

PENDAMPINGAN DALAM PEMAHAMAN LINTAS BUDAYA BAGI POKDARWIS DESA WISATA BENGKALA

Anak Agung Ayu Dian Andriyani¹⁾, I Dewa Gede Agung Pandawana²⁾, Ida Ayu Putri Gita Ardiantari^{3*)}, Ni Putu Sri Utami Putri⁴⁾, I Putu Agus Putra Wirawan⁵⁾, Putu Pradiva Putra Salain⁶⁾, Ni Made Indah Mentari⁷⁾, Mohd. Nor Shahizan Ali⁸⁾

^{1,2,3,5,6,7)}Universitas Mahasaraswati Denpasar

⁴⁾Universitas Dwijendra

⁸⁾Universitas Kebangsaan Malaysia

Email: idaayupugitaa@unmas.ac.id

ABSTRAK

Desa Bengkala merupakan salah satu desa yang berada di Kabupaten Singaraja, dikenal sebagai desa wisata dengan komunitas difabel, khususnya penyandang tuna rungu dan wicara. Kondisi ini menjadi keunikan sekaligus peluang dalam pengembangan desa wisata berbasis inklusif. Namun karena desa wisata ini baru terbentuk maka banyak kendala yang dihadapi salah satunya dalam pemahaman lintas budaya. Ketika memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung baik wisatawan lokal maupun mancanegara dengan kondisi disabilitas maupun tidak. Melalui Program Pemberdayaan Desa Binaan (PDB), team merancang beberapa kegiatan pelatihan dengan mengundang narasumber yang berkopeten di bidang pemahaman lintas budaya dengan harapan setelah mendapatkan pendampingan dalam bentuk pelatihan para pokdarwis mampu memberikan pelayanan dengan baik sehingga mampu membangun Kesan yang baik pula. Pendekatan yang digunakan meliputi pelatihan hospitality berbasis inklusi, pengembangan layanan wisata yang aksesibel, serta pendampingan dalam promosi wisata berbasis nilai-nilai lokal. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman anggota Pokdarwis terhadap konsep pemahaman lintas budaya sebagai pendukung pariwisata inklusif di desa wisata Bengkala. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi model pendampingan bagi seluruh desa wisata inklusif lainnya di Indonesia.

Kata Kunci: Desa Bengkala, Pokdarwis, Lintas Budaya, Pariwisata Inklusif.

ANALISIS SITUASI

Pengabdian kepada Masyarakat merupakan salah satu bagian dari Tri Darma Perguruan Tinggi yang wajib dilaksanakan oleh para dosen sebagai wujud dari kinerja. Dalam aktifitasnya pengabdian kepada Masyarakat dapat dilaksanakan dengan berbagai kegiatan mulai dari pelatihan, bakti sosial maupun berbagai aktifitas lainnya yang dapat memberikan manfaat kepada Masyarakat di sekitar serta memberikan solusi dari permasalahan yang ada di daerah tersebut. Salah satu lokasi kegiatan yang telah dilaksanakan oleh team pemberdayaan desa binaan atau disebut dengan PDB yaitu di desa Bengkala. Desa ini merupakan salah satu desa wisata baru di Pulau Bali, sebagai destinasi wisata, tempat berkunjung wisatawan lokal maupun mancanegara.

Desa Bengkala, memiliki keunikan dibandingkan desa-desa lain di Pulau Bali, yang terkenal di seluruh dunia sebagai desa Kolok, memiliki daya tarik yang berbeda dan unik dengan bahasa kolok yang khas dan natural yang diwariskan secara turun-temurun (Arifin; Ahmad; Hartato; Utami & Paramitasari, 2022). Desa ini terletak di Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng, Bali. Desa ini memiliki luas wilayah sekitar 4,03 Km² dan berjarak sekitar 84 Kilometer atau sekitar 2,5 Jam perjalanan dari Kota Denpasar. Secara geografis, Desa Bengkala berbatasan dengan Desa Bila di sebelah barat, Desa Penuktukan di sebelah timur, Laut Bali di sebelah utara, dan Desa Sawan di sebelah selatan. dengan mayoritas sumber utama mata pencaharian masyarakat bergantung pada sektor pertanian dan perkebunan. Dalam komunikasi yang dilakukan oleh para komunitas kolok menggunakan Bahasa ciri khas kolok bengkala yang berbeds dengsan Bahasa kolok pada umumnya. Bahasa ini telah menjadi magnet bagi wisatawan dan peneliti dari berbagai belahan dunia sehingga menjadi potensi besar dalam pengembangan pariwisata berbasis keunikan lokal.

Berdasarkan pada konteks pembangunan desa wisata, inklusivitas menjadi aspek terpenting agar destinasi dapat diakses dan dinikmati oleh semua orang dalam fungsinya sebagai pengunjung baik lokal maupun mancanegara. Namun, pada kenyataannya, berdasarkan hasil observasi kelompok-kelompok usaha ini masih menghadapi berbagai kendala salah satunya adalah pemahaman lintas budaya yang masih sangat kurang yang berdampak pada strategi dalam mengimplementasikan hospitality ranah pariwisata masih sangat minim. Artinya Desa Bengkala, belum sepenuhnya memiliki standar layanan, dan sumber daya manusia yang mendukung. Padahal secara fungsi, Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) sebagai ujung tombak pengelolaan pariwisata di tingkat desa, membutuhkan peningkatan kapasitas dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung. sampai saat ini banyak kegiatan pengabdian yang telah dilakukan di desa Bengkala diantaranya pendampingan dalam peningkatan mutu dan kemasan produk home industry urutan Bali (Putri; Suniantara; Suardika & Sujana, 2019); pendampingan UMKM dalam usaha dupa (Arsa; Karyasa & Widiastini, 2020); budidaya ternak babi multikultur bagi komunitas kolok (Mardana; Sudiarta & Yasa, 2021); dan diadakannya pelatihan pemanfaatan aplikasi data dan buku tamu (Sanjaya; Dewi & Puspadewi, 2023). Selain itu, masih berbagai kegiatan pengabdian lainnya, namun masih belum banyak hasil publikasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang secara spesifik mengkaji dan mengimplementasikan pendampingan bagi Pokdarwis yang memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman tentang lintas budaya sebagai pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan di desa Bengkala yang memiliki keunikan dibandingkan desa wisata lainnya di Indonesia. Salah satu strategi nasional dengan tujuan utama untuk meningkatkan perekonomian desa guna melestarikan kearifan lokal merupakan bagian dari pengembangan desa wisata di Indonesia yang mengkolaborasikan atraksi budaya, alam dan keterlibatan dari masyarakat lokal (Nuryanti, 1993) selain itu pandangan ini diperkuat oleh hasil penelitian yang menekankan pada peran penting Pokdarwis dalam pengelolaan

destinasi desa wisata dalam pelayanan, promosi maupun pengembangan desa wisata yang berkelanjutan (Pusparini et al, 2020). Belum maksimalnya standar layanan akibat keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan ranah pariwisata menjadi hambatan utama dalam mewujudkan Bengkulu sebagai destinasi wisata dengan pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu, diperlukan program pendampingan yang sistematis dan berkelanjutan untuk memberdayakan Pokdarwis Bengkulu, agar mampu memiliki standar dalam memberikan pelayanan serta mampu secara mandiri untuk mengembangkan dan mengelola potensi wisata desa secara inklusif dan berkelanjutan. Melalui Program Pemberdayaan Desa Binaan (PDB), pendampingan diberikan dalam bentuk pelatihan, dengan mengundang pakar dibidangnya. Kegiatan ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kesiapan desa dalam menerima wisatawan disabilitas, tetapi juga memperkuat citra Bengkulu sebagai pelopor desa wisata inklusif di Indonesia.

PERUMUSAN MASALAH

Observasi yang telah dilaksanakan oleh team melalui teknik wawancara kepada pihak kepala desa “prebekel”, anggota kelompok sadar wisata, dilanjutkan dengan menyimak ketika guide local memberikan pelayanan kepada wisatawan lokal maupun mancanegara didukung dengan cara mencatat berbagai konteks interaksi yang terjadi. Maka ditemukannya suatu fenomena permasalahan kualitas pelayanan (hospitality) dari pokdarwis dan masyarakat komunitas kolok dalam ranah pariwisata masih belum optimal.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Solusi yang diberikan oleh team PDB bersama dengan mahasiswa telah terangkum berdasarkan hasil observasi lapangan serta didukung dengan hasil wawancara kepada bapak prebekel beserta jajaran dan para anggota pokdarwis. Pendekatan yang dilakukan oleh tim pelaksana dalam rangka memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi mitra yaitu pendekatan pendekatan *Transfer Knowledge (TK)*, *Technology Transfer (TT)*, *Difusi Ipteks*, dan *Entrepreneurship Capacity Building*. Solusi yang diberikan dalam bentuk pelatihan dan pendampingan dapat memberikan wawasan, pengetahuan serta pemahaman yang lebih mendalam kepada Pokdarwis tentang perbedaan lintas budaya serta pentingnya hospitality dalam ranah pariwisata. Program pemberdayaan desa binaan bertujuan untuk membantu kelompok sadar wisata dan komunitas kolok desa wisata Bengkulu (kampung kolok) untuk mampu memahami dan mengimplementasikan pelayanan dengan baik sehingga dapat membangun kesan yang baik ketika berwisata ke desa Bengkulu.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan disusun oleh team setelah melaksanakan beberapa observasi dan harapan yang diinginkan oleh mitra. Pada program kemitraan Masyarakat dengan salah satu mitra yaitu, kelompok sadar wisata. Adapun pihak yang terlibat dalam kegiatan ini terdiri dari, tim pelaksana, empat orang mahasiswa,

kelompok sadar wisata beserta seluruh anggota kelompok serta Kepala Desa Bengkala dan jajarannya. Pendekatan yang dilaksanakan yaitu diantaranya, *Transfer Knowledge (TK)*, *Technology Transfer (TT)*, *Difusi Ipteks*, dan *Entrepreneurship Capacity Building*. Beberapa pelatihan diberikan guna mendukung peningkatan kualitas hospitality ranah pariwisata. Pelatihan dengan mengambil tema “pemahaman lintas budaya ranah pariwisata dan Pelayanan prima dalam hospitality” dilaksanakan di Ruang pertemuan Desa wisata Bengkala diperuntukkan bagi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), dihadiri oleh 40 peserta, yang terdiri dari mitra kelompok, Bumdes, perangkat desa, dan tim pelaksana. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam perbedaan lintas budaya dan pelayanan prima dalam menunjang pariwisata berkelanjutan. Melalui kegiatan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan dengan menerapkan standar hospitality yang baik, memberikan pengalaman yang berkesan serta meningkatkan reputasi desa sebagai destinasi wisata yang ramah dan menarik sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan Masyarakat.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) memiliki peran penting dalam pengembangan pariwisata di tingkat 45arik. Pokdarwis berfungsi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang potensi wisata 45arik, serta manfaat yang bisa diperoleh dari kegiatan pariwisata. Pokdarwis membantu menciptakan lingkungan wisata yang ramah, aman, dan berkelanjutan, serta meningkatkan daya 45arik suatu destinasi wisata dengan melibatkan langsung masyarakat setempat dalam pengembangannya. Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Bhaskara Weda resmi dibentuk melalui Surat Keputusan Perbekel Bengkala Nomor 36 Tahun 2023, Pada tanggal 16 November 2023 beranggotakan 22 orang dengan visi dan misi untuk meningkatkan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa, serta menciptakan sapta pesona dalam kehidupan masyarakat Desa Bengkala.



Gambar 1. Salah satu aktifitas Kelompok Sadar wisata ketika menjelaskan aktifitas sekolah anak kolok di sekolah inklusi kepada Wisatawan yang berkunjung

Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan workshop berjalan dengan baik sesuai dengan harapan. Para peserta tampak antusias mengikuti materi yang diberikan. Beberapa anggota pokdarwis juga merupakan warga kolok Bengkulu sehingga salah satu anggota menjadi penerjemah bahasa Kolok Bengkulu untuk memudahkan interaksi diantara para peserta. Materi yang disampaikan berhubungan dengan pemahaman lintas budaya sebagai bagian dari hospitality ranah pariwisata dan strategi sukses menghandel wisatawan. Rincian materi dan isinya dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Materi Pelatihan Hospitality kepada Pokdarwis Bhaskara Weda

No	Materi Sosialisasi	Deskripsi
1	Definisi lintas budaya dan Hospitality	Materi ini meliputi pemahaman dasar tentang apa itu lintas budaya “cross culture”, mengapa ada perbedaan budaya, definisi praktis dari hospitality, serta mengapa sikap ramah dan pelayanan yang baik menjadi kunci sukses dalam industri pariwisata.
2	Peran Pokdarwis	Materi ini berisi tentang pengertian kelompok sadar wisata, peran & urgensi Pokdarwis untuk pengembangan desa wisata, manajemen Pokdarwis dan kendala-kendala yang mungkin terjadi.
3	Keterampilan & strategi berkomunikasi dan Etika Pelayanan	Materi ini berisi tentang pemahaman keterampilan berkomunikasi yang baik, mulai dari cara menyambut tamu, berbicara dengan sopan, mendengarkan aktif, hingga menjaga sikap ramah selama berinteraksi.
4	Pemahaman tentang Prinsip Pariwisata Berkelanjutan saat ini	Materi ini berisi tentang wawasan kepada Pokdarwis tentang pentingnya menjaga lingkungan, kebersihan, dan keutuhan budaya lokal agar desa wisata Bengkulu tetap lestari.
5	Handling Complaints dan Menjaga Kepuasan Wisatawan	Materi ini mengajarkan teknik penanganan keluhan yang profesional, sehingga Pokdarwis dapat merespon keluhan dengan bijak dan menjaga suasana tetap positif. & mengajarkan pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan agar wisatawan memiliki pengalaman berkesan dan mau kembali berkunjung.



Gambar 2. Pelatihan tentang hospitality ranah pariwisata oleh narasumber

Sebagai garda terdepan di desa Bengkala, Pokdarwis memiliki peran yang sangat tinggi dalam mendatangkan wisatawan. Oleh karenanya, kemampuan dalam memberikan informasi dan pengetahuan baru kepada wisatawan wajib diikuti dengan kualitas pelayanan yang baik melalui pemahaman lintas budaya. Karena dengan pemahaman lintas budaya yang baik dan benar dapat terhindar dari kesalahpahaman saat berinteraksi. Pelatihan bagi Pokdarwis memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman baru khususnya dalam lintas budaya. Melalui pelatihan ini, peserta dibekali dengan perbedaan masing-masing Negara di dunia beserta dengan karakteristik wisatawan, pengetahuan dasar mengenai etika pelayanan, cara berkomunikasi. Keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sangat ditentukan pula dengan hasil Pre-test dan post-test karena dengan ini dapat untuk mengukur peningkatan pemahaman para peserta sebelum dan sesudah pelatihan. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner dapat dilihat bahwa hasil post-test menunjukkan peningkatan rata-rata skor sebesar 85%. Hasil ini memberikan suatu gambaran bahwa indikator capaian dari kegiatan pelatihan sangat efektif dalam meningkatkan pengetahuan lintas budaya ranah pariwisata dan kemampuan memberikan pelayanan yang maksimal sebagai bentuk implementasi dari hospitality ranah pariwisata. Setelah mendapatkan pelatihan yang efektif maka, para anggota Pokdarwis di lingkungan desa wisata Bengkala khususnya, kini lebih siap untuk memberikan layanan berkualitas kepada wisatawan serta berperan aktif dalam menjaga kelestarian destinasi wisata Desa Bengkala untuk tujuan wisata keberlanjutan. Berikut adalah isi pertanyaan *Pre-Test* dan *Post-Test*:

1. Apa yang dimaksud dengan *hospitality* dalam konteks pariwisata?
 - A. Keramahan dan pelayanan terhadap wisatawan
 - B. Mengelola tempat wisata
 - C. Membuat paket wisata
 - D. Menjaga kebersihan area wisata
2. Mengapa keberlanjutan penting dalam pariwisata?
 - A. Untuk menarik wisatawan lebih banyak
 - B. Untuk menjaga lingkungan dan budaya lokal
 - C. Untuk meningkatkan pendapatan desa
 - D. Untuk memperbanyak aktivitas wisata
3. Apa fungsi utama dari *customer service* dalam sebuah destinasi wisata?
 - A. Memberikan informasi dan bantuan kepada wisatawan
 - B. Menjual tiket
 - C. Mengatur jadwal wisata
 - D. Memperbaiki fasilitas wisata
4. Langkah apa yang bisa dilakukan untuk menjaga keberlanjutan lingkungan?
 - A. Mengatur tiket masuk
 - B. Mengadakan acara mingguan
 - C. Mengurangi sampah plastik dan limbah
 - D. Menyediakan diskon tiket
5. Apa arti pentingnya *feedback* dari wisatawan?
 - A. Untuk meningkatkan pemasukan
 - B. Untuk mengembangkan dan memperbaiki layanan wisata
 - C. Untuk mendapatkan rating bagus
 - D. Untuk mempromosikan desa wisata
6. Manakah di antara berikut yang merupakan bagian dari *hospitality service*?
 - A. Mengatur keuangan desa
 - B. Memberikan salam dan senyum kepada wisatawan
 - C. Menjual oleh-oleh
 - D. Menyediakan tempat makan
7. Bagaimana cara memberikan pengalaman wisata berkesan bagi wisatawan?
 - A. Melibatkan mereka dalam kegiatan lokal dan memperkenalkan budaya setempat
 - B. Menyediakan pemandu wisata yang cepat
 - C. Mengurangi waktu kunjungan
 - D. Menaikkan harga tiket
8. Apa yang dimaksud dengan wisata berkelanjutan?
 - A. Wisata yang menguntungkan saja
 - B. Wisata yang menghormati budaya, ekonomi, dan lingkungan
 - C. Wisata hanya untuk warga lokal
 - D. Wisata di kawasan pedesaan
9. Mengapa penting menjaga budaya lokal dalam pariwisata?
 - A. Karena budaya menarik wisatawan

- B. Karena budaya memberi keuntungan finansial
 - C. Karena budaya adalah identitas daerah
 - D. Karena budaya mudah dipelajari
10. Salah satu peran pemandu wisata dalam keberlanjutan adalah...
- A. Mengumpulkan donasi dari wisatawan
 - B. Mendukung wisatawan tentang budaya dan lingkungan lokal
 - C. Menentukan rute perjalanan
 - D. Mengatur jadwal kunjungan wisatawan

Grafik di bawah ini merupakan hasil yang diperoleh. Tampak secara jelas bahwa terdapat peningkatan pemahaman Pokdarwis setelah mengikuti pelatihan. Skor rata-rata pre-test sebesar 40% meningkat menjadi 85% setelah mengikuti pelatihan.



Gambar 3. Hasil Pre-Test Pemahaman Pokdarwis

Grafik di atas menunjukkan peningkatan yang signifikan dari hasil pre-test ke post-test pemahaman Pokdarwis mengenai hospitality dan wisata berkelanjutan. Sebelum pelatihan, skor rata-rata berada di angka 40%, namun setelah pelatihan, skor meningkat menjadi 85%. Peningkatan ini mencerminkan efektivitas pelatihan dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan Pokdarwis dalam mengelola destinasi wisata secara profesional dan berkelanjutan

SIMPULAN DAN SARAN

Program Pemberdayaan Desa Binaan (PDB) telah dilaksanakan selama satu tahun di Desa wisata Bengkala dengan tujuan meningkatkan keterampilan berkomunikasi menggunakan bahasa asing serta mengetahui strategi berkomunikasi lintas budaya dan pemahaman dari pokdarwis & warga disabilitas ketika memberikan pelayanan ranah pariwisata kepada wisatawan yang berkunjung baik local maupun mancanegara. Dengan diadakannya pendampingan dalam bentuk pelatihan dari para pakar. Kegiatan ini tidak hanya memperkuat sumber daya manusia dalam kesiapan

desa dalam menerima wisatawan lokal maupun mancanegara tetapi juga dapat memperkuat posisi desa wisata Bengkulu sebagai model pengembangan desa wisata inklusif di Indonesia. Saran dari kegiatan ini diharapkan terus mendapat pendampingan, dilanjutkan secara periodik untuk memastikan implementasi standar layanan berjalan konsisten dan dapat dievaluasi secara berkala. Selain itu, adanya untuk Peningkatan Kapasitas Lanjutan, maka diperlukan pelatihan lanjutan untuk Pokdarwis, terutama dalam hal komunikasi efektif dengan wisatawan, pelayanan hospitality tingkat lanjut, dan pengelolaan pariwisata berbasis komunitas inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M., Ahmad, Y. R., Hartato, M., Utami, D. H., & Paramitasari, A. (2022). Pemberdayaan Masyarakat Bisu Tuli: Studi Kasus Program KEM Bengkulu PT Pertamina DPPU Ngurah Rai. *Indonesian Journal for Social Responsibility*, 4(02), 115-129.
- Arsa, I. K. S., Karyasa, I. W., & Widiastini, N. M. A. (2020). Pendampingan Usaha Dupa Bagi Kelompok Masyarakat Disabilitas Di Desa Bengkulu, Buleleng, Bali. *Jurnal Kewirausahaan dan Bisnis*, 24(14), 80-87.
- Mardana, I. B. P., Sudiarta, I. G. P., & Yasa, P. (2021). Pengembangan Budidaya Ternak Babi Multikultur Berbasis Zero Waste Pada Komunitas Inklusif Kolok Di Desa Bengkulu-Buleleng. *Proceeding Senadimas Undiksha*, 2238.
- Nuryanti, W. (1993). Concepts, perspectives and challenges of rural tourism in Indonesia. *Tourism Management*, 14(1), 35-40.
- Pusparini, D., Riani, A. L., & Putra, P. I. (2020). Peran Pokdarwis dalam pengelolaan desa wisata di era new normal. *Jurnal Pengembangan Desa dan Kawasan*, 3(3), 12-20.
- Putri, D. R., Suniantara, I. K. P., Suardika, I. G., & Sujana, I. M. (2019). Peningkatan Mutu Dan Kemasan Produksi Urutan Bali Home Industry Kelompok Disabilitas Bengkulu, Buleleng, Bali. *Bhakti Persada Jurnal Aplikasi IPTEKS*, 5(2), 30-48.
- Sanjaya, I. W., Dewi, N. D., & Puspawati, M. M. (2023). Pelatihan Pemanfaatan Aplikasi Pengolah Data dan Buku Tamu Desa Bengkulu. *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer*, 5(3), 28-35.