

Pelatihan Komunikasi Krisis Terkait pengelolaan Homestay pada Masyarakat Lokal di Desa Lumban Sui Sui Toruan Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir

Faustyna

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia

*Corresponding Author: faustyna@umsu.ac.id

Dikirim: 25-05-2023; Direvisi: 26-05-2023; Diterima: 27-05-2023

Abstrak: Pengabdian komunikasi krisis terkait pengembangan homestay ini bertujuan untuk memberikan pelatihan komunikasi krisis pada masyarakat untuk menangani keluhan wisatawan sebagai edukasi dan berdampak pada ekonomi masyarakat di Desa Lumban Sui Sui Toruan. Tahapan-tahapan dalam kegiatan ini adalah (1) pemberian materi; (2) Pendampingan komunikasi krisis fokus pada saat pelaksanaan menangani keluhan pelanggan; (3) Evaluasi saat kegiatan dilakukan. Kegiatan ini dilakukan untuk membantu dan mengenalkan komunikasi krisis masyarakat dalam menangani keluhan para wisatawan yang menggunakan fasilitas Homestay di desa agar para pelaku usaha wisata di lokasi memiliki ketrampilan dalam hal menangani keluhan wisatawan sehingga dapat berkontribusi untuk pengembangan homestay yang terkait sistemik pada destinasi wisata yang dapat meningkatkan reputasi desa Lumban Sui Sui Toruan di Samosir. Luaran yang didapat dalam Pengabdian Kemitraan Masyarakat ini adalah menghasilkan suatu pola Teknik menangani keluhan wisatawan secara effectively. Pelatihan ini memberikan keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman bagi mengelola homestay dengan sukses, memberikan pengalaman yang baik bagi tamu, dan memberikan dampak positif pada ekonomi dan kesejahteraan masyarakat desa.

Kata Kunci: Komunikasi Krisis; Keluhan Wisatawan; Homestay

Abstract: This crisis communication service related to homestay development aims to provide crisis communication training to the community to handle tourist complaints as education and have an impact on the community's economy in Lumban Sui Sui Toruan Village. The stages in this activity are (1) providing material; (2) Assistance in crisis communication during the implementation of handling customer complaints; (3) Evaluation when activities are carried out. This activity was carried out to assist and introduce community crisis communication in dealing with complaints from tourists using Homestay facilities in the village so that tourism business actors on site have skills in handling tourist complaints so that they can contribute to the development of homestays that are systemically related to tourist destinations that can improve reputation in the village of Lumban Sui Sui Toruan in Samosir. The output obtained in this Community Partnership Service is to produce a technical pattern for handling tourist complaints effectively. This training provides the skills, knowledge, and understanding to manage a homestay successfully, provide a good guest experience, and have a positive impact on the economy and welfare of the village community.

Keywords: Communication Crisis; Tourist Complaints; Homestay

PENDAHULUAN

Desa Lumban Sui Sui Toruan terletak di Pulau Samosir, Danau Toba, Sumatera Utara, Indonesia. Pulau Samosir sendiri merupakan salah satu destinasi

pariwisata terkenal di Indonesia, dengan keindahan alamnya yang menakjubkan dan keberagaman budaya Batak Toba yang kaya. Desa Lumban Sui Sui Toruan adalah salah satu desa tradisional di pulau ini. Latar belakang pengembangan homestay di Desa Lumban Sui Sui Toruan berkaitan dengan upaya untuk memanfaatkan potensi pariwisata yang ada di daerah tersebut. Pulau Samosir telah menjadi tujuan wisata yang populer bagi wisatawan domestik dan internasional, terutama karena Danau Toba yang menjadi danau vulkanik terbesar di dunia. Hal ini menciptakan peluang bagi penduduk setempat untuk mengembangkan homestay sebagai bentuk akomodasi yang sesuai dengan permintaan wisatawan yang ingin merasakan pengalaman tinggal di tengah masyarakat lokal.

Homestay di Desa Lumban Sui Sui Toruan memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk tinggal di rumah-rumah penduduk setempat dan merasakan kehidupan sehari-hari masyarakat Batak Toba. Dengan demikian, wisatawan dapat lebih mendalam mengenal budaya, tradisi, dan kehidupan lokal. Selain itu, homestay juga memberikan dampak ekonomi positif bagi masyarakat setempat dengan melibatkan mereka secara langsung dalam industri pariwisata. Pengembangan homestay di Desa Lumban Sui Sui Toruan juga merupakan salah satu upaya untuk melestarikan budaya Batak Toba. Dengan mengajak wisatawan untuk tinggal di rumah-rumah penduduk lokal, tradisi dan kebiasaan budaya dapat dipertahankan dan dilestarikan. Homestay menjadi platform yang memungkinkan interaksi langsung antara wisatawan dan penduduk setempat, sehingga saling menghormati dan memahami budaya satu sama lain dapat terjadi. Selain itu, homestay juga memberikan alternatif akomodasi yang lebih ramah lingkungan dan berkelanjutan. Dalam pengembangan homestay, penting untuk memperhatikan prinsip-prinsip keberlanjutan, seperti penggunaan sumber daya yang bijaksana, pengelolaan limbah, dan pendekatan ramah lingkungan.

Penulis melaksanakan pelatihan ini dengan latar belakang tujuan bahwa, pengembangan homestay di Desa Lumban Sui Sui Toruan diharapkan dapat meningkatkan pariwisata lokal, memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat, melestarikan budaya Batak Toba, dan mempromosikan kesadaran akan pentingnya keberlanjutan .

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Metode Partisipatory Rural Appraisal (PRA) memang sering digunakan dalam kegiatan Program Rekayasa Sosial dan Karya Seni. PRA adalah pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat dalam proses pengumpulan informasi, analisis, dan perencanaan. Berikut adalah beberapa langkah umum yang dilakukan dalam metode PRA: Penyusunan tim: Tim terdiri dari fasilitator atau penggerak sosial, anggota masyarakat setempat, dan pemangku kepentingan terkait. Tim bekerja sama untuk merencanakan dan melaksanakan kegiatan PRA. Identifikasi kelompok sasaran: Kelompok sasaran yang akan terlibat dalam kegiatan PRA ditentukan, seperti warga desa, petani, pemuda, wanita, atau kelompok adat setempat. Tujuannya adalah memastikan partisipasi yang representatif dari berbagai segmen masyarakat. Pengumpulan informasi partisipatif: Tim melakukan serangkaian kegiatan partisipatif untuk mengumpulkan informasi dari masyarakat. Ini dapat mencakup diskusi kelompok, observasi langsung, pemetaan partisipatif, diagram, atau pohon masalah dan solusi. Melalui dialog terbuka, masyarakat berbagi pengetahuan, pengalaman,



dan kebutuhan mereka. Analisis partisipatif: Informasi yang dikumpulkan kemudian dianalisis secara partisipatif oleh tim dan masyarakat. Ini melibatkan mengidentifikasi masalah, sumber daya, kekuatan, dan peluang yang ada dalam masyarakat.

Tujuannya adalah untuk memahami secara komprehensif situasi dan kebutuhan yang ada. Perencanaan partisipatif: Dalam tahap ini, masyarakat dan tim bekerja sama untuk merumuskan rencana tindakan yang spesifik dan dapat dilaksanakan. Masyarakat berpartisipasi aktif dalam merumuskan solusi, mengidentifikasi prioritas, menentukan langkah-langkah yang diperlukan, dan mengembangkan rencana pelaksanaan.

Pelaksanaan dan pemantauan: Rencana tindakan yang telah disepakati dilaksanakan dengan partisipasi masyarakat. Pelaksanaan melibatkan kerja sama dan koordinasi antara tim dan masyarakat setempat. Selama pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi terus dilakukan untuk memastikan keberhasilan program dan menyesuaikan rencana jika diperlukan. Metode PRA melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses pengambilan keputusan, sehingga memungkinkan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan aspirasi mereka. Dalam konteks Program Rekayasa Sosial dan Karya Seni, metode ini dapat memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan implementasi kegiatan, memastikan relevansi dan keberlanjutan program, dan memberdayakan masyarakat dalam mencapai tujuan sosial dan seni yang diinginkan.

Pendekatan Partisipatory Rural Appraisal (PRA). Metode ini memang dirancang untuk melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program, serta memungkinkan mereka untuk merancang tindakan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi mereka. Dalam metode PRA, masyarakat berperan sebagai mitra dalam perencanaan, pengawasan, dan evaluasi program. Mereka memiliki pengetahuan yang berharga tentang situasi lokal, kebutuhan, dan potensi yang ada. Dengan melibatkan masyarakat secara langsung, metode PRA memastikan bahwa kepentingan dan perspektif mereka diakomodasi dengan baik dalam perencanaan dan pelaksanaan program. Hal ini membantu menciptakan solusi yang lebih relevan, berkelanjutan, dan bermanfaat bagi masyarakat. Adimihardja (2003) adalah seorang pakar yang terkenal di bidang pengembangan masyarakat dan mungkin telah memberikan kontribusi penting dalam mengembangkan pendekatan Partisipatory Rural Appraisal (PRA) dan penerapannya.

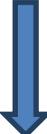
Metode kegiatan Program Kemitraan Masyarakat ini dituangkan dalam tahapan pelaksanaan seperti pada Tabel 1. Pengabdian Kemitraan Masyarakat ini dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu

1. Tahapan pertama adalah dengan melakukan Pendampingan dan penguatan kelembagaan yang meliputi a) Sosialisasi, penyuluhan pemahaman komunikasi efektif; b). edukasi tentang temuan dilapangan
2. Tahapan kedua adalah melakukan pelatihan penanganan keluhan wisata sehingga menghasilkan Penguatan kapasitas Masyarakat dengan melakukan pendampingan; b) berikan kesempatan pada pelanggan untuk menjelaskan masalah saat pelatihan komunikasi krisis terkait keluhan wisatawan dengan membentuk komunitas; pendampingan penataan homestay; 2.1. Memahami Masalah a). dengan mendengarkan masalah wisatawan. c) Jangan menantang keluhan mereka; Ajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi masalah dan



penyebabnya; d) Hubungkan pelanggan dengan orang lain jika diperlukan. 2.2 Menyelesaikan Masalah; a) minta maaf dengan tulus; b) Berempatilah dengan masalah mereka; c) Cari tahu bagaimana pelanggan ingin menyelesaikan masalah; d) Yakinkan mereka bahwa masalah akan teratasi; e) Lakukan yang terbaik untuk mengatasi keluhan; f) Berterimakasihlah kepada pelanggan; g) Hubungi mereka; h) Rekam atau catatlah data interaksi pelanggan; 2.3 Mengikuti panduan umum; a) Rekam atau catatlah data interaksi pelanggan; 2.4. Mengikuti panduan umum. 2.5. Ada beberapa hal yang tidak dianjurkan dikatakan, a) Berdasarkan kebijakan kami, b) saya akan menyambungkan kepada manager kami.

Tabel 1. Tahapan Kegiatan Program Kemitraan Masyarakat

Langkah 1 Pendampingan dan penguatan kelembagaan	Aparat Desa dan Masyarakat diedukasi oleh para akademis dari UMSU, para dosen mengedukasi pelaku usaha Homestay; komunikasi secara baik efektif dan pelayanan secara optimal dan kebersihan yg terjaga	Langkah 2 Penguatan kapasitas Masyarakat	Tumbuhnya pelaku usaha homestay yang baru; terbentuknya komunitas peduli wisata; meningkatnya kepedulian dan pemahaman masyarakat	Langkah ke 3 Keberlanjutan	Membentuk media relation pada segala pihak, Menyusun agenda tahunan terkait edukasi dan pendampingan komunitas usaha homestay.
					
1. Sosialisasi, penyuluhan pemahaman komunikasi efektif 2. edukasi tentang temuan dilapangan	Hasil Langkah 1	Membentuk komunitas; pendampingan penataan dari homestay untuk para wisata;	Hasil Langkah Ke2	Evaluasi perkembangan homestay dan perluasan kerjasama	Hasil Langkah ke tiga

Tahapan ketiga adalah Evaluasi pengembangan dan perluasan kerjasama yang dilakukan dengan meminta respon dan saran untuk keberlanjutan usaha wisata ini serta manfaat dari kegiatan PKM yang telah dilakukan. Hal ini dijadikan sebagai bahan kajian bagi tim PKM dalam rangka penyebarluasan pentingnya pemahaman Teknik menangani keluhan pelanggan khususnya para pelaku usaha homestay di Desa Lumban Sui Sui Toruan Samosir.

IMPLEMENTASI KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

PKM pelatihan komunikasi krisis terkait menangani keluhan pelanggan bagi para pelaku usaha Homestay di desa Luban Sui Sui Toruan memiliki beberapa tahapan pelaksanaan. Tabel 2 menjelaskan tentang pelaksanaan dalam kegiatan PKM.



Tabel 2. Tahapan Kegiatan PKM

No.	Tahapan Kegiatan PKM
1	Pembukaan PKM- pelatihan komunikasi krisis bagi para pelaku usaha Homestay ibu-ibu dari masyarakat setempat desa Luban Sui Sui Toruan
2	Penyelenggaraan PKM- pelatihan komunikasi krisis bagi para pelaku usaha Homestay ibu-ibu dari masyarakat setempat di desa desa Luban Sui Sui Toruan
3	Penutupan PKM- pelatihan komunikasi krisis bagi para pelaku usaha Homestay di desa Luban Sui Sui Toruan.

PKM dimulai dengan paparan pentingnya pelatihan komunikasi krisis bagi para pelaku usaha Homestay di desa desa Luban Sui Sui Toruan. (Su et al., 2021) Samad, Abdus mengatakan bahwa perlunya praktik komunikasi krisis efektif di di desa Luban Sui Sui Toruan dan pemberian materi Teknik menangani keluhan pelanggan yang bersifat *case study* serta paparan materi dasar sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh para pelaku usaha wisata yang dominan dilakukan para ibu-ibu.

Materi yang diberikan dalam kegiatan PKM adalah materi yang bersifat *routine and pattern* yang berupa kosakata keseharian. Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan 09 July 2021. Pelaku usaha Homestay yang dominan dilakukan para ibu-ibu di desa umban Sui Sui Toruan diberikan pelatihan komunikasi krisis terkait penanganan keluhan wisatawan seminggu sekali selama bulan Juni 2021 dengan pemberian pengarahan sosialisasi *case study* untuk mengenalkan para ibu-ibu tentang kebersihan, pelayanan dalam berkomunikasi terkait watawan yang mengeluhkan dari beberapa hal termasuk pelayanan prokes (protokol Kesehatan), citarasa maupun kesediaan guantity kuliner. Pada setiap pertemuan, mereka selalu diingatkan materi yang dipelajari sebelumnya dan point-point apa yang dianjurkan dan sesuatu yang tidak dianjurkan untuk dikatakan dalam menangani keluhan wisatawan, juga diberikan kesempatan untuk menirukan pengucapan dan memperaktekannya pada ruleplay (permainan) yang dapat meningkatkan motivasi mereka (Faustyna, 2020b).

Pengembangan homestay di Desa Lumban Sui Sui Toruan, Samosir adalah sebuah langkah yang baik untuk mempromosikan pariwisata lokal dan memberikan peluang ekonomi kepada penduduk setempat. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat Anda ambil dalam pengembangan homestay di desa tersebut: Penelitian dan analisis pasar: Lakukan penelitian tentang potensi pariwisata di daerah tersebut, termasuk popularitas destinasi wisata di sekitarnya, jumlah kunjungan wisatawan, dan jenis akomodasi yang mereka cari. Dengan memahami pasar, Anda dapat mengembangkan homestay yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan calon tamu. Pelibatan komunitas setempat: Melibatkan masyarakat lokal dalam pengembangan homestay adalah kunci keberhasilan. Bekerjasama dengan pemerintah desa, tokoh masyarakat, dan kelompok masyarakat setempat untuk membangun kesepahaman dan mendapatkan dukungan dalam mengembangkan homestay. Peningkatan infrastruktur: Pastikan infrastruktur dasar seperti listrik, air bersih, sanitasi, dan akses jalan sudah memadai di Desa Lumban Sui Sui Toruan. Jika diperlukan, usahakan untuk meningkatkan fasilitas infrastruktur tersebut agar tamu merasa nyaman dan aman selama menginap. Pelatihan dan sertifikasi: Selenggarakan pelatihan kepada penduduk desa tentang keahlian pengelolaan homestay, layanan pelanggan, kebersihan, dan sebagainya. Dengan memberikan keterampilan ini, penduduk desa akan lebih siap dalam menerima dan melayani tamu dengan baik. Upayakan juga



untuk mendapatkan sertifikasi atau pengakuan resmi dari otoritas pariwisata setempat agar homestay dapat dipromosikan secara lebih luas. Pemasaran dan promosi: Buatlah strategi pemasaran yang efektif untuk memperkenalkan homestay di Desa Lumban Sui Sui Toruan kepada calon wisatawan. Manfaatkan media sosial, situs web, platform pemesanan online, dan kolaborasi dengan agen perjalanan lokal untuk mempromosikan homestay. Juga, promosikan daya tarik unik desa, seperti keindahan alam, budaya lokal, dan pengalaman berinteraksi dengan masyarakat setempat. Kelestarian budaya dan alam: Pastikan pengembangan homestay dilakukan dengan memperhatikan kelestarian budaya dan alam di Desa Lumban Sui Sui Toruan. Ajak masyarakat lokal untuk menjaga dan mempromosikan warisan budaya serta alam sekitar. Dengan demikian, homestay dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya keberlanjutan dan melestarikan identitas lokal. Kolaborasi dengan pemangku kepentingan lain: Jalin kerjasama dengan pemilik objek wisata lain, seperti tempat bersejarah, pantai, atau objek wisata alam di sekitar Desa Lumban Sui Sui Toruan. Dengan mengembangkan paket wisata User latar belakang homestay di desa lumban sui sui toruan samosir .

Desa Lumban Sui Sui Toruan terletak di Pulau Samosir, Danau Toba, Sumatera Utara, Indonesia. Pulau Samosir sendiri merupakan salah satu destinasi pariwisata terkenal di Indonesia, dengan keindahan alamnya yang menakjubkan dan keberagaman budaya Batak Toba yang kaya. Desa Lumban Sui Sui Toruan adalah salah satu desa tradisional di pulau ini. Latar belakang pengembangan homestay di Desa Lumban Sui Sui Toruan berkaitan dengan upaya untuk memanfaatkan potensi pariwisata yang ada di daerah tersebut. Pulau Samosir telah menjadi tujuan wisata yang populer bagi wisatawan domestik dan internasional, terutama karena Danau Toba yang menjadi danau vulkanik terbesar di dunia. Hal ini menciptakan peluang bagi penduduk setempat untuk mengembangkan homestay sebagai bentuk akomodasi yang sesuai dengan permintaan wisatawan yang ingin merasakan pengalaman tinggal di tengah masyarakat lokal. Homestay di Desa Lumban Sui Sui Toruan memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk tinggal di rumah-rumah penduduk setempat dan merasakan kehidupan sehari-hari masyarakat Batak Toba. Dengan demikian, wisatawan dapat lebih mendalam mengenal budaya, tradisi, dan kehidupan lokal.

Selain itu, homestay juga memberikan dampak ekonomi positif bagi masyarakat setempat dengan melibatkan mereka secara langsung dalam industri pariwisata. Pengembangan homestay di Desa Lumban Sui Sui Toruan juga merupakan salah satu upaya untuk melestarikan budaya Batak Toba. Dengan mengajak wisatawan untuk tinggal di rumah-rumah penduduk lokal, tradisi dan kebiasaan budaya dapat dipertahankan dan dilestarikan. Homestay menjadi platform yang memungkinkan interaksi langsung antara wisatawan dan penduduk setempat, sehingga saling menghormati dan memahami budaya satu sama lain dapat terjadi. Selain itu, homestay juga memberikan alternatif akomodasi yang lebih ramah lingkungan dan berkelanjutan. Dalam pengembangan homestay, penting untuk memperhatikan prinsip-prinsip keberlanjutan, seperti penggunaan sumber daya yang bijaksana, pengelolaan limbah, dan pendekatan ramah lingkungan. Dengan latar belakang ini, pengembangan homestay di Desa Lumban Sui Sui Toruan diharapkan dapat meningkatkan pariwisata lokal, memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat, melestarikan budaya Batak Toba, dan mempromosikan kesadaran akan pentingnya keberlanjutan lingkungan.



Program Homestay merupakan salah satu *community-based tourism* yang menerapkan konsep lanskap budaya di destinasi wisata. Namun, Program Homestay saat ini membutuhkan perhatian lebih lanjut dan strategi pengembangan karena tantangan konservasi dan urbanisasi (Samsudin & Maliki, 2015) konsep homestay komunal dapat menjadi wadah pelestarian budaya, adat, dan norma masyarakat setempat (Takaendengan et al., 2022). Homestay merupakan salah satu kriteria keberadaan desa wisata. Keberadaannya sebagai salah satu bentuk akomodasi wisata penting bagi pengembangan wisata di desa wisata (Puspitasari et al., 2019). Semakin populernya Internet telah mendorong perkembangan dunia ekonomi. Misalnya, kemunculan platform homestay seperti Airbnb telah memberikan dorongan yang belum pernah terjadi sebelumnya kepada industri homestay (Zhang & Tang, 2021) industri homestay di pedesaan sangat penting untuk perencanaan yang baik dan pengelolaan pariwisata pedesaan yang baik selama proses revitalisasi pedesaan (Zheng & Huang, 2022).

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan oleh tim pengabdian dengan pokok bahasan yang disampaikan mengenai:

1. Penyampaian materi yang meliputi pentingnya dan manfaat komunikasi krisis menangani keluhan wisatawan dalam pelaksanaa usaha homestay.
2. Penjelasan tentang Teknik menangani yang disarankan dan yang tidak disarankan dalam menangani keluhan wisatawan dalam pelatihan.
3. Penjelasan tentang pengembangan daerah wisata.
4. Pelatihan komunikasi krisis terkait penanganan keluhan wisatawan pada para ibu-ibu di lokasi desa Lumban Sui Sui Toruan Samosir yang disesuaikan dengan lingkungan sekitar dan karakteristik pengetahuan ibu-ibu untuk menciptakan proses pelatihan yang *active learning* sehingga pembelajaran bersifat fokus.

Tanya jawab dengan peserta PKM terkait dengan materi yang disampaikan dalam pelatihan komunikasi krisis untuk menangani keluhan wisatawan. dalam pelatihan komunikasi krisis untuk menangani keluhan wisatawan.

Pelatihan Pengabdian Kemitraan Masyarakat yang dilaksanakan, nampak bahwa peserta PKM memahami penyampaian yang telah disampaikan oleh tim terkait dengan pelatihan komunikasi krisis dalam menangani keluhan wisatawan. PKM yang dilaksanakan menggugah antusias peserta untuk berkreasi dan termotivasi mencoba memahami dan mengidentifikasi sikap dari wisatawan yang mengeluh atas pelayanan prokes (protokol kesehatan), citarasa maupun kesediaan *quantity* yang menurut wisatawan belum efektif dan tepat.



Gambar 1. Pelaksanaan Pelatihan Kepada Mitra di Desa Lumban Sui Sui Toruan



Gambar 2. Pelaksanaan Pelatihan Kepada Mitra di Desa Lumban Sui Sui Toruan

PKM ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, keterampilan dan lebih percaya diri saat menjalani tugas dilapangan ada wisatawan mengeluh dengan sesuatu yang tidak sesuai pada expektasi /harapan wisatawan. Para pelaku usaha homestay lebih semangat dan termotivasi untuk menirukan dan mempraktekkan Teknik komunikasi krisis dalam melaksanakan usaha homestay nya.

Hasil pelatihan ini akan bermanfaat bagi Masyarakat Desa Lumban Sui Sui Toruan, Aparatur Pemerintah Desa, Khususnya pelaku usaha homestay dan Reputasi Desa. Disamping itu dengan adanya pelatihan ini akan menambah semangat dan ketertarikan para pelaku usaha wisata untuk berusaha meningkatkan pemahamannya dan percaya diri untuk menangani keluhan wisatawan.

Hasil kegiatan PKM pelatihan komunikasi krisis terkait menangani keluhan wisatawan oleh para pelaku usaha wisata secara garis besar mencakup beberapa komponen sebagai berikut:

- a. Ketercapaian peserta pelatihan
- b. Ketercapaian tujuan pelatihan
- c. Ketercapaian target materi yang telah direncanakan
- d. Antusias peserta dalam mengikuti rangkaian kegiatan PKM pelatihan komunikasi krisis dalam menangani keluhan wisatawan dalam ber wisata menikmati kuliner.
- e. Kemampuan peserta dalam penguasaan materi.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini diikuti oleh para ibu-ibu pelaku usaha Homestay. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa target peserta tercapai. Angka tersebut menunjukkan bahwa kegiatan ini dilihat dari jumlah peserta yang mengikuti dapat dikatakan berhasil.

Ketercapaian tujuan pelatihan komunikasi krisis terkait menangani keluhan wisatawan secara umum tergolong baik. Materi pelatihan yang direncanakan tersampaikan kepada peserta pelatihan. Pelaku usaha wisata para ibu-ibu juga memiliki kesempatan untuk mempraktikkan cara menghadapi keluhan wisatawan secara lisan dan tulis; namun keterbatasan waktu yang disediakan mengakibatkan tidak semua materi tentang Teknik penanganan keluhan wisatawan dari mulai yang disarankan sampai yang tidak disarankan dapat disampaikan secara detil. Namun dilihat dari hasil latihan dan antusias para peserta maka dapat disimpulkan bahwa tujuan kegiatan ini dapat tercapai.

Ketercapaian target materi pada kegiatan PKM dengan materi komunikasi krisis seperti yang dikatakan (Faustyna, 2020a), saat krisis terjadi memanfaatkan model komunikasi Krisis untuk menanggulangnya. (Salma, 2018) Salma, sebelum, saat dan sesudah krisis, media internate dapat menjadi suatu solusi; (Faustyna et al., 2019a) Faustyna; krisis komunikasi dapat menjadi sesuatu yang menurunkan reputasi (Faustyna et al., 2019b), komunikasi krisis telah bermanfaat pada wisata kuliner malam di lokasi wisata Merdeka Walk Medan (Faustyna, 2020), Badan Usaha Milik Desa menjadi salah satu lembaga solusi yang dapat mendampingi pelaku usaha wisata (Nahar, 2020), pemerintah sudah melakukan komunikasi krisis saat pandemi Covid19 melanda Dunia (Kartawidjaja, 2020), komunikasi Publik juga dapat menjadi solusi (Coombs, 2007) reputasi dijaga saat krisis melanda untuk menghadapi saat pandemic covid19, terkait menangani keluhan wisatawan (Supriyanto, 2019), menurutnya bahwa keluhan pealnggan dapat diatasi dengan komunikasi dilembaga secara rutin; (Setiadi & Wahyudi, 2020), keluhanana pelanggan baiknya di kolek dan dimonitor selanjutnya dicarikan solusi (Samad, 2013), keluhan pelanggan dapat selesai dengan memanaje keluhan dengan baik; Pelatihan ini secara umum tergolong baik karena materi pendampingan telah dapat disampaikan secara keseluruhan dan dapat dipahami dengan baik oleh peserta pelatihan yang dibuktikan dengan pertanyaan yang disampaikan, serta respon yang diberikan baik respon secara verbal maupun non-verbal. Keberhasilan ini selain diukur dari komponen di atas, juga dapat dilihat dari kepuasan peserta setelah mengikuti kegiatan.

KESIMPULAN

Penulis memberikan simpulan dari hasil dan pelaksanaan kegiatan PKM pelatihan komunikasi krisis terkait menangani keluhan wisatawan Pelaku usaha homestay para ibu-ibu di desa Lumban Sui Sui Toruan Samosir, dapat disimpulkan bahwa PKM ini diselenggarakan dengan baik dan berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana kegiatan yang telah disusun meskipun belum semua peserta pendampingan menguasai dengan baik materi yang disampaikan. Setelah mengikuti pelatihan homestay, peserta akan mendapatkan manfaat dan pemahaman yang berharga untuk mengembangkan dan mengelola homestay mereka di Desa Lumban Sui Sui Toruan. Berikut adalah beberapa kesimpulan yang mungkin dapat diambil setelah pelatihan:

- a) Peningkatan keterampilan komunikasi: Peserta pelatihan akan memiliki keterampilan komunikasi yang lebih baik dalam berinteraksi dengan wisatawan. Mereka akan dapat berkomunikasi dengan jelas, empati, dan profesional dalam menangani keluhan, memenuhi kebutuhan tamu, dan memberikan informasi yang relevan.
- b) Pemahaman yang lebih baik tentang wisatawan: Peserta akan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang harapan, preferensi, dan kebutuhan wisatawan. Hal ini akan membantu mereka menyesuaikan pelayanan homestay dengan baik, menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi tamu, dan membangun hubungan yang baik dengan wisatawan.
- c) Penanganan keluhan yang efektif: Peserta akan dilengkapi dengan kemampuan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menangani keluhan wisatawan secara efektif. Mereka akan mampu menyelesaikan masalah dengan baik, mengelola konflik, dan memberikan solusi yang memuaskan bagi tamu.



- d) Peningkatan reputasi homestay: Dengan penerapan keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan, homestay di Desa Lumban Sui Sui Toruan akan meningkatkan reputasi mereka di kalangan wisatawan. Pengalaman positif tamu akan mempromosikan homestay secara positif melalui ulasan, rekomendasi, dan pemasaran word-of-mouth.
- e) Kontribusi pada ekonomi masyarakat desa: Homestay yang dikelola dengan baik akan memberikan dampak positif pada ekonomi masyarakat desa. Melalui peningkatan penerimaan tamu, homestay dapat memberikan kesempatan kerja dan pendapatan tambahan bagi penduduk setempat, membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa secara keseluruhan.

Kesimpulan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan homestay memberikan peserta dengan keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman yang diperlukan untuk mengelola homestay dengan sukses, memberikan pengalaman yang baik bagi tamu, dan memberikan dampak positif pada ekonomi dan kesejahteraan masyarakat desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Coombs, W. T. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Faustyna. (2020). *BINCANG-BINCANG SEPUTAR BUMdesa TEMA : “ P erspektif Komunikasi Krisis pada Kompetensi Pelaku Bumdesa dan Visi Misi Lembaga pada P andemi covid19 ” JUDUII ARTIKEL Strategy Komunikasi Krisis era new normal covid19 PBI Dr . FAUSTYNA S . Sos ., M . M ., M . 0–6.*
- Faustyna. (2020a). Coordination of Communication Crisis Model 1. *Indonesian Journal of Education, Social Sciences and Research (IJESSR) Vol. 1, No. 2, September 2020, Pp. 79~86 ISSN:; 1(2), 79–86.* <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/ijessr>
- Faustyna. (2020b). *Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata Medan (Studi Kasus Mengenai Komunikasi Krisis atas Pemberitaan Negatif Media Online Pada Ikon Wisata Kuliner “Merdeka Walk”, Kota Medan, Sumatera Utara [UNiversitas Padjadjaran]. file:///C:/Users/ASUS/Documents/AZMAN/URL FAUSTYNA/HAKI 2020 FAUSTYNA/Disertase s3/[HAKI] _ Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata Medan (Studi Kasus Mengenai Komunikasi Krisis atas Pemberitaan Negatif Media Online Pada Ikon Wisata Kuliner).pdf*
- Faustyna, Erdiana, L. K., Hafiar, H., & Bakti, I. (2019a). Communication crisis in tourism office: Negative news by online media. *Library Philosophy and Practice*, 2019, 1–20.
- Faustyna, Erdiana, L. K., Hafiar, H., & Bakti, I. (2019b). Evening culinary tourism: The publicity of Merdeka Walk medan. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 10(2), 2213–2226.
- Kartawidjaja, J. (2020). Komunikasi Publik di Masa Pandemi Covid-19 Ibnu. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 21(1), 1–9.



- Nahar, L. (2020). Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Syntax Admiration*, 1(5), 553-566
- Puspitasari, D., Ahimsa-Putra, H. S., & Wijono, D. (2019). Persepsi Dan Pengelolaan Homestay Di Desa Wisata Wukirsari, Bantul. *Jurnal Kawistara*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.22146/kawistara.37314>
- Salma, A. N. (2018). Strategi Komunikasi Krisis pada Era Digital: Penggunaan Internet Dari Sebelum Hingga Sesudah Krisis. *Jurnal Penelitian Pers Dan Komunikasi Pembangunan*, 22(1), 19–36. <https://doi.org/10.46426/jp2kp.v22i1.71>
- Samad, A. (2013). Manajemen Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Satria Kabupaten Banyumas Customer. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Samsudin, P. Y., & Maliki, N. Z. (2015). Preserving Cultural Landscape in Homestay Programme Towards Sustainable Tourism: Brief Critical Review Concept. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 170, 433–441. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.004>
- Setiadi, B., & Wahyudi, J. (2020). Aplikasi Monitoring Pengaduan Dan Keluhan Pelanggan pada PT. PLN (persero) area banjarmasin berbasis Web. *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 11(4), 234. <https://doi.org/10.31602/tji.v11i4.3646>
- Su, Z., McDonnell, D., Wen, J., Kozak, M., Abbas, J., Šegalo, S., Li, X., Ahmad, J., Cheshmehzangi, A., Cai, Y., Yang, L., & Xiang, Y. T. (2021). Mental health consequences of COVID-19 media coverage: the need for effective crisis communication practices. *Globalization and Health*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12992-020-00654-4>
- Supriyanto, W. (2019). Strategi Komunikasi Internal PDAM Tirta Satria Mengatasi Keluhan Pelanggan. *Warta ISKI*, 2(01), 48–53. <https://doi.org/10.25008/wartaiski.v2i01.27>
- Takaendengan, M. E., Avenzora, R., Darusman, D., & Kusmana, C. (2022). Socio-Cultural Factors on the Establishment and Development of Communal Homestay in Eco-Rural Tourism. *Jurnal Manajemen Hutan Tropika*, 28(2), 91–100. <https://doi.org/10.7226/jtfm.28.2.91>
- Zhang, X., & Tang, J. (2021). A study of emotional solidarity in the homestay industry between hosts and tourists in the post-pandemic era. *Sustainability (Switzerland)*, 13(13). <https://doi.org/10.3390/su13137458>
- Zheng, J., & Huang, L. (2022). Characterizing the Spatiotemporal Patterns and Key Determinants of Homestay Industry Agglomeration in Rural China Using Multi Geospatial Datasets. *Sustainability (Switzerland)*, 14(12). <https://doi.org/10.3390/su14127242>

