

Pelatihan Hospitality dan Budaya Jepang bagi Pelaku Pariwisata di Desa Jatiluwih

Anak Agung Ayu Dian Andriyani¹, Ida Ayu Putri Gita Ardiantari² & I Komang Sulatra³

Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar^{1,2,3}

Jalan Kamboja 11A Denpasar Timur, 80233, Bali, Indonesia

Email: agungdianjepang@unmas.ac.id¹, idaayupugitaa@unmas.ac.id²

Submitted: 2023-08-21

Accepted: 2024-04-27

DOI: 10.24036/abdi-humaniora.v5i2.124939

Revised: 2024-03-12

Published: 2024-04-29

Abstract

Tourism is an important sector in the economy of Jatiluwih Village, and visits by Japanese tourists have become a potential market that has been increasing in recent years. However, to improve the quality of service for Japanese tourists which indirectly can expand market share, tourism actors need to have adequate knowledge of the culture, customs and habits of Japanese people as well as the ability to communicate using basic Japanese, with the aim of providing the best service. Post-pandemic, the world of tourism has revived. To revive work enthusiasm and service attitude to Japanese tourists, the role of the university is needed to help provide knowledge and skills to tourism actors when communicating with tourists of different cultures, therefore misunderstandings can be avoided in communication. One of the efforts to increase the knowledge and skills of tourism actors in Jatiluwih Village, required hospitality and Japanese culture training. This training involved experts who have experience in the tourism industry and expertise in Japanese culture. Through this training, it was hoped that tourism actors will gain in-depth knowledge of Japanese culture, including language, customs, and the ethics of interacting with Japanese tourists. They were also trained in hospitality skills which include communication, hospitality, service skills, and understanding of Japanese guest preferences.

Keywords: *hospitality, Jatiluwih Village, tourism, training*

Abstrak

Pariwisata merupakan sektor penting dalam perekonomian Desa Jatiluwih, dan kunjungan wisatawan Jepang telah menjadi pasar potensial yang semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan Jepang yang secara tidak langsung dapat memperluas pangsa pasar, pelaku pariwisata perlu memiliki pengetahuan yang memadai tentang budaya, adat istiadat, dan kebiasaan masyarakat Jepang serta kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa Jepang tingkat dasar, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik. Pasca pandemi, dunia pariwisata

kembali bangkit. Untuk menumbuhkan kembali semangat kerja dan sikap pelayanan kepada wisatawan Jepang, diperlukan peran universitas untuk membantu memberikan pengetahuan dan kemampuan kepada pelaku pariwisata ketika berkomunikasi dengan wisatawan beda budaya, sehingga dapat terhindar dari kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Salah satu upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pelaku pariwisata di Desa Jatiluwih, diperlukan adanya pelatihan hospitality dan budaya Jepang telah dilaksanakan. Pelatihan ini melibatkan tenaga ahli yang memiliki pengalaman dalam industri pariwisata dan keahlian dalam budaya Jepang. Melalui pelatihan ini, diharapkan para pelaku pariwisata akan memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang budaya Jepang, termasuk bahasa, adat istiadat, dan etika berinteraksi dengan wisatawan Jepang. Mereka juga dilatih dalam keterampilan hospitality yang meliputi komunikasi, keramahan, kecakapan dalam melayani, dan pemahaman tentang preferensi tamu Jepang.

Keywords: *hospitality, Desa Jatiluwih, pariwisata, pelatihan*

Pendahuluan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) memberikan suatu peluang bagi dosen dan mahasiswa untuk saling berbagi hal-hal baru guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berada di desa mitra, serta menjadi media pembelajaran bagi mahasiswa untuk terjun di tengah tengah masyarakat. Mereka akan belajar berkomunikasi, berinteraksi dan saling berbagi (Anasari; Suyatno & Astuti, 2016). Peran Universitas dalam berkolaborasi dengan masyarakat saat ini menjadi hal yang sangat penting. Peran para dosen dalam membantu masyarakat merupakan satu bentuk kinerja dalam menjalankan Tri darma perguruan tinggi. Kondisi ini memberikan suatu gambaran bahwa tugas dosen tidak saja mengajar mahasiswa dengan memberikan berbagai materi ajar atau melaksanakan kegiatan penelitian namun wajib melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Aktifitas yang dilaksanakan oleh para dosen berkolaborasi dengan mahasiswa dan desa mitra merupakan satu aktifitas dalam bentuk pemberdayaan dengan konsep dasar yang sesuai dengan kebutuhan mitra dengan berlandaskan pada pedoman dasar yaitu filsafah pemikiran manusia itu sendiri (Sudarmanto et al, 2020). Kegiatan pengabdian menjadi kewajiban para dosen dalam setiap semester sehingga berbagai kegiatan telah dilakukan diantaranya dalam bentuk pelatihan berbahasa Inggris bagi anak-anak Panti Asuhan (Andriyani; Febriyanti; Rachman & Srijayanti, 2022), adanya pelatihan *public speaking* untuk menunjang kemampuan berkomunikasi bagi siswa SMA (Andriyani; Sulatra, ; Pratiwi & Candra, 2022). Selain itu, kegiatan PKM juga dapat dilaksanakan dengan tujuan untuk peningkatan dalam penulisan karya ilmiah bagi Guru MGMP (maliana, 2019). Tidak saja bagi guru kegiatan PKM juga dilaksanakan untuk peningkatan kualitas penulisan dan publikasi artikel bagi mahasiswa (Rosadi; Ridwan & Apriandinata, 2022). Fenomena ini memberikan suatu kesimpulan bahwa PKM dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan mitra sehingga tujuan dari kegiatan dapat membantu masyarakat dalam memecahkan suatu permasalahan atau membantu meningkatkan kualitas

sumber daya manusia sesuai dengan era sekarang yang sangat mengutamakan digitalisasi sehingga kompetensi ini menjadi hal penting terutama dalam pembuatan konten digital maketing dalam menunjang kemampuan non akademik mahasiswa (Wijoyo; Haudi; Ariyanto; Sunarsi & Akbar, 2020). Selain PKM yang memfokuskan pada ranah pendidikan dengan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk membantu masyarakat sesuai kebutuhan, juga dilaksanakan PKM dalam ranah pariwisata. Dalam ranah ini, banyak desa-desa wisata terkenal yang dapat dijadikan sebagai mitra kegiatan namun, salah satu desa wisata pada kegiatan ini adalah desa wisata Jatiluwih yang terletak di kabupaten Tabanan. Desa ini memiliki keindahan alam yang memukau, terutama dengan pemandangan sawah terasering yang menakjubkan dan kearifan lokal yang kaya. Namun, meskipun memiliki potensi yang besar dalam sektor pariwisata, pelaku pariwisata di Desa Jatiluwih masih perlu ditingkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka, terutama dalam bidang keramahan (*hospitality*) dan pemahaman budaya salah satunya budaya Jepang, mengingat kunjungan wisatawan Jepang juga cukup tinggi. Dalam upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pelaku pariwisata di Desa Jatiluwih, perlu diadakan PKM dengan melaksanakan pelatihan tentang *hospitality* dan budaya Jepang. Pelatihan ini melibatkan tenaga ahli yang memiliki pengalaman dalam industri pariwisata dan keahlian dalam budaya Jepang. Melalui pelatihan ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas berkomunikasi sebagai bentuk pelayanan kepada wisatawan Jepang. Dengan meningkatnya pengetahuan dan keterampilan pelaku pariwisata dalam bidang *hospitality* dan budaya Jepang, diharapkan Desa Jatiluwih dapat memperoleh keunggulan kompetitif dalam menarik lebih banyak wisatawan Jepang. Selain itu, upaya ini juga akan meningkatkan citra Desa Jatiluwih sebagai tujuan wisata yang ramah dan memperkaya pengalaman wisatawan internasional. Laporan ini akan menjelaskan secara rinci tentang pelaksanaan pelatihan, hasil yang dicapai, serta rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan sektor pariwisata di Desa Jatiluwih.



(Gambar 1: Desa Jatiluwih Tabanan)

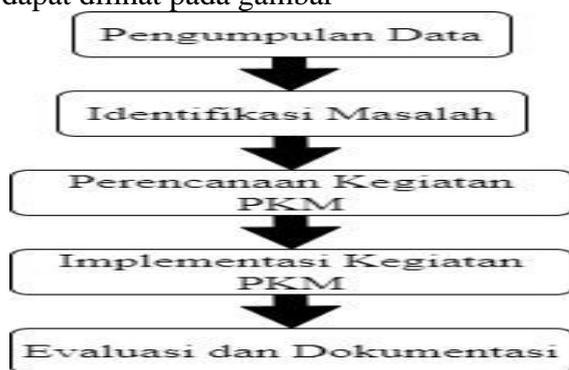
Metode Kegiatan

ONLINE ISSN 2720-9652

UNP JOURNALS

105

Kegiatan PKM di Desa Jatiluwih dilaksanakan selama 4 bulan dengan rangkaian kegiatan satu minggu sekali dengan dua kali tatap muka. Kegiatan PKM di Desa Jatiluwih mengajak semua anggota Pokdarwis dan perangkat desa maupun team management Jatiluwih. Adapun metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupa observasi, diskusi, dan pelatihan karena dengan metode ini, maka pelaksanaan PKM dapat secara jelas dan terukur untuk membantu kelancaran proses demi proses sehingga hasilnya dapat diserap sesuai rencana. Berikut adalah tahapan kegiatan PKM di desa Jatiluwih Tabanan, dapat dilihat pada gambar



(Gambar 2. Tahapan Kegiatan PKM)

Tahapan pelaksanaan kegiatan PKM, pada umumnya dilaksanakan dengan berbagai tahapan. Adapaun tujuannya adalah untuk melihat kebutuhan mitra agar tujuan PKM dapat selaras dengan permasalahan yang dihadapi dan membutuhkan berbagai solusi tepat, sehingga tujuan dari kegiatan PKM dapat berjalan selaras. Mengawali kegiatan PKM, team melaksanakan observasi lapangan dengan cara pengumpulan data. Berikut pemaparan secara teknis.

1) Pengumpulan Data

Pada awal kegiatan PKM, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer menggunakan teknik wawancara dengan bapak Prebekel dan aparat desa, didukung oleh teknik observasi ke beberapa lokasi obyek wisata di Kecamatan Kerambitan yang disinyalir menjadi lokasi wisata. Adapun tujuan kegiatan ini adalah untuk menjadi acuan dasar dalam merancang pelatihan dan pendampingan yang dibutuhkan oleh mitra serta ditunjang dengan wawancara maupun diskusi.

2) Identifikasi Masalah dan Analisa Kebutuhan

Permasalahan yang dihadapi sebagai data kemudian identifikasi serta dianalisis kebutuhannya. Identifikasi masalah dan analisis kebutuhan dilakukan bersama-sama dengan Mitra untuk memperoleh hasil yang maksimal dan sesuai dengan kebutuhan Mitra. Adapun hasil diskusi yang diperoleh adalah 1) Membantu Pokdarwis dan team manajemen desa wisata dalam meningkatkan kualitas hospitality terutama terhadap wisatawan Jepang yang berkunjung.

3) Perencanaan Kegiatan PKM

Setelah tahapan pengumpulan data dan identifikasi masalah pada mitra PKM selesai dilaksanakan, dilanjutkan dengan perencanaan kegiatan pelatihan hospitality untuk para pokdarwis dan staf manajemen destinasi wisata.

4) Evaluasi dan Dokumentasi

Tahap Evaluasi dari kegiatan PKM bertujuan untuk mengetahui implementasi kegiatan PKM sebagai bentuk solusi yang diberikan kepada mitra dengan permasalahan yang dihadapi mitra PKM. Melalui test lisan dalam bentuk latihan peran didukung dengan adanya dokumentasi setiap kegiatan untuk menunjang penyusunan laporan kegiatan PKM yang mendeskripsikan berbagai hal dari awal hingga PKM berakhir sebagai bentuk terlasananya pelaksanaan kegiatan PKM.

Hasil Kegiatan dan Pembahasan

1) Tahap Koordinasi Awal

Pada awal kegiatan PKM melakukan koordinasi kepada Kepala Desa dan manajemen desa wisataa jatiluwih dalam hal sosialisasi kegiatan PKM, koordinasi awal dilakukan untuk mendukung kelancaran kegiatan PKM. Pada koordinasi awal membahas tentang rencana kegiatan yang akan dilaksanakan sesuai kebutuhan mitra.

2) Pelaksanaan Pelatihan *Hospitality*

Dampak positif dan signifikan telah diperoleh dari penyelenggaraan pelatihan mengenai keramahan dan budaya Jepang bagi para aktor pariwisata di Desa Jatiluwih. Selama proses pelatihan, peserta secara aktif terlibat dalam berbagai sesi pembelajaran yang mencakup aspek teori dan praktik. Mereka mendapatkan pemahaman mendalam tentang budaya Jepang, termasuk bahasa, adat istiadat, serta norma masyarakat Jepang. Lebih jauh, pelatihan ini juga memberikan wawasan tentang harapan dan preferensi wisatawan Jepang dalam konteks industri pariwisata. Selain itu, pelatihan ini juga mencakup sesi latihan keterampilan keramahan. Peserta diajari mengenai pentingnya komunikasi yang efektif, sikap ramah, dan kemampuan dalam melayani tamu. Melalui situasi-situasi nyata, mereka berlatih untuk meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada wisatawan Jepang. Selama pelatihan, peserta diberikan kesempatan untuk berlatih langsung, memungkinkan mereka belajar dari pengalaman praktis yang diberikan. Dampak dari pelatihan ini sungguh menggembirakan. Para peserta menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pemahaman mereka tentang budaya Jepang. Mereka mampu memahami dan mengaplikasikan etika serta adat istiadat Jepang dengan baik, sehingga mampu memberikan pengalaman autentik kepada para tamu dari Jepang. Selain itu, keterampilan keramahan mereka juga mengalami peningkatan, termasuk dalam komunikasi yang baik dan pemberian layanan yang ramah dan profesional kepada wisatawan Jepang.

Secara keseluruhan, tujuan dari pelatihan mengenai keramahan dan budaya Jepang bagi para pelaku pariwisata di Desa Jatiluwih telah berhasil dicapai. Mereka berhasil meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman tentang budaya Jepang, yang diharapkan mampu mendukung pemberian layanan unggul kepada wisatawan Jepang. Harapannya, prestasi ini akan terus berlanjut dan menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan sektor pariwisata di Desa Jatiluwih.

Berikut adalah beberapa dokumentasi kegiatan pada saat arasumber dari Universitas Mahasaraswati memberikan pelatihan terkait etika berkomunikasi menggunakan bahasa Jepang, strategi tutur menurut ranah bisnis Jepang, keramahan, dan budaya Jepang:





Simpulan

Hasil dari pelaksanaan program pelatihan keramahan dan budaya Jepang bagi para pelaku pariwisata di Desa Jatiluwih, dapat disimpulkan bahwa upaya ini telah memberikan dampak yang sangat positif dalam mengembangkan sektor pariwisata di wilayah tersebut. Para individu yang terlibat dalam industri pariwisata telah berhasil meningkatkan pemahaman serta keterampilan mereka dalam hal keramahan dan pemahaman terhadap budaya Jepang, yang memiliki peran krusial dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para wisatawan asal Jepang. Pelatihan ini secara mendalam telah memberikan wawasan tentang budaya Jepang kepada para peserta, termasuk bahasa, tradisi, dan norma-norma masyarakat Jepang. Hal ini telah mendorong kemampuan mereka untuk berkomunikasi lebih efektif dan menghargai aspek budaya yang penting bagi wisatawan Jepang, yang pada akhirnya memungkinkan terciptanya pengalaman yang autentik dan memuaskan bagi para tamu dari Jepang.

Rujukan

- Andriyani, A. A. A. D., Ayomi, P. N., Candra, D. P., & Pradnyani, N. K. W. (2022). Pelatihan Hospitality bagi Pemandu Wisata Khusus Desa Wisata Tista Tabanan. *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer*, 5(1), 1-6.
- Andriyani, A. A. A. D., Febriyanti, I. A. P. I., Rachman, F. R., & Srijayanti, N. P. W. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris (Greetings dan Partings) di Panti Asuhan Wisma Anak-Anak Harapan, Dalung, Badung. *Abdi: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(1), 1-7.
- Andriyani, A. A. A. D., Sulatra, I. K., Pratiwi, D. P. E., & Candra, K. D. P. (2022). Pelatihan Public Speaking bagi Siswa SMAN1 Kintamani. *ABDI*

HUMANIORA: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Humaniora, 3(2), 13-18.

Dewi, M. H. U. (2013). Pengembangan desa wisata berbasis partisipasi masyarakat lokal di Desa Wisata Jatiluwih Tabanan, Bali. *Jurnal Kawistara*, 3(2).

Dian, A. A. A. A., Timika, W. G., & Lady, A. M. (2022). Pelatihan Hospitality Kepada Siswa Lpk Singaraja Dan Lampung Secara Daring. *Lokatara Saraswati*, 1(1), 1-7.

Emaliana, I. (2019). Pelatihan penulisan karya ilmiah bagi guru MGMP bahasa Inggris SMA/MA se-Malang Raya. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 273-279.

Fitriana, R. (2020). Pelatihan Manajemen Pengelolaan Homestay di Desa Wisata Cikolelet, Serang, Banten. *Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 8-12.

Meidariani, N.W., Andriyani, A. A. A. D., Ardiantari, I.A.P.G. (2022). Pelatihan Daring Bahasa Jepang Perhotelan Karyawan Hotel di Bali. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3 (1), 21-27.

Menggo, S., Su, Y. R., & Taopan, R. A. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata Di Desa Wisata Meler. *WIDYA LAKSANA*, 11(1), 85-97.

Rahman, A., Andrasari, M., Simatupang, D. R. S., & Hasibuan, W. S. (2023). Hospitality Training bagi Pemuda Karang Taruna Desa Wisata Dokan. *Jurnal Pengabdian Aceh*, 3(1), 53-59.

Rosadi, A., Nur, R. A., Ridwan, D., & Apriandinata, I. (2022). Pelatihan Penulisan dan Publikasi Artikel Pengabdian Kepada Masyarakat Pada Mahasiswa. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 3(1), 125-130.

Wibawa, S. (2017). Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat). Disampaikan dalam Rapat Perencanaan Pengawasan Proses Bisnis Perguruan Tinggi Negeri. Yogyakarta, 29, 01-15.

Widiastini, N. M. A., Prayudi, M. A. A., Rahmawati, P. I., & Dantes, I. G. R. (2020). Pelatihan Pembuatan Virtual Tour bagi Kelompok Sadar Wisata Desa Sidatapa, Kabupaten Buleleng, Bali. *Bakti Budaya*, 3(2), 116.

Wijoyo, H., Haudi, H., Ariyanto, A., Sunarsi, D., & Akbar, M. F. (2020). Pelatihan Pembuatan Konten Digital Marketing Dalam Meningkatkan Kompetensi Mahasiswa (Pengabdian Kepada Masyarakat Kerjasama Antar Kampus). *Ikra-Ith Abdimas*, 3(3), 169-175.