

Analisis Perilaku *Hospitality* Pengelola Pariwisata Desa Darunu Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara

Miraty Simei Kakombohe¹, Jeanlly A. Solang²

Program Study Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado^{1,2}

*Email Korespondensi: kakombohemiraty@gmail.com

Diterima: 09-09-2025 | Disetujui: 19-09-2025 | Diterbitkan: 21-09-2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the hospitality behavior of tourism managers in Darunu Village, Wori District, North Minahasa Regency. The research used a qualitative descriptive approach through observation and interviews with community-based tourism managers at Mangrove Park Darunu. The findings show that hospitality practices are still spontaneous and based on local cultural values, without structured service standards. Strengths include politeness and a welcoming attitude, while weaknesses appear in inconsistent greetings, limited responsiveness, and lack of formal service procedures. Recommendations include basic hospitality training, development of service standard operating procedures, and regular evaluation to improve visitor experience and the destination image.

Keywords: *Hospitality; Tourism Managers; Community-Based Tourism; Darunu Village Tourism Mangrove Park*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku *hospitality* pengelola pariwisata di Desa Darunu, Kecamatan Wori, Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara terhadap pengelola wisata berbasis masyarakat di Mangrove Park Darunu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik *hospitality* yang diterapkan masih bersifat spontan berbasis nilai budaya lokal dan belum terstandar. Kekuatan utama terletak pada sikap sopan dan penyambutan tamu, namun kelemahan terdapat pada konsistensi sapaan, responsivitas, dan belum adanya standar layanan formal. Rekomendasi yang diberikan mencakup pelatihan *hospitality* dasar, penyusunan SOP, dan evaluasi rutin untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan citra destinasi.

Kata Kunci: *Hospitality; Pengelola Pariwisata; Wisata Berbasis Masyarakat; Desa Wisata Darunu Taman Bakau*

PENDAHULUAN

Pariwisata berbasis desa semakin berkembang di Indonesia, salah satunya Desa Darunu, Kecamatan Wori, Minahasa Utara. Desa ini mengembangkan kawasan Mangrove Park sebagai daya tarik utama berbasis ekowisata dan edukasi lingkungan. Keberhasilan desa wisata tidak hanya bergantung pada daya tarik alam, tetapi juga pada perilaku hospitality pengelola. Hospitality mencakup sikap ramah, empati, komunikasi, dan layanan yang menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan. Perilaku hospitality yang baik dari masyarakat akan sangat berpengaruh bagi tingkat pengunjung atau tamu dan memberikan kesan pertama yang baik bagi mereka yang akan berkunjung ke desa wisata, (Towoliu; 2021;2024)

Namun, tantangan muncul terkait konsistensi pelayanan, keterbatasan pelatihan, serta kurangnya promosi digital. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk: (a) mendeskripsikan bentuk perilaku hospitality pengelola pariwisata Desa Darunu, dan (b) mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perilaku tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Hospitality

Menurut Lashley & Morrison (2021), hospitality adalah sikap keterbukaan, keramahan, dan penerimaan tamu yang menjadi inti layanan pariwisata. King (1995) mendefinisikan hospitality sebagai pertukaran layanan yang melibatkan pemberian kenyamanan dan kepuasan bagi tamu. Brotherton & Wood (2008) menekankan bahwa hospitality tidak hanya pelayanan fisik, tetapi juga pengalaman emosional yang hangat. SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, Berry, terbagi atas: (a) tangible; fasilitas fisik, kebersihan, kenyamanan, (b) reliability; kemampuan; memberikan layanan yang konsisten, (c) responsiveness; kesediaan membantu wisatawan dengan cepat, (d) assurance; pengetahuan dan kepercayaan yang ditunjukkan pengelola, dan (e) empathy; perhatian personal dan keramahan kepada wisatawan. Dalam penelitian ini, dimensi empathy sangat penting karena terkait langsung dengan perilaku hospitality pengelola. Kemudian theory of Planned Behavior (Ajzen, 2021) menyebutkan bahwa perilaku terbagi atas: attitude: sikap ramah dan terbuka pengelola, subjective norms: budaya lokal mapalus dan norma sosial dalam masyarakat. Perceived Behavioral Control: kemampuan pengelola untuk menerapkan hospitality meski dengan keterbatasan sumber daya.

Community-Based Tourism (CBT)

Pariwisata berbasis masyarakat menekankan peran aktif warga lokal dalam mengelola destinasi. Goodwin & Santilli (2009) menyebut CBT sebagai model yang mengutamakan keberlanjutan dan keterlibatan masyarakat. Relevan dengan Mangrove Park Darunu, di mana masyarakat menjadi pelaku utama dalam layanan wisata.

Dalam penelitian sebelumnya dijelaskan oleh Tumwebaze & Dinh (2023) bahwa hospitality komunitas penting untuk keberlanjutan destinasi pedesaan. Suharto (2019) → hospitality masyarakat desa wisata di Yogyakarta meningkatkan kepuasan wisatawan. Wibisono (2020) → faktor budaya lokal berpengaruh besar pada perilaku hospitality pengelola destinasi alam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi pustaka. Lokasi penelitian adalah Mangrove Park Desa Darunu, dengan durasi penelitian dua bulan (Mei–Juni 2025). Data primer diperoleh dari wawancara dengan pengelola, tokoh masyarakat, dan wisatawan. Data sekunder berasal dari dokumen desa, kebijakan pariwisata, serta literatur terkait. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif.

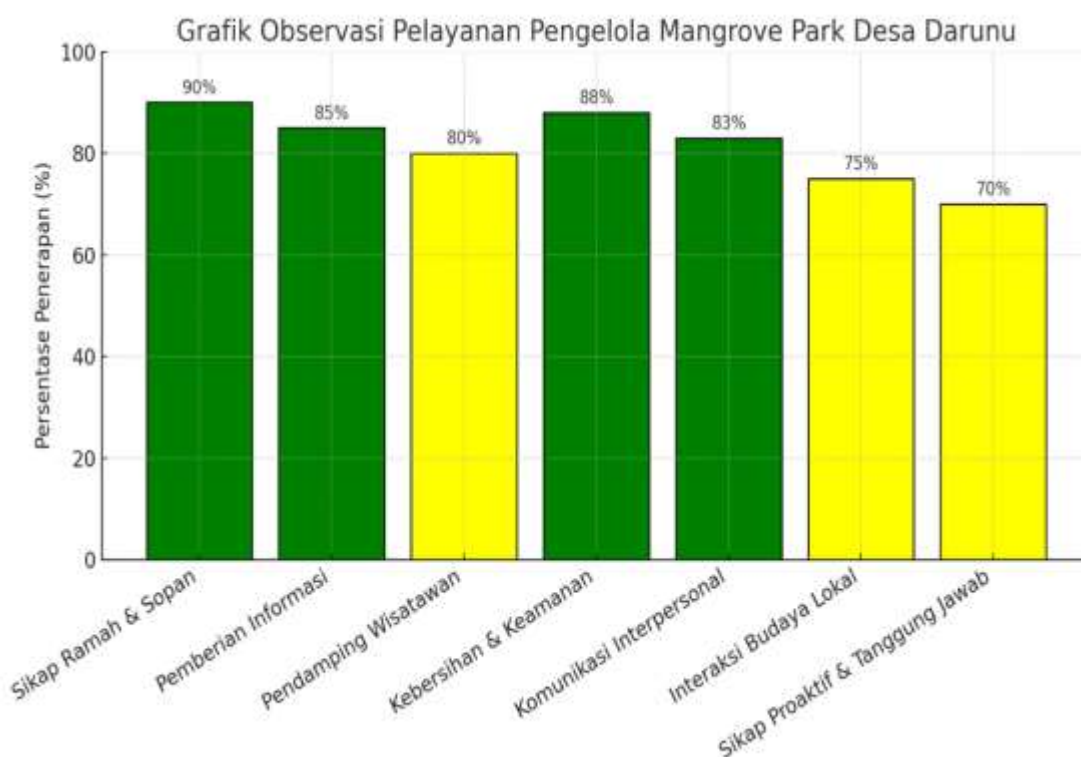
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku hospitality pengelola wisata Desa Darunu sudah mencerminkan nilai budaya lokal seperti keramahan, kesopanan, dan gotong royong.

1. Hasil Penelitian

1. Observasi

Hasil observasi menunjukkan bahwa perilaku hospitality pengelola pariwisata Desa Darunu mencakup beberapa aspek penting.



Gambar 1. (Grafik Observasi Pelayanan)

Sumber: Peneliti 2025

*Analisis Perilaku Hospitality Pengelola Pariwisata Desa Darunu,
Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara
(Simei Kakombohe, et al.)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan 15 informan yang terdiri dari pengelola, tokoh masyarakat, dan pelaku usaha di sekitar Mangrove Park Desa Darunu, diperoleh gambaran perilaku hospitality pengelola pariwisata sebagai berikut.

- a) Sikap ramah terhadap wisatawan
Sebanyak 14 informan (93%) menyatakan bahwa pengelola selalu menyambut wisatawan dengan sikap ramah, menggunakan tutur kata sopan, dan bersedia membantu setiap kebutuhan wisatawan. Mereka juga menjelaskan bahwa sikap ramah ini sudah menjadi budaya lokal sehingga pengunjung merasa diterima dan nyaman berada di kawasan wisata. Hal ini menunjukkan adanya kesiapan sosial yang tinggi dari masyarakat dalam memberikan pelayanan prima.
- b) Kebersihan dan kenyamanan area wisata
Sebanyak 12 informan (80%) menuturkan bahwa kebersihan area wisata selalu dijaga bersama-sama, mulai dari jalur masuk hingga area inti Mangrove Park. Mereka rutin melakukan kerja bakti, menyiapkan tempat sampah, dan memberikan himbauan kepada wisatawan agar menjaga kebersihan. Upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan dan menjaga daya tarik destinasi wisata
- c) Pelibatan masyarakat lokal dalam pengelolaan
Sebanyak 10 informan (67%) menyampaikan bahwa masyarakat lokal turut terlibat langsung dalam pengelolaan, seperti menjadi pemandu wisata, penyedia kuliner, penyedia transportasi perahu, hingga menjaga keamanan area wisata. Keterlibatan ini memberikan peluang ekonomi bagi warga sekaligus mendukung kelestarian kawasan wisata.
- d) Peningkatan fasilitas dan pelayanan
Sebanyak 9 informan (60%) mengungkapkan bahwa meskipun pelayanan yang ada sudah baik, masih dibutuhkan peningkatan fasilitas seperti toilet umum, tempat duduk, papan informasi, dan jalur pejalan kaki. Mereka berharap adanya dukungan pemerintah dan pihak swasta untuk meningkatkan sarana tersebut agar pelayanan kepada wisatawan semakin optimal.
- e) Harapan dan tantangan
Sebagian kecil informan (20%) menyampaikan kekhawatiran tentang kemampuan masyarakat mempertahankan kualitas pelayanan seiring meningkatnya jumlah wisatawan. Namun mereka optimis dengan adanya pelatihan dan pendampingan, perilaku hospitality pengelola akan semakin baik.

2. Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dan membahas sejumlah topik utama, yaitu potensi pariwisata, kesiapan masyarakat, dukungan pemerintah desa, serta peran dan rencana BUMDes dalam pengembangan homestay.

Narasumber 1 (Perangkat Desa)

- a. Pandangan tentang potensi pariwisata yang dimiliki Desa Darunu
“Potensi pariwisata yang dimiliki Desa Darunu di antaranya kawasan mangrove yang unik, keindahan alam pesisir, jalur tracking, serta keberadaan satwa khas yang menjadi daya tarik wisatawan.”
- b. Pandangan tentang peran pemerintah desa dalam mendukung pengembangan pariwisata
“Pemerintah desa mendukung pengembangan pariwisata melalui penyediaan anggaran, tenaga masyarakat, serta koordinasi dengan pihak terkait agar wisatawan yang datang merasa nyaman.”
- c. Pandangan tentang apakah di Desa Darunu sudah ada homestay yang siap menerima wisatawan

“Untuk homestay di desa ini sudah ada rumah warga yang

*Analisis Perilaku Hospitality Pengelola Pariwisata Desa Darunu,
Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara
(Simeik Kakombohe, et al.)*

berpotensi menjadi homestay, meski jumlahnya masih terbatas dan memerlukan pembinaan.”

- d. Pandangan tentang apakah perangkat desa sudah melakukan sosialisasi pengembangan homestay kepada masyarakat

“Perangkat desa sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pengembangan homestay.

Meskipun masih tahap awal, sudah ada beberapa masyarakat yang menyatakan kesediaannya membuka rumah mereka.”

- e. Pandangan tentang rencana atau program dari desa terkait pengembangan homestay

“Rencana yang akan dilakukan pemerintah desa berusaha mengembangkan kawasan homestay

di sekitar objek wisata agar wisatawan lebih mudah mengakses dan menikmati destinasi.”

Narasumber 2 (BUMDes)

- (a) Pandangan tentang sejak kapan BUMDes di Desa Darunu berdiri dan apa saja program utamanya

“BUMDes berdiri pada tahun 2017 dan program utamanya saat ini adalah pengelolaan wisata dan penyediaan fasilitas pendukung untuk wisatawan.”

- (b) Pandangan tentang dukungan BUMDes terhadap pengembangan homestay

“BUMDes siap mendukung program homestay dengan membantu promosi, pelatihan bagi pemilik rumah, serta memfasilitasi kerja sama dengan pihak ketiga.”

Analisis

Tingkat Kesiapan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada perangkat desa, pengurus BUMDes, dan masyarakat di Desa Darunu, dapat dianalisis bahwa secara umum masyarakat menunjukkan kesiapan yang cukup baik dalam mendukung pengelolaan pariwisata Mangrove Park dan pengembangan homestay. Kesiapan ini terlihat dari beberapa indikator, seperti pengetahuan tentang konsep homestay, kesediaan terlibat dalam pengelolaan, serta pemahaman terhadap pentingnya kebersihan, keramahan, dan pelayanan terhadap wisatawan. Narasumber menyatakan bahwa masyarakat telah memahami manfaat dan potensi ekonomi lokal dari homestay. Hal ini tercermin dari jawaban mayoritas informan yang mendukung keterlibatan langsung dalam pelayanan akomodasi, kesiapan menjaga kebersihan dan kenyamanan, serta dukungan terhadap program pelatihan yang berhubungan dengan pariwisata.

Kesiapan Sosial Budaya Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa masyarakat Desa Darunu memiliki kesiapan sosial budaya yang baik dalam mendukung rencana pengembangan homestay. Hal ini terlihat dari sikap masyarakat yang ramah terhadap wisatawan, keterbukaan menerima pendatang, serta upaya

mempertahankan tradisi lokal sebagai identitas budaya. Informan juga menyebutkan adanya minat untuk mengembangkan kuliner khas, kerajinan, dan atraksi budaya sebagai daya tarik tambahan bagi wisatawan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat bukan hanya bersedia menyediakan kebutuhan wisatawan, tetapi juga siap menjadikan atraksi budaya sebagai bagian dari daya tarik desa wisata.

Pemahaman Masyarakat tentang Homestay

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa masyarakat Desa Darunu telah memiliki pemahaman yang cukup baik tentang konsep homestay. Beberapa narasumber mengungkapkan bahwa sudah ada warga yang secara sukarela menawarkan rumah mereka untuk dijadikan homestay, meskipun masih dalam tahap awal. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran akan peluang ekonomi serta kesiapan masyarakat untuk berperan aktif sebagai pelaku wisata.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi terhadap perilaku hospitality pengelola wisata di Desa Darunu, penilaian tiap aspek dapat dijelaskan sebagai berikut:

No	Aspek yang diamati	Indikator perilaku	Hasil observasi
1.	Sikap Ramah dan Sopann	Menyapa wisatawan dengan senyum, salam, dan Bahasa sopan	✓
2.	Pemberian informasi	Menjelaskan jalur wisata, kegiatan, dan budaya lokal	✓
3.	Pendamping wisatawan	Mengantar, memandu atau membantu wisatawan selama kegiatan	✓
4.	Perhatian terhadap kebersihan dan keamanan	Menjaga fasilitas bersih, memberi peringatan atau bantuan jika perlu	✓
5.	Komunikasi Interpersonal yang Efektif	Bicara jelas, menggunakan Bahasa tubuh positif mendengar wisatwan	✓
6.	Interaksi budaya lokal	Mengajak wisatawan mengikuti kegiatan budaya (tulude makanan tradisional)	✓
7.	Sikap Proaktif dan tanggung jawab	Memberi bantuan sebelum diminta, bertindak saat terjadi masalah	Di lakukan ssebagian

Sumber: Peneliti 2025

Berdasarkan hasil observasi terhadap perilaku hospitality pengelola wisata Desa Darunu, dapat dijelaskan bahwa secara umum para pengelola telah menunjukkan sikap pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip hospitality. Observasi ini dilakukan untuk menilai sejauh mana kesiapan dan kesadaran pengelola dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, yang meliputi aspek sikap, pemberian informasi, pendampingan, kebersihan dan keamanan, komunikasi interpersonal, interaksi budaya lokal serta sikap proaktif dan tanggung jawab.

(a) Sikap Ramah dan Sopan.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pengelola menyapa wisatawan dengan senyum, salam dan menggunakan bahasa yang sopan. Sikap ramah ini terlihat konsisten ketika wisatawan datang, selama kegiatan maupun saat berpamitan. Hal ini mencerminkan adanya pemahaman yang baik mengenai pentingnya kesan pertama (first impression) terhadap wisatawan. Keramahan menjadi modal utama untuk membangun kenyamanan, meningkatkan kepuasan, dan mendorong wisatawan kembali berkunjung ke

Desa Darunu.

(b) Pemberian Informasi.

Pengelola wisata telah berusaha memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai jalur wisata, kegiatan yang tersedia, dan budaya lokal. Informasi tidak hanya disampaikan secara lisan tetapi juga melalui brosur sederhana dan papan petunjuk di beberapa titik. Ini menunjukkan kesadaran pengelola bahwa wisatawan memerlukan panduan agar tidak merasa kebingungan, dan pada saat yang sama menjadi sarana promosi potensi wisata desa.

(c) Pendampingan Wisatawan.

Selama kegiatan, pengelola tidak hanya membiarkan wisatawan berjalan sendiri, tetapi mengantar, memandu, bahkan membantu wisatawan yang membutuhkan bantuan. Pendampingan ini memberikan rasa aman dan nyaman, serta memungkinkan interaksi langsung antara pengelola dan wisatawan. Sikap ini menunjukkan tanggung jawab dan kepedulian yang tinggi terhadap pengalaman wisatawan.

(d) Perhatian terhadap Kebersihan dan Keamanan.

Observasi juga memperlihatkan bahwa pengelola menjaga kebersihan fasilitas wisata, seperti tempat duduk, area jalan, dan toilet umum. Mereka memberi peringatan atau bantuan bila ada potensi bahaya atau wisatawan mengalami kesulitan. Hal ini menandakan bahwa kebersihan dan keamanan sudah menjadi perhatian utama, karena keduanya sangat mempengaruhi kenyamanan dan persepsi wisatawan terhadap destinasi.

(e) Komunikasi Interpersonal yang Efektif.

Secara umum pengelola mampu berkomunikasi dengan jelas, menggunakan bahasa tubuh positif dan mendengarkan pertanyaan wisatawan dengan baik. Meskipun demikian, belum semua pengelola dapat mempertahankan standar komunikasi ini secara konsisten, terutama saat kunjungan ramai. Kemampuan komunikasi interpersonal yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan hubungan yang lebih hangat dengan wisatawan.

(f) Interaksi Budaya Lokal.

Salah satu nilai tambah yang diamati adalah pengelola berupaya memperkenalkan wisatawan pada budaya lokal, seperti mengajak mencicipi makanan tradisional, menghadiri pertunjukan seni, atau melihat proses kerajinan tangan. Upaya ini menjadi sarana promosi budaya sekaligus memberi pengalaman otentik bagi wisatawan. Namun intensitas kegiatan ini masih belum merata di semua pengelola sehingga perlu didorong agar lebih konsisten.

(g) Sikap Proaktif dan Tanggung Jawab.

Beberapa pengelola juga menunjukkan sikap proaktif, misalnya menawarkan bantuan sebelum diminta atau segera bertindak saat terjadi masalah. Sikap ini merupakan cerminan dari tanggung jawab dan profesionalisme dalam pelayanan. Semakin tinggi sikap proaktif, semakin baik pula kesan yang terbentuk di benak wisatawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa perilaku hospitality pengelola pariwisata Desa Darunu mencerminkan sikap ramah, peduli, dan profesional dalam melayani wisatawan. Hospitality yang ditunjukkan meliputi sapaan hangat, pelayanan informasi yang komunikatif, bantuan terhadap kebutuhan wisatawan, serta perhatian terhadap kebersihan dan keamanan lingkungan wisata. Perilaku ini sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya lokal seperti mapalus dan tabea.

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado melalui Jurusan Pariwisata dan Program Studi Manajemen Perhotelan yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2021). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2021). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(6), 874–900.
- Dredge, D., & Jamal, T. (2021). *Collaborative Tourism Governance: A Guide to Theory and Practice*. Routledge.
- Freeman, R. E. (2020). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge University Press.
- Hall, C. M. (2021). *Tourism Planning: Policies, Processes and Relationships*. Pearson Education.
- Kim, S., Lee, Y., & Kim, H. (2022). Emotional Labor and Customer Satisfaction in Tourism Services. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 46(1), 52–71.
- Kock, F., Josiassen, A., & Assaf, A. G. (2021). The Role of Word of Mouth in Destination Marketing: A Review and Research Agenda. *International Journal of Tourism Research*, 23(2), 123–138.
- Lashley, C. (2021). Hospitality and Hospitableness: Research Reflections. *Hospitality & Society*, 11(1), 3–20.
- Lashley, C., & Morrison, A. (2021). *In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates*. Routledge.
- Lugosi, P. (2021). Hospitality Spaces, Urban Nightlife and Sociality: Towards a Research Agenda. *Hospitality & Society*, 10(2), 149–169.
- Mihalic, T. (2020). Sustainable-Resilient Tourism Governance. *Sustainability*, 12(15), 6111.
- Park, J., & Kim, H. (2022). Organizational Culture and Hospitality Behavior in Community-Based Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 30(7), 1170–1185.
- Rahman, M., & Nasir, M. (2023). Customer Orientation and Tourist Satisfaction: Mediating Role of Hospitality Behavior. *Journal of Travel Research*, 62(4), 658–674.
- Sukoco, B. M., & Prayogo, D. (2022). The Impact of Social Interaction Quality on Revisit Intention in Rural Tourism. *Journal of Vacation Marketing*, 28(3), 234–248.
- Towoliu, B. I., & Polii, B. D. (2021). Pengabdian Masyarakat Pariwisata.
- Towoliu, B. I., Polii, B. D., & Mandulangi, J. (2021). Improvement of knowledge and skills of hospitality in Tourism Group in Budo Village, district Wori, North Sulawesi Province. *ABDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 956–960.
- Towoliu, B. I., Permana, D. E., & Wenas, P. L. (2024). Pelatihan Hospitality bagi Pengelola UMKM Kuliner dan Homestay di Desa Kulu Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Ragam Pengabdian*, 1(3), 213–221.
- Tumwebaze, H., & Dinh, H. T. (2023). Community-Based Hospitality and Sustainable Tourism Development in Rural Areas. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 21(1), 11–29.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.