



PELATIHAN HOSPITALITY, BAHASA ASING, DAN PENGEMBANGAN WEBSITE SEBAGAI STRATEGI AWAL DALAM PROMOSI DESA WISATA KERTA

Ida Ayu Putri Gita Ardiantari¹, Ni Made Dwi Puspitawati², Putri Agung Permata Sari³, Ni Made Yulia Sari⁴, Ni Wayan Srinita⁵, Ignatia Tri Agustina Brigita⁶, Anak Agung Ayu Dian Andriyani⁷, I Dewa Gede Agung Pandawana⁸

^{1,4,7} Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar

^{2,5} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

^{3,6,8} Fakultas Teknik Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: idaayupugitaa@unmas.ac.id

ABSTRAK

Desa wisata adalah sebuah desa yang memiliki daya tarik khas dan dikembangkan sebagai tujuan wisata. Salah satu contohnya adalah Desa Wisata Kerta, yang terletak di Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali dan didirikan pada tahun 2019. Dengan lokasi dan topografi yang strategis serta potensi yang menjanjikan, desa ini memiliki peluang besar untuk menjadi destinasi wisata yang menarik. Sayangnya, Desa Wisata Kerta belum banyak dikenal oleh wisatawan, baik lokal maupun internasional, karena promosi yang masih dilakukan secara sederhana dan konvensional, serta keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam melayani wisatawan, terutama dalam berbahasa asing. Untuk mengatasi kendala ini, program Pengabdian kepada Masyarakat dilakukan guna mendukung pengembangan Desa Wisata Kerta dengan fokus pada peningkatan promosi digital dan peningkatan keterampilan masyarakat di bidang *hospitality* dan bahasa asing. Program ini mencakup pelatihan dalam *hospitality* pariwisata, pengajaran pengetahuan lintas budaya, pelatihan bahasa Inggris dan Jepang, serta pembuatan dan peluncuran situs *website* resmi Desa Wisata Kerta. Berdasarkan hasil pengamatan, program ini menunjukkan dampak positif pada sikap dan keterampilan peserta pelatihan. Para peserta tampak antusias dan bersemangat dalam mengikuti setiap sesi penyuluhan dan pelatihan. Hasil kegiatan ini juga menunjukkan bahwa beberapa peserta pelatihan dapat menjadi sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk aktif terlibat dalam promosi dan pelayanan wisata di Desa Wisata Kerta. Diharapkan, kegiatan ini dapat menjadi langkah awal dalam memperluas jangkauan promosi desa dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

Kata Kunci: pelatihan, *hospitality*, bahasa asing, *website*, promosi, desa wisata



PENDAHULUAN

Desa wisata adalah kawasan pedesaan yang dikembangkan sebagai tujuan wisata karena memiliki daya tarik khas. Desa wisata mencerminkan keaslian desa, meliputi aspek kehidupan sosial budaya, adat, kegiatan sehari-hari, arsitektur, serta tata ruang yang mendukung potensi wisata (Fandeli, 2002). Daya tarik wisata tersebut harus ditunjang dengan fasilitas pendukung, dan sebuah desa wisata idealnya mencakup berbagai elemen wisata, seperti wisata alam, wisata buatan, dan wisata budaya. Dengan pengertian ini, desa wisata juga dapat dikategorikan sebagai kawasan pariwisata. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali tahun 2012, kawasan pariwisata adalah area strategis yang memiliki daya tarik wisata, aksesibilitas tinggi, serta fasilitas umum dan pariwisata yang didukung oleh aktivitas sosial budaya masyarakatnya.

Desa Wisata Kerta merupakan salah satu desa wisata di Kabupaten Gianyar yang terbentuk pada tahun 2019. Desa wisata ini terletak di Desa Kerta, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali. Desa ini berbatasan langsung dengan Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli. Situasi Desa Kerta berada pada ketinggian 600–950 meter di atas permukaan laut dan mencakup area seluas 1442 hektar (14,42 km²). Desa ini memiliki topografi berbukit-bukit khas pegunungan. Desa ini memiliki peluang besar dalam sektor wisata berkat potensi geografis dan topografinya, seperti wisata alam, wisata aktivitas, wisata budaya, dan agrowisata. Berbagai daya tarik wisata yang tersedia di Desa Wisata Kerta meliputi bumi perkemahan, kebun raya edukasi, wisata bersepeda, wisata edukasi Sarkofagus dan budaya *Ulu-Apad*. *Ulu-Apad* merupakan sistem pemerintahan tradisional Bali di pegunungan yang masih dilestarikan di desa ini melalui desa adat Margatengah (Suyana, 2024).

Namun, sayangnya, Desa Wisata Kerta belum dikenal luas oleh wisatawan, baik lokal maupun mancanegara, karena promosi yang masih dilakukan secara sederhana. Selama ini, promosi desa dilakukan dari mulut ke mulut, dengan minimnya media promosi dan kurangnya informasi tentang Desa Wisata Kerta di ruang publik. Selain itu, keterampilan masyarakat lokal dalam melayani wisatawan, terutama dalam berbahasa asing seperti Bahasa Inggris, masih terbatas. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat kunjungan ke desa tersebut meskipun memiliki potensi wisata yang menjanjikan.



Berdasarkan hasil observasi dan analisis situasi, adapun permasalahan yang dihadapi oleh mitra meliputi:

1. Pemasaran digital yang kurang optimal,
2. Pengelolaan sarana promosi digital Desa Wisata Kerta yang tidak maksimal,
3. Ketiadaan situs web khusus sebagai media promosi desa,
4. Keterbatasan keterampilan berbahasa asing,
5. Etika komunikasi dalam pelayanan *hospitality* anggota kelompok sadar wisata (pokdarwis) kurang terampil.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan di Desa Kerta. Program ini bertujuan untuk mendukung pengembangan Desa Wisata Kerta melalui peningkatan promosi digital dan pengembangan keterampilan masyarakat di bidang *hospitality* dan bahasa asing. Program ini mencakup pelatihan dalam bidang *hospitality* pariwisata, pengetahuan lintas budaya, pelatihan Bahasa Inggris dan Jepang, serta pembuatan dan peluncuran situs web resmi Desa Wisata Kerta. Diharapkan bahwa program ini akan memperluas jangkauan promosi desa wisata dan meningkatkan kunjungan wisatawan.

METODE

Berdasarkan hasil observasi awal dan analisis situasi dan dalam rangka memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi kelompok mitra, adapun pendekatan yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi: *Transfer Knowledge*, *Technology Transfer* (TT) dan Difusi Ipteks. *Knowledge transfer* merujuk ke proses pengalihan pengetahuan dari satu bagian dalam organisasi ke yang lainnya (Brill, 2023). Sedangkan *Technology Transfers* yaitu proses pengalihan kemampuan, pengetahuan, teknologi, metode produksi, contoh hasil produksi, serta fasilitas antara lembaga pemerintah, universitas, dan institusi lainnya dengan tujuan memastikan bahwa kemajuan ilmu dan teknologi dapat diakses oleh berbagai pihak (Hidayat, 2023). Kemudian, difusi iptek adalah proses penyebaran dan pengadopsian teknologi baru di masyarakat ke dalam perekonomian. Jadi dapat dikatakan bahwa pendekatan yang dilakukan yaitu dengan cara mengadaptasi pengetahuan dan teknologi terbaru yang ada di masyarakat dan kemudian mengadopsinya



untuk mengatasi permasalahan, dan kemudian hasil pengetahuan dan teknologi tersebut dialihkan ke masyarakat melalui beberapa kegiatan yang mencakup pelatihan *hospitality* kepariwisataan, Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang pariwisata, dan perancangan webdite resmi desa wisata.

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di aula Kantor Desa Kerta, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali, dengan menyasar seluruh anggota pokdarwis dan muda-mudi di Desa Kerta. Adapun partisipasi mitra dalam pelaksanaan program ini diantaranya menyediakan tempat pelatihan serta turut berpartisipasi aktif mengikuti seluruh kegiatan pelatihan. Kegiatan program kemitraan masyarakat ini dilakukan dengan metode pendekatan *Participatory Action Programs* yaitu melibatkan peserta secara aktif pada seluruh kegiatan pelatihan.

Prosedur pelaksanaan kegiatan meliputi beberapa tahap antara lain:

1. Tahap Sosialisasi.

Sosialisasi program dilakukan oleh tim pelaksana kepada anggota Pokdarwis Desa Wisata Kerta untuk memberikan penjelasan tentang ruang lingkup kegiatan, hak dan kewajiban anggota kelompok. Tata kelola pasca program juga diberikan agar tim dan mitra sama-sama memiliki pemahaman agar terhindar dari kesalahpahaman selama kegiatan berlangsung.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan meliputi kegiatan penyuluhan dan pelatihan, pembuatan situs web, pendampingan dan evaluasi. Penyuluhan dan pelatihan diberikan terkait keterampilan tentang *hospitality* pariwisata, pemahaman lintas budaya, Bahasa Jepang dasar, Bahasa Inggris pariwisata dan konten promosi. Kemudian, pembuatan website resmi khusus untuk Desa Wisata Kerta dirancang oleh tim pelaksana dengan melibatkan ahli dan disertai kegiatan penyerahan sarana/alat untuk mendukung pembuatan konten promosi yaitu paket *lighting studio*. Selanjutnya, kegiatan pendampingan yang mencakup pembinaan dan pendampingan diberiksn secara rutin agar ipteks yang diterapkan dapat berjalan secara berkelanjutan serta sarana-prasarana terjaga dan terawat dengan baik. Dan kegiatan evaluasi program dilakukan secara bertahap dengan tujuan untuk mengetahui output yang diperoleh anggota kelompok setelah adanya perlakuan yang diberikan.



Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur keberhasilan dalam pelaksanaan program yaitu indikator peningkatan kualitas keterampilan komunikasi dalam bahasa asing khususnya Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang, indikator peningkatan kemampuan etika komunikasi dalam pelayanan *hospitality* pariwisata, indikator peningkatan pengembangan sarana promosi secara digital, dan indikator pengembangan situs website resmi khusus Desa Wisata Kerta dan kemampuan dalam mengelola konten website dan konten promosi untuk mempermudah pemasaran produk pariwisata di Desa Wisata Kerta

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini mencakup kegiatan penyuluhan dan pelatihan dan kegiatan pembuatan situs web desa wisata. Kegiatan penyuluhan dan pelatihan dibagi menjadi beberapa sesi yang masing-masing mencakup pelatihan *hospitality* pariwisata, pemahaman lintas budaya, keterampilan Bahasa Jepang dasar, keterampilan Bahasa Inggris pariwisata dan konten promosi. Sedangkan kegiatan pembuatan situs web desa wisata mencakup pendisainan web, pembuatan domain dan hosting web, serta pelatihan dan sosialisasi website.

Kegiatan penyuluhan mengenai desa wisata yang diberikan langsung oleh perwakilan dari Dinas Pariwisata Daerah Kabupaten Gianyar. Penyuluhan ini mencakup peran desa wisata dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat dan peran fasilitas pendukung wisata lainnya, seperti pengelolaan sampah yang menjadi topik krusial di Bali saat ini.

Pelatihan *hospitality*, pemahaman lintas budaya atau *cross culture* dan keterampilan Bahasa Jepang dasar diberikan oleh dosen pakar dari Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar. Pelatihan dan integrasi prinsip-prinsip *hospitality* dari berbagai budaya menjadi aspek yang krusial dalam meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendukung perkembangan pariwisata yang berkelanjutan (Ardiantari, 2023). Pelatihan meliputi kegiatan praktek pelayanan keramahtamahan, praktek komunikasi Bahasa Jepang, dan praktek *Ojigi* (お辞儀). *Ojigi* adalah budaya membungkukkan badan orang Jepang pada saat memberi salam, meminta maaf,



mengungkapkan terima kasih, atau sebagai bentuk penghormatan. Komunikasi non-verbal masyarakat Jepang *ojigi* merupakan dasar sopan santun masyarakat Jepang yang kedudukannya terkadang mampu menggantikan peran komunikasi verbal sekalipun (Roza, 2012). Materi *ojigi* sangat tepat diberikan dalam pelatihan ini karena terkait erat dengan peningkatan keterampilan *hospitality* dan pemahaman lintas budaya atau *cross-culture*. Para peserta pelatihan dibekali pengetahuan dan keterampilan untuk menjadi sumber daya manusia yang ahli dalam memberikan layanan dengan penuh keramahan dan sopan santun, serta memiliki pemahaman mendalam tentang budaya asing guna memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan.

Pelatihan lainnya yaitu pelatihan Bahasa Inggris dan promosi wisata yang disampaikan oleh praktisi Bahasa Inggris pariwisata. Pelatihan ini berfokus pada peningkatan keterampilan berbahasa Inggris dan teknik promosi. Bahasa Inggris memegang peranan penting dalam komunikasi internasional, sehingga para penyedia layanan pariwisata perlu menguasai bahasa ini. Dengan kemampuan berbahasa Inggris, sumber daya manusia di Desa Wisata Kerta dapat menjelaskan daya tarik wisata kepada wisatawan mancanegara dan mempromosikan potensi wisata desa ini secara global.

Dalam pelatihan ini, peserta diberikan pemahaman tentang kosakata dan ungkapan-ungkapan dalam Bahasa Inggris yang berguna untuk memperkenalkan diri dan mempromosikan potensi wisata Desa Kerta. Promosi wisata sendiri adalah upaya sistematis untuk memperkenalkan keindahan dan budaya destinasi wisata, yang sangat penting untuk menarik wisatawan dan meningkatkan citra destinasi (Djaguna, 2023). Penelitian telah menunjukkan bahwa promosi destinasi yang efektif dapat meningkatkan jumlah pengunjung (Kim dan Prideaux, 2005).

Materi pelatihan menekankan berbagai aspek promosi, mulai dari salam pembuka, menciptakan suasana yang santai namun sopan, hingga cara memperkenalkan potensi wisata desa, termasuk penawaran menarik seperti diskon atau paket bundling. Dengan demikian, diharapkan SDM Desa Wisata Kerta dapat lebih efektif dalam menarik dan melayani wisatawan, serta meningkatkan kunjungan ke desa mereka.



Kegiatan berikutnya adalah pengembangan website. Website adalah kumpulan halaman web yang menyediakan berbagai informasi dan fungsi di internet (Faradilla A., 2024). Proses perancangan website dilakukan oleh praktisi IT dari Universitas Mahasaraswati Denpasar dengan pendampingan dari tim pengabdian. Pengembangan website melibatkan desain tampilan visual dan antarmuka, pembuatan domain, hosting web, serta pembuatan konten promosi. Setelah website dirancang, hasilnya dipresentasikan dan disosialisasikan kepada peserta pelatihan agar mereka dapat memahami dan menggunakan website Desa Wisata Kerta untuk promosi. Penyuluhan dan pelatihan terkait website ini disampaikan oleh dosen dari Fakultas Teknik Informatika Universitas Mahasaraswati Denpasar.

Hasil pengamatan menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada sikap dan keterampilan peserta pelatihan. Sepanjang pelatihan, peserta menunjukkan antusiasme dan semangat yang tinggi dalam mengikuti setiap sesi penyuluhan dan pelatihan. Metode pelatihan interaktif yang diterapkan berhasil menciptakan suasana yang positif dan menyenangkan, sehingga materi lebih mudah dipahami oleh para peserta. Keterlibatan peserta dalam praktek komunikasi, baik individu, berpasangan, maupun berkelompok, memperdalam pemahaman mereka tentang keterampilan bahasa yang diajarkan. Dari beberapa sesi pelatihan, terlihat bahwa beberapa sumber daya manusia (SDM) memiliki potensi untuk berperan aktif dalam promosi wisata dan pelayanan bagi wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Kerta.



Gambar 1. Kolase Foto-Foto Kegiatan



SIMPULAN

Berdasarkan penjabaran permasalahan dan hasil kegiatan pengabdian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Desa Wisata Kerta memberikan dampak positif bagi sumber daya manusia (SDM) di sana, khususnya anggota Pokdarwis dan pemuda-pemudi Desa Kerta. Perubahan positif terlihat setelah pelatihan-pelatihan, terutama dalam peningkatan keterampilan berbahasa asing dan pengelolaan web.

Perubahan positif tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut: a) Peserta pelatihan yang awalnya tidak mengetahui ungkapan-ungkapan dasar Bahasa Jepang, setelah pelatihan mampu mengetahuinya dan langsung mempraktekkan ungkapan-ungkapan tersebut, b) Peserta yang sebelumnya tidak tahu apa yang harus dikatakan saat promosi tempat wisata dalam Bahasa Inggris, setelah pelatihan mampu menggunakan ungkapan-ungkapan yang diberikan. c) Peserta yang sebelumnya tidak mengerti cara mengakses web, setelah pelatihan dapat memahami dan menggunakannya dengan baik. d) Peserta yang sebelumnya tidak memahami alur promosi di web, setelah pelatihan dapat mengerti bagian-bagian sebuah web yang dapat digunakan untuk sarana promosi.

Melalui pelatihan-pelatihan ini, peserta pelatihan di Desa Wisata Kerta kini dapat memperluas promosi desa mereka menggunakan situs web yang telah dibuat serta keterampilan bahasa yang telah diajarkan. Diharapkan, dengan jangkauan promosi desa wisata yang lebih luas, jumlah kunjungan wisatawan baik lokal maupun mancanegara ke Desa Wisata Kerta akan meningkat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek), Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat (DRTPM) Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi (Ditjen Dikti) atas hibah Pengabdian kepada Masyarakat dalam kelompok skema Pemberdayaan Berbasis Masyarakat (PBM) dan ruang lingkup Pemberdayaan Kemitraan Masyarakat (PKM) pada pendanaan tahun 2024 atas pendanaan dan kesempatan untuk



mengabdikan di masyarakat. Terima kasih kepada Universitas Mahasaraswati Denpasar atas kesempatan dalam berkarya. Terima kasih juga kami ucapkan kepada masyarakat Desa Kerta, khususnya para pemangku pemerintahan, Pokdarwis, dan lebih khususnya kepada peserta pelatihan atas sikap kooperatifnya selama kegiatan pengabdian ini berlangsung. Terima kasih kepada para narasumber penyuluhan dan pelatihan sehingga kegiatan ini dapat berlangsung dengan baik. Dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada tim dosen dan mahasiswa Program Hibah Pengabdian di Desa Kerta atas kerja keras dan kerja cerdasnya sehingga menjadi tim yang solid dalam menyelesaikan kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Ardiantari, IAPG., Andriyani, AAAD., Purnami, NKN., & Murti, AANRD. (2023). Pelatihan Hospitality dan Budaya Jepang pada Staf DTW Jatiluwih. In Prosiding Seminar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar (SENADIBA) (pp. 144-150).
- Ardiantari, IAPG, dkk. (2022). English for Professional Tour Guide. LPP Balai Insan Cendekia.
- Ariyaningsih, N. N. D., Permana, I. P. A., Ardiantari, I. A. P. G., & Pratiwi, P. R. Y. (2024). Peningkatan Kompetensi Komunikasi Bahasa Inggris Pramuwisata Lokal Desa Tista Melalui Pelatihan Merancang Tour Itinerary. SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(2), 186-194.
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism management*, 29(4), 609-623.
- Brill, T. (2023, Desember). Knowledge Transfer: Explained. <https://learnexus.com/blog/knowledge-transfer/>
- Djaguna, AA. (2023, Maret 9). Pemasaran Pariwisata dan Promosi Destinasi Wisata. <https://www.kompasiana.com/arakbarsinopsiscool4668/640983074addee23b41c3772/pemasaran-pariwisata-dan-promosi-destinasi-wisata>
- Fandeli, C. (2002). Perencanaan Kepariwisata Alam. Fakultas Kehutanan, Universitas Gajah Mada.
- Faradilla A. (2024, Mei 15). Apa Itu Website? Ini Pengertian Website dan Jenis-Jenisnya. <https://www.hostinger.co.id/tutorial/website-adalah>.
- Hidayat, H. (2023, Desember 20). Apa Itu Transfer Teknologi? Pentingnya, Cara Mewujudkan, Hingga Manfaatnya. <https://myrobin.id/untuk-bisnis/apa-itu-transfer-teknologi/>
- Kim, S. S., & Prideaux, B. (2005). Marketing Australia to Korea as a tourist destination: An analysis of the effectiveness of the "So where the bloody hell are you?" campaign. *Journal of Vacation Marketing*.
- Roza, I. (2012). "Ojigi" sebagai Alat Komunikasi. *Komposisi: Jurnal Pendidikan Bahasa, Sastra, dan Seni*, 13(1).



Suyana, IWE. (2024, Januari 03). Sistem Pemerintahan Ulu-Apad di Desa Pakraman Margatengah yang Merupakan Salah Satu Sistem Pemerintahan Tertua di Bali. <https://kerta.desa.id/artikel/2024/1/3/sistem-pemerintahan-ulu-apad-di-desa-pakraman-margatengah-yang-merupakan-salah-satu-sistem-pemerintahan-tertua-di-bali>