

SIKAP DAN PERILAKU KUSIR CIDOMO DI GILI TRAWANGAN

Syech Idrus¹, I Putu Gede², Lia Rosida³ dan Lalu Masyhudi⁴

^{1,3} Dosen Program Studi S1 Pariwisata STP Mataram

^{2,4} Dosen Program Studi D3 Perhotelan STP Mataram

syechidrus@stpmataram.ac.id

Abstract

The majority of Cidomo coachmen in Gili Trawangan graduated from elementary school, and has adequate expertise on controlling horses, as on average they earned the profession as a coachman for more than 10 years in the markets, terminals in the area of Pamenang, Gondang and Tanjung, North Lombok Regency. As they have the background of being a coachman in the markets and terminals without paying attention to the courtesy and hospitality, the technical guidance activities for the coachmen were carried out on the courtesy and hospitality of serving the tourists as the passengers. The result of the technical guidance activities shows that after the evaluation implementation, most of Cidomo coachmen have been able to practice the knowledge and skills obtained from the technical guidance activities in their work. However, there still some Cidomo coachmen are negligent or not used to saying greetings, hello and thank you. The main constraint faced in the implementation of this technical guidance is in terms of setting up the time and schedule of the activities, because not all Cidomo coachmen have the same time to attend the implementation of the activities.

Keywords: Attitude, Behavior, Polite, Courtesy Friendly.

I. PENDAHULUAN

Kabupaten Lombok Utara terkenal dengan destinasi wisata yang menghadirkan pesona alam yang indah, karena memiliki kekayaan laut dengan trumbu karangnya, perairan pantainya cocok untuk aktivitas *snorkeling*, *diving*, berenang, olahraga kano dan terkenal juga dengan penyu hijaunya. Semua hal tersebut dapat dinikmati di pulau kecil atau Gili, salah satunya adalah Gili Trawangan. Wisata bahari dan wisata pantai merupakan aktivitas wisata dengan memanfaatkan sumber daya alam dan jasa lingkungan yang pemanfaatannya bersifat *intangibile*. Para wisatawan yang ingin tour untuk menikmati indah, cantik dan eksotisnya Gili Trawangan, bisa dengan berjalan kaki, sewa sepeda kayuh dan bisa menggunakan alat transportasi tradisional nama Cidomo. Cidomo merupakan alat angkut orang atau pun barang di Gili Trawangan, karena di pulau wisata tersebut tidak diperbolehkan menggunakan kendaraan bermotor, selain Cidomo ada juga Dongol dan sepeda Dayung, agar Gili Trawangan memiliki udara yang bersih dan lebih terhindar dari polusi udara.

Cidomo selain digunakan untuk berkeliling di pulau kecil ini, digunakan juga sebagai alat angkutan wisata untuk *transfer in* dan *out*. Satu-satunya sentra pariwisata yang terbebas dari alat transportasi modern. Dan inipun menjadi salah satu alasan

kenapa wisatawan ingin mengunjungi Gili Trawangan. Untuk diketahui bahwa Cidomo mirip delman yang sudah dikenal namanya terlebih dahulu. Bentuknya sangat mirip dengan delman-delman lainnya. Hanya saja, kendaraan ini ternyata menggunakan ban mobil bekas sebagai rodanya, bukan roda kayu layaknya delman biasa (Putri, 2017). Cidomo sendiri merupakan akronim dari cikar, dokar, dan mobil. Alat transportasi ini berbentuk kereta penumpang dengan menggunakan dua ban mobil dan ditarik seekor kuda (Tauhid, 2016).

Kenyataannya kusir Cidomo di Gili Trawangan sebagian besar memiliki pendidikan yang tamatannya hanya sekolah dasar, dan mereka mempunyai keahlian sangat cekatan dalam mengendalikan kuda, karena rata-rata menekuni profesi sebagai kusir atau sais di atas 10 tahun, karena sebelum menjadi kusir di Gili Trawangan mereka sudah menjadi Kusir Cidomo di pasar-pasar, di terminal-terminal yang ada di wilayah pemenang, Gondang dan Tanjung Kabupaten Lombok Utara. Pengalaman menjadi kusir di pasar-pasar, di terminal-terminal tidak terlalu memperhatikan sopan santun dan ramah tamah, karena penumpang yang diangkutnya tidak terlalu peduli dengan sopan santun dan keramah tamah, yang penting asal diantar lancar sampai tujuan. Berbeda dengan penumpang Cidomo di Gili Trawangan, biasa disebut dengan wisatawan, sangat membutuhkan pelayanan prima untuk bisa mendapatkan kepuasan dirinya yang walaupun mereka harus membayar ongkos yang lebih, tidak masalah yang penting mereka puas. Pelayanan prima yang mereka maksud adalah perilaku sopan santun dan ramah tamah dari para kusir Cidomo. Dipandang perlu untuk melakukan perubahan *mind set* dan perilaku Kusir Cidomo di Gili Trawangan.

Profil sasaran dalam kegiatan pengabdian ini adalah Kusir Cidomo yang tergabung dalam Koperasi Janur Indah. Ketua Koperasi Janur Indah Gili Trawangan adalah Haji Gufran. Seba-nyak 64 ekor kuda yang digunakan secara bergilir atau gantian. Tarif Cidomo berdasarkan harga resmi yang dikeluarkan oleh pengurus koperasi berkisar Rp.50.000 – Rp.75.000, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1.

JANUR INDAH CO-OP GILI TRAWANGAN	
NORTH ZONE	
Harbour - Villa Unggul	: 50.000
Harbour - Villa Almarik	: 50.000
Harbour - Vamana Resort	: 50.000
Harbour - Coral Beach	: 50.000
Harbour - Kokita	: 50.000
Harbour - Casabonita	: 50.000
Harbour - Alam Gill	: 75.000
Harbour - Gracia	: 75.000
Harbour - Oclano Resort	: 75.000
Harbour - Kama Kayak	: 75.000
Harbour - Eco Villa	: 75.000
Harbour - Dunia Beda	: 75.000
Harbour - Sunset Beach	: 75.000
Harbour - Julius Villa	: 75.000
BACKSIDE / VILLAGE	
Harbour - Kelapa Villal	: 70.000
Harbour - Trawangan Oasis	: 70.000
Harbour - Luce Dalma	: 70.000
Harbour - Sunset Palm	: 70.000
Harbour - Eden Cottages	: 70.000
Harbour - Otalla Villa	: 60.000
SOUTH ZONE	
Harbour - Villa Ombak	: 50.000
Harbour - Kokomo Resort	: 50.000
Harbour - Hari Puri	: 50.000
Harbour - The Trawangan	: 50.000
Harbour - Pondok Santi	: 50.000
Harbour - Sunset Paradise	: 60.000
Harbour - The Exile	: 70.000
Harbour - Bamboo Villa	: 70.000
Harbour - Ombak Sunset	: 75.000
Harbour - Aston Sunset	: 75.000

Gambar 1. Tarip Cidomo di Gili Trawangan

Sumber : <https://www.facebook.com/GiliLovers/>. Tahun (2015)

Berdasarkan Gambar 1, bahwa Kusir Cidomo dapat hidup sejahtera karena memperoleh penghasilan tetap walaupun dengan cara bagi hasil. Untuk dapat mempertahankan pendapatan ini harusnya para Kusir Cidomo melayani wisatawan dengan sopan santun dan ramah tamah agar tetap bisa memberikan pelayanan berkualitas pada penumpangnya agar terpenuhi rasa kepuannya. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang *Intangible*. Selanjutnya, Lukman (2000) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.



Gambar 2. Tempat Pelayanan Tiket Cidomo



Gambar 3. Cidomo yang menanti penumpang

Permasalahan Mitra

Setelah melakukan pengamatan langsung ke lokasi yaitu di Gili Trawangan, tentang kegiatan sehari-hari para Kusir Cidomo terutama bagaimana cara melayani mulai dari berbicara, bersikap dan bertingkah laku pada para wisatawan yang akan menjadi calon penumpangnya sam-pai penumpangnya turun, apa saja yang mereka lakukan. Kami pun melakukan wawancara dengan para wisatawan pengguna jasa Kusir Cidomo dan wawancara juga kami lakukan terhadap pengurus koperasi setempat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pendahuluan, maka dapat kami simpulkan bahwa ada dua permasalahan utamanya, yaitu perilaku sopan santu dan ramah tamah. Hal tersebut bisa terjadi karena; a. Mitra sebelum menjadi Kusir Cidomo di Gili Trawangan mereka sudah menjadi Kusir Cidomo di pasar-pasar, di terminal-terminal \pm 10 tahun. b. Mitra belum pernah mendapatkan penyuluhan apa lagi bimbingan tentang etika sopan santu dan ramah tamah. Sebagaimana diketahui bahwa sopan santu seharusnya menjadi bagian dari hidup yang dapat dicerminkan melalui sikap dan perilaku keseharian. Implementasi perilaku sopan santun pada seseorang menurut Syah (2010) meliputi: a. Kebiasaan mengucapkan salam, b. Kebiasaan bertutur kata yang baik, dan c Kebiasaan bertingkah laku yang baik. c. Penilaian Perilaku Sopan Santun. Ada tiga indikator dalam menilai perilaku sopan santun, yaitu: a. Bersikap ramah, b. Berbahasa sopan dan meminta tolong dengan baik, dan c. Mengucap salam. Sehingga Budiyo (2007) berpendapat bahwa sopan santun adalah peraturan hidup yang timbul dari hasil pergaulan sekelompok orang.

Demikian juga dengan permasalahan mitra pada perilaku ramah tamahnya kurang. Pada hal bangsa Indonesia terkenal sebagai bangsa yang ramah, sehingga keramahan dijadikan sebagai salah satu komponen sapt pesona pariwisata. Senyum, bersahabat terlukis di sudut bibir setiap orang Indonesia yang dijumpai di mana saja. "*Smiling people dan friendly*" adalah kesan wisa-tawan luar terhadap Indonesia. Ramah merupakan kata dasar dari ramah tamah yang artinya baik hati dan menarik budi bahasanya; manis tutur kata dan sikapnya; suka bergaul dan menye-nangkan dalam pergaulan: memang menyenangkan bergaul dengan orang yang banyak tawa dan banyak bicara. Bentuk kasih

sayang dan keramahan ini adalah nilai yang tak terhingga harganya. Dan semakin sempurna nilainya bila terus terbalut sopan santun khas ketimuran.

Target Dan Luaran Karya Utama

Berdasar pada permasalahan yang ada serta rencana kegiatan yang akan dilaksanakan sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan yang dialami mitra Kusir Cidomo di Gili Trawan Kabupaten Lombok Utara dengan target yang dihasilkan berupa perilaku sopan santun dan ramah tamah pada semua orang terutama kepada para tamu yang berkunjung di Gili Trawan dan spesial para wisatawan pengguna jasanya. Perilaku yang dimaksud di sini adalah perilaku umat manusia dapat dijelaskan atau diamati sebagai respon yang terbentuk dari berbagai stimulus yang pernah diterimanya dari lingkungannya (Sujiono, 2009). Sedangkan luaran dari kegiatan ini adalah adanya perubahan sikap dan perilaku sopan santun dan ramah tamah Kusir Cidomo terutama dalam melayani wisatawan di Gili Trawangan, serta memiliki wawasan yang luas tentang pariwisata atas dasar pengetahuan yang diperoleh, khususnya tentang sapta pesona. Indikatornya peserta dapat menunjukkan unjuk kerja dengan menunjukkan senyum yang ikhlas, berkata sopan dengan cara bersapa tentang keadaan, mengucapkan salam dan meminta maaf serta menawarkan bantuan sesuai dengan kebutuhan tamu atau wisatawan.

II. METODE PELAKSANAAN

Berdasarkan permasalahan, target dan keluaran dari kegiatan ini, metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah, yaitu dengan menggunakan pemberdayaan mitra dengan mengutamakan partisipasi aktif dari peserta atau mitra yang mengikuti bimbingan teknis dan bimbingan teknis seperti yang telah direncanakan sebelumnya. Metode yang digunakan; ceramah, diskusi atau tanya jawab, dan melakukan praktik sikap dan perilaku sopan santun dan ramah tamah, seperti bagaimana cara senyum, mengucapkan ucapan terima kasih mohon maaf dan apa yang bisa saya lakukan untuk anda dan sebagainya.

Unsur utama dalam proses ini adalah penguatan kapasitas anggota dalam kelompok Kusir Cidomo dengan menyadarkan kepadanya bahwa sopan santun dan ramah tamah sangat penting dalam kehidupan terlebih kepada tamu. Implementasi dari kegiatan pengabdian kali ini dilakukan dengan cara memberikan bimbingan teknis melalui tiga tahap yaitu; a. tahap pertama penjelasan dan perkenalan secara umum kepada peserta bintek, b. tahap kedua pengenalan materi bintek tentang sapta pesona, sopan santun dan ramah tamah, dan c. tahap ketiga implementasi dari sapata pesona, sopan santun dan ramah tamah mulai dipraktik dengan teman sesama peserta bintek, kemudian dilanjutkan praktik langsung dengan tamu atau wisatawan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan bimbingan teknis secara garis besar mencakup beberapa komponen, yaitu a. kehadiran peserta dalam mengikuti kegiatan, hadir tepat waktu dan tidak ada yang ijin atau tidak hadir pada setiap materi yang disampaikan, b. Target tercapainya materi sesuai dengan jadwal dan waktu yang telah ditentukan, dan c. setelah berakhirnya seluruh materi, peserta dapat menunjukkan unjuk kerja dengan menunjukkan senyum yang ikhlas, berkata sopan dengan cara bersapa tentang keadaan, mengucapkan salam dan meminta maaf serta menawarkan bantuan sesuai dengan kebutuhan tamu atau wisatawan.

Ketercapaian target materi pada kegiatan bintek ini sangat sesuai dengan harapan, karena materinya direncanakan dalam tiga tahap, yaitu; a. tahap pertama penjelasan dan pengenalan secara umum kepada peserta bintek, b. tahap kedua pengenalan materi bintek tentang sapta pesona, sopan santu dan ramah tamah, dan c. tahap ketiga implementasi dari sapata pesona, sopan santu dan ramah tamah mulai dipraktik dengan teman sesama peserta bintek, kemudian dilanjutkan praktik langsung dengan tamu atau wisatawan, sehingga peserta bimbingan teknis berdasarkan penguasaan materi sangat memadai. Sehingga diharapkan kedepan bimbingan teknis semacam ini, yaitu tentang perilaku sopan santun dan ramah tamah bagi Kusir Cidomo di Gili Trawangan setiap tahun dapat dilakukan. Selain pengetahuan dan ketrampilan tentang perilaku sopan santun dan ramah tamah Kusir Cidomo meningkat, dapat juga dilihat dari kepuasan Kusir Cidomo setelah mengikuti kegiatan bintek ini. Manfaat yang didapatkan dari kegiatan ini, antara lain; a. Adanya peningkatan pengetahuan dan ketrampilan Kusir Cidomo dalam memahami sapta pesona dan dapat mempraktikan perilaku sopan santun dan ramah tamah, b. Memotivasi para Kusir Cidomo agar setiap hari mempraktikan sikap sopan santuan dan ramah tamah serta menerapkan aspek sapta pesona dalam melayani wisatawan.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan bimbingan teknis ini, mengatur waktu dan jadwal kegiatan, karena tidak semua Kusir Cidomo mempunyai waktu yang sama untuk bisa hadir dalam pelaksanaan kegiatan bintek, sehingga tim pelaksana kegiatan mengatur waktu secara peleksibel, yaitu waktu paling memungkinkan untuk bisa menghadirkan keseluruhan peserta. Mengapa mengatur waktu dan jadwal kegiatan dengan cara peleksibel Karena Kusir Cidomo harus mengejar setoran, sebab sebagian besar Kusir bukan memiliki Cidomo.

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berlangsung dengan baik dan lancar. Kegiatan ini disambut positif oleh pemerintah kabupaten Lombok Utara, Pengelola Koperasi Janur Indah, yaitu tempat berkumpulnya para Kusir Cidomo dalam berorganisasi. Program bimbingan teknis ini disambut baik oleh para Kusir Cidomo, karena hasil dari kegiatan ini dapat diterapkan dan dirasakan langsung manfaatnya bagi

kehidupan sehari-hari dalam menjalankan aktivitas pekerjaan sebagai Kusir Cidomo. Hal ini sejalan dengan keinginan dan harapan para wisatawan yang ada di Gili Trawangan. Hasil evaluasi dilapangan setelah bimbingan teknis dilakukan sebagian besar Kusir Cidomo telah mengamalkan ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang didapat dari bimbingan teknis dalam kehidupan pekerjaannya. Namun masih ada Kusir Cidomo yang lalai atau belum terbiasa mengucapkan salam, menyapa maupun mengucapkan terima kasih. Kusir Cidomo lainnya diminta untuk mengingatkan teman yang lalai agar terus mengamalkan sopan santun dan ramah tamah kepada tamu atau wisatawan.

Rekomendasi

Kegiatan bimbingan teknis ini hanya berlangsung kurang lebih dua bulan, ke depan kegiatan sejenis dapat dilaksanakan lagi dengan rentang waktu yang lebih lama dan materi bimbingan teknis yang lebih luas. Mengingat sebagian besar peserta binteks ini tamatan sekolah dasar, maka materi dan metode dalam kegiatan ini perlu penyesuaian dan kegiatan semacam ini akan terus diperluas cakupannya tidak saja di Gili Trawangan saja, tetapi juga akan dilakukan di terminal penyebrangan, seperti di Bangsala maupun di Teluk Nara, bahkan di terminal-terminal dan di pasar-pasar di wilayah Pemenang, Tanjung, Gondang dan Bayan Kabupaten Lombok Utara.

Kemampuan yang didapatkan selama bimbingan teknis ini, diharapkan mampu menjadi motivasi bagi Kusir Cidomo untuk selalu meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mereka dalam menerapkan perilaku sopan santun dan ramah tamah dalam aktivitas kehidupannya sehari-hari terutama dalam menerapkan saptapeson. Evaluasi program kegiatan bimbingan teknis ini harus dilakukan untuk mengetahui kelemahan dan kekurangannya, sehingga ke depan dapat disempurnakan dan dikembangkan serta ditingkatkan keberadaannya untuk menjaga keberlanjutan dari bintek ini. Kegiatan ke depan kegiatan praktik porsinya harus lebih banyak dari pada kegiatan teori.

DAFTAR REFERENSI

- Budiyono, Kabul. (2007). *Nilai-Nilai Kepribadian dan Kejuangan Bangsa Indonesia*. Bandung: Percetakan Alfabeta.
- GiliLovers (2015). Tarip Cidomo di Gili Trawangan. <https://www.facebook.com/GiliLovers/>. Diakses tanggal 12 Desember 2017.
- Lukman, Dendawijaya. (2000). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Percetakan Ghalia Indonesia.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Percetakan PT. Bumi Aksara.
- Putri, Petronela. (2017). Cidomo, Delman dari Lombok. <http://bobo.grid.id/read/08675551/cidomo-delman-dari-lombok?page=all>. Diakses tanggal 12 Januari 2018.

- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, ce-takan kelima. Jakarta: Percetakan PT. Bumi Aksara.
- Sujiono, Yuliani Nurani. (2009). *Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini*. Jakarta: PT Indeks.
- Syah, Muhibbin. (2010). *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*. Bandung: PT. Re-maja Rosda-karya.
- Tauhid (2017). Cidomo, Alat Transportasi Khas Pulau Lombok. <https://www.indonesiakaya.com/jelajah-indonesia/detail/cidomo-alat-transportasi-khas-pulau-lombok>. Diakses tang-gal 12 Januari 2018.