

Peningkatan Kapasitas Pelayanan Hospitality bagi Pelaku Usaha Mikro Pariwisata di Desa Wisata Selo, Boyolali

Setya Edi Pramana^{*1}, Sri Wahyuni Samaratul Zanah²

^{1,2}Politeknik Assalaam Surakarta

¹Program Studi Pengelolaan Perhotelan, ²Program Studi Bahasa Inggris

Abstrak

Desa Wisata Selo di Kabupaten Boyolali merupakan salah satu destinasi wisata unggulan berbasis alam dan budaya. Namun, kualitas pelayanan hospitality oleh pelaku usaha mikro seperti homestay, warung makan, dan jasa pemandu wisata masih belum optimal. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pelaku usaha dalam hal etika pelayanan, komunikasi, kebersihan, dan manajemen tamu melalui pelatihan terpadu. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif dengan pelatihan, simulasi, dan pendampingan. Hasil menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan penerapan prinsip-prinsip hospitality oleh peserta. Kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap citra dan kepuasan wisatawan. Ke depan, perlu penguatan kelembagaan dan pelatihan lanjutan secara berkala.

Kata Kunci: hospitality, pelatihan, desa_wisata, pelayanan, usaha_mikro

Abstract

Selo Tourism Village in Boyolali Regency is one of the leading nature- and culture-based tourist destinations. However, the quality of hospitality services provided by micro-enterprises such as homestays, food stalls, and tour guide services is still suboptimal. This community service program aims to improve the capacity of business actors in terms of service ethics, communication, cleanliness, and guest management through integrated training. The method used is a participatory approach involving training, simulations, and mentoring. The results show an increase in participants' understanding and application of hospitality principles. This activity has had a positive impact on the image of the destination and tourist satisfaction. In the future, institutional strengthening and regular follow-up training are needed.

Keywords: hospitality, training, tourism village, service, micro-enterprises

1. Pendahuluan

Sektor pariwisata di Indonesia memiliki peran strategis dalam meningkatkan ekonomi daerah, terutama di wilayah pedesaan yang memiliki potensi alam dan budaya. Salah satu aspek penting dalam menunjang keberhasilan pariwisata adalah kualitas pelayanan hospitality, yakni cara menyambut, melayani, dan membangun hubungan baik dengan wisatawan. Desa Wisata Selo di Kabupaten Boyolali dikenal sebagai pintu gerbang pendakian Gunung Merapi dan Gunung Merbabu. Meskipun kunjungan wisatawan terus meningkat, pelayanan oleh pelaku usaha mikro di sektor pariwisata masih belum memenuhi standar, baik dari segi kebersihan, keramahan, hingga penanganan keluhan tamu. Oleh karena itu, dibutuhkan intervensi dalam bentuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam aspek hospitality. Desa Wisata Selo merupakan salah satu destinasi wisata unggulan berbasis alam dan budaya. Namun, kualitas pelayanan hospitality oleh pelaku usaha mikro seperti homestay, warung makan, dan jasa pemandu wisata masih belum optimal. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pelaku usaha dalam hal etika pelayanan, komunikasi, kebersihan, dan manajemen tamu melalui pelatihan terpadu. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif dengan pelatihan, simulasi, dan pendampingan. Hasil menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan penerapan prinsip-prinsip hospitality oleh peserta. Kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap citra destinasi dan tingkat kepuasan wisatawan. Ke depan, diperlukan penguatan kelembagaan serta pelatihan lanjutan secara berkala untuk menjamin keberlanjutan peningkatan kualitas layanan.

Peningkatan kualitas pelayanan hospitality tidak hanya berdampak pada pengalaman wisatawan, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam membentuk citra destinasi secara keseluruhan. Pelayanan yang baik akan menciptakan kesan positif, meningkatkan kemungkinan kunjungan ulang, dan memperkuat promosi dari mulut ke mulut. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM pelaku usaha mikro di sektor pariwisata juga berkontribusi langsung terhadap pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan pendapatan dan keberlanjutan usaha. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini dirancang untuk tidak hanya memberikan pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan dalam kegiatan usaha sehari-hari. Dengan adanya pelatihan dan pendampingan secara terpadu, diharapkan pelaku usaha di Desa Selo mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, berorientasi pada kepuasan wisatawan, dan mendukung pengembangan Desa Selo sebagai destinasi wisata yang berdaya saing.

2. Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan selama tiga bulan pada pertengahan tahun 2025 di Desa Selo, Kabupaten Boyolali. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif yang melibatkan pelaku usaha mikro sebagai mitra utama. Tahapan pertama adalah identifikasi dan pemetaan mitra, yang mencakup 25 pelaku usaha mikro di sektor pariwisata, seperti pengelola homestay, warung makan, dan pemandu wisata lokal. Setelah itu, dilakukan pelatihan dan workshop yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi peserta dalam aspek pelayanan hospitality. Materi yang disampaikan meliputi prinsip dasar hospitality, etika pelayanan, teknik komunikasi efektif, penanganan keluhan pelanggan, serta standarisasi kebersihan tempat usaha.

Selanjutnya, peserta mengikuti sesi simulasi dan roleplay yang menekankan praktik langsung melalui skenario interaksi antara pelaku usaha dan wisatawan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengasah keterampilan peserta secara aplikatif berdasarkan situasi nyata di lapangan. Untuk mengukur efektivitas kegiatan, dilakukan monitoring dan evaluasi melalui kuisioner pre-test dan post-test guna menilai peningkatan pengetahuan peserta, serta wawancara mendalam untuk mendapatkan umpan balik kualitatif mengenai pelaksanaan program. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan dampak yang nyata dan berkelanjutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di sektor pariwisata Desa Selo.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan hospitality bagi pelaku usaha mikro di Desa Selo menunjukkan hasil yang signifikan, baik dari segi peningkatan pengetahuan, sikap, maupun keterampilan peserta. Berdasarkan hasil pre-test dan post-test yang diikuti oleh seluruh peserta pelatihan, terjadi peningkatan rata-rata skor pemahaman peserta sebesar 34,6%. Sebelum pelatihan, mayoritas peserta belum memahami secara menyeluruh konsep dasar hospitality, terutama dalam aspek komunikasi yang efektif dan penanganan keluhan pelanggan. Setelah mengikuti sesi pelatihan, peserta mulai memahami pentingnya sikap ramah, penyampaian informasi secara jelas, serta bagaimana memberikan solusi atas permasalahan yang disampaikan oleh tamu secara profesional.

Secara kualitatif, peningkatan kemampuan peserta juga terlihat melalui aktivitas simulasi dan roleplay yang dilaksanakan pada hari ketiga pelatihan. Peserta tampak lebih percaya diri dan mampu menerapkan teknik komunikasi yang telah diajarkan, seperti penggunaan sapaan yang sopan, bahasa tubuh yang positif, serta penerapan prinsip empati saat menghadapi keluhan. Dalam sesi simulasi, peserta juga menunjukkan kemajuan dalam menjaga kebersihan area usaha, misalnya dengan menyediakan tempat sampah tertutup, menggunakan perlengkapan makan yang bersih, dan menjaga kerapian ruang tamu homestay. Selain itu, perubahan sikap peserta juga teridentifikasi melalui hasil wawancara mendalam pasca kegiatan. Sebagian besar peserta menyatakan bahwa mereka merasa lebih siap dalam menghadapi wisatawan, terutama

wisatawan luar daerah atau mancanegara yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan. Beberapa peserta bahkan mulai membuat daftar standar pelayanan sederhana di tempat usahanya, seperti panduan menyambut tamu, jam operasional yang lebih teratur, hingga penggunaan seragam kerja sebagai bentuk profesionalisme.

Dari sisi dampak terhadap lingkungan sekitar, kegiatan ini turut meningkatkan kesadaran kolektif masyarakat terhadap pentingnya membangun citra positif Desa Selo sebagai destinasi wisata yang ramah dan bersih. Kegiatan pelatihan juga memicu inisiatif komunitas lokal untuk melakukan kerja bakti rutin membersihkan area wisata dan memperbaiki fasilitas umum yang digunakan wisatawan. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang perlu dicermati, antara lain keterbatasan waktu pelaku usaha untuk mengikuti seluruh sesi secara penuh karena tetap harus menjalankan aktivitas usahanya. Selain itu, belum semua peserta memiliki kemampuan literasi digital yang memadai, sehingga membutuhkan pendampingan lebih lanjut dalam aspek pelayanan berbasis teknologi, seperti penggunaan aplikasi reservasi dan platform ulasan wisata.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini membuktikan bahwa pendekatan pelatihan terpadu yang bersifat praktis dan partisipatif dapat secara efektif meningkatkan kapasitas pelaku usaha mikro dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan wisatawan. Keberhasilan program ini menjadi indikasi bahwa dengan intervensi yang tepat, masyarakat desa wisata dapat mengembangkan potensi lokalnya menjadi kekuatan ekonomi berbasis pelayanan yang berkelanjutan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan hospitality di Desa Wisata Selo telah menghasilkan sejumlah capaian yang signifikan. Capaian tersebut tidak hanya terlihat dari aspek peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta, tetapi juga dari perubahan sikap, perilaku, dan dampak kolektif terhadap ekosistem pariwisata lokal. Kegiatan ini melibatkan 25 pelaku usaha mikro, termasuk pengelola homestay, pemilik warung makan, dan pemandu wisata lokal. Pendekatan partisipatif yang diterapkan melalui pelatihan, simulasi, dan pendampingan terbukti efektif dalam mendorong keterlibatan aktif peserta.

4. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Peserta

Evaluasi awal dilakukan melalui tes diagnostik (pre-test) untuk mengukur pemahaman dasar peserta tentang prinsip-prinsip hospitality. Hasil pre-test menunjukkan bahwa sebagian besar peserta (76%) belum memahami secara utuh konsep pelayanan prima, khususnya dalam hal komunikasi efektif, empati terhadap tamu, dan pentingnya menjaga citra usaha. Setelah rangkaian pelatihan dan simulasi, dilakukan post-test untuk mengukur perubahan. Hasilnya menunjukkan peningkatan rata-rata skor peserta sebesar 34,6%, dengan rincian bahwa 88% peserta berada dalam kategori “memadai” hingga “baik” dalam memahami dan menerapkan prinsip hospitality secara teoritis. Peningkatan pengetahuan ini ditunjang oleh kegiatan simulasi yang dirancang menyerupai situasi nyata. Dalam sesi roleplay, peserta dilatih menghadapi berbagai jenis wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, dengan skenario yang melibatkan permintaan khusus, keluhan, hingga interaksi budaya. Dari observasi lapangan yang dilakukan oleh tim fasilitator, peserta menunjukkan peningkatan kemampuan dalam menyapa dengan ramah, menggunakan bahasa yang sopan, serta menunjukkan sikap empatik dalam menangani keluhan. Beberapa peserta juga mulai membenahi tempat usahanya, seperti memperbaiki ruang tamu homestay, menambah fasilitas kebersihan, dan memasang papan informasi layanan.

5. Perubahan Sikap dan Kesadaran Kolektif

Salah satu hasil penting dari kegiatan ini adalah munculnya kesadaran baru di kalangan pelaku usaha mikro akan pentingnya profesionalisme dalam sektor pariwisata. Sebelumnya, sebagian besar peserta menganggap bahwa keramahan dan kebersihan adalah hal sekunder. Namun, pasca pelatihan, sebanyak 72% peserta menyatakan kesadaran bahwa kualitas pelayanan sangat memengaruhi kepuasan dan loyalitas wisatawan. Hal ini tercermin dari inisiatif

peserta untuk mulai menerapkan standar pelayanan minimal di tempat usaha masing-masing, seperti penggunaan seragam, penyediaan buku tamu, dan penyusunan SOP sederhana dalam menerima tamu. Kegiatan ini juga memunculkan dampak kolektif di tingkat komunitas. Misalnya, setelah pelatihan selesai, peserta berinisiatif membentuk kelompok kecil yang fokus pada peningkatan kebersihan lingkungan wisata. Komunitas ini kemudian mengadakan kerja bakti mingguan di sekitar jalur wisata dan homestay. Ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya membentuk individu yang lebih sadar akan pelayanan, tetapi juga mendorong partisipasi sosial dalam menjaga lingkungan yang bersih dan nyaman bagi wisatawan.

6. Tantangan dan Kendala Pelaksanaan

Walaupun kegiatan ini menunjukkan hasil positif, terdapat sejumlah kendala yang perlu dicermati. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan waktu dan jadwal pelaku usaha untuk mengikuti pelatihan secara penuh, karena sebagian besar dari mereka harus tetap mengelola usahanya selama kegiatan berlangsung. Hal ini menyebabkan sebagian peserta hanya dapat mengikuti sebagian dari sesi pelatihan. Kendala lain adalah rendahnya literasi digital peserta, yang menghambat pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan, seperti penggunaan aplikasi reservasi online atau manajemen ulasan pelanggan secara digital. Oleh karena itu, pendampingan lanjutan dalam aspek digitalisasi usaha menjadi kebutuhan penting yang perlu dirancang ke depan.

7. Dampak Jangka Panjang dan Implikasi

Berdasarkan temuan di atas, kegiatan pengabdian ini memberikan dampak positif dalam tiga dimensi utama: (1) peningkatan kapasitas individu dalam pelayanan hospitality, (2) pembentukan sikap profesionalisme dalam menjalankan usaha pariwisata, dan (3) penguatan partisipasi sosial masyarakat dalam menjaga lingkungan dan citra destinasi. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa intervensi berbasis pelatihan partisipatif dapat menjadi model efektif dalam mengembangkan kualitas SDM sektor pariwisata desa. Secara strategis, hasil kegiatan ini juga dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dan lembaga pendidikan untuk mengembangkan program pelatihan serupa di desa wisata lainnya. Peningkatan kualitas pelayanan oleh pelaku usaha mikro terbukti berdampak langsung terhadap peningkatan citra destinasi dan potensi peningkatan kunjungan wisatawan. Ke depan, sangat disarankan untuk melengkapi pelatihan ini dengan modul literasi digital, pelatihan pemasaran daring, serta pelatihan manajemen keuangan sederhana agar pelaku usaha dapat berkembang secara berkelanjutan.

8. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan hospitality bagi pelaku usaha mikro di Desa Wisata Selo telah berhasil memberikan dampak positif, baik secara individu maupun kolektif. Melalui pendekatan pelatihan partisipatif yang mencakup pemberian materi, simulasi, dan pendampingan, peserta menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman, sikap, dan keterampilan pelayanan. Hasil pre-test dan post-test memperlihatkan adanya peningkatan pengetahuan sebesar 34,6%, yang kemudian diikuti dengan perubahan perilaku nyata di lapangan, seperti peningkatan kebersihan tempat usaha, sikap lebih ramah terhadap tamu, serta penerapan komunikasi yang lebih efektif dan profesional. Selain itu, kegiatan ini juga memunculkan kesadaran kolektif masyarakat terhadap pentingnya membangun citra desa wisata yang bersih, ramah, dan siap bersaing secara berkelanjutan. Keterlibatan aktif peserta dalam kegiatan lanjutan seperti kerja bakti dan pembentukan standar pelayanan sederhana menunjukkan bahwa pelatihan ini tidak hanya bersifat sementara, tetapi dapat menjadi pemicu perubahan jangka panjang. Namun demikian, beberapa tantangan juga teridentifikasi, seperti keterbatasan waktu peserta dan rendahnya literasi digital. Oleh karena itu, perlu adanya program pendampingan lanjutan serta pelatihan tambahan yang berfokus pada digitalisasi pelayanan, manajemen usaha, dan pemasaran berbasis

teknologi. Dengan dukungan berkelanjutan dari lembaga pendidikan, pemerintah daerah, dan komunitas lokal, pelaku usaha mikro di Desa Selo diharapkan mampu menjadi garda terdepan dalam membangun industri pariwisata desa yang profesional, berdaya saing, dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2016). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson.

Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata*. Gadjah Mada University Press.

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.