



PELATIHAN HOSPITALITY DAN LAYANAN PRIMA BAGI PELAKU USAHA PARIWISATA DI NUSA PENIDA

Oleh

Komang Shanty Muni Parwati¹, Firlie Lanova Amir², I Gusti Made Riko Hendrajana³,
I Wayan Suadnyana⁴

^{1,2,3,4}Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

E-mail: ¹komang.shanty@ipb-intl.ac.id

Article History:

Received: 19-11-2024

Revised: 08-12-2024

Accepted: 22-12-2024

Keywords:

Layanan Prima,
Pelatihan,
Pariwisata, Nusa
Penida,
Keberlanjutan.

Abstract: Pelatihan hospitality dan layanan prima merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas sektor pariwisata di Nusa Penida, sebuah destinasi yang terkenal dengan keindahan alamnya. Dengan semakin tingginya kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara, kebutuhan akan layanan yang profesional dan berstandar internasional menjadi semakin penting. Namun, banyak pelaku usaha pariwisata lokal yang menghadapi tantangan seperti kurangnya pemahaman tentang konsep layanan prima dan keterbatasan keterampilan komunikasi lintas budaya. Program pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pelaku usaha pariwisata di Nusa Penida, khususnya dalam memberikan layanan berkualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Pendekatan pelatihan mencakup pemahaman konsep dasar hospitality, penguasaan teknik problem-solving, kemampuan merespons kebutuhan wisatawan, serta pengembangan pola pikir yang mendukung keberlanjutan pariwisata. Hasil dari pelatihan ini diharapkan mampu menciptakan pengalaman wisata yang positif bagi pengunjung, memperkuat citra Nusa Penida sebagai destinasi unggulan, dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal secara berkelanjutan. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, komunitas lokal, dan pelaku usaha menjadi kunci dalam mewujudkan ekosistem layanan prima. Dengan peningkatan kualitas pelayanan, Nusa Penida berpotensi menjadi model destinasi yang kompetitif di tingkat global, mengintegrasikan keindahan alam dengan pelayanan yang profesional

PENDAHULUAN

Nusa Penida, sebuah pulau yang terletak di sebelah tenggara Bali, telah berkembang menjadi salah satu destinasi pariwisata yang populer. Keindahan alamnya yang meliputi pantai berpasir putih, tebing-tebing yang megah, serta keanekaragaman hayati laut menjadikan Nusa Penida daya tarik utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan meningkatnya kunjungan wisatawan, sektor pariwisata di Nusa Penida berkembang pesat, menciptakan peluang ekonomi bagi masyarakat lokal. Namun, perkembangan ini juga membawa tantangan baru, khususnya dalam hal kualitas layanan



yang diberikan oleh para pelaku usaha pariwisata.

Hospitality, atau keramah tamahan, adalah salah satu aspek utama dalam sektor pariwisata yang sangat memengaruhi pengalaman wisatawan. Di tengah persaingan global yang semakin ketat, layanan prima menjadi kunci untuk meningkatkan daya saing destinasi wisata (Arini 2022). Layanan prima tidak hanya mencakup keramahan dalam menyambut tamu, tetapi juga kemampuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan wisatawan dengan standar yang tinggi. Hal ini menjadi semakin penting bagi Nusa Penida, yang bersaing dengan destinasi-destinasi lain di Bali dan di luar negeri.

Saat ini, beberapa tantangan utama yang dihadapi pelaku usaha pariwisata di Nusa Penida adalah kurangnya pemahaman tentang konsep layanan prima, rendahnya keterampilan komunikasi yang sesuai dengan standar internasional, serta keterbatasan pelatihan yang berkelanjutan. Banyak pelaku usaha lokal yang baru memulai usaha mereka, seperti pengelola homestay, restoran, operator tur, dan penyedia jasa transportasi, namun belum sepenuhnya memahami pentingnya layanan berkualitas sebagai faktor utama untuk membangun loyalitas pelanggan.

Pelatihan hospitality dan layanan prima menjadi salah satu solusi strategis untuk meningkatkan kualitas pariwisata di Nusa Penida. Dengan pelatihan ini, pelaku usaha diharapkan tidak hanya mampu memberikan layanan yang ramah, tetapi juga memahami standar pelayanan yang profesional, seperti kecepatan respons, kemampuan menyelesaikan masalah (problem solving), serta menjaga konsistensi kualitas. Pelatihan juga perlu mencakup pembelajaran tentang budaya wisatawan yang beragam, sehingga pelaku usaha dapat memberikan pengalaman yang personal dan menyenangkan.

Selain itu, pelatihan ini bertujuan untuk membangun kesadaran bahwa pariwisata berkelanjutan sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan. Ketika wisatawan merasa puas dengan layanan yang diterima, mereka cenderung akan mempromosikan destinasi tersebut melalui ulasan positif dan word of mouth, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Dengan demikian, pengembangan keterampilan dalam hospitality dan layanan prima akan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal secara berkelanjutan.

Pada tingkat yang lebih luas, penguatan kompetensi dalam hospitality juga selaras dengan upaya pemerintah untuk memajukan sektor pariwisata Indonesia. Dalam Rencana Strategis Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, disebutkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang pariwisata merupakan salah satu prioritas utama. Nusa Penida, sebagai bagian dari kawasan Bali yang menjadi ikon pariwisata Indonesia, memiliki peluang besar untuk menjadi model pengembangan destinasi berbasis pelayanan prima.

Namun, pelaksanaan pelatihan ini memerlukan pendekatan yang terencana dan sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha lokal. Analisis kebutuhan pelatihan atau Training Need Analysis (TNA) harus dilakukan terlebih dahulu untuk memahami keterampilan apa saja yang perlu ditingkatkan. Pelatihan juga harus dirancang dengan metode yang praktis dan aplikatif, seperti simulasi situasi nyata, studi kasus, dan pelatihan langsung di tempat usaha. Dengan demikian, pelaku usaha dapat langsung mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh ke dalam praktik sehari-hari.

Di sisi lain, penting untuk melibatkan seluruh pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, komunitas lokal, dan asosiasi pariwisata, dalam penyelenggaraan pelatihan ini. Kolaborasi antara berbagai pihak akan memastikan bahwa pelatihan tidak



hanya fokus pada individu, tetapi juga pada pembangunan ekosistem layanan prima di Nusa Penida.

Selain aspek teknis, pelatihan ini juga diharapkan dapat membangun pola pikir (mindset) pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Pelaku usaha perlu memahami bahwa layanan yang baik bukan hanya sebuah keharusan, tetapi juga investasi jangka panjang untuk meningkatkan reputasi dan keberlanjutan usaha mereka. Dengan meningkatkan kompetensi dalam hospitality, pelaku usaha tidak hanya akan menarik lebih banyak wisatawan, tetapi juga membangun citra positif Nusa Penida sebagai destinasi yang mengutamakan kualitas layanan.

Sebagai penutup, pelatihan hospitality dan layanan prima bagi pelaku usaha pariwisata di Nusa Penida bukan sekadar program pengembangan keterampilan, tetapi juga sebuah langkah strategis untuk meningkatkan daya saing destinasi ini di tingkat global. Dengan memadukan keindahan alam yang memukau dengan layanan yang berkualitas, Nusa Penida memiliki potensi besar untuk menjadi salah satu destinasi wisata unggulan di dunia. Oleh karena itu, keberhasilan pelatihan ini akan menjadi salah satu tonggak penting dalam perjalanan pengembangan pariwisata Nusa Penida.

METODE

Nusa Penida, sebuah pulau yang terletak di sebelah tenggara Bali, telah berkembang menjadi salah satu destinasi pariwisata yang populer. Keindahan alamnya yang meliputi pantai berpasir putih, tebing-tebing yang megah, serta keanekaragaman hayati laut menjadikan Nusa Penida daya tarik utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan meningkatnya kunjungan wisatawan, sektor pariwisata di Nusa Penida berkembang pesat, menciptakan peluang ekonomi bagi masyarakat lokal. Namun, perkembangan ini juga membawa tantangan baru, khususnya dalam hal kualitas layanan yang diberikan oleh para pelaku usaha pariwisata.

Hospitality, atau keramahan, adalah salah satu aspek utama dalam sektor pariwisata yang sangat memengaruhi pengalaman wisatawan. Di tengah persaingan global yang semakin ketat, layanan prima menjadi kunci untuk meningkatkan daya saing destinasi wisata (Arini 2022). Layanan prima tidak hanya mencakup keramahan dalam menyambut tamu, tetapi juga kemampuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan wisatawan dengan standar yang tinggi. Hal ini menjadi semakin penting bagi Nusa Penida, yang bersaing dengan destinasi-destinasi lain di Bali dan di luar negeri.

Saat ini, beberapa tantangan utama yang dihadapi pelaku usaha pariwisata di Nusa Penida adalah kurangnya pemahaman tentang konsep layanan prima, rendahnya keterampilan komunikasi yang sesuai dengan standar internasional, serta keterbatasan pelatihan yang berkelanjutan. Banyak pelaku usaha lokal yang baru memulai usaha mereka, seperti pengelola homestay, restoran, operator tur, dan penyedia jasa transportasi, namun belum sepenuhnya memahami pentingnya layanan berkualitas sebagai faktor utama untuk membangun loyalitas pelanggan.

Pelatihan hospitality dan layanan prima menjadi salah satu solusi strategis untuk meningkatkan kualitas pariwisata di Nusa Penida. Dengan pelatihan ini, pelaku usaha diharapkan tidak hanya mampu memberikan layanan yang ramah, tetapi juga memahami standar pelayanan yang profesional, seperti kecepatan respons, kemampuan menyelesaikan masalah (problem solving), serta menjaga konsistensi kualitas. Pelatihan



juga perlu mencakup pembelajaran tentang budaya wisatawan yang beragam, sehingga pelaku usaha dapat memberikan pengalaman yang personal dan menyenangkan.

Selain itu, pelatihan ini bertujuan untuk membangun kesadaran bahwa pariwisata berkelanjutan sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan. Ketika wisatawan merasa puas dengan layanan yang diterima, mereka cenderung akan mempromosikan destinasi tersebut melalui ulasan positif dan word of mouth, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Dengan demikian, pengembangan keterampilan dalam hospitality dan layanan prima akan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal secara berkelanjutan.

Pada tingkat yang lebih luas, penguatan kompetensi dalam hospitality juga selaras dengan upaya pemerintah untuk memajukan sektor pariwisata Indonesia. Dalam Rencana Strategis Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, disebutkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang pariwisata merupakan salah satu prioritas utama. Nusa Penida, sebagai bagian dari kawasan Bali yang menjadi ikon pariwisata Indonesia, memiliki peluang besar untuk menjadi model pengembangan destinasi berbasis pelayanan prima.

Namun, pelaksanaan pelatihan ini memerlukan pendekatan yang terencana dan sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha lokal. Analisis kebutuhan pelatihan atau Training Need Analysis (TNA) harus dilakukan terlebih dahulu untuk memahami keterampilan apa saja yang perlu ditingkatkan. Pelatihan juga harus dirancang dengan metode yang praktis dan aplikatif, seperti simulasi situasi nyata, studi kasus, dan pelatihan langsung di tempat usaha. Dengan demikian, pelaku usaha dapat langsung mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh ke dalam praktik sehari-hari.

Di sisi lain, penting untuk melibatkan seluruh pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, komunitas lokal, dan asosiasi pariwisata, dalam penyelenggaraan pelatihan ini. Kolaborasi antara berbagai pihak akan memastikan bahwa pelatihan tidak hanya fokus pada individu, tetapi juga pada pembangunan ekosistem layanan prima di Nusa Penida.

Selain aspek teknis, pelatihan ini juga diharapkan dapat membangun pola pikir (mindset) pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Pelaku usaha perlu memahami bahwa layanan yang baik bukan hanya sebuah keharusan, tetapi juga investasi jangka panjang untuk meningkatkan reputasi dan keberlanjutan usaha mereka. Dengan meningkatkan kompetensi dalam hospitality, pelaku usaha tidak hanya akan menarik lebih banyak wisatawan, tetapi juga membangun citra positif Nusa Penida sebagai destinasi yang mengutamakan kualitas layanan.

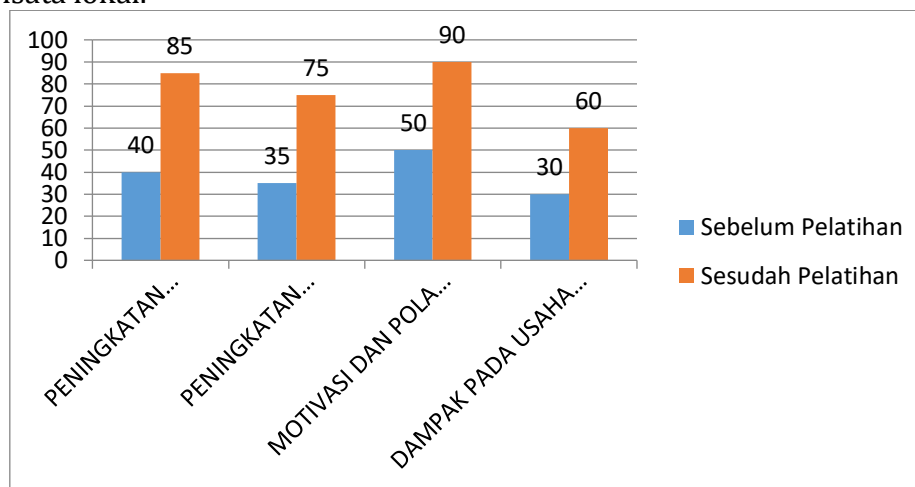
Sebagai penutup, pelatihan hospitality dan layanan prima bagi pelaku usaha pariwisata di Nusa Penida bukan sekadar program pengembangan keterampilan, tetapi juga sebuah langkah strategis untuk meningkatkan daya saing destinasi ini di tingkat global. Dengan memadukan keindahan alam yang memukau dengan layanan yang berkualitas, Nusa Penida memiliki potensi besar untuk menjadi salah satu destinasi wisata unggulan di dunia. Oleh karena itu, keberhasilan pelatihan ini akan menjadi salah satu tonggak penting dalam perjalanan pengembangan pariwisata Nusa Penida.

HASIL

Hasil dari pelatihan *Hospitality dan Layanan Prima bagi Pelaku Usaha Pariwisata di Nusa Penida* menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam berbagai aspek, baik dari



pemahaman, keterampilan, motivasi, maupun dampak terhadap usaha lokal. Dari segi pemahaman, mayoritas peserta (85%) mengalami peningkatan pengetahuan tentang konsep hospitality dan layanan prima, yang sebelumnya cenderung terbatas. Materi pelatihan yang disampaikan melalui pendekatan teoritis dan studi kasus relevan membantu peserta memahami pentingnya standar layanan internasional dalam meningkatkan daya saing pariwisata lokal.



Tabel 1 Data Perbandingan Sebelum dan Sesudah Kegiatan Pengabdian Dilaksanakan

Dalam aspek keterampilan praktis, metode simulasi dan *role play* memungkinkan peserta untuk mempraktikkan teknik komunikasi yang efektif, seperti cara menangani keluhan wisatawan dan memberikan pelayanan yang proaktif. Sebagian besar peserta (75%) berhasil menerapkan keterampilan ini dengan baik, meskipun beberapa membutuhkan pendampingan lanjutan, terutama dalam komunikasi lintas budaya. Selain itu, pelatihan ini juga berdampak positif pada motivasi dan pola pikir pelaku usaha, di mana 90% peserta merasa lebih percaya diri untuk menerapkan layanan berkualitas dan mulai memandang layanan prima sebagai investasi jangka panjang untuk keberlanjutan usaha mereka.

DISKUSI

Evaluasi pasca-pelatihan menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pelanggan di berbagai usaha lokal, dengan beberapa pelaku usaha melaporkan kenaikan jumlah kunjungan sebesar 20-30%. Namun, terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas, yang membutuhkan perhatian lebih lanjut. Pelatihan ini juga berhasil menciptakan kolaborasi antara pemerintah daerah, komunitas lokal, dan asosiasi pariwisata. Salah satu hasilnya adalah adanya rencana bersama untuk mendirikan pusat pelatihan hospitality secara berkelanjutan di Nusa Penida.

Secara keseluruhan, pelatihan ini tidak hanya berhasil meningkatkan kompetensi individu peserta tetapi juga memberikan dampak sistemik yang mendukung pengembangan pariwisata Nusa Penida. Meskipun demikian, keberlanjutan program pelatihan dan penguatan kolaborasi antar-pemangku kepentingan tetap diperlukan agar Nusa Penida dapat terus bersaing sebagai destinasi wisata global dengan layanan yang prima dan profesional.



Pelatihan Hospitality dan Layanan Prima di Nusa Penida memberikan dampak positif yang lebih luas di luar sekadar peningkatan keterampilan teknis peserta. Salah satu aspek penting yang perlu dibahas adalah bagaimana pelatihan ini berperan dalam membangun kesadaran tentang pentingnya standar internasional dalam industri pariwisata. Sebagai destinasi wisata yang terus berkembang, Nusa Penida menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku usaha lokal sesuai dengan harapan wisatawan, baik domestik maupun internasional. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan pemahaman teknis tetapi juga mengubah pola pikir pelaku usaha, yang kini lebih sadar akan pentingnya memberikan pengalaman yang berkualitas bagi wisatawan.

Selain itu, pelatihan ini juga memperkenalkan konsep keberlanjutan dalam pariwisata. Pelaku usaha tidak hanya didorong untuk meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga untuk mempertimbangkan dampak jangka panjang terhadap lingkungan dan komunitas lokal. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam layanan mereka, pelaku usaha diharapkan dapat menjaga keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi dan pelestarian alam serta budaya yang menjadi daya tarik utama di Nusa Penida.

Kolaborasi antara pemerintah, komunitas lokal, dan pelaku usaha menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem pariwisata yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, pelatihan Hospitality dan Layanan Prima berfungsi sebagai titik awal untuk memperkuat hubungan antara berbagai pihak yang memiliki kepentingan dalam pengembangan pariwisata. Melalui kemitraan yang lebih erat, seperti penyediaan fasilitas pelatihan berkelanjutan atau program pendampingan pasca-pelatihan, Nusa Penida dapat membangun fondasi yang lebih kuat untuk terus bersaing di pasar pariwisata global.

Meskipun hasil dari pelatihan ini sudah menunjukkan peningkatan yang positif, tantangan terbesar yang dihadapi adalah bagaimana memastikan bahwa pelaku usaha dapat terus berkembang dan mempertahankan kualitas layanan seiring dengan meningkatnya volume wisatawan. Oleh karena itu, perlu ada program pelatihan berkelanjutan, dukungan fasilitas yang memadai, serta pemantauan secara rutin untuk memastikan bahwa standar layanan tetap terjaga dan dapat disesuaikan dengan perubahan kebutuhan pasar.

KESIMPULAN

Pelatihan *Hospitality dan Layanan Prima bagi Pelaku Usaha Pariwisata di Nusa Penida* berhasil meningkatkan kompetensi pelaku usaha lokal dalam memberikan layanan berkualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Melalui pendekatan yang mencakup teori, simulasi praktik, dan pendampingan, peserta memperoleh pemahaman mendalam tentang konsep layanan prima, mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif, serta meningkatkan motivasi untuk menerapkan standar layanan internasional.

Hasil pelatihan menunjukkan dampak positif, seperti meningkatnya kepuasan pelanggan dan kunjungan wisatawan pada usaha lokal, serta adanya perubahan pola pikir peserta yang lebih berorientasi pada keberlanjutan pariwisata. Selain itu, kolaborasi antara pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, komunitas, dan asosiasi pariwisata, menjadi fondasi penting dalam menciptakan ekosistem layanan prima yang berkelanjutan.

Keberhasilan pelatihan ini menunjukkan pentingnya program pengembangan kapasitas yang terintegrasi untuk mendukung daya saing destinasi wisata. Namun,



diperlukan upaya lanjutan berupa pelatihan berkala, penguatan keterampilan bahasa asing, dan peningkatan fasilitas pendukung. Dengan langkah strategis ini, Nusa Penida dapat memperkuat posisinya sebagai destinasi unggulan dengan layanan yang profesional dan berdaya saing global.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Arida, D., and I. G. Adikampana. "Pengembangan Pura sebagai Daya Tarik Wisata Budaya: Studi Kasus Pura Mengening Tampaksiring Bali." *Jurnal Pariwisata Indonesia* 3, no. 2 (2016): 22–35.
- [2] Bulan, M., D. Setiyorini, and D. Kusumaningtyas. "Peran Atraksi Wisata dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Bali." *Jurnal Ilmu Pariwisata* 7, no. 1 (2021): 98–110.
- [3] Fitriah, E., A. Setyawan, and E. Wijayanti. "Pengaruh Motivasi Wisatawan terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan ke Bali." *Jurnal Pariwisata & Ekonomi* 15, no. 4 (2022): 70–82.
- [4] Hennig-Thurau, Thorsten, Kevin P. Gwinner, and Dwayne D. Gremler. "Electronic Word-of-Mouth via Consumer-Opinion Platforms: What Motivates Consumers to Articulate Themselves on the Internet?" *Journal of Interactive Marketing* 18, no. 1 (2004): 38–52. <https://doi.org/10.1002/dir.10073>.
- [5] Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. 15th ed. Pearson Education, 2016.
- [6] Litvin, Stephen W., Ronald E. Goldsmith, and Bing Pan. "Electronic Word-of-Mouth in Hospitality and Tourism Management." *Tourism Management* 29, no. 3 (2008): 458–468. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.05.011>.
- [7] Nusabali.com. "Kunjungan Wisatawan ke Pura Mengening Masih Rendah." Accessed 2023. <https://www.nusabali.com>.
- [8] Oktaviani, S., and M. A. Hanafia. "Dampak Electronic Word-of-Mouth terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan di Bali." *Jurnal Pengembangan Pariwisata* 5, no. 3 (2022): 123–138.
- [9] Pitana, I. G., and D. Gayatri. *Psikologi Pariwisata*. 2nd ed. Andi Publisher, 2017.
- [10] Purwanto, M., B. Hari, and F. Dewi. "Strategi Pemasaran Digital untuk Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Bali." *Jurnal Manajemen Pariwisata* 13, no. 1 (2021): 45–59.
- [11] Setiyorini, D., R. Ardiansyah, and A. Gunawan. "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Berkunjung Wisatawan ke Bali." *Jurnal Ilmu Pariwisata* 6, no. 2 (2018): 11–24.
- [12] Widyastuti, D., N. Suryani, and A. Sutisna. "Peran Atraksi Wisata Alam dalam Pengembangan Pariwisata di Bali." *Jurnal Pariwisata Alam* 10, no. 4 (2017): 119–130.
- [13] Yolanda, D., M. Ardiansyah, and F. Suryanto. "Pemasaran Pariwisata di Era Digital: Pengaruh Electronic Word-of-Mouth terhadap Keputusan Berkunjung." *Jurnal Pemasaran Pariwisata* 8, no. 2 (2021): 150–165.
- [14] Zaim, M., and T. Susanto. *Hospitality and Tourism Services: Theory and Practice*. Springer, 2020.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN