



**ANALISIS PERAN MASYARAKAT DALAM MENCIPTAKAN EXCELLENT
HOSPITALITY DI KAMPUNG INGGRIS PARE**

Oleh

Muhammad Aqil Haibatul Akbar¹, Elly Malihah², Rini Andari³

^{1,2,3}Program Studi Magister Pariwisata, Fakultas Sekolah Pasca Sarjana, Universitas
Pendidikan Indonesia, Jalan Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung 40154, Indonesia

E-mail: 1muhammad007aqil@gmail.com

Abstract

The English village of Pare is now widely known by many people as a tourist spot that offers unique tourist attractions to attract tourists to visit the English village. The tourist attraction shown by Kampung Inggris is learning English with the habituation method to communicate using English. The development of a tourist destination, especially in the English village of Pare, is one of the efforts of a destination to maintain a tourist attraction so that it remains attractive so that tourists are still interested in visiting the English village of Pare. In an effort to maintain this attraction so that tourists continue to be interested in traveling to English village Pare and feel satisfied, managers in English village Pare need a way to maintain this attraction. Good service or excellent service for tourists is currently still considered a good solution for managers of tourist destinations in meeting the needs and desires of customers or tourists (Hermawan, 2020). This is the reason for conducting research in the English village of Pare by analyzing the role of the community in creating excellent service or excellent hospitality in the English village of Pare using the theory of service quality dimensions.

Keywords: Pare English Village, Community Role, Excellent Hospitality

PENDAHULUAN

Wisata edukasi adalah konsep wisata yang menerapkan suatu pengetahuan kepada wisatawan dalam memberikan pengalaman baru dan edukasi terhadap wisatawan (Prastiwi, 2016). Wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata yang memiliki konsep wisata edukasi dapat merasakan pengalaman yang baru seperti melakukan kegiatan wisata dan belajar secara bersamaan. Pada umumnya kegiatan berwisata dan belajar adalah sesuatu kegiatan yang berbeda khususnya di Indonesia. Masyarakat Indonesia masih menganggap bahwa kegiatan wisata dan belajar adalah kegiatan yang berbeda. Namun seiring berkembangnya jaman pada akhirnya kegiatan berwisata dan belajar dapat dikolaborasikan pada konsep wisata edukasi.

Salah satu tempat di Indonesia yang memiliki konsep wisata edukasi adalah

kampung Inggris Pare. Kampung Inggris Pare adalah salah satu tempat wisata yang memiliki konsep wisata edukasi dengan menyediakan tempat atau sarana bagi wisatawan untuk belajar bahasa asing khususnya bahasa Inggris. Kampung Inggris yang terletak di kota Kediri, Jawa Timur pertama kali didirikan pada tahun 1977. Tempat wisata ini didirikan oleh seorang santri asal Kutai Kartanegara yang bernama Kalend Osen yang biasa dipanggil dengan nama panggilan "Mr Kalend". Mr kalend pada awalnya datang ke kota Kediri tepatnya di kecamatan Pare untuk belajar bahasa asing. Mr Kalend datang ke kecamatan Pare setelah seseorang temannya memberitahu bahwa di kecamatan Pare ada seorang ustadz yang bernama KH Ahmad Yazid yang memiliki kemampuan dalam menguasai beberapa bahasa asing khususnya bahasa Inggris. Hal itu



menjadi salah satu alasan Mr Kalend untuk berguru kepada KH Ahmad Yazid.

Setelah belajar bahasa Inggris selama kurang lebih satu tahun pada akhirnya Mr kalend memiliki inisiatif untuk mendirikan sebuah tempat kursus bahasa Inggris di desa Tulungredjo kecamatan Pare. Mr Kalend memulai membuka lembaga kursus bahasa Inggris di desa Tulungredjo dengan nama *Basic English Course* (BEC). Selama hampir 10 tahun Mr Kalend berjuang untuk mengembangkan lembaga kursus bahasa Inggris *Basic English Course* (BEC) akhirnya membuahkan hasil. Pada tahun 1990 banyak alumni dari *Basic English Course* (BEC) yang tertarik untuk mendirikan lembaga kursus bahasa Inggris. Hal tersebut dilakukan dikarenakan lembaga kursus *Basic English Course* (BEC) sudah tidak dapat menampung pelajar lagi dikarenakan banyaknya pelajar yang ingin belajar bahasa Inggris.

Pada tahun 2014 menjadi puncak dari perjuangan Mr Kalend dalam membangun kampung Inggris di kecamatan Pare desa Tulungredjo. Pada tahun tersebut Mr Kalend mendapatkan sebuah penghargaan dikarenakan berhasil menjadikan kampung Inggris Pare menjadi salah satu tempat pembelajaran bahasa inggris terbesar di Indonesia. Pencapaian tersebut mendapatkan respon positif dari berbagai macam kalangan terutama warga lokal. Pencapaian tersebut juga menjadikan kampung Inggris menjadi sumber ekonomi bagi warga lokal atau penduduk sekitar. Kampung Inggris juga mendapatkan respon yang positif dari masyarakat Indonesia. Masyarakat Indonesia merasa bahwa kampung Inggris memiliki daya tarik sendiri bagi masyarakat. Masyarakat Indonesia menjadi tertarik untuk berkunjung ke kampung Inggris hingga belajar di kampung Inggris karena kampung Inggris memiliki metode pembelajaran bahasa Inggris yang berbeda dari tempat belajar bahasa Inggris pada umumnya.

Kampung Inggris saat ini sudah banyak dikenal oleh banyak orang sebagai salah satu

tempat wisata yang menawarkan atraksi wisata yang unik dalam menarik wisatawan untuk berkunjung ke kampung Inggris. Atraksi wisata yang ditunjukkan oleh kampung Inggris adalah pembelajaran bahasa Inggris dengan metode pembiasaan untuk berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Metode ini jarang dilakukan oleh tempat kursus pada umumnya, sehingga memberikan kesan yang berbeda bagi wisatawan. Dalam upaya menciptakan atraksi wisata tersebut pengelola kampung Inggris Pare membutuhkan sebuah cara agar kampung Inggris Pare dapat terus berkembang. Berkembangnya sebuah destinasi wisata khususnya di kampung Inggris Pare menjadi salah satu upaya suatu destinasi dalam menjaga daya tarik wisata agar tetap menarik sehingga wisatawan tetap tertarik untuk berkunjung ke kampung Inggris Pare.

Daya tarik wisata adalah suatu faktor yang penting dalam menentukan kepuasan wisatawan (Hermawan, 2017 dalam Hermawan, 2020). Berdasarkan definisi tersebut menjelaskan bahwa sebuah destinasi wisata harus lebih memperhatikan dan mengembangkan daya tarik wisata agar dapat memberikan kepuasan bagi wisatawan. Namun dalam upaya mengembangkan daya tarik wisata, tetap membutuhkan sebuah dukungan dari pengelola destinasi wisata untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan agar menciptakan kepuasan bagi wisatawan.

Pelayanan adalah sesuatu kegiatan yang memiliki manfaat untuk memberikan sebuah kepuasan bagi pelanggan dengan memberikan kepuasan dalam bentuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan dari pelanggan (Hermawan, 2020). Pelayanan merupakan suatu teknik dasar yang dibutuhkan oleh pengelola bisnis khususnya bisnis pariwisata dengan memperlihatkan keramah-tamahan (*hospitality*)(Hermawan, dkk., 2018 dalam Hermawan, 2020). Pelayanan juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu hal atau kegiatan yang bermanfaat bagi salah satu pihak



yang diberikan oleh pihak lainnya tanpa adanya perpindahan suatu kepemilikan fisik (Kotler & Armstrong, 2012 dalam Hermawan, 2020).

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli diatas menjelaskan bahwa sebuah destinasi wisata seperti kampung Inggris Pare harus memberikan sebuah pelayanan yang baik dan bagus terhadap wisatawan agar dapat menghasilkan kepuasan bagi wisatawan. Dalam mengelola kampung Inggris Pare kepuasan wisatawan sangat penting untuk diperhatikan dikarenakan dengan adanya wisatawan bisnis pariwisata ini dapat terus berjalan dan berkembang. Berkembangnya kampung Inggris Pare, tetap membutuhkan peran dari pengelola seperti masyarakat lokal untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan. Peran dari masyarakat lokal juga sangat dibutuhkan untuk menciptakan pelayanan yang baik bagi wisatawan dalam menghasilkan kepuasan wisatawan. Hal tersebut yang membuat penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis peranan masyarakat dalam menciptakan *excellent hospitality* di kampung Inggris Pare.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan untuk menganalisis peran masyarakat dalam menciptakan *excellent hospitality* di kampung Inggris Pare. Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui peranan masyarakat dalam menciptakan *excellent hospitality* di kampung inggris
2. Seberapa besar kesadaran masyarakat dalam menciptakan *excellent hospitality* di kampung inggris pare
3. Bagaimana peranan masyarakat dalam menciptakan *excellent hospitality* di kampung inggris

STUDI LITERATUR

Destinasi wisata kampung Inggris Pare adalah destinasi wisata yang menawarkan wisata edukasi bagi setiap wisatawan yang berkunjung ke kampung Inggris Pare. Kampung Inggris Pare juga menjadi destinasi

wisata yang sudah dikenal oleh masyarakat di Indonesia. Masyarakat Indonesia yang memiliki keinginan untuk belajar bahasa Inggris sangat cocok untuk belajar di kampung Inggris Pare, selain mendapatkan edukasi seperti belajar bahasa Inggris dengan metode yang unik, wisatawan yang berkunjung ke kampung Inggris Pare juga dapat berwisata dengan menikmati suasana di sana dan menikmati berbagai macam budaya disana.

Wisatawan dapat menikmati suasana disana karena wawasan di kampung Inggris Pare masih bernuansa pedesaan dan memiliki suasana yang asri. Suasana yang masih sederhana menjadi salah satu daya tarik bagi wisatawan untuk menikmati suasana di kampung Inggris Pare dan dapat rehat dari kesibukan aktifitas sehari-hari. Berbagai macam budaya juga dapat menjadi daya tarik yang unik bagi wisatawan untuk melakukan wisata di kampung Inggris Pare. Beragam budaya dapat ditemukan di Kampung Inggris Pare dikarenakan di sana banyak wisatawan yang berasal dari berbagai macam daerah, sehingga disana wisatawan dapat belajar budaya-budaya baru dari wisatawan yang lainnya. Hal-hal yang ada diatas adalah beberapa contoh daya tarik yang ditawarkan oleh kampung Inggris Pare.

Dalam upaya menjaga daya tarik tersebut agar wisatawan terus tertarik untuk berwisata di kampung Inggris Pare dan merasa puas, pengelola di kampung Inggris Pare membutuhkan suatu cara agar dapat menjaga daya tarik tersebut. Salah satu cara untuk menjaga daya tarik tersebut adalah pengelola kampung Inggris Pare yang terdiri dari mayoritas warga lokal melakukan pengembangan seperti memberikan pelayanan kepada wisatawan. Pelayanan adalah sesuatu kegiatan yang memiliki manfaat untuk memberikan sebuah kepuasan bagi pelanggan dengan memberikan kepuasan dalam bentuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan dari pelanggan (Hermawan, 2020). Berdasarkan definisi tersebut menjelaskan bahwa semakin



pengelola kampung Inggris Pare memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan maka wisatawan akan semakin merasakan kepuasan.

Pelayanan yang baik atau pelayanan prima bagi wisatawan saat ini masih dianggap menjadi solusi yang baik bagi pengelola destinasi wisata dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan atau wisatawan (Hermawan, 2020). Berdasarkan definisi ini menjelaskan bahwa pengelola destinasi wisata terutama kampung Inggris Pare dianjurkan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Hal ini sudah sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui peranan masyarakat dalam menciptakan pelayanan prima di kampung Inggris Pare, seberapa besar peranan dari masyarakat dalam menciptakan pelayanan prima di kampung Inggris Pare dan Bagaimana peranan masyarakat dalam menciptakan pelayanan prima di kampung Inggris Pare. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab semua tujuan-tujuan tersebut.

Penelitian ini juga membutuhkan sebuah teori yang dapat mendukung untuk menjawab tujuan-tujuan dari penelitian ini. Teori yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah teori dimensi kualitas pelayanan. Teori dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

1. Responsif atau daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu pengelola destinasi wisata memiliki kesadaran atau keinginan dalam bertindak cepat untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tepat waktu.
2. Empati (*Empathy*), yaitu pengelola destinasi wisata memberikan perhatian individu kepada wisatawan secara khusus. Dimensi empati memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan terhadap wisatawan, memberikan perlindungan terhadap wisatawan dan usaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan serta perasaan wisatawan.
3. Realibilitas atau kehandalan (*reability*), adalah kemampuan untuk memberikan jenis

pelayanan yang sudah dijanjikan terhadap wisatawan secara tepat dan benar.

4. Kepastian atau jaminan (*Assurance*), adalah kemampuan yang memiliki pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri: pengelola mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan dan memiliki sifat hormat kepada wisatawan.
5. Nyata atau bukti langsung (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, contohnya: penampilan yang rapi, fasilitas peralatan yang bersih dan *higylene*, peralatan fasilitas penunjang yang berfungsi baik dan lain sebagainya (Hermawan dkk., 2018; Jaya, W & Rismayanti, 2017; dan Wilson dkk., 2012 dalam Hermawan, 2020).

Teori ini adalah teori yang akan mendukung penelitian ini dalam menjawab tujuan-tujuan yang menjadi penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Metode dari penelitian ini berisikan langkah-langkah dalam melakukan penelitian yang berguna untuk menjawab dari tujuan penelitian ini. metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dalam mengumpulkan data penelitian. Data penelitian ini menggunakan hasil dari observasi lapangan dan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat lokal yang menjalankan bisnis dan memberikan pelayanan jasa kepada wisatawan yang berkunjung ke kampung Inggris Pare. Hasil wawancara dengan beberapa wisatawan juga menjadi bagian dalam pengumpulan data penelitian ini.

Observasi lapangan dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana kondisi dari kampung Inggris Pare dan menganalisis secara langsung peranan masyarakat di kampung Inggris Pare. Hasil wawancara dilakukan untuk menambahkan data yang diperlukan untuk menjawab tujuan dari penelitian ini. Hasil wawancara juga dilakukan untuk memberikan pandangan lain berdasarkan apa yang dirasakan oleh wisatawan dan mencari tahu pelayanan apa



yang sudah diberikan oleh masyarakat sebagai peranan masyarakat dalam mendukung terciptanya *excellent hospitality* atau pelayanan prima.

Hasil data-data berdasarkan observasi lapangan dan hasil wawancara akan dijadikan sebagai bahan data untuk menganalisis peranan masyarakat di kampung Inggris Pare dalam menciptakan *excellent hospitality*. Langkah pertama akan dilakukan wawancara kepada wisatawan-wisatawan yang berkunjung ke kampung Inggris Pare dengan menanyakan beberapa pertanyaan mengenai pelayanan yang diberikan oleh masyarakat di kampung Inggris Pare. Langkah selanjutnya akan dilakukan wawancara kepada beberapa masyarakat lokal di kampung Inggris Pare dengan menanyakan beberapa pertanyaan mengenai pelayanan yang sudah diberikan kepada wisatawan. Langkah terakhir dalam mengumpulkan data penelitian ini dengan melakukan observasi lapangan untuk memperkuat bukti secara langsung kondisi di kampung Inggris Pare dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap wisatawan. Observasi lapangan juga berguna membantu dalam pengumpulan data untuk melihat secara langsung peranan masyarakat lokal dalam menciptakan *excellent hospitality* di kampung Inggris Pare.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang sudah dikumpulkan akan dibagi menjadi tiga bagian menjadi data hasil observasi lapangan, data hasil wawancara bersama masyarakat lokal dan yang terakhir data hasil dari wawancara bersama wisatawan. Hasil dari data akan dianalisis dengan bantuan teori dari dimensi kualitas pelayanan. Teori ini digunakan untuk membantu melihat apakah pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum, serta teori ini menjadi acuan untuk mengetahui seberapa besar peranan masyarakat dalam menciptakan *excellent hospitality*, dan mengetahui bagaimana peran masyarakat dalam menciptakan *excellent hospitality* di kampung Inggris Pare.

Berikut ini adalah hasil-hasil data yang sudah dikumpulkan di kampung Inggris Pare yang akan menjadi bahan analisis dan pertimbangan untuk melihat peranan masyarakat dalam menciptakan *excellent hospitality* di kampung Inggris Pare serta menjawab tujuan dari penelitian ini.

1. Hasil Observasi Lapangan

Hasil dari data observasi lapangan menunjukkan bahwa setelah melihat kondisi kampung Inggris Pare secara langsung ditemukan bahwa sebagian besar masyarakat lokal di sana menawarkan pelayanan yang baik bagi wisatawan. Masyarakat lokal disana menawarkan pelayanan bagi wisatawan seperti menyediakan kebutuhan dan keinginan dari wisatawan sehingga wisatawan merasakan kenyamanan dan puas dalam pelayanan yang diberikan oleh masyarakat lokal disana. Hal ini diperkuat oleh teori dimensi kualitas pelayanan yang cenderung sudah diterapkan oleh masyarakat lokal kampung Inggris Pare. Sebagian besar masyarakat lokal disana terutama orang-orang yang memiliki bisnis disana cenderung *responsive* terhadap wisatawan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Masyarakat lokal juga memberikan rasa empati dengan cara bertanya kepada wisatawan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan wisatawan serta masyarakat lokal memberikan kesan yang positif dengan memberikan sifat yang komunikatif terhadap wisatawan.

Hasil lain dari observasi lapangan yaitu sebagian masyarakat lokal kampung Inggris Pare memberikan suatu realibilitas terhadap wisatawan dengan cara memberikan pelayanan yang tepat dan mengurangi kesalahan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan dari wisatawan. Masyarakat lokal juga memberikan kepastian atau jaminan terhadap wisatawan yang berkunjung untuk ke kampung Inggris Pare dengan memberikan jaminan pelayanan berupa edukasi serta memberikan jaminan pelayanan dalam menyediakan *homestay* bagi



wisatawan yang ingin belajar bahasa Inggris. Masyarakat lokal juga memberikan bukti langsung kepada wisatawan dalam upaya memenuhi kebutuhan dari wisatawan seperti menyediakan tempat untuk belajar bahasa Inggris, menyediakan *Homestay* atau asrama bagi wisatawan serta menyediakan tempat-tempat makan untuk memenuhi kebutuhan pokok dari wisatawan.

Hal tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar masyarakat lokal disana sudah mulai fokus untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan walaupun masih ada beberapa ditemukan tempat di kampung Inggris Pare yang masih belum memberikan pelayanan yang cukup baik. Sebagian besar masyarakat lokal juga memberikan peran yang sangat besar dalam menciptakan pelayanan prima atau *excellent hospitality* di kampung Inggris Pare. Rata-rata masyarakat yang memberikan peran besar yaitu masyarakat yang memiliki bisnis disana dan mengerti bahwa adanya wisatawan menjadi sumber pendapatan dalam meningkatkan ekonomi bagi masyarakat kampung Inggris Pare.

2. Hasil Data Wawancara Masyarakat Lokal

Hasil dari wawancara bersama masyarakat lokal menunjukkan bahwa masyarakat lokal disana berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik bagi wisatawan. Masyarakat lokal berusaha untuk memberikan pelayanan secara *responsive* terhadap wisatawan seperti menyediakan kebutuhan wisatawan dengan tepat dan memberikan pelayanan yang cepat jika wisatawan membutuhkan sesuatu serta memberikan kemudahan bagi wisatawan ketika meminta bantuan dalam memenuhi segala kebutuhannya. Masyarakat lokal juga menunjukkan rasa empati kepada wisatawan seperti memberikan edukasi khususnya bahasa Inggris secara jelas bagi wisatawan, memberikan bantuan bagi wisatawan yang ingin belajar bahasa Inggris dengan menciptakan lingkungan yang nyaman untuk

belajar. Masyarakat juga mempersiapkan diri dengan menciptakan lingkungan yang memudahkan wisatawan untuk belajar bahasa Inggris. Masyarakat juga menyediakan sarana belajar yang nyaman serta menawarkan metode-metode pembelajaran yang unik dan mudah dipahami oleh wisatawan.

Hasil lain dari wawancara bersama masyarakat, masyarakat disana berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dengan cara memberikan pelayanan yang tepat dan mengurangi kesalahan dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. Masyarakat akan memberikan pelayanan yang sudah dijanjikan sebelumnya seperti memberikan fasilitas yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada wisatawan sehingga wisatawan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat juga berusaha memberikan jaminan yang terbaik bagi wisatawan seperti memberikan jaminan pemahaman edukasi bahasa Inggris terhadap wisatawan, memberikan jaminan kualitas dari fasilitas yang ada kepada wisatawan sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya bagi wisatawan dan memberikan rasa puas bagi wisatawan. Masyarakat juga berusaha untuk memberikan bukti nyata atau bukti langsung terhadap wisatawan seperti menyediakan *homestay* atau asrama dengan harga yang terjangkau namun memiliki kualitas yang baik dalam memenuhi kebutuhan wisatawan yang bermanfaat untuk menjadi tempat tinggal sementara. Masyarakat juga memberikan pelayanan seperti menyediakan sewa kendaraan bagi wisatawan agar memudahkan wisatawan untuk pergi ke suatu tempat ke tempat lainnya.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat lokal disana berperan besar dalam menciptakan pelayanan prima atau *excellent hospitality* di kampung Inggris Pare. Masyarakat akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan. Masyarakat disana sadar bahwa mereka sangat membutuhkan destinasi wisata kampung Inggris Pare ini. Masyarakat juga cukup



mengandalkan kampung Inggris Pare sebagai sumber terbesar pendapatan mereka maka dari itu masyarakat akan memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan. Masyarakat juga merasakan pada saat terjadinya pandemi dan larangan untuk berwisata itu sangat berpengaruh bagi mereka. Banyak masyarakat yang mempunyai usaha mengalami gulung tikar, maka dari itu setelah pandemi ditiadakan masyarakat disana kembali berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan menawarkan berbagai macam program belajar bahasa Inggris dan menawarkan fasilitas yang lebih baik dan menarik sehingga wisatawan kembali tertarik untuk berkunjung ke kampung Inggris Pare.

3. Hasil Data Wawancara Wisatawan

Hasil dari wawancara bersama wisatawan menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan merasakan bahwa sebagian besar masyarakat di kampung Inggris Pare sudah memberikan pelayanan yang baik. Wisatawan merasakan masyarakat atau pengelola di kampung Inggris Pare memberikan pelayanan yang *responsive* dengan memberikan pelayanan yang cepat dalam memenuhi kebutuhan wisatawan seperti memberikan respon yang cepat ketika wisatawan membutuhkan kebutuhan. Wisatawan juga merasakan rasa empati yang diberikan oleh masyarakat lokal seperti ramah kepada wisatawan, membantu wisatawan jika membutuhkan sesuatu, memberikan lingkungan yang nyaman dan dapat diajak berkomunikasi dengan baik.

Sebagian besar wisatawan juga merasakan bahwa masyarakat lokal memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sehingga banyak wisatawan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan masyarakat lokal. Wisatawan juga merasakan adanya jaminan yang diberikan oleh masyarakat kampung Inggris sehingga banyak wisatawan yang percaya dan tertarik untuk berkunjung ke kampung Inggris Pare. wisatawan juga merasakan bukti secara langsung yang diberikan oleh masyarakat

dengan diberikan kemudahan untuk mencari tempat tinggal, kemudahan untuk belajar bahasa Inggris dengan disediakan lingkungan yang membantu wisatawan untuk belajar bahasa Inggris serta diberikan kemudahan untuk mencari kendaraan dikarenakan disediakan penyewaan kendaraan seperti sepeda, motor hingga mobil. Wisatawan juga diberikan bukti bahwa kehidupan disana sangat terjangkau dan sangat nyaman, walaupun tidak seperti di kota namun wisatawan masih bisa merasakan suasana yang sunyi dan diberikan pemandangan yang bagus dengan nuansa pedesaan yang masih sederhana.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat cenderung sudah memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Wisatawan yang merasa puas menjadi alasan bahwa masyarakat memberikan peranan yang cukup besar dalam menciptakan pelayanan prima atau *excellent hospitality* di kampung Inggris Pare. Wisatawan juga menjadi alasan untuk masyarakat terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar mendapatkan penghasilan dari destinasi wisata kampung Inggris Pare.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah penelitian ini dapat menjawab tujuan bahwa masyarakat di kampung Inggris Pare cukup memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Masyarakat di kampung Inggris Pare juga sangat berperan dalam menciptakan *excellent hospitality* dilihat dari banyaknya masyarakat yang memberikan pelayanan-pelayanan yang baik terhadap wisatawan. Masyarakat juga menyiapkan diri untuk memberikan dan membantu wisatawan dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat cukup sadar akan pentingnya pelayanan prima terhadap sebuah bisnis di destinasi wisata kampung Inggris Pare. Hal itu membuat penulis



.....

menyarankan bahwa adanya pengembangan pelayanan prima yang dilakukan oleh pengelola kampung Inggris Pare atau masyarakat lokal disana untuk lebih menghasilkan hasil yang lebih baik lagi dalam berperan terhadap terciptanya *excellent hospitality* di kampung Inggris Pare.

Dalam upaya memberikan peranan terhadap terciptanya pelayanan prima atau *excellent hospitality* di kampung Inggris Pare masyarakat akan menyediakan semua kebutuhan-kebutuhan wisatawan agar semua kebutuhan wisatawan terpenuhi. Masyarakat akan menyediakan tempat tinggal sementara, menyediakan tempat pembelajaran bahasa Inggris yang asik dan menyenangkan, menyediakan lingkungan yang sangat membantu untuk belajar bahasa Inggris dan masyarakat memberikan kebutuhan-kebutuhan pokok bagi wisatawan dengan harga yang terjangkau seperti menyediakan tempat makan yang murah, dan menyediakan toko toserba bagi wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hermawan, Heri. (2020). Meningkatkan Kompetensi Pengelola Wisata Desa melalui Penyuluhan Pelayanan Prima. Abdimas Pariwisata. Volume 1 (1) : 1-10.
- [2] Prastiwi, Susmita. (2016). Manajemen Strategi Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Bojonegoro Dalam Mengembangkan Potensi Objek Wisata Edukasi Little Teksas Wonocolo. Jurnal Unesa. Volume 4 (11) : 1-9.