



Analisis Penerapan *Hospitality* di Desa Wisata Kulu, Propinsi Sulawesi Utara

Jordan Bintang Diawang¹, Mikhael C. S. Mangolo² Margresye D. Rompas³
Politeknik Negeri Manado^{1,2,3}

*Email Korespodensi: jordandiawan@gmail.com

Diterima: 10-09-2025 | Disetujui: 20-09-2025 | Diterbitkan: 22-09-2025

ABSTRACT

This study aims to describe the application of hospitality by the people of Kulu Village in managing their tourism village, identify the factors that influence its implementation, and formulate hospitality strategies to support the development of the tourism village. The results of the study show that the application of hospitality by the residents of Kulu Village is still not optimal. Hospitality development strategies focus on enhancing community capacity through continuous training, strengthening collaboration among stakeholders, and providing services that address the emotional aspects of tourists. Effective hospitality is believed to create memorable tourist experiences, reinforce the positive image of Kulu Village, and promote the sustainability of community-based tourism.

Keywords: *hospitality, Tourism village, kulu*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *hospitality* oleh masyarakat Desa Kulu dalam pengelolaan desa wisata, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapannya, serta merumuskan strategi *hospitality* dalam mendukung pengembangan desa wisata tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *hospitality* oleh masyarakat Desa Kulu masih belum optimal. Strategi pengembangan *hospitality* diarahkan pada peningkatan kapasitas masyarakat melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan kolaborasi antar pihak, serta penyediaan layanan yang menyentuh aspek emosional wisatawan. Penerapan *hospitality* yang baik diyakini dapat menciptakan pengalaman wisata yang berkesan, memperkuat citra positif Desa Kulu, dan mendorong keberlanjutan desa wisata berbasis masyarakat.

Katakunci: *hospitality, desa wisata, kulu*

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir sektor pariwisata telah menjadi salah satu pilar utama dalam pembangunan ekonomi di berbagai negara termasuk Indonesia. pengembangan pariwisata berbasis masyarakat telah menjadi salah satu fokus utama dalam mendukung perekonomian daerah pedesaan di Indonesia. Melalui partisipasi aktif masyarakat, desa wisata dapat berkembang menjadi destinasi yang menarik dengan pelayanan yang ramah dan profesional, sehingga meningkatkan kepuasan wisatawan dan keberlanjutan sektor pariwisata.

Desa wisata adalah salah satu bentuk pengembangan pariwisata berbasis masyarakat, menawarkan potensi yang besar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal melalui pemanfaatan sumber daya alam dan budaya yang ada. Pengembangan desa wisata berbasis masyarakat atau Community Based Tourism (CBT) menempatkan masyarakat lokal yang mengelola, merencanakan, dan mengawasi kegiatan wisata secara partisipatif sehingga manfaat ekonomi, sosial, dan budaya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat desa (Towoliu, & Polii, 2021).

Pemahaman tentang hospitality oleh masyarakat desa menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan wisata. Hospitality adalah sikap dan tindakan ramah, sopan, serta pelayanan yang hangat yang diberikan kepada wisatawan atau tamu selama mereka berkunjung, sehingga menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan (Towoliu, dkk. 2021). Kemampuan masyarakat dalam menerapkan hospitality tidak hanya meningkatkan kepuasan wisatawan, tetapi juga mendorong kunjungan ulang dan memperkuat citra positif desa wisata di mata publik.

Desa Wisata Kulu merupakan salah satu destinasi Desa Wisata yang sedang berkembang dan berupaya meningkatkan kualitas layanannya melalui berbagai program pelatihan pariwisata untuk masyarakat setempat. Desa wisata Kulu memiliki potensi yang menarik, yaitu Pulau Paniki dan wisata mangrove yang dapat dinikmati oleh para pengunjung. Pulau Paniki adalah kawasan pesisir dengan pasir putih yang indah, serta ekosistem terumbu karang yang masih terpelihara dengan baik, didukung oleh lingkungan mangrove yang memperkaya pengalaman wisata, (Towoliu, dkk. 2024). Namun, meskipun Desa Wisata Kulu memiliki daya tarik yang kuat, tantangan dalam pengelolaannya tetap ada. Salah satu tantangan utama adalah penerapan hospitality yang efektif.

Dalam pengelolaan Desa Wisata Kulu, terdapat beberapa aspek hospitality yang perlu diperhatikan, antara lain keramahan masyarakat, kualitas layanan, serta kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan. Masyarakat lokal sebagai pengelola desa wisata memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung. Namun, tidak semua pengelola desa wisata memahami pentingnya pelatihan dan pengembangan keterampilan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan wisatawan dan citra desa wisata di mata publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Hospitality

Hospitality dapat dijelaskan sebagai sikap keramah - tamahan dalam artian merujuk pada hubungan antara guest/tamu dan host/tuan rumah/penyedia jasa dan juga merujuk pada aktivitas/kegiatan keramahtamahan yaitu penerimaan tamu dan pelayanan untuk para tamu dengan kebebasan dan kenyamanan. Hospitality memiliki arti keramah tamahan, kesopanan, keakraban, rasa saling

menghormati, Pertiwi (2013). Karakteristik Usaha *hospitality; intangibility, simultaneity, heterogeneity, perisibility, tangible, immovability, inseparability*

Hospitality dalam Sektor Pariwisata

- 1) Akomodasi: Hotel, penginapan, dan rumah tamu harus memberikan rasa nyaman, keramahan, dan keamanan yang optimal kepada wisatawan.
- 2) Pelayanan yang Dipersonalisasi: Pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi wisatawan akan meningkatkan kualitas pengalaman mereka.
- 3) Interaksi Wisata: Interaksi antara wisatawan dan masyarakat lokal memberikan nilai tambah dalam menciptakan pengalaman yang otentik dan mendalam.

Definisi Desa Wisata

Desa wisata adalah sebuah kawasan pedesaan yang memiliki potensi khusus untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata, baik dari segi alam, budaya, maupun hasil kerajinan dan kegiatan keseharian masyarakatnya. Desa ini dikelola secara partisipatif oleh masyarakat setempat untuk memberikan pengalaman wisata yang autentik kepada para pengunjung. Desa wisata menempatkan komunitas atau masyarakat sebagai subjek atau pelaku utama dalam pembangunan kepariwisataan, kemudian memanfaatkannya bagi kesejahteraan masyarakat. Purianti & Darma (2021) sedangkan menurut Junaid (2023), Desa wisata identik dengan istilah wisata perdesaan (rural tourism), suatu jenis wisata yang dapat mendorong pengembangan ekonomi masyarakat khususnya di perdesaan.

Pengelolaan Desa Wisata

Menurut Yulianti & Trinugraha (2023), Pengelolaan desa wisata berkaitan dengan usaha sistematis dan terorganisir untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengelolaan dalam pengembangan, memanfaatkan sumber penyediaan, pemeliharaan dan bagaimana cara daya. Beberapa elemen penting dalam pengelolaan desa wisata meliputi: (Fiatiano, 2007) dalam Budiman, M.A. dkk., (2017) menyatakan bahwa pengembangan produk wisata dapat disempurnakan dengan adanya komitmen dan kerjasama antara penyelenggara kepariwisataan seperti pemerintah daerah, jasa-jasa kepariwisataan dan masyarakat disekitar objek. Pemasaran: Strategi pemasaran yang efektif sangat penting untuk menarik wisatawan. Menurut Kotler dan Armstrong (2018), pemasaran yang baik dapat meningkatkan visibilitas desa wisata dan menarik lebih banyak pengunjung. Pelatihan Sumber Daya Manusia: Pelatihan sumber daya manusia merupakan suatu metode yang digunakan untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia yang berkaitan dengan kemampuan atau keterampilan pegawai atau karyawan yang telah menduduki suatu jabatan atau pekerjaan tertentu di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Apriliana, S. D. & Nawangsari, E. R. (2021). Pengembangan desa wisata soemarno (2010) berpendapat bahwa dalam pengembangan desa wisata perlu dilakukan upaya-upaya berikut: (a) mengembangkan sumber daya manusia (sdm), (b) kemitraan harus, (c) kegiatan pemerintahan di desa, (d) desa wisata harus sering dipromosikan, (e) pengadaan festival/pertandingan, (f) adanya pembinaan organisasi, (g) melakukan kerja sama dengan universitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis sederhana melalui penilaian. Metode penelitian kualitatif ini lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut,

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer digunakan dalam penelitian ini karena memberikan informasi secara langsung dari narasumber yang terlibat dalam analisis perilaku hospitality di Desa Wisata Kulu. Penggunaan data primer memungkinkan penulis memperoleh gambaran yang lebih akurat, relevan dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

2. Data Sekunder

Menurut Husainah, (2025) data sekunder adalah data yang sudah ada dan di kumpulkan oleh pihak lain sebelumnya, seperti data sensus, laporan tahunan, atau hasil penelitian yang sudah di publikasikan. Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk memverifikasi keakuratan dan relevansi data sekunder yang di gunakan. Husainah (2025). Peneliti juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti jurnal, buku, laporan instansi terkait, dan dokumen lainnya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam penelitian, guna menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Teknik ini sangat penting karena kualitas dan keakuratan data yang dikumpulkan akan mempengaruhi hasil dan kesimpulan penelitian.

Berikut beberapa teknik pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian antara lain:

1. Wawancara. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada pengelola wisata, masyarakat dan wisatawan di Desa Kulu. Wawancara ini bersifat terstruktur, dengan panduan pertanyaan terbuka yang memungkinkan penulis mengeksplorasi perilaku, sikap, dan penerapan hospitality dalam kegiatan pengelola wisata.
2. Observasi. Observasi dilakukan secara langsung ke lokasi wisata Desa Kulu. penulis mengamati interaksi antara pengelola dan wisatawan atau masyarakat dan wisatawan, pelayanan yang diberikan, sikap pengelola, serta kondisi umum lingkungan wisata. Observasi ini membantu memahami perilaku hospitality dalam konteks nyata.
3. Dokumentasi Menurut Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang telah tersedia seperti jumlah penduduk dan informatif Desa. Sumber dokumentasi diperoleh dari kantor desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Observasi

No.	Komponen Yang Diamati	Indikator/Elemen Yang Diamati	Temuan Di Lapangan
1.	Profil Umum Desa kulu	Lokasi, akses jalan, dan kondisi desa	Desa Wisata Kulu berada di Kabupaten Minahasa Utara dan hanya berjarak sekitar satu jam perjalanan dari Kota Manado. Jalan yang menuju desa cukup baik untuk kendaraan roda dua dan roda empat. Desa ini sangat luas.
2.	Sikap masyarakat	Keramahan, kesediaan membantu wisatawan	Penduduk menyambut pengunjung dengan ramah, tetapi mereka masih kurang mampu untuk memberikan bantuan yang dibutuhkan pengunjung.
3.	Kebersihan Lingkungan	Kebersihan area publik dan tempat wisata	Desa ini masih belum terlalu bersih, sehingga sangat penting bagi warga untuk meningkatkan kesadaran dan secara aktif menjaga kebersihan lingkungan agar dapat menciptakan suasana yang nyaman, sehat, dan menarik bagi masyarakat maupun para wisatawan yang berkunjung.
4.	Pelatihan Hospitality	Adanya pelatihan untuk masyarakat dalam pelayanan pariwisata	Pelatihan dasar sudah dilakukan, namun masih diperlukan peningkatan dan pendalaman agar kemampuan pengelola desa wisata Kulu dapat lebih optimal.
5.	Fasilitas Pendukung	Toilet umum, tempat sampah, gazebo, dan homestay	Fasilitas yang ada saat ini sudah cukup tersedia untuk menunjang kebutuhan para wisatawan di desa wisata Kulu, namun masih terdapat beberapa fasilitas yang kondisinya perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar dapat memberikan kenyamanan dan pelayanan yang lebih optimal bagi pengunjung. Beberapa fasilitas penting seperti dermaga, gazebo, dan homestay saat ini masih dalam tahap perbaikan sementara, sehingga diharapkan setelah selesai, fasilitas tersebut dapat semakin mendukung pengembangan pariwisata secara berkelanjutan di desa tersebut.

Sumber: Peneliti (Jordan Diawang)

Tabel 2. Hasil Wawancara

Informan: Bapak Robby Tobangan (Kepala Desa)

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, bagaimana masyarakat desa kulu menyambut wisatawan yang datang ke desa ini ?	Saya melihat bahwa sambutan masyarakat terhadap wisatawan masih perlu ditingkatkan. Memang ada sebagian warga yang sudah menunjukkan sikap ramah, tetapi belum secara keseluruhan, penerapan hospitality belum maksimal. Masih ada warga yang belum terbiasa melayani tamu dari luar, baik dalam cara berkomunikasi maupun dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pariwisata.
2.	Seberapa penting menurut anda sikap ramah dalam pelayanan agar wisatawan datang kembali ?	Tentunya sikap ramah sangat penting dalam dunia pariwisata. Saya menyadari bahwa kurangnya sikap ramah atau pelayanan yang tidak maksimal bisa membuat wisatawan enggan untuk kembali. Oleh karena itu, kami menilai hospitality harus menjadi prioritas dalam pengembangan desa

		wisata. Jika masyarakat bisa lebih terbuka dan memberikan pelayanan yang baik, itu akan menjadi nilai tambah yang besar bagi Desa Kulu.
3.	Apakah masyarakat sudah memiliki pengetahuan atau pelatihan khusus mengenai hopitality atau pelayanan wisata ?	Untuk saat ini, pengetahuan masyarakat tentang hospitality masih terbatas. Belum banyak warga yang mendapatkan pelatihan atau edukasi khusus terkait pelayanan wisata. Ini menjadi tantangan kami sebagai pemerintah desa. Ke depannya, kami berupaya bekerja sama dengan dinas terkait untuk memberikan pelatihan-pelatihan dasar agar masyarakat bisa lebih siap dalam menyambut dan melayani wisatawan dengan cara yang lebih profesional dan sesuai standar pariwisata.

Sumber : Peneliti (Jordan Diawang)

Tabel 3 Hasil Wawancara

Informan : Marco Mewengkang (Wisatawan)

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana kesan pertama Anda saat tiba di Desa Wisata Kulu terkait sambutan dan keramahan masyarakat setempat?	Kesan pertama saya hanya biasa saja, tidak ada sambutan khusus atau keramahan yang menonjol dari masyarakat. Saya merasa seperti tamu biasa yang tidak terlalu di perhatikan
2.	Selama Anda berwisata di Desa Kulu, apakah Anda merasa masyarakat lokal memberikan pelayanan yang ramah dan membantu? Bisa ceritakan pengalaman Anda?	Menurut saya, pelayanan dari masyarakat masih kurang, saat saya bertanya tentang arah atau informasi wisata beberapa warga tampak kurang yakin menjawab dan tidak terlalu antusias membantu. Saya merasa pelayanan mereka harus di tingkatkan ketika ada tamu yang datang berkunjung
3.	Menurut Anda, apakah pelayanan dan sikap masyarakat Desa Kulu sudah sesuai dengan harapan Anda sebagai wisatawan? Mengapa demikian?	Belum sesuai harapan saya, saya berharap ada keramahan, sapaan yang hangat atau paling kurang memberikan informasi ketika ada wisatawan yang bertanya. Namun, masyarakat di sini tampak belum terbiasa melayani wisatawan dengan standar Hospitality yang sesuai.

Sumber : Peneliti (Jordan Diawang)

Tabel 4. Hasil Wawancara

Informan : Janny Diawang (Wisatawan)

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana kesan pertama Anda saat tiba di Desa Wisata Kulu terkait sambutan dan keramahan masyarakat setempat?	Sebenarnya pemandangan di Desa Wisata Kulu cukup menarik, tapi dari segi sambutan, saya agak kecewa. Saat tiba, tidak ada yang benar-benar menyapa atau memberi informasi tentang aktivitas di desa. Masyarakat terlihat sibuk dengan urusan mereka sendiri, dan ketika saya coba bertanya sesuatu, responnya terkesan singkat dan kurang ramah.
2.	Selama Anda berwisata di Desa Kulu, apakah Anda merasa masyarakat lokal memberikan pelayanan yang ramah dan membantu? Bisa ceritakan pengalaman Anda?	Selama saya berwisata di Desa Kulu, saya merasa keramahan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Beberapa warga terlihat kurang terbuka dan tidak begitu responsif saat saya mencoba bertanya atau menyapa. Saya sempat kesulitan mencari arah karena tidak ada yang menawarkan bantuan, bahkan ada yang tampak menghindar. Suasana desa sebenarnya menyenangkan, tapi interaksi dengan penduduk lokal terasa agak kaku. Menurut saya, pelayanan dan sambutan kepada wisatawan masih perlu lebih diperhatikan agar pengalaman berkunjung jadi lebih berkesan.
3.	Menurut Anda, apakah pelayanan	Menurut saya, pelayanan dan sikap masyarakat Desa Kulu belum

	dan sikap masyarakat Desa Kulu sudah sesuai dengan harapan Anda sebagai wisatawan? Mengapa demikian?	sepenuhnya sesuai dengan harapan saya sebagai wisatawan. Saya berharap bisa merasakan sambutan yang hangat dan interaksi yang lebih terbuka, tapi yang saya alami justru sebaliknya. Beberapa warga terkesan cuek dan kurang terbiasa berkomunikasi dengan pengunjung. Saat saya bertanya arah, respon yang diberikan sangat singkat dan tidak terlalu membantu. Saya rasa masih perlu ada pelatihan atau pembinaan agar masyarakat bisa lebih siap melayani wisatawan dengan sikap yang ramah dan terbuka
--	--	--

Sumber : Peneliti (Jordan Diawang)

Tabel 5. Hasil Wawancara

Informan : Bapak Donny Pudi (Kepala Jaga 2)

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja faktor yang menurut anda mendorong masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik bagi wisatawan?	Menurut saya, salah satu faktor utama adalah kesadaran masyarakat tentang manfaat dari pariwisata itu sendiri. Kalau mereka paham bahwa pelayanan yang baik bisa membawa dampak positif, seperti peningkatan ekonomi dan nama baik desa, maka mereka akan lebih termotivasi. Tapi di lapangan, belum semua warga menyadari hal ini. Selain itu, adanya contoh nyata dari warga yang sudah terlibat langsung dalam kegiatan wisata juga bisa menjadi dorongan bagi yang lain untuk ikut belajar dan berubah.
2.	Apakah ada dukungan dari pemerintah desa, pokdarwis, atau lembaga lain dalam pengembangan hospitality masyarakat desa kulu?	Dukungan dari pemerintah desa dan Pokdarwis sebenarnya sudah ada, tapi masih terbatas. Beberapa kali ada sosialisasi, tapi belum menyentuh semua lapisan masyarakat. Pelatihan pun masih jarang dilakukan dan belum merata. Kami berharap ke depan akan ada lebih banyak program atau pendampingan, baik dari pemerintah daerah maupun dari lembaga lain, supaya masyarakat lebih paham bagaimana menyambut dan melayani wisatawan dengan cara yang lebih baik.
3.	Apa tantangan atau kendala yang dihadapi masyarakat dalam memberikan pelayanan atau bersikap ramah kepada wisatawan?	Tantangan paling besar menurut saya adalah keterbatasan pengetahuan dan kebiasaan masyarakat. Banyak yang masih merasa malu-malu atau tidak tahu harus berbuat apa saat berhadapan dengan wisatawan. Ada juga yang takut salah bicara atau bingung dalam memberikan informasi. Jadi memang perlu proses dan dukungan agar sikap ramah dan pelayanan bisa tumbuh secara alami dalam masyarakat.

Sumber : Peneliti (Jordan Diawang)

Tabel 6. Hasil Wawancara

Informan : Fauzan Suma (Wisatawan)

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut Anda, faktor apa saja yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan atau keramahan (hospitality) yang Anda rasakan selama di Desa Wisata Kulu?	Saya rasa kurangnya pemahaman tentang pentingnya dan minimnya pelatihan bagi masyarakat menjadi faktor utama. Selain itu, mungkin karena mereka belum terbiasa dengan banyak wisatawan yang datang
2.	Apakah Anda melihat ada kendala atau hambatan yang mempengaruhi pelayanan masyarakat kepada wisatawan di Desa Kulu?	Ya, saya melihat masyarakat kurang percaya diri saat berinteraksi dengan wisatawan. Selain itu, kurang pelatihan hospitality untuk masyarakat sehingga membuat

	Jika ya, apa saja?	pelayanan terasa kurang maksimal
3.	Bagaimana peran fasilitas, pelatihan, atau pengetahuan masyarakat dalam mempengaruhi pengalaman hospitality Anda di Desa Wisata Kulu?	Menurut saya, pelatihan itu sangat penting. Jika masyarakat mendapat pelatihan tentang hospitality, pasti pelayanan akan lebih baik. Saat ini, pengetahuan mereka tentang kebutuhan wisatawan masih terbatas.

Sumber : Peneliti (Jordan Diawang)

Tabel 7 Hasil Wawancara

Informan : Fitri Kundiman (Wisatawan)

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut Anda, faktor apa saja yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan atau keramahan (hospitality) yang Anda rasakan selama di Desa Wisata Kulu?	Menurut saya, salah satu faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan di Desa Wisata Kulu adalah kurangnya pelatihan atau pembekalan kepada masyarakat tentang pentingnya hospitality dalam pariwisata. Warga setempat tampak belum terbiasa menghadapi wisatawan, sehingga interaksi terasa kaku dan kurang ramah.
2.	Apakah Anda melihat ada kendala atau hambatan yang mempengaruhi pelayanan masyarakat kepada wisatawan di Desa Kulu? Jika ya, apa saja?	Iya, saya melihat ada beberapa hambatan yang cukup mempengaruhi pelayanan masyarakat kepada wisatawan. Salah satunya adalah kurangnya kesadaran akan peran mereka dalam mendukung pariwisata. Beberapa warga terlihat enggan berinteraksi atau seperti ragu-ragu saat diajak bicara. Mungkin mereka merasa canggung atau tidak yakin bagaimana cara menghadapi wisatawan.
3.	Bagaimana peran fasilitas, pelatihan, atau pengetahuan masyarakat dalam mempengaruhi pengalaman hospitality Anda di Desa Wisata Kulu?	Menurut saya, kurangnya fasilitas, pelatihan, dan pengetahuan masyarakat sangat berpengaruh terhadap pengalaman hospitality saya di Desa Wisata Kulu. Warga tampak belum memahami sepenuhnya bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Saya tidak melihat adanya fasilitas informasi atau petunjuk yang membantu, dan interaksi dengan masyarakat pun terasa kaku.

Sumber : Peneliti (Jordan Diawang)

Tabel 8. Hasil Wawancara

Informan : Fitri Kundiman (Wisatawan)

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut Anda, faktor apa saja yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan atau keramahan (hospitality) yang Anda rasakan selama di Desa Wisata Kulu?	Menurut saya, salah satu faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan di Desa Wisata Kulu adalah kurangnya pelatihan atau pembekalan kepada masyarakat tentang pentingnya hospitality dalam pariwisata. Warga setempat tampak belum terbiasa menghadapi wisatawan, sehingga interaksi terasa kaku dan kurang ramah.
2.	Apakah Anda melihat ada kendala atau hambatan yang mempengaruhi pelayanan masyarakat kepada wisatawan di Desa Kulu? Jika ya, apa saja?	Iya, saya melihat ada beberapa hambatan yang cukup mempengaruhi pelayanan masyarakat kepada wisatawan. Salah satunya adalah kurangnya kesadaran akan peran mereka dalam mendukung pariwisata. Beberapa warga terlihat enggan berinteraksi atau seperti ragu-ragu saat diajak bicara. Mungkin mereka merasa canggung atau tidak yakin bagaimana cara menghadapi wisatawan.
3.	Bagaimana peran fasilitas, pelatihan, atau pengetahuan masyarakat dalam mempengaruhi pengalaman hospitality Anda di Desa Wisata Kulu?	Menurut saya, kurangnya fasilitas, pelatihan, dan pengetahuan masyarakat sangat berpengaruh terhadap pengalaman hospitality saya di Desa Wisata Kulu. Warga tampak belum memahami sepenuhnya bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Saya tidak melihat adanya fasilitas informasi atau petunjuk yang membantu, dan interaksi dengan masyarakat pun terasa kaku.

Sumber : Peneliti (Jordan Diawang)

Tabel 9. Hasil Wawancara

Informan : Bapak Jeisen Wowompanasing (Sekertaris Desa)

No.	Daftar Pertanyaan	Wawancara
1.	Menurut anda, apa yang perlu dilakukan agar pelayanan dan sikap hospitality masyarakat dapat di tingkatkan?	Menurut saya, hal pertama yang perlu dilakukan adalah memberikan pelatihan hospitality yang berkelanjutan kepada masyarakat. Banyak warga yang sebenarnya punya niat baik, tetapi mereka belum tahu bahwa hospitality itu apa dan standar pelayanan yang baik itu seperti apa. Selain itu, penting juga untuk membangun kesadaran warga bahwa desa wisata ini bisa maju jika seluruh masyarakat ikut terlibat dan berperan aktif. Pemerintah desa juga perlu menjadikan peningkatan hospitality sebagai program prioritas dalam pembangunan SDM.
2.	Bagaimana cara terbaik melibatkan warga dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan?	Cara terbaik adalah dengan mengajak warga terlibat langsung dalam kegiatan wisata. Misalnya, melalui homestay, penyediaan makanan lokal, pemandu wisata, atau kesenian tradisional. Kalau mereka dilibatkan secara langsung, mereka akan merasa memiliki dan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.
3.	Apa saran anda agar penerapan hospitality bisa lebih efektif dalam mendukung kemajuan desa wisata kulu?	Saran dari saya yaitu perlu ada sinergi antara pemerintah desa, Pokdarwis, dan lembaga eksternal seperti dinas pariwisata atau lembaga pelatihan. Selain itu, hospitality jangan hanya dipahami sebagai teori, tapi juga perlu dilakukan secara nyata melalui praktik langsung. Mengadakan simulasi pelayanan wisata, pelatihan komunikasi, dan peningkatan pemahaman budaya wisatawan bisa sangat membantu. Harapan saya dengan pendekatan yang berkelanjutan dan melibatkan semua pihak, penerapan hospitality bisa berjalan lebih efektif dan memberikan dampak nyata bagi kemajuan Desa Kulu.

Sumber : Peneliti (Jordan Diawang)

Tabel 10 Hasil Wawancara

Informan : Allan Polapa (Wisatawan)

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut Anda, apa yang perlu dilakukan masyarakat atau pengelola Desa Wisata Kulu agar pelayanan dan keramahan kepada wisatawan semakin baik?	Menurut saya, masyarakat perlu diberikan pelatihan tentang hospitality dan pentingnya pelayanan yang ramah. Selain itu, perlu ada sosialisasi tentang bagaimana melayani wisatawan dengan baik.”
2.	Apakah Anda memiliki saran terkait strategi atau program yang dapat meningkatkan pengalaman hospitality di Desa Wisata Kulu?	Sebaiknya diadakan pelatihan rutin bagi masyarakat tentang pelayanan wisata, serta dibuat standar pelayanan bagi warga yang terlibat langsung dengan wisatawan.”
3.	Bagaimana harapan Anda terhadap pelayanan dan pengalaman wisata di Desa Kulu jika Anda kembali berkunjung di masa mendatang?	Saya berharap pelayanan dan keramahan masyarakat bisa lebih baik. Saya ingin merasakan sambutan yang hangat dan pelayanan yang profesional agar kunjungan saya lebih berkesan.”

Sumber : Peneliti (Jordan Diawang)

Analisis

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Desa Kulu menunjukkan bahwa pelaksanaan hospitality oleh masyarakat dalam pengelolaan desa wisata masih belum maksimal. Walaupun sebagian warga telah mengikuti pelatihan dasar mengenai hospitality, sikap ramah dan keterbukaan dalam menyambut wisatawan tapi belum sepenuhnya dimiliki oleh seluruh masyarakat. Hal ini terlihat dari masih adanya warga yang merasa canggung atau kurang percaya diri ketika berinteraksi, terutama dengan wisatawan asing. Masyarakat yang telah mendapatkan pelatihan umumnya lebih antusias dan mampu memberikan pelayanan dengan tulus, meskipun masih perlu ditingkatkan dalam hal keberanian dan kemampuan komunikasi.

Strategi yang dijalankan dalam meningkatkan hospitality di Desa Kulu lebih menitikberatkan pada kerja sama antara masyarakat dan perangkat desa untuk menciptakan suasana yang ramah, bersahabat, dan terbuka bagi para wisatawan. Pelayanan yang diberikan juga diarahkan untuk memberikan kesan emosional yang positif, melalui sambutan hangat, sikap sopan, serta perhatian terhadap kebersihan dan keamanan lingkungan wisata. Peningkatan kapasitas masyarakat dilakukan melalui pelatihan dan pendampingan yang melibatkan pihak eksternal, seperti mahasiswa yang menjalankan program pengabdian, agar masyarakat dapat memberikan pelayanan yang optimal. Dari hasil wawancara dengan wisatawan, pelayanan di Desa Kulu dinilai unik dan meninggalkan kesan positif berkat keramahan masyarakat dan suasana desa yang tenang, meskipun masih ada beberapa fasilitas yang perlu dibenahi. Secara keseluruhan, pelaksanaan hospitality di Desa Kulu masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pelatihan berkelanjutan, penguasaan bahasa asing, serta pengembangan fasilitas pendukung, agar desa wisata ini dapat terus berkembang dan memberikan pengalaman terbaik bagi para pengunjung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Desa Wisata Kulu, maka peneliti menyimpulkan hal-hal serbagi berikut:

- 1) Penerapan hospitality oleh masyarakat Desa Kulu masih belum optimal. Meskipun sebagian masyarakat telah mengikuti pelatihan dasar tentang pelayanan pariwisata, namun praktik keramahtamahan di lapangan masih terbatas. Sikap ramah dan antusiasme masyarakat dalam menyambut wisatawan belum merata, serta masih terdapat kendala komunikasi, terutama dengan wisatawan mancanegara.
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan hospitality meliputi kesadaran akan manfaat ekonomi dari pariwisata, rasa tanggung jawab sebagai tuan rumah, dan dukungan dari pemerintah desa, Pokdarwis, serta lembaga eksternal. Di sisi lain, kurangnya pengalaman, keterbatasan bahasa, minimnya fasilitas, serta pelatihan yang belum menyeluruh menjadi kendala utama dalam peningkatan layanan.
- 3) Strategi pengembangan hospitality di Desa Kulu diarahkan pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan lanjutan, penguatan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat, serta penyediaan layanan yang menyentuh aspek emosional wisatawan. Strategi ini bertujuan menciptakan pengalaman berkesan, meningkatkan loyalitas wisatawan, dan mendukung keberlanjutan pengembangan desa wisata berbasis masyarakat.

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

- Ali, F., Hussain, K., & Ragavan, N. A. (2014). Memorable customer experience: Examining the effects of customers experience on memories and loyalty in Malaysian resort hotels. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 144, 273-279.
- Anufia, B., & Alhamid, T. (2019). Instrumen pengumpulan data.
- Apriliana, S. D., & Nawangsari, E. R. (2021, October). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi. In *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 23, No. 4, pp. 804-812).
- Budiman, M. A., Mawardi, M. K., & Hakim, L. (2017). Identifikasi potensi dan pengembangan produk wisata serta kepuasan wisatawan terhadap produk wisata (Studi kasus di Pantai Bangsring, Kabupaten Banyuwangi) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). Pengantar manajemen hospitality. Penerbit Nem.
- Husainah, N. (2025). Pengumpulan data. Pengantar Ilmu Statistik, 26.
- Junaid, I. (2023). Tantangan dan strategi pengelolaan desa wisata: perspektif peserta pelatihan pariwisata. *Journal of Mandalika Review*, 2(2).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. 17th Edition. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Masitah, I. (2019). Pengembangan Desa Wisata Oleh Pemerintah Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 45-55.
- Nathalia, T. C., & Kristiana, Y. (2019). Pemahaman konsep hospitality pada pelaku pariwisata di kabupaten Berau. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(1).
- Pertiwi, P. R. (2013). Penerapan Hospitality Tourism Di Desa Wisata Penglipuran Ditinjau Dari Attractions, Accesibilities, Amenities, Ancillaries, And Community Involvement. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 4(1), 44-44.
- Pratama, R. F. V., & Adnyana, M. B. (2024). Inovasi dalam Pelatihan Sosialisasi Hospitality untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Wisata Coban Lanang. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(8), 8240-8246.
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan media video call dalam teknologi komunikasi. *Jurnal ilmiah dinamika sosial*, 1(2), 202-224. <https://doi.org/10.38043/jids.v1i2.219>
- Puriati, N. M., & Darma, G. S. (2021). Menguji kesiapan pengelolaan desa wisata berbasis manajemen modern sebagai penggerak ekonomi rakyat. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 319-330.
- Rohim, A. (2013). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Desa Wisata (Studi Di Desa Wisata Bejiharjo, Kecamatan Karangmojo, Kabupaten Gunungkidul, DIY) (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga).
- Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9680-9694.
- Towoliu, B. I., & Polii, B. D. (2021). Pengabdian Masyarakat Pariwisata.

- Towoliu, B. I. (2021). Kajian Penilaian Desa Bahoi Sebagai Desa Ekowisata Di Kabupaten Minahasa Utara Propinsi Sulawesi Utara. CV. Azka Pustaka.
- 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.
- Wandirah, W. (2021). Studi Hospitality Terhadap Minat Kunjung Ulang Pada Destinasi Wisata Danau Sipin. Jurnal Dinamika Manajemen, 9(4), 177-188.
- Wolor, C. W., & Sari, D. A. P. (2020). Hospitality. Gracias Logis Kreatif.
- Yulianti, Y., Astutik, D., & Trinugraha, Y. H. (2023). Analisis peran masyarakat dalam pengelolaan desa wisata berkelanjutan. Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M), 4(2), 423-439.
- Yuwono, R., & Astuti, D. W. (2021, August). Potensi pengembangan wellness hospitality tourism di Tawangmangu. In Prosiding (SIAR) Seminar Ilmiah Arsitektur (pp. 599-609).