AMMA : Jurnal Pengabdian Masyarakat
Volume 5, No. 6 Juli (2026)
ISSN 2828-6634 (media online)
Hal 365-373

Pelatihan Hospitality Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Desa Wisata Batu Kumbung

Putu Herny Susanti[1]*, Ni Putu Dhyanantari Putri[2], I Kadek Agus Suartana[3], Ni Putu Kris Pradnya Swari[4], Maria Sri Utami[5]

[1,2,3,4,5] Program Studi Magister Terapan Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, IPB Internasional, Denpasar, Indonesia
Email: [1*]herny.susanti@ipb-intl.ac.id, [2]dhyanantariputri2002@gmail.com, [3]ikadekagussuartana24@gmail.com, [4]krispradnyaswari@gmail.com, [5]utamiwd7@gmail.com
(* : coressponding author : herny.susanti@ipb-intl.ac.id)

Abstrak - Desa Wisata Batu Kumbung memiliki potensi wisata budaya yang memerlukan dukungan sumber daya manusia dengan kompetensi pelayanan yang memadai. Namun, pemahaman masyarakat mengenai prinsip-prinsip *hospitality* masih perlu diperkuat agar mampu memberikan pengalaman wisata yang berkualitas. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam menerapkan *hospitality* sebagai bagian dari pelayanan wisata. Kegiatan dilaksanakan pada 21–23 Mei 2026 menggunakan pendekatan partisipatif yang melibatkan anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), perangkat desa, pelaku UMKM, pengelola atraksi wisata, dan masyarakat. Metode yang digunakan meliputi ceramah interaktif, diskusi partisipatif, serta evaluasi melalui observasi dan kuesioner. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep *hospitality*, pelayanan prima (*excellence service*), komunikasi efektif, dan pentingnya menciptakan pengalaman wisata yang positif. Evaluasi juga mengidentifikasi beberapa kebutuhan pengembangan kapasitas, antara lain peningkatan kemampuan komunikasi, penguasaan bahasa asing, penanganan keluhan wisatawan, dan keterampilan pemanduan wisata. Pelatihan ini memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia serta menjadi dasar bagi pelaksanaan program pendampingan yang berkelanjutan dalam mendukung pengembangan Desa Wisata Batu Kumbung sebagai destinasi wisata berbasis budaya lokal.

Kata Kunci: *Hospitality*; Pelayanan Wisata; Desa Wisata; Pelatihan; Pengabdian Kepada Masyarakat

Abstract - *Batu Kumbung Tourism Village possesses considerable cultural tourism potential that requires competent human resources capable of delivering high-quality visitor services. However, the community's understanding of hospitality principles remains limited and needs to be strengthened to create positive visitor experiences. This community service program aimed to improve the knowledge and practical skills of local communities in implementing hospitality within tourism services. The program was conducted from May 21–23, 2026, using a participatory approach involving members of Pokdarwis, village officials, local micro and small business owners, tourism attraction managers, and community members. The training employed interactive lectures, participatory discussions, and evaluations through observation and questionnaires. The results demonstrated an improvement in participants' understanding of hospitality, excellence service, effective communication, and the importance of creating positive visitor experiences. The evaluation also identified several capacity-building needs, including communication skills, foreign language proficiency, complaint handling, and tour guiding competencies. Overall, the program contributed to strengthening community capacity and provides a foundation for sustainable follow-up assistance to support the development of Batu Kumbung Tourism Village as a culturally based tourism destination.*

Keywords*: Hospitality; Tourism Service; Tourism Village; Training; Community Service*

1. PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, desa wisata berkembang menjadi salah satu pendekatan penting dalam pembangunan pariwisata di Indonesia. Pengembangan desa wisata tidak hanya diarahkan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan, tetapi juga sebagai strategi pemberdayaan masyarakat, pelestarian budaya, penguatan ekonomi lokal, serta pemerataan pembangunan di berbagai wilayah (Hafiz et al., 2026). Melalui pemanfaatan potensi alam, budaya, tradisi, dan ekonomi kreatif yang dimiliki masyarakat, desa wisata diharapkan mampu menciptakan aktivitas pariwisata yang memberikan manfaat langsung bagi masyarakat setempat. Oleh karena itu, konsep desa wisata saat ini tidak lagi dipandang sekadar sebagai produk wisata alternatif, melainkan sebagai model pembangunan pariwisata yang mengintegrasikan aspek ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan secara berkelanjutan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah desa wisata, persaingan antardestinasi juga semakin kompetitif. Kondisi tersebut mengharuskan setiap desa wisata memiliki nilai pembeda yang mampu meningkatkan daya tarik sekaligus mempertahankan kepuasan wisatawan. Keberhasilan sebuah destinasi tidak hanya ditentukan oleh keindahan alam maupun keunikan budaya yang dimiliki, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diterima wisatawan selama melakukan perjalanan (Sogbe et al., 2025). Pengalaman wisata yang positif terbentuk melalui kombinasi berbagai unsur, seperti kemudahan memperoleh informasi, kenyamanan lingkungan, keamanan, kebersihan, serta kualitas interaksi antara masyarakat lokal dengan wisatawan. Pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan wisatawan akan memberikan dampak terhadap citra destinasi, meningkatkan loyalitas pengunjung, serta mendorong promosi melalui rekomendasi secara tidak langsung (Aksal et al., 2025; Naim & Edastama, 2026).

Dalam konteks tersebut, *hospitality* menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan kualitas pengalaman wisatawan. *Hospitality* tidak hanya dipahami sebagai keramahan dalam menyambut tamu, tetapi merupakan serangkaian kompetensi pelayanan yang mencakup kemampuan berkomunikasi, empati, profesionalisme, responsivitas, serta kemampuan menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi pengunjung (Pramana et al., 2025) Nilai-nilai hospitality juga tercermin dalam sikap masyarakat ketika berinteraksi dengan wisatawan, mulai dari memberikan informasi, membantu menyelesaikan permasalahan, hingga menghormati latar belakang budaya pengunjung. Oleh karena itu, *hospitality* dapat dipandang sebagai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) yang memberikan karakter khas pada suatu destinasi karena bersumber dari kualitas sumber daya manusia dan budaya masyarakat yang tidak mudah ditiru oleh daerah lain (Rostyani et al., 2025). Bagi desa wisata yang mengedepankan interaksi langsung antara masyarakat dan wisatawan, kualitas *hospitality* menjadi elemen penting dalam membangun pengalaman wisata yang autentik sekaligus memperkuat daya saing destinasi.

Salah satu desa yang memiliki potensi besar untuk mengembangkan keunggulan tersebut adalah Desa Wisata Batu Kumbung yang terletak di Kabupaten Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Desa ini dikenal memiliki beragam potensi wisata yang meliputi wisata budaya, wisata pertanian, wisata kuliner, kerajinan tradisional, hingga wisata berbasis konservasi dan ekologi (Jumadil et al., 2025). Berbagai kampung wisata yang dikembangkan di setiap dusun menunjukkan adanya kekayaan sumber daya lokal yang dapat dijadikan sebagai daya tarik wisata sekaligus sumber peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain potensi fisik tersebut, masyarakat Batu Kumbung masih mempertahankan nilai-nilai budaya Sasak, semangat gotong royong, serta kehidupan sosial yang harmonis, sehingga menjadi modal penting dalam membangun pelayanan wisata yang berkarakter dan berorientasi pada pengalaman wisatawan.

Meskipun memiliki potensi yang besar, pengembangan Desa Wisata Batu Kumbung masih menghadapi sejumlah kendala yang berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia (Jumadil et al., 2025). Hasil identifikasi kebutuhan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum memahami *hospitality* sebagai bagian dari standar pelayanan dalam industri pariwisata. Pelayanan kepada wisatawan umumnya masih dilakukan berdasarkan kebiasaan sehari-hari tanpa didukung pemahaman mengenai komunikasi pelayanan, etika melayani tamu, penanganan keluhan, maupun penciptaan pengalaman wisata yang berkualitas. Di samping itu, kemampuan berkomunikasi dengan wisatawan, khususnya wisatawan mancanegara, masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara besarnya potensi wisata yang dimiliki desa dengan kompetensi pelayanan masyarakat sebagai pelaku utama dalam aktivitas pariwisata. Sementara itu, berbagai program pengembangan desa wisata selama ini lebih banyak berfokus pada pembangunan atraksi, promosi destinasi, maupun penguatan kelembagaan, sedangkan pengembangan kompetensi hospitality masyarakat belum menjadi perhatian utama.

Berangkat dari kondisi tersebut, tim Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) menyelenggarakan pelatihan *hospitality* sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dalam memberikan pelayanan wisata yang profesional, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan wisatawan dengan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai budaya lokal. Kegiatan pelatihan dirancang menggunakan pendekatan partisipatif melalui penyampaian materi, diskusi kelompok, simulasi pelayanan, dan pendampingan sehingga peserta memperoleh kesempatan untuk

memahami sekaligus mempraktikkan prinsip-prinsip hospitality sesuai dengan kondisi nyata di desa wisata. Melalui kegiatan ini diharapkan masyarakat memiliki kesiapan yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan serta mampu mendukung pengembangan Desa Wisata Batu Kumbung secara berkelanjutan.

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dilaksanakan di Desa Wisata Batu Kumbung, Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat, pada tanggal 21–23 Mei 2026. Pemilihan lokasi didasarkan pada potensi desa sebagai destinasi wisata berbasis masyarakat yang memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam aspek pelayanan wisata (*hospitality*). Peserta kegiatan melibatkan berbagai unsur yang berperan dalam pengembangan pariwisata desa, antara lain Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), perangkat desa, pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), pengelola atraksi wisata, serta masyarakat yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelenggaraan aktivitas kepariwisataan.

Pelaksanaan program menerapkan pendekatan partisipatif dengan menempatkan peserta sebagai bagian aktif dalam setiap tahapan kegiatan. Rangkaian kegiatan disusun secara bertahap yang meliputi tahap persiapan, pelaksanaan pelatihan, simulasi pelayanan, diskusi partisipatif, evaluasi, dan analisis hasil kegiatan. Pada tahap persiapan, tim pelaksana melakukan koordinasi dengan pemerintah desa dan pengelola desa wisata untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, menentukan peserta, serta menyiapkan materi dan perangkat pendukung kegiatan. Tahap pelaksanaan difokuskan pada penyampaian materi mengenai konsep dasar *hospitality*, pelayanan prima (*excellence service*), komunikasi efektif dengan wisatawan, etika pelayanan, serta penerapan nilai-nilai budaya lokal dalam pelayanan wisata. Pemahaman peserta kemudian diperkuat melalui sesi tanya jawab yang mengangkat berbagai situasi pelayanan yang umum ditemui di desa wisata.

Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas pelaksanaan program melalui observasi selama kegiatan berlangsung, refleksi bersama pada akhir pelatihan, dokumentasi kegiatan, serta pengisian kuesioner umpan balik oleh peserta. Data yang diperoleh dari hasil observasi, diskusi, dokumentasi, dan kuesioner selanjutnya dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan temuan berdasarkan tema-tema utama, meliputi tingkat pemahaman peserta terhadap konsep *hospitality*, perubahan persepsi mengenai pentingnya kualitas pelayanan, manfaat pelatihan bagi pengembangan desa wisata, serta kebutuhan peningkatan kapasitas yang dapat menjadi dasar penyusunan program pengabdian pada masa mendatang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penguatan Kesadaran *Hospitality* dan Pelayanan Wisata

Materi *hospitality* menjadi bagian yang paling mudah dikaitkan dengan praktik sehari-hari peserta. Peserta memahami bahwa sikap ramah, empati, kebersihan, komunikasi yang jelas, dan profesionalisme merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan. Pelayanan tidak lagi dipahami hanya sebagai tindakan menyambut tamu, tetapi sebagai kemampuan menciptakan pengalaman wisata yang aman, nyaman, dan bernilai.

Peserta menyadari bahwa mutu pelayanan dapat memperkuat citra desa dan mendorong minat wisatawan untuk berkunjung kembali. Hal ini menunjukkan bahwa hospitality mempunyai kaitan langsung dengan kepuasan pengunjung, reputasi destinasi, dan peluang peningkatan ekonomi masyarakat.

AMMA : Jurnal Pengabdian Masyarakat
Volume 5, No. 6 Juli (2026)
ISSN 2828-6634 (media online)
Hal 365-373



Gambar 1. Narasumber sedang Memberikan Materi Hospitality

Sumber: Tim PKM (2026)

Dalam pelaksanaan pelatihan, peserta juga menyampaikan beberapa kendala yang selama ini dihadapi dalam melayani wisatawan, seperti keterbatasan kemampuan bahasa, kurangnya peningkatan kapasitas masyarakat, serta keterbatasan pemahaman mengenai standar pelayanan wisata. Berdasarkan umpan balik dari peserta, pelatihan memberikan dampak positif terhadap penguatan kapasitas masyarakat, khususnya dalam memperluas wawasan serta mempersiapkan mereka untuk menghadapi dan melayani wisatawan secara lebih efektif.



Gambar 2. Peserta Sedang Menyimak Pemaparan Materi

Sumber: Tim PKM (2026)

Selama proses pelatihan, peserta memperoleh pemahaman bahwa pengalaman wisatawan terbentuk melalui akumulasi berbagai bentuk pelayanan yang diterima sejak pertama kali datang hingga meninggalkan destinasi. Oleh karena itu, setiap interaksi antara masyarakat dengan wisatawan memiliki kontribusi terhadap persepsi wisatawan mengenai kualitas destinasi secara keseluruhan. Pemahaman tersebut mendorong peserta untuk melihat bahwa pelayanan bukan hanya menjadi tanggung jawab pengelola daya tarik wisata, tetapi merupakan tanggung jawab bersama seluruh masyarakat yang berinteraksi dengan wisatawan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan terbentuknya citra positif desa wisata.

AMMA : Jurnal Pengabdian Masyarakat
Volume 5, No. 6 Juli (2026)
ISSN 2828-6634 (media online)
Hal 365-373

Selain memberikan pemahaman konseptual, pelatihan juga memperkenalkan berbagai prinsip pelayanan prima (*excellence service*) yang dapat diterapkan dalam aktivitas sehari-hari. Materi yang diberikan meliputi komunikasi yang efektif, etika dalam memberikan pelayanan, kemampuan mengenali kebutuhan wisatawan, serta pentingnya mengintegrasikan nilai-nilai budaya lokal ke dalam pengalaman wisata. Penyampaian materi dikaitkan dengan kondisi riil yang dihadapi masyarakat Desa Batu Kumbung sehingga peserta dapat dengan mudah menghubungkan teori dengan praktik pelayanan yang mereka lakukan. Pendekatan tersebut menjadikan proses pembelajaran lebih kontekstual sekaligus mendorong peserta melakukan refleksi terhadap kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan.

Sesi diskusi menjadi media bagi peserta untuk berbagi pengalaman mengenai berbagai tantangan yang mereka hadapi dalam memberikan pelayanan. Salah satu kendala yang paling banyak disampaikan adalah keterbatasan kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa asing ketika melayani wisatawan mancanegara. Selain itu, peserta mengakui bahwa kesempatan mengikuti pelatihan mengenai pelayanan wisata masih relatif terbatas sehingga pemahaman mengenai standar pelayanan lebih banyak diperoleh melalui pengalaman pribadi daripada melalui pendidikan atau pelatihan yang terstruktur. Kondisi tersebut menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat belum sepenuhnya seragam.



Gambar 3. Salah Satu Peserta Bertanya Ketika Sesi Diskusi

Sumber: Tim PKM (2026)

3.2 Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan Hospitality

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelatihan *hospitality* memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pengetahuan dan pemahaman peserta mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam mendukung pengelolaan Desa Wisata Batu Kumbung. Berdasarkan umpan balik yang diberikan, peserta menilai materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan relevan dengan kondisi yang mereka hadapi dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Penyajian materi yang dipadukan dengan contoh-contoh situasi nyata di desa wisata membantu peserta memahami penerapan konsep *hospitality* secara lebih mudah sehingga materi tidak hanya dipahami secara teoritis, tetapi juga dapat diaplikasikan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Pendekatan partisipatif yang diterapkan selama pelatihan turut mendorong keterlibatan aktif peserta dalam setiap tahapan pembelajaran. Proses penyampaian materi tidak hanya dilakukan melalui ceramah, tetapi juga diperkaya dengan diskusi serta sesi berbagi pengalaman antarpeserta. Metode tersebut menciptakan suasana belajar yang interaktif sehingga peserta memiliki kesempatan untuk mengemukakan pengalaman, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dan mendiskusikan

berbagai alternatif solusi bersama narasumber. Melalui proses tersebut, peserta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan prinsip-prinsip hospitality dalam konteks pengelolaan desa wisata.

Evaluasi juga memperlihatkan adanya perubahan cara pandang peserta terhadap makna pelayanan wisata. Sebelum mengikuti pelatihan, sebagian besar peserta menganggap pelayanan hanya sebatas menyambut wisatawan atau memberikan informasi mengenai objek wisata. Setelah mengikuti seluruh rangkaian kegiatan, peserta memahami bahwa hospitality mencakup keseluruhan pengalaman yang dirasakan wisatawan selama berada di destinasi. Pelayanan yang berkualitas dipandang sebagai kombinasi antara keramahan, kemampuan berkomunikasi secara efektif, sikap empati, ketanggapan terhadap kebutuhan pengunjung, serta upaya menciptakan lingkungan yang bersih, aman, dan nyaman. Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa peserta mulai melihat hospitality sebagai salah satu faktor penting dalam membangun pengalaman wisata yang positif.

Perubahan persepsi tersebut juga memperkuat kesadaran peserta bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan citra destinasi. Peserta menyadari bahwa pengalaman yang diperoleh wisatawan tidak hanya dipengaruhi oleh daya tarik alam maupun budaya yang dimiliki desa, tetapi juga oleh kualitas interaksi yang mereka rasakan selama berkunjung. Pelayanan yang ramah, informatif, dan profesional diyakini mampu meningkatkan kepuasan wisatawan, memperkuat reputasi Desa Wisata Batu Kumbung, serta mendorong wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali maupun memberikan rekomendasi kepada calon wisatawan lainnya. Dengan demikian, hospitality dipahami bukan sekadar sebagai keterampilan individu, tetapi sebagai bagian dari identitas destinasi yang mencerminkan kualitas pengelolaan desa wisata secara keseluruhan.

Meskipun pelatihan memberikan hasil yang positif, proses evaluasi juga mengungkap beberapa tantangan yang masih dihadapi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Kendala yang paling sering disampaikan peserta berkaitan dengan keterbatasan kemampuan berbahasa asing, kurangnya pengalaman dalam menghadapi karakteristik wisatawan yang beragam, serta belum meratanya pemahaman mengenai standar pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Selain itu, peserta juga menilai bahwa jumlah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam bidang pelayanan wisata masih terbatas sehingga diperlukan program peningkatan kapasitas yang lebih berkelanjutan. Beberapa peserta turut mengemukakan perlunya dukungan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang kenyamanan wisatawan selama berkunjung ke desa.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penguatan kapasitas masyarakat tidak dapat dilakukan melalui satu kali pelatihan, tetapi memerlukan proses pembinaan yang berkesinambungan. Peningkatan kualitas pelayanan akan lebih optimal apabila disertai dengan kesempatan bagi masyarakat untuk terus mengembangkan keterampilan, memperluas wawasan, dan memperoleh pengalaman praktik secara langsung. Oleh karena itu, pelatihan hospitality perlu diposisikan sebagai bagian dari strategi pengembangan sumber daya manusia dalam pengelolaan desa wisata sehingga masyarakat mampu memberikan pelayanan yang semakin profesional dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan wisatawan.

Tingginya antusiasme peserta selama kegiatan menjadi indikator bahwa masyarakat memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kompetensinya. Hal tersebut tercermin dari berbagai masukan yang disampaikan peserta mengenai kebutuhan pelatihan lanjutan. Beberapa topik yang paling banyak diusulkan meliputi komunikasi dengan wisatawan, pelayanan prima (*excellence service*), teknik penanganan keluhan (*complaint handling*), kemampuan dasar bahasa asing, pemanduan wisata, serta pemanfaatan media digital untuk mendukung pelayanan dan promosi destinasi. Usulan tersebut menunjukkan bahwa peserta tidak hanya ingin meningkatkan pengetahuan, tetapi juga mengembangkan keterampilan praktis yang dapat diterapkan secara langsung dalam kegiatan pelayanan wisata.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi memperlihatkan bahwa program pengabdian kepada masyarakat memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kapasitas masyarakat dalam bidang hospitality. Pelatihan tidak hanya memperluas wawasan peserta mengenai pentingnya pelayanan wisata yang berkualitas, tetapi juga meningkatkan kesiapan mereka dalam menerapkan

Volume 5, No. 6 Juli (2026)
ISSN 2828-6634 (media online)
Hal 365-373

prinsip-prinsip hospitality pada aktivitas sehari-hari. Selain menghasilkan peningkatan pemahaman, kegiatan ini juga berhasil mengidentifikasi berbagai kebutuhan pengembangan kapasitas yang dapat dijadikan dasar dalam penyusunan program pelatihan dan pendampingan pada masa mendatang. Dengan demikian, pelaksanaan pelatihan hospitality menjadi salah satu langkah strategis untuk memperkuat kualitas pelayanan sekaligus mendukung pengembangan Desa Wisata Batu Kumbung sebagai destinasi wisata berbasis budaya lokal yang berkelanjutan.

Tabel 1. Ringkasan Evaluasi Peserta terhadap Pelatihan Hospitality di Desa Wisata Batu Kumbung

Aspek Evaluasi	Inti Temuan
Materi yang dinilai paling bermanfaat	Konsep dasar hospitality, pelayanan prima (*excellence service*), komunikasi dengan wisatawan, etika pelayanan, dan penerapan budaya lokal dalam pelayanan wisata.
Pemahaman baru peserta	Hospitality dipahami sebagai upaya menciptakan pengalaman wisata yang aman, nyaman, ramah, dan berkesan melalui pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan wisatawan.
Hambatan yang muncul	Kemampuan bahasa asing masih terbatas, pengalaman pelayanan belum merata, pemahaman terhadap standar pelayanan masih perlu ditingkatkan, serta dukungan sarana dan prasarana belum optimal.
Rencana penerapan	Peserta berkomitmen menerapkan sikap ramah, komunikasi yang lebih efektif, pelayanan yang lebih profesional, serta menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan wisata.
Kebutuhan pelatihan berikutnya	Komunikasi wisata, *service excellence*, *complaint handling*, bahasa asing, pemanduan wisata, dan pelayanan berbasis budaya lokal.
Respons umum peserta	Peserta menunjukkan antusiasme tinggi, memberikan tanggapan positif terhadap pelatihan, dan mengharapkan adanya program pendampingan secara berkelanjutan.

3.3 Sintesis Temuan dan Kebutuhan Pengembangan Lanjutan

Hasil pelaksanaan pelatihan menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya hospitality dalam pengelolaan desa wisata. Berdasarkan hasil evaluasi dan diskusi bersama peserta, terdapat beberapa temuan utama yang menggambarkan capaian sekaligus kebutuhan pengembangan kapasitas masyarakat di masa mendatang.

Temuan pertama menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai makna hospitality sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan wisata. Setelah mengikuti pelatihan, peserta memahami bahwa pelayanan tidak hanya berfokus pada sikap ramah kepada wisatawan, tetapi juga mencakup kemampuan berkomunikasi secara efektif, memberikan informasi yang akurat, menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pengunjung, serta menciptakan suasana yang aman, nyaman, dan menyenangkan selama wisatawan berada di destinasi. Perubahan pemahaman tersebut mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam membangun pengalaman wisata yang positif.

Temuan kedua berkaitan dengan meningkatnya kesadaran peserta mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan keberhasilan pengembangan desa wisata. Peserta menyadari bahwa pengalaman yang diperoleh wisatawan tidak hanya ditentukan oleh daya tarik alam maupun budaya yang dimiliki desa, tetapi juga oleh kualitas interaksi yang diberikan masyarakat. Pelayanan yang

konsisten, responsif, dan profesional diyakini mampu meningkatkan kepuasan wisatawan, memperkuat citra Desa Wisata Batu Kumbung, serta mendorong terbentuknya rekomendasi positif dan kunjungan ulang. Kesadaran tersebut menunjukkan bahwa hospitality mulai dipahami sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan daya saing destinasi.

Temuan ketiga mengidentifikasi sejumlah kendala yang masih menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan. Beberapa hambatan yang paling banyak disampaikan peserta meliputi keterbatasan kemampuan berbahasa asing, belum meratanya keterampilan pelayanan di kalangan masyarakat, minimnya pemahaman mengenai standar pelayanan wisata, serta perlunya peningkatan fasilitas pendukung yang dapat menunjang kenyamanan wisatawan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih memerlukan dukungan melalui program pengembangan kapasitas yang dilakukan secara berkesinambungan.

Temuan berikutnya menunjukkan tingginya antusiasme masyarakat untuk terus meningkatkan kompetensinya. Sebagian besar peserta mengharapkan adanya pelatihan lanjutan yang lebih aplikatif dan sesuai dengan kebutuhan lapangan. Materi yang diusulkan antara lain pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi efektif dengan wisatawan, teknik penanganan keluhan (*complaint handling*), kemampuan dasar bahasa asing, keterampilan pemanduan wisata, serta penerapan nilai-nilai budaya lokal dalam pelayanan. Harapan tersebut mencerminkan adanya komitmen masyarakat untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan sebagai bagian dari upaya meningkatkan daya saing desa wisata.

Secara keseluruhan, sintesis hasil kegiatan memperlihatkan bahwa pelatihan hospitality tidak hanya berhasil meningkatkan pengetahuan peserta, tetapi juga membangun kesadaran mengenai pentingnya budaya pelayanan dalam pengembangan destinasi wisata. Selain menghasilkan peningkatan kompetensi individu, kegiatan ini mampu mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan strategis yang perlu menjadi fokus dalam program pendampingan berikutnya. Oleh karena itu, pelatihan hospitality perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dengan materi yang lebih mendalam dan berbasis kebutuhan masyarakat agar kualitas pelayanan di Desa Wisata Batu Kumbung terus meningkat. Penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang berkesinambungan diharapkan dapat mendukung terciptanya pengalaman wisata yang lebih berkualitas, memperkuat citra destinasi, serta memberikan manfaat ekonomi yang lebih besar bagi masyarakat lokal.

3.4 Luaran Kegiatan

Luaran utama dari kegiatan pengabdian ini meliputi terselenggaranya pelatihan *hospitality* yang ditujukan untuk meningkatkan kompetensi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Program ini berkontribusi pada meningkatnya pemahaman peserta mengenai konsep hospitality, pelayanan prima, etika pelayanan, komunikasi dengan wisatawan, serta penerapan nilai-nilai budaya lokal dalam aktivitas pelayanan wisata. Selain menghasilkan data evaluasi dan dokumentasi kegiatan, pelatihan juga berhasil mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi masyarakat yang dapat dijadikan dasar dalam penyusunan program pendampingan secara berkelanjutan. Di samping itu, kegiatan ini mendorong tumbuhnya komitmen masyarakat untuk membangun budaya pelayanan yang berkualitas sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, memperkuat citra destinasi, dan mendukung keberlanjutan pengembangan Desa Wisata Batu Kumbung.

4. KESIMPULAN

Pelatihan *hospitality* di Desa Wisata Batu Kumbung terlaksana dengan baik dan memperoleh respons positif dari peserta. Kegiatan ini berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya *hospitality* dalam memberikan pelayanan wisata yang ramah, komunikatif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan wisatawan. Selain memperkuat pengetahuan peserta, hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mampu mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan penguatan, seperti komunikasi dengan wisatawan, kemampuan bahasa asing, *excellence service*, dan keterampilan pemanduan wisata. Oleh karena itu, pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan melalui kolaborasi antara pemerintah desa, Pokdarwis, perguruan tinggi, pelaku usaha, dan masyarakat diperlukan untuk meningkatkan

kualitas pelayanan sekaligus mendukung pengembangan Desa Wisata Batu Kumbung sebagai destinasi wisata berbasis budaya lokal yang berkelanjutan.

REFERENCES

Aksal, M. A., Rosalina, D., Rahman, M., & Samudra, U. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA DESTINASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN HUTAN KOTA LANGSA (STUDI KASUS PT. PELABUHAN KOTA LANGSA). *CITIZEN: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, *5*(2), 2025. https://doi.org/10.53866/jimi.v5i2.758

Hafiz, M., Eriyanti, F., & Fahmi, Z. (2026). Village Funding Governance and Administrative Capacity: A Systematic Review on Their Role in Community Empowerment. *Journal of Islamic Economic and Business*, *8*(1), 281–296.

Jumadil, O., Yulendra, L., Wahyuningsih, S., Tinggi, S., & Mataram, P. (2025). PENGEMBANGAN POTENSI WISATA DI DESA BATU KUMBUNG LOMBOK BARAT MELALUI COMMUNITY BASE TOURISM. In *JRT Journal Of Responsible Tourism* (Vol. 4, Number 3).

Naim, M., & Edastama, P. (2026). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI PADA NIAT KUNJUNGAN ULANG: KEPUASAN WISATAWAN DAN PENGALAMAN BERKESAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *JURNAL LENTERA BISNIS*, *15*(2), 3982–4011. https://doi.org/10.34127/jrlab.v15i2.2358

Pramana, S. E., Wahyuni, S., Zanah, S., Surakarta, P. A., Studi, P., Perhotelan, P., & Inggris, B. (2025). *Peningkatan Kapasitas Pelayanan Hospitality bagi Pelaku Usaha Mikro Pariwisata di Desa Wisata Selo, Boyolali* (Vol. 1, Number 1).

Rostyani, A. D., Setianingrum, V. M., & Sos, S. (2025). IMPLEMENTASI KONSEP HOSPITALITY DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING DESTINASI WISATA JAWA TIMUR PARK 2. In *The Commercium* (Vol. 9, Number 3).

Sogbe, E., Susilawati, S., & Pin, T. C. (2025). Scaling up public transport usage: a systematic literature review of service quality, satisfaction and attitude towards bus transport systems in developing countries. *Public Transport*, *17*(1), 1–44. https://doi.org/10.1007/s12469-024-00367-6