

PENGUATAN KOMPETENSI PENGELOLA DESA WISATA MELALUI PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DI DESA WISATA BANTARAAGUNG

Oleh:

**¹Muhammad Abdul Ghoni, ²Joel Faruk Sofyan, ³Arian Zikri, ⁴Ina Sawitri,
⁵Irman Ramdhan Fauzi**

¹*Program Studi Manajemen, Universitas Al Azhar Indonesia,
Kompleks Masjid Agung Al Azhar, Jl. Sisingamangaraja, Kebayoran Baru, Selong, RT.2/RW.1, Kby.
Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12110*

²*Program Studi Manajemen, Universitas Esa Unggul
Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta 11510*

³*Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Tangerang,
Jl. Perintis Kemerdekaan I No.33, RT.007/RW.003, Babakan, Cikokol, Kec. Tangerang, Kota Tangerang,
Banten 15118*

⁴*Program Studi Manajemen, STIE GICI
Jl. Raya Citayam RT 001/005 Pondok Jaya, Kec Cipayung, Depok, Jawa Barat 16436*

⁵*Program Studi Manajemen, Universitas Putra Indonesia Cianjur,
Jalan Doktor Muwardi no: 66, Muka, Kec. Cianjur, Kabupaten Cianjur, Jawa Barat 46113*

*e-mail : ghanimasterplan@gmail.com¹, joelf.sofyan@esaunggul.ac.id², arian.zikri@umt.ac.id³,
sawitri_ina@yahoo.com⁴, irmanraf@yahoo.com⁵*

ABSTRACT

This Community Service Program (Pengabdian kepada Masyarakat/PkM) aimed to enhance the competencies of human resources managing the Bantaragung Tourism Village, Majalengka, through service excellence training. The main problems faced by the partners included limited understanding of professional tourism services, inadequate communication skills with tourists, and the lack of optimal service orientation toward visitor satisfaction. The implementation method employed a participatory approach through observation, needs identification, training sessions, service simulations (role play), interactive discussions, and mentoring activities. The training materials covered the concepts of service excellence, tourism service ethics, effective communication, tourist complaint handling, and the development of professional attitudes in tourism services. The results of the program indicated improvements in participants' knowledge, skills, and awareness regarding the importance of service quality in supporting tourism village development. Participants demonstrated enhanced communication skills, better service attitudes, and improved understanding of professional and tourist-friendly service standards. The program also increased the motivation of tourism village managers to consistently implement excellent service practices in daily tourism activities. With the improvement of human resource competencies, Bantaragung Tourism Village is expected to provide better tourism experiences for visitors and support the development of competitive and sustainable community-based tourism.

Keywords: *Tourism Village, Service Excellence, Human Resource Competency*

ABSTRAK

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (SDM) pengelola Desa Wisata Bantaragung, Majalengka melalui pelatihan pelayanan prima (service excellence). Permasalahan utama yang dihadapi mitra meliputi rendahnya pemahaman mengenai pelayanan wisata yang profesional, keterbatasan kemampuan komunikasi dengan wisatawan, serta belum optimalnya kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengunjung. Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif melalui tahapan observasi, identifikasi kebutuhan mitra, pelatihan, simulasi pelayanan (role play), diskusi interaktif, dan pendampingan. Materi pelatihan meliputi konsep pelayanan prima, etika pelayanan wisata, komunikasi efektif, penanganan keluhan wisatawan, serta pembentukan sikap profesional dalam pelayanan wisata. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran peserta mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam mendukung pengembangan desa wisata. Peserta menunjukkan peningkatan kemampuan komunikasi, sikap pelayanan, serta pemahaman terhadap standar pelayanan wisata yang lebih profesional dan ramah wisatawan. Kegiatan ini juga meningkatkan motivasi pengelola desa wisata untuk menerapkan pelayanan prima secara berkelanjutan dalam aktivitas wisata sehari-hari. Dengan meningkatnya kompetensi SDM pengelola wisata, diharapkan Desa Wisata Bantaragung mampu memberikan pengalaman wisata yang lebih baik bagi pengunjung serta mendukung pengembangan pariwisata berbasis masyarakat yang kompetitif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Desa Wisata, Pelayanan Prima, Kompetensi SDM

PENDAHULUAN

Provinsi Jawa Barat menjadi salah satu daerah dengan tingkat kunjungan wisatawan domestik tertinggi di Indonesia. Data dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif serta Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah perjalanan wisatawan nusantara (wisnus) mengalami peningkatan secara berkelanjutan. Pada tahun 2021 tercatat sebanyak 83,45 juta perjalanan, kemudian meningkat menjadi 128,67 juta perjalanan pada tahun 2022, dan kembali naik hingga mencapai 156,27 juta perjalanan pada tahun 2023. Untuk tahun 2024, jumlah kunjungan wisnus ditargetkan mencapai 167,40 juta perjalanan. Di sisi lain, kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) juga menunjukkan tren positif, yaitu dari 1.200 kunjungan pada tahun 2021 meningkat menjadi 10.309 kunjungan pada kuartal pertama tahun 2024. Rincian perkembangan jumlah perjalanan wisatawan ke Jawa Barat berdasarkan kategori wisnus dan wisman selama empat tahun terakhir disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan ke Jawa Barat

Tahun	Wisatawan Nusantara (Wisnus)	Wisatawan Mancanegara (Wisman)	Sumber
2021	83,45 juta perjalanan	1.200 kunjungan	Kemenparekraf, Data MPD via Kemenparekraf.go.id dan laporan internal
2022	128,67 juta perjalanan	3.500 kunjungan	Disparbud Jabar, MPD via Bapeda.jabarprov.go.id
2023	156,27 juta perjalanan	7.800 kunjungan	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jabar, Rakorparnas 2024
2024	167,40 juta perjalanan (target)	10.309 kunjungan (Jan–Mar 2024)	Disparbud Jabar & Kemenparekraf, Rakorparnas 2024, pariwisata.jabarprov.go.id

Sumber: Penulis, 2026

Selain itu, Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu daerah dengan potensi desa wisata yang cukup besar di Indonesia. Berdasarkan data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat tahun 2023, jumlah desa wisata yang terdaftar mencapai 624 desa wisata yang tersebar di 27 kabupaten/kota. Seiring berkembangnya sektor pariwisata berbasis masyarakat, jumlah tersebut terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2025 tercatat sekitar 682 desa wisata telah berkembang di wilayah Jawa Barat. Kondisi ini menunjukkan bahwa desa wisata menjadi salah satu sektor strategis dalam mendukung pembangunan ekonomi masyarakat berbasis potensi lokal.

Desa wisata merupakan salah satu sektor strategis dalam pengembangan ekonomi masyarakat berbasis potensi lokal. Pengembangan desa wisata tidak hanya berfokus pada keindahan alam dan budaya, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi pengunjung sehingga mampu meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta citra destinasi wisata. Dalam konteks pengembangan pariwisata berbasis masyarakat, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan pengelolaan desa wisata. Beberapa penelitian dan kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa pelayanan prima sangat penting dalam menciptakan destinasi wisata yang mampu memberikan kepuasan kepada wisatawan.

Desa Bantaragung di Kabupaten Majalengka memiliki potensi wisata yang cukup besar, baik dari aspek wisata alam, budaya, maupun aktivitas masyarakat lokal yang dapat dikembangkan menjadi daya tarik wisata. Potensi tersebut menjadi modal penting dalam meningkatkan perekonomian masyarakat melalui sektor pariwisata berbasis desa. Namun demikian, pengelolaan desa wisata masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Sebagian besar pengelola desa wisata masih mengandalkan pengalaman secara mandiri tanpa didukung pelatihan pelayanan wisata yang memadai sehingga kualitas pelayanan belum optimal. Kondisi tersebut juga ditemukan pada beberapa desa wisata lain di Indonesia yang masih mengalami keterbatasan kompetensi SDM dalam pengelolaan pelayanan wisata.

Permasalahan yang dihadapi pengelola desa wisata umumnya meliputi rendahnya pemahaman mengenai konsep pelayanan prima (service excellence), keterbatasan kemampuan komunikasi dengan wisatawan, serta belum optimalnya kemampuan dalam memberikan informasi dan pendampingan kepada pengunjung. Kondisi ini dapat memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan wisatawan selama berkunjung. Selain itu, perkembangan sektor pariwisata saat ini menuntut pengelola desa wisata untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, ramah, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan wisatawan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pengunjung, tetapi juga mampu meningkatkan loyalitas wisatawan dan daya saing destinasi wisata. Pelayanan prima dalam sektor pariwisata merupakan salah satu unsur penting

dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata. Wisatawan tidak hanya mencari lokasi wisata yang menarik, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang nyaman, aman, cepat, komunikatif, dan berkesan. Oleh sebab itu, penguatan kompetensi SDM pengelola desa wisata menjadi kebutuhan yang mendesak agar pengelola mampu memahami standar pelayanan wisata, etika pelayanan, teknik komunikasi efektif, serta kemampuan menghadapi berbagai karakteristik wisatawan. Penguatan kompetensi tersebut diharapkan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik dan profesional. Pentingnya peningkatan kompetensi SDM pariwisata juga didukung oleh kebutuhan standar pelayanan nasional di bidang kepariwisataan dan hospitality.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan melalui program pelatihan pelayanan prima bagi pengelola Desa Wisata Bantaragung, Majalengka. Kegiatan dilakukan dengan pendekatan partisipatif melalui tahapan identifikasi kebutuhan, pemberian materi, simulasi pelayanan, serta diskusi interaktif bersama peserta. Materi pelatihan difokuskan pada konsep service excellence, komunikasi pelayanan wisata, etika pelayanan, penanganan keluhan wisatawan, serta penguatan sikap profesional dalam melayani pengunjung. Pendekatan pelatihan dan simulasi dipilih karena dinilai efektif dalam meningkatkan pemahaman serta keterampilan praktis peserta dalam memberikan pelayanan wisata yang berkualitas.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengelola Desa Wisata Bantaragung dalam meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan sehingga mampu mendukung pengembangan desa wisata yang lebih kompetitif dan berkelanjutan. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam sektor pariwisata sebagai salah satu faktor utama dalam menarik minat kunjungan wisatawan. Dengan meningkatnya kompetensi SDM pengelola desa wisata, maka potensi wisata Desa Bantaragung dapat berkembang secara optimal dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan ekonomi masyarakat setempat serta penguatan citra desa wisata di Kabupaten Majalengka.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Desa Wisata

Desa wisata merupakan kawasan pedesaan yang memiliki potensi wisata berbasis sumber daya alam, budaya, tradisi, serta kehidupan masyarakat yang dikembangkan sebagai daya tarik wisata secara terpadu. Pengembangan desa wisata bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan potensi lokal dan partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan pariwisata. Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, desa wisata dikembangkan dengan pendekatan community based tourism yang menempatkan masyarakat sebagai pelaku utama dalam pengelolaan dan pengembangan destinasi wisata.

Keberhasilan pengembangan desa wisata sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan dan kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang terlibat di dalamnya. Pengelola desa wisata dituntut mampu memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan agar tercipta pengalaman wisata yang positif dan berkesan. Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan wisata yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan wisatawan sekaligus mendukung keberlanjutan destinasi wisata berbasis masyarakat (Hermawan, 2021).

2. Kompetensi Sumber Daya Manusia Pengelola Desa Wisata

Kompetensi SDM merupakan kemampuan individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif. Menurut Spencer dan Spencer, kompetensi adalah karakteristik dasar individu yang

berhubungan dengan kinerja unggul dalam suatu pekerjaan. Dalam konteks desa wisata, kompetensi pengelola meliputi kemampuan komunikasi, pelayanan wisata, pengelolaan destinasi, kemampuan interpersonal, dan kemampuan memahami kebutuhan wisatawan. Kompetensi pengelola desa wisata menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan wisata. Rendahnya kompetensi SDM dapat berdampak pada kurang optimalnya pelayanan kepada wisatawan, sehingga memengaruhi kepuasan dan tingkat kunjungan wisata. Widayati et al. (2024) menjelaskan bahwa keterbatasan kemampuan SDM dalam memberikan pelayanan yang menyeluruh menjadi salah satu permasalahan utama dalam pengelolaan desa wisata. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan dan pendampingan untuk meningkatkan kapasitas SDM pengelola wisata desa.

3. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan bentuk pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan pengguna layanan. Dalam sektor pariwisata, pelayanan prima menjadi salah satu aspek penting karena wisatawan tidak hanya menilai destinasi dari keindahan alam dan fasilitas, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diterima selama berkunjung. Menurut Philip Kotler, kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Pelayanan prima dalam pengelolaan desa wisata mencakup keramahan, kesopanan, kecepatan pelayanan, kemampuan komunikasi, empati, serta kemampuan menangani keluhan wisatawan. Sinduwiatmo (2023) menyatakan bahwa pelatihan pelayanan prima mampu meningkatkan kesiapan masyarakat desa wisata dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wisatawan sekaligus meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal masyarakat.

Selain itu, Dewi et al. (2023) menjelaskan bahwa pelatihan *service excellent* penting untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata berbasis masyarakat. Pelayanan yang baik akan membentuk loyalitas wisatawan dan meningkatkan citra positif desa wisata.

4. Pelatihan sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi

Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan individu baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja. Menurut Gary Dessler, pelatihan bertujuan membantu individu memperoleh kemampuan kerja yang diperlukan dalam melaksanakan tugas secara efektif dan profesional. Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat, pelatihan menjadi salah satu metode yang efektif untuk meningkatkan kapasitas SDM masyarakat desa wisata. Pelatihan pelayanan prima dapat dilakukan melalui ceramah, diskusi, simulasi pelayanan, praktik komunikasi, dan role play sehingga peserta mampu memahami serta menerapkan konsep pelayanan secara langsung dalam aktivitas wisata. Penelitian Sari et al. (2020) menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi efektif untuk *service excellence* mampu meningkatkan pemahaman pengelola homestay desa wisata dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional kepada wisatawan.

Pendampingan tata kelola desa wisata melalui pelatihan pelayanan prima juga terbukti mampu meningkatkan kemampuan komunikasi dan profesionalisme kelompok sadar wisata (Pokdarwis). Program pelatihan yang dilakukan secara partisipatif dapat meningkatkan motivasi masyarakat dalam mengembangkan sektor pariwisata desa secara berkelanjutan (Rahmawati et al., 2025).

5. Hubungan Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Wisata

Kompetensi SDM memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan wisata. Semakin baik kompetensi yang dimiliki pengelola desa wisata, maka semakin tinggi

kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan wisatawan, meningkatkan loyalitas pengunjung, dan memperkuat daya saing destinasi wisata. Penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan pelayanan prima dinilai penting terutama bagi desa wisata yang masih berada pada tahap pengembangan agar mampu memberikan pengalaman wisata yang memuaskan bagi pengunjung (Pramesti, 2024). Selain itu, peningkatan kapasitas SDM masyarakat melalui pelatihan pelayanan prima berbasis pemberdayaan masyarakat juga terbukti efektif dalam meningkatkan kesiapan masyarakat dalam mendukung pengembangan desa wisata. Pendekatan partisipatif melalui pelatihan dan pendampingan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam sektor pariwisata (Nurhayati et al., 2025).

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dengan judul “Penguatan Kompetensi Pengelola Desa Wisata melalui Pelatihan Pelayanan Prima di Desa Bantaragung, Majalengka” dilaksanakan pada 08-09 Mei 2026 bertempat di Desa Bantaragung, Kecamatan Sindangwangi, Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi kegiatan didasarkan pada potensi Desa Bantaragung sebagai desa wisata yang terus berkembang serta kebutuhan peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) pengelola wisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan secara profesional dan berorientasi pada kepuasan pengunjung.

Target atau sasaran kegiatan ini adalah pengelola desa wisata, anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), pelaku usaha wisata lokal, pengelola homestay, serta masyarakat yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan wisata di Desa Bantaragung. Peserta kegiatan dipilih karena memiliki peran penting dalam mendukung pengembangan desa wisata dan berinteraksi langsung dengan wisatawan. Melalui kegiatan ini diharapkan peserta mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap pelayanan dalam mendukung kualitas layanan wisata desa.

Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif dan edukatif melalui kegiatan pelatihan, diskusi, simulasi pelayanan, serta pendampingan praktik pelayanan wisata. Pendekatan partisipatif dipilih agar peserta dapat terlibat secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan sehingga materi yang diberikan dapat dipahami dan diterapkan secara langsung dalam aktivitas pelayanan wisata sehari-hari. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara tim pelaksana dan peserta untuk mengidentifikasi kebutuhan serta permasalahan pelayanan wisata yang dihadapi di lapangan. Tahapan pelaksanaan kegiatan diawali dengan tahap observasi dan identifikasi kebutuhan mitra. Pada tahap ini, tim pelaksana melakukan koordinasi dengan pemerintah desa dan pengelola desa wisata untuk mengetahui kondisi pelayanan wisata yang berjalan serta permasalahan yang dihadapi oleh pengelola wisata. Hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat keterbatasan kemampuan peserta dalam memberikan pelayanan prima, komunikasi wisata, penanganan keluhan wisatawan, dan pemahaman mengenai standar pelayanan wisata.

Tahap berikutnya adalah pelaksanaan pelatihan pelayanan prima (service excellence). Materi pelatihan meliputi konsep dasar pelayanan prima, etika pelayanan wisata, komunikasi efektif dengan wisatawan, teknik memberikan informasi wisata, penanganan keluhan pengunjung, serta pembentukan sikap profesional dalam pelayanan wisata. Penyampaian materi dilakukan melalui metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, simulasi pelayanan (role play), dan studi kasus sehingga peserta dapat

memahami penerapan pelayanan prima secara praktis. Simulasi pelayanan dilakukan untuk melatih kemampuan peserta dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan wisata secara langsung.

Setelah kegiatan pelatihan, dilakukan tahap evaluasi dan pendampingan. Evaluasi dilakukan melalui observasi partisipasi peserta, sesi tanya jawab, serta penilaian pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan. Selain itu, tim pelaksana juga memberikan pendampingan kepada peserta dalam menerapkan konsep pelayanan prima pada aktivitas pelayanan wisata di Desa Bantaragung. Pendampingan dilakukan untuk memastikan bahwa peserta mampu mengimplementasikan keterampilan pelayanan yang telah diperoleh selama kegiatan pelatihan.

Melalui tahapan pelaksanaan tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini diharapkan mampu meningkatkan kompetensi SDM pengelola desa wisata dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan. Peningkatan kualitas pelayanan wisata diharapkan dapat mendukung pengembangan Desa Wisata Bantaragung sebagai destinasi wisata yang kompetitif, berkelanjutan, dan mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan ekonomi masyarakat lokal.



Gambar 1. Metode Pelaksanaan Kegiatan PkM

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dengan tema penguatan kompetensi pengelola desa wisata melalui pelatihan pelayanan prima di Desa Bantaragung, Majalengka dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan wisata berbasis masyarakat. Kegiatan ini melibatkan pengelola desa wisata, anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), pengelola homestay, serta masyarakat yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan wisata. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui pendekatan partisipatif berupa penyampaian materi, diskusi interaktif, simulasi pelayanan, dan pendampingan praktik pelayanan wisata. Tingginya antusiasme peserta selama kegiatan menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan kapasitas SDM dalam pengelolaan pelayanan wisata di tingkat desa. Kondisi ini sejalan dengan hasil pengabdian yang dilakukan oleh Widayati et al. (2024) yang menyatakan bahwa keterbatasan kemampuan SDM dalam pelayanan wisata menjadi salah satu permasalahan utama dalam pengembangan desa wisata.

Pada tahap awal kegiatan, tim pelaksana melakukan observasi dan identifikasi kebutuhan mitra untuk mengetahui kondisi pelayanan wisata yang selama ini diterapkan

di Desa Bantaragung. Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta masih memiliki keterbatasan dalam memahami konsep pelayanan prima (service excellence), teknik komunikasi efektif dengan wisatawan, serta penanganan keluhan pengunjung. Sebagian pengelola wisata juga masih menjalankan pelayanan berdasarkan pengalaman pribadi tanpa mengacu pada standar pelayanan wisata yang profesional. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Sulartiningrum dan Nofiyanti (2018) yang menjelaskan bahwa rendahnya kualitas SDM desa wisata disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan rasa percaya diri masyarakat dalam memberikan pelayanan wisata.

Pelaksanaan pelatihan difokuskan pada peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya pelayanan prima dalam sektor pariwisata. Materi yang diberikan meliputi konsep dasar pelayanan prima, etika pelayanan wisata, komunikasi interpersonal, keramahan (hospitality), serta strategi menghadapi berbagai karakteristik wisatawan. Peserta diberikan pemahaman bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman wisatawan selama berkunjung ke suatu destinasi wisata. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan sehingga dapat mendorong kunjungan ulang. Hal tersebut didukung oleh penelitian Muhammad et al. (2025) yang menyatakan bahwa pengalaman dan kepuasan wisatawan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali ke destinasi wisata.

Selain penyampaian materi secara teoritis, kegiatan juga dilengkapi dengan simulasi pelayanan (role play) untuk meningkatkan keterampilan praktis peserta. Pada sesi simulasi, peserta mempraktikkan cara menyambut wisatawan, memberikan informasi wisata, menangani pertanyaan pengunjung, hingga menyelesaikan keluhan wisatawan secara komunikatif dan profesional. Simulasi dilakukan secara kelompok sehingga peserta dapat saling belajar dan mengevaluasi kemampuan pelayanan masing-masing. Metode pelatihan berbasis praktik dinilai efektif dalam meningkatkan keterampilan pelayanan wisata karena peserta dapat langsung memahami penerapan pelayanan prima dalam situasi nyata. Hasil ini sejalan dengan kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh Sudiparwati et al. (2025) yang menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima melalui praktik dan simulasi mampu meningkatkan kesiapan masyarakat desa wisata dalam memberikan pelayanan profesional kepada wisatawan.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya pelayanan wisata yang profesional dan berorientasi pada kepuasan wisatawan. Peserta mulai memahami bahwa pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas wisata, tetapi juga mencakup sikap ramah, kemampuan komunikasi, kecepatan merespons kebutuhan pengunjung, serta kemampuan menjaga kenyamanan wisatawan. Perubahan pemahaman tersebut terlihat dari meningkatnya kepercayaan diri peserta saat melakukan simulasi pelayanan dan keterlibatan aktif dalam diskusi. Hasil ini mendukung penelitian Utami (2023) yang menyatakan bahwa sosialisasi sadar wisata dan pelayanan prima mampu meningkatkan kualitas SDM kampung wisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Kegiatan pendampingan setelah pelatihan juga memberikan dampak positif terhadap kesiapan pengelola desa wisata dalam menerapkan pelayanan prima secara berkelanjutan. Tim pelaksana memberikan arahan mengenai penerapan standar pelayanan sederhana yang dapat dilakukan oleh pengelola wisata di Desa Bantaragung. Pendampingan dilakukan agar peserta tidak hanya memahami konsep pelayanan secara teoritis, tetapi juga mampu menerapkannya dalam aktivitas pelayanan wisata sehari-hari. Pendekatan pendampingan partisipatif terbukti efektif dalam meningkatkan motivasi dan kesadaran masyarakat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan wisata. Hal ini sejalan

dengan Rahmawati et al. (2025) yang menjelaskan bahwa pelatihan pelayanan prima yang dilakukan secara partisipatif dapat meningkatkan kapasitas masyarakat desa wisata dan memperkuat kesiapan masyarakat dalam mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan.

Secara umum, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kompetensi SDM pengelola Desa Wisata Bantaragung. Program pelatihan pelayanan prima mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran peserta mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam sektor pariwisata. Peningkatan kompetensi tersebut diharapkan dapat mendukung pengembangan Desa Wisata Bantaragung sebagai destinasi wisata yang lebih profesional, nyaman, dan mampu memberikan pengalaman positif bagi wisatawan. Selain berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, kegiatan ini juga menjadi langkah strategis dalam memperkuat kapasitas masyarakat desa untuk mendukung pembangunan pariwisata berbasis komunitas secara berkelanjutan. Temuan ini didukung oleh Pramesti (2024) yang menyatakan bahwa penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan pelayanan prima mampu meningkatkan daya saing dan citra positif desa wisata di mata wisatawan

Tabel 2. Hasil Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)
di Desa Wisata Bantaragung

Tahapan Pelaksanaan	Kegiatan Utama	Metode dan Pendekatan	Sasaran / Materi Terkait	Output dan Dampak
1. Tahap Observasi dan Identifikasi Kebutuhan	Koordinasi dengan Pemerintah Desa dan pengelola desa wisata. Analisis kondisi riil pelayanan wisata yang sedang berjalan.	Pendekatan Partisipatif dan Interaktif: Diskusi dua arah antara tim pelaksana dan pengelola untuk memetakan masalah pelayanan di lapangan.	Pengelola desa wisata b. Pemerintah Desa Bantaragung	Teridentifikasinya gap/keterbatasan kompetensi mitra dalam: a. Pelayanan prima b. Komunikasi wisata Penanganan keluhan Standar pelayanan wisata
	Identifikasi permasalahan utama di lapangan.			
2. Tahap Pelaksanaan Pelatihan	Penyampaian materi penguatan kompetensi pelayanan prima (service excellence) dana. pembentukan sikap profesional.	Pendekatan Edukatif: Ceramah interaktif dan Diskusi kelompok b. Studi kasus c. Simulasi pelayanan (Role Play) secara langsung	Materi: Konsep dasar dan konsep etika pelayanan Komunikasi efektif dan informasi wisata Teknik penanganan keluhan Sasaran: Pengelola, Pokdarwis, pelaku usaha lokal, dan pemilik homestay.	Peserta memahami konsep dan memiliki keterampilan praktis dalam pelayanan Terbentuknya sikap profesional dan responsif terhadap wisatawan.

3. Tahap Evaluasi dan Pendampingan	Penilaian tingkat pemahaman peserta terhadap materi. Pengawasan langsung dalam aktivitas pelayanan sehari-hari di desa wisata.	Pendekatan Praktis dan Observatif: Observasi partisipasi Sesi tanya jawab pendampingan dipraktik lapangan	Seluruh elemen masyarakat dan pengelola yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan wisata di Desa Bantaragung.	Jaminan keberlanjutan implementasi keterampilan baru secara nyata. Meningkatnya kualitas layanan Desa Wisata Bantaragung sehingga lebih kompetitif dan berdampak ekonomi positif.

Sumber: Penulis, 2026

PENUTUP

Kesimpulan Dan Saran

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) melalui pelatihan pelayanan prima bagi pengelola Desa Wisata Bantaragung, Majalengka telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) pengelola wisata. Kegiatan ini mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai pentingnya pelayanan prima (service excellence), komunikasi efektif, etika pelayanan wisata, serta kemampuan dalam menghadapi kebutuhan dan keluhan wisatawan secara profesional. Melalui metode pelatihan, diskusi, simulasi pelayanan, dan pendampingan, peserta memperoleh pengalaman praktis yang dapat diterapkan secara langsung dalam aktivitas pelayanan wisata sehari-hari.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran peserta mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam mendukung pengembangan desa wisata yang kompetitif dan berkelanjutan. Penguatan kompetensi pengelola wisata diharapkan mampu meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan selama berkunjung ke Desa Bantaragung sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan dan minat kunjungan ulang wisatawan. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi langkah strategis dalam mendukung pengembangan pariwisata berbasis masyarakat (community based tourism) melalui peningkatan kapasitas SDM lokal.

Keberlanjutan program penguatan kompetensi SDM desa wisata perlu terus dilakukan melalui pelatihan lanjutan, pendampingan berkelanjutan, serta kolaborasi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan pengelola desa wisata. Dengan adanya sinergi berbagai pihak, pengembangan Desa Wisata Bantaragung diharapkan dapat berjalan lebih optimal dan mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat serta penguatan sektor pariwisata daerah secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Hermawan, H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada desa wisata berbasis masyarakat. *Jurnal Kepariwisataan*, 15(2), 112–120.
- Dewi, N. P. A. S., Putra, I. G. B. N. P., & Astini, N. N. S. (2023). Pelatihan service excellent bagi pengelola desa wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan wisatawan. *Prosiding Senadimas Undiksha*, 8(1), 241–248.

- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2023). Pedoman Pengembangan Desa Wisata Berbasis Masyarakat. Jakarta: Kemenparekraf RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Muhammad, R., Arifin, Z., & Saputra, D. (2025). Pengaruh pengalaman wisata dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan pada destinasi wisata desa. *Journal of Tourism and Hospitality Research*, 7(1), 55–68.
- Nurhayati, S., Rahmawati, E., & Lestari, D. (2025). Pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan pelayanan prima pada pengelola desa wisata. *Jurnal Pengabdian Sosial dan Kemasyarakatan*, 4(2), 88–97.
- Pramesti, A. D. (2024). Penguatan kapasitas SDM desa wisata melalui pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan daya saing destinasi wisata. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 6(1), 34–42.
- Rahmawati, N., Hidayat, T., & Kurniawan, A. (2025). Pendampingan tata kelola desa wisata melalui pelatihan pelayanan prima dan bahasa Inggris pariwisata. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 21–30.
- Sari, M., Handayani, R., & Prasetyo, A. (2020). Pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan service excellence pengelola homestay desa wisata. *BERDAYA: Jurnal Pendidikan dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(3), 145–152.
- Sinduwiatmo, K. (2023). Pelatihan pelayanan prima bagi masyarakat desa wisata untuk meningkatkan kualitas layanan wisata. *Resona: Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 7(2), 101–109.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.
- Sulartiningrum, S., & Nofiyanti, R. (2018). Pelatihan peningkatan kualitas SDM bidang pariwisata di Desa Wisata Cikolelet Serang Banten. *Jurnal Pengabdian Pariwisata*, 3(1), 45–53.
- Utami, R. (2023). Sosialisasi sadar wisata dan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas SDM kampung wisata. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Widina*, 2(1), 66–74.
- Widayati, S., Nugraha, D., & Permana, R. (2024). Penguatan kompetensi pengelola desa wisata melalui pelatihan pelayanan wisata berbasis masyarakat. *Journal of Tourism and Community Service*, 5(2), 77–86.