

PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN WISATA DI DESA KARYAMEKAR, KABUPATEN GARUT

Oleh:

¹Susanto, ²Ika Baskara, ³Sri Purwati, ⁴Ai Nunung, ⁵Sophiyanto Wuryan

^{1,3}STIE Bisnis Indonesia

Jl. Raya Kby. Lama No.46 6, RT.6/RW.2, Sukabumi Sel., Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11560

^{2,5}Universitas Esa Unggul

Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510

⁴Universitas Muhammadiyah Bandung

Jl. Soekarno-Hatta No.752, Cipadung Kidul, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614

e-mail: ss.san to1967@gmail.com¹, ika.baskara@esaunggul.ac.id², purwati.dasa01@gmail.com³,
hjai.nunung@gmail.com⁴, sophiyanto.wuryan@esaunggul.ac.id⁵

ABSTRACT

Karyamekar Village, Garut Regency, has significant potential in natural and cultural tourism; however, the quality of tourism services provided by the community has not been optimal. The main problems include limited knowledge and skills in providing services, low understanding of tourism service standards, and insufficient guidance in managing village tourism destinations. This community service program aims to improve tourism service quality through training and direct mentoring for the community and tourism managers. The methods include participatory training, material delivery, discussions, service simulations, and field mentoring. The training focused on service excellence, effective communication, service ethics, cleanliness and comfort of tourist destinations, and the application of Sapta Pesona. The results indicate increased knowledge, skills, and awareness of the community in delivering professional tourism services, which positively impact tourist satisfaction and support sustainable village tourism development.

Keywords: Tourism Service, Village Tourism, Quality Improvement

ABSTRAK

Desa Karyamekar, Kabupaten Garut, memiliki potensi wisata alam dan budaya yang cukup besar, namun kualitas pelayanan wisata yang diberikan masyarakat belum optimal. Permasalahan yang dihadapi antara lain keterbatasan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam memberikan pelayanan, rendahnya pemahaman terhadap standar pelayanan wisata, serta kurangnya pendampingan dalam pengelolaan destinasi wisata desa. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan wisata melalui pelatihan dan pendampingan langsung kepada masyarakat dan pengelola wisata. Metode yang digunakan meliputi pelatihan partisipatif, penyampaian materi, diskusi, simulasi pelayanan wisata, dan pendampingan di lapangan. Materi pelatihan difokuskan pada pelayanan prima, komunikasi efektif, etika pelayanan, kebersihan dan kenyamanan destinasi, serta penerapan Sapta Pesona. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran masyarakat dalam memberikan

pelayanan wisata yang profesional, yang berdampak positif pada kepuasan wisatawan dan pengembangan pariwisata desa secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Wisata, Desa Wisata, Peningkatan Kualitas

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan daerah karena mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menciptakan lapangan kerja, dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal (Yoeti, 2008). Desa-desa di Indonesia memiliki potensi alam dan budaya yang unik, sehingga pengembangan pariwisata desa menjadi salah satu strategi penting dalam pembangunan ekonomi berbasis masyarakat.

Desa Karyamekar, Kabupaten Garut, merupakan salah satu desa yang memiliki potensi wisata alam dan budaya, termasuk keindahan alam pegunungan, sungai, serta tradisi lokal yang khas. Potensi ini dapat menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara jika dikelola secara profesional dan berkelanjutan.

Meskipun memiliki potensi yang besar, kualitas pelayanan wisata di Desa Karyamekar masih belum optimal. Hal ini terlihat dari keterbatasan keterampilan masyarakat dalam berinteraksi dengan wisatawan, kurangnya pemahaman terhadap standar pelayanan, serta belum konsistennya penerapan prinsip wisata yang ramah dan aman bagi pengunjung.

Pelayanan wisata yang kurang berkualitas dapat memengaruhi pengalaman wisatawan secara langsung. Kotler, Bowen, dan Makens (2016) menekankan bahwa kepuasan wisatawan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, interaksi dengan masyarakat, dan fasilitas pendukung destinasi. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan menjadi faktor kunci dalam pengembangan pariwisata desa.

Permasalahan lain yang dihadapi Desa Karyamekar adalah rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan keramahan lingkungan wisata. Kemenparekraf RI (2021) menegaskan bahwa penerapan prinsip Sapta Pesona sangat penting untuk menciptakan destinasi wisata yang aman, nyaman, bersih, ramah, sejuk, indah, dan berkesan.

Selain itu, fasilitas pendukung wisata di desa, seperti area parkir, sanitasi, signage, dan tempat istirahat, masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini menjadi salah satu kendala dalam memberikan pelayanan yang profesional dan nyaman bagi wisatawan. Oleh karena itu, pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan menjadi langkah strategis.

Pelatihan dan pendampingan menjadi pendekatan yang efektif untuk meningkatkan kompetensi masyarakat dalam memberikan pelayanan wisata. Menurut Lupiyoadi (2013), pelatihan berbasis praktik dan pendampingan langsung di lapangan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap peserta secara signifikan, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat secara berkelanjutan.

Materi pelatihan yang diberikan difokuskan pada pelayanan prima (service excellence), komunikasi efektif, etika pelayanan, kebersihan dan kenyamanan destinasi, serta penerapan Sapta Pesona. Selain itu, simulasi pelayanan dan praktik langsung di lapangan diharapkan mampu membangun kepercayaan diri masyarakat dalam menghadapi wisatawan.

Program pengabdian ini juga bertujuan untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengembangan pariwisata desa. Pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan dan pendampingan diharapkan mampu menciptakan budaya pelayanan yang profesional dan berkelanjutan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bersifat sementara, tetapi dapat dipertahankan dalam jangka panjang.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan dan pendampingan peningkatan kualitas pelayanan wisata di Desa Karyamekar diharapkan

memberikan dampak positif bagi masyarakat, wisatawan, dan perkembangan pariwisata desa secara keseluruhan. Pendahuluan ini menjadi dasar bagi perumusan metode, pelaksanaan, serta evaluasi program pengabdian yang akan dijelaskan pada bagian selanjutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pariwisata Desa dan Pemberdayaan Masyarakat

Pariwisata desa merupakan bentuk pengembangan destinasi wisata yang berbasis potensi lokal dan pemberdayaan masyarakat setempat. Menurut Yoeti (2008), pariwisata desa tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan ekonomi, tetapi juga sebagai sarana pelestarian budaya dan lingkungan. Desa wisata yang berhasil mengelola potensi lokal dengan baik akan memberikan manfaat ekonomi sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pendekatan partisipatif dalam pengembangan desa wisata menjadi kunci keberhasilan, karena masyarakat menjadi pelaku utama yang menentukan kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan (Kementerian Desa, PDTT, 2020).

2. Kualitas Pelayanan Wisata

Kualitas pelayanan wisata memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung dan daya saing destinasi. Kotler, Bowen, dan Makens (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan meliputi aspek fisik, interaksi sosial, dan prosedur pelayanan yang memberikan pengalaman positif bagi wisatawan. Lupiyoadi (2013) menambahkan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) bergantung pada kompetensi, sikap, dan profesionalisme sumber daya manusia. Dalam konteks desa wisata, masyarakat perlu memiliki kemampuan komunikasi efektif, etika pelayanan, dan pemahaman terhadap kebutuhan wisatawan agar kualitas layanan konsisten dan memuaskan.

3. Sadar Wisata dan Saptap Pesona

Penerapan sadar wisata dan prinsip Saptap Pesona menjadi fondasi dalam pengelolaan wisata di Indonesia. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI (2021) menegaskan bahwa Saptap Pesona mencakup aspek aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan berkesan. Kesadaran masyarakat terhadap prinsip ini memengaruhi pengalaman wisatawan secara langsung. Penelitian oleh Muljadi (2012) menunjukkan bahwa desa wisata yang menerapkan Saptap Pesona secara konsisten cenderung memiliki tingkat kepuasan wisatawan lebih tinggi dan mampu menarik kunjungan berulang.

4. Pelatihan dan Pendampingan Masyarakat

Pelatihan dan pendampingan merupakan strategi pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi dalam pengelolaan wisata. Menurut Sugiyono (2019), pendekatan pelatihan yang disertai praktik langsung dan pendampingan berkelanjutan efektif dalam mengubah perilaku, keterampilan, dan pengetahuan peserta. Pendampingan lapangan juga memastikan penerapan teori secara nyata, meningkatkan motivasi, dan membangun budaya pelayanan yang profesional. Hal ini sejalan dengan pendapat Lupiyoadi (2013) bahwa keberhasilan peningkatan kualitas layanan sangat bergantung pada kombinasi teori dan praktik.

5. Fasilitas dan Lingkungan Pendukung Wisata

Fasilitas dan lingkungan yang mendukung merupakan bagian integral dari kualitas pelayanan wisata. Kotler et al. (2016) menekankan bahwa pengalaman wisatawan dipengaruhi oleh kondisi fisik destinasi, termasuk kebersihan, kenyamanan, fasilitas pendukung, dan aksesibilitas. Dalam konteks Desa Karyamekar, peningkatan kualitas fasilitas pendukung, penataan lingkungan, dan penerapan standar kebersihan sangat penting untuk menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan dan aman bagi pengunjung.

Pengembangan pariwisata desa yang sukses membutuhkan pemberdayaan masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan, penerapan prinsip Sapta Pesona, serta peningkatan fasilitas dan lingkungan pendukung. Pendekatan pelatihan dan pendampingan terbukti efektif dalam membangun kapasitas masyarakat agar mampu memberikan pelayanan wisata yang profesional, ramah, dan berkelanjutan. Konsep-konsep ini menjadi dasar bagi program pengabdian kepada masyarakat di Desa Karyamekar.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini melibatkan peserta yang merupakan pelaku utama dalam pengelolaan pariwisata desa. Peserta dipilih secara partisipatif dengan mempertimbangkan peran mereka dalam operasional destinasi wisata di Desa Karyamekar, Kabupaten Garut dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang sistematis. Adapun metode pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut:

Lokasi, Waktu, dan Peserta Kegiatan

Program Pengabdian kepada Masyarakat (P2M) dilakukan baik oleh Lembaga ataupun Mahasiswa/i Politeknik LP3I Jakarta berkolaborasi dengan 35 Perguruan Tinggi Lainnya yang ada di Jakarta dan Jawa Barat, pada tanggal 14 dan 15 November 2025. Adapun peserta kegiatan P2M kali ini yaitu UMKM dan masyarakat di Desa Karyamekar, Kabupaten Garut, Jawa Barat.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang secara sistematis agar pelatihan dan pendampingan dapat berjalan efektif serta memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan wisata. Tahapan kegiatan meliputi:

Persiapan Kegiatan

Survei dan Identifikasi Masalah: Tim pengabdian melakukan observasi awal untuk mengetahui kondisi pelayanan wisata, fasilitas, dan kompetensi masyarakat Desa Karyamekar.

Koordinasi dengan Pemerintah Desa dan Stakeholder: Mengadakan pertemuan dengan perangkat desa, pengelola wisata, dan tokoh masyarakat untuk menyepakati program, jadwal, dan tujuan kegiatan.

Penyusunan Modul Pelatihan: Menyiapkan materi pelatihan, panduan praktik, dan modul simulasi pelayanan wisata sesuai kebutuhan masyarakat.

Sosialisasi Program

Menyampaikan tujuan, manfaat, dan jadwal kegiatan kepada masyarakat dan pengelola wisata. Mengajak masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam seluruh rangkaian pelatihan dan pendampingan.

Menyiapkan Sarana dan Prasarana

1. LCD projector, layar, sound system.
2. Ruangan pelatihan atau balai desa.
3. Jaringan internet (jika tersedia).
4. Form absensi dan kuesioner awal.

Pelaksanaan Kegiatan (Teknis Lapangan)

1) Pembukaan

- a. Sambutan panitia, perwakilan desa, dan tim pengabdian.
- b. Penjelasan tujuan kegiatan, alur pelaksanaan, dan output yang diharapkan.

2) Penyampaian Materi Pelatihan

- a. Penyampaian Materi Teori: Materi meliputi pelayanan prima (service excellence), komunikasi efektif, etika pelayanan, kebersihan, kenyamanan destinasi, dan penerapan prinsip Sapta Pesona.
- b. Diskusi dan Tanya Jawab: Peserta dapat bertukar pengalaman dan mendiskusikan kendala yang dihadapi dalam pelayanan wisata.
- c. Simulasi dan Praktik Lapangan: Peserta mempraktikkan pelayanan wisata secara langsung, diikuti evaluasi dan umpan balik dari tim pengabdian.

3) Pendampingan Lapangan

- a. Tim pengabdian mendampingi masyarakat secara langsung selama aktivitas pelayanan wisata.
- b. Observasi praktik pelayanan dan pemberian saran perbaikan secara berkala.
- c. Monitoring penerapan standar pelayanan dan prinsip Sapta Pesona di lokasi wisata.

4) Evaluasi dan Refleksi

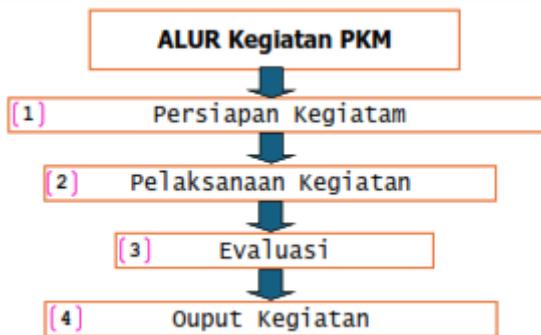
- a. Evaluasi Pelatihan: Mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta melalui tes, simulasi, atau observasi.
- b. Refleksi Bersama Masyarakat: Diskusi mengenai kendala, capaian, dan strategi perbaikan berkelanjutan.
- c. Penyusunan Laporan Hasil Kegiatan: Meliputi rekomendasi untuk keberlanjutan program.

5) Tindak Lanjut

- a. Penyusunan panduan sederhana pelayanan wisata desa.
- b. Pembentukan kelompok atau forum warga untuk saling mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
- c. Monitoring berkala jika memungkinkan, agar hasil pelatihan diterapkan secara konsisten.

Tahapan ini memastikan kegiatan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi mampu menghasilkan perubahan nyata dalam kualitas pelayanan wisata, meningkatkan kepuasan pengunjung, dan mendorong pengembangan pariwisata Desa Karyamekar secara berkelanjutan.

Alur model pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat tim dosen digambarkan pada skema di bawah ini:



Gambar 1. Alur Skema Pelaksanaan Kegiatan

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Peserta Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 14–15 November 2025 di Desa Karyamekar, Kabupaten Garut, dan diikuti oleh 25 pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dari berbagai sektor, seperti kuliner, kerajinan tangan, dan jasa. Tingkat pendidikan peserta bervariasi, mulai dari lulusan sekolah menengah hingga perguruan tinggi, sehingga pendekatan pelatihan dilakukan secara bertahap dan mudah dipahami.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai konsep Peningkatan Kualitas Pelayanan Wisata. Selain itu, 50% peserta belum mengikuti pelatihan sebelumnya.

2. Pelaksanaan Pelatihan dan Pendampingan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan dan pendampingan peningkatan kualitas pelayanan wisata di Desa Karyamekar, Kecamatan Pasirwangi, Kabupaten Garut telah dilaksanakan pada tanggal 14–15 November 2025. Kegiatan ini melibatkan 25 orang yang merupakan pengelola homestay, pedagang kuliner, pemandu wisata, dan anggota Pokdarwis Desa Karyamekar sebagai peserta utama. Hasil kegiatan dievaluasi secara kualitatif melalui observasi, diskusi, dan refleksi peserta, serta secara kuantitatif melalui pengukuran tingkat pemahaman dan keterampilan peserta sebelum dan setelah pelatihan.

3. Hasil Kegiatan

Kegiatan pengabdian dilakukan melalui beberapa tahap, meliputi pelatihan teori, simulasi praktik pelayanan, dan pendampingan langsung di lapangan.

a. Pelatihan Teori dan Simulasi

Pelatihan materi teori mencakup pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi efektif, etika pelayanan, kebersihan dan kenyamanan destinasi, serta penerapan prinsip Sapta Pesona. Diskusi kelompok dan simulasi praktik lapangan dilakukan agar peserta dapat mempraktikkan langsung konsep pelayanan yang baik.

b. Pendampingan Lapangan

Tim pengabdian mendampingi peserta secara langsung selama aktivitas pelayanan wisata. Pendampingan bertujuan memastikan peserta mampu menerapkan teori ke praktik, memberikan saran perbaikan secara real-time, dan membangun kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan.

c. Pre-Test dan Post-Test

Pre-test dilakukan sebelum pelatihan untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan keterampilan awal peserta, sedangkan post-test dilakukan setelah pendampingan untuk mengukur peningkatan kompetensi.

Tabel 1. Pre-Test dan Post-Test

Aspek Penilaian	Pre-Test	Post-Test	Keterangan
Pelayanan Prima	55	82	Peningkatan signifikan
Komunikasi Efektif	50	80	Peningkatan signifikan
Etika Pelayanan & Sapta Pesona	48	78	Peningkatan signifikan
Kebersihan & Kenyamanan	52	85	Peningkatan signifikan
Rata-rata Keseluruhan	51,25	81,25	Peningkatan signifikan

PEMBAHASAN

1. Peningkatan Kompetensi Peserta

Hasil pre-test menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memiliki kompetensi dasar, namun masih kurang pada aspek etika pelayanan dan penerapan Sapta Pesona. Setelah pelatihan dan pendampingan, terjadi peningkatan kompetensi yang signifikan, yang dibuktikan dari skor post-test. Hal ini menunjukkan efektivitas pelatihan berbasis praktik dan pendampingan langsung dalam meningkatkan keterampilan pelayanan (Lupiyoadi, 2013).

2. Perubahan Sikap dan Kesadaran

Selain peningkatan keterampilan, pendampingan mendorong perubahan sikap peserta. Masyarakat kini lebih sadar akan pentingnya keramahan, kebersihan, keamanan, dan kenyamanan wisatawan, sesuai prinsip Sapta Pesona (Kemenparekraf, 2021). Kesadaran ini penting untuk menjaga keberlanjutan pariwisata desa.

3. Dampak Terhadap Kepuasan Wisatawan

Observasi lapangan dan umpan balik wisatawan menunjukkan adanya peningkatan kepuasan terhadap pelayanan. Wisatawan menilai pelayanan lebih ramah, informasi lebih jelas, dan lingkungan destinasi lebih nyaman. Hal ini mendukung teori Kotler, Bowen, & Makens (2016) bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci kepuasan wisatawan.

4. Keberlanjutan Program

Pendampingan menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada teori, tetapi juga praktik lapangan yang konsisten. Oleh karena itu, pelatihan dan pendampingan berkala sangat disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan wisata di Desa Karyamekar.

5. Relevansi dengan Literasi dan Penelitian Sebelumnya

Hasil kegiatan sejalan dengan literatur yang menekankan pentingnya pemberdayaan masyarakat, pelatihan berbasis praktik, dan penerapan prinsip Sapta Pesona dalam pengembangan pariwisata desa (Yoeti, 2008; Muljadi, 2012; Lupiyoadi, 2013). Program ini membuktikan bahwa intervensi berbasis partisipatif dapat meningkatkan kompetensi masyarakat secara signifikan.

Dampak Kegiatan

Kegiatan Pelatihan dan Pendampingan Peningkatan Kualitas Pelayanan Wisata di Desa Karyamekar Kecamatan Pasirwangi Kabupaten Garut yang dilaksanakan pada tanggal **14–15 November 2025** memberikan dampak positif bagi peserta dan masyarakat

desa secara umum. Dampak kegiatan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perubahan sikap dan perilaku pelayanan, serta penguatan peran masyarakat dalam pengembangan desa wisata.

Pelatihan dan pendampingan yang dilaksanakan di Desa Karyamekar memberikan dampak positif yang nyata baik bagi masyarakat maupun pengembangan pariwisata desa. Dampak kegiatan dapat dikategorikan menjadi beberapa aspek:

1. Dampak terhadap Pengetahuan dan Keterampilan Masyarakat

Hasil pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan signifikan dalam pengetahuan dan keterampilan peserta. Rata-rata skor meningkat dari 51,25 menjadi 81,25. Peserta kini mampu:

- a. Memberikan pelayanan prima (service excellence) kepada wisatawan.
- b. Berkommunikasi secara efektif dengan wisatawan.
- c. Menerapkan etika pelayanan dan prinsip Sapta Pesona.
- d. Menjaga kebersihan, kenyamanan, dan keamanan destinasi wisata.

2. Dampak terhadap Sikap dan Kesadaran Masyarakat

- a. Pendampingan mendorong perubahan sikap dan kesadaran masyarakat dalam pengelolaan wisata.
- b. Meningkatnya kepedulian terhadap kebersihan dan kenyamanan destinasi.
- c. Kesadaran akan pentingnya keramahan dan etika pelayanan kepada wisatawan.
- d. Partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga dan mengembangkan destinasi wisata desa.

3. Dampak terhadap Kualitas Pelayanan Wisata

- a. Destinasi wisata di Desa Karyamekar kini memiliki standar pelayanan yang lebih baik.
- b. Wisatawan melaporkan pengalaman yang lebih menyenangkan dan memuaskan.
- c. Interaksi wisatawan dengan masyarakat menjadi lebih profesional dan ramah.

4. Dampak Ekonomi dan Sosial

- a. Peningkatan kualitas pelayanan berpotensi meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, sehingga memberi manfaat ekonomi bagi masyarakat melalui homestay, kuliner, dan UMKM lokal.
- b. Kegiatan ini memperkuat rasa kepemilikan masyarakat terhadap pengembangan wisata desa, mendorong kerja sama antarwarga, dan membangun budaya pelayanan yang berkelanjutan.

5. Dampak untuk Keberlanjutan Program

- a. Pembentukan kelompok pendukung atau forum masyarakat untuk pengelolaan wisata desa.
- b. Terbentuknya budaya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan wisata.
- c. Kesiapan masyarakat untuk menerima pelatihan lanjutan atau pendampingan berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga.
- d. Kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan berbasis praktik efektif dalam meningkatkan kompetensi masyarakat, kualitas pelayanan wisata, dan kepuasan wisatawan. Dampak positif ini tidak hanya bersifat jangka pendek, tetapi berpotensi berkelanjutan jika diteruskan dengan monitoring dan pendampingan lanjutan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan Pelatihan dan Pendampingan Peningkatan Kualitas Pelayanan Wisata di Desa Karyamekar, Kabupaten Garut pada tanggal 14–15 November 2025, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelatihan dan pendampingan terbukti efektif meningkatkan **pengetahuan dan keterampilan peserta** dalam memberikan pelayanan wisata. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan rata-rata skor pre-test dari 51,25 menjadi 81,25 pada post-test.
2. Peserta kini memiliki pemahaman yang lebih baik tentang **pelayanan prima, komunikasi efektif, etika pelayanan, kebersihan, kenyamanan, dan penerapan prinsip Sapta Pesona**.
3. Kegiatan ini mendorong **perubahan sikap dan kesadaran masyarakat**, sehingga lebih peduli terhadap kualitas pelayanan, kebersihan, dan kenyamanan destinasi wisata.
4. **Kualitas pelayanan wisata di Desa Karyamekar meningkat**, yang berdampak positif pada pengalaman wisatawan dan potensi peningkatan kunjungan wisata.
5. Program ini menunjukkan bahwa **pendekatan partisipatif berbasis praktik dan pendampingan langsung** dapat menciptakan keberlanjutan dalam pengelolaan pariwisata desa.

Saran

Berdasarkan hasil kegiatan dan dampak yang diperoleh, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

1. **Pelatihan Berkala**: Pelatihan dan pendampingan sebaiknya dilakukan secara berkala agar kompetensi masyarakat tetap terjaga dan berkembang.
2. **Monitoring dan Evaluasi**: Perlu adanya monitoring rutin terhadap penerapan standar pelayanan dan prinsip Sapta Pesona untuk menjaga kualitas wisata.
3. **Pemberdayaan Masyarakat**: Desa Karyamekar disarankan membentuk forum atau kelompok pengelola wisata untuk mendukung koordinasi, evaluasi, dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.
4. **Pengembangan Infrastruktur Pendukung**: Peningkatan fasilitas wisata seperti sanitasi, signage, dan area istirahat perlu diperhatikan untuk mendukung kenyamanan wisatawan.
5. **Sosialisasi Kepada Wisatawan dan Stakeholder**: Masyarakat dan pengelola wisata dapat melakukan sosialisasi prinsip pelayanan prima dan Sapta Pesona kepada wisatawan serta pihak terkait untuk meningkatkan pengalaman wisata secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia.(2020). *Pengembangan Desa Wisata*. Jakarta: Kemendes PDTT.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Sadar Wisata dan Sapta Pesona*. Jakarta: Kemenparekraf RI.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2016). *Marketing for Hospitality and Tourism* (6th ed.). Boston: Pearson Education.

- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muljadi, A. J. (2012). *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Pendit, N. S. (2006). *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.