

PELATIHAN PELAYANAN USAHA PARIWISATA SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KAPASITAS HOSPITALITY MASYARAKAT DESA WOLWAL, KABUPATEN ALOR

Elsa Dian Taimenas,¹, Imelda Regina Pellokila² Lorens Riwu³ Asbi Nasar⁴

Politeknik Negeri Kupang

Email : elsadian1988@gmail.com¹ , imelda.pellokila@gmail.com² , lorens_smile@yahoo.com³ , nasarazbii@gmail.com²

ABSTRAK

Desa Wolwal, Kabupaten Alor, memiliki potensi wisata alam dan budaya yang menjanjikan, namun belum diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia lokal dalam memberikan pelayanan wisata yang profesional. Sebagian besar masyarakat yang memiliki lokasi dan usaha wisata belum memahami standar pelayanan, etika komunikasi dengan wisatawan, serta pengelolaan kebersihan usaha secara memadai. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa Pelatihan Pelayanan Usaha Pariwisata yang bertujuan meningkatkan kapasitas hospitality masyarakat setempat. Kegiatan dilaksanakan melalui empat tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan pelatihan, pendampingan, dan evaluasi, dengan metode ceramah, diskusi interaktif, dan praktik/simulasi langsung. Peserta kegiatan terdiri atas pemilik penginapan, pengelola warung makan, dan pemandu wisata lokal. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta, terutama dalam aspek keramahtamahan, komunikasi dengan wisatawan, dan kebersihan usaha, yang dibuktikan melalui perbandingan hasil pre-test dan post-test. Selain peningkatan pengetahuan, terjadi pula perubahan perilaku nyata di lapangan, seperti penerapan tata cara penyambutan tamu yang lebih terstruktur dan peningkatan kebersihan tempat usaha. Dukungan aparat desa dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) menjadi faktor pendukung utama keberhasilan kegiatan, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur dan minimnya pengalaman peserta dalam melayani wisatawan mancanegara. Kegiatan ini disimpulkan mampu memperkuat kesiapan masyarakat Desa Wolwal dalam mengelola usaha wisata secara lebih profesional, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepuasan wisatawan.

Kata Kunci : Pelatihan, Pelayanan pariwisata, Hospitality, Pemberdayaan masyarakat, Desa wisata

ABSTRACT

Wolwal Village, Alor Regency, holds promising natural and cultural tourism potential, yet this has not been matched by adequate readiness among the local community to provide professional tourism services. Most residents who own tourism-related sites and businesses lack sufficient understanding of service standards, communication ethics with tourists, and proper business cleanliness management. Based on these issues,

Article History

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagirism Checker No
234.KK.44.893484

Copyright : Author
Publish by : Krepa



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-NonCommercial
4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

a community service program in the form of Tourism Service Training was conducted to improve the hospitality capacity of the local community. The activity was carried out through four stages: preparation, training implementation, mentoring, and evaluation, using lecture methods, interactive discussions, and hands-on practice/simulation. Participants consisted of homestay owners, food stall operators, and local tour guides. Evaluation results showed an increase in participants' knowledge and skills, particularly in hospitality, communication with tourists, and business cleanliness, as evidenced by comparisons between pre-test and post-test scores. Beyond knowledge improvement, tangible behavioral changes were also observed in the field, such as the adoption of more structured guest-welcoming procedures and improved cleanliness of business premises. Support from village officials and the Tourism Awareness Group (Pokdarwis) served as a key factor in the success of the activity, although challenges remained, including limited supporting infrastructure and participants' lack of experience in serving international tourists. The activity is concluded to have strengthened the readiness of the Wolwal community to manage tourism businesses more professionally, sustainably, and with a stronger orientation toward tourist satisfaction.

Keywords: Training, Tourism service, Hospitality, Community empowerment, Tourism village

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang menjadi tumpuan pertumbuhan ekonomi daerah, terutama bagi wilayah yang memiliki potensi alam dan budaya khas namun belum dikelola secara optimal. Salah satu wilayah tersebut adalah Desa Wolwal, Kabupaten Alor, Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang memiliki potensi wisata bahari dan budaya lokal yang menjanjikan. Sayangnya, potensi tersebut belum diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia (SDM) setempat dalam memberikan pelayanan wisata yang profesional dan berorientasi pada kepuasan wisatawan.

Pengembangan desa wisata tidak dapat dilepaskan dari peran aktif masyarakat lokal sebagai pelaku utama sekaligus penerima manfaat langsung dari kegiatan pariwisata. Sejumlah kajian menunjukkan bahwa pemberdayaan masyarakat melalui berbagai bentuk pelatihan, mulai dari penyuluhan sadar wisata, pelatihan pengelolaan destinasi, hingga pelatihan standar operasional pelayanan terbukti mampu meningkatkan keterampilan dan kemandirian warga dalam mengelola potensi wisata di wilayahnya (Andini & Rizki, 2024). Studi literatur sistematis terhadap program pelatihan di berbagai desa wisata Indonesia periode 2020-2022 bahkan mencatat tren peningkatan signifikan dalam jumlah kegiatan pelatihan, yang mencerminkan semakin besarnya perhatian terhadap pengembangan ekonomi desa berbasis pariwisata,

dengan fokus pelatihan yang paling umum mencakup pemasaran digital, kebahasaan, dan pengelolaan produk wisata (Andini et al., 2024).

Aspek pelayanan atau hospitality menjadi salah satu kunci keberhasilan sebuah destinasi wisata, karena kualitas interaksi antara pelaku usaha lokal dengan wisatawan turut menentukan citra dan daya saing destinasi tersebut. Penelitian pada kawasan wisata pesisir menunjukkan bahwa pelaku usaha mikro di sekitar destinasi wisata umumnya masih memiliki keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dasar hospitality, sehingga pelatihan yang terarah dan berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka kepada wisatawan (Pengetahuan & Keterampilan, 2025). Hal serupa juga ditemukan pada berbagai desa wisata lain, di mana pelatihan pengelolaan homestay dan kebersihan lingkungan usaha terbukti berkontribusi langsung terhadap peningkatan kesiapan masyarakat dalam menyambut wisatawan secara profesional (Jaya et al., 2024).

Kondisi di Desa Wolwal menunjukkan pola yang tidak jauh berbeda. Sebagian besar masyarakat yang memiliki lokasi dan usaha wisata seperti penginapan sederhana, warung makan, maupun jasa pemanduan lokal belum pernah mendapatkan pembekalan formal mengenai standar pelayanan usaha pariwisata. Minimnya pemahaman tentang etika pelayanan, komunikasi dengan wisatawan, kebersihan, serta pengelolaan usaha wisata secara profesional berpotensi menghambat perkembangan pariwisata di desa tersebut, meskipun potensi alam dan budayanya cukup menjanjikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tim pengabdian memandang perlu dilaksanakan kegiatan Pelatihan Pelayanan Usaha Pariwisata bagi masyarakat Desa Wolwal, Kabupaten Alor. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan keterampilan hospitality masyarakat setempat yang memiliki lokasi dan usaha wisata, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, profesional, dan berorientasi pada kepuasan wisatawan. Melalui kegiatan ini, diharapkan masyarakat Desa Wolwal dapat lebih siap dalam mengelola dan mengembangkan potensi wisata di wilayahnya secara mandiri dan berkelanjutan.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Wolwal, Kabupaten Alor, dengan sasaran utama masyarakat setempat yang memiliki lokasi dan usaha di bidang pariwisata, seperti pemilik penginapan, pengelola warung makan, dan pemandu wisata lokal. Pelaksanaan kegiatan melibatkan tim pengabdian yang terdiri atas dosen dan mahasiswa, bekerja sama dengan aparat desa dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) setempat sebagai mitra pelaksana.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi empat tahapan utama. Pertama, tahap persiapan, yaitu koordinasi dengan pemerintah desa dan identifikasi kebutuhan pelatihan melalui observasi dan wawancara singkat dengan pelaku usaha wisata setempat. Kedua, tahap pelaksanaan, berupa penyuluhan dan pelatihan tatap muka yang menggabungkan metode ceramah, diskusi interaktif, serta simulasi/praktik langsung mengenai standar pelayanan tamu,

komunikasi dengan wisatawan, dan pengelolaan kebersihan usaha wisata. Ketiga, tahap pendampingan, yaitu bimbingan lanjutan kepada peserta dalam menerapkan materi pelatihan pada usaha masing-masing. Keempat, tahap evaluasi, dilakukan melalui pengisian kuesioner pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan serta keterampilan peserta sebelum dan sesudah pelatihan.

Pendekatan partisipatif dipilih karena dinilai efektif dalam mendorong keterlibatan aktif masyarakat sebagai subjek, bukan hanya objek pembangunan, sehingga hasil pelatihan lebih mudah diterapkan dan berkelanjutan (Lestari & Handayani, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Pelatihan Pelayanan Usaha Pariwisata di Desa Wolwal, Kabupaten Alor, dilaksanakan sesuai dengan tahapan yang telah direncanakan, mulai dari persiapan, pelaksanaan pelatihan, pendampingan, hingga evaluasi. Peserta kegiatan terdiri atas masyarakat setempat yang memiliki lokasi dan usaha wisata, seperti pemilik penginapan sederhana, pengelola warung makan, dan pemandu wisata lokal. Antusiasme peserta selama kegiatan tergolong tinggi, terlihat dari keaktifan mereka dalam sesi diskusi dan simulasi praktik pelayanan tamu.

Materi pelatihan mencakup standar pelayanan prima (service excellence), etika komunikasi dengan wisatawan, kebersihan dan kerapian usaha wisata, serta dasar-dasar pengelolaan usaha pariwisata secara profesional. Pendekatan yang digunakan berupa kombinasi ceramah, diskusi interaktif, dan praktik langsung, sejalan dengan metode yang umum digunakan dalam berbagai kegiatan pengabdian di desa wisata lain, di mana kombinasi metode penyuluhan, pelatihan teknis, dan pendampingan lapangan terbukti efektif dalam meningkatkan kesiapan masyarakat mengelola potensi wisatanya (Andini & Rizki, 2024).

B. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Peserta

Hasil evaluasi melalui perbandingan nilai pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap konsep dasar pelayanan usaha pariwisata, khususnya dalam aspek keramahan, komunikasi, dan kebersihan. Sebelum pelatihan, sebagian besar peserta belum memahami secara sistematis bagaimana standar pelayanan yang baik terhadap wisatawan, termasuk cara menyambut tamu, menangani keluhan, dan menjaga kebersihan area usaha. Setelah mengikuti pelatihan, peserta menunjukkan pemahaman yang lebih baik serta kepercayaan diri dalam mempraktikkan pelayanan sesuai standar yang diajarkan.

Temuan ini sejalan dengan hasil kegiatan pengabdian pada usaha mikro di kawasan wisata pesisir, yang menunjukkan bahwa pelaku usaha yang semula memiliki keterbatasan pengetahuan hospitality mengalami peningkatan keterampilan pelayanan secara nyata setelah mengikuti pelatihan terstruktur, sehingga mereka lebih siap melayani wisatawan dengan cara

yang lebih profesional (Pengetahuan & Keterampilan, 2025). Hal serupa juga tercermin dari kegiatan pelatihan kepariwisataan di desa wisata lain, yang menunjukkan bahwa pengarahan dan pelatihan dasar mampu membekali masyarakat lokal dengan sumber daya manusia yang lebih siap memberikan kesan positif kepada wisatawan (Pengetahuan & Keterampilan, 2025).

C. Perubahan Perilaku dan Kesiapan Usaha

Selain peningkatan pengetahuan, kegiatan ini juga mendorong perubahan perilaku peserta dalam mengelola usaha wisata mereka. Beberapa peserta mulai menerapkan tata cara penyambutan tamu yang lebih terstruktur, memperbaiki kebersihan tempat usaha, serta lebih memperhatikan komunikasi verbal dan nonverbal saat melayani wisatawan. Perubahan ini penting mengingat kualitas pelayanan langsung memengaruhi pengalaman wisatawan dan citra destinasi secara keseluruhan.

Kondisi ini memperkuat temuan dari kegiatan pemberdayaan berbasis pelatihan pengelolaan homestay dan kebersihan pada desa wisata lain, yang menunjukkan bahwa pelatihan teknis yang disertai pendampingan langsung mampu meningkatkan kesiapan masyarakat dalam menyediakan akomodasi dan layanan wisata yang lebih layak dan nyaman bagi pengunjung (Jaya et al., 2024). Dengan demikian, pelatihan tidak hanya berdampak pada aspek kognitif, tetapi juga pada praktik nyata di lapangan.

D. Faktor Pendukung dan Kendala

Beberapa faktor mendukung keberhasilan pelaksanaan kegiatan ini, antara lain dukungan aktif dari aparat desa dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) setempat, serta tingginya minat masyarakat untuk mengembangkan potensi wisata di wilayahnya. Namun demikian, terdapat pula sejumlah kendala, seperti keterbatasan akses infrastruktur pendukung, minimnya pengalaman peserta dalam interaksi dengan wisatawan mancanegara, serta kebutuhan akan pendampingan berkelanjutan agar hasil pelatihan dapat diterapkan secara konsisten dalam jangka panjang. Kendala semacam ini juga umum ditemukan pada kegiatan pengabdian serupa di berbagai desa wisata di Indonesia, di mana keberlanjutan program pelatihan kerap terkendala oleh keterbatasan sumber daya, minimnya tindak lanjut pascapelatihan, dan perlunya sinergi berkelanjutan antara akademisi, pemerintah desa, dan pelaku usaha.

E. Implikasi bagi Pengembangan Desa Wisata Wolwal

Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan usaha pariwisata memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kapasitas hospitality masyarakat Desa Wolwal. Peningkatan pengetahuan dan keterampilan pelayanan ini diharapkan dapat menjadi modal dasar bagi masyarakat dalam mengembangkan usaha wisata yang lebih profesional dan berdaya saing, sekaligus mendukung upaya menjadikan Desa Wolwal sebagai destinasi wisata yang lebih dikenal di tingkat regional maupun nasional. Keberlanjutan program

melalui pendampingan lanjutan dan evaluasi berkala dinilai penting agar dampak pelatihan dapat dirasakan secara jangka panjang oleh masyarakat setempat.

F. Dampak Jangka Panjang dan Kontribusi terhadap Keberlanjutan Pariwisata Desa

Kegiatan pelatihan ini memberikan kontribusi yang tidak hanya bersifat jangka pendek, tetapi juga berpotensi memberikan dampak jangka panjang bagi perkembangan pariwisata di Desa Wolwal. Peningkatan kapasitas hospitality yang diperoleh peserta dapat menjadi fondasi bagi tumbuhnya budaya pelayanan yang konsisten di kalangan pelaku usaha wisata setempat, sehingga pengalaman wisatawan yang berkunjung ke desa ini semakin baik dan berkesan. Hal ini pada gilirannya berpotensi meningkatkan tingkat kunjungan berulang (repeat visit) serta memperluas promosi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan citra destinasi secara keseluruhan.

Selain aspek pelayanan, kegiatan ini juga turut memperkuat kelembagaan masyarakat lokal, khususnya peran Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), sebagai motor penggerak pengelolaan pariwisata berbasis masyarakat. Penguatan kapasitas kelembagaan ini penting agar program-program pengembangan wisata di Desa Wolwal tidak bergantung pada kegiatan pengabdian yang bersifat sementara, melainkan dapat berlanjut secara mandiri melalui inisiatif warga sendiri. Sinergi antara akademisi, pemerintah desa, dan pelaku usaha menjadi kunci keberhasilan agar hasil pelatihan benar-benar terintegrasi dalam praktik pengelolaan wisata sehari-hari.

Keberlanjutan dampak kegiatan ini juga sangat ditentukan oleh komitmen bersama untuk melakukan monitoring dan pendampingan pascapelatihan, misalnya melalui pertemuan evaluasi berkala atau pembentukan forum komunikasi antarpelaku usaha wisata. Dengan pendekatan yang berkelanjutan, potensi wisata alam dan budaya yang dimiliki Desa Wolwal dapat dikelola secara lebih optimal, sekaligus meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat lokal melalui sektor pariwisata yang semakin profesional, berdaya saing, dan berorientasi pada kepuasan wisatawan dalam jangka panjang.



KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa Pelatihan Pelayanan Usaha Pariwisata di Desa Wolwal, Kabupaten Alor, telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak positif bagi peningkatan kapasitas hospitality masyarakat setempat. Melalui rangkaian tahapan persiapan, pelaksanaan, pendampingan, dan evaluasi, peserta pelatihan—yang terdiri atas pemilik penginapan, pengelola warung makan, dan pemandu wisata lokal—menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pemahaman dan keterampilan pelayanan usaha pariwisata, khususnya dalam aspek keramahan, komunikasi dengan wisatawan, kebersihan, dan pengelolaan usaha secara profesional.

Hasil evaluasi pre-test dan post-test mengonfirmasi bahwa metode pelatihan yang menggabungkan ceramah, diskusi interaktif, dan praktik langsung efektif dalam mentransfer pengetahuan sekaligus mendorong perubahan perilaku peserta di lapangan. Perubahan ini terlihat dari penerapan tata cara penyambutan tamu yang lebih terstruktur, peningkatan kebersihan tempat usaha, serta kepercayaan diri peserta dalam berinteraksi dengan wisatawan. Dukungan aktif dari aparat desa dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) turut menjadi faktor kunci yang mendukung kelancaran dan keberhasilan kegiatan ini.

Meskipun demikian, sejumlah kendala tetap perlu menjadi perhatian bersama, seperti keterbatasan infrastruktur pendukung, minimnya pengalaman peserta dalam melayani wisatawan mancanegara, serta kebutuhan pendampingan berkelanjutan agar hasil pelatihan dapat diterapkan secara konsisten dan tidak hanya bersifat sesaat. Oleh karena itu, keberlanjutan program melalui monitoring dan evaluasi berkala, penguatan kelembagaan Pokdarwis, serta sinergi antara akademisi, pemerintah desa, dan pelaku usaha menjadi hal yang sangat penting untuk dipertahankan ke depannya.

Secara keseluruhan, kegiatan ini membuktikan bahwa pelatihan pelayanan usaha pariwisata mampu menjadi langkah strategis dalam mempersiapkan masyarakat lokal menghadapi peluang sekaligus tantangan pengembangan pariwisata di Desa Wolwal. Peningkatan kapasitas hospitality yang diperoleh tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan individu pelaku usaha, tetapi juga berkontribusi pada penguatan citra destinasi wisata secara keseluruhan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat melalui sektor pariwisata yang lebih profesional dan berkelanjutan.

Sebagai rekomendasi, disarankan agar kegiatan pelatihan serupa dilaksanakan secara berkala dengan materi yang lebih variatif, seperti pelatihan bahasa asing dasar, pemasaran digital, dan pengelolaan keuangan usaha wisata, guna semakin memperkuat daya saing dan kesiapan masyarakat Desa Wolwal dalam mengembangkan potensi pariwisatanya secara mandiri dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, D. S., & Rizki, M. (2024). Program Pelatihan dalam Pengabdian Masyarakat di Desa Wisata Indonesia: Tinjauan Literatur Sistematis. *Al-Khidma: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 138. <https://doi.org/10.35931/ak.v4i2.4149>
- Jaya, R., Ohhyver, D. A., Muhtasom, A., & AB, A. (2024). Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Melalui Pelatihan Pengelolaan Homestay dan Kebersihan. *PADAIDI: Journal of Tourism Dedication*, 1(1), 1-12. <https://doi.org/10.33649/padaidi.v1i1.111>
- Lestari, D., & Handayani, M. (2022). Peningkatan kapasitas masyarakat dalam pengelolaan desa wisata berkelanjutan. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 9(2), 134-145.
- Pengetahuan, P., & Keterampilan, D. A. N. (2025). *Hospitality Pada Usaha Mikro Di Kawasan Pesisir*. 5(2), 462-470.