)

Salah satu kendala yang dihadapi adalah rendahnya kemampuan berbahasa Inggris para masyarakat di samosir khususnya daerah pariwisata. Melihat keadaan ini, dirancanglah program pengabdian masyarakat yang bertujuan untuk mengembangkan performa layanan prima dan keterampilan berbahasa asing kepada masyarakat yang terkait melalui sarana pembelajaran secara langsung. Dalam pembelajaran bahasa dibutuhkan metode yang tepat, umumnya metode yang dipilih adalah pembelajaran interaktif karena metode ini memberi peluang seluas-luasnya kepada peserta didik untuk mengeksplorasi dirinya.

Bahasa Inggris sebagai bahasa asing mempunyai posisi yang sangat strategis di era globalisasi saat ini terutama untuk pariwisata. Pelatihan bahasa Inggris yang diberikan adalah Bahasa Inggris secara umum dan kosakata dalam ruang lingkup pariwisata. Kemudian peserta pelatihan akan diajak untuk praktek berkomunikasi dengan materi-materi bahasa Inggris yang telah disampaikan. Akan sangat tidak mungkin bagi seseorang untuk mampu berkomunikasi menggunakan suatu bahasa tanpa adanya pengetahuan dan pemahaman akan kosakata dalam bahasa tersebut (Antika dan Li 2021).

Hospitality / keramahan diakui sebagai salah satu industri terbesar, namun merupakan komposit dari berbagai sub-sektor. Dalam tinjauan yang luas tentang penggolongan *hospitality* /keramahan, (Ottenbacher, M., Harrington, R., & Parsa 2009) menunjukkan bahwa masih belum ada konsensus tentang cakupan bidang ini

secara keseluruhan di kalangan akademisi dan para profesional di industri *hospitality*/keramahan.

Berdasarkan masalah yang ada, maka tujuan dari Pengabdian Pada Masyarakat yang dilakukan melalui pelatihan ini adalah meningkatkan kepedulian masyarakat tentang pentingnya pelayanan *hospitality* yang baik, dan kemampuan berbahasa Inggris masyarakat khususnya para pegiat bisnis hotel dan *homestay*, serta untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pariwisata.

METODE

Pelaksanaan pelatihan ini adalah dengan menggunakan metode dialog dalam *direct conversation and practice* tentang aktivitas sehari-hari warga desa, makanan dan budaya local, serta tempat-tempat wisata. Peserta pelatihan diharapkan memahami pentingnya kerangka pemikiran dalam memberikan pembelajaran bahasa Inggris yang langsung, mudah, dan menyenangkan sehingga peserta mampu menggunakannya dalam berkomunikasi serta pelayanan baik di rumah, hotel, *homestay*, maupun dalam kehidupan sehari-hari.

Hospitality

Hospitality merupakan sikap keramahtamahan seorang kepada orang lain misalnya antara tamu dan pelayan dalam hal ini seseorang memberi jasa dalam bentuk keramahtamahan. pada dasarnya *hospitality* dapat kita jumpai di banyak tempat dan bahkan sering kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari namun pada zama sekarang *hospitality* sudah sangat minim dan kadang tidak berjalan dengan baik (Setiawan, N., & Wahyudi 2023). *Hospitality* merupakan Sikap dan perilaku masyarakat yang

mengedepankan keakraban dalam pergaulan antar sesama, seperti senyuman, sikap sopan, saling menghormati dan menghargai baik dalam kata dan perbuatan, suka membantu tanpa pamrih, berpikir positif, dan berperilaku baik dan menyenangkan, dikenal sebagai keramahaman (Setiawan, N., & Wahyudi 2022).

Konsep *hospitality*/keramahaman juga berdampak pada kualitas manajemen organisasi, baik dalam aspek bisnis maupun pemerintahan, dengan integrasi konsep keramahaman dalam formulasi dan implementasi standar layanan manajemen (Buharova dan Vereshchagina 2021). *Hospitality*/keramahaman berkelanjutan juga melibatkan hubungan tuan rumah-tamu yang bertujuan menciptakan kemakmuran jangka panjang (Kim dan Smolensky 2021).

Indikator-indikator *hospitality*/keramahaman memainkan peran kunci dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan niat mereka untuk kembali berkunjung. Beberapa indikator tersebut meliputi undangan, empati, kenyamanan, pengalaman, keramahaman, kepuasan, layanan, dan niat kembali (Petrenko et al. 2021). Namun, implementasi konsep *hospitality*/keramahaman tidak selalu mudah.

Dengan demikian, kesulitan dalam menerapkan *hospitality*/keramahaman terletak pada persepsi tentang penghormatan dan kesetaraan dalam pelayanan, serta kesulitan dalam menyesuaikan jenis dan tingkat keramahaman yang sesuai dengan situasi atau tamu tertentu. Konsep *hospitality*/keramahaman menciptakan dasar hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan, membangun budaya saling menghargai, dengan fokus pada kejujuran, empati, dan saling menghargai. Ini membentuk dasar keramahaman yang kuat dalam jangka panjang (Shahvali, Kerster, dan Shahvali 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pembukaan:

Pelatih memperkenalkan diri kepada peserta dan menjelaskan latar belakang serta tujuan dilaksanakannya penyuluhan *hospitality* dan pelatihan *conversation* bahasa Inggris. Melakukan pemanasan (*brainstorming*) dengan meminta beberapa peserta memperkenalkan diri dalam bahasa Inggris, menyebutkan sapaan, jarak, transportasi, harga, pemesanan, fasilitas, dan destinasi wisata. Menanyakan cara pengucapan memperkenalkan diri dalam bahasa Inggris menyebutkan sapaan, jarak, transportasi, harga, pemesanan, fasilitas, dan destinasi wisata yang benar.

Conversation 1

At Silangit Airport

Mike: Good morning. I'd like to go to Huta Raja Kampung Ulos. How far is it from here?

Saut: Good morning sir. It is around 3 hours.

Mike: How can I get there?

Saut: Take Danau Toba DAMRI bus to Ajibata Parapat to get Ferry.

Mike: How much do I pay for the bus ticket?

Saut: It costs Rp. 65.000

Mike: May I know the bus schedule?

Saut: Sure. Silangit ---Ajibata is at 9:00, 10:00, 15:00, and 16:00

Mike: Thank you very much.

Saut: You're welcome. Have a nice journey.

Coversation 2

At Simanindo Harbor

Mike: Good afternoon. Could you tell me how do I get to Huta Raja Kampung Ulos?

Mian: You can get there by Parisma bus. It is available from morning to afternoon.

Mike: How far is it from here?
Mian: It's around 30 minutes
Mike: How much does it cost?
Mian: It's around Rp. 20.000.
Mike: Thank you
Mian: You're welcome. Have a nice vacation.



Gambar 1. Berdialog Dengan Pemilik Hotel Di Huta Raja

Conversation 3: At Huta Raja Kampung Ulos in a homestay

Mike: Good evening sir. I'd like two rooms for my family, for a week please.
Mr. Sinaga: Ok, just fill this form please.
Mike: Do you have facilities we match Sir?
Mr. Sinaga: We have several rooms with AC, Kable TV, kitchen set and dispenser, WI-fi area, laundry room, family room, and outdoor.
Mike: Ok. I take them.
Mr. Sinaga: Do you want breakfast, or lunch and dinner sometimes here?
Mike: Yes, please. I'd like to try Bataknese food.
Mr. Sinaga: We have fried rice and gomak noodle with andaliman recipe for breakfast. Naniura gold fish, pinadar chicken and arsik goldfish for lunch, and for dinner we havetombur tilapia fish.
Mike: It sounds wonderful.
Mr. Sinaga: Here are your keys. Your room numbers are 4 and 5, on the first floor. Enjoy your stay.

Mike: Thank you.

Conversation 4 Asking for Tourist Destinations

Mike: Good morning. We'd like to visit Sibeabea and Holbung Hill. How far are them from here?
Mr. Sinaga: It's around 48 minutes to Sibeabea, and 30 minutes to Holbung Hill.
Mike: What kinds of interesting things can we have there?
Mr. Sinaga: You can enjoy magnificent Lake Toba view and sunset in Sibeabea. Holbung Hill offers you stretch of green hill with amazing view of Buhit Hill and Lake Toba in the sunset.
Mike: Oh, I can't wait to get there.
Mr. Sinaga: Thank you. Enjoy your journey.



Gambar 2. Berdialog Dengan Masyarakat Disalah Satu Hotel Di Huta Raja Desa

Pelatihan Bahasa Inggris bagi masyarakat Desa Huta Raja ini bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan Bahasa Inggris komunikasi dan memberikan pengetahuan bagaimana etika berbahasa Inggris dalam pergaulan internasional. Pada tahap awal pengabdian, yaitu wawancara, banyak calon peserta pelatihan hanya memiliki wawasan yang belum cukup dan merasa bahwa Bahasa Inggris adalah hal yang sulit dipelajari, sehingga mereka merasa pesimis untuk dapat mengikuti pelatihan dengan baik.

Ditinjau dari segi khalayak sasaran, penulhan dan pelatihan ini sangat strategis diberikan kepada masyarakat Desa Huta Raja karena Peserta pelatihan adalah kaum bapak, ibu, remaja, karang taruna, dan anak sekolah sekitar Desa Huta Raja yang belum terbiasa berkomunikasi dalam bahasa Inggris karena faktor lingkungan yang sangat minim menggunakan bahasa Inggris. Belum pernah ada kegiatan serupa yang berikan kepada masyarakat Desa Huta Raja

SIMPULAN

Dengan diadakannya kegiatan ini, masyarakat Desa Huta Raja memperoleh banyak ilmu seperti belajar agar dapat lebih bertanggung jawab lagi pada dirinya, belajar menjadi diri yang lebih mandiri dalam memecahkan suatu permasalahan untuk menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Kegiatan ini berlangsung di Desa Huta Raja Samosir Sumatera Utara. Dengan adanya semangat dari tim pelaksana pengabdian untuk memberikan solusi dalam menghadapi kesulitan masyarakat di area lingkup kerja mereka, dan juga partisipasi dari tokoh masyarakat yang sangat antusias, akhirnya program pembelajaran Bahasa Inggris ini sukses dilakukan sesuai dengan rencana.

DAFTAR PUSTAKA

Antika, Ria, dan M. Li. 2021. "The 10 th National Online Seminar on Linguistics , Language Teaching and Literature The Effects of English Songs in Learning Vocabulary for

Young Learners." 119–31.

Buharova, Irina, dan Liliya Vereshchagina. 2021. "Tourism and the hospitality industry: current state problems and prospects of development." 09038:1–10.

Kim, Najoung, dan Paul Smolensky. 2021. "Testing for Grammatical Category Abstraction in Neural Language Models." (1):467–70.

Ottenbacher, M., Harrington, R., & Parsa, H. G. 2009. "No Title." *Journal of Hospitality & Tourism Research* 33(3):263–83.

Parapat, Toba, Eka Debora Harianja, R. Hamdani Harahap, dan Zulkiffi Lubis. 2021. "Parapat." 10(2):301–12. doi: 10.31289/perspektif.v10i2.4306.

Petrenko, Antonina, Galina Ekinil, Valeria Provotorina, dan Ekaterina Davidova. 2021. "Development of modern forms of hotel farm in the region." 09017.

Sariguna, Posma, Johnson Kennedy, Rutman Lumbantoran, dan Universitas Kristen Indonesia. n.d. "Pelatihan tentang Hospitality kepada Kelompok Sadar Wisata Danau Toba di Kabupaten Samosir Sumatera Utara." 8(2):83–90.

Setiawan, N., & Wahyudi, I. 2022. "No Title." *Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi* 10(1):1–11. doi: <https://doi.org/10.31102/equilibrium.10.01.1-11>.

Setiawan, N., & Wahyudi, I. 2023. "No Title." 2(2):11921–30.

Shahvali, Moji, Deborah Kerstetter, dan Reihaneh Shahvali. 2016. "Women ' s Travel Constraints in a Unique Context." (January 2017). doi: 10.1079/9781780648125.0016.