

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I.I Latar Belakang

Kabupaten Samosir, yang terletak di Sumatera Utara menjadi sebuah destinasi unggulan pariwisata Indonesia yang berbasis pada kekayaan alam dan budaya masyarakat lokal. Sebagai daerah yang memiliki destinasi pariwisata beragam, wisata berbasis masyarakat sebagai potensi yang bisa dikembangkan sebagai pilihan destinasi wisatawan. Melibatkan masyarakat dalam pengelolaan pariwisata tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat pelestarian budaya sebagai daya tarik utama.

Kabupaten Samosir sebagai bagian dari Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) Danau Toba mencatat perkembangan positif dalam jumlah kunjungan wisatawan. Data dari Dinas Pariwisata Sumatera Utara (2023) menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara ke Samosir mencapai lebih dari 400.000 orang per tahun. Meski demikian, tingkat lama tinggal wisatawan relatif rendah dan tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan masyarakat belum maksimal. Selain itu, menurut data BPS Kabupaten Samosir, kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) daerah masih berada di bawah sektor pertanian dan perdagangan. Hal ini menunjukkan bahwa potensi pariwisata belum sepenuhnya optimal sebagai motor penggerak ekonomi lokal, dan perlu strategi khusus dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama dari sisi sumber daya manusia masyarakat lokal yang menjadi ujung tombak pelayanan wisata.

Pendekatan tersebut dapat menjadikan kontribusi masyarakat dan pemerintah, karena mereka yakin bahwa langkah ini dapat meningkatkan perekonomian desa dengan membuka peluang bisnis pariwisata. Selain dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat, langkah tersebut juga menjamin keberlanjutan sumber daya manusia dan warisan budaya. Penguatan kapasitas masyarakat dengan dukungan tersebut menjadi sebuah aspek penting dalam hal keikutsertaan aktif masyarakat dalam memberikan ide ini membuat mereka sangat antusias dan setuju untuk mengembangkan berbagai usaha kreatif (Negara, 2024).

Di tengah geliat pengembangan pariwisata, masyarakat Samosir juga menghadapi tantangan sosial-budaya yang tak dapat diabaikan. Arus modernisasi, perkembangan teknologi, dan perubahan gaya hidup generasi muda mulai mempengaruhi cara pandang masyarakat terhadap nilai-nilai budaya lokal. Dalam beberapa kasus, terjadi pergeseran dari semangat gotong royong ke pola kerja individualistik, serta menurunnya praktik nilai adat dalam aktivitas sehari-hari. Jika tidak dikelola secara bijak, dinamika ini dapat mengikis fondasi budaya yang selama ini menjadi identitas dan kekuatan etos kerja masyarakat lokal. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya serius dalam menjaga keberlangsungan nilai-nilai budaya melalui proses internalisasi yang relevan dengan kebutuhan zaman dan dunia kerja di sektor pariwisata.

Potensi pariwisata berbasis masyarakat (*community based tourism*) dapat berorientasi pada ekonomi, tetapi dapat seiring dengan pelestarian budaya yang memberdayakan potensi masyarakat lokal. Melibatkan komunitas masyarakat desa akan berpengaruh positif terhadap kemajuan pembangunan di desa. Keterlibatan komunitas masyarakat melalui lembaga desa dalam mengembangkan pariwisata memberi dampak positif, tidak hanya dalam bentuk pendapatan, tetapi juga dalam memperkuat identitas budaya, serta mendorong pembangunan dalam tingkat lokal. Kunci dari pemberdayaan masyarakat desa berbasis komunitas ini adalah adanya partisipasi aktif dari masyarakat lokal terhadap kegiatan-kegiatan tematik yang dapat dikembangkan melalui desa-desa yang ada (Firman, 2021).

Dalam konteks pembangunan nasional, pendekatan pariwisata berbasis masyarakat menjadi sebuah strategi pemerintah untuk mendorong pemerataan ekonomi sekaligus memperkuat identitas budaya daerah. Keberhasilan pengelolaan pariwisata berbasis masyarakat sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang menjadi pelaku berpengaruh langsung, dengan interaksi para wisatawan yang berkunjung. Hubungan antara pariwisata dan pertumbuhan ekonomi bersifat sinergis, dimana sektor pariwisata dapat menjadi penggerak yang mampu menjadi pemacu sektor-sektor yang ada pada masyarakat. Keterkaitan antara pariwisata dan pertumbuhan ekonomi sangat erat karena pariwisata

menjadi *multiplier* yang dapat mendorong dan mempercepat pertumbuhan ekonomi itu sendiri (Mukaffi, 2022).

Program pemerintah dalam pengembangan sumber daya manusia di sektor pariwisata hingga kini masih cenderung berfokus pada pelatihan teknis dan operasional, seperti pengelolaan homestay, kebersihan lingkungan, serta penyajian makanan dan minuman. Meskipun penting, pelatihan tersebut belum secara menyeluruh menyentuh aspek nilai, sikap, dan pembentukan karakter kerja yang justru merupakan fondasi utama dalam menciptakan pelayanan pariwisata yang unggul dan berdaya saing. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis, tetapi juga oleh etos kerja, integritas, dan kesadaran budaya yang dimiliki pelaku pariwisata lokal. Kebijakan pariwisata ini dalam mendukung percepatan pembangunan pariwisata Danau Toba melalui pengelolaan objek wisata yang benar dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan (Saputra, 2020).

Pengalaman dari daerah lain menunjukkan bahwa pendekatan berbasis nilai budaya dalam pengembangan pariwisata terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan. Sebagai contoh, di Bali, penerapan nilai Tri Hita Karana dalam pengelolaan pariwisata mampu menciptakan keharmonisan antara manusia, lingkungan, dan spiritualitas, serta meningkatkan kepuasan wisatawan secara signifikan. Hal serupa juga ditemukan di beberapa desa wisata di Yogyakarta dan Banyuwangi yang berhasil mengintegrasikan kearifan lokal ke dalam sistem kerja masyarakat pelaku wisata. Pembelajaran dari keberhasilan ini dapat menjadi inspirasi bagi Kabupaten Samosir dalam mengadaptasi nilai-nilai budaya Batak seperti Dalihan Na Tolu, gotong royong, dan sistem adat sebagai fondasi pembentukan etos kerja masyarakat wisata yang berdaya saing dan berkelanjutan.

Etos kerja masyarakat lokal idealnya mencerminkan identitas serta nilai-nilai budaya yang hidup dalam masyarakat Samosir. Oleh karena itu, aspek ini perlu menjadi perhatian utama dalam setiap program pengembangan kapasitas, khususnya bagi masyarakat yang terlibat langsung sebagai pelaku pariwisata. Nilai-nilai sosial budaya lokal seperti Dalihan Na Tolu, sistem pemerintahan adat, tradisi lisan, cerita rakyat, dan warisan kearifan lokal lainnya merupakan sumber daya budaya yang kaya dan potensial untuk membentuk etos kerja yang positif. Nilai-nilai tersebut dapat menumbuhkan sikap disiplin, integritas, komitmen terhadap pelayanan, serta kepedulian terhadap lingkungan sebagai landasan dalam mewujudkan pariwisata yang berkelanjutan dan berakar pada budaya lokal. Etos kerja yang tinggi akan dapat mempengaruhi hasil yang diinginkan, sehingga bisa dikatakan seseorang yang memiliki etos kerja yang baik akan memiliki sebuah motivasi yang menumbuhkan sebuah inovasi dan menumbuhkan sebuah kreatifitas yang tinggi (Rofiqoh, 2023).

Proses internalisasi nilai-nilai budaya lokal ke dalam praktik kerja masyarakat pelaku wisata perlu dipahami secara mendalam dan diperkuat sebagai bagian dari strategi pembangunan sumber daya manusia yang berkelanjutan. Internalisasi ini tidak hanya berdampak pada sikap individu, tetapi juga pada cara komunitas memberikan layanan wisata yang mencerminkan identitas budaya setempat. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji keterkaitan antara internalisasi nilai budaya lokal, pembentukan etos kerja masyarakat, dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan dalam pariwisata berbasis masyarakat di Kabupaten Samosir. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual maupun praktis bagi pengembangan pariwisata yang berakar pada budaya dan dikelola secara partisipatif oleh masyarakat lokal. Kajian ini memperhatikan penelitian yang masih jarang dilakukan di masyarakat wisata di Indonesia. Internalisasi dapat memadukan teori dan praktik, seperti minat ingin tahu yang aktif, keterlibatan secara langsung, penerapan nilai, sikap dan perilaku berdasarkan nilai kearifan lokal (Syahwaliana, 2025).

Identitas budaya masyarakat Samosir seharusnya tidak hanya dikenali melalui simbol-simbol kebudayaan seperti rumah adat, upacara tradisional, atau seni pertunjukan, tetapi juga tercermin dalam perilaku dan kualitas kerja masyarakat dalam memberikan pelayanan pariwisata. Etos kerja yang lahir dari nilai-nilai budaya lokal dapat menjadi ciri khas tersendiri dalam membedakan pelayanan masyarakat Samosir dari destinasi lain. Ketika masyarakat lokal melayani wisatawan dengan penuh tanggung jawab, sikap ramah, dan kesantunan, hal tersebut bukan sekadar bagian dari profesionalisme, melainkan bentuk nyata dari ekspresi identitas budaya yang hidup dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan demikian, pelayanan yang baik bukan hanya soal keterampilan teknis, tetapi juga mencerminkan karakter dan nilai budaya masyarakat itu sendiri.

Proses internalisasi nilai-nilai budaya lokal memainkan peran penting dalam pembentukan etos kerja positif masyarakat pelaku wisata. Nilai-nilai seperti gotong royong, ketekunan, disiplin, komitmen, dan kepedulian terhadap lingkungan merupakan bagian dari warisan budaya yang dapat dihidupkan kembali melalui praktik sehari-hari dan pendidikan berbasis komunitas. Internalisasi ini dapat terjadi secara alami melalui interaksi sosial, keteladanan tokoh adat, serta keterlibatan masyarakat dalam kegiatan adat dan pariwisata. Ketika nilai-nilai tersebut tertanam kuat dalam kesadaran kerja masyarakat, maka akan terbentuk perilaku kerja yang berintegritas dan berorientasi pada pelayanan berkualitas. Dengan demikian, membangun sumber daya manusia pariwisata yang unggul tidak hanya membutuhkan pelatihan teknis, tetapi juga proses pembudayaan nilai-nilai lokal yang konsisten dan mendalam.

Pemahaman yang mendalam terhadap hubungan antar variabel dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perumusan intervensi kebijakan pemerintah yang lebih kontekstual, partisipatif, dan berbasis kearifan lokal. Dengan menempatkan sumber daya manusia sebagai elemen kunci dalam keberhasilan pariwisata berbasis masyarakat, pendekatan ini menekankan pentingnya integrasi nilai-nilai budaya lokal dalam pembentukan karakter kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana internalisasi nilai budaya lokal berkontribusi terhadap pembentukan etos kerja masyarakat pelaku wisata di Kabupaten Samosir, serta menganalisis sejauh mana etos kerja tersebut memengaruhi kualitas pelayanan wisata yang diberikan kepada pengunjung. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan empiris untuk pengembangan kebijakan dan program peningkatan kapasitas masyarakat secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana internalisasi nilai-nilai budaya lokal berpengaruh terhadap pembentukan etos kerja masyarakat pelaku wisata di Kabupaten Samosir. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan wisata yang diberikan, serta menganalisis hubungan langsung antara internalisasi nilai budaya lokal dengan kualitas pelayanan tersebut. Melalui pemahaman ini, diharapkan dapat dirumuskan rekomendasi yang relevan bagi pengembangan pariwisata berbasis masyarakat yang tidak hanya unggul secara ekonomi, tetapi juga berakar kuat pada budaya lokal dan kualitas sumber daya manusianya.

## I.II Identifikasi Masalah

1. Kabupaten Samosir memiliki banyak wisata berbasis masyarakat (*community-based tourism*).
2. Upaya pemerataan ekonomi, pelestarian budaya, dan pemberdayaan masyarakat lokal Indonesia.
3. Pentingnya SDM dalam keberlanjutan wisata berbasis masyarakat di Kabupaten Samosir
4. Dominasi pelatihan teknis yang kurang menyentuh nilai dan karakter kerja
5. Pelatihan belum menyentuh dalam aspek nilai, sikap dan pembentukan karakter kerja masyarakat
6. Mencerminkan identitas masyarakat Samosir dapat diketahui dalam pemanfaatan kualitas kerja di Wisata
7. Peran nilai budaya lokal sebagai dasar pembentukan etos kerja (contoh: gotong royong, sikap ramah dan ketekunan)
8. Proses internalisasi nilai ini berpotensi membentuk etos kerja positif, seperti kedisiplinan, integritas, komitmen terhadap layanan, dan tanggung jawab terhadap wisatawan dan kepedulian lingkungan.

## I.III Batasan Masalah

1. Proses internalisasi nilai-nilai budaya lokal (seperti Dalihan na Tolu, sistem pemerintahan lokal, tradisi lisan, cerita rakyat) dalam konteks kerja masyarakat yang terlibat dalam sektor wisata.
2. Pengaruh etos kerja yang terbentuk dari nilai-nilai tersebut terhadap kualitas pelayanan wisata yang diberikan kepada wisatawan.

3. Hubungan langsung maupun tidak langsung antara internalisasi nilai budaya lokal dengan kualitas pelayanan wisata.

#### **I.IV Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh internalisasi nilai budaya lokal terhadap etos kerja masyarakat wisata di Kabupaten Samosir?
2. Bagaimana pengaruh antara etos kerja masyarakat wisata terhadap kualitas pelayanan wisata di Kabupaten Samosir?
3. Apakah internalisasi nilai budaya lokal secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan wisata di Kabupaten Samosir?
4. Apakah etos kerja memediasi hubungan antara internalisasi nilai budaya lokal terhadap kualitas pelayanan wisata di Kabupaten Samosir?

#### **I.V Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh internalisasi nilai budaya lokal terhadap etos kerja masyarakat wisata di Kabupaten Samosir.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara etos kerja masyarakat wisata terhadap kualitas pelayanan wisata di Kabupaten Samosir.
3. Untuk mengetahui internalisasi nilai budaya lokal secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan wisata di Kabupaten Samosir.
4. Untuk mengetahui etos kerja memediasi hubungan antara internalisasi nilai budaya lokal terhadap kualitas pelayanan wisata di Kabupaten Samosir.

#### **I.VI Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **I.VI.1 Manfaat Teoritis**

1. Menganalisis pengaruh nilai budaya lokal terhadap etos kerja
2. Mengukur pengaruh etos kerja terhadap kualitas layanan
3. Menguji peran internalisasi nilai budaya lokal terhadap pelaku usaha wisata
4. Kontribusi terhadap literatur MSDM dengan sektor informal dan komunitas

##### **I.VI.2 Manfaat Praktis**

1. Pendekatan MSDM berbasis budaya lokal, bukan semata pelatihan teknis atau kompetensi kerja modern.
2. Menumbuhkan model pelatihan alternatif bagi SDM pariwisata yang berkelanjutan
3. Menyatukan perspektif manajemen dan antropologi budaya

#### **I.VII Originalitas Penelitian**

Penelitian ini memiliki nilai orisinalitas yang tinggi karena menggabungkan pendekatan budaya lokal, etos kerja, dan kualitas pelayanan dalam konteks pariwisata berbasis masyarakat di Kabupaten Samosir, suatu pendekatan yang masih jarang dijadikan fokus kajian ilmiah secara terintegrasi.

1. Fokus kontekstual lokal (Samosir sebagai studi kasus), berupa aspek teknis manajemen destinasi, promosi atau infrastruktur
2. Perspektif etos kerja berbasis Budaya dengan perspektif organisasi dan mencari alternatif melalui budaya lokal.
3. Keterikatan Tiga Variabel dalam satu analisis dengan model relasional antara internalisasi nilai budaya terhadap etos kerja terhadap kualitas layanan wisata.
4. Kontribusi pada pengembangan strategi SDM pariwisata yang kontekstual dengan merumuskan strategi pengembangan SDM pariwisata yang berdasarkan identitas lokal dan tidak bergantung pada teknis berstandar umum.
5. Kajian tentang pelayanan wisata dan etos kerja belum spesifik khususnya di Kabupaten Samosir