

PELATIHAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DAN KOMUNIKASI BAGI MANAJEMEN OPERASIONAL PENGELOLA DAYA TARIK WISATA JATILUWIH, TABANAN

Wayan Agung Panca P⁽¹⁾

Putu Herny Susanti⁽²⁾

Nengah Sudipa⁽³⁾

I Gusti Agung Ayu Widiastri⁽⁴⁾

⁽¹⁾ Fakultas Vokasi dan Bisnis Internasional, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Bali

⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾ Program Pascasarjana, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Bali

e-mail: agungpanca@ipb-intl.ac.id

ABSTRACT

Jatiluwh Tourism Village, a UNESCO World Cultural Heritage site in Bali, faces challenges in maintaining service quality, effective communication, and operational management amid increasing tourist arrivals. This community service program aimed to enhance the capacity of management and operational staff in delivering high-quality services, improving communicative English skills, strengthening storytelling competencies, and promoting service excellence based on Balinese cultural values and local wisdom. The program employed a participatory and collaborative approach involving needs assessment, training design, implementation through interactive workshops and role-playing activities, and evaluation. Training materials covered tourism storytelling, communicative English for hospitality, service ethics, and culturally based human resource management. Evaluation results indicated that all training aspects were rated in the “very good” category, with scores ranging from 81.1% to 90.0%. Participants demonstrated improved storytelling abilities, greater confidence in using English for tourism services, and enhanced understanding of hospitality principles rooted in local values such as Tri Hita Karana, Tat Twam Asi, and the TULUS & NAU service concept. The program contributed positively to strengthening human resource competencies and supporting sustainable tourism development in Jatiluwh Tourism Village through culturally grounded and visitor-oriented service practices.

Keywords : Jatiluwh Tourism Village; Service Quality; Communicative English; Storytelling; Local Wisdom.

Pendahuluan

Keindahan lanskap sawah terasering yang berpadu dengan sistem irigasi tradisional subak menjadikan Jatiluwh tidak hanya sebagai daya tarik visual, tetapi juga sebagai representasi nilai-nilai budaya, kearifan lokal, serta praktik pertanian berkelanjutan yang telah diwariskan secara turun-temurun (Prasiasa & Widari, 2021; Shafa *et al.*, 2025). Desa Jatiluwh, yang terletak di Kabupaten Tabanan, merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Bali yang telah diakui sebagai *World*

Cultural Heritage oleh UNESCO. Kawasan ini memiliki potensi besar dalam bidang pariwisata, terutama dengan semakin meningkatnya kunjungan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara (Sugita & Wirawan, 2025). Seiring dengan meningkatnya kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara, Jatiluwih mengalami dinamika perkembangan pariwisata yang signifikan (Utami *et al.*, 2023; Wismayanti, 2020). Hal ini membawa peluang besar bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat, namun di sisi lain juga menghadirkan tantangan terkait kualitas pelayanan, pengelolaan destinasi, serta komunikasi antar pemangku kepentingan yang terlibat.

Dalam konteks pengelolaan Desa Wisata, kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman wisatawan yang memuaskan dan berkelanjutan (Alsiehem, 2023; Lai *et al.*, 2016). Wisatawan saat ini tidak hanya mencari keindahan alam, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang profesional, ramah, informatif, serta responsif terhadap kebutuhannya (Wiantara & Yadnyana, 2020). Oleh karena itu, pengelola Desa Wisata Jatiluwih dituntut untuk mampu memberikan layanan yang memenuhi standar kualitas, baik dari aspek pelayanan langsung (*frontline service*), manajemen operasional, maupun komunikasi yang efektif. Kualitas layanan yang baik akan berdampak pada kepuasan wisatawan, yang selanjutnya dapat meningkatkan loyalitas, citra destinasi, serta potensi kunjungan ulang (Buhalis, 2005). Dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh pengelola Desa Wisata Jatiluwih. Salah satu permasalahan utama adalah belum meratanya pemahaman dan keterampilan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Utami *et al.*, 2023). Selain itu, koordinasi dan komunikasi antar pihak yang terlibat dalam pengelolaan destinasi, seperti pengelola, masyarakat lokal, pelaku usaha, dan pemerintah daerah, masih perlu ditingkatkan agar tercipta sinergi yang optimal (Winarta *et al.*, 2023).

Pada konteks lain, perkembangan pariwisata berbasis pengalaman (*experience-based tourism*) menuntut adanya peningkatan kualitas interaksi antara wisatawan dan pengelola destinasi (Ammirato *et al.*, 2014; Astana *et al.*, 2020). Wisatawan cenderung menginginkan pengalaman yang autentik, edukatif, dan bermakna, sehingga kemampuan komunikasi menjadi sangat penting dalam menyampaikan nilai-nilai lokal, seperti filosofi subak, keberlanjutan lingkungan, dan budaya agraris Bali. Kurangnya kemampuan komunikasi yang efektif dapat menyebabkan pesan yang ingin disampaikan tidak tersampaikan dengan baik, sehingga mengurangi kualitas pengalaman wisatawan secara keseluruhan (Kusumajanti *et al.*, 2025).

Manajemen operasional juga menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas layanan di Desa Wisata Jatiluwih. Pengelolaan yang baik mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan terhadap berbagai aktivitas operasional, seperti pengelolaan tiket, fasilitas umum, kebersihan, keamanan, serta pengaturan alur kunjungan wisatawan (Aisyah *et al.*, 2023; Srisusilawati *et al.*, 2022). Ketidakefisienan dalam manajemen operasional dapat berdampak pada ketidaknyamanan wisatawan, seperti antrian yang panjang, fasilitas yang kurang terawat, atau informasi yang tidak jelas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas pengelola dalam memahami prinsip-prinsip manajemen operasional yang efektif dan efisien.

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini didasarkan pada kebutuhan nyata untuk meningkatkan keterampilan pelaksana manajemen dan operasional dalam menyampaikan storytelling tentang Desa Wisata Jatiluwih, untuk meningkatkan etika pelayanan komunikasi bahasa Inggris oleh manajemen dan operasional Desa Wisata Jatiluwih, dan untuk meningkatkan pelayanan berkualitas berbasis budaya dan kearifan lokal di Desa Wisata jatiluwih oleh manajemen dan operasional Desa Wisata Jatiluwih. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga untuk memperkuat sistem pengelolaan destinasi secara keseluruhan. Diharapkan melalui pelatihan ini, Desa Wisata Jatiluwih dapat terus berkembang sebagai destinasi wisata yang berkualitas, berdaya saing, serta mampu memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat lokal dan lingkungan sekitarnya.

Metode Pemecahan Masalah

Kegiatan pelatihan sumber daya manusia dan etika komunikasi dilakukan di Desa Wisata Jatiluwih, Kecamatan Penebel, Kabupaten Tabanan, Bali. Metode pengabdian kepada masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih dilaksanakan melalui pendekatan *participative & collaborative* (Zunadi, 2024) dengan melibatkan manajemen dan pengelola di Desa Wisata Jailuwih. Tahapan kegiatan disajikan pada Gambar 1. Partisipatif dan kolaboratif adalah pendekatan yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Pendekatan ini menekankan pada keterlibatan aktif komunitas dalam seluruh proses program, mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Melalui partisipasi aktif, komunitas bukan hanya menjadi objek, tetapi juga subjek yang memiliki peran penting dalam menentukan arah dan hasil dari program pengabdian. Dalam narasi ini, kita akan membahas lebih lanjut tentang pentingnya pendekatan partisipatif dan kolaboratif, serta bagaimana

mengajak komunitas untuk berperan aktif dalam kegiatan pengabdian. Partisipatif dan kolaboratif berarti mengakui dan menghargai pengetahuan, pengalaman, dan kebutuhan masyarakat dalam merancang dan melaksanakan program pengabdian. Komunitas memiliki pemahaman yang mendalam tentang masalah dan potensi yang ada di lingkungannya. Oleh karena itu, melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan merupakan langkah yang cerdas.



Gambar 1
Tahapan Penelitian Pengabdian Kepada Masyarakat di DTW Jatiluwih

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Pengabdian kepada Masyarakat

Daya Tarik Wisata Jatiluwih, sebuah permata tersembunyi di Kabupaten Tabanan, Bali, pernah kedatangan delegasi World Water Forum ke-10 yang diselenggarakan di Nusa Dua, Bali, pada tanggal 18 hingga 24 Mei 2024. Desa ini tidak hanya menawarkan panorama hamparan sawah yang luas dan indah, tetapi juga kekayaan budaya, kearifan lokal, serta keramahan masyarakatnya yang memikat. DTW Jatiluwih terkenal dengan hamparan sawah hijau yang luas dan bertingkat-tingkat, menciptakan lanskap bak permadani alam yang memukau. Pemandangan ini semakin menawan dengan latar belakang megah Gunung Batukaru. Namun, Jatiluwih bukan hanya soal keindahan visual. Di balik pesonanya, terdapat sistem subak yang telah berusia ratusan tahun, yaitu sistem irigasi tradisional Bali yang diakui oleh UNESCO sebagai Warisan Budaya Takbenda pada tahun 2012. Di tengah krisis air global, Desa Wisata Jatiluwih menjadi contoh nyata pengelolaan air yang berkelanjutan. Desa ini menawarkan solusi sekaligus inspirasi bagi dunia tentang bagaimana menjaga keseimbangan antara alam dan manusia. Sistem subak merupakan wujud kearifan lokal masyarakat

Bali yang mencerminkan harmoni dengan alam. Para delegasi World Water Forum ke-10 akan memiliki kesempatan untuk menyelami budaya subak dan mempelajari pengelolaan air berkelanjutan.

Pelatihan *storytelling* tentang Desa Wisata Jatiluwih

Storytelling itu terdiri dari kata, yaitu *story* yang memiliki arti cerita atau kisah dan *telling* yang berarti penceritaan. Jadi, *storytelling* adalah suatu kegiatan atau aktivitas untuk menyampaikan sebuah cerita. *Storytelling* menurut para ahli adalah seni menyampaikan pesan, informasi, atau nilai-nilai secara lisan (atau visual) untuk menghibur, mendidik, dan membangun karakter. Ini adalah metode interaktif yang melibatkan teknik vokal, ekspresi tubuh, dan emosi untuk memetakan pengalaman serta meningkatkan kemampuan kognitif dan afektif. Ada beberapa aspek tentang *storytelling* dalam bidang pariwisata yang telah disampaikan pada saat di Jatiluwih, antara lain :

Storytelling in Tourism Experience

a) Transform Information into Emotion

Storytelling moves beyond facts to create emotional connections that guests remember long after they leave

b) Share Local Wisdom and Legends

Guides become cultural ambassadors, passing on centuries of Balinese knowledge, traditions, and spiritual beliefs

c) Build Deeper Connections

Personal narratives help guests understand and appreciate the living culture behind the beautiful landscapes

d) Practical Application

Learn to describe Jatiluwih Heritage in compelling English that captures its UNESCO World Heritage significance

Sample Story:

The Living Heritage of Jatiluwih

"Welcome to Jatiluwih - the heart of Bali's rice culture. These magnificent terraces reflect the ancient Subak system, a symbol of Tri Hita Karana - harmony between people, nature, and the divine. For over a thousand years, this philosophy has sustained our land and our community."

Essential Vocabulary

- a) *Heritage - cultural legacy passed down through generations*
- b) *Terraces - stepped agricultural platforms on hillsides*
- c) *Irrigation - controlled water supply system*
- d) *Harmony - balanced relationship between elements*
- e) *Sustainable farming – Eco-Friendly agricultural practices*

Pelatihan Komunikasi Bahasa Inggris dalam Pariwisata

Bahasa Inggris komunikatif adalah pendekatan pembelajaran yang berfokus pada penggunaan bahasa secara praktis untuk berinteraksi dalam situasi sehari-hari, bukan sekadar menghafal tata bahasa. Tujuannya agar pembelajar aktif, percaya diri, dan efektif menyampaikan pesan dalam konteks nyata seperti pengenalan, belanja, dan berdiskusi. Berikut adalah poin-poin penting mengenai Bahasa Inggris Komunikatif, yaitu (1) Fokus pada Fungsi; (2) Empat Keterampilan Utama: Mengembangkan kemampuan berbicara (*speaking*), mendengarkan (*listening*), membaca (*reading*), dan menulis (*writing*) secara seimbang; (3) konteks nyata : (4) metode aktif.

Bahasa Inggris Komunikatif di bidang pariwisata berfokus pada kemampuan lisan praktis untuk melayani wisatawan, mencakup receptionist, tour guide, dan hospitality. Keterampilan ini penting untuk interaksi sehari-hari seperti **check-in hotel**, **memberikan informasi wisata**, dan **menangani keluhan**, guna menciptakan pengalaman wisatawan yang memuaskan.

Contoh Percakapan dan Frasa Kunci:

- 1) Pemesanan Hotel (Receptionist & Guest):
Guest: "I believe I have a room reserved for tonight."
Receptionist: "Certainly, let me take a look..."
- 2) Memberikan Informasi/Tour Guide:
"Welcome to [Destination Name]. I will be your guide today."
"This temple was built in the 9th century."
- 3) Melayani Keluhan (Complaints):
"I apologize for the inconvenience, sir/madam."
"I will fix this issue immediately."
- 4) Istilah Penting Pariwisata:
Inbound Tourism: Perjalanan wisata ke negara lain.
Confirmation: Konfirmasi pemesanan.

Availability: Ketersediaan kamar atau paket wisata.

Hospitality: Keramahan dalam pelayanan.

Penguasaan bahasa ini sangat krusial bagi kelompok sadar wisata (Pokdarwis) dan pengelola homestay untuk mendukung industri pariwisata lokal.

Communicative English for Tourism

a) Greeting Guests

'Good morning, welcome to our resort!'

'It's wonderful to have you here in Bali.'

First impressions set the tone for the entire guest experience

b) Offering Assistance

'May I assist you with your luggage?'

'Would you like help with check-in?'

Proactive service shows attentiveness and care

c) Giving Directions

'The restaurant is located next to the main pool.'

'Please follow this path to the spa.'

Clear directions prevent confusion and enhance comfort

d) Explaining Cultural Sites

'This temple is dedicated to the goddess of rice and prosperity.'

'The ceremony you're witnessing celebrates the fullmoon.'

Cultural context enriches the guest's understanding and appreciation

*Hospitality Expressions: **Do's***

a) Polite Service Phrases

'Would you like to...'

b) Offers choice and respects guest preferences

'It's my pleasure to serve you'

c) Expresses genuine hospitality and warmth

'Allow me to show you the way'

*Hospitality Expressions: **Don'ts***

a) *Demonstrates proactive, personal service, Professional Response Comparison Professional Unprofessional*

'Certainly, Sir/Madam' 'Wait, I'm busy'

'I'll check right away' 'I don't know'

'May I suggest an alternative?' 'That's not possible'

'Thank you for your patience' 'Just wait'

Pelatihan Pelayanan Sumber Daya Manusia berbasis Budaya dan Kearifan Lokal

Etika Pelayanan Berbasis Budaya Lokal

Dalam penerapan praktisnya, etika pelayanan berbasis budaya Bali tercermin melalui beberapa sikap utama. Pertama, sikap *tepa salira*, yaitu kemampuan menempatkan diri pada posisi orang lain, sehingga pelaku pelayanan mampu memahami kebutuhan, harapan, dan perasaan wisatawan secara lebih mendalam. Sikap ini menjadi dasar dalam memberikan pelayanan yang personal dan penuh perhatian. Kedua, nilai toleransi dan gotong royong menjadi landasan penting dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis sekaligus pelayanan yang inklusif. Toleransi memungkinkan penerimaan terhadap perbedaan latar belakang wisatawan, sedangkan gotong royong mencerminkan kerja sama antar pelaku wisata dalam memberikan pelayanan terbaik. Ketiga, menghormati perbedaan menjadi kunci dalam menciptakan kedamaian dalam masyarakat, terutama dalam konteks pariwisata yang melibatkan interaksi lintas budaya. Dengan menghargai keberagaman, pelayanan yang diberikan akan terasa lebih ramah, terbuka, dan mampu menciptakan pengalaman wisata yang berkesan.



Gambar 2.

Foto Pembukaan Pengabdian Kepada Masyarakat di DTW Jatiluwih (Kiri); Foto Kegiatan Pemberian Materi kepada Manajemen Pengelola DTW Jatiluwih (Kanan).

Makna etika pelayanan berbasis budaya Bali menjadi sangat relevan ketika dikaitkan dengan Desa Wisata Jatiluwih. Etika pelayanan tidak hanya dipahami sebagai konsep teoritis, tetapi juga sebagai pendekatan praktis dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia lokal agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan berdaya saing. Melayani dengan hati, yang berlandaskan nilai budaya Bali, menjadi inti dari kegiatan untuk mendorong masyarakat lokal untuk tidak sekadar “melayani” wisatawan, tetapi juga menghadirkan pengalaman yang autentik dan bermakna. Pendekatan ini penting mengingat Jatiluwih merupakan destinasi yang mengandalkan kekuatan budaya dan lanskap sebagai daya tarik utama. Sehingga hal penting yang perlu diterapkan adalah:

- 1) Senyum, Salam, Sapa dengan tulus mencerminkan *metaksu* (energi positif).
- 2) Berpenampilan sopan dan bersih sesuai adat setempat (kebaya, kamen, udeng).
- 3) Hormat kepada wisatawan dan sesama pekerja
- 4) Tepat waktu dan jujur dalam melayani *~satya lan sujati*.
- 5) Menjaga kebersihan area wisata sebagai bentuk (harmoni dengan alam).
- 6) Bersyukur akan anugrah Nya Hyang Widhi

Nilai empati dan keselarasan yang terkandung dalam etika pelayanan juga menjadi fokus dalam implementasi terhadap nilai yang terkandung di Jatiluwih. Melalui pelatihan dan pendampingan, masyarakat didorong untuk memahami kebutuhan wisatawan secara lebih mendalam, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih personal dan humanis. Dalam hal ini, konsep *tepa salira* menjadi sangat strategis, karena membantu pelaku wisata menempatkan diri pada sudut pandang wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak bersifat kaku atau seragam, tetapi adaptif dan responsif terhadap berbagai karakteristik wisatawan yang datang ke Jatiluwih.

Tips Pelayanan TULUS & NAU

Konsep pelayanan “TULUS & NAU” menjadi pendekatan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan wisata. “TULUS” mencerminkan cara kerja yang berorientasi pada ketulusan hati yang, tanggap terhadap kebutuhan wisatawan, serta memberikan pelayanan secara maksimal dan penuh komitmen. Sementara itu, “NAU” menggambarkan pengalaman yang dirasakan wisatawan, yaitu kenyamanan, rasa aman dan kepercayaan, serta pelayanan yang utuh dan solutif (Gambar 2).



MAKNA UTAMA TULUS & NAU

“TULUS adalah cara kita bekerja.
NAU adalah pengalaman yang
dirasakan wisatawan.”

Pelayanan yang dilakukan dengan ketulusan hati, menghasilkan kenyamanan, kepercayaan, dan solusi yang menyeluruh.

Gambar 3.
Contoh Materi Makna TULUS & NAU yang diberikan kepada
Pengelola DTW Jatiluwih

Kombinasi keduanya menunjukkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari proses, tetapi juga dari dampak yang dirasakan oleh wisatawan. Ketulusan dalam pelayanan akan menghasilkan pengalaman yang menyentuh secara emosional dan membangun kepercayaan wisatawan terhadap destinasi. Hal tersebut menjadi salah satu yang diharapkan dapat diterapkan oleh manajemen dan pengelola Daya Tarik Wisata Jatiluwih. TULUS & NAU ini dijabarkan sebagai berikut:

TULUS

- Tanggap Cepat, merespon kebutuhan wisatawan dengan sikap positif.
- Utamakan kebutuhan wisatawan dan menjadikan setiap wisatawan sebagai prioritas utama.
- Layani dengan hati agar bisa memberikan pelayanan yang humanis, hangat, dan penuh empati.
- Upayakan terbaik dalam melakukan pekerjaan dengan maksimal demi hasil yang berkualitas.
- Sungguh-sungguh dan berkomitmen sepenuhnya dalam setiap tindakan pelayanan.

NAU

- Nyaman dirasakan wisatawan untuk menciptakan suasana pelayanan yang membuat wisatawan merasa, dihargai dan tenang.
- Amanah dalam tindakan yaitu dapat dipercaya, jujur, dan bertanggung jawab dalam setiap proses.

- Utuh & Ulet dalam memberi solusi yaitu memberikan bantuan yang menyeluruh, tidak setengah-setengah, hingga kebutuhan pelanggan benar-benar terpenuhi.

Penjabaran tersebut menjadi arah yang sebagian dikembangkan oleh manajemen pengelola jatiluwih. Makna utama dari Tulus & Nau yaitu “TULUS adalah cara kita bekerja dan NAU adalah pengalaman yang dirasakan wisatawan.” Sehingga dapat diartikan pelayanan yang dilakukan dengan ketulusan hati, menghasilkan kenyamanan, kepercayaan, dan solusi yang menyeluruh.

Standar Komunikasi dalam Pelayanan Sumber Daya Manusia.

Prinsip komunikasi efektif menjadi elemen penting dalam mendukung kualitas pelayanan di Desa Wisata Jatiluwih, khususnya dalam konteks kegiatan pelatihan yang berfokus pada peningkatan kapasitas SDM lokal. Prinsip komunikasi yang efektif yang bisa diterapkan oleh manajemen daya tarik wisata jatiluwih, sebagai berikut:

- 1) 3S: Senyum, Salam, Sapa dengan Santun
- 2) Gunakan bahasa sederhana dan sopan (bisa campur sedikit Bahasa Inggris dasar).
- 3) Mau mendengar lebih dulu, baru menjawab.
- 4) Hindari nada tinggi atau bahasa tubuh yang kaku.
- 5) Gunakan Bahasa Bali bila tamu lokal Bali, atau Bahasa Indonesia sopan untuk wisatawan domestik.

Penerapan prinsip komunikasi efektif tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat identitas budaya lokal dalam setiap interaksi dengan wisatawan. Prinsip komunikasi lain berdasarkan budaya bali yaitu nilai “*Tat Twam Asi*”. Prinsip komunikasi lain yang berakar kuat dalam budaya Bali adalah nilai “*Tat Twam Asi*”, yang secara harfiah berarti “*aku adalah kamu, dan kamu adalah aku.*” Makna ini menekankan bahwa setiap individu pada dasarnya memiliki kesamaan hakikat sebagai sesama manusia. Prinsip ini memperlakukan tamu seperti diri sendiri, dengan cara

- 1) Mendorong sikap empati dan kasih sayang
- 2) Sikap **tepa salira** (menempatkan diri pada posisi orang lain)
- 3) Toleransi
- 4) Gotong royong
- 5) Menghormati perbedaan untuk menciptakan kedamaian dalam masyarakat.

Penerapan nilai *Tat Twam Asi* dalam komunikasi pelayanan tercermin pada sikap yang penuh perhatian, kesediaan untuk mendengarkan, serta kemampuan memahami kebutuhan dan perasaan wisatawan. Pelaku wisata tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun hubungan emosional yang positif, sehingga wisatawan merasa dihargai dan diterima. Nilai ini juga memperkuat sikap toleransi, menghormati perbedaan, serta mendorong terciptanya suasana yang harmonis dalam interaksi lintas budaya.

Evaluasi Hasil Pelatihan

Hasil evaluasi pelatihan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) di Desa Wisata Jatiluwih, seluruh indikator penilaian menunjukkan kategori *sangat baik* (SB), yang mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelatihan telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan peserta. Aspek kemampuan penyampaian materi memperoleh nilai tertinggi sebesar 90,0%, sementara itu, kejelasan dan struktur penyampaian materi memperoleh nilai 84,4%, yang menandakan bahwa materi telah disusun secara sistematis dan mudah diikuti oleh peserta. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Evaluasi Pelatihan Pengabdian Kepada Masyarakat di Desa Jatiluwih

No	Penilaian	Frekuensi					Nilai	Ket
1	Keahlian dan Pengetahuan Narasumber	10	6	2	0	0	88.9%	SB
2	Kemampuan Penyampaian Materi	10	7	1	0	0	90.0%	SB
3	Interaksi dengan Peserta	7	10	1	0	0	86.7%	SB
4	Kejelasan dan Struktur Penyampaian Materi	4	14	0	0	0	84.4%	SB
5	Kemampuan Menjawab Pertanyaan	7	9	0	1	0	81.1%	SB

Sumber: Hasil Kuesioner Evaluasi Pelatihan, (2026)

Keterangan : SB (sangat baik)

Respon peserta menunjukkan bahwa kegiatan PKM di Desa Wisata Jatiluwih telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta kesadaran akan pentingnya pelayanan yang berkualitas.

Tabel 2. Respon Manajemen terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat di Desa Jatiluwih

No	Nama Lengkap:	Posisi Pekerjaan	Materi yang disampaikan relevan dan bermanfaat.	Cara narasumber menyampaikan materi	Saran peningkatan materi oleh dari narasumber	Saran lain untuk narasumber atau
1	Ni Made Riant Indah Oktaviya	Divisi Promosi	Sangat relevan dan sangat bermanfaat	Sangat suka dan mudah dipahami	Acara seperti ini rutin bisa di lakukan	Sejauh ini sudah baik dari saya belum ada
2	Ni Putu Dina Awidya Sari	Staff Promosi	Saya merasa materi yang di sampaikan oleh relawan itu sangat baik dan mudah dimengerti	Saya sangat menyukai cara narasumbernya menerangkan	Semuanya sudah baik sekali dari pemaparan materi sampai jawaban dari pertanyaannya	Semoga ke depannya saya bisa belajar lebih banyak lagi dari penyelenggaraan PKM ini

No	Nama Lengkap:	Posisi Pekerjaan	Materi yang disampaikan relevan dan bermanfaat.	Cara narasumber menyampaikan materi	Saran peningkatan materi oleh dari narasumber	Saran lain untuk narasumber atau
3	Ni Made Rika Dwi Juniani	Staff tiket	Iya sangat bermanfaat dan relevan	Asik dalam menyampaikan materi	Tidak ada ,, semuanya bagus	Tidak saran lain
4	Alitoya Winaya	Asisten 2	Sangat bermanfaat untuk operasional sehari hari	Penyampaian sangat jelas dan nyambung dengan kebutuhan peserta	Sudah bagus semua, cuman waktu terbatas	Untuk penyelenggara PKM overal sudah bagus, kami berharap tidak sampai saat ini saja dilaksanakan kegiatan semacam ini, kita ingin pendampingan lebih lanjut.
5	I Made Prasetya Candra Andika	Staff drone	Sangat bermanfaat bagi kami untuk mendapatkan banyak informasi	Berbagi pengalaman dan informasi	Tidak ada	Apa saran untuk orang yang sebelumnya punya bisnis kemudian gagal dan berusaha membangun bisnis baru
6	I Wayan Deni Hendrawan	Staff Perencanaan	Dari semua materi yang dijelaskan sangat bermanfaat	Dari cara penyampaian materi yang jelas	Saya rasa narasumber sudah baik dalam menjelaskan semua materi	Durasi dalam pemberian materi bisa di tambah agar semua materi dapat di jelaskan dengan baik
7	I Gede Made Ardanani	Divisi Pengembangan	Bermanfaat sekali ,, karena kita sebagai pelayan publik harus punya hospitality yang baik!	mampu membuat peserta pelatihan senang sehingga waktu tidak terasa lama	Menurut saya intinya sudah bagus semua	Lebih sering untuk memberikan pelatihan!
8	I Wayan Suwartika	Swasta	Sangat bermanfaat	Cara penyampaian materi dengan jelas	Sudah cukup baik	Supaya ke depan diadakan pelatihan lagi

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Jatiluwih dapat disimpulkan bahwa:

1. Keterampilan pelaksana manajemen dan operasional dalam menyampaikan *storytelling* tentang Desa Wisata Jatiluwih ternyata mampu meningkat. Hal ini bisa dibuktikan dari hasil evaluasi berupa (a) individual *practice* : beberapa peserta diberikan kesempatan untuk mempraktekkan *storytelling* secara mandiri kemudian diberi *feedback* oleh nara sumber. dan (b) pair practice : Latihan berpasangan, dengan model *role play*, ada yang menjadi tamu asing dan ada berperan sebagai *guide*.
2. Etika pelayanan komunikasi bahasa Inggris oleh manajemen dan operasional Desa Wisata Jatiluwih sudah mampu ditingkatkan dan dipraktekkan. Dari bahan bahasa Inggris komunikatif, khususnya yang berkenaan dengan *do's* (mana yang boleh) dan *don'ts* (mana yang tidak boleh) telah mengantarkan para peserta semakin beretika dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung
3. Pelayanan berkualitas berbasis budaya dan kearifan lokal di Desa Wisata Jatiluwih oleh manajemen dan operasional Desa Wisata Jatiluwih diharapkan semakin meningkat. Sebelum ada pelatihan manajemen sudah memiliki kemampuan berbasis budaya Bali, antara lain terkait *Trihita Karana*, *Trikaya Parisudha* dan *Panca Yadnya*.

4. Pelayanan Sumber Daya Manusia berbasis Budaya dan Kearifan Lokal perlu menerapkan TULUS dan NAU yaitu pelayanan yang dilakukan dengan ketulusan hati, menghasilkan kenyamanan, kepercayaan, dan solusi yang menyeluruh. Selain itu, “Tat Twam Asi”, yang secara harfiah berarti “*aku adalah kamu, dan kamu adalah aku.*” Makna ini menekankan bahwa setiap individu pada dasarnya memiliki kesamaan hakikat sebagai sesama manusia, sehingga dalam berinteraksi perlu saling menghargai, memahami, dan memperlakukan orang lain seperti diri sendiri

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini. Secara khusus, terima kasih disampaikan kepada IPB Internasional, Pemerintah Desa Jatiluwih, Tokoh Adat dan Masyarakat di Lingkungan Jatiluwih, dan Manajemen Operasional Daya Tarik Wisata Jatiluwih, dosen serta mahasiswa dan tim redaksi Jurnal Suwaka Bakhti. Terima kasih juga kepada semua kepada rekan-rekan yang telah memberikan masukan konstruktif selama proses penyusunan naskah. Kontribusi tersebut sangat berarti dalam penyelesaian artikel pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, H., Andriani, D., Octaviani, L. K., Anisa, A., Syahadat, R. M., Ramadhani, I., Mokodompit, E. A., Feriyadin, F., Afrilian, P., & Satmoko, N. D. (2023). *Manajemen Operasional Layanan Kepariwisata*.
- Alsiehem, A. (2023). Events-based service quality and tourism sustainability: The mediating and moderating role of value-based tourist behavior. *Sustainability*, 15(21), 15303.
- Ammirato, S., Felicetti, A. M., & Della Gala, M. (2014). Tourism destination management: A collaborative approach. *Working Conference on Virtual Enterprises*, 217–226.
- Astana, I. M. A., Dewi, L. K. C., & Martini, L. K. B. (2020). Faktor-faktor yang di Pertimbangkan Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata Jatiluwih-tabanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 4(2), 92–105.
- Buhalis, D. (2005). The tourism phenomenon: the new tourist and consumer. In *Tourism in the Age of Globalisation* (pp. 83–110). Routledge.
- Kusumajanti, K., Judijanto, L., Widodo, D. P., Ekasani, K. A., Suardana, I. K. P., Sutresna, A., Wilantari, N. N. A., & Rahmadiana, R. (2025). *Komunikasi Pariwisata*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Lai, M. B., Cicia, G., & Del Giudice, T. (2016). Pescatourism, a sustainable tourist experience. *Journal of Cleaner Production*, 133, 1034–1042.
- Prasiasa, D. P. O., & Widari, D. A. D. S. (2021). Kajian Kajian Estetika Postmodern Terasering Sawah Di Desa Wisata Jatiluwih Sebagai Daya Tarik Wisata. *Mudra Jurnal Seni Budaya*, 36(3),

375–385.

- Shafa, A., Panjaitan, T. W. S., & Murti, F. (2025). Penerapan Konsep Agroeduwisata Beras Merah sebagai Pariwisata Berkelanjutan di Desa Wisata Jatiluwih, Kabupaten Tabanan. *Jurnal Lingkungan Karya Arsitektur*, 4(2), 68–82.
- Srisusilawati, P., Kusuma, G. P. E., Budi, H., Haryanto, E., Nugroho, H., Satmoko, N. D., Adelia, S., Andriani, D., Wicaksono, A., & Sinurat, J. (2022). *Manajemen Pariwisata*. Penerbit Widina.
- Sugita, I. W., & Wirawan, I. P. E. (2025). Penguatan Subak untuk Regenerative Tourism di Bali: Inovasi Model Pengelolaan Destinasi Wisata berbasis Kearifan Lokal. *Prosiding Konferensi Nasional Pariwisata*, 140–148.
- Utami, N. P. C. P., Maharani, P. D., & Candra, K. D. P. (2023). Pemberdayaan masyarakat lokal dalam pengembangan paket wisata di DTW Jatiluwih. *Bina Cipta*, 2(2), 91–102.
- Wiantara, I. W. W., & Yadnyana, I. K. (2020). The Influence of Application of Good Government Governance Principles and Tri Hita Karana Culture on Regional Government Performance. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4(8).
- Winarta, I. B. G. N., Permana, P. A., Marantika, I. M. Y., Sulatra, I. K., Juniarta, I. W., Putra, I. G. B. W. N., Ristiawati, D. M. J., Valentina, N. K., Lastari, N. W. Y., & Bagastia, I. P. P. (2023). Peningkatan Keterampilan Berbahasa Inggris Bagi Pemandu Wisata Di Desa Jatiluwih. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar (Senadiba) 2021*, 269–283.
- Wismayanti, K. W. D. (2020). Implementasi Kebijakan Pengembangan Dan Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan Yang Berbasis Kearifan Lokal Di Bali (Studi kasus: Desa Jatiluwih, Kabupaten Tabanan). *Jurnal Ilmiah Widya Sosiopolitika*, 2(1), 40.
- Zunadi, A. (2024). *Metodologi Pengabdian Kepada Masyarakat Pendekatan Praktis untuk Memberdayakan Komunitas* (U. S. Hidayatun & Penyunting (eds.)). Yayasan Putra Adi Dharma Redaksi.