

## Pelatihan Hospitality bagi Pengelola UMKM Kuliner dan Homestay di Desa Kulu Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara

Dimas E. Permana<sup>1\*</sup>, Pearl L. Wenas<sup>2</sup>, Benny Irwan Towoliu<sup>3</sup>  
D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado<sup>1,2,3</sup>

\*Email Korespondensi: [benny.tourism@gmail.com](mailto:benny.tourism@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

#### *Histori Artikel:*

Diterima 28-11-2024  
Disetujui 29-11-2024  
Diterbitkan 30-11-2024

#### *Katakunci:*

Pelatihan  
Hospitality  
UMKM  
Kuliner  
Homestay

### ABSTRAK

Hospitaliti merupakan unsur utama dalam pengembangan desa wisata, namun terkadang hal tersebut dilupakan, ataupun tidak menjadi skala prioritas utama. Ketiadaan unsur tersebut, berakibat fatal bagi pengembangan desa wisata, walaupun desa tersebut telah mempersiapkan infrastruktur fasilitas wisata yang mewah. Desa Kulu adalah desa yang berlokasi di Kecamatan Wori, Kabupaten Minahasa Utara, Propinsi Sulawesi Utara, yang berdekatan dengan Kawasan Ekonomi Khusus Pengembangan Pariwisata (KEK-Pariwisata) Likupang. Desa ini telah mendapatkan Surat Keputusan Pemerintah Kabupaten sebagai desa rintisan wisata. Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah memberikan pelatihan Hospitality bagi Pengelola UMKM Kuliner dan Homestay di Desa Kulu, dengan harapan peserta mampu mempraktikkan aktivitas hospitality dan sekaligus menjadi agent perubahan bagi pengembangan pariwisata desa. Metode pelaksanaan kegiatan terbagi atas tiga komponen utama. Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini terbagi atas tiga bagian yaitu: (1) Pre-activity merupakan kegiatan bersifat koordinasi dengan pihak pemerintah desa, selanjutnya (2) Main Activity merupakan kegiatan utama dilokasi, dan (3) Post-activity bersifat mengevaluasi kegiatan dengan dengan meminta umpan balik ke peserta. Hasilnya menunjukkan bahwa peserta sangat puas dengan kegiatan pengabdian yang dilakukan di Desa Kulu.

#### **Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:**

Towoliu, B. I., Permana, D. E., & Wenas, P. L. (2024). Pelatihan Hospitality bagi Pengelola UMKM Kuliner dan Homestay di Desa Kulu Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Ragam Pengabdian*, 1(3), 213-221. <https://doi.org/10.62710/jg7wbb06>

## PENDAHULUAN

Menurut Ecotourism International Society (TIES, 2000) *ecotourism is responsible travel to nature areas that conserves the environment and improves the well-being of local people*. Artinya sebagai travelling yang bertanggung jawab dengan melakukan konservasi terhadap lingkungan dan kesejahteraan host community. Perspektif ekowisata terdiri dari tiga yaitu (1) ekowisata sebagai produk, dimana semua atraksi yang berbasis pada sumber daya alam, (2) ekowisata sebagai pasar; merupakan perjalanan yang diarahkan pada upaya-upaya pelestarian lingkungan dan (3) ekowisata sebagai pendekatan pengembangan; maksudnya ekowisata merupakan metode pemanfaatan dan pengelolaan sumber daya pariwisata yang ramah lingkungan (Damanik dan Weber, 2006). Sebab itu sebagai model atraksi wisata, ekowisata memiliki dampak ringan serta pola penyelenggaraannya tidak merusak lingkungan (Weaver, 2002).

Ekowisata dinilai cocok dengan kondisi bangsa Indonesia, dimana masyarakatnya hidup dari pertanian dan perikanan yang sangat mengandalkan sumber daya alam. Ciri khas organisasi masyarakat pun sangat kental dengan budaya yang hidup dalam suatu lembaga pemerintahan terkecil yang namanya desa. Saat ini jumlah desa yang ada di Indonesia 74.754 desa yang tersebar di 33 propinsi, sehingga model pengembangan desa wisata sangat relevan dengan struktur masyarakat yang ada.

Perkembangan desa wisata di Indonesia meningkat sangat cepat. Diperkirakan di Tahun 2024 meningkat dua kali lebih banyak dari tahun 2021 yaitu berjumlah 1823 sekarang mencapai 4674 desa wisata. Itupun masuk dalam status desa wisata yang terdaftar di Kemenparekraf. Perkembangan ini diakibatkan oleh kebijakan pemerintah pusat yang memiliki visi membangun dari desa. Namun rata-rata desa memprioritaskan pengembangan desanya hanya berdasarkan pada satu indicator utama yaitu potensi alam, baik pesisir pantai dan laut, perkebunan alam dan hutan. Padahal pengembangan desa wisata tidak lepas dari indicator lainnya yaitu sumber daya manusia. Bukan persoalan latar belakang pendidikan namun juga kepada sikap keramah-tamahan masyarakat sangat dibutuhkan dalam membangun sebuah desa menjadi desa wisata.

Desa Kulu merupakan desa yang berlokasi di Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara, Propinsi Sulawesi Utara., selain itu desa ini berdekatan dengan Kawasan Ekonomi Khusus-Pariwisata Likupang, dampaknya sangat potensial untuk dikembangkan sebagai daya tarik desa wisata, (Panelewen. Dkk, 2022; Towoliu. dkk, 2023; Wenas. dkk, 2023). Desa ini memiliki keunikan potensi alam berupa hutan, mangrove, pulau kecil yang tepat berada di depan desa, serta hewan kelelawar yang hidup di kawasan hutan mangrove-nya. Kemudian dukungan masyarakatnya sangat ramah dalam menyambut tamu yang datang ke desa. Namun kendala mereka adalah sikap hospitality yang masih kurang dalam mengelola wisata khususnya penyedia kuliner dan pengelola homestay. Tercatat menurut data dari pemerintah desa khusus pengelola kuliner terdapat 10 pengelola kuliner, sedangkan pengelola homestay sebanyak lima homestay yang dipersiapkan berdasarkan jumlah lingkungan atau jaga yang ada di desa. Politeknik Negeri Manado melalui jurusan Pariwisata Khususnya Program Study D4 Perhotelan merasa perlu untuk membantu melatih pengelola kuliner dan homestay melalui program pelatihan hospitality bagi pengelola kuliner dan homestay yang ada di Desa Kulu, dengan melibatkan mahasiswa yang akan melatih pengelola kuliner dan homestay dengan total peserta sebanyak 15 peserta.

Solusi yang ditawarkan adalah memberdayakan melatih tehnik hospitality bagi pengelola kuliner dan homestay dengan melibatkan mahasiswa dengan melibatkan mahasiswa pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Politeknik Negeri Manado, yang sudah mendapatkan mata kuliah Food Service dengan cara; (1) Melatih kelompok pengelola kuliner & homestay dengan mengundang perwakilan peserta,

(2) Mahasiswa terlibat sebagai tutor dalam pelatihan sedangkan dosen pembimbing terlibat sebagai pengawas dalam kegiatan ini, (3) Memberikan pemahaman dan pelatihan ketrampilan bahwa melalui ini juga bermanfaat akan berdampak kepada peningkatan ketrampilan tamu dalam meng-handle pengunjung/wisatawan yang datang, dan (4) Perubahan cara berpikir, pengetahuan dan ketrampilan peserta, serta peningkatan ekonomi di Desa Kulu.

## **METODE PELAKSANAAN**

Adapun metode pelaksanaan kegiatan ini dengan melakukan pendekatan: berupa model pemberdayaan dengan langkah-langkah sebagai berikut: 1) Tahap Persiapan; 2) Tahap Sosialisasi; 3) Tahap Perencanaan Alternatif Program atau Kegiatan; 4) Tahap Pemformulasian Rencana Aksi; 5) Tahap Pelaksanaan (Implementasi) Program atau Kegiatan; 6) Tahap Evaluasi; serta 7) Tahap Terminasi. Berikut ini tabel metode pelaksanaan yang dilakukan team di Desa Kulu.

*Tabel 1. Metode Pelaksanaan*

<b>No</b>	<b>Permasalahan</b>	<b>Mitra/Peserta</b>	<b>Metode Pelaksanaan</b>
1	Lemahnya pengetahuan hospitality pengelola		Pre-activity: koordinasi dengan pihak pemerintah desa (a) Identifikasi kelemahan pengetahuan dan ketrampilan
2	Pendekatan praktik hanya berdasarkan (guts feeling) reka-reka	Perwakilan pengelola kuliner dan homestay di Desa Kulu	(b) Invite perwakilan pengelola dan masyarakat dlm pelatihan (c) Persiapan materi pembekalan Main Activity: (a) Teaching dan Praktik Hospitality (Q&A) & (b) Role-play action hospitality skill yang ditutor oleh mahasiswa
3	Kurangnya sumber daya manusia yang paham terkait pariwisata		Post Activity: (a) Evaluasi materi & praktik (b) Mentoring kegiatan (jika dimungkinkan) (c) Penyerahan sertifikat peserta pelatihan

Sumber: data olahan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk pelatihan dengan memberikan penjelasan terkait apa, mengapa dan bagaimana itu hospitality dinataramya: (1) Memberikan penjelasan tentang apa itu hospitality, (2) Memberi kelayakinan bahwa hospitality itu sangat penting dalam pengelolaan pariwisata dan (3) Mempraktikan tehnik hospitality dalam pengelolaan kuliner dan homestay. Kegiatan ini melibatkan para pengelola kuliner dan homestay di Desa Kulu. Selain itu kegiatan ini dilakukan dalam bentuk diskusi interaktif untuk mengungkap permasalahan dan pengelolaan yang dilakukan selama ini.

**Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan Hospitality**

Waktu	Materi	Peserta	Penyaji	Lokasi
08.30-09.00	Pembukaan	Kelompok UMKM Kuliner & Homestay	Kades	Tempat wisata
09.00-09.30	<i>Tourism and Hospitality Motivation</i>	Idem	Dosen /Pakar	Tempat wisata
09.30-10.30	Peran Hospitality dalam melayani tamu ( <i>guest</i> )	Idem	Idem	Tempat wisata
10.30-12.00	<i>Hospitality &amp; Courtesy</i>	Idem	Idem	Tempat wisata
12.00-13.00	Istirahat (Makan Siang)			
13.00-16.30	<i>Courtesy &amp; Role Play</i>	Idem	Idem	Tempat wisata
16.00-17.00	Rehat/Penutupan	Idem	Kades	Tempat wisata

Sumber: data olahan.

Dalam pengembangan desa wisata, adalah dua hal yang perlu diperhatikan yaitu pengembangan atau penataan fasilitas atau ketersediaan fisik dan juga non fisik yaitu kesiapan sumber daya manusia pariwisata. Namun dalam perkembangannya aspek kesiapan sumberdaya manusia terkadang diremehkan. Para stake holder pariwisata terkadang lebih fokus untuk mempersiapkan fasilitas fisik yang terutama, sedangkan non fisik dalam cenderung terabaikan. Padahal pengembangan pariwisata haruslah dipersiapkan secara berimbang ketersediaan fasilitas dan kesiapan sumber daya manusia.

Ketersediaan fisik berupa fasilitas seperti rumah gasebo, homestay dan atau pembangunan akses jalan dapat dipersiapkan dengan cepat artinya, dapat dihitung dengan durasi waktu tertentu, tetapi kesiapan sumber daya manusia tidak bisa dihitung dengan waktu, karena karakter budaya, serta kondisi sosial-masyarakat sangat mempengaruhi tingkat kesiapan masyarakat dalam menerima hal-hal yang baru di desanya. Sebaik apapun fasilitas dan infrastruktur wisata yang ada tanpa didukung sumber daya manusia pariwisata yang cakap maka dipastikan pariwisata akan tidak berkembang. Tetapi sekalipun fasilitas dan infrastruktur terlambat tidak mendapatkan pembiayaan dari pihak luar ataupun mendapatkan bantuan dari pemerintah, namun kalau masyarakat sudah paham akan manfaat dari adanya pariwisata di desa yang bisa meningkatkan taraf hidup dan perekonomian masyarakat didesa, maka dipastikan masyarakat akan sadar dan senang hati dengan kekuatan swadaya mereka akan mampu mempersiapkan fasilitas di desanya dengan kekuatan dan modal yang mereka miliki.

Salah satu elemen penting yang harus dipersiapkan masyarakat dalam hal ini stakeholder pariwisata di desa adalah sikap hospitality yang harus dibentuk dan hidup ditengah masyarakat desa. Biasanya sikap hospittality ini sebenarnya sudah menjadi bagian dalam kehidupan masyarakat Indonesia pada umumnya, namun terkadang sikap tersebut belum disadarkan, bahwa sikap itu merupakan warisan adat Indonesia. Jadi bagaimana sikap tersebut yang telah menjadi budaya, disadarkan dan dimanfaatkan dalam kegiatan pariwisata; bahwa sikap tersebut dapat memberikan nilai ekonomi ketika sikap itu berjalan secara bersama-sama dalam kegiatan pariwisata di desa.

Hospitality diartikan sebagai Hospitality memiliki berbagai makna dan definisi yang dapat ditemukan dalam berbagai literatur ilmiah. Namun pada dasarnya, hospitality adalah hubungan yang terjalin

antara tamu dan tuan rumah, yang ditandai dengan sikap ramah. Hal ini dapat dilakukan melalui memberikan pelayanan kepada tamu, pengunjung, atau bahkan orang asing yang datang. Hospitality merupakan interaksi antara tuan rumah dengan tamu pada saat yang bersamaan mengkonsumsi makanan dan minuman serta akomodasi (Webster, 1894; Rahman. dkk,2023).

Kemudian Lashley, (2015) dan Braganza (2018) , menyebutkan hospitality adalah sikap sebagai tuan rumah yang baik. Umumnya orang mengartikannya sebagai keramah-tamahan seseorang yang suka menjamu, akrab, dan mampu menciptakan suasana santai. Selain itu hospitality bukan hanya tentang menjual kamar-kamar hotel kelas elit, ataupun menjual makanan-makanan enak untuk sekedar memenuhi kebutuhan perut. Akan tetapi bisnis hospitality adalah bisnis yang membutuhkan jiwa atau ruh dalam sendi-sendi operasionalnya (Nurjanah & Hermawan, 2019). Hospitality melibatkan proses menghidupkan produk mati agar dapat langsung mempengaruhi emosi pelanggan sebagai manusia yang memiliki jiwa.

Hospitality selalu dirangkaikan dengan courtesy. Kedua kata tersebut selalu terkait satu dengan lainnya. Secara arti kata courtesy diartikan dengan kesopanan menunjuk pada sikap. Jadi keramah-tamahan dan kesopanan senantiasa terkait satu dengan lainnya. Kesopanan menunjuk pada sikap atau perilaku individu yang menghormati orang lain dan ramah terhadap mereka yang berkomunikasi dengannya, (Djuwita, 2017). Sopan santun dapat diwujudkan dalam berbagai aktivitas, (Firiyah, Zahrotul, 2019). Selanjutnya aspek perilaku sopan santun terdiri dari enam bagian antara lain: (1) bergaul dengan orang tua yaitu memperlakukan orang tua dengan sopan santun dan kasih sayang orang tua kepada anaknya adalah tulus dan ikhlas, (2) bergaul dengan dosen, yaitu dosen peranan sebagai pengasuh di kampus adalah sangat besar jasanya. disamping sebagai pendidik dosen juga berperan sebagai pembimbing, pengajar dan peran pengganti orang tua di kampus, (3) bergaul dengan orang yang lebih dewasa, sikap sopan santun itu tidak hanya ditujukan kepada orang tua dan dosen, akan tetapi ditujukan kepada orang yang lebih tua seperti kakak kandung sendiri, (4) bergaul dengan orang yang lebih muda, tata krama dalam pergaulan sehari-hari tidak hanya meng-hormati kepada orang tua saja, namun kepada usia yang lebih muda pun harus dihargai dan diberikan kasih, (5) bergaul dengan teman seumuran, bergaul dengan teman seumuran baiknya dilandasi dengan niat yang mulia, dan (6) bergaul dengan lawan jenis, bergaul dengan lawan jenis ada aturan dan nilai budi pekerti di antara keduanya, (Supriyanti, 2008). Jadi courtesy itu sendiri merupakan bagian dari hospitality, yaitu bagaimana memperlakukan orang lain dengan ramah dan sopan.

Dalam praktiknya di bidang pariwisata khususnya pengembangan desa wisata itu perlu itu digali dan untuk dipraktikan. Masyarakat desa perlu disadarkan bahwa hal-hal tersebut sebenarnya sudah menjadi bagian dalam pergaulan sehari-hari masyarakat hanya saja terkadang masyarakat desa perlu disadarkan bahwa hospitality -courtesy dapat menjadi kekayaan ekonomi dalam mengembangkan desa wisata. Bagaimana memperlakukan tamu dan wisatawan dengan ramah dan sopan. Pada praktiknya di desa Kulu melalui kegiatan pengabdian para peserta dalam ham ini perwakilan pemilik UMKM kuliner dan homestay dilatih seperti bagaimana menyambut tamu dengan ramah dan sopan, tata cara pelayanan makanan sesuai dengan standart pelayanan pariwisata (tidak sembarangan) bagaimana untuk tidak marah-marah dalam melayani tamu ketika tamu/wisatawan meminta sesuatu, ataupun bagaimana untuk bersikap sabar ketika tamu keberatan atas pelayanan yang keliru. Semua aktivitas tersebut dilatih dan diberikan kepada peserta yang hadir pada saat pelaksanaan pengabdian. Peserta yang terdiri dari 15 orang tersebut diharapkan dapat menjadi agent of change dalam di Desa Kulu, untuk mengembangkan pariwisata di desa. Berikut ini gambar-gambar aktivitas pelaksanaan kegiatan pengabdian di Desa Kulu.



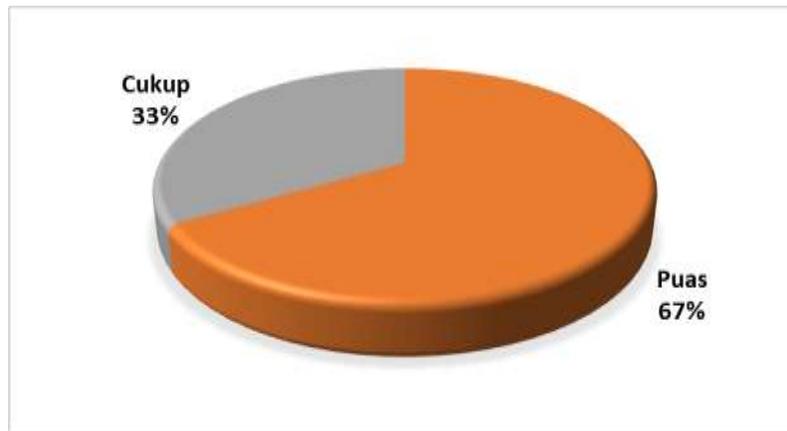
**Gambar 1.** Dokumentasi Pelatihan Hospitality



**Gambar 2.** Dokumentasi Pemateri dengan Pemerintah Desa

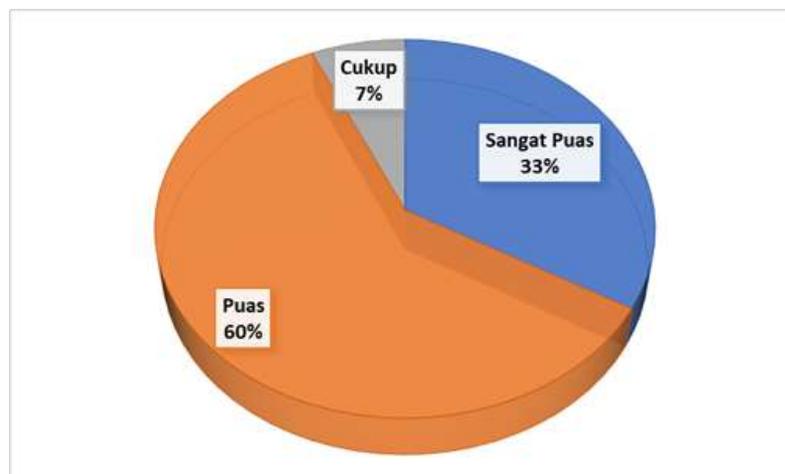
Setelah pelaksanaan kegiatan pelatihan tersebut pemateri melakukan evaluasi untuk mendapatkan feedback dari peserta. Adapun bentuk feedback yang diharapkan dari peserta terkait dengan indikator yang

ditanyakan berupa persiapan pemateri, dan proses pelaksanaan kegiatan. Berikut ini tanggapan dari peserta yang terdiri dari 15 orang.



**Gambar 3.** Kepuasan Kesiapan Kegiatan Pengabdian

Dari gambar3 tersebut yang digali oleh pemateri dan tidak terkait kesiapan pelaksanaan kegiatan yang berkoordinasi dengan Pemerintah Desa. Diperoleh hasil dalam diagram pie ada sekitar 67% menyatakan puas dengan pelaksanaan kegiatan PKM, sedangkan 33% lainnya menyatakan cukup. Ini menunjukkan terdapat kekurangan yang mendasar, pelaksanaan kegiatan dimana pmeateri dan tim terjadi miskomunikasi khususnya terlait jam pelaksaian yang tertunda dari waktu yang sudah ditetapkan, kemudian kesiapan tempat dan peralatan sound system untuk mendukung acara masih terdapat kekurangan, hal-hal lain seperti materi (hardcopy) tidak menjadi masalah.



**Gambar 4.** Proses Pelaksanaan Kegiatan

Pada gambar 4, terlihat jawaban responden terkait pelaksanaan utama kegiatan dimana yang ditanyakan hal yang berhubungan dengan pemateri, menguasai materi yang akan disampaikan, dimana-dimana rata-rata peserta menjawab Sangat Puas berjumlah 33%, kemudian puas 60% dan selanjutnya cukup

puas berjumlah 7% orang. Selain itu ada pertanyaan bersifat terbuka kepada pemerintah desa melalui kepada desa yang memberikan harapan adanya keberlanjutan pelatihan-pelatihan yang serupa yang berhubungan pariwisata.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: Masyarakat melalui perwakilannya para pengelola kuliner dan homestay sangatpuas dengan kegiatan yang dibawakan oleh tim peneabdian dari Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado. Selain itu hampir keseluruhan pelaksanaan pengabdian ini sudah terlaksana sesuai jadwal perencanaan.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Kelompok pelaksana pengabdian masyarakat dari Jurusan Pariwisata menyampaikan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado melalui Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat yang mendanai kegiatan pengabdian pada masyarakat di Desa Kulu Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara, Propinsi Sulawesi Utara.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim. Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan. Bandung: Fokusindo Mandiri  
-----,2016 Panduan pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Di perguruan Tinggi  
(Edisi X), Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset  
dan Pengembangan, Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi  
-----2021, Panduan Pelaksanaan Penelitian Kepada Masyarakat Internal, Edisi III. P3M. Politeknik  
Negeri Manado.
- Braganza, M. E. (2018). Introducing a Hospitality Framework to Encounter Diverse Others in Professional  
Social Work. *Social Work & Christianity*, 45(2).
- Damanik, J., & Weber, H. F. (2006). *Perencanaan ekowisata*. Yogyakarta: PUSBAR UGM & Andi  
Yogyakarta.
- Djuwita, P. (2017). Pembinaan Etika Sopan Santun Peserta Didik Kelas V Melalui Pembelajaran  
Pendidikan Kewarganegaraan Di Kampus Dasar Nomor 45 Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Pendidikan  
Dosen Kampus Dasar*, 10(1), 27–36.
- Firiyah, Zahrotul (2019) Pengaruh Etika Jawa Terhadap Perilaku Sopan Santun Mahasiswa Kelas VIII MTs  
Nurul Ilmi Bategede Jepara Tahun Pelajar 2018/2019 dilihat dari Perspektif Religiusitas. Masters  
thesis, IAIN KUDUS
- King, C. A. (1995). What is hospitality?. *International journal of hospitality management*, 14(3-4), 219-  
234.
- Lashley, C. (2015). Hospitality and hospitableness. *Research in hospitality Management*, 5(1), 1-7.
- Nurjanah, I., & Hermawan, H. (2019). Peran general store section dalam mendukung mutu pelayanan usaha  
hotel. *Media Wisata*, 17(1).

- Panelewen, S. S., Warokka, M. N., & Manggopa, R. E. (2022). Strategi Pengembangan Objek Wisata Alam Pulau Paniki Di Desa Kulu Kec. Wori Kab. Minahasa Utara. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(12), 19482-19493.
- Rahman, A., Andrasari, M., Simatupang, D. R. S., & Hasibuan, W. S. (2023). Hospitality Training bagi Pemuda Karang Taruna Desa Wisata Dokan. *Jurnal Pengabdian Aceh*, 3(1), 53-59.
- Supriyanti. 2008. *Sopan Santun Dalam Pergaulan Sehari-hari*, Semarang:Ghyyas Putra.
- Towoliu, B. I., Polii, B. D., & Mandulangi, J. (2023). Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Hospitality pada Kelompok Wisata di Desa Budo, Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara. *JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 7(1), 171-176.
- Webster, N. (1894). *Webster's International Dictionary of the English Language: Being the Authentic Edition of Webster's Unabridged Dictionary (Vol. 1)*. Bell.
- Wenas, P. L., Sangari, F., Pangemanan, J., Towoliu, B. I., & Mandulangi, J. (2023). ARE THE LOCAL COMMUNITIES READY IN MANAGING HOMESTAYS? A CASE STUDY IN PULISAN VILLAGE, LIKUPANG, NORTH MINAHASA REGENCY, INDONESIA. *Revista de turism-studii si cercetari in turism*, (36).