

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN HOMESTAY PONDOK SAYAN BONGKASA MELALUI PENDIDIKAN SIKAP PROFESI

I Nengah Aristana^{1,*}, I Wayan Arta Artana², Komang Krishna Yogantara³,
I Made Aditya Wardana⁴

(Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar^{1,4})

(Fakultas Bisnis dan Pariwisata Universitas Triatma Mulya^{2,3})

aristana@unmas.ac.id^{*}

Abstract

The hospitality industry plays an important role in driving national economic growth. The role of the hospitality industry is considered very important, especially in aspects such as employment opportunities, income equality, economic development, and others. Today, the hospitality industry in Indonesia is increasingly developing with various types of businesses, ranging from hotels, homestays, resorts, and home stays. The purpose of this community service is to fill in basic understanding related to the provision of services, culture and work attitudes to tourists who come to stay at Pondok Sayan Bongkasa. The method of implementing this community service activity is to use lectures, dialogues, and discussions in order to provide basic understanding related to the provision of services, understanding of culture, and improving work attitudes at Pondok Sayan Bongkasa. Based on the presentation of the material given, it is interesting for employees, this material can be conveyed and received well. Based on the presentation of the cultural and cross-cultural material given, it is interesting knowledge for employees. This material can be conveyed and received well, with good absorption accumulation. The work attitude material can be conveyed and received well, with absorption accumulation reaching quite good.

Keywords: Basic professional attitudes, Professional, Professionalism.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan memiliki peranan yang penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Peranan industri perhotelan dirasakan sangat penting terutama dalam aspek-aspek seperti kesempatan kerja, pemerataan pendapatan, pembangunan ekonomi, dan lain-lain. Dewasa ini industri perhotelan di Indonesia semakin berkembang dengan berbagai jenis usahanya, mulai dari hotel, Homestay, resort, dan home stay. Salah satu usaha yang

berkembang saat ini adalah Homestay seperti halnya Homestay sebagai tempat menginap. Menurut Gunawan (2007) Homestay merupakan tempat tinggal bersifat sementara yang digunakan saat berlibur dan rekreasi. Biasanya Homestay menjadi alternatif untuk wisatawan dalam memilih tempat tinggal sementara. Hal ini disebabkan karena Homestay menawarkan privasi untuk para wisatawan.

Pasca pandemic covid-19 yang disertai dengan meningkatnya tingkat kunjungan wisatawan. Tentunya hal ini membawa angin segar bagi para pelaku usaha Homestay saat ini, seperti halnya Pondok Sayan Bongkasa. Pondok Sayan Bongkasa merupakan usaha Homestay yang dibangun dan dikelola oleh pemilik dengan memanfaatkan masyarakat lokal dalam melaksanakan proses pelayanan. Hal ini tentunya tidak lepas

dari potensi yang dimiliki Desa Bongkasa yang memiliki potensi pariwisata seperti Rafting Sungai Ayung, Swing, Tracking, Volkswagen Safary Tour, Cycling, dan Pertunjukan Seni (Barong, Wayang Kulit, Seni Lukis, Karawitan, Seni Pahat/patung, dan Seni tari) serta fasilitas penginapan berupa home stay dan villa. Selain itu, Desa Bongkasa sebagai penunjang dari objek wisata Sangeh.



Gambar 1 Aktraksi Wisata Desa Bongkasa

Situasi ini tentunya membawa manfaat untuk masyarakat sekitar dan desa, karena menawarkan kesejahteraan ekonomi. Maka dari itu, masyarakat membutuhkan pembekalan terkait dengan sikap dasar profesi. Hal ini bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan standar pelayanan internasional. Selama ini pelayanan yang dilakukan memang sudah memiliki standar serta didukung dengan fasilitas yang memadai. Namun, bagi pengelola merasa membutuhkan pembekalan

pengetahuan umum tentang pariwisata, sikap kerja, dan *cross culture* karena melibatkan budaya dan kebiasaan yang berbeda.

Berdasarkan situasi inilah dipandang perlu untuk dilakukan pemberian pemahaman tentang sikap profesi yang harus dilakukan oleh masyarakat/karyawan yang ikut berperan dalam pengelolaan Pondok Sayan Bongkasa.



Gambar 2 Pondok Sayan Bongkasa

Permasalahan Mitra

1. Karyawan membutuhkan pemahaman dasar terkait pemberian pelayanan kepada wisatawan yang datang menginap di Pondok Sayan Bongkasa
2. Dibutuhkannya pemahaman tentang budaya, mengingat pelayanan yang dilakukan melibatkan budaya-budaya yang berbeda. Sehingga dipandang perlu memberikan pemahaman tentang cross culture.
3. Dibutuhkannya peningkatan sikap kerja, meskipun selama ini yang terlibat dalam pengelolaan memang memiliki pengetahuan cukup terkait dengan proses pelayanan yang diberikan. Namun dipandang perlu untuk selalu mengingatkan mereka agar senantiasa menunjukkan sikap kerja yang profesional meskipun usaha ini dikelola secara mandiri.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah dengan menggunakan metode ceramah, dialog, dan diskusi dalam rangka penyuluhan pemahaman dasar terkait pemberian pelayanan,

pemahaman tentang budaya, dan peningkatan sikap kerja di Pondok Sayan Bongkasa. Metode pendekatan yang ditawarkan untuk peningkatan pelayanan mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah dengan melakukan observasi awal ke Pondok Sayan Bongkasa guna menggali beberapa informasi mengenai kondisi karyawan. Setelah itu, melakukan wawancara dengan pemilik Pondok Sayan Bongkasa guna mencari tahu permasalahan yang sering dihadapi oleh karyawannya. Partisipasi mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini yaitu Pemilik Pondok Sayan Bongkasa berkontribusi menyediakan waktu, menyediakan tempat beserta fasilitas pendukungnya, dan menghadirkan karyawan sebagai peserta kegiatan.

Evaluasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan membagikan angket sebelum dan sesudah kegiatan dilaksanakan untuk mengukur tingkat pengetahuan karyawan. Keberhasilan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diukur dari antusias para peserta yang mengikuti kegiatan, adanya pertanyaan yang diajukan oleh para peserta, serta

jawaban para peserta pada kuisioner yang telah dibagikan sebelum dan sesudah kegiatan dilaksanakan.

Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai Juni 2024, untuk

waktu pelaksanaan dilakukan dijadwalkan oleh mitra. Hal ini mengingat tingkat kunjungan Pondok Sayan Bongkasa tidak menentu, maka waktu pemberian materi dilakukan pada saat kunjungan tidak tinggi.

Tabel 1
Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Materi	Peserta	Waktu
1. Pariwisata, profesional dan profesionalisme	Pengelola dan Karyawan	Tentatif: disesuaikan dengan waktu dan jadwal yang diberikan pengelola.
- Pengertian pariwisata		
- Kenapa pariwisata menjadi Sektor penting		
- Dampak yang diberikan		
2. Budaya kerja, dan Lintas Budaya	Pengelola dan Karyawan	Tentatif: disesuaikan dengan waktu dan jadwal yang diberikan pengelola.
- Pemahaman dengan pola dan situasi kerja		
- Pemahaman budaya internasional		
- Perberdaan budaya lokal dan budaya internasional		
- Memberikan topik pembicaraan terkait dengan hal apa saja yang boleh dan tidak boleh ditanyakan.		
3. Sikap kerja	Pengelola dan Karyawan	Tentatif: disesuaikan dengan waktu dan jadwal yang diberikan pengelola.
- Disiplin kerja dalam bekerja		
- Motivasi kerja dalam bekerja		
- Kreativitas kerja dalam bekerja		
- Skala prioritas dalam bekerja		

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyampaian materi kepada peserta dilakukan dalam tiga sub bahasan, selanjutnya dilakukan diskusi terkait sub materi dan kondisi yang terjadi, diakhiri dengan *review* singkat terhadap materi yang telah disampaikan. Berdasarkan lokakarya ini peserta merasa memiliki pengetahuan baru terkait dengan materi yang diberikan:

1. Pariwisata, Profesional dan Profesionalisme

1) Pertumbuhan Pariwisata

Materi tentang perkembangan pariwisata di Bali yang mulai berangsur membaik setelah dilanda pandemic covid 19. Seperti yang dikutip dari Badan Pusat Statistik berikut ini:

Wisatawan mancanegara (wisman) yang datang langsung ke Provinsi Bali pada periode Januari-Desember 2021 tercatat sebanyak 51 kunjungan, turun 99,995 persen dibandingkan periode yang sama di tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 1.069.473 kunjungan. Pada bulan Desember 2021, tidak ada wisatawan mancanegara yang datang langsung ke Bali. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang pada bulan Desember 2021 tercatat sebesar 30,67 persen, naik 10,00 poin dibandingkan TPK bulan November 2021 (m-t-m) yang tercatat sebesar 20,67 persen. Jika dibandingkan dengan bulan Desember 2020 (y-o-y) yang mencapai 19,00 persen, tingkat penghunian kamar pada bulan Desember 2021 tercatat naik 11,67 poin. Sementara itu, TPK hotel non bintang tercatat sebesar 9,93 persen, naik 2,86 poin dibandingkan bulan November 2021. Rata-rata lama menginap tamu asing dan domestik pada hotel berbintang di Bali pada bulan Desember 2021 tercatat 2,03 hari, naik 0,19 poin dibandingkan dengan capaian bulan November 2021 (m-t-m) yang tercatat 1,84 hari, dan jika dibandingkan dengan capaian bulan Desember 2020 (y-o-y) yang tercatat 2,09 hari, turun 0,06 poin. Sementara itu, untuk hotel non bintang, rata-rata lama menginap di bulan

Desember 2021 tercatat sebesar 1,67 hari, naik 0,17 poin dibandingkan bulan November 2021 yang tercatat sebesar 1,50 hari.

Data ini menjadi informasi yang menarik untuk mereka, hal ini disebabkan akan menjanjikan mereka mendapatkan penghasilan tambahan dari bekerja di homestay (pondok sayan bongkasa). Materi ini dapat tersampaikan serta diterima dengan baik, dengan akumulasi serapan mencapai 80%. Ini terlihat dari bagaimana peserta memberikan respon terhadap materi ini, hal ini dapat dilihat dari pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan mengenai pertumbuhan pariwisata ini.

- 2) Sikap Profesional dan profesionalisme
Sebelum membahas sikap profesional, ada baiknya diketahui terlebih dahulu makna profesional dan profesionalisme, dan akhirnya baru akan tercapai tindakan profesional. Profesional artinya ahli dalam bidangnya. Jika seorang karyawan mengaku sebagai seorang yang profesional maka mereka harus mampu menunjukkan bahwa mereka ahli dalam bidangnya. Selain itu mereka harus mampu menunjukkan kualitas yang tinggi dalam pekerjaannya. Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya. Secara sederhana, profesionalisme

yang diartikan perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (Oerip dan Uetomo, 2000 : 264-265).

Istilah profesional itu berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin di capai oleh sebuah organisasi (Kurniawan, 2005:74).

Adapun materi yang ditekankan adalah bagaimana berperilaku kerja profesional dalam bekerja, paling tidak ada dua nilai yang harus dikembangkan, yaitu:

- a) Tugas dan peranan harus senantiasa bertujuan melayani kepentingan wisatawan.
- b) Profesionalisme aparatur harus didasarkan keahlian yang dimiliki.

Tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek sebagai berikut:

- a) Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
- b) Aspek Profesionalisme dan vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu, dengan kemampuan dan keterampilan itu, dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
- c) Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula, misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik.
- d) Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur

pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.

- e) Aspek Personal, bahwa setiap kerja harus memiliki sifat-sifat kebibadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin.
- f) Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekerjaannya, baik kuantitas maupun kualitas.

Berdasarkan pemaparan materi yang diberikan menjadi pengetahuan yang menarik untuk para karyawan. Materi ini dapat tersampaikan serta diterima dengan baik, dengan akumulasi serapan mencapai 80%. Ini terlihat dari bagaimana peserta memberikan respon terhadap materi ini, hal ini dapat dilihat dari pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan mengenai bagaimana berperilaku profesional dan profesionalisme dalam berkerja.

- 2. Budaya kerja, dan Lintas Budaya
Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perusahaan, perusahaan yang memiliki budaya kerja yang baik menjadi keunggulan bagi perusahaan. Budaya kerja menjadi penting bagi perusahaan karena budaya kerja menjadi ciri khas yang membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Budaya kerja adalah

sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan semakin baik, sesuai dengan standar Mangkunegara (2015).

Menurut Dessler (2015), bahwa “budaya kerja merupakan proses mengajar ketrampilan yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya”. Selanjutnya pengertian budaya kerja secara sederhana didefinisikan oleh Mondy (2015), sebagai “proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah kemampuan karyawan orang dalam melakukan pekerjaannya”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas bahwa budaya kerja merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam organisasi karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti budaya kerja karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya.

Menurut Nawawi (2015) dan Prayogi, dkk (2023), tujuan dilakukan program budaya kerja dan pengembangan adalah untuk kepentingan pegawai dan perusahaan.

1) Kepentingan Pegawai

- a) Memberikan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan pegawai.
- b) Meningkatkan moral pegawai. Dengan keterampilan dan keahlian

yang sesuai dengan pekerjaannya mereka akan antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

- c) Memperbaiki kemampuan karyawan. Program budaya kerja dan pengembangan dapat meminimalkan ketidakpuasan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.
 - d) Membantu pegawai dalam menghadapi perubahan-perubahan, baik perubahan struktur organisasi, teknologi maupun sumber daya manusianya.
 - e) Peningkatan karier pegawai. Peluang ini menjadi besar karena keterampilan dan keahlian mendukung untuk bekerja lebih baik.
 - f) Meningkatkan jumlah balas jasa yang dapat diterima pegawai.
- 2) Kepentingan Perusahaan
- a) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
 - b) Dengan budaya kerja dan pengembangan diharapkan pegawai dapat bekerja lebih efektif dan efisien.
 - c) Mengurangi tingkat kerusakan dan kecelakaan
 - d) Memperkuat komitmen pegawai.

Berdasarkan pemaparan materi yang diberikan menjadi pengetahuan yang menarik untuk para karyawan. Materi ini dapat tersampaikan serta diterima dengan baik, dengan akumulasi serapan mencapai 80%. Ini

terlihat dari bagaimana peserta memberikan respon terhadap materi ini, hal ini dapat dilihat dari pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan mengenai bagaimana membangun budaya kerja di Pondok Sayan Bongkasa.

Kemiripan budaya dalam persepsi memungkinkan pemberian makna yang mirip pula terhadap suatu objek sosial atau suatu peristiwa. Cara-cara kita berkomunikasi, keadaan-keadaan komunikasi kita, bahasa dan gaya bahasa yang kita gunakan dan perilaku-perilaku nonverbal kita, semua itu terutama merupakan respons terhadap dan fungsi budaya kita. Komunikasi itu terikat oleh budaya. Sebagaimana budaya berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, maka praktik dan perilaku komunikasi individu-individu yang diasuh dalam budaya-budaya tersebut akan berbeda pula (Mulyana dan Rakhmat, 2006: 24-25).

Komunikasi antarbudaya menelaah elemen-elemen kebudayaan yang sangat mempengaruhi interaksi ketika anggota dari dua kebudayaan yang berbeda berkomunikasi. Komunikasi antarbudaya terjadi ketika pesan yang harus ditangkap dan dipahami, diproduksi oleh anggota dari suatu budaya tertentu diproses dan dikonsumsi oleh anggota dari budaya yang lain. Jadi, komunikasi antarbudaya dapat didefinisikan sebagai komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh mereka yang berbeda latar belakang kebudayaan.

Dari pernyataan tersebut, Liliweri (2004: 9) menjelaskan komunikasi antarbudaya sebagai berikut:

- a) Komunikasi antarbudaya adalah pernyataan diri antarpribadi yang paling efektif antara dua orang yang saling berbeda latar belakang budaya.
- b) Komunikasi antarbudaya merupakan pertukaran pesan-pesan yang disampaikan secara lisan, tertulis, bahkan secara imajiner antara dua orang yang berbeda latar belakang budaya.
- c) Komunikasi antar budaya merupakan pembagian pesan yang berbentuk informasi atau hiburan yang disampaikan secara lisan atau tertulis atau metode lainnya yang dilakukan oleh dua orang yang berbeda latar belakang budayanya.
- d) Komunikasi antarbudaya adalah pengalihan informasi dari seorang yang berkebudayaan tertentu kepada seorang yang berkebudayaan lain.
- e) Komunikasi antarbudaya adalah pertukaran makna yang berbentuk simbol yang dilakukan dua orang yang berbeda latar belakang budayanya.
- f) Komunikasi antarbudaya adalah proses pengalihan pesan yang dilakukan seorang melalui saluran tertentu kepada orang lain yang keduanya berasal dari latar belakang budaya yang berbeda dan menghasilkan efek tertentu.
- g) Komunikasi antarbudaya adalah setiap proses

pembagian informasi, gagasan atau perasaan di antara mereka yang berbeda latar belakang budayanya. Proses pembagian informasi itu dilakukan secara lisan dan tertulis, juga melalui bahasa tubuh, gaya atau tampilan pribadi, atau bantuan hal lain di sekitarnya yang memperjelas pesan.

Hubungan antar budaya dan komunikasi penting dipahami untuk memahami komunikasi antarbudaya, oleh karena melalui pengaruh budayalah orang-orang belajar berkomunikasi. Perilaku mereka dapat mengandung makna, sebab perilaku tersebut dipelajari dan diketahui, dan perilaku itu terikat oleh budaya. Orang-orang memandang dunia mereka maelalui kategori-kategori, konsep-konsep, dan label-label yang dihasilkan budaya mereka. Kemiripan budaya dalam persepsi memungkinkan pemberian makna yang mirip pula terhadap suatu objek sosial atau peristiwa. Cara-cara kita berkomunikasi, keadaan-keadaan komunikasi kita, bahasa dan gaya bahasa yang kita gunakan, dan perilaku-perilaku nonverbal kita, semua itu terutama merupakan respons terhadap dan fungsi budaya kita. Komunikasi itu terikat oleh budaya. Sebagaimana budaya diantara yang satu dengan yang lainnya, maka praktik dan perilaku komunikasi individu-individu yang diasuh dalam budaya-budaya tersebut pun akan berbeda pula (Mulyana, 2004: 24).

Indonesia sebagai sebuah bangsa, dalam kategori (Iskandar, 2004) merupakan bangsa Timur atau high-context culture menurut istilah Potter & Samovar. Karena itu, ikatan-ikatan antar-pribadinya akan memperlihatkan karakteristik berikut:

- a) Konsep-diri: Diri dipersepsi sebagai homogen dengan individu lain, bagian dari kelompok (kolektivistik), memiliki sifat hubungan yang vertikal. Dengan demikian, konsep-diri dipandang kurang penting. Orang harus memelihara kelompok daripada diri. Kelompok merupakan identitas sosial seseorang. Individu wajib menyesuaikan diri dengan norma dan nilai, dan kesepakatan hubungan sosial berdasarkan hubungan antar orang.
- b) Budaya Being: Konsep kelahiran, usia, latar belakang keluarga, jenjang dipandang lebih penting daripada pencapaian. Dengan kata lain, siapa dia lebih penting daripada apayang dilakukannya. Karena itu, diperlukan cukup waktu untuk mendalami latar belakang seseorang sebelum mempererat hubungan.
- c) Hubungan bersifat komplementer, tidak setara: Orang dibagi-bagi ke dalam sejumlah pengelompokan yang distruktur dengan tingkatan hirarkis. Dalam interaksinya, individu di puncak hirarki cenderung memperbesar perbedaan usia, seks, peran

status dan fungsinya dibanding individu di hirarki bawah.

- d) Formalitas: Dalam budaya vertikal, komunikasinya formal karena hubungan antar orangnya simetris. Formalitas dalam hubungan antarpribadi (misal; Jepang) merupakan hal esensial. Nilai formalitas dalam gaya verbal dan nonverbalnya memungkinkan interaksi yang khas dan terduga. Tanpa tahu status, mereka tidak bisa berkomunikasi karena gaya komunikasi verbal dan nonverbal tergantung pada status. Hal ini menandakan suatu budaya konteks tinggi (high-context culture).
- e) Reduksi Ketidakpastian: Karena bersifat high-context, pesan banyak terkandung dengan konteks fisik atau terinternalisasi dalam diri seseorang; dan sedikit yang terkandung dalam tanda-tanda; yang ditransmisikan dan terlihat dalam pesan. Dengan komunikasi yang bersifat high-context, strateginya lebih banyak non-oral daripada yang oral. Norma dan nilainya homogen pada banyak aspek yang diklasifikasi sebagai budaya kolektivistik, menciptakan koridor budaya yang bersifat ketat, norma-norma yang menekan, toleransi terhadap penyimpang sangat kecil, serta sanksi yang diterapkan pada tiap penyimpang
- f) Penerimaan secara umum: Budaya yang homogen dan kurang teknologis membentuk

hubungan yang sesuai dengan kelahiran, sekolah, kerja dan tempat tinggal. Hubungan akrab cenderung berkembang sebagai konsekuensi perpanjangan afiliasi ketimbang melalui pencarian hubungan secara aktif. Banyak komunikasi antar-pribadi yang tidak tergantung pada aktivitas khusus. Tekanan mereka adalah pada penerimaan yang lebih digeneralisasikan pada keseluruhan orang, berorientasi pada orang. Sekali suatu hubungan terbangun dalam keakraban, maka hubungan itu diharapkan seumur hidup.

Karakteristik demikian, seperti dinyatakan Collier, bersifat general atau merupakan abstraksi bagi sebuah budaya nasional. Sementara itu, bangsa Indonesia tidaklah berasal dari satu nenek moyang. Sebaliknya, bangsa ini berasal dari berbagai suku bangsa (etnis). Ini berarti di Indonesia sendiri sering terjadi *interethnic communication* (komunikasi antar budaya etnis). Mengacu pada Hofstede, kita masih bisa membandingkan dimensi-dimensi budaya antar etnis.

Berdasarkan pemaparan materi yang diberikan menjadi pengetahuan yang menarik untuk para karyawan. Materi ini dapat tersampaikan serta diterima dengan baik, dengan akumulasi serapan mencapai 80%. Ini terlihat dari bagaimana peserta memberikan respon terhadap materi ini, hal ini dapat dilihat dari pertanyaan-pertanyaan yang

sampaikan mengenai bagaimana budaya dan lintas budaya. Pada materi ini dititik beratkan pada budaya Indonesia dengan budaya internasional. Hal ini disebabkan budaya kita memiliki beberapa perbedaan, dimana untuk orang asing tidak berkenan untuk menanyakan hal-hal pribadi seperti status pernikahan, berapa banyak memiliki anak, dan hal lainnya yang menyangkut keperibadian wisatawan.

3. Sikap kerja

Sikap kerja adalah respon atau pernyataan baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan dalam melakukan pekerjaan atau pengorbanan jasa, jasmani, dan pikiran untuk menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa, yang dapat diukur dengan keyakinan bahwa kinerja baik berasal dari bekerja keras, perasaan, dan perilaku untuk mencapai tujuan. Robbins (2011) menjelaskan bahwa sikap kerja berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki oleh karyawan tentang aspek-aspek lingkungan kerja mereka. Karyawan yang memiliki evaluasi positif terhadap segala sesuatu di lingkungan kerja cenderung memiliki kepuasan terhadap pekerjaan yang tinggi dan sebaliknya karyawan yang memiliki evaluasi negatif terhadap segala sesuatu di lingkungan kerja maka cenderung akan merasa kurang puas setelah bekerja dan adanya perasaan sedikit membosankan. Sikap kerja sebagai tindakan yang akan diambil karyawan dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai

dengan tanggung jawab yang hasilnya sebanding dengan usaha yang dilakukan. Sikap kerja dapat dijadikan indikator dalam sebuah pekerjaan dapat berjalan lancar atau tidak, masalah antar karyawan ataupun atasan dapat mengakibatkan terbaikannya sikap kerja. Kendall dan Kendall (2011:129) menjelaskan bahwa sikap kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan. Sikap kerja yang positif meliputi:

- 1) Kemauan untuk bekerja sama; Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual
- 2) Asa memiliki; Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.
- 3) Hubungan antar pribadi. Karyawan yang mempunyai loyalitas karyawan tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tipe hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi: hubungan social diantara karyawan. Hubungan yang

harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman sekerja.

- 4) Suka terhadap pekerjaan. Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerja sama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari: kesanggupan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya di luar gaji pokok.

Dapat disimpulkan bahwa sikap kerja merupakan pikiran dan perasaan puas atau tidak puas, suka atau tidak suka terhadap pekerjaannya dengan kecenderungan respon positif atau negatif untuk memperoleh hal yang diinginkannya dalam pekerjaannya.

Berdasarkan pemaparan materi yang diberikan menjadi hal yang menarik untuk para karyawan. Materi ini dapat tersampaikan serta diterima dengan baik, dengan akumulasi serapan mencapai 75%. Ini terlihat dari bagaimana peserta memberikan respon biasa terhadap materi ini, hal ini dapat dilihat dari pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan mengenai bagaimana membangun sikap kerja di Pondok Sayan Bongkasa. Materi ini kurang begitu menarik mengingat materi sikap kerja telah dilaksanakan setiap aktivitas mereka. Selain itu, memiliki selalu mengingatkan hal

yang sama pada saat melaksanakan pekerjaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa program pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Pondok Sayan Bongkasa berjalan dengan baik sesuai harapan yang ingin dicapai. Dari pemaparan materi yang diberikan menjadi pengetahuan yang menarik untuk para karyawan. Materi ini dapat tersampaikan serta diterima dengan baik, dengan akumulasi serapan baik. Ini terlihat dari bagaimana peserta memberikan respon terhadap materi ini, hal ini dapat dilihat dari pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan mengenai pertumbuhan pariwisata ini. Berdasarkan pemaparan materi budaya dan lintas budaya yang diberikan menjadi pengetahuan yang menarik untuk para karyawan. Materi ini dapat tersampaikan serta diterima dengan baik, dengan akumulasi serapan yang baik. Ini terlihat dari bagaimana peserta memberikan respon terhadap materi ini, hal ini dapat dilihat dari pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan mengenai bagaimana budaya dan lintas budaya di Pondok Sayan Bongkasa. Materi sikap kerja dapat tersampaikan serta diterima dengan baik, dengan akumulasi serapan mencapai cukup baik. Ini terlihat dari bagaimana peserta memberikan respon biasa terhadap materi ini, hal ini dapat dilihat dari pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan mengenai bagaimana membangun sikap kerja di Pondok Sayan Bongkasa.

Berdasarkan hasil program ini, ada beberapa saran yang diberikan untuk meningkatkan program

pengabdian yang relevan, yaitu; pertama, untuk lebih meningkatkan program-program sejenis untuk meningkatkan pengetahuan karyawan. Khususnya pemberian pelatihan bahasa inggris, house keeping dan lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

.Terimakasih juga kami ucapkan kepada pihak Pondek Sayan Bongkasa, Desa Bongkasa yang antusias dalam pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat dari awal sampai kegiatan ini berakhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Dimiyati dan Mudjiono. (2003), Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Rineka cipta.
- Gunawan. (2007). Homestay Puncak dalam Pemngembangannya. Skripsi Program Studi Arsitektur. Fakultas Teknik. Malang : Universitas Brawijaya. (tidak dipublikasikan).
- Iskandar, D. (2004). Identitas Budaya Dalam Komunikasi Antar-Budaya:Kasus Etnik Madura Dan Etnik Dayak. Jurnal Masyarakat dan Budaya Vol. 6 No. 2 pp. 119-140
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kendall, K. E dan Kendall, J. E. (2011). Systems Analysis And Design. Pearson Education Inc, New Jersey

-
- Liliweri,A. (2004). Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mangkunegara, A. P. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mondy, R. Wayne, Noe Robert M., (2016). Human Resource Management, Tenth Edition, Jilid I, Penterjemah Bayu Airlangga, M.M., Jakarta: Erlangga.
- Muljadi A.J, (2009). Kepariwisata dan Perjalanan, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mulyana, D dan Rakhmat, J. (2006). Komunikasi Antarbudaya:Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya. Bandung:Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2004). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, (2015), Manajemen Sumber Daya Manusia, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Oerip, P. dan Oetomo Tatag, (2000). Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan. Jakarta: Grasindo.
- Prayogi, P. A., Yogaantara, K. K., & Wartana, M. H. (2023). OPTIMALISASI PERAN SERTA KARANG TARUNA DIDALAM MENGEKEMBANGKAN POTENSI WISATA DI
- ALIRAN SUNGAI TELAGA WAJA KABUPATEN KARANGASEM. *Synergy and Society Service*, 3(2), 84-93.
- Robbins dan Judge, (2011), Perilaku Organisasi, Salemba Empat, Jakarta
-