

PENDAMPINGAN PENGEMBANGAN KAPASITAS SDM DAN KEWIRAUSAHAAN PELAKU UMKM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DESA WISATA SOBOKERTO

Abstrak

Pengembangan Desa Wisata Sobokerto memerlukan sumber daya manusia (SDM) dan pelaku UMKM yang memiliki kompetensi pelayanan dan kewirausahaan yang baik. Namun, hasil identifikasi menunjukkan bahwa pelaku UMKM masih memiliki keterbatasan dalam penerapan service excellence, komunikasi dengan pelanggan, dan pengelolaan usaha. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kapasitas SDM dan kompetensi kewirausahaan pelaku UMKM guna mendukung peningkatan kualitas layanan desa wisata. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif melalui observasi, penyuluhan, pelatihan, simulasi, pendampingan, serta evaluasi menggunakan pre-test dan post-test. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta pada seluruh indikator. Rata-rata tingkat pemahaman meningkat dari 64% sebelum pelatihan menjadi 89% setelah pelatihan. Selain itu, peserta mulai menerapkan komunikasi yang lebih ramah, responsif, serta memahami pentingnya pelayanan prima dan inovasi usaha dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi pelaku UMKM sekaligus memperkuat kesiapan masyarakat dalam mendukung pengembangan Desa Wisata Sobokerto yang berkelanjutan.

Kata kunci: desa wisata; kewirausahaan; pelayanan prima; pengembangan SDM; UMKM

Abstract

The development of Sobokerto Tourism Village requires competent human resources (HR) and MSME actors with strong service and entrepreneurial capabilities. However, the initial assessment revealed that many MSME actors had limited knowledge of service excellence, customer communication, and business management. This community service program aimed to enhance the capacity of human resources and strengthen the entrepreneurial competencies of MSME actors to improve the quality of tourism services. The program employed a participatory approach consisting of observation, counseling, training, simulations, mentoring, and evaluation through pre-test and post-test assessments. The results indicated a significant improvement in participants' understanding across all evaluated indicators. The average level of understanding increased from 64% before the training to 89% after the program. In addition, participants demonstrated better communication skills, more customer-oriented service attitudes, and a greater awareness of the importance of service excellence and business innovation in improving tourist satisfaction. Overall, the program contributed to strengthening the competencies of MSME actors and enhancing community readiness to support the sustainable development of Sobokerto Tourism Village.

Keywords: entrepreneurship; human resource development; MSMEs; service excellence; tourism village.

© 2026 Some rights reserved

Arnes Anandita¹, Bangun Prajadi
Cipto Utomo²

¹)Program Studi D3 Perhotelan,
Akademi Pariwisata Mandala
Bhakti

²)Fakultas Hukum dan Bisnis,
Universitas Duta Bangsa

Email :
arnesanandita@mandalabhakti.ac.id

PENDAHULUAN

Pariwisata berbasis masyarakat (*community-based tourism*) menjadi pendekatan strategis dalam pembangunan desa wisata karena menempatkan masyarakat lokal sebagai aktor utama dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan destinasi. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada

pemanfaatan potensi alam dan budaya, tetapi juga pada pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kapasitas lokal, kemandirian ekonomi, serta peluang usaha secara berkelanjutan (Andrianto & Damayanti, 2018; Dewi et al., 2021).

Desa Sobokerto memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai desa wisata melalui pemanfaatan potensi lokal dan keterlibatan masyarakat. Keberhasilan pengembangannya tidak hanya bergantung pada daya tarik destinasi, tetapi juga kesiapan masyarakat dalam mengelola potensi, mengembangkan produk wisata, dan memberikan pelayanan berkualitas kepada wisatawan (Gautama et al., 2020; Dewi et al., 2021). Salah satu komponen penting dalam pengembangan Desa Wisata Sobokerto adalah pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM berperan dalam menyediakan produk lokal seperti kuliner, kerajinan, dan produk khas desa yang mendukung pengalaman wisatawan sekaligus memperkuat identitas destinasi. Pemberdayaan UMKM terbukti mampu meningkatkan kapasitas ekonomi masyarakat serta mendukung keberlanjutan pengelolaan desa wisata (Ginting et al., 2025; Handayani et al., 2024).

Berdasarkan hasil observasi dan koordinasi dengan pemerintah Desa Sobokerto, sebagian pelaku UMKM masih menghadapi kendala berupa keterbatasan kompetensi pelayanan, rendahnya pemahaman mengenai *service excellence*, kemampuan komunikasi dengan wisatawan yang belum optimal, serta keterbatasan inovasi kewirausahaan. Kondisi tersebut menjadi tantangan dalam meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan karena interaksi antara pelaku UMKM dan wisatawan merupakan bagian penting dari layanan wisata.

Pengembangan desa wisata sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM). SDM pariwisata yang memiliki kompetensi, kemampuan komunikasi, keterampilan pelayanan, dan kemampuan adaptasi akan mampu meningkatkan kualitas layanan serta daya saing destinasi. Pengembangan kapasitas SDM menjadi aspek penting dalam menghadapi perubahan kebutuhan wisatawan dan perkembangan industri pariwisata (Manurung, 2019; Setiawan et al., 2022).

Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, pendidikan, dan pendampingan menjadi strategi penting dalam memperkuat pengelolaan desa wisata berbasis komunitas. Penguatan kapasitas tersebut mampu meningkatkan kemampuan pelayanan, kreativitas, pengelolaan usaha, serta kesiapan masyarakat dalam menghadapi perkembangan pariwisata berbasis teknologi (Anandita et al., 2025; Sulistyo et al., 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan masyarakat berperan dalam meningkatkan kapasitas dan keberlanjutan desa wisata. Penelitian pada Desa Wisata Pentingsari

menunjukkan bahwa keberhasilan desa wisata dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat dalam mengelola potensi lokal (Andrianto & Damayanti, 2018). Selain itu, pendekatan pemberdayaan masyarakat mampu meningkatkan kemampuan pengelolaan desa wisata secara optimal (Gautama et al., 2020; Megawati et al., 2022).

Selain SDM, aspek kewirausahaan juga menjadi faktor penting bagi daya saing UMKM. Pelaku UMKM perlu memiliki kemampuan inovasi, pengelolaan usaha, pemasaran, dan pemanfaatan teknologi digital agar mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar wisata. Penguatan kompetensi kewirausahaan melalui inovasi dan digital marketing terbukti mampu meningkatkan daya saing UMKM (Hapsari et al., 2021). Pendampingan pengembangan kapasitas SDM dan kewirausahaan menjadi strategi yang relevan karena tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga meningkatkan keterampilan melalui praktik dan evaluasi berkelanjutan. Kegiatan pendampingan terbukti mampu memperkuat kesiapan masyarakat dalam mendukung pengelolaan desa wisata serta meningkatkan kapasitas SDM pariwisata (Marhendi et al., 2025; Puja et al., 2024).

Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan wisatawan. Pelayanan yang mencakup keramahan, kemampuan memberikan informasi, kualitas produk, dan kecepatan pelayanan berperan dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan pelayanan prima bagi pelaku UMKM Desa Sobokerto menjadi langkah strategis dalam memperkuat citra dan daya tarik desa wisata (Suwandi et al., 2020).

Pengembangan Desa Wisata Sobokerto juga membutuhkan kolaborasi antara masyarakat, pemerintah desa, dan stakeholder terkait. Dukungan kelembagaan, kolaborasi, serta penguatan modal sosial menjadi faktor penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan keberlanjutan pembangunan desa wisata (Pratama et al., 2023; Wibowo et al., 2022). Pengembangan desa wisata berbasis pemberdayaan masyarakat terbukti memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat lokal melalui keterlibatan dalam aktivitas wisata dan optimalisasi potensi lokal (Hiryanto, 2017; Wahyuningsih & Pradana, 2021).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kegiatan "Pendampingan Pengembangan Kapasitas SDM dan Kewirausahaan Pelaku UMKM dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Desa Wisata Sobokerto" sebagai upaya meningkatkan kompetensi pelayanan, kemampuan

kewirausahaan, serta keberlanjutan pengelolaan desa wisata. Melalui kegiatan ini, masyarakat diharapkan mampu menjadi penggerak utama dalam menciptakan Desa Wisata Sobokerto yang mandiri, profesional, dan berdaya saing.

Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat

Desa wisata merupakan bentuk pengembangan pariwisata yang mengintegrasikan potensi lokal dengan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengelolaan destinasi. Konsep desa wisata tidak hanya menempatkan desa sebagai lokasi tujuan wisata, tetapi juga sebagai ruang sosial dan ekonomi yang memungkinkan masyarakat memperoleh manfaat secara langsung dari aktivitas pariwisata. Oleh karena itu, keberhasilan desa wisata sangat bergantung pada kemampuan masyarakat dalam mengelola potensi lokal, menciptakan produk wisata, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

Pendekatan pemberdayaan masyarakat menjadi salah satu strategi utama dalam pengembangan desa wisata karena mampu meningkatkan kapasitas masyarakat sebagai pelaku utama pembangunan. Andrianto dan Damayanti (2018) menjelaskan bahwa pengembangan desa wisata berbasis masyarakat membutuhkan keterlibatan masyarakat lokal dalam mengidentifikasi potensi, mengelola kegiatan wisata, serta membangun kelembagaan yang mendukung keberlanjutan destinasi. Melalui pemberdayaan, masyarakat tidak hanya menjadi penerima manfaat, tetapi juga memiliki kemampuan untuk mengembangkan dan mengelola sumber daya yang dimiliki.

Selain itu, pengembangan desa wisata melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat memerlukan peningkatan kapasitas lokal agar masyarakat mampu berperan aktif dalam mengelola potensi yang dimiliki. Pemberdayaan masyarakat tidak hanya diarahkan pada peningkatan keterlibatan masyarakat dalam aktivitas wisata, tetapi juga pada penguatan kemampuan dalam mengembangkan produk lokal, mengelola usaha, serta menciptakan nilai ekonomi yang berkelanjutan. Apriyani dan Nugroho (2024) menjelaskan bahwa pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan desa wisata menjadi strategi penting dalam meningkatkan kemandirian masyarakat sekaligus memperkuat pengelolaan potensi lokal sebagai daya tarik wisata.

Gautama et al. (2020) menyatakan bahwa pendekatan pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan desa wisata mampu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap potensi lokal serta memperkuat kemampuan pengelolaan wisata.

Pemberdayaan tersebut dilakukan melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan partisipasi masyarakat sehingga desa wisata dapat berkembang secara lebih mandiri.

Konsep *community-based tourism* juga menekankan pentingnya keseimbangan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan dalam pembangunan pariwisata. Dewi et al. (2021) menjelaskan bahwa pariwisata berbasis masyarakat merupakan strategi pembangunan wisata berkelanjutan karena memberikan kesempatan kepada masyarakat lokal untuk berperan dalam pengelolaan destinasi sekaligus memperoleh manfaat ekonomi dari aktivitas wisata.

Pengembangan desa wisata juga membutuhkan dukungan berbagai pihak melalui kerja sama antara pemerintah, masyarakat, pelaku usaha, dan stakeholder lainnya. Pratama et al. (2023) menjelaskan bahwa tata kelola kolaboratif (*collaborative governance*) menjadi faktor penting dalam menciptakan pembangunan wisata pedesaan yang berkelanjutan. Selain itu, Wibowo et al. (2022) menunjukkan bahwa penguatan modal sosial dan peran stakeholder mampu memperkuat pembangunan desa wisata melalui peningkatan partisipasi masyarakat.

Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Pariwisata

Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen utama dalam keberhasilan pengelolaan desa wisata karena masyarakat menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan wisatawan. Kualitas SDM akan menentukan kemampuan destinasi dalam memberikan pelayanan, mengembangkan inovasi, serta menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas.

Manurung (2019) menjelaskan bahwa pengembangan kapasitas SDM pariwisata merupakan proses peningkatan kemampuan individu maupun kelompok agar memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan industri pariwisata. Peningkatan kapasitas tersebut mencakup aspek pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, serta profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Dalam konteks desa wisata, kompetensi masyarakat menjadi faktor penting dalam mendukung keberlanjutan pengelolaan destinasi. Setiawan et al. (2022) menyatakan bahwa pengembangan kompetensi SDM menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam menciptakan pengelolaan desa wisata yang berkelanjutan. SDM yang memiliki kemampuan baik akan lebih mampu

mengoptimalkan potensi lokal dan menghadapi perubahan kebutuhan wisatawan.

Penguatan kapasitas SDM juga perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui kegiatan pelatihan, edukasi, dan pendampingan. Sulisty et al. (2024) menjelaskan bahwa penguatan kapasitas SDM melalui pendekatan sadar wisata 5.0 mampu meningkatkan kesiapan masyarakat dalam menghadapi perkembangan pariwisata berbasis teknologi dan perubahan perilaku wisatawan. Selain itu, kegiatan pendampingan terbukti menjadi salah satu pendekatan efektif dalam meningkatkan kualitas SDM pariwisata. Marhendi et al. (2025) menunjukkan bahwa pendampingan peningkatan kapasitas SDM di desa wisata mampu memperkuat kemampuan masyarakat dalam mengelola destinasi serta meningkatkan kesiapan pelayanan wisata.

Kewirausahaan dan Peran UMKM dalam Pengembangan Desa Wisata

UMKM memiliki peran strategis dalam pengembangan desa wisata karena menjadi salah satu penggerak ekonomi masyarakat sekaligus penyedia produk pendukung aktivitas wisata. Produk UMKM seperti makanan khas, kerajinan, dan produk kreatif lokal dapat menjadi bagian dari pengalaman wisata yang memperkuat identitas suatu destinasi.

Pengembangan UMKM dalam konteks desa wisata tidak hanya berorientasi pada peningkatan pendapatan, tetapi juga pada kemampuan pelaku usaha dalam menciptakan inovasi dan menyesuaikan produk dengan kebutuhan wisatawan. Hapsari et al. (2021) menjelaskan bahwa peningkatan kompetensi kewirausahaan melalui inovasi produk dan pemanfaatan pemasaran digital mampu meningkatkan daya saing UMKM.

Pelaku UMKM desa wisata membutuhkan kemampuan kewirausahaan yang mencakup kreativitas, inovasi, manajemen usaha, pemasaran, serta kemampuan membaca peluang pasar. Ginting et al. (2025) menjelaskan bahwa pengembangan desa wisata melalui pemberdayaan masyarakat pada sektor UMKM mampu memperkuat ekonomi lokal melalui peningkatan kapasitas usaha masyarakat.

Handayani et al. (2024) juga menjelaskan bahwa pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan desa wisata memberikan dampak ekonomi positif karena mampu menciptakan peluang usaha dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, penguatan kapasitas kewirausahaan pelaku UMKM menjadi bagian penting dalam mendukung keberlanjutan Desa Wisata Sobokerto.

Kualitas Layanan dalam Pengelolaan Desa Wisata

Kualitas layanan merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan pengelolaan destinasi wisata. Wisatawan tidak hanya menilai suatu destinasi berdasarkan daya tarik yang dimiliki, tetapi juga berdasarkan kualitas interaksi, keramahan masyarakat, kenyamanan pelayanan, dan pengalaman yang diperoleh selama berkunjung. Suwandi et al. (2020) menjelaskan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan wisatawan. Pelayanan yang baik mampu menciptakan pengalaman positif sehingga meningkatkan kemungkinan wisatawan untuk kembali berkunjung maupun merekomendasikan destinasi kepada pihak lain. Dalam desa wisata, pelaku UMKM memiliki peran penting dalam membentuk kualitas pengalaman wisatawan karena mereka berinteraksi langsung melalui penyediaan produk maupun jasa. Oleh sebab itu, peningkatan kemampuan pelayanan, komunikasi, dan pemahaman terhadap konsep pelayanan prima (*service excellence*) menjadi kebutuhan penting bagi pelaku UMKM. Puja et al. (2024) menunjukkan bahwa pendampingan tata kelola destinasi dan pemanfaatan produk lokal mampu meningkatkan kapasitas SDM pariwisata sekaligus memperkuat kualitas pelayanan. Pendampingan tersebut membantu masyarakat memahami pentingnya standar pelayanan dan pengelolaan produk lokal sebagai bagian dari daya tarik wisata.

Pendampingan sebagai Strategi Penguatan Kapasitas Pelaku UMKM Desa Wisata

Pendampingan merupakan proses pemberdayaan yang bertujuan meningkatkan kemampuan masyarakat melalui transfer pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman praktis. Dalam pengembangan desa wisata, pendampingan berperan sebagai sarana untuk membantu masyarakat memahami pengelolaan usaha, pelayanan wisata, dan strategi pengembangan destinasi. Anandita et al. (2025) menjelaskan bahwa penguatan kapasitas masyarakat melalui pelatihan, pendidikan, dan pendampingan menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pengembangan desa wisata berbasis komunitas. Melalui proses pendampingan, masyarakat dapat meningkatkan kemampuan dalam mengelola potensi lokal dan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Rahmah dan Raharjo (2024) menyatakan bahwa pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan desa wisata mampu meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengoptimalkan potensi lokal. Pendekatan tersebut memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat secara aktif

dalam proses pembangunan wisata. Mujio et al. (2025) menegaskan bahwa pengembangan desa wisata berbasis pemberdayaan masyarakat membutuhkan pendekatan terpadu yang melibatkan peningkatan kapasitas masyarakat, optimalisasi potensi lokal, dan penguatan kelembagaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pendampingan tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pelatihan, tetapi juga sebagai proses penguatan keberlanjutan desa wisata. Sihombing dan Suprihanto (2022) juga menunjukkan bahwa analisis kapasitas dan pemberdayaan masyarakat menjadi langkah penting dalam memahami kebutuhan masyarakat desa wisata. Identifikasi kapasitas masyarakat dapat menjadi dasar dalam menentukan strategi pendampingan yang sesuai dengan kondisi lokal.

Berdasarkan kajian tersebut, pendampingan pengembangan kapasitas SDM dan kewirausahaan pelaku UMKM merupakan strategi yang relevan dalam meningkatkan kualitas layanan Desa Wisata Sobokerto. Melalui peningkatan kompetensi masyarakat, penguatan kewirausahaan, serta perbaikan kualitas pelayanan, desa wisata dapat berkembang menjadi destinasi yang lebih mandiri, profesional, dan berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Wisata Sobokerto dengan sasaran 60 pelaku UMKM dengan jenis usaha: makanan tradisional (12), olahan makanan siap saji (18), camilan/kue kering (20), dan minuman/oleh-oleh khas (10). Mereka membutuhkan pendampingan penerapan prinsip CHSE dalam operasional usahanya. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif (*participatory approach*), yaitu melibatkan peserta secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan melalui penyuluhan, pelatihan, diskusi, praktik, dan pendampingan. Pendekatan ini dipilih agar peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan, tetapi juga mampu menerapkan keterampilan yang diperoleh sesuai dengan kondisi usaha masing-masing.

Tabel 1. Permasalahan, solusi dan luaran

Masalah	Solusi	Luaran
Kompetensi SDM pelaku UMKM dalam memberikan pelayanan kepada	Pelatihan dan pendampingan pengembangan kapasitas SDM yang berfokus pada	Meningkatnya kompetensi SDM pelaku UMKM dalam memberikan pelayanan

wisatawan masih rendah	peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap pelayanan	kepada wisatawan
Pelaku UMKM belum menerapkan prinsip <i>service excellence</i> secara optimal	Pelatihan pelayanan prima (<i>service excellence</i>) melalui penyampaian materi, simulasi, dan praktik pelayanan	Modul pelayanan prima serta meningkatnya kemampuan pelayanan peserta
Kemampuan kewirausahaan dan inovasi usaha masih terbatas	Pendampingan penguatan kompetensi kewirausahaan meliputi inovasi produk, pemasaran, dan pengelolaan usaha	Meningkatnya pemahaman kewirausahaan dan rencana pengembangan usaha peserta
Belum adanya pendampingan berkelanjutan dalam peningkatan kualitas layanan UMKM	Pendampingan dan konsultasi usaha secara partisipatif setelah pelatihan	Rekomendasi pengembangan usaha dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan

1. Tahap Pra Pelaksanaan

Tahap pra pelaksanaan diawali dengan koordinasi bersama pemerintah Desa Sobokerto dan pengelola desa wisata untuk mengidentifikasi permasalahan, kebutuhan, serta karakteristik pelaku UMKM yang menjadi sasaran kegiatan. Selanjutnya dilakukan observasi lapangan dan wawancara sederhana untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi usaha, kualitas pelayanan, kemampuan kewirausahaan, serta tantangan yang dihadapi oleh pelaku UMKM.

Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, tim menyusun materi pelatihan yang meliputi pengembangan kapasitas sumber daya manusia, pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi dengan pelanggan, serta penguatan kompetensi kewirausahaan. Pada tahap ini juga dilakukan penyusunan jadwal kegiatan, koordinasi teknis dengan narasumber, serta penyiapan media dan bahan pelatihan.

2. Tahap Pelaksanaan

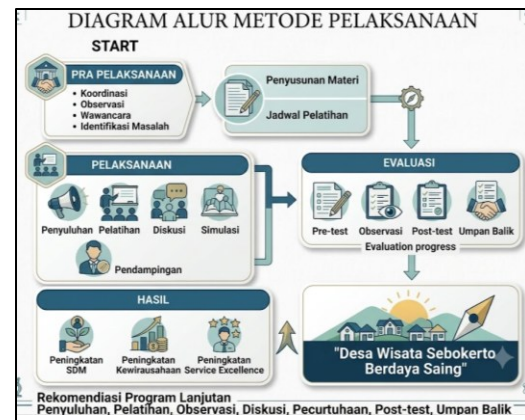
Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa metode pembelajaran yang saling melengkapi, yaitu penyuluhan, pelatihan, praktik, diskusi interaktif, dan pendampingan. Kegiatan diawali dengan penyampaian materi mengenai pentingnya pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan. Selanjutnya peserta memperoleh materi tentang pelayanan prima (*service excellence*) yang mencakup sikap pelayanan, komunikasi efektif, etika melayani pelanggan, penanganan keluhan, dan upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

Materi berikutnya adalah penguatan kompetensi kewirausahaan yang meliputi pengembangan pola pikir kewirausahaan, inovasi produk, strategi pemasaran, pelayanan pelanggan, serta pengelolaan usaha yang berorientasi pada keberlanjutan. Setelah penyampaian materi, peserta mengikuti sesi diskusi dan praktik melalui simulasi pelayanan kepada pelanggan berdasarkan kondisi nyata yang sering dihadapi dalam kegiatan usaha. Sebagai tindak lanjut, tim pengabdian melakukan pendampingan kepada peserta untuk membantu mengidentifikasi permasalahan usaha, memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan, serta mendorong penerapan materi pelatihan pada aktivitas usaha sehari-hari.

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan kegiatan serta perubahan pengetahuan dan pemahaman peserta setelah mengikuti program pendampingan. Evaluasi dilaksanakan melalui observasi selama kegiatan berlangsung, diskusi bersama peserta, serta pemberian kuesioner sebelum (*pre-test*) dan setelah (*post-test*) pelatihan guna mengukur peningkatan pemahaman mengenai pelayanan prima dan kewirausahaan.

Selain itu, dilakukan evaluasi terhadap tingkat partisipasi peserta, kemampuan menerapkan materi dalam simulasi pelayanan, serta penyampaian umpan balik mengenai pelaksanaan kegiatan. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi program pendampingan lanjutan sehingga pengembangan kapasitas SDM dan kompetensi kewirausahaan pelaku UMKM dapat dilakukan secara berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas layanan Desa Wisata Sobokerto.



Gambar 1. Diagram alur Metode pelaksanaan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Desa Wisata Sobokerto dengan sasaran pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak pada bidang kuliner, kerajinan, serta usaha pendukung pariwisata. Kegiatan difokuskan pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM), penguatan kompetensi kewirausahaan, serta peningkatan kualitas pelayanan (*service excellence*) sebagai upaya mendukung pengembangan Desa Wisata Sobokerto.

1. Hasil Tahap Pra Pelaksanaan

Tahap awal kegiatan diawali dengan koordinasi bersama pemerintah desa, pengelola desa wisata, dan pelaku UMKM. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara diperoleh beberapa permasalahan utama, yaitu:

1. Pelaku UMKM belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai pelayanan prima kepada wisatawan.
2. Kemampuan komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan masih beragam.
3. Pengelolaan usaha masih bersifat konvensional dan belum menerapkan prinsip kewirausahaan secara optimal.
4. Belum terdapat pendampingan yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas SDM pelaku usaha.

Hasil identifikasi tersebut menjadi dasar dalam penyusunan materi pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta.

Tabel 2. Hasil identifikasi permasalahan mitra

Permasalahan	Kondisi Awal	Solusi Program
Pelayanan pelanggan	Belum menerapkan <i>service excellence</i>	Pelatihan pelayanan prima

Kompetensi SDM	Pengetahuan terbatas	Pengembangan kapasitas SDM
Kewirausahaan	Inovasi usaha masih rendah	Pelatihan kewirausahaan
Pendampingan	Belum berkelanjutan	Mentoring dan konsultasi

2. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan terdiri atas penyuluhan, pelatihan, diskusi, simulasi, dan pendampingan. Seluruh peserta mengikuti kegiatan secara aktif yang ditunjukkan melalui partisipasi dalam sesi diskusi maupun praktik pelayanan kepada pelanggan.

Materi pertama membahas pengembangan kapasitas SDM yang menekankan pentingnya peningkatan kompetensi, sikap kerja, komunikasi, dan pelayanan. Selanjutnya peserta memperoleh materi mengenai pelayanan prima (service excellence), meliputi teknik komunikasi, etika pelayanan, penanganan keluhan pelanggan, serta upaya meningkatkan kepuasan wisatawan.

Materi kewirausahaan difokuskan pada pengembangan pola pikir entrepreneur, inovasi produk, strategi pemasaran, dan pengelolaan usaha. Setelah penyampaian materi, peserta mengikuti simulasi pelayanan dengan studi kasus yang diadaptasi dari kondisi nyata di Desa Wisata Sobokerto. Pendampingan dilakukan secara langsung pada masing-masing pelaku UMKM melalui diskusi mengenai kendala usaha serta penyusunan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan.



Gambar 2. Pelaksanaan Pelatihan dan Pendampingan Pelaku UMKM

3. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi dilakukan menggunakan pre-test dan post-test untuk mengetahui peningkatan pemahaman peserta.

Tabel 3. Hasil evaluasi pre-test dan post-test

Indikator	Sebelum (%)	Sesudah (%)	Peningkatan
Pemahaman Service Excellence	61	89	+28
Kompetensi Kewirausahaan	65	87	+22
Komunikasi Pelanggan	63	90	+27
Pengelolaan Usaha	67	88	+21

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta pada seluruh indikator. Nilai rata-rata meningkat dari 64% sebelum pelatihan menjadi 89% setelah kegiatan dilaksanakan. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa metode penyuluhan, pelatihan, simulasi, dan pendampingan mampu meningkatkan pengetahuan serta keterampilan peserta.

Selain hasil kuantitatif, observasi selama kegiatan menunjukkan perubahan perilaku peserta dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Peserta mulai menerapkan komunikasi yang lebih ramah, memperhatikan kebutuhan pelanggan, serta memahami pentingnya menjaga kualitas layanan sebagai bagian dari daya saing usaha.

4. Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas SDM melalui pendekatan partisipatif mampu meningkatkan kompetensi pelaku UMKM dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Temuan ini sejalan dengan Desembrianita et al. (2023) yang menyatakan bahwa pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pelaku usaha dalam mendukung kualitas pelayanan pada sektor pariwisata.

Peningkatan kemampuan pelayanan peserta juga mendukung konsep service excellence dalam industri pariwisata, yaitu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan melalui peningkatan kualitas interaksi, komunikasi, keramahan, dan responsivitas. Hal tersebut diperkuat oleh Untari et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima (service excellence) mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan. Setelah mengikuti pelatihan, peserta menunjukkan peningkatan kemampuan komunikasi, keramahan, dan responsivitas terhadap pelanggan.

Pendampingan yang dilakukan juga memberikan kesempatan bagi peserta untuk mengidentifikasi permasalahan usaha secara langsung sehingga solusi yang diberikan lebih sesuai dengan kebutuhan masing-masing usaha. Pendekatan pelatihan dan pendampingan secara langsung terbukti mampu membantu masyarakat wisata dalam memahami standar pelayanan serta meningkatkan kualitas pengelolaan usaha wisata.

Jika dibandingkan dengan kegiatan pengabdian sebelumnya, program ini memiliki keunggulan karena tidak hanya memberikan pelatihan kewirausahaan, tetapi juga mengintegrasikan pengembangan SDM dan pelayanan prima sebagai bagian dari strategi penguatan Desa Wisata Sobokerto. Pendekatan tersebut sejalan dengan Juliana et al. (2025) yang menekankan bahwa peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan pelayanan prima dan pendampingan dapat mendukung peningkatan pengalaman wisatawan serta keberlanjutan pengelolaan destinasi wisata berbasis masyarakat.

Meskipun demikian, kegiatan ini masih memiliki keterbatasan, yaitu waktu pendampingan yang relatif singkat sehingga perubahan perilaku peserta belum dapat diamati dalam jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan program pendampingan lanjutan yang berfokus pada monitoring penerapan pelayanan prima, digital marketing, inovasi produk, dan evaluasi perkembangan usaha secara berkala.

Tabel 4. Perubahan yang dihasilkan dari kegiatan pengabdian

Kondisi Awal	Intervensi	Kondisi Perubahan
Pengetahuan peserta mengenai pelayanan	Pelatihan service excellence disertai simulasi	Pemahaman peserta mengenai pelayanan prima

prima masih rendah	pelayanan pelanggan	meningkat berdasarkan hasil pre-test dan post-test
Kemampuan komunikasi dan pelayanan kepada wisatawan belum optimal	Praktik komunikasi efektif, etika pelayanan, dan penanganan keluhan pelanggan	Peserta mampu menerapkan komunikasi yang lebih ramah, responsif, dan profesional
Pengelolaan usaha masih bersifat konvensional	Pelatihan kewirausahaan mengenai inovasi produk, pemasaran, dan pengelolaan usaha	Peserta mulai menyusun strategi pengembangan usaha dan meningkatkan kualitas layanan
Belum ada pendampingan penerapan hasil pelatihan	Pendampingan dan konsultasi usaha secara langsung	Peserta memperoleh solusi atas permasalahan usaha serta menerapkan hasil pelatihan pada kegiatan usahanya
Kolaborasi antara pelaku UMKM dan pengelola desa wisata belum optimal	Diskusi kelompok dan koordinasi selama kegiatan pengabdian	Terbentuk komitmen kerja sama dalam meningkatkan kualitas layanan Desa Wisata Sobokerto





Gambar 3. Event Masyarakat Desa Sobokerto dalam memasarkan Produk Hasil Pendampingan

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pendampingan pengembangan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dan kewirausahaan bagi pelaku UMKM di Desa Wisata Sobokerto telah terlaksana sesuai dengan tahapan yang direncanakan, yaitu pra pelaksanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Program ini berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam aspek pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi dengan pelanggan, serta kompetensi kewirausahaan yang mendukung peningkatan kualitas layanan di lingkungan desa wisata.

Berdasarkan hasil evaluasi melalui *pre-test* dan *post-test*, rata-rata tingkat pemahaman peserta meningkat dari 64% sebelum pelatihan menjadi 89% setelah pelatihan, atau mengalami peningkatan sebesar 25 poin persentase. Selain itu, hasil observasi selama kegiatan menunjukkan bahwa peserta mulai menerapkan prinsip pelayanan yang lebih ramah, responsif, komunikatif, dan berorientasi pada

kepuasan wisatawan. Peserta juga menunjukkan peningkatan pemahaman mengenai inovasi usaha, pengelolaan usaha, dan pentingnya kualitas layanan sebagai faktor pendukung daya saing UMKM di Desa Wisata Sobokerto.

Luaran nyata dari kegiatan ini meliputi meningkatnya kompetensi pelaku UMKM dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, tersusunnya materi dan modul pelatihan sebagai bahan pendampingan, serta terbentuknya komitmen peserta untuk menerapkan prinsip pelayanan prima dan pengembangan usaha secara berkelanjutan. Program ini juga memperkuat sinergi antara tim pengabdian, pemerintah desa, pengelola desa wisata, dan pelaku UMKM dalam mendukung pengembangan Desa Wisata Sobokerto. Manfaat kegiatan tidak hanya dirasakan oleh peserta melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga memberikan dampak bagi mitra dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, kepuasan wisatawan, serta daya saing produk dan jasa UMKM sebagai bagian dari pengembangan pariwisata berbasis masyarakat.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar program pendampingan dilaksanakan secara berkelanjutan melalui penguatan pemasaran digital, inovasi produk, pengelolaan keuangan UMKM, penyusunan standar pelayanan (*service standard*), serta monitoring dan evaluasi berkala terhadap penerapan pelayanan prima. Selain itu, diperlukan kolaborasi yang lebih intensif antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan pengelola desa wisata agar pengembangan kapasitas SDM dan kewirausahaan pelaku UMKM dapat berlangsung secara berkesinambungan dan memberikan dampak yang lebih luas terhadap peningkatan kualitas layanan serta keberlanjutan Desa Wisata Sobokerto.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Desa Sobokerto, pengelola Desa Wisata Sobokerto, serta seluruh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang telah berpartisipasi secara aktif sebagai mitra dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Apresiasi juga diberikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, kerja sama, dan kontribusi sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Anandita, A., Legowo, J. T., Wahyuningsih, T., Indriastuti, W. A., & Kristianto, L. (2025). Pengelolaan sumber daya manusia di objek wisata pemandian air panas

- Langenharjo. *Mabha Jurnal*, 6(2), 106–115. <https://doi.org/10.70018/mb.v6i2.107>
- Andrianto, R. H., & Damayanti, M. (2018). Pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan desa wisata, studi kasus: Desa Wisata Pentingsari, DIY. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 7(4), 242–250. <https://doi.org/10.14710/tpwk.2018.22249>
- Apriyani, S., & Nugroho, E. W. T. (2024). Pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan desa wisata. *Journal Pemberdayaan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 133–141. <https://doi.org/10.21632/jpmi.6.2.133-141>
- Budhi Pamungkas Gautama, Yuliawati, A. K., Nurhayati, N. S., Fitriyani, E., & Pratiwi, I. I. (2020). Pengembangan desa wisata melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(4), 355–369.
- Desembrianita, E., Septa, A. A., Sholichah, M., & Al Khikam, U. A. A. (2023). HR Competency Development Through Marketing Training for Tourism Operational Employees of Bumdes Sekapuk, Gresik. *Kontribusi: Research Dissemination for Community Development*, 6(2), 202–209. <https://doi.org/10.30587/kontribusi.v6i2.5936>
- Dewi, M. H. U., Fandeli, C., & Baiquni, M. (2021). Community-based tourism as sustainable tourism development strategy in rural tourism. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 15(2), 121–134. <https://doi.org/10.47608/jki.v15i2.124>
- Ginting, J. E. B., Putri, A. S., Nayoan, R. A., Adji, Y. B., & Nafi'ah, B. A. (2025). Model pengembangan desa wisata melalui pemberdayaan masyarakat pada sektor UMKM di Kampung Lawas Maspati Kota Surabaya. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(2), 1–10. <https://doi.org/10.61579/future.v3i2.512>
- Handayani, S., Saifuddin, & Damayanti, R. (2024). Pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan desa wisata perspektif ekonomi syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 7(1), 1–14. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2024.vol7\(1\).15987](https://doi.org/10.25299/syarikat.2024.vol7(1).15987)
- Hapsari, D. R., Mulyana, A., & Nugroho, A. (2021). Strengthening entrepreneurial competence of MSMEs through innovation and digital marketing development. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(2), 145–154. <https://doi.org/10.9744/jmk.23.2.145-154>
- Hiryanto. (2017). Dampak ekonomi dan sosial wisata alam berbasis masyarakat dalam konteks pemberdayaan masyarakat: Studi kasus pada Desa Wisata Bejiharjo, Karangmojo, Gunungkidul. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, 10(2), 149–160. <https://doi.org/10.21831/jpipfip.v10i2.17908>
- Juliana, J., Hubner, I. B., Sianipar, R., Djakasaputra, A., & Effendy, L. (2025). Peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan pelayanan prima dan hygiene sanitasi di Kampung Wisata Prenggan Yogyakarta. *Abdimas Siliwangi*, 9(1). <https://doi.org/10.22460/as.v9i1.31048>
- Manurung, J. S. (2019). Human resources development for tourism sector (Pengembangan model peningkatan kapasitas sumber daya manusia pariwisata MICE khususnya penyelenggara incentive travel). *JISPAR: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.37304/jispar.v4i1.623>
- Marhendi, M., Trenggono, T., Risyanti, Y. D., Saputra, R. N., & Isakhar, E. N. T. (2025). Peningkatan kapasitas SDM pariwisata di Desa Wisata Kledung Kabupaten Temanggung. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(9), 4811–4820. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i9.3385>
- Megawati, V., Setyawan, A., Hananto, H., Dewi, H. P., Benarkah, N., Pratono, A. H., & Juniati, N. (2022). Pemberdayaan masyarakat sebagai faktor pengungkit pengembangan desa wisata: Studi kasus pada Wisata Sawah Sumber Gempeng. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 5(4), 569–580. <https://doi.org/10.31842/jurnalinoibis.v5i4.251>
- Mujio, Rosandi, V. B., Waskitaningsih, N., Zahirah, K. R., & Chaniago, I. Y. (2025). Pengembangan desa wisata berbasis pemberdayaan masyarakat di Desa Karang Tengah, Kabupaten Bogor: Pendekatan terpadu untuk optimalisasi potensi lokal. *Agrokreatif: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, 12(1), 65–73. <https://doi.org/10.29244/agrokreatif.12.1.65-73>
- Puja, I. B. P., Pitnatri, P. D. S., Priliani, N. L. D., Kartini, L. P., & Sukariyanto, I. G. M. (2024). Pengembangan kapasitas SDM pariwisata melalui pendampingan tata kelola destinasi dan pemanfaatan produk lokal untuk mendukung pariwisata regeneratif. *Journal Community Service Consortium*, 4(2), 57–70. <https://doi.org/10.37715/consortium.v4i2.5362>
- Pratama, A. R., Rahmawati, D., & Setiawan, B. (2023). Community empowerment and collaborative governance in sustainable rural tourism development. *Journal of Tourism and Development*, 41(1), 55–67. <https://doi.org/10.34624/jdth.v41i1.31788>
- Rahmah, R., & Raharjo, T. J. (2024). Pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan desa wisata kampung. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(3), 581–594. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v5i3.22194>
- Setiawan, H., Suharto, B., & Rahayu, S. (2022). Human resource competency development in supporting sustainable tourism village management. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 11(3), 432–442. <https://doi.org/10.23887/jish.v11i3.52045>
- Sihombing, B., & Suprihanto, J. (2022). Analisis kapasitas dan pemberdayaan masyarakat di Desa Wisata Bagot, Samosir. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 10(2), 12–20. <https://doi.org/10.24843/JDEPAR.2022.v10.i02.p12>
- Sulistyo, A., Yudiantri, T. E., & Kusumawati, F. D. (2024). Penguatan kapasitas SDM melalui sadar wisata 5.0 dalam menciptakan pengelolaan pariwisata berkelanjutan. *JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 8(2), 251–264. <https://doi.org/10.30595/jppm.v8i2.21127>
- Suwandi, S., Suryani, T., & Fauzi, A. (2020). Service quality and tourist satisfaction: Evidence from tourism destination management. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 8(3), 161–168. <https://doi.org/10.21776/ub.iitode.2020.008.03.04>
- Untari, R., Resmayasari, I., Dewi, H., & Mulyana, B. (2024). Pengetahuan dan Dampak Pelatihan Pelayanan Prima (Service Excellence) Dalam Upaya Peningkatan Pengembangan Wisata di AEWO Kampung Wisata Mulyaharja Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Adpi Sosial dan Humaniora*, 6(1). <https://doi.org/10.47841/jsoshum.v6i1.510>
- Wahyuningsih, R., & Pradana, G. W. (2021). Pemberdayaan masyarakat Desa Hendrosari melalui pengembangan

Desa Wisata Lontar Sewu. Publika, 9(2), 323–334.
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p323-334>

Wibowo, A., Lestari, E., & Sugihardjo. (2022). Pemberdayaan masyarakat melalui penguatan modal sosial dan peran stakeholder dalam pembangunan desa wisata di Kabupaten Karanganyar. Jurnal Penyuluhan, 18(2), 247–258. <https://doi.org/10.25015/20202446684>