



## Pelatihan Pelayanan Kepada Kelompok Usaha Pondok Wisata di Desa Ubud Kabupaten Gianyar

I Made Darsana<sup>1\*</sup>, I Made Trisna Semara<sup>2</sup>, Nyoman Surya Wijaya<sup>3</sup> 

<sup>1,2,3</sup> Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar, Indonesia

\*Corresponding author: [trisna.semara@ipb-intl.ac.id](mailto:trisna.semara@ipb-intl.ac.id)

### Abstrak

Wisatawan dalam memilih tempat tinggal, cenderung menginginkan pengalam lokal dengan tinggal bersama tuan rumah di destinasi. Oleh karena itulah, pondok wisata menjadi pilihan menarik bagi wisatawan khusus Eropa *repeater* yang menghabiskan waktu liburannya di Ubud. Namun disisi lain Ubud yang merupakan destinasi pariwisata yang memiliki keaslian, keunikan, kekhasan serta kekhususan di dunia pariwisata internasional harus tetap dijaga dan dilestarikan walau pandemi COVID-19 telah meluluhlantakan pariwisata Ubud. Tujuan pengabdian ini adalah melakukan upaya *recovery* terhadap pariwisata Ubud. Kegiatan ini dilaksanakan dengan bentuk kegiatannya menggunakan metode penyuluhan diikuti dengan diskusi dan praktek. Kegiatan ini menyasar pemilik pondok wisata serta karyawannya, pemuda desa dan masyarakat lain yang tertarik untuk meningkatkan pengetahuannya terkait pengelolaan pondok wisata di Desa Wisata Ubud, Kabupaten Gianyar. Kegiatan ini menghasilkan luaran berupa terbentuknya komunikasi yang lebih baik antara pengelola wisata sebagai tuan rumah dan wisatawan sebagai tamu yang berimplikasi pada kunjungan ulang dari wisatawan untuk menjadi wisatawan *repeater* untuk kesejahteraan masyarakat terutama masyarakat di Desa Wisata Ubud, Kabupaten Gianyar.

**Kata Kunci:** Pelatihan, pelayanan, kelompok usaha dan pondok wisata.

### Abstract

*Tourists in choosing a place to stay tend to want a local experience by staying with the host at the destination. For this reason, cottage tours are an attractive choice for repeater European tourists who spend their vacation time in Ubud. However, on the other hand, Ubud, which is a tourism destination that has authenticity, uniqueness, uniqueness and specificity in the world of international tourism, must be maintained and preserved even though the COVID-19 pandemic has devastated Ubud tourism. The purpose of this service is to make recovery efforts for Ubud tourism. This activity is carried out in the form of activities using the counseling method followed by discussion and practice. This activity targets cottage owners and their employees, village youth and other people who are interested in increasing their knowledge regarding the management of tourist cottages in Ubud Tourism Village, Gianyar Regency. This activity resulted in the formation of better communication between tourism managers as hosts and tourists as guests which has implications for repeat visits from tourists to become repeat tourists for the welfare of the community, especially the people in Ubud Tourism Village, Gianyar Regency.*

**Keywords:** Training, services, business groups and tourist lodges.

## 1. PENDAHULUAN

Desa Ubud adalah sebuah desa yang tergolong desa tua di Bali yang terletak di Kabupaten Gianyar. Desa Ubud berjarak 40 Km dari Kota Denpasar. Desa Ubud merupakan suatu desa agraris sehingga mata pencaharian penduduk bekerja sebagai petani, dan mereka sebagian besar merupakan seniman sehingga banyak menghasilkan karya seni. Sebagian kecil penduduknya berprofesi sebagai pegawai negeri. Namun seiring perkembangan pariwisata di Kabupaten Gianyar, masyarakat ubud mulai beralih profesi sebagai pengusaha salah satunya di sektor pariwisata. Keberadaan sektor pariwisata di Desa Ubud adalah merupakan sektor andalan selain sektor pertanian. Dan banyak masyarakat yang berprofesi sebagai pengerajin

#### History:

Received : July 17, 2022

Revised : July 20, 2022

Accepted : September 03, 2022

Published : November 25, 2022

**Publisher:** Undiksha Press

**Licensed:** This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



yang bergerak dibidang handycraft. Desa Ubud merupakan salah satu desa yang berkembang di sektor pariwisata. Pengembangan Desa Ubud menjadi pusat pariwisata di Kabupaten Gianyar dikarenakan, kelompok masyarakat sadar wisata dan memiliki semangat gotong royong untuk memulai mengembangkan desa menjadi sebuah desa yang bergerak di bidang pariwisata dan sampai saat ini terkenal di dunia internasional. Sarana akomodasi yang dimiliki mulai dari hotel, villa, homestay dan lain-lain sudah terbangun dan dioperasikan dengan baik untuk mendukung kegiatan pariwisata di Desa Ubud. Penyediaan sarana akomodasi merupakan bagian penting dalam pengembangan pariwisata. Salah satu sarana akomodasi yang banyak dikembangkan oleh masyarakat ubud adalah berupa pondok wisata. Sarana akomodasi pondok wisata merupakan rumah penduduk yang disiapkan sedemikian rupa sehingga dianggap layak untuk menginap bagi para wisatawan. Pondok wisata dikelola oleh pemilik rumah sendiri yaitu masyarakat lokal. Pondok wisata merupakan potensi dasar yang merupakan syarat utama dalam komponen yang dibutuhkan menjadikan desa menjadi sebuah desa wisata. Hal ini selaras dengan bentuk integrasi antara atraksi, akomodasi dan fasilitas pendukung yang disajikan dalam suatu struktur kehidupan masyarakat yang menyatu dengan tata cara dan tradisi yang berlaku di desa ini (Hakim, 2022; Hawaniar & Suprihardjo, 2013; I Wayan Pantiyasa, 2011, 2013). Mitra pengabdian kepada masyarakat merupakan kelompok usaha Pondok Wisata "Lokasari" yang dipimpin oleh Gusti Made Kamar. Kelompok Usaha Pondok Wisata Lokasari merupakan kelompok usaha pondok wisata yang didirikan bertujuan untuk pengelolaan pondok/ rumah masyarakat sebagai akomodasi wisata untuk menunjang pariwisata di desa Ubud. Di Era Pandemi Covid-19, pemberdayaan masyarakat desa berbasis pendampingan merupakan program yang sangat efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas desa wisata (I. W. Pantiyasa & Semara, 2021; Rianto et al., 2021; Syarifuddin, 2022). Pendampingan dirasakan efektif karena relasi pendamping dengan masyarakat sangat dekat, durasi waktu pendampingan relatif lama, materi pelatihan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan tingkat partisipasi masyarakat di dalam pendampingan tinggi, materi dan target pemberdayaan lebih terencana (I. W. Pantiyasa & Semara, 2021; Simanjuntak, 2021).

Kelompok usaha Pondok Wisata "Lokasari" dalam perkembangannya pada masa pandemi covid-19 mengalami penurunan tingkat hunian kamar. Pada akhir tahun 2021 dan awal tahun 2022 usaha pondok wisata mulai kembali pulih dengan tingkat hunian kamar meningkat signifikan. Namun dikarenakan fasilitas kamar selama beberapa waktu sempat tidak dioperasikan pada masa pandemi yang berakibat mengalami penurunan kualitas. Sehingga banyak tamu mengeluh terhadap pelayanan kamar mulai dari adanya bau yang tidak sedap, debu dan limbah/kotoran. Hal ini berpengaruh langsung kepada tingkat occupancy pondok wisata. Selain itu dari hasil survey diketahui adanya keluhan tamu tentang kebersihan, hygiene dan sanitasi lingkungan pondok wisata (Octariana, 2021; Zemke et al., 2015). Hasil wawancara dengan kelompok usaha Pondok Wisata bahwa kelompok sangat memerlukan adanya fotografi dan videografi yang lebih menonjolkan akomodasi/pondok wisata aman dari covid-19 sehingga tamu atau wisatawan tertarik untuk menggunakan fasilitas akomodasinya. Selain itu mitra juga memerlukan bantuan menata administrasi dibagian penerimaan tamu. Pondok wisata merupakan sejenis fasilitas akomodasi, baik milik perorangan maupun perusahaan, yang diperuntukkan khusus tamu hendak menginap. Pondok wisata juga dapat berupa rumah pribadi yang dikonversi untuk kepentingan tamu (Bachry et al., 2020; Oskam & Boswijk, 2016). Fasilitas yang akan ditawarkan di pondok wisata sederhana saja, sebagian besar tanpa menyediakan keperluan makan dan minum tamunya, walaupun pada beberapa pondok wisata juga ditemui fasilitas makan gratis yang bisa dipesan sewaktu-waktu. Biasanya, pondok wisata dengan fasilitas seperti ini juga membiarkan tamunya memilih menu makanan mereka sendiri. Di beberapa negara di dunia, pondok wisata difungsikan lebih mirip dengan hotel, dengan para tamu juga akan mendapatkan fasilitas makan. Pondok wisata juga seringkali diartikan sebagai wisma atau penginapan

(Rahmafitria, 2019). Di berbagai lokasi, tak jarang pondok wisata disebut sebagai asrama. Di Indonesia, umumnya pondok wisata akan banyak dijumpai di kota-kota besar seperti Jakarta, Bali, Bandung, Surabaya, Jogja, dan lain-lain karena kebutuhan akan tempat menginap sementara cukup tinggi (Arjana, 2021; Rosita, 2022). Ciri khas yang menjadi pembeda antara pondok wisata dengan hotel berbintang adalah tarifnya yang cenderung lebih murah. Selain itu, pondok wisata cenderung dikelola oleh pemiliknya sendiri, berbeda dengan hotel yang dikelola oleh staf penuh waktu. Tak jarang pula pemilik pondok wisata biasanya memiliki ruang tersendiri di daerah bangunan rumah. Pemilik pondok wisata biasanya juga merangkap pekerjaan mereka. Untuk kelas pondok wisata rendah, biasanya pemilik juga menjadi petugas kebersihan dan penjaga pondok wisata selama tamu menginap. Perbedaan lainnya antara hotel dan pondok wisata, yaitu hotel mengharuskan adanya kehadiran staf selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu di hotel, sedangkan pondok wisata memiliki jadwal kehadiran staf yang lebih terbatas. Pada pondok wisata kelas atas, pemilik biasanya bertempat tinggal terpisah dengan pondok wisata miliknya, namun tetap berada di area yang berdekatan. Berbeda dengan homestay yang biasanya juga ditinggali oleh pemilik di dalamnya.

Di setiap pondok wisata, biasanya hanya didapati seorang atau lebih housekeeper (penjaga rumah). Tugas housekeeper ini adalah untuk membantu tamu yang menginap serta menyiapkan sarapan bagi para tamu. Selain itu, *housekeeper* juga bertanggung jawab penuh pada kebersihan pondok wisata. Pondok wisata memang harus dijaga kebersihannya, bahkan pada saat kosong, untuk memastikan kenyamanan ketika sewaktu-waktu ada tamu datang untuk menginap. Pondok wisata sepertinya akan lebih cocok untuk digunakan menginap bersama dengan keluarga, karena konsepnya yang lebih homey dan ekonomis, serta nyaman bagi keluarga. Tidak hanya cocok untuk keluarga, pondok wisata juga akan menjadi pilihan tepat bagi Anda yang ingin melaksanakan *gathering* atau pertemuan. *Eropa repeater* yang semula datang ke Ubud sebagai wisatawan akhirnya menjadi seorang pebisnis. Ketika wisatawan telah menjadi pebisnis di destinasi yang pertama dikunjungi tentu akan memberikan dampak yang berbeda. Akan menjadi dampak positif ketika stakeholder pariwisata mampu mengendalikan aktivitas yang berlangsung. Namun akan juga menjadi dampak negatif apabila pelaku pariwisata dan masyarakat lokal tidak mampu bersaing secara profesional. Untuk itu, diharapkan para pelaku pariwisata yang tergabung dalam pilar pariwisata akan lebih memahami dalam menciptakan produk dan aktivitas wisata yang seharusnya ditawarkan kepada wisatawan Eropa kedepan, sehingga Ubud tetap bertahan sebagai destinasi pariwisata yang berbasiskan seni dan budaya Bali.

Pondok wisata adalah sebuah tempat yang di bangun untuk penginapan, perbedaan yang mendasar dengan hotel adalah disini biasanya para pengelola menawarkan untuk sewa kamar harian dan bulanan (Maita & Adawiyah, 2017; Sudarmayasa et al., 2020). Sedangkan Hotel dapat didefinisikan sebagai penggabungan dari semua definisi usaha pariwisata, akomodasi, boga, hiburan serta bisnis. Semua itu bisa terjadi dalam suatu hotel. Hotel memiliki ciri khas yang tidak dimiliki oleh usaha pariwisata yang mirip hotel, yaitu adanya layanan oleh pramusaji, tatagraha, *dry cleaning*, serta berbagai fasilitas lain dalam satu properti. Unsur kemewahan untuk hotel berbintang, seperti adanya *valet service*, *limousine*, *buttler*, *airport rep*, *executive lounge*, *cocktail party*, fasilitas internet, *secretariat*, *tele-conference*, *gala dinner*, dan *pesta hall room*. Pondok wisata adalah sebuah tempat yang di bangun untuk penginapan . Perbedaan yang mendasar dengan hotel adalah disini biasanya para pengelola menawarkan untuk sewa kamar harian dan bulanan. Konsep hampir seperti tempat kost pada umumnya tetapi ada petugas kebersihannya dan mempunyai fasilitas lengkap seperti hotel dengan harga yang relatif murah. Yang intinya pondok wisata sangat cocok untuk transit atau tempat singgah bila ada sanak keluarga yang mempunyai acara. Sebuah gedung yang digunakan untuk tamu (seperti di perkebunan), terutama: menjalankan rumah sebagai penginapan atau tempat tidur dan sarapan. Atau bisa juga disebut sebagai

rumah pribadi atau rumah yang menawarkan akomodasi asrama, untuk pelancong. Jadi pondok wisata adalah rumah milik pribadi atau rumah yang menawarkan akomodasi sarana penginapan bagi para tamu yang transit atau singgah yang mempunyai kegiatan atau acara, yang fasilitas lengkap seperti hotel.

## **2. METODE**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Wisata Ubud, Gianyar dilakukan pada bulan April 2022. Kegiatan ini melibatkan beberapa pemilik pondok wisata serta karyawannya, pemuda desa dan masyarakat lainnya yang tertarik untuk meningkatkan pengetahuannya terkait pengelolaan pondok wisata. Kegiatan ini diinisiasi oleh tim dari IPB Internasional. Metode kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan metode penyuluhan dan diikuti dengan diskusi praktek *making bed*, pembersihan kamar, toilet, dan taman di pondok wisata. Metode ini telah dilakukan di beberapa kegiatan pengabdian kepada masyarakat salah satunya adalah pengabdian yang dilakukan di Desa Paksebalu Kabupaten Klungkung. Dampak dari pelaksanaan pengabdian tersebut adalah masyarakat mampu memandu, mampu menjelaskan daya tarik, dan mampu melayani wisatawan, Homestay dapat dikelola dengan baik, lebih tertata rapi, bersih dan komunikasi serta koordinasi dengan pemandu wisata, penyedia makanan dan pemasaran lebih baik. Desa wisata lebih *confidence* dalam memasarkan produk wisatanya dan mampu memberikan komando dan koordinasi yang lebih baik dalam mengelola Desa Wisata (Lane & Kastenholz, 2015; I. W. Pantiyasa & Semara, 2019). Selain program di Desa Paksebalu, pelaksana juga telah melakukan beberapa kegiatan yakni di Desa Thingan – Klungkung, dan di Anjungan Batur Geopark. Hasilnya pelaksana mampu menjalankan program dengan baik dan memuaskan peserta atau mitra (Arcana et al., 2021; Dewi et al., 2021). Kegiatan ini sendiri merupakan kegiatan pengabdian internal kampus IPB Internasional dengan mengembangkan upaya kemitraan pada masyarakat pelaku usaha di desa wisata Ubud. Permasalahan yang dihadapi selama ini adalah adanya keluhan tamu berkaitan dengan hygiene dan sanitasi kamar, dan lingkungan, akibat fasilitas lama tidak dioperasikan sejak covid-19. Demikian juga terkait dengan strategi pemasaran pondok wisata yang masih kurang hal ini terlihat dari kecilnya tingkat *occupancy* rata-rata per bulan (tingkat hunian kamar). Belum memiliki foto dan video promosi yang menekankan akomodasi aman dan nyaman digunakan pada masa pandemi covid-19.

Oleh karena itu para pemilik pondok wisata sangat memerlukan pendampingan baik dari pemerintah maupun institusi pendidikan tinggi agar mampu mengembangkan usahanya di era persaingan industri pondok wisata yang semakin ketat pasca covid-19. Tidak bisa dipungkiri bahwa, sejak covid-19 mewabah menjadikan ekonomi Bali menjadi yang terendah di antara provinsi lain di Indonesia. Namun, situasi ini menyadarkan pihaknya bahwa sebenarnya masih banyak potensi lain di luar pariwisata yang bisa digarap, seperti pertanian, kerajinan, dan industri rumah tangga lainnya. Produk kerajinan Bali salah satu contohnya. Pada tahun 2021 lalu Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil berinisiatif meluncurkan penjualan produk kerajinan Bali lewat platform digital. Belum resmi diluncurkan, nilai transaksi sudah mencapai Rp500 juta. Dengan platform digital, orang bisa pilih produk yang diinginkan dengan harga yang bisa dijangkau.

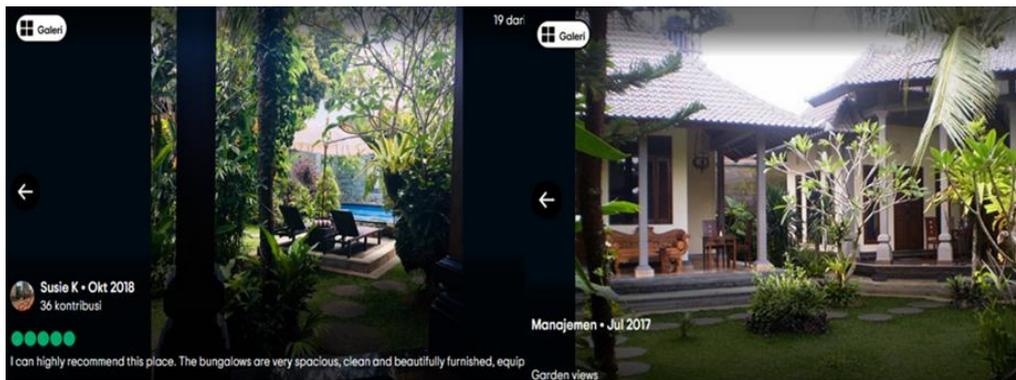
## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Kawasan desa wisata Ubud memiliki beragam daya tarik yang membuat wisatawan ingin selalu berkunjung ke Ubud bahkan sampai ada berkali kali dalam setahun. Hal ini cukup bealasan mengingat Ubud merupakan salah satu Kawasan wisata terbaik di Dunia.

Bahkan Ubud di Daulat menjadi Kota Terbaik Nomor 4 di Dunia versi Majalah *Travel + Leisure*. Pesona Ubud di Bali memang tak perlu diragukan lagi. Pasalnya, daerah yang dikenal karena hamparan sawah dan limpahan kerajinan tangannya itu dinobatkan sebagai kota wisata terbaik nomor 4 di dunia oleh sebuah majalah travel yang berbasis di New York. Ubud berhasil mengalahkan beberapa kota seperti Bangkok di Thailand, Seoul di Korea Selatan, dan Roma di Italia. Peringkat ini disusun berdasarkan survei kepada para pembaca situs *Travel + Leisure* sejak 11 Januari hingga 10 Mei 2021. Para pembaca yang mengikuti survei tersebut juga harus tercatat melakukan perjalanan ke berbagai wilayah di dunia. Survei ini berisikan penilaian atau pandangan pembaca terhadap pemandangan, budaya, makanan, keramahan, perbelanjaan dan nilai secara keseluruhan. Seperti dilansir dari *Travel + Leisure*, Bulan Nopember 2021, kesepuluh besar kota terbaik di dunia yaitu San Miguel de Allende di Mexico, Udaipur di India, Istanbul di Turki, Ubud di Indonesia, Kyoto di Jepang, Florence di Italia, Kota Mexico, Oaxaca di Meksiko, Chiang Mai di Thailand dan Bangkok di Thailand. Adapun, beberapa kategori lain yang dapat dipilih para pembaca di antaranya maskapai penerbangan, bandara, jasa penyewaan mobil, kapal pesiar, spa, hotel, dan pulau.

Aktivitas wisata yang ditawarkan kepada wisatawan di Ubud adalah lebih mengarah ke budaya dan spiritual. Pergeseran permintaan wisatawan saat ini telah banyak mengarahkan daya tarik wisata untuk menjadi kian variatif. Ubud memiliki potensi untuk menjawab tantangan tersebut sehingga pariwisata Ubud tetap diminati wisatawan. Walaupun saat ini terdapat kecenderungan yang sangat berbeda berkaitan kunjungan wisatawan ke Bali. Dahulunya wisatawan sangat mengharapkan untuk berkunjung ke daerah pantai misalnya Pantai Kuta. Namun saat ini, wisatawan lebih tertarik pada tempat-tempat yang masih memiliki otentisitas lingkungan baik alam, sosial dan budaya. Dalam memilih tempat tinggal pun, wisatawan cenderung menginginkan pengalaman lokal dengan tinggal bersama tuan rumah di destinasi. Terdapat empat factor terhadap keputusan wisatawan dalam memilih pondok wisata sebagai tempat tinggal, diantaranya *homely atmosphere*, *value for money*, *local touch* dan *guest-host relationship*. Oleh karena itulah, pondok wisata menjadi pilihan menarik bagi wisatawan khusus *Eropa repeater* yang menghabiskan waktu liburannya di Ubud. **Gambar 1** merupakan salah satu pondok wisata yang digemari wisatawan di Ubud, yakni Lokasari Guest House.



**Gambar 1.** Lokasari Guest House, Jl. Kajeng Ubud Gianyar Bali

### **Pendampingan Pelatihan Kompetensi Bagi Pengelola dan Karyawan Pondok Wisata**

Wisatawan akan mencoba hal baru baginya dengan jaminan mereka mendapatkan rasa aman (Supriyadi & Komara, 2020; Widyarini, 2020). Ubud mampu memberikan kepercayaan bagi wisatawan bahwa mereka jika mau belajar kebudayaan akan mendapat perlakuan yang aman (Sumawidari, 2021; Yuniarti et al., 2018). Untuk itu maka pelayanan terhadap tamu *pondok wisata* menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Mulai dari

penyiapan kamar, kebersihan kamar, kebersihan toilet, dan kebersihan kolam renang, taman dan sarana penunjang *pondok wisata* lainnya perlu tetap terjaga kualitasnya, agar tamu menjadi betah tinggal di *pondok wisata*, dan mengurangi komplain yang berujung pada tamu akan pindah menginap ke *pondok wisata* lain. Berkaitan dengan kondisi tersebut maka pihak pengelola beberapa *pondok wisata* di Jalan Kajeng Ubud, bekerja sama dengan Kampus Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, mengadakan pelatihan sehari, terkait dengan beberapa produk pelayanan yang akan diberikan kepada tamu yang menginap di *pondok wisata*, seperti yang tampak dalam [Gambar 2](#).



**Gambar 2.** Pelatihan Bagi Pengelola dan Karyawan *pondok wisata* Dalam Bentuk Ceramah dan Praktek di Guest House LOKASARI Ubud.

Kegiatan Pengabdian yang dilaksanakan di beberapa *Pondok wisata* di Ubud tersebut berlangsung dengan lancar dan sesuai dengan rencana. Semua komponen yang terlibat dalam kegiatan pengabdian ini yang terdiri dari pemilik, karyawan *pondok wisata*, mahasiswa IPB Internasional, Instruktur Tata Graha, serta para dosen pendamping dan masyarakat Ubud sangat antusias mengikuti kegiatan pelatihan peningkatan kompetensi pengelolaan *pondok wisata*. Berselang beberapa hari dari team kampus mencoba untuk melakukan evaluasi terhadap kegiatan pengabdian tersebut, ternyata dampaknya sangat luar biasa. Terbukti setelah diadakan kegiatan pengabdian tersebut, booking tamu selalu full, di guest house LOKASARI. Seperti yang diungkapkan oleh I Gusti Made Kamar, pemilik *pondok wisata*, yang menyatakan bahwa keesokan harinya, setelah diadakan kegiatan pengabdian dari kampus IPBI, booking kamar di *pondok wisata* miliknya *occupancy* nya full. Tamu-tamu banyak tinggal di Ubud dan bermasyarakat layaknya masyarakat Ubud sendiri, mereka menyatakan bahwa menginap di *guest house* para tamu merasa diperhatikan, kemanapun mereka pergi ada yang menyapa, tidak seperti di Negara asalnya yang sangat tertutup dan *individualistic*, terlebih di *pondok wisata* yang para tamu tempati juga menyediakan *spa*, maka tamu sangat puas dengan pelayanan *pondok wisata*, disamping juga karena harganya cukup murah, rata-rata Rp. 350.000, per hari, dengan *breakfast*". Pernyataan dari Bapak I Gusti Made Kamar ini, semakin meyakinkan dikarenakan memang Ubud sangat disukai wisatawan, itu terbukti wisatawan *repeater* yang banyak terdapat di Ubud khususnya dari Eropa, Australia, Cina, dan Jepang. Bahkan beberapa wisatawan Jepang banyak yang

menikah dan menjadi warga Ubud. Wisatawan yang merasa senang berinteraksi melakukan tindakan yang sesuai dengan keinginannya. Hal ini juga mampu memberikan suatu pemahaman bagi mereka yang mungkin di daerah asalnya tidak bisa ditemukan.

### **Pembahasan**

Desa Ubud terkenal akan seni budayanya, hal ini mengakibatkan wisatawan dapat berinteraksi secara langsung dengan masyarakat lokal (Bhuana et al., 2022; Kristiawan et al., 2021). Dengan interaksi inilah wisatawan mendapatkan dan melakukan tindakan baru bagi dirinya (Sembiring & Adikampana, 2019). Contoh nyata yang dapat dilihat di Ubud adalah banyaknya wisatawan yang mau belajar menari, belajar musik tradisional Bali, belajar melukis (Ardita & Suryawan, 2019). Wisatawan Eropa belajar memainkan alat musik tradisional Bali. Dengan aktivitas ini, wisatawan akan belajar memahami bagaimana masyarakat Bali memaknainya. Interaksi yang terjalin pun sangat dekat antara wisatawan dengan masyarakat lokal yang diwakili oleh pengajar kesenian. Wisatawan Eropa menginginkan terjalannya suatu interaksi karena memang mereka membutuhkan sesuatu yang baru bagi kehidupannya (Sahban, 2018). Interaksi yang mereka dapatkan di Ubud tentu tidak akan mereka peroleh persis di daerah asalnya, sehingga hal ini mengakibatkan banyak wisatawan yang ingin tinggal menetap di Ubud.

Wisatawan akan mencoba hal baru baginya dengan jaminan mereka mendapatkan rasa aman (Supriyadi & Komara, 2020; Widyarini, 2020). Ubud mampu memberikan kepercayaan bagi wisatawan bahwa mereka jika mau belajar kebudayaan akan mendapat perlakuan yang aman (Sumawidari, 2021; Yuniarti et al., 2018). Untuk itu maka pelayanan terhadap tamu *pondok wisata* menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Mulai dari penyiapan kamar, kebersihan kamar, kebersihan toilet, dan kebersihan kolam renang, taman dan sarana penunjang *pondok wisata* lainnya perlu tetep terjaga kualitasnya, agar tamu menjadi betah tinggal di *pondok wisata*, dan mnegurangi komplin yang berujung pada tamu akan pindah menginap ke *pondok wisata* lain. Jadi, dapat disimpulkan untuk mencapai keberlanjutan dari kegiatan pariwisata di Ubud sehingga perekonomian Ubud bisa pulih secara berangsur-angsur. Pondok wisata yang menjadi pelengkap daya tarik wisata yang mampu memberikan ruang untuk berinteraksi antara tuan rumah dan tamunya sehingga dapat terjalin hubungan yang baik dan berimplikasi pada kunjungan ulang dari wisatawan untuk menjadi wisatawan *repeater* (revisit intention) untuk kesejahteraan masyarakat, khususnya masyarakat di Ubud. Selain itu dampak dan tanggapan dari para peserta terhadap kegiatan pengabdian berupa pelatihan ini juga sangat baik, sehingga akan ada kegiatan serupa untuk mengembangkan pengetahuan mengenai pariwisata dan perhotelan bagi para karyawan dan pengelola *guest house*.

### **4. SIMPULAN DAN SARAN**

Kegiatan pariwisata sejak mewabahnya covid-19, berdampak pada kegiatan perekonomian Ubud, yang sebagian besar masyarakatnya mengandalkan sektor pariwisata. Namun disisi lain Ubud yang merupakan destinasi pariwisata yang memiliki keaslian, keunikan, kekhasan serta kekhususan di dunia pariwisata internasional harus tetap dijaga dan dilestarikan walau pandemi covid-19 telah meluluhlantakan pariwisata Ubud. Team dosen, masiswa, dan instruktur dari Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, berkolaborasi dengan para stake holder pariwisata Ubud melakukan upaya *recovery* terhadap pariwisata Ubud, dengan melakukan kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk, pelatihan kompetensi pagi para pemilik, pengelola, karyawan, dan masyarakat Ubud. Dengan harapan agar Ubud tetap digemari oleh kalangan wisatawan, bahkan tidak saja wisatawan Eropa melainkan wisatawan Asia dan domestik sekalipun. Kegiatan PKM di Ubud juga merupakan

bagian dari implementasi pendekatan yang dipakai untuk mewujudkan program pemerintah RI yakni *sustainable development goals* (SDGs). Kedepan diharapkan melalui kegiatan ini akan terjadi interaksi yang lebih baik antara wisatawan sebagai pembeli produk pariwisata dengan masyarakat lokal sebagai penyedia produk pariwisata.

## 5. DAFTAR RUJUKAN

- Arcana, K. T. P., Pranatayana, I. B. G., Suprpto, N. A., Sutiarto, M. A., Semara, I. M. T., Candrawati, N. L. P. A., & Suri, M. (2021). Tata Kelola Desa Wisata Melalui Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Kearifan Lokal di Desa Tihingan Kabupaten Klungklung. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 1(1), 36–45. <https://doi.org/10.22334/jam.v1i1.5>.
- Ardita, I. K., & Suryawan, I. B. (2019). Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Sanggar Seni Yasa Putra Sedana di Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 7(2), 332–338.
- Arjana, I. G. B. (2021). *Geografi Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif-Rajawali Pers*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Bachry, B., Putra, M. R. T., & Yuliawati, D. (2020). Sistem Informasi Penyewaan Guest House Berbasis Android. *TEKNIKA*, 14(1), 81–93. <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/teknika/article/view/2112/1138>.
- Bhuana, I. M. P. S., Runa, I. W., Kurniawan, A., & Parwata, I. W. (2022). Konsep Pengembangan Desa Tegallalang Sebagai Kawasan Wisata Heritage di Gianyar. *Community Service Journal (CSJ)*, 5(1), 41–49. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/csj/article/view/5993/4054>.
- Dewi, I. G. A. M., Suwintari, I. G. A. E., Tunjungsari, K. R., Semara, I. M. T., & Mahendra, I. W. E. (2021). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Promosi Destinasi Perhelatan di Anjungan Batur Geopark, Bangli. *Indonesian Journal Of Community Service*, 1(2), 223–230. <http://ijocs.rcipublisher.org/index.php/ijocs/article/view/60/32>.
- Hakim, M. A. (2022). Strategi Pentahelix Pada Perencanaan Pariwisata di Desa Hegarmukti, Cikarang, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 4(1), 33–41. <https://doi.org/10.31334/jd.v4i1.2561.g1174>.
- Hawaniar, M., & Suprihardjo, R. (2013). Kriteria pengembangan desa slopeng sebagai desa wisata di Kabupaten Sumenep. *Jurnal Teknik ITS*, 2(3), C245–C249. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v2i3.5129>.
- Kristiawan, I. W. W. Y., Kurniawan, A., & Putri, N. P. R. P. A. (2021). Fasilitas Penunjang Literasi Berbasis Creative Hub di Kecamatan Ubud Gianyar, Bali. *Undagi: Jurnal Ilmiah Jurusan Arsitektur Universitas Warmadewa*, 9(1), 11–20. <https://doi.org/10.22225/undagi.9.1.3482.11-20>.
- Lane, B., & Kastenzholz, E. (2015). Rural tourism: the evolution of practice and research approaches—towards a new generation concept? *Journal of Sustainable Tourism*, 23(8–9), 1133–1156. <https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1083997>.
- Maita, I., & Adawiyah, A. (2017). Sistem Informasi Reservasi Online Pada Guest House Uin Suska Riau Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 85–96. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v3i1.3627>.
- Octariana, V. (2021). Efektivitas Penerapan Chse (Clean, Health, Safety & Environment) Pada Hotel Katagori Bintang 3 (Tiga) Di Kota Depok. *EDUTOURISM Journal Of Tourism Research*, 3(1), 22–35. <https://doi.org/10.53050/ejtr.v3i01.159>.
- Oskam, J., & Boswijk, A. (2016). Airbnb: the future of networked hospitality businesses. *Journal of Tourism Futures*, 2(1), 22–42. <https://doi.org/10.1108/JTF-11-2015-0048>.

- Pantiyasa, I. W., & Semara, I. M. T. (2019). Percepatan Pengembangan Desa Wisata Berbasis Pendampingan Melalui Pelatihan Homestay dan Pramuwisata di Desa Paksewali. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 2, 1034–1040. <https://doi.org/10.37695/pkmcsr.v2i0.421>.
- Pantiyasa, I. W., & Semara, I. M. T. (2021). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pendampingan Melalui Pelatihan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment) Di Desa Wisata Kaba-Kaba, Tabanan, Bali. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.22334/jam.v1i1.2>.
- Pantiyasa, I Wayan. (2011). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (Community Based Tourism) Dalam Pemberdayaan Masyarakat (Studi Kasus Di Desa Bedulu, Blah Batuh, Gianyar). *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.22334/jihm.v1i2.68>.
- Pantiyasa, I Wayan. (2013). Strategi Pengembangan Potensi Desa Menjadi Desa Wisata di Kabupaten Tabanan (Studi Kasus Desa Tegal Linggah, Penebel, Tabanan). *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 4(1), 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.22334/jihm.v4i1.48>.
- Rahmafritria, F. (2019). Eco-resort dan green hotel di indonesia: model sarana akomodasi yang berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 11(2), 13–34. <https://doi.org/10.17509/jurel.v11i2.2956>.
- Rianto, R., Prihantoro, K., Suhirwan, S., Santosa, A. I., Pramono, B., Saputro, G. E., & Prakoso, L. Y. (2021). Kebijakan Publik Desa Wisata Solusi Ekonomi Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mendukung Ekonomi Pertahanan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1441–1450. <https://doi.org/10.47492/jip.v2i5.921>.
- Rosita, A. (2022). Pengukuran Kinerja Manajemen Melalui Analisis SWOT Untuk Keberlanjutan Usaha Studi Kasus Pada Sebuah Umkm di Jakarta. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(10), 2599–2608. <https://doi.org/10.53625/jabdi.v1i10.1598>.
- Sahban, M. A. (2018). *Kolaborasi Pembangunan Ekonomi di Negara Berkembang* (Vol. 1). Sah Media.
- Sembiring, B. C., & Adikampana, I. M. (2019). Implikasi Erupsi Gunung Agung Terhadap Pertunjukan Seni Tari Tradisional Di Kelurahan Ubud, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. *JURNAL DESTINASI PARIWISATA*, 7(2), 326–331.
- Simanjuntak, D. (2021). Intensitas Komunikasi dan Keberhasilan Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pendampingan di Desa Wisata Selasari-Kabupaten Pangandaran. *Tourism Scientific Journal*, 7(1), 47–68. <https://doi.org/10.32659/tsj.v7i1.150>.
- Sudarmayasa, I. W., Nala, I. W. L., & Keliwar, S. (2020). Pelatihan Pengelolaan Pondok Wisata Bagi Kelompok Sadar Wisata Desa Pela, Kecamatan Kota Bangun, Kabupaten Kutai Kartanegara. *Sebatik*, 24(1), 51–58. <https://jurnal.wicida.ac.id/index.php/sebatik/article/view/903>.
- Sumawidari, I. A. K. (2021). Tri Hita Karana Implementation in Accommodation Management (The Case of Traditional Balinese Homestays in Ubud). *International Journal of Glocal Tourism*, 2(3), 146–159.
- Supriyadi, D., & Komara, E. (2020). Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(2), 100–116. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj/article/view/391/260>.
- Syarifuddin, D. (2022). Model Pengembangan Desa Wisata Melalui Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Ciburial. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 6(3), 111–129. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2298>.

- Widyarini, W. (2020). Pemasaran Wisata Halal Di Indonesia Pasca Covid-19. *Az-Zarqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 12(1). <https://doi.org/10.14421/azzarqa.v12i1.2184>.
- Yuniarti, E., Soekmadi, R., Arifin, H. S., & Noorachmat, B. P. (2018). Analisis Potensi Ekowisata Heart Of Borneo Di Taman Nasional Betung Kerihun Dan Danau Sentarum Kabupaten Kapuas Hulu. *Jurnal Pengelolaan Sumberdaya Alam Dan Lingkungan (Journal of Natural Resources and Environmental Management)*, 8(1), 44–54. <https://doi.org/10.29244/jpsl.8.1.44-54>.
- Zemke, D. M. V., Neal, J., Shoemaker, S., & Kirsch, K. (2015). Hotel cleanliness: will guests pay for enhanced disinfection? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(4), 690–710. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2014-0020>.