



Penerapan Nilai-Nilai Karakter Kerja dalam Pengelolaan Usaha *Hospitality* di Kawasan Ekowisata Tangkahan

Chafizah Chafizah^{1*}, Bahagia Tondang², Ngger Putro Cahyo Hutomo³, Christina Anggreani⁴

¹⁻⁴ Politeknik Pariwisata Medan, Indonesia

* Penulis Korespondensi: chafizah.effie83@gmail.com

Abstract. *Ecotourism based tourism is an important strategy in developing sustainable tourism destinations by integrating environmental conservation and local community empowerment. The Tangkahan Ecotourism Area in Langkat Regency is one such community based destination; however, its development has not been fully accompanied by consistent service quality, particularly in the implementation of work character values among hospitality business actors. Therefore, this study aims to analyze the implementation of work character values in the management of hospitality businesses in the area. This study employs a quantitative approach using a descriptive method. The population consists of all hospitality business actors in the Tangkahan area, using a saturated sampling technique. The independent variable is work character, measured through indicators such as discipline, responsibility, honesty, communication, and teamwork, while the dependent variable is hospitality business management. Data analysis was conducted using descriptive analysis supported by validity and reliability tests. The results show that the implementation of work character values is categorized as fairly good, with mean scores ranging from 3.56 to 3.68. This indicates that business actors have applied basic work character principles in service delivery. However, several challenges remain, including limited human resources, manual management systems, and a family-based work culture affecting the consistency of professional standards. This study emphasizes the importance of strengthening work character through training, the development of standard operating procedures, and capacity building to improve service quality and destination competitiveness.*

Keywords: *Community-Based Tourism; Ecotourism; Hospitality Business Management; Service Quality; Work Character Values.*

Abstrak. Pariwisata berbasis ekowisata merupakan salah satu strategi penting dalam pengembangan destinasi wisata berkelanjutan melalui integrasi konservasi lingkungan dan pemberdayaan masyarakat lokal. Kawasan Ekowisata Tangkahan di Kabupaten Langkat merupakan salah satu destinasi berbasis masyarakat; namun demikian, perkembangannya belum sepenuhnya diikuti oleh konsistensi kualitas layanan, khususnya dalam penerapan nilai-nilai karakter kerja oleh pelaku usaha *hospitality*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan nilai-nilai karakter kerja dalam pengelolaan usaha *hospitality* di kawasan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh pelaku usaha *hospitality* di kawasan Tangkahan dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Variabel independen dalam penelitian ini adalah karakter kerja yang diukur melalui indikator disiplin, tanggung jawab, kejujuran, komunikasi, dan kerja sama, sedangkan variabel dependen adalah pengelolaan usaha *hospitality*. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif yang didukung oleh uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai karakter kerja berada pada kategori cukup baik, dengan nilai rata-rata berkisar antara 3,56 hingga 3,68. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha telah menerapkan prinsip dasar karakter kerja dalam pelayanan. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sistem pengelolaan yang masih manual, serta budaya kerja kekeluargaan yang memengaruhi konsistensi penerapan standar profesional. Penelitian ini menekankan pentingnya penguatan karakter kerja melalui pelatihan, penyusunan standar operasional prosedur, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia guna meningkatkan kualitas layanan dan daya saing destinasi.

Kata kunci: Ekowisata; Kualitas Pelayanan; Manajemen Usaha Perhotelan; Nilai Karakter Kerja; Pariwisata Berbasis Masyarakat.

1. LATAR BELAKANG

Industri pariwisata mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengalaman wisata yang tidak hanya bersifat rekreatif, tetapi juga berkelanjutan. Dalam konteks ini, ekowisata berkembang sebagai salah satu pendekatan yang menekankan pada pelestarian lingkungan, pemberdayaan masyarakat lokal, serta edukasi wisatawan. Kawasan Ekowisata Tangkahan di Kabupaten Langkat, Sumatera Utara, merupakan salah satu destinasi yang mengintegrasikan potensi alam hutan tropis dengan aktivitas konservasi dan partisipasi aktif masyarakat dalam penyediaan layanan *hospitality*. Namun demikian, perkembangan tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh kesiapan sumber daya manusia, khususnya dalam aspek karakter kerja profesional. Pengelolaan usaha *hospitality* di Tangkahan masih menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan nilai-nilai seperti disiplin, tanggung jawab, integritas, kerja sama, dan etika pelayanan. Sebagian pelaku usaha masih menjalankan layanan secara konvensional tanpa standar operasional yang jelas, sehingga berdampak pada ketidakseragaman kualitas layanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan wisatawan. Selain itu, keterbatasan program pelatihan yang terstruktur terkait penguatan karakter kerja menjadi salah satu faktor penghambat dalam peningkatan profesionalisme pelaku usaha. Padahal, dalam industri *hospitality*, kualitas interaksi antara penyedia layanan dan wisatawan sangat ditentukan oleh aspek perilaku dan karakter kerja. Kurangnya perhatian terhadap aspek ini berpotensi menghambat keberlanjutan destinasi serta melemahkan citra ekowisata yang berbasis nilai-nilai lokal.

Lebih lanjut, kajian mengenai karakter kerja dalam konteks ekowisata berbasis masyarakat masih relatif terbatas, khususnya yang mengkaji keterkaitannya secara langsung dengan pengelolaan usaha *hospitality* pada destinasi berkembang seperti Tangkahan. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek kepuasan wisatawan, kualitas layanan, atau pengembangan destinasi secara umum, sementara dimensi karakter kerja sebagai fondasi perilaku pelayanan belum banyak dieksplorasi secara komprehensif. Padahal, karakter kerja tidak hanya berfungsi sebagai nilai individual, tetapi juga sebagai modal sosial yang berperan dalam membangun kepercayaan, konsistensi layanan, dan daya saing destinasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan antara konsep ideal pengelolaan *hospitality* berbasis karakter kerja dengan praktik yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis penerapan nilai-nilai karakter kerja dalam pengelolaan usaha *hospitality* di kawasan Ekowisata Tangkahan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan strategi penguatan karakter kerja guna mendukung

peningkatan kualitas layanan dan keberlanjutan destinasi.

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut Walker (2021), *hospitality* adalah “*the act of kindness in welcoming and looking after the basic needs of guests or strangers, mainly in relation to food, drink, and accommodation*” Dalam praktiknya, sektor ini tidak hanya memerlukan keterampilan teknis, tetapi juga nilai-nilai karakter yang kuat agar mampu memberikan pelayanan prima.

Sejalan dengan itu, Lashley (2018) menyatakan bahwa *hospitality* memiliki tiga dimensi utama, yaitu social domain, private domain, dan commercial domain, yang menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bersifat bisnis tetapi juga melibatkan interaksi sosial dan nilai budaya. Selain itu, Brotherton (2019) menegaskan bahwa kualitas *hospitality* sangat ditentukan oleh perilaku individu dalam memberikan pengalaman yang berkesan kepada tamu.

Berdasarkan definisi *hospitality* menurut Walker (2021) maka indikator *hospitality* dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a) *Welcoming Attitude* (Sikap Ramah dan Menyambut)
- b) *Guest Care* (Perhatian terhadap Kebutuhan Tamu)
- c) *Kindness and Respect* (Kebaikan dan Rasa Hormat)
- d) *Service Excellence* (Kualitas Layanan)
- e) *Comfort and Cleanliness* (Kenyamanan dan Kebersihan)
- f) *Consistency* (Konsistensi Layanan)

Menurut Lickona (2018), karakter kerja dibentuk oleh kebiasaan moral (*moral habits*) dan performa (*performance character*) yang mencakup kedisiplinan, kejujuran, tanggung jawab, kerjasama, dan kerja keras. Dalam industri *hospitality*, karakter kerja menjadi fondasi utama dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Pendapat ini diperkuat oleh Robbins & Judge (2020) yang menyatakan bahwa perilaku kerja yang positif sangat dipengaruhi oleh nilai individu dan budaya organisasi. Selain itu, Sutrisno (2019) menjelaskan bahwa karakter kerja merupakan fondasi utama dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia, terutama dalam sektor jasa yang menuntut interaksi langsung dengan pelanggan. Dalam industri *hospitality*, karakter kerja menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan wisatawan.

Indikator Karakter Kerja: Berdasarkan pendapat Kemdikbud (2020), indikator

karakter kerja meliputi:

- a) Tanggung jawab: Kemampuan menyelesaikan tugas dengan penuh kesadaran.
- b) Disiplin: Kepatuhan terhadap waktu, aturan, dan prosedur.
- c) Kerja sama (*teamwork*): Kemampuan berkolaborasi secara harmonis.
- d) Jujur dan berintegritas: Bertindak sesuai nilai moral dan etika.

- e) Kerja keras dan ketekunan: Konsisten dalam menyelesaikan pekerjaan meski menghadapi tantangan.
- f) Komunikatif dan empatik: Mampu berkomunikasi secara baik dan memahami kebutuhan tamu.

Ekowisata merupakan bentuk pariwisata yang berkelanjutan dan berfokus pada konservasi alam serta pemberdayaan masyarakat lokal. Menurut Fennell (2020), ekowisata adalah “*a form of sustainable travel that supports the environment and the well-being of local people.*”

Dalam konteks pengelolaan usaha, Yoeti (2016) menyatakan bahwa keberhasilan pengelolaan usaha pariwisata ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola sumber daya manusia, pelayanan, serta keberlanjutan lingkungan. Hal ini diperkuat oleh Kotler et al. (2021) yang menekankan pentingnya kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas wisatawan. Dalam pengelolaan usaha *hospitality* berbasis ekowisata, masyarakat lokal berperan sebagai pelaku utama dalam menyediakan layanan wisata. Menurut Goodwin (2011), keberhasilan pengelolaan pariwisata berbasis masyarakat sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat dan kapasitas pengelolaan usaha. Lebih lanjut, Cooper et al. (2008) menyatakan bahwa pengelolaan usaha pariwisata harus memperhatikan aspek kualitas layanan, keberlanjutan lingkungan, dan kepuasan wisatawan.

Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual penelitian ini menjelaskan hubungan antara karakter kerja dengan pengelolaan usaha hospitality. Nilai-nilai seperti disiplin, tanggung jawab, kejujuran, komunikasi, dan kerja sama berperan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan usaha. Dalam konteks ekowisata, pengelolaan tidak hanya berorientasi pada pelayanan, tetapi juga pada keberlanjutan dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu, semakin baik penerapan karakter kerja, maka semakin optimal pengelolaan usaha hospitality.



Gambar 1. Model Konseptual Penelitian.

Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Operasional Variabel.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Karakter Kerja (X)	Nilai, sikap, dan perilaku yang mencerminkan profesionalisme dalam bekerja dan berinteraksi dengan tamu	1. <i>Welcoming Attitude</i>
		2. <i>Guest Care</i>
		3. <i>Kindness and Respect</i>
		4. <i>Service Excellence</i>
		5. <i>Comfort and Cleanliness</i>
		6. <i>Consistency</i>
Pengelolaan Usaha Hospitality (Y)	Kegiatan yang dilakukan dalam memberikan layanan kepada wisatawan secara profesional dalam konteks desa wisata	1. Tanggung jawab
		2. Disiplin
		3. Kerja sama (<i>teamwork</i>)
		4. Jujur dan berintegritas
		5. Kerja keras dan ketekunan
		6. Komunikatif dan empatik

Sumber : Kemdikbud (2020) dan Walker (2021)

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan penerapan nilai-nilai karakter kerja dalam pengelolaan usaha hospitality di kawasan ekowisata Tangkahan. Menurut Sugiyono (2019), metode kuantitatif digunakan untuk mengkaji data berbentuk angka secara sistematis, sedangkan penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan fenomena secara faktual dan akurat (Nazir, 2021).

Teknik Pengumpulan Data

- a) Kuesioner digunakan sebagai alat utama dalam pengumpulan data untuk mengukur penerapan karakter kerja dan pengelolaan usaha hospitality. Instrumen disusun berdasarkan indikator variabel dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2019), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu fenomena sosial.
- b) Observasi dilakukan untuk memperoleh data secara langsung melalui pengamatan terhadap aktivitas pelaku usaha hospitality dalam memberikan pelayanan. Menurut Arikunto (2020), observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek yang diteliti untuk memperoleh data yang lebih akurat.
- c) Wawancara dilakukan secara terbatas untuk memperdalam informasi terkait penerapan karakter kerja. Menurut Moleong (2018), wawancara merupakan proses tanya jawab yang dilakukan untuk memperoleh informasi secara mendalam dari responden.

Populasi dan Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelaku usaha hospitality di kawasan ekowisata Tangkahan, yang meliputi pengelola homestay, pemandu wisata, pengusaha kuliner, serta penyedia transportasi wisata. Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh (total sampling), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Menurut Sugiyono (2019), sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Apabila jumlah populasi tidak memungkinkan untuk dijangkau seluruhnya, maka digunakan teknik purposive sampling dengan kriteria tertentu. Menurut Sugiyono (2019), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik Analisis Data

- a) Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Data disajikan dalam bentuk tabel, persentase, nilai rata-rata, dan standar deviasi. Menurut Sugiyono (2019), analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya.
- b) Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara karakter kerja dengan

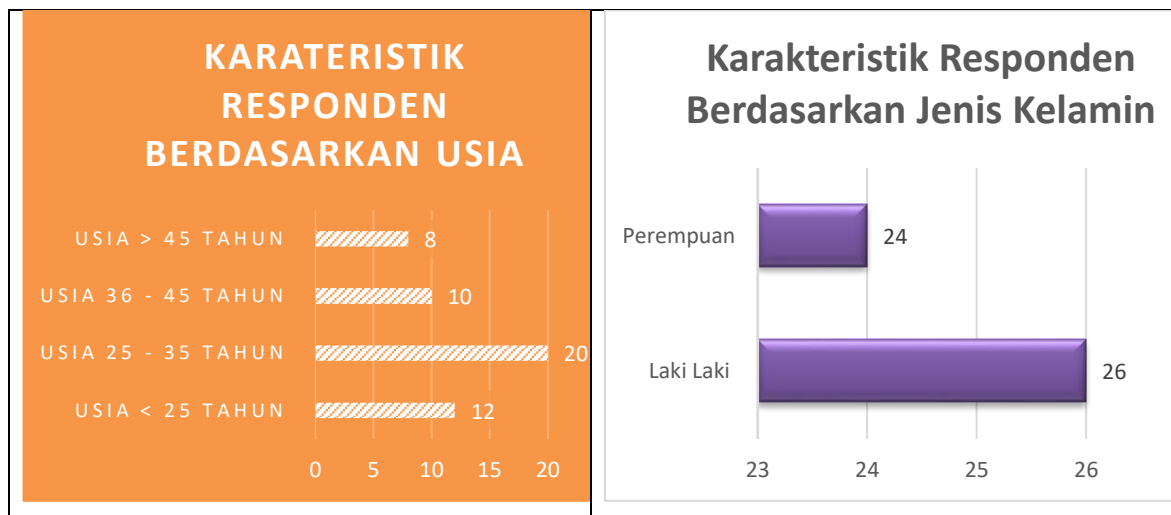
pengelolaan usaha hospitality apabila penelitian dikembangkan ke arah inferensial. Menurut Ghozali (2021), analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel serta memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen.

- c) Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Arikunto (2020), validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen.
- d) Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Menurut Ghozali (2021), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel, dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden



Gambar 2. Karakteristik Responden.

Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

Berdasarkan tabel, responden relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan. Kelompok usia dominan adalah 25–35 tahun, yang mencerminkan tenaga kerja usia produktif. Tingkat pendidikan mayoritas adalah SMA, dengan variasi pendidikan D3 dan S1. Jenis usaha yang ditekuni meliputi homestay, pemandu, kuliner, dan usaha lainnya. Data ini menggambarkan bahwa sektor hospitality di Tangkahan dikelola oleh masyarakat lokal dengan latar belakang yang beragam.

Statistik Deskriptif Penerapan Karakter Kerja

Tabel 2. Statistik Deskriptif Penerapan Karakter Kerja.

Konstruk	Mean	Standar Deviasi
Disiplin	3.56	0.62
Tanggung Jawab	3.59	0.68
Jujur	3.61	0.70
Komunikatif	3.68	0.67
Kerja Sama	3.64	0.65

Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

Nilai rata-rata seluruh konstruk berada pada kisaran 3.5 – 3.7, menunjukkan kecenderungan responden menjawab netral hingga setuju terhadap pernyataan karakter kerja. Hal ini menggambarkan bahwa nilai-nilai karakter kerja dalam pengelolaan usaha hospitality telah diterapkan pada tingkat yang cukup baik.

Uji Reliabilitas Instrumen

Tabel 3. Uji Reabilitas.

Konstruk	Cronbach's Alpha
Disiplin	-0.211
Tanggung Jawab	-0.009
Jujur	0.195
Komunikatif	0.059
Kerja Sama	-0.058
Total	-0.144

Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

Menurut Nazir (2021), instrumen yang reliabel biasanya memiliki nilai alpha > 0.6. Nilai negatif pada data simulasi bukan berarti instrumen buruk, melainkan karena data acak tidak mencerminkan korelasi nyata antar item. Pada penelitian lapangan, uji reliabilitas perlu dilakukan ulang dengan data asli.

Analisis Item (*Item-Total Correlation*)

Analisis item dilakukan untuk menilai sejauh mana setiap butir pernyataan konsisten

dengan total skor konstruk. Hasil data simulasi menunjukkan beberapa item memiliki korelasi rendah bahkan negatif terhadap total. Dalam praktik penelitian, item dengan korelasi <0.30 biasanya direvisi atau dihapus (Kemdikbud, 2020; Lickona, 2018).

Penerapan nilai-nilai karakter kerja dalam pengelolaan usaha hospitality di kawasan ekowisata Tangkahan

Penerapan nilai-nilai karakter kerja dalam pengelolaan usaha hospitality di Kawasan Ekowisata Tangkahan dibangun berdasarkan pengalaman dan kepercayaan pengelola usaha. Di kawasan wisata para pemilik usaha hospitality masih menjalankan pengelolaan secara kekeluargaan dan belum ada aturan yang formal. Tugas dan tanggung jawab dijalankan penuh dengan kesadaran, sebagai sebuah pekerjaan yang wajib dikerjakan. Pemilik usaha hospitaliti membuat peraturan untuk para pekerja agar datang tepat waktu, membiasakan mampu dalam menggunakan Bahasa Inggris dasar sehingga mempermudah komunikasi terutama pada saat proses *check in* dan pemesanan makanan. Untuk kegiatan aktivitas para tamu akan berkomunikasi dengan para *guide* di lapangan. Setiap pegawai wajib datang tepat pada waktunya kecuali sedang memiliki hambatan atau halangan yang wajib di konfirmasi sebelumnya. Setiap pegawai wajib berusaha untuk konsisten dalam bekerja dengan sepenuh hati. Berupaya mencatat setiap jadwal pekerjaan serta bangun dan istirahat lebih awal agar tugas dapat berjalan dengan baik. Kepuasan tamu adalah yang utama bagi para pelaku hospitaliti, mengingat Kawasan ini lebih banyak di kunjungi oleh tamu asing atau mancanegara.

Usaha hospitality mereka juga banyak di jual melalui *travel agent online* seperti booking.com yang biasanya tamu akan memberikan ulasan setelah menginap. Untuk memastikan pelayanan memuaskan maka para pemilik usaha akan melihat ulasan yang diberikan. Selain itu mereka juga sudah menggunakan *google review*. Kiat lain yang dipakai adalah setiap *guide* yang mendampingi tamu akan bertanya mengenai kepuasan tamu, apa hal yang menyenangkan dan hal yang kurang menyenangkan untuk perbaikan kedepannya.

Pengusaha hospitality memiliki tenaga kerja untuk memastikan kerapian dan kebersihan usaha mereka. Mulai dari petugas taman, kamar hingga restoran. Menyediakan tong sampah di setiap sudut penginapan, menyediakan toilet umum serta *washtafel* untuk mencuci tangan. Setiap kamar dipastikan sudah bersih sebelum tamu masuk. Terkadang dalam proses pelayanan seringkali terjadi kesalahan, contohnya *double booking* atau ada kamar yang belum bersih. Sebelum terjadi keributan, maka akan di lakukan proses pengecekan terlebih dahulu dimana letak kesalahan yang terjadi. Meminta maaf adalah hal yang wajib saat melakukan kesalahan, kemudian melakukan introspeksi diri dan evaluasi pekerjaan. Karena masih

menggunakan sistem kekeluargaan, terkadang menjadi lebih mudah untuk menegur tetapi tetap menjaga profesionalitas kerja dengan tidak saling menyalahkan satu sama lain. Bila kamar masih kotor, tamu akan di rekomendasikan untuk menunggu di restoran sembari para tenaga kerja dengan sigap membersihkan kamar.

Setiap usaha hospitaliti sudah memiliki *rate* harga kamar. Selain itu harga juga dapat di akses melalui *online travel agent*. Tetapi ada satu temuan yang agak unik, saat ini akses menuju Tangkahan sudah sangat bagus. Selain tamu manaca negara saat ini wisatawan domestic juga sudah sangat mudah untuk datang dan menginap. Para tamu domestic ini suka dengan potongan harga dan terkadang tidak percaya bila di beritahukan harga yang standar, sehingga terkadang pelaku usha harus berbohong dengan menaikkan harga sedikit. Misalnya harga kamar adalah Rp. 170.000/malam maka akan disampaikan ke tamu bahwa harga kamar adalah Rp. 200.000/malam. Melalui proses negosiasi makan harga kamar akan di berikan potongan harga sehingga Kembali ke harga awal Rp. 170.000/malam. Pelaku usaha tidak akan berbohong mengenai fasilitas yang mereka tawarkan, setiap check out akan memberikan tagihan yang akurat serta bila ad abarang yang tertinggal mereka akan menyimpan atau membantu mengirimkan Kembali kepada tamu.

Membanngun kepercayaan sejak awal adalah hal yang penting, untuk menjaga keberlanjutan usaha hospitaliti. Terutama saat ini sudah banyak pembangunan usaha penginapan di Tangkahan. Hal yang sulit kami sampaikan adalah terkait biaya aktivitas di Tangkahan. Karena ini merupakan wilayah konservasi ada standar dan biaya yang wajib di bayarkan.

Bila ada tamu yang bertanya tentang penebangan hutan untuk usaha, ini juga merupakan salah satu pertanyaan yang sulit untuk kami jawab. Pembangunan dipastikan akan memberikan dampak yang kurang baik untuk hutan dan gajah liar.

Bila terjadi kesalahan kami juga tidak akan segan menyampaikan kepada tamu. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan (*trust*) yang merupakan pondasi utama dalam hospitaliti. Reputasi baik tersebar melalui *word-of-mouth* dan *review online*, yang sangat berharga. Bila terjadi kesalahan maka kita juga kaan berupaya mencarikan solusi. Bila berjalan dengan baik maka pengalaman bahagia dan senang akan selalu diingat oleh tamu.

Setiap tamu yang datang akan kami sapa dengan kata halo, apa kabar disertai dengan senyum. Kami akan menawarkan mereka untuk beristirahat terlebih dahulu dan bertanya apakah mereka ingin minum atau tidak. Kami bantu untuk menyiapkan dan mengantarkan barang mereka ke dalam kamar. Terkadang sulit untuk bekomunikasi dengan bahasa asing, sehingga kami membutuhkan *guide* untuk selalu mendampingi. Dalam keadaan terdesak kami

akan menggunakan penerjemah seperti *google translate*. Tangkahan identik dengan gajah dan tidak terlalu sulit untuk menyampaikan aktivitas di Tangkahan. Setiap usaha penginapan sudah memiliki buku atau brosur tentang kegiatan di Tangkahan yang tertulis dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Para pengusaha hospitaliti di Tangkahan juga memiliki pengalaman sebagai *guide* sebelumnya. Hal ini sangat menguntungkan saat menjelaskan kegiatan wisata apa yang ada di Tangkahan. Hal yang tidak kalah pentingnya adalah kemampuan untuk mendengarkan tamu saat berbicara, memberikan empati saat ada keluhan yang muncul, serta kemampuan untuk mengontrol emosi. Senyum dan kontak mata serta menggunakan gestur badan yang tepat juga akan memberikan kenyamanan bagi para tamu. Hal-hal kecil juga harus diperhatikan, misalnya saat tamu bingung dan butuh petunjuk harus wajib sigap memberikan pertolongan atau menawarkan bantuan. Komunikasi dan empati akan mengubah layanan biasa menjadi pengalaman yang personal dan berkesan. Tamu yang merasa dipahami dan dihargai akan menjadi pelanggan setia dan *brand ambassador*.

Selama proses pelayanan tamu berjalan kerjasama dan kolaborasi adalah hal yang sangat penting dan wajib dijalankan. *Guide* akan membawa tamu melakukan aktivitas, para pemilik usaha hospitality akan menyiapkan kebutuhan tamu termasuk paket makan siang dan memastikan kamar telah bersih sebagai tempat beristirahat. Sesama rekan yang bekerja dalam usaha hospitaliti juga harus saling membantu terutama saat musim tamu, pasti akan sering terjadi kewalahan terutama saat melayani meja yang ramai. Kita yang digunakan adalah pemanfaatan *logbook* dan komunikasi aktif via watsapp atau telepon. Dengan demikian operasional akan berjalan dengan lancar, efisien dan menciptakan lingkungan kerja positif serta pengalaman menyenangkan bagi tamu.

Kendala dalam Penerapan Karakter Kerja

Pelaku usaha hospitality di kawasan ekowisata Tangkahan menghadapi berbagai kendala dalam menerapkan karakter kerja secara konsisten. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi tingkat pendidikan maupun pemahaman terhadap konsep hospitality yang masih relatif rendah. Selain itu, karakteristik kunjungan wisatawan yang bersifat musiman menyebabkan adanya jeda aktivitas, sehingga berdampak pada menurunnya konsistensi kedisiplinan dan kinerja pelaku usaha.

Kondisi geografis Tangkahan yang berada di kawasan Gunung Leuser juga menjadi tantangan tersendiri, terutama terkait keterbatasan jaringan komunikasi di beberapa titik wisata, sehingga koordinasi operasional menjadi kurang optimal. Di sisi lain, sebagian besar pelaku

usaha memiliki pekerjaan ganda (dual job), seperti sebagai petani sekaligus pelaku usaha hospitality, yang mengakibatkan fokus dan profesionalisme dalam pelayanan menjadi terbagi.

Selain itu, sistem pengelolaan usaha yang masih bersifat manual meningkatkan risiko kesalahan dalam pencatatan, baik terkait inventaris, pemesanan, maupun keuangan. Keterbatasan skala usaha yang umumnya kecil hingga menengah juga berdampak pada rendahnya kemampuan dalam memberikan insentif yang kompetitif. Tidak kalah penting, budaya kerja berbasis kekeluargaan seringkali menyulitkan dalam penerapan disiplin dan pemberian sanksi, serta menimbulkan tumpang tindih antara urusan bisnis dan hubungan personal. Terakhir, keberagaman karakter wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, turut menjadi tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan.

Strategi Penguatan Karakter Kerja

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, diperlukan strategi yang tepat dalam memperkuat karakter kerja pelaku usaha hospitality di Tangkahan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui kegiatan pelatihan sederhana maupun briefing rutin yang berfokus pada pemahaman dasar hospitality dan pelayanan prima. Selain itu, penyusunan standar operasional prosedur (SOP) atau modul pelayanan menjadi penting sebagai pedoman dalam memberikan layanan yang konsisten kepada wisatawan. Penguatan komitmen juga perlu dilakukan melalui kesepakatan bersama, khususnya dalam konteks usaha berbasis keluarga, guna meminimalisir konflik antara kepentingan bisnis dan hubungan personal. Lebih lanjut, pengelolaan data wisatawan melalui pembuatan database sederhana dapat membantu pelaku usaha dalam memahami karakteristik tamu, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih tepat sasaran.

Dengan penerapan strategi-strategi tersebut, diharapkan karakter kerja pelaku usaha dapat semakin kuat, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas layanan dan daya saing kawasan ekowisata Tangkahan.

Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai karakter kerja berada pada tingkat moderat hingga baik. Karakter kerja yang baik seperti disiplin, tanggung jawab, kejujuran, komunikasi, dan kerja sama merupakan pondasi penting dalam industri hospitality. Arifin dan Marlina (2021) menegaskan bahwa kualitas layanan homestay berbasis masyarakat sangat dipengaruhi oleh karakter kerja tenaga kerjanya. Sembiring (2023) juga menekankan bahwa pengelolaan usaha hospitality berbasis nilai lokal memperkuat daya saing usaha.

Temuan ini sejalan dengan Walker (2021) yang menyebutkan bahwa pelayanan prima dalam perhotelan tidak hanya mengandalkan keterampilan teknis, tetapi juga integritas karakter

kerja. Demikian pula Fennell (2020) dalam konteks ekowisata menyoroti bahwa nilai-nilai karakter kerja berkontribusi pada keberlanjutan pariwisata dan kepuasan wisatawan.

Keterkaitan antara karakter kerja dengan kepuasan tamu juga ditegaskan oleh Lestari dan Gunawan (2020), yang menyoroti pentingnya etika pelayanan dan personal branding. Dengan demikian, peningkatan karakter kerja akan berdampak langsung pada kepuasan tamu, citra usaha, dan keberlanjutan ekowisata. Lebih lanjut, Wulandari (2022) dan Syahputra (2020) menggarisbawahi pentingnya pemberdayaan masyarakat melalui pendidikan karakter untuk memperkuat pengelolaan destinasi wisata berbasis komunitas. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis bagi program pelatihan BP2MI, terutama dalam memadukan pelatihan teknis housekeeping dan bahasa Inggris dengan penguatan karakter kerja.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata lima konstruk (Disiplin, Tanggung Jawab, Jujur, Komunikatif, dan Kerja Sama) berada pada kategori moderat hingga baik (mean 3.56–3.68). Hasil kualitatif memperkuat temuan ini, di mana pelaku usaha telah menerapkan disiplin waktu, tanggung jawab terhadap kebersihan dan kenyamanan tamu, kejujuran dalam informasi, komunikasi yang ramah, serta kerja sama antarpelaku usaha. Hal ini membuktikan bahwa nilai karakter kerja telah menjadi bagian penting dalam operasional hospitality di Tangkahan.

Beberapa kendala yang dihadapi adalah keterbatasan pendidikan formal dan keterampilan teknis, sifat musiman kunjungan wisata, keterbatasan infrastruktur komunikasi, pekerjaan ganda yang membagi fokus, sistem manajemen manual, margin usaha yang kecil, serta budaya kekeluargaan yang menyulitkan penerapan sanksi disiplin. Keberagaman ekspektasi tamu domestik dan mancanegara juga menjadi tantangan tambahan.

Pelaku usaha telah mengembangkan sejumlah strategi untuk memperkuat penerapan nilai karakter kerja, antara lain briefing rutin, pelatihan sederhana, penyusunan SOP pelayanan, kesepakatan internal keluarga, pengelolaan database tamu, serta komunikasi internal melalui logbook dan grup pesan singkat. Strategi-strategi ini dirancang untuk memastikan keberlanjutan penerapan nilai disiplin, tanggung jawab, kejujuran, komunikatif, dan kerja sama dalam industri hospitality berbasis komunitas. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan karakter kerja di Tangkahan sudah berjalan pada tingkat yang cukup baik, namun masih memerlukan strategi penguatan agar lebih konsisten dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Arifin, Z., & Marlina, L. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu pada homestay berbasis masyarakat. *Jurnal Pariwisata Berkelanjutan*, 5(2), 123–134.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Rineka Cipta.
- Brotherton, B. (2019). *The international hospitality industry: Structure, characteristics and issues* (2nd ed.). Butterworth-Heinemann.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). *Tourism: Principles and practice* (4th ed.). Pearson Education.
- Fennell, D. A. (2020). *Ecotourism* (5th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429468016>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodwin, H. (2011). *Taking responsibility for tourism*. Goodfellow Publishers.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2020). *Penguatan pendidikan karakter (PPK)*.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Lashley, C. (2018). *Hospitality management*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315106562>
- Lestari, D., & Gunawan, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada industri hospitality. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 8(1), 45–56. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.82>
- Lickona, T. (2018). *Educating for character: How our schools can teach respect and responsibility*. Bantam Books.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2021). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Sembiring, R. (2023). Pengelolaan usaha hospitality berbasis nilai lokal dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 7(1), 67–78.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Syahputra, R. (2020). Pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan destinasi wisata berbasis komunitas. *Jurnal Pengembangan Pariwisata*, 6(2), 89–101.
- Walker, J. R. (2021). *Introduction to hospitality management* (5th ed.). Pearson.
- Wulandari, S. (2022). Pendidikan karakter dalam pengembangan pariwisata berbasis masyarakat. *Jurnal Pendidikan dan Pariwisata*, 10(1), 55–66.
- Yoeti, O. A. (2016). *Perencanaan dan pengembangan pariwisata*. PT Pradnya Paramita.