

## PELATIHAN *HOSPITALITY* DAN BUDAYA JEPANG PADA STAF DTW JATILUWIH

Ida Ayu Putri Gita Ardiantari<sup>1)</sup>, Anak Agung Ayu Dian Andriyani<sup>2)</sup>, Ni Komang Nanik Purnami<sup>3)</sup>,  
Anak Agung Ngurah Rangga Dipthaning Murti<sup>4)</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Sastra Jepang Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: [idaayupugitaa@unmas.ac.id](mailto:idaayupugitaa@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Artikel ini membahas tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat berjudul "Pelatihan *Hospitality* dan Budaya Jepang pada Staf DTW Jatiluwih." Artikel ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mengintegrasikan prinsip-prinsip *hospitality* dan budaya Jepang ke dalam pelayanan yang diberikan oleh staf Daya Tarik Wisata (DTW) Jatiluwih di Tabanan Bali. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung, pelatihan ini dirancang untuk mengenalkan konsep-konsep keramahan, etika, dan nilai-nilai budaya Jepang kepada staf DTW Jatiluwih. Metode pelatihan melibatkan berbagai kegiatan, termasuk pemaparan teori, demonstrasi, dan praktek langsung. Dalam prosesnya, staf diajarkan bagaimana menerapkan aspek-aspek *hospitality* Jepang seperti kesopanan, keramahan, kepedulian terhadap pengunjung, dan rasa hormat terhadap budaya lokal. Selain itu, mereka juga diberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang budaya Jepang, termasuk tata krama, bahasa, dan tradisi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelatihan ini berhasil meningkatkan pemahaman staf DTW Jatiluwih tentang *hospitality* dan budaya Jepang, serta mengubah sikap mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih ramah dan profesional kepada pengunjung. Pelatihan ini merupakan langkah positif dalam memajukan sektor pariwisata lokal dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip *hospitality* dan budaya Jepang dalam pelayanan staf DTW Jatiluwih.

**Kata Kunci:** *pelatihan, hospitality, budaya Jepang, DTW Jatiluwih*

### ABSTRACT

This article discusses community service activities entitled "Training on Hospitality and Japanese Culture for DTW Jatiluwih Staff." This article aims to introduce and integrate the principles of hospitality and Japanese culture into the services provided by the Jatiluwih Tourist Attraction (DTW) staff in Tabanan Bali. In an effort to improve the quality of service to visitors, this training is designed to introduce the concepts of hospitality, ethics and Japanese cultural values to DTW Jatiluwih staffs. The training method involves a variety of activities, including theoretical presentations, demonstrations, and direct practice. In the process, staffs were taught how to apply aspects of Japanese hospitality such as politeness, friendliness, care for visitors, and respect for local culture. Apart from that, they are also given a deeper understanding of Japanese culture, including etiquette, language and traditions. The evaluation results show that this training was successful in increasing DTW Jatiluwih staff's understanding of hospitality and Japanese culture, as well as changing their attitudes in providing more friendly and professional service to visitors. This training is a positive step in advancing the local tourism sector by integrating hospitality principles and Japanese culture in the services of DTW Jatiluwih staffs.

**Keywords:** *training, hospitality, Japanese culture, DTW Jatiluwih*

## PENDAHULUAN

Daya Tarik Wisata (DTW) Jatiluwih terletak di Desa Jatiluwih, Kecamatan Penebel, Kabupaten Tabanan, Bali, Indonesia. DTW Jatiluwih telah menjadi tujuan populer bagi para wisatawan lokal maupun mancanegara. Keindahan alamnya yang menakjubkan, teras-teras sawah yang hijau menghampar, dan budaya lokal yang kaya telah menjadikan Jatiluwih sebagai salah satu destinasi wisata terkenal di pulau Bali. Namun, seiring dengan peningkatan kunjungan wisatawan, muncul pula tantangan dalam mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dan menjaga keaslian budaya lokal.

Dalam era globalisasi ini, pelatihan dan integrasi prinsip-prinsip *hospitality* dari berbagai budaya menjadi aspek yang krusial dalam meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendukung perkembangan pariwisata yang berkelanjutan. Salah satu budaya yang terkenal dengan prinsip-prinsip *hospitality* yang tinggi adalah budaya Jepang. Budaya Jepang dikenal dengan keramahan, kesopanan, rasa hormat terhadap orang lain, dan kesadaran terhadap detail. Oleh karena itu, integrasi elemen-elemen *hospitality* dan budaya Jepang menjadi ide yang menarik dalam meningkatkan pelayanan di DTW Jatiluwih.

Penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya *hospitality* dalam industri pariwisata. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), pelayanan yang ramah dan profesional dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan seterusnya memengaruhi niat pengunjung untuk kembali. Oleh karena itu, pelatihan *hospitality* menjadi penting dalam meningkatkan pengalaman wisatawan. Beberapa penelitian juga telah mengeksplorasi pengalaman budaya Jepang dalam konteks pariwisata. Misalnya, penelitian oleh Sakai (2010) mengungkapkan bahwa wisatawan asing yang mengalami budaya Jepang secara langsung melalui interaksi dengan penduduk lokal memiliki pengalaman yang lebih mendalam dan memuaskan.

Berdasarkan pemaparan di atas, adapun tujuan dari artikel ini adalah untuk mendokumentasikan dan mengulas upaya pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh tim penelitian dalam pelatihan *hospitality* dan budaya Jepang pada staf DTW Jatiluwih. Perencanaan, pelaksanaan, serta hasil dari pelatihan ini diuraikan secara jelas pada artikel ini. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf DTW Jatiluwih kepada pengunjung, pelatihan ini diharapkan dapat membantu dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip *hospitality* Jepang dan memahami staf terhadap budaya yang beragam.

## METODE

Bagian metode berisikan minimal tahapan kajian yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan, jenis pengabdian, pemerolehan data, serta analisis data yang digunakan. Paragraf harus teratur. Semua paragraf harus ditulis menggunakan *alignment justified*, yaitu sama-sama rata kiri dan dan rata kanan.

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan Pelatihan Hospitality dan Budaya Jepang pada Staf DTW Jatiluwih dirancang untuk mencapai tujuan pengabdian kepada masyarakat ini. Berikut adalah langkah-langkah pelaksanaan pengabdian ini, yaitu:

1. Melakukan studi awal untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan staf DTW Jatiluwih.
2. Menetapkan tujuan yang jelas dari pelatihan hospitality dan budaya Jepang, termasuk peningkatan pelayanan kepada pengunjung dan pemahaman budaya Jepang.
3. Menyusun rencana pelatihan yang mencakup topik, jadwal, materi, dan metode pelatihan.
4. Mengintegrasikan elemen-elemen budaya Jepang dalam pelatihan, termasuk demonstrasi dan praktek langsung.
5. Melaksanakan sesi pelatihan sesuai dengan rencana yang telah disusun dengan melibatkan dosen dan mahasiswa sebagai instruktur dan asisten instruktur.
6. Melakukan evaluasi langsung kepada peserta pelatihan pada sesi praktek.
7. Melakukan wawancara langsung untuk menganalisis dampak pelatihan dan menggunakan umpan balik dari peserta pelatihan untuk perbaikan di masa depan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pelatihan Hospitality dan Budaya Jepang pada Staf DTW Jatiluwih dilaksanakan oleh dosen dan mahasiswa Program Studi Sastra Jepang Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar yang diketuai oleh Dr. Anak Agung Ayu Dian Andriyani, S.S.M.Hum dengan anggota Ida Ayu Putri Gita Ardiantari, S.S., M.Hum. dan melibatkan 2 orang mahasiswa. Kegiatan ini merupakan program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang terlaksana dengan hibah internal dari Universitas Mahasaraswati Denpasar sesuai dengan Kontrak PkM Nomor: K.143/C.01.01/LPPM-Unmas/IV/2023.

Pelatihan ini dilaksanakan selama empat bulan. Pertemuan dilakukan sebanyak 8 kali dimana setiap pertemuan berlangsung sebanyak dua sesi selama tiga jam pada bulan Mei – Agustus 2023 dengan materi mengenai hospitality dan budaya Jepang. Tempat pelaksanaan pelatihan ini yaitu di aula Kantor Desa Jatiluwih.

Kegiatan ini telah memberikan hasil yang positif dan signifikan. Selama pelatihan berlangsung, peserta pelatihan aktif terlibat dalam berbagai sesi pembelajaran yang meliputi teori dan praktik. Mereka diberikan pemahaman mendalam tentang budaya Jepang, termasuk bahasa, adat istiadat, dan kebiasaan masyarakat Jepang. Pelatihan juga memberikan pengetahuan tentang ekspektasi dan preferensi wisatawan Jepang dalam konteks pariwisata.

Selain itu, pelatihan ini juga melibatkan sesi latihan keterampilan keramahan. Peserta pelatihan diajarkan tentang pentingnya komunikasi yang efektif, keramahan, dan kecakapan dalam melayani tamu. Mereka dilatih dalam situasi nyata untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan Jepang. Selama pelatihan, peserta juga diberikan kesempatan untuk berlatih langsung sehingga mereka dapat belajar dari pengalaman dan pengetahuan praktis yang diberikan.

Hasil dari kegiatan pelatihan ini sangat menggembirakan. Para peserta pelatihan menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman dan pengetahuan mereka tentang budaya Jepang. Mereka mampu memahami dan menerapkan etika dan adat istiadat Jepang dengan baik, sehingga dapat memberikan pengalaman yang autentik kepada tamu dari Jepang. Peserta pelatihan juga menunjukkan peningkatan dalam keterampilan keramahan, termasuk kemampuan berkomunikasi dengan baik dan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada wisatawan Jepang.

Secara keseluruhan, kegiatan pelatihan hospitality dan budaya Jepang bagi pelaku pariwisata di Desa Jatiluwih telah mencapai tujuannya dengan baik. Pelaku pariwisata di desa ini telah meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman mereka tentang budaya Jepang, sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang unggul kepada wisatawan Jepang. Diharapkan bahwa keberhasilan ini akan terus berlanjut dan menjadi pijakan untuk pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan sektor pariwisata di Desa Jatiluwih.



**Gambar 1. Para pelaku pariwisata yang mengikuti pelatihan**



**Gambar 2 dan 3. Pemberian materi dan praktek mengenai hospitality dan budaya Jepang.**

## **SIMPULAN**

Kegiatan Pelatihan Hospitality dan Budaya Jepang pada Staf DTW Jatiluwih yang telah dilaksanakan oleh tim pengabdian kepada masyarakat dari Program Studi Sastra Jepang Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar dengan dukungan hibah internal dari universitas telah mencapai hasil yang sangat positif dan signifikan. Dalam kurun waktu empat bulan, pelatihan berlangsung sebanyak delapan pertemuan di aula Kantor Desa Jatiluwih, dengan setiap pertemuan memiliki dua sesi yang berlangsung selama tiga jam.

Berdasarkan pemaparan hasil kegiatan di atas, dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini, yaitu 1) Para peserta pelatihan, yang terdiri dari staf DTW Jatiluwih, telah mengalami peningkatan pemahaman yang signifikan tentang budaya Jepang.

Mereka kini dapat memahami dengan baik etika, adat istiadat, dan kebiasaan masyarakat Jepang, yang merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan pariwisata yang autentik. 2) Peserta pelatihan telah dilatih dalam berbagai aspek keramahan, termasuk komunikasi efektif, keramahan, dan pelayanan tamu. Mereka sekarang memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada pengunjung Jepang.

Kegiatan pelatihan ini telah mencapai tujuannya dengan baik. Peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman staf DTW Jatiluwih tentang budaya Jepang diharapkan akan membawa manfaat jangka panjang bagi sektor pariwisata di Desa Jatiluwih. Dengan memahami dan menerapkan prinsip-prinsip hospitality dan budaya Jepang, Desa Jatiluwih berpotensi meningkatkan reputasi sebagai destinasi wisata yang mampu memberikan pengalaman wisatawan yang unggul. Diharapkan bahwa keberhasilan ini akan menjadi landasan untuk pengembangan lebih lanjut dalam upaya meningkatkan sektor pariwisata di Desa Jatiluwih.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada Universitas Mahasaraswati atas program hibah internal pengabdian yang mendukung terlaksananya kegiatan pelatihan ini, seluruh Aparat Desa dan Staf DTW Jatiluwih Kecamatan Penebel Kabupaten Tabanan yang telah memberikan kesempatan dalam melaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini sesuai dengan rencana.

## DAFTAR RUJUKAN

- Andriyani, A. A. A. D., Ayomi, P. N., Candra, D. P., & Pradnyani, N. K. W. (2022). Pelatihan Hospitality bagi Pemandu Wisata Khusus Desa Wisata Tista Tabanan. *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer*, 5(1), 1-6.
- Menggo, S., Su, Y. R., & Taopan, R. A. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata Di Desa Wisata Meler. *Widya Laksana*, 11(1), 85-97.
- Nurman. 2015. Strategi Pembangunan Daerah, Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Permatasari, M. P., & Endriastuti, A. (2020). Pelatihan pemanfaatan media sosial sebagai alat pemasaran bagi UMKM di Kecamatan Kedungpring, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Services)*, 4(1), 91-99.
- Riyanto, A. D., & Noeris, M. F. (2018). Pelatihan Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Promosi Online untuk Pelaku UMKM di Cilacap. *J-ABDIPAMAS (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 2(2), 53-57.



- Sugiarto, C. (2019). Pelatihan branding sebagai upaya meningkatkan efektivitas pemasaran nugget lele desa Mojogedang. *SEMAR (Jurnal Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Seni bagi Masyarakat)*, 8(2), 1-5.
- Wibawa, S. (2017). Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat). *Disampaikan dalam Rapat Perencanaan Pengawasan Proses Bisnis Perguruan Tinggi Negeri. Yogyakarta*, 29, 01-15.