




## *Increasing the capacity of community resources through hospitality training*

I Gusti Ayu Eka Suwintari, Putu Eka Wirawan✉, I Ketut Muliadisa, Kadek Ayu Ekasani, Timotius Prastio

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar, Indonesia

✉ [wirawanputu@gmail.com](mailto:wirawanputu@gmail.com)

 <https://doi.org/10.31603/ce.8285>

### **Abstract**

*Kenderan Village is a village located in Tegallalang District, Gianyar Regency. This village has several potentials that are an attraction for tourists to visit, such as Manuaba Waterfall and Griya Sakti Manuaba Temple at Tangkas Banjar, Telaga Waja Temple at Kepitu Banjar, Sarcophagus at Batulusu Subak Uma Lawas Kaja Temple, and many more. The purpose of this activity is to conduct pieces of training related to the fields of F&B Service, F&B Product, Housekeeping, and front office, with the main target being the local community involving village heads, tourism village managers, and the head of the Kenderan Village Pokdarwis. This activity is carried out through training and mentoring with workshop methods, guided practices, and comparative studies. The conclusion of these training activities was positive responses from the participants, the Head of Kenderan Village, and the Chair of the Pokdarwis of Kenderan Village and they also wanted this activity to be carried out continuously. In addition, there was an increase in the participants' understanding of their skills, this was seen from the number of those who passed competency certification as much as 81.8% in the areas of Food Service, Food Product, Housekeeping, and Front Office.*

**Keywords:** *Capacity building; Hospitality training; Kenderan Gianyar tourism village*

## **Peningkatan kapasitas sumber daya masyarakat melalui pelatihan bidang *hospitality***

### **Abstrak**

Desa Kenderan adalah desa yang terletak di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar. Desa ini memiliki beberapa potensi yang menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung, seperti Air Terjun Manuaba di Banjar Tangkas, Pura Telaga Waja di Banjar Kepitu, Sarcophagus di Pura Batulusu Subak Uma Lawas Kaja, Pura Griya Sakti Manuaba di Banjar Tangkas, dan masih banyak lagi. Tujuan dari kegiatan ini adalah melakukan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan bidang *F&B Service, F&B Product, Housekeeping* dan *front office*, dengan sasaran utamanya adalah masyarakat lokal yang melibatkan kepala desa, pengelola desa wisata, dan ketua Pokdarwis Desa Kenderan. Kegiatan ini dilaksanakan melalui pelatihan dan pendampingan dengan metode workshop, praktik terbimbing, dan studi banding. Hasil dari pelaksanaan ini adalah adanya tanggapan yang positif dari peserta, Kepala Desa Kenderan, Ketua Pokdarwis Desa Kenderan serta mereka pun menginginkan kegiatan ini dapat dilakukan secara berkesinambungan. Selain itu, adanya peningkatan terhadap pemahaman peserta terhadap kemampuan keterampilan mereka hal ini dilihat dari jumlah yang lulus sertifikasi kompetensi sebanyak 81,8% dalam bidang tata hidangan, tata boga, tata graha dan kantor depan

**Kata Kunci:** *Peningkatan kapasitas; Pelatihan *hospitality*; Desa Wisata Kenderan Gianyar*

# 1. Pendahuluan

---

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting dalam industri bisnis jasa pelayanan terhadap tamu (*hospitality*). SDM adalah salah satu sumber daya terpenting dari sebuah bisnis *hospitality*, yang secara langsung mempengaruhi daya saing dan kelangsungan hidupnya di pasar bisnis jasa pelayanan terhadap tamu. Sumber daya manusia adalah sumber daya yang menghubungkan semua sumber daya lain ke unit organisasi yang koheren. Hanya personel berkualitas tinggi yang dapat menanggapi tantangan yang ditimbulkan oleh lingkungan bisnis yang sangat kompetitif (Rihardi, 2021).

*Hospitality* merupakan interaksi yang terjadi antara tuan rumah dan tamu pada saat yang bersamaan mengonsumsi makanan dan minuman serta akomodasi. *Hospitality* juga dapat dimaknai sebagai sikap keramah-tamahan, yang merujuk pada hubungan antara tamu (*guest*) dan tuan rumah atau penyedia jasa (*host*) dan juga merujuk pada aktivitas keramah-tamahan yaitu: penerimaan tamu, dan pelayanan untuk para tamu dengan kebebasan dan kenyamanan (Nurjanah et al., 2019).

Dalam konteks ini, SDM adalah para karyawan yang merupakan ketenagakerjaan yang mengoperasikan sistem manajemen bisnis jasa pelayanan terhadap tamu. Tentunya dari terbentuknya sistem manajemen memerlukan bakat, tenaga, dan kreativitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan manajemen. Manajemen yang baik tentu dapat memberikan pengaruh yang baik kepada bisnis jasa pelayanan terhadap tamu tersebut. Kualitas manajemen dapat memberikan efek kepada karyawan dalam memberikan dampak positif kepada *hospitality*. Sebaliknya, kualitas manajemen SDM yang buruk akan menempatkan perusahaan pada posisi yang kurang menguntungkan (Maarif et al., 2019).

Meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM sebagai pelaku kebijakan dalam bidang pelayanan pada tamu di desa wisata sehingga dapat menjawab tantangan kebutuhan di masa yang akan datang sangat perlu dilakukan. Pengembangan Desa Wisata membutuhkan pengelolaan yang baik, dalam pengelolaannya tentu saja melibatkan sumber daya manusia yang kompeten. Sumber daya manusia yang mengelola desa wisata sangat terbatas, sehingga dibutuhkan perancangan dan pengembangan sumber daya manusia yang baik. Pengelolaan yang baik sangat membantu keberadaan desa wisata (Sudarsana, 2019).

Perencanaan sumber daya manusia akan dapat dilakukan dengan baik dan benar jika perencananya mengetahui apa dan bagaimana sumber daya manusia itu. SDM merupakan kemampuan yang dimiliki setiap manusia. SDM terdiri dari daya pikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya pikir dan daya fisiknya. SDM/manusia menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang andal/canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa (Priyono & Marnis, 2008).

Pengelolaan SDM yang strategis dapat meningkatkan kompetensi sumber daya manusia itu sendiri. Untuk itu manajemen SDM harus dapat memandang manusia sebagai aset yang harus dikelola dan ditingkatkan kompetensinya. Dengan kata lain, SDM tidak dipandang dari apa yang manusia lakukan melainkan dari apa yang mereka hasilkan. Menjadi tugas penting manajemen sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan serta pengembangan organisasi melalui orang-orang yang ada di dalamnya (Suryani & FoEh,

2019). Oleh karena itu, peningkatan SDM sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pada tamu di desa wisata, termasuk di Desa Kenderan, Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar.

Kecamatan Tegallalang merupakan salah satu kecamatan dari 7 kecamatan yang terdapat di Kabupaten Gianyar. Kecamatan ini salah satu kecamatan yang paling asri dan sejuk karena jalannya ditumbuhi banyak pepohonan yang rimbun dan berpetak-petak persawahan. Kecamatan Tegallalang ini sendiri memiliki 7 desa, di antaranya adalah desa Kenderan. Desa Kenderan terletak di 115.28955 BT/-8.455958 LS yang mempunyai luas wilayah sekitar 7.18 Km<sup>2</sup> dan berada pada ketinggian kurang lebih 600 meter dari atas permukaan laut. Desa Kenderan memiliki bentuk permukaan tanah/bentang lahan yang relatif datar. Daratan ini dimanfaatkan sebagai lahan pertanian, persawahan, tempat suci, kuburan, jalan umum, sekolah, dan lain-lain. Desa Kenderan memiliki iklim tropis dengan temperatur minimum 22<sup>o</sup> C dan maksimum 28<sup>o</sup> C, dengan kelembaban rata-rata di atas 80%.

Berdasarkan data tahun 2021, di Bali sendiri telah terbentuk sebanyak 179 desa wisata dan pada tahun 2022, setidaknya terdapat 294 Desa Wisata di seluruh wilayah Pulau Dewata (Kemenparekraf, 2022), termasuk Desa Kenderan. Desa wisata Kenderan ini memiliki keindahan alam yang sangat menarik para wisatawan untuk berkunjung ke desa tersebut. Selain itu, di sepanjang jalan desa ditumbuhi oleh pohon-pohonan yang rimbun dan persawahan. Penduduknya yang ramah dan objek wisatanya yang masih kental dengan budaya Bali juga menjadi daya tarik para wisatawan untuk berkunjung ke desa tersebut. Ke-indra-an, begitulah masyarakat sering menyebut Desa Kenderan yang berarti "Istana Dewa Indra" dalam dunia pewayangan. Menurut mitologi masyarakat setempat, Desa Kenderan merupakan tempat pelarian Raja Maya Denawa yang berubah wujud menjadi Dedari Kenderan.

Atas dasar opini masyarakat tersebut, lambang dari Dewa Indra kemudian dijadikan sebagai lambang Desa Kenderan itu sendiri. Saking kuatnya kepercayaan masyarakat, bahkan mulai dari letak geografis desa, kesuburan hingga keindahan desa diimajinasikan sama dengan Kraton Dewa Indra di Indraloka. Ada dua lokasi yang bisa dijadikan patokan untuk mengawali proses sejarah Desa Kenderan. Lokasi tersebut adalah Petirtaan Telaga Waja dan Desa Manuaba. Nama Manuaba sendiri sering dikaitkan dengan nama-nama desa sekitarnya yang juga memakai nama manuk (burung) sebagai nama desa. Yang perlu diketengahkan adalah praduga beberapa orang sarjana arkeologi tentang kekunoan Manuaba sebagai sebuah pemukiman. Di kawasan Desa Manuaba ditemukan (2) dua Sarcophagus di Subak Uma Lawas. Di Pura Puseh/Desa Manuaba ada beberapa pecahan alat pencetak nekara perunggu. Rekonstruksi imajinatif terhadap penemuan ini memberi petunjuk bahwa alat cetak ini diyakini memiliki hubungan dengan nekara perunggu yang ada di Pura Penataran Sasih di Desa Pejeng.

Petirtaan Telaga Waja ([Gambar 1](#)) yang ada di lokasi tersebut memberikan petunjuk di mana tempat tersebut merupakan sebuah tempat pertapaan dalam bentuk kuil (Wihara). Hal ini dibuktikan dengan terdapatnya ceruk-ceruk untuk bersemedi, ceruk untuk beristirahat, pancuran mandi, dan pancuran air suci. Pada bibir ceruk yang paling besar terdapat relief yang berbentuk huruf. Bukti-bukti yang ditemukan memberi petunjuk bahwa Telaga Waja yang terletak di tepian barat Desa Kenderan, sejak abad ke X telah terjadi kegiatan keagamaan di tempat tersebut yang dapat dipastikan berpengaruh pada budaya masyarakat Desa Kenderan pada zaman itu.



Gambar 1. Telaga Waja di Desa Kenderan, Tegallalang

Terdapat beragam aktivitas wisata yang dapat dilakukan di Desa Kenderan diantaranya *jungle tracking*, *painting classes*, *blessing holy water*, *cycling*, *homestay* dan meditasi. Daya tarik wisata di Desa Kenderan adalah alamnya yang indah memiliki keunikan sendiri. Dengan adanya *homestay* yang dikelola oleh warga Desa Kenderan sendiri, setidaknya anak-anak muda dapat mengelola usaha mereka sendiri dengan memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki. Namun tidak semua anak muda di Desa Kenderan ini memiliki pengetahuan/kemampuan khususnya di bidang *Hospitality* sehingga perlu diberikannya pemahaman dan pelatihan terkait bidang *hospitality* ini.

Pada tahap awal, dilakukan observasi ke Desa Kenderan Kecamatan Tegallalang untuk melihat potensi Desa Kenderan sebagai desa wisata. Kemudian berdiskusi dengan Ketua Pokdarwis dan perangkat Desa Kenderan yang bertujuan melakukan analisis awal untuk mendapatkan informasi secara komprehensif mengenai permasalahan mitra Pokdarwis dan hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat Desa Kenderan dalam meningkatkan pariwisata di Desa Kenderan. Dari hasil observasi dan wawancara dengan Ketua Pokdarwis, didapatkan beberapa permasalahan dalam pengembangan potensi Desa Kenderan, Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar sebagai berikut:

- a. Pengetahuan dan kemampuan dalam melayani wisatawan masih perlu ditingkatkan sehingga belum mampu memberikan pelayanan prima serta informasi mengenai daya tarik wisata yang ada di Desa Kenderan Kecamatan Tegallalang.
- b. Staf hotel dan Villa belum memiliki sertifikasi kompetensi sebagai *Front Office*, *Housekeeping*, *F&B Service* dan *F&B Product* sesuai dengan standar SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata RI dan BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi).

Selama ini kegiatan pelatihan dan pembinaan pengembangan pariwisata dari pihak mana pun belum memberikan dampak yang signifikan. Oleh karena itu, itu PKM ini sangat penting untuk membantu meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dalam meningkatkan pariwisata dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Desa Kenderan.

Pengabdian masyarakat merupakan salah satu dari Tri Dharma Pendidikan Tinggi yang merupakan kegiatan wajib yang harus dilaksanakan oleh seluruh perguruan tinggi di Indonesia. Hal ini juga tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 20 (Wirawan, Arianty, et al., 2021). Kegiatan Pengabdian di Desa Kenderan terbagi menjadi empat bidang, yaitu Tata Boga (F&B

*Product*), Tata Hidang (*F&B Service*), Tata Graha (*Housekeeping*), dan *Front Office*. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Desa Kenderan yang sudah menjadi Desa Wisata. Namun, masih banyak masalah ditemukan di desa ini, seperti kurang memadainya sumber daya manusia yang ada untuk mengelola objek wisata yang ada di Desa Kenderan. Tujuan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan sumber daya manusia di Desa Kenderan dalam program pelatihan dalam empat bidang tersebut. Pengabdian ini diharapkan dapat membuat masyarakat yang mempunyai keinginan dan usaha di bidang perhotelan menggunakan empat bidang pelatihan yang telah diberikan untuk meningkatkan daya guna di industri atau di dalam pengembangan kembali Desa Wisata Kenderan.

Tujuan lain dari pengabdian ini adalah untuk memberikan pengetahuan tentang bidang perhotelan kepada masyarakat di Desa Kenderan agar dapat menjadi pegawai perhotelan ataupun owner yang profesional. Pelatihan ini sangat bermanfaat untuk kemajuan masyarakat di keempat bidang perhotelan. Serta dengan adanya pelatihan ini dapat membangun semangat anak muda di Desa Kenderan agar terciptanya tenaga-tenaga kerja baru di bidang perhotelan. Dalam tahap evaluasi kami juga mengadakan uji kompetensi yang dilaksanakan dengan tujuan untuk menguji pelatihan yang telah dilakukan di Desa Kenderan. Dengan adanya uji kompetensi dan sertifikasi dari pihak LSP ini para peserta dapat menggunakan sertifikasinya dengan sebagaimana mestinya.

## 2. Metode

---

Pengabdian ini diawali dengan diskusi dengan tim dari Pokdarwis Desa Kenderan tentang kegiatan pengabdian serta pelatihan yang akan dilakukan di Desa Kenderan. Diskusi tersebut menghasilkan kesepakatan tentang beberapa kegiatan, seperti melakukan pelatihan bagi masyarakat sesuai bidang yang diminati, membagi kegiatan antara pemberian materi dan praktik dari narasumber, dan uji kompetensi untuk mendapatkan sertifikat keahlian dari BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi). Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode komunikasi yang efektif dengan penjelasan dan metode praktik terbimbing. Selain itu, metode pendekatan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini dengan melakukan pendampingan dan pelatihan atau *skill and knowledge transfer* (Wirawan, Sudjana, et al., 2021). Dalam pelaksanaannya pelatihan diberikan di awal, kemudian demonstrasi diberikan di akhir pelatihan oleh narasumber, dilanjutkan dengan workshop, di mana peserta pelatihan melakukan secara langsung dengan dibantu oleh narasumber (Yani et al., 2022).

Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menghadapi tanggung jawabnya. Supaya efektif, pelatihan biasanya harus mencakup pengalaman belajar (*learning experienced*), aktivitas-aktivitas yang terencana (*be a plannad a organizational activity*), dan didesain sebagai jawaban atas kebutuhan-kebutuhan yang berhasil diidentifikasi (Tsauri, 2017). Pemilihan metode-metode tersebut bertujuan untuk menguatkan kemampuan dan keterampilan para peserta dalam mengembangkan dan meningkatkan kinerja di dunia industri atau di Desa Wisata Kenderan. Jumlah sasaran dari kegiatan pengabdian ini adalah 20 orang peserta yang terdiri atas 15 orang anak tingkat sekolah SMK dan 5 orang lainnya yang belum kompeten dalam bidang pariwisata. Melalui kegiatan ini, para peserta diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan mereka dalam bidang



perhotelan dan dapat meningkatkan kinerja dalam mengembangkan kembali Desa Wisata Kenderan dengan lebih profesional.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Sasaran kegiatan pengabdian ini adalah masyarakat, siswa, dan mahasiswa yang Sadar Wisata Desa Kenderan yang berjumlah kurang lebih 22 orang yang akan dilatih tentang pelayanan atau *hospitality* terhadap wisatawan dengan harapan bisa bersaing dengan daerah lainnya.

#### 3.1. Pelatihan *front office*

Pengabdian masyarakat di Desa Kenderan dalam *Front Office* ini diikuti sebanyak 5 peserta dari Desa Kenderan dengan mencapai hasil yang diinginkan. Para peserta mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru mengenai penerimaan tamu mulai dari *reservation*, *reception*, *bellboy*, pengoperasian *system* opera, pelayanan *check in* hingga pelayanan dalam menjamu tamu yang *check in* menuju kamar dengan memberikan penjelasan tentang fasilitas hotel dan kamar dengan baik dan benar. Pelatihan *Front Office* ini dibimbing langsung oleh Ibu I Gusti Ayu Eka Suwintari, SST.Par., M.Par selaku narasumber di bidang *Front Office* dan juga dosen IPBI (Gambar 2). Menurut pengakuan Kepala Desa Kenderan, pelatihan ini dapat memberikan ilmu dan pengalaman baru yang dapat memberikan dampak yang lebih baik di masa mendatang bagi para peserta mengenai penerimaan tamu dan *Front Office*.



Gambar 2. Kegiatan pelatihan departemen kantor depan (*front office*)

#### 3.2. Pelatihan *housekeeping*

Pengabdian masyarakat di Desa Kenderan dalam pelatihan *housekeeping* ini diikuti sebanyak 5 orang peserta dari desa Kenderan dengan mencapai hasil yang diinginkan. Para peserta tersebut mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru mengenai penanganan kebersihan kamar dari cara bekerja sama dengan kolega, mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja, lalu menyediakan layanan *housekeeping*, membersihkan lokasi/area peralatan, hingga menyiapkan kamar untuk tamu dengan baik dan benar. Pelatihan *housekeeping* ini dibimbing langsung oleh bapak I Ketut Muliadisa, S.S., M.Par., CHT dan bapak Made Suardika selaku narasumber di bidang *Housekeeping* yang sekaligus dosen IPBI (Gambar 3). Menurut pengelola desa wisata Kenderan sekaligus ketua pokdarwis Desa Wisata Kenderan, pelatihan ini dapat memberikan dampak yang lebih baik di masa mendatang bagi peserta dalam penanganan kebersihan kamar.



Gambar 3. Kegiatan pelatihan departemen tata graha (*housekeeping*)

### 3.3. Pelatihan *F&B service*

Pengabdian masyarakat di Desa Kenderan dalam pelatihan *F&B service* ini diikuti sebanyak 6 orang peserta dari desa Kenderan dengan mencapai hasil yang diinginkan. Para peserta tersebut mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru mengenai *sequence of service, polish the equipment of restaurant and set up the equipment such as chinaware, silver ware, glass ware and holo ware service to the guest in restaurant* dengan baik dan benar. Pelatihan *F&B service* dibimbing langsung oleh Bapak I Gusti Made Suka Arnawa, S.E., M.M. selaku narasumber di bidang *F&B service* sekaligus dosen IPBI (Gambar 4). Menurut pengakuan pengelola desa wisata Kenderan sekaligus ketua pokdarwis Desa Wisata Kenderan, pelatihan ini dapat memberikan dampak yang lebih baik di masa mendatang bagi peserta dalam melayani tamu di restoran.



Gambar 4. Kegiatan pelatihan tata hidang (*F&B services*)

### 3.4. Pelatihan *F&B product*

Pengabdian masyarakat di Desa Kenderan dalam pelatihan *F&B product* ini diikuti sebanyak 6 orang peserta dari Desa Kenderan dengan mencapai hasil yang diinginkan. Para peserta tersebut mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru mengenai pengorganisasian produksi makanan dengan baik dan benar. Pelatihan *F&B product* dibimbing langsung oleh bapak Anak Agung Anom Samudera, AMd. Par., lalu ibu Anak Agung Istri Ari Parwati, AMd. Par. SE, dan dengan bapak Dr. Moch. Nur Efendi, SST.Par., M.Par selaku narasumber di bidang *F&B product* sekaligus dosen IPBI (Gambar 5). Dengan demikian, pelatihan ini dapat memberikan dampak yang lebih baik di masa mendatang bagi peserta mengenai pengorganisasian produksi makanan dan *F&B Product*.



Gambar 5. Kegiatan pelatihan tata boga (F&B product)

### 3.5. Tindak lanjut program

Tindak lanjut dari pengabdian desa ini adalah peserta diberikan kesempatan untuk mengikuti tes evaluasi atau sertifikasi uji kompetensi dari LSP Par BI yang difasilitasi oleh kampus dengan harapan peserta bisa lebih berkompeten di dunia kerja. Evaluasi pelaksanaan kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan program pengabdian masyarakat ini. Kegiatan Evaluasi dengan sertifikasi uji kompetensi dari Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata Bali Internasional ini dilaksanakan pada hari Sabtu 28 Mei 2022 di 4 departemen *Front Office*, *Housekeeping*, *F & B Service*, dan *F & B Product* (Gambar 6). Sertifikasi Kompetensi yang diikuti antara lain Skema Sertifikasi Klaster Pengolahan Makanan (*Food Production*), Skema Sertifikasi Klaster Penanganan Kebersihan Kamar (*Housekeeping*), Skema Sertifikasi Klaster Penanganan Pelayanan Makanan dan Minuman di Restoran (*Food and Beverage Service*), dan Skema Sertifikasi Klaster Penanganan Penerimaan Tamu (*Front Office*).

Uji kompetensi ini dilakukan dalam bentuk ujian praktik di setiap departemen dengan asesor yang telah diutuskan oleh LSP Par BI. Dari hasil evaluasi ini kita juga bisa melihat bagaimana dampak dan pengaruh dari kegiatan ini bagi peserta dan masyarakat Desa Kenderan ke depan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia akan *hospitality* atau pelayanan *service* untuk menunjang kemajuan pariwisata di desa wisata Kenderan di masa mendatang. Hasil evaluasi ini digunakan juga untuk melakukan tindakan perbaikan dan bahan refleksi dalam kegiatan PKM selanjutnya.



Gambar 6. Pelaksanaan uji kompetensi oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata Bali Internasional



## 4. Kesimpulan

Dari pembahasan di atas, penulis dapat memberikan beberapa kesimpulan dari kegiatan pelatihan-pelatihan ini yakni di bidang *front office* dapat memberikan ilmu dan pengalaman baru yang dapat memberikan dampak yang lebih baik di masa mendatang bagi para peserta mengenai penerimaan tamu dan Front Office; di bidang *housekeeping* dapat memberikan dampak yang lebih baik di masa mendatang bagi peserta dalam penanganan kebersihan kamar; di bidang *F&B Service* dapat memberikan dampak yang lebih baik di masa mendatang bagi peserta dalam melayani tamu di restoran; dan di bidang *F&B Product* dapat memberikan dampak yang lebih baik mengenai pengorganisasian produksi makanan dan *F&B Product*. Pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan di Desa Kenderan, Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar dilakukan dengan hasil yang diinginkan. Dari hasil evaluasi ini, kita juga bisa melihat bagaimana dampak dan pengaruh dari kegiatan ini bagi peserta dan masyarakat desa Kenderan di masa mendatang dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia akan *hospitality* untuk menunjang kemajuan pariwisata di desa wisata Kenderan.

## Daftar Pustaka

- Kememparekraf. (2022). *Banyak Dikunjungi Turis Asing , Jumlah Desa Wisata di Bali Melonjak*. CNN Indonesia.
- Maarif, M. I., Arismayanti, N. K., & Putra, A. M. (2019). Strategi perencanaan manajemen sumber daya manusia di hotel the patra resort and villas bali kabupaten badung bali. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 3(1), 211–225.
- Nurjanah, I., Putri, Y., & Hermawan, H. (2019). Peran general store section dalam mendukung mutu pelayanan usaha hotel. *Jurnal Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.31227/osf.io/5g7ks>
- Priyono, & Marnis. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zifatama Publisher.
- Rihardi, E. L. (2021). Pengembangan manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah keunggulan kompetitif pada industri pariwisata dan perhotelan. *KOMITMEN : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 10–20.
- Sudarsana, I. K. (2019). Analisis Kebutuhan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Desa Wisata ( Studi Kasus Pada Desa Wisata Jasri, Kabupaten Karangasem). *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 10(1), 10–21. <https://doi.org/10.22334/jihm.v10i1>
- Suryani, N. K., & FoEh, J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Tinjauan Praktis Aplikatif*. Nilacakra.
- Tsauri, S. (2017). *Sumber daya manusia Integratif*. IAIN Jember Press.
- Wirawan, P. E., Arianty, A. A. A. A. S., Dewi, I. G. A. M., Susanti, L. E., & Tunjungsari, K. R. (2021). Model Participatory Rural Appraisal (PRA) Untuk Pemberdayaan Perempuan Berbasis Pendampingan Melalui Pelatihan Cake. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 1(1), 11–21.
- Wirawan, P. E., Sudjana, I. M., Arianty, A. A. A. A. S., Arnawa, I. G. S., & Tunjungsari, K. R. (2021). Pelatihan pengolahan anggur lokal Buleleng menjadi produk wisata kuliner berkelanjutan di Desa Banjar, Buleleng. *Community Empowerment*, 6(10), 1880–1891. <https://doi.org/10.31603/ce.5953>
- Yani, N. W. M. S. A., Aditya, I. W. P., Pambudi, B., Wirawan, P. E., & Dewi, N. L. P. A. D. S. (2022). Local culinary marketing training through virtual Wonderfood

Sayan Village. *Community Empowerment*, 7(4), 613–619.  
<https://doi.org/10.31603/ce.6940>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial  
4.0 International License

---