



JURNAL PENGABDIAN DOSEN REPUBLIK INDONESIA

Journal Homepage: www.balilanguageassistance.com

Meningkatkan Pelayanan Wisata Duda Timur melalui Etika Profesi dan Bahasa Asing di Desa Wisata Duda Timur, Karangasem-Bali

Made Sudiarta¹, I Nengah Subadra²

Politeknik Negeri Bali¹, Universitas Triatma Mulya²

madesudiarta@pnb.ac.id¹, inengah.subadra@triatmamulya.ac.id²

ABSTRAK

Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan wisata di Desa Wisata Duda Timur, Karangasem melalui penerapan etika profesi dan penguasaan bahasa asing. Pelayanan wisata yang profesional sangat diperlukan untuk mendukung pengembangan desa wisata dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan. Dalam kegiatan ini, dilakukan pelatihan tatap muka kepada 30 peserta yang terdiri dari pengurus desa wisata dan anggota Pokdarwis. Metode pengabdian meliputi workshop interaktif yang berfokus pada etika dalam pelayanan wisata serta pengenalan dasar-dasar bahasa asing untuk memfasilitasi interaksi dengan wisatawan internasional. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap pentingnya etika profesi dan bahasa asing dalam memberikan pelayanan wisata yang berkualitas. Dampaknya, peserta menjadi lebih siap dalam mengelola desa wisata dengan standar pelayanan yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan daya tarik dan keberlanjutan Desa Wisata Duda Timur sebagai destinasi wisata.

ARTICLE HISTORY

Sent 10 June 2024

Accepted 18 June 2024

Approved 15 August 2024

Published 01 September 2024

KATA KUNCI

Pelayanan Wisata; Etika Profesi; Bahasa Asing; Desa Wisata; Pengabdian Masyarakat;

1. Pendahuluan

Desa Wisata Duda Timur, Karangasem merupakan destinasi yang memiliki kekayaan alam dan budaya yang luar biasa menjadikannya salah satu lokasi yang berpotensi besar dalam menarik wisatawan domestik maupun mancanegara. Desa Wisata Duda Timur memiliki berbagai objek wisata yang tidak hanya menawarkan pengalaman visual yang menakjubkan, tetapi juga memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk merasakan keunikan tradisi dan budaya lokal. Keberagaman atraksi wisata, seperti Air Terjun Jagasatru, Patung Brahma (Gambar 1), Agro Wisata Salak, Permandian Suci Dedari, lembah hijau, dan pemandangan Gunung Agung, memberikan nilai tambah yang sangat potensial dalam pemasaran desa wisata (Oka & Subadra, 2024; Yuda dkk., 2023). Potensi alam dan budaya ini dapat menjadi daya tarik utama bagi wisatawan yang mencari pengalaman otentik dan mendalam.

Gambar 1. Patung Brahma di Desa Wisata Duda Timur



Dalam konteks pemasaran desa wisata, penting untuk menonjolkan keunikan tersebut melalui strategi yang tepat. Desa ini dapat dipromosikan sebagai destinasi wisata yang menawarkan kombinasi antara keindahan alam yang eksotis dan kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat lokal, seperti belajar tentang tradisi, upacara adat, serta kehidupan sehari-hari penduduk desa. Pengalaman-pengalaman ini memberikan nilai lebih yang tidak dapat ditemukan di destinasi wisata konvensional, sehingga menjadi daya tarik khusus bagi wisatawan yang menginginkan lebih dari sekadar pemandangan indah.

Selain itu, pemasaran digital dan penggunaan media sosial dapat memainkan peran penting dalam memperluas jangkauan pasar, terutama di kalangan wisatawan internasional (Subadra, 2024; Yuda dkk., 2023). Dengan memanfaatkan platform online, desa ini dapat menonjolkan cerita, foto, dan video yang menggambarkan pengalaman unik yang ditawarkan, memperkuat posisinya sebagai destinasi yang layak dikunjungi bagi mereka yang mencari wisata berbasis budaya dan alam.

Salah satu daya tarik utama di Desa Wisata Duda Timur adalah Air Terjun Jagasatru yang menawarkan pemandangan alam yang asri dan suasana yang tenang. Keindahan air terjun ini terletak pada airnya yang jatuh dari ketinggian yang cukup tinggi dengan latar belakang hutan yang hijau, menciptakan suasana yang sangat alami dan menenangkan (gambar 2). Air terjun ini berpotensi menjadi salah satu destinasi unggulan untuk wisatawan yang mencari ketenangan dan kedekatan dengan alam, khususnya dalam tren wisata alam atau ekowisata yang sedang berkembang pesat.

Gambar 2. Air Terjun Jagasatru di Desa Wisata Duda Timur



Selain itu, Desa Wisata Duda Timur juga dikenal dengan Patung Brahma, yang menonjolkan kekayaan spiritual dan budaya Hindu di Bali. Patung ini tidak hanya menjadi simbol religius, tetapi juga menarik wisatawan yang tertarik dengan aspek budaya dan spiritualitas Bali. Destinasi ini memungkinkan wisatawan untuk lebih memahami filosofi Hindu yang mendalam sekaligus menikmati keindahan arsitektur patung yang artistik.

Di sektor pertanian, Agrowisata Salak menjadi daya tarik lain yang tak kalah penting. Karangasem terkenal sebagai daerah penghasil salak, dan melalui agrowisata ini, wisatawan dapat melihat langsung proses budidaya buah salak, dari penanaman hingga panen. Pengalaman ini memberikan nilai tambah bagi wisatawan yang ingin memahami lebih dalam mengenai pertanian lokal Bali. Dengan tren global terhadap pariwisata berkelanjutan dan pengalaman yang autentik, agrowisata ini berpotensi besar dalam memperkaya portofolio wisata Desa Wisata Duda Timur.

Destinasi lainnya yang menawarkan nilai budaya dan spiritual adalah Permandian Suci Dedari, sebuah pemandian suci yang dipercaya memiliki kekuatan spiritual bagi masyarakat lokal. Tempat ini sering digunakan untuk ritual pembersihan dan penyucian, yang menawarkan pengalaman unik bagi wisatawan yang tertarik pada aspek spiritual dan kesehatan. Ini menambah dimensi lain pada wisata budaya di desa ini, menggabungkan unsur religiusitas dengan wisata kesehatan.

Lanskap alam Desa Wisata Duda Timur juga diperindah oleh Lembah Hijau yang memukau dan pemandangan Gunung Agung yang agung. Lembah ini menawarkan panorama yang subur dengan pepohonan hijau, serta udara yang segar, ideal bagi wisatawan yang ingin menikmati trekking atau sekadar bersantai di tengah alam. Pemandangan Gunung Agung yang megah menambah nilai estetika dari lanskap ini, menawarkan kesempatan bagi wisatawan untuk merasakan keindahan alam Bali yang belum tersentuh oleh urbanisasi.

Namun, meskipun memiliki berbagai daya tarik alam dan budaya yang menakjubkan, potensi ini tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal tanpa adanya pengelolaan yang profesional. Pengembangan sumber daya manusia (SDM) menjadi elemen yang sangat penting dalam memaksimalkan potensi wisata ini. Desa Wisata Duda Timur memerlukan SDM yang memiliki keterampilan dalam pelayanan wisata, khususnya terkait etika profesi, serta kemampuan berbahasa asing untuk dapat bersaing di kancah global (Putra dkk., 2023). Keterampilan dalam memberikan pelayanan wisata yang berkualitas dan mampu berinteraksi dengan wisatawan asing akan sangat berkontribusi dalam meningkatkan daya tarik wisata ini di mata pengunjung internasional. Dengan mengoptimalkan pengelolaan SDM dan meningkatkan kualitas layanan wisata, Desa Wisata Duda Timur dapat berkembang menjadi destinasi wisata unggulan yang tidak hanya mengandalkan keindahan alam dan budaya, tetapi juga mampu memberikan pengalaman wisata yang profesional dan berstandar internasional.

Pelayanan wisata yang profesional menjadi salah satu aspek kunci untuk meningkatkan daya tarik dan keberlanjutan suatu destinasi wisata. Wisatawan, baik domestik maupun internasional, mengharapkan pengalaman yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga menyenangkan dan nyaman. Untuk mencapai hal tersebut, etika profesi dalam pelayanan wisata sangat diperlukan. Etika ini mencakup berbagai aspek, mulai dari bagaimana memberikan informasi yang benar kepada wisatawan, menjaga privasi mereka, hingga menciptakan suasana yang ramah dan menghargai perbedaan budaya. Dengan menerapkan etika profesi, pengelola desa wisata dapat memastikan bahwa wisatawan merasa aman dan nyaman selama kunjungannya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mereka.

Selain itu, penguasaan bahasa asing menjadi keharusan bagi pengelola desa wisata untuk memudahkan komunikasi dengan wisatawan internasional. Di era globalisasi ini, wisatawan dari berbagai negara datang dengan harapan dapat berkomunikasi dengan lancar selama berada di destinasi wisata. Penguasaan bahasa asing, terutama bahasa Inggris sebagai bahasa internasional, sangat penting untuk membantu wisatawan memahami informasi yang diberikan, baik mengenai destinasi wisata itu sendiri maupun layanan yang tersedia. Penguasaan bahasa asing juga menciptakan kesan bahwa destinasi wisata tersebut siap untuk menerima tamu dari berbagai belahan dunia, yang pada akhirnya meningkatkan daya tarik global desa wisata tersebut.

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan wisata di Desa Wisata Duda Timur melalui pelatihan etika profesi dan bahasa asing. Pelatihan ini tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga membekali peserta dengan keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Melalui pelatihan ini, para pengurus desa wisata dan anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) diharapkan lebih siap menghadapi tantangan yang semakin kompetitif dalam industri pariwisata, serta mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar internasional, sehingga Desa Wisata Duda Timur dapat bersaing di tingkat global (Gede dkk., 2018).

Salah satu tujuan penting dari pelatihan ini adalah memberikan kesempatan kepada masyarakat lokal untuk lebih terlibat dalam pengembangan desa wisata. Dengan keterampilan dan pengetahuan yang mereka peroleh, masyarakat dapat secara langsung berpartisipasi dalam berbagai aspek industri pariwisata, seperti menjadi pemandu wisata, pengelola homestay, atau pengelola kegiatan wisata budaya dan alam (Subadra, 2019; Wiryantini & Subadra, 2022; Nirmala dkk., 2024). Hal ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan mereka dalam kegiatan pariwisata, tetapi juga memungkinkan mereka untuk mendapatkan manfaat ekonomi yang signifikan dari pertumbuhan pariwisata di desa tersebut.

Dengan mengembangkan keterampilan seperti etika pelayanan dan bahasa asing, masyarakat lokal dapat lebih mudah berinteraksi dengan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, sehingga meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Selain itu, keterampilan ini juga memberikan peluang ekonomi yang lebih besar bagi masyarakat lokal, baik melalui peningkatan pendapatan dari layanan langsung kepada wisatawan, maupun melalui peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke desa tersebut. Pada akhirnya, pelatihan ini diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, mengurangi ketergantungan pada sektor pertanian, dan menciptakan lapangan kerja baru bagi penduduk desa.

Urgensi dari pengabdian ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengembangkan sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten di sektor pariwisata. Pengembangan SDM menjadi elemen krusial dalam upaya memaksimalkan potensi desa wisata. Tanpa SDM yang terampil dan berpengetahuan, potensi wisata yang ada mungkin tidak dapat dioptimalkan dengan baik. Oleh karena itu, pembekalan kepada pengelola desa wisata dan Pokdarwis sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan wisata dan menjamin keberlanjutan pengembangan Desa Wisata Duda Timur.

2. Metode Pengabdian

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini berlangsung pada 7 Juli 2024 di Kantor Desa Duda Timur, Karangasem, dengan melibatkan 30 peserta. Para peserta terdiri dari pengurus Desa Wisata Duda Timur dan anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), yang merupakan kunci dalam pengembangan destinasi wisata setempat. Kegiatan ini dirancang dalam bentuk workshop tatap muka interaktif, yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi peserta dalam etika profesi pelayanan wisata serta penguasaan dasar-dasar bahasa asing.

Alat dan bahan yang digunakan dalam kegiatan ini mencakup modul pelatihan yang komprehensif, video simulasi yang menggambarkan skenario pelayanan wisata, serta lembar kerja yang dirancang untuk latihan komunikasi dasar dalam bahasa asing, terutama bahasa Inggris. Untuk mengukur efektivitas pelatihan, teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, yang memungkinkan pengamatan langsung atas keterlibatan peserta selama kegiatan. Evaluasi pemahaman peserta dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebelum dan sesudah pelatihan untuk menilai perkembangan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam penerapan etika profesi dan bahasa asing dalam konteks pelayanan wisata di Desa Wisata Duda Timur.

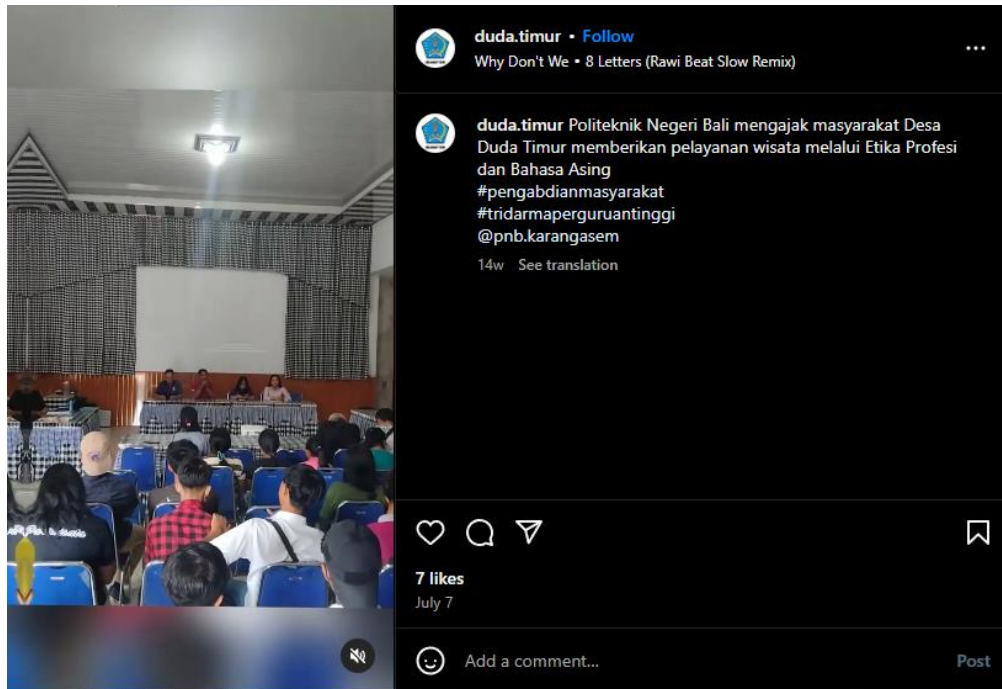
3. Hasil dan Pembahasan

Pelatihan ini berhasil meningkatkan kesadaran dan pemahaman peserta mengenai pentingnya etika profesi dalam pelayanan wisata. Peserta mampu mengidentifikasi prinsip-prinsip dasar etika, seperti menghormati privasi wisatawan, memberikan informasi yang jujur, bersikap ramah, dan menjaga sikap profesional. Kompetensi dalam memberikan layanan prima melibatkan tiga elemen penting: *skill* (keterampilan), *knowledge* (pengetahuan), dan *attitude* (sikap). Pelatihan ini tidak hanya menekankan pada pengetahuan teoretis, tetapi juga pada keterampilan praktis yang diperlukan dalam berinteraksi dengan wisatawan.

Kemampuan untuk menerapkan keterampilan komunikasi yang baik, terutama dalam bahasa asing, juga menjadi salah satu fokus utama. Penguasaan bahasa asing memungkinkan pengelola desa wisata untuk lebih mudah berinteraksi dengan wisatawan mancanegara, memberikan informasi yang relevan, dan menjawab pertanyaan dengan efektif, yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan (gambar 3). Selain itu, sikap yang *professional* meliputi keramahan, kesabaran, dan tanggung jawab memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan wisatawan. Kombinasi dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap ini menjadi fondasi dalam memberikan layanan prima, yang sangat penting dalam mendorong Desa Wisata Duda Timur untuk bersaing sebagai destinasi wisata

yang unggul. Pengembangan kompetensi ini akan berkontribusi pada keberlanjutan desa wisata dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas wisatawan.

Gambar 3. Peserta Pelatihan di Desa Wisata Duda Timur



Selain peningkatan pemahaman tentang etika profesi dalam pelayanan wisata, pelatihan ini juga berhasil meningkatkan penguasaan bahasa asing, khususnya bahasa Inggris. Peserta mampu melakukan percakapan sederhana dengan wisatawan, yang merupakan kemajuan signifikan dalam konteks pengembangan Desa Wisata Duda Timur. Kemampuan berbahasa Inggris dalam sektor pariwisata sangat penting, mengingat banyaknya wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali. Bahasa Inggris menjadi jembatan komunikasi utama, memungkinkan pemandu wisata dan pengelola destinasi untuk berinteraksi secara efektif dengan wisatawan, memberikan informasi yang jelas, dan menciptakan pengalaman yang lebih berkesan.

Dalam pelatihan ini, peserta diajarkan beberapa ungkapan praktis yang sering digunakan dalam industri pariwisata. Beberapa contoh ungkapan meliputi: "*Welcome to our village*," "*How can I assist you today?*" atau "*Would you like more information about this site?*" Peserta dilatih untuk menggunakan bahasa yang sopan, ramah, dan profesional. Tidak hanya itu, mereka juga berlatih berbicara secara langsung melalui simulasi, di mana peserta bergiliran berperan sebagai pemandu wisata dan wisatawan. Metode pembelajaran aktif ini dirancang untuk membuat peserta lebih percaya diri dalam menggunakan bahasa Inggris dalam situasi nyata.

Proses pembelajaran yang aktif dan interaktif menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengesankan bagi peserta. Dengan menggunakan teknik seperti *role-play* dan simulasi langsung, peserta didorong untuk berbicara dan mendengarkan secara aktif. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kemampuan berbahasa, tetapi juga mengasah keterampilan komunikasi mereka dalam melayani wisatawan. Dalam simulasi, peserta belajar menangani berbagai situasi, seperti memberikan informasi tentang destinasi, menjawab pertanyaan wisatawan, dan menangani keluhan dengan cara yang sopan dan profesional. Penguasaan bahasa Inggris yang baik memberikan nilai tambah bagi pengelola Desa Wisata Duda Timur, karena mampu menarik lebih banyak wisatawan internasional. Dengan meningkatnya daya tarik desa di mata wisatawan mancanegara, desa ini dapat menjadi destinasi wisata unggulan yang menawarkan pengalaman wisata budaya dan alam yang unik, didukung dengan pelayanan yang profesional dan ramah.

4. Simpulan dan Saran

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa pelatihan etika profesi dan bahasa asing sangat penting dalam pengembangan desa wisata. Etika profesi membantu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada wisatawan sesuai dengan standar yang baik, sementara penguasaan bahasa asing memungkinkan pengelola desa wisata untuk berkomunikasi dengan wisatawan internasional. Sebagai saran, kegiatan pelatihan serupa dapat dilakukan secara berkala agar keterampilan yang telah diperoleh dapat terus ditingkatkan. Selain itu, penerapan bahasa asing sebaiknya diperluas tidak hanya pada bahasa Inggris tetapi juga bahasa lain yang sering digunakan oleh wisatawan yang berkunjung ke Bali.

5. Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala Desa Duda Timur, masyarakat Desa Duda Timur, dan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

Referensi

- Gede, I. P., Idrus, S., & Subadra, I. N. (2018). Potensi Desa Gumantar di Kabupaten Lombok Utara sebagai Desa Wisata. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*.
- Oka, I. M. D., & Subadra, I. N. (2024). Digital marketing for sustainable tourism village in Bali: A mixed methods study. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(7), 3726.
- Putra, P. G. P., Subadra, I. N., Rusmiati, N. N., Antari, N. L. S., Tabita, I. D. A. T. P., Gayatri, I. G. A. S., & Artana, I. W. A. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Lokal Dalam Mendukung Pengembangan Desa Wisata Duda Timur, Karangasem, Bali. *Synergy and Society Service*, 3(2), 78-83.
- Nirmala, I. G. A. A. N., Subadra, I. N., & Putra, P. G. P. (2024). Dampak Pengembangan Desa Wisata Terhadap Lingkungan Sosial Budaya Dan Ekonomi Di Desa Wisata Penglipuran. *Jurnal Daya Tarik Wisata*, 7(1), 8-21.
- Subadra, I. N. (2019). Alleviating poverty through community-based tourism: Evidence from Batur natural hot spring water-Bali. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(5), 1-22.
- Subadra, I. N. (2024). Cloud Tour Services in Paradise: A Newly Marketing Paradigm in Bali Tourism History. In *Tourist Behaviour and the New Normal, Volume I: Implications for Tourism Resilience* (pp. 147-171). Cham: Springer Nature Switzerland.
- Wiryantini, P. R., Subadra, I. N., & Sudiarta, M. (2022). Pengembangan Desa Wisata Sambangan Di Kecamatan Sukasada Kabupaten Buleleng. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 192-203.
- Yuda, I. B. N. K. P., Sanjaya, I. W. K., Koerniawaty, F. T., & Subadra, I. N. (2023). Model Rancang Bangun Virtual Tourism Di Objek Wisata Air Terjun Goa Gong, Desa Sulangai, Banjar Batulantang, Kecamatan Petang, Kabupaten Badung. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(2), 1-9.