

Sosialisasi Pengembangan Green Accommodation dan FB Service melalui PKM Prodi Pengelolaan Perhotelan

Ni Desak Made Santi Diwyarthi¹, Nyoman Gede Mas Wiartha², Ni Made Suastini³,
I Gusti Agung Gede Witarsana⁴, Clearesta Adinda⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali, Jalan Darmawangsa, Kampial, Nusa Dua



Email korespondensi: santidiwyarthi@yahoo.com

Submit : 13/06/2024 | Accept : 28/06/2024 | Publish : 30/06/2024

Abstract

This community service activity was carried out by the Hospitality Management Study Program at the Bali Tourism Polytechnic, with the topic "Socialization of Green Accommodation Development and Improvement of Food & Beverage Service." The participants involved include all stakeholders in Keliki Tourism Village, local youth, the tourism awareness group (Pokdarwis), and the village government. The method used is community-based development. The results of this community service activity include increased awareness of the green implementation concept among the community and improved skills in food & beverage service, including service speed, accuracy, and product knowledge regarding food and beverages in Keliki Tourism Village.

Keywords: Accommodation, Quality, Community Service, Development, Socialization.

Abstrak

Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan oleh Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Bali, dengan topik "Sosialisasi Pengembangan Green Accommodation dan Peningkatan Pelayanan di Bidang Food & Beverage Service". Peserta yang terlibat mencakup seluruh pemangku kepentingan di Desa Wisata Keliki, para pemuda, pokdarwis, pemerintah desa. Metode yang dipergunakan adalah *community based development*. Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap green implementation concept, meningkatnya ketrampilan masyarakat dalam pelayanan food & beverage service, baik kecepatan layanan, ketepatan layanan tentang produk makanan dan minuman, di desa wisata Keliki.

Kata kunci: Akomodasi, Berkualitas, Pengabdian, Pengembangan, Sosialisasi.

PENDAHULUAN

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu pilar Tri Dharma Perguruan Tinggi yang bertujuan untuk mentransfer pengetahuan dan keterampilan dari dunia akademik kepada masyarakat luas. Kegiatan ini memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting dalam menghubungkan dunia akademik dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat. Pengabdian kepada masyarakat memiliki peran dan fungsi yang menjadi bukti betapa pentingnya pengabdian kepada masyarakat dalam pengembangan kesejahteraan masyarakat (Desak *et al.*, 2024).

Peranan Pengabdian kepada Masyarakat mencakup transfer pengetahuan dan teknologi, pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan masyarakat, pemecahan masalah sosial, pengembangan ketrampilan dan kapasitas SDM. Pengabdian kepada Masyarakat meliputi fungsi sebagai sarana Pendidikan Berkelanjutan, sebagai Penelitian Terapan, sebagai Inovasi Sosial, sebagai suatu bentuk Kolaborasi dan Kemitraan (Desak *et al.*, 2023).

Transfer Pengetahuan dan Teknologi, karena pengabdian kepada masyarakat memungkinkan transfer pengetahuan dan teknologi dari perguruan tinggi ke masyarakat. Hal ini membantu masyarakat untuk mengadopsi praktik-praktik baru yang dapat meningkatkan kualitas hidup mereka. Menurut Suharto (2018), pengabdian kepada masyarakat adalah jembatan yang menghubungkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan aplikasi praktis di kehidupan sehari-hari.

Pemberdayaan Masyarakat, karena kegiatan pengabdian bertujuan untuk memberdayakan masyarakat agar mereka dapat mandiri dan berkembang secara berkelanjutan. Fachruddin (2017) menyatakan bahwa pengabdian kepada masyarakat bertujuan untuk mengembangkan potensi lokal dan meningkatkan kapasitas masyarakat dalam mengelola sumber daya mereka.

Pemecahan Masalah Sosial, karena pengabdian kepada masyarakat membantu dalam mengidentifikasi dan mencari solusi untuk berbagai masalah sosial yang dihadapi oleh komunitas. Menurut Haris (2016), kegiatan pengabdian kepada masyarakat berfungsi sebagai mekanisme untuk mengatasi berbagai isu sosial, seperti kesehatan, pendidikan, dan ekonomi.

Pengembangan Keterampilan dan Kapasitas SDM, karena melalui pengabdian kepada masyarakat, perguruan tinggi dapat membantu meningkatkan keterampilan dan kapasitas sumber daya manusia di komunitas, baik melalui pelatihan, workshop, maupun pendampingan langsung. Nurfadhilah (2019) menekankan bahwa salah satu fungsi utama pengabdian adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia di masyarakat agar lebih kompeten dan berdaya saing.

Fungsi Pengabdian kepada Masyarakat meliputi fungsi sebagai Pendidikan Berkelanjutan, sebagai Penelitian Terapan, sebagai Inovasi Sosial, sebagai suatu bentuk Kolaborasi dan Kemitraan. Sebagai Pendidikan Berkelanjutan, fungsi pengabdian adalah memberikan pendidikan yang berkelanjutan bagi masyarakat, baik formal maupun informal, sehingga mereka terus mendapatkan pengetahuan baru yang relevan dengan perkembangan zaman. Menurut Sukoco (2020), pengabdian kepada masyarakat adalah bentuk pendidikan sepanjang hayat yang memperkaya masyarakat dengan pengetahuan dan keterampilan baru (Diwyarthi *et al.*, 2022).

Sebagai Penelitian Terapan, pengabdian juga berfungsi sebagai wahana untuk menerapkan hasil-hasil penelitian akademik ke dalam masyarakat, sehingga penelitian tidak hanya berhenti pada publikasi tetapi juga memberikan dampak nyata. Suryani (2018)

berpendapat bahwa pengabdian kepada masyarakat merupakan platform penting untuk menerjemahkan hasil penelitian menjadi solusi praktis yang dapat diterapkan oleh masyarakat. Sebagai sarana Inovasi Sosial, karena melalui pengabdian, perguruan tinggi dapat mendorong inovasi sosial yang dapat memperbaiki kualitas hidup masyarakat, seperti inovasi di bidang kesehatan, pertanian, pendidikan, dan ekonomi. Ismail (2019) menjelaskan bahwa pengabdian kepada masyarakat adalah katalisator untuk menciptakan inovasi sosial yang berkelanjutan dan relevan dengan kebutuhan lokal. Sebagai sarana Kolaborasi dan Kemitraan, pengabdian kepada masyarakat sering kali melibatkan kolaborasi antara perguruan tinggi dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan sektor swasta (Prabawati *et al.*, 2022).

Menurut Yuliani (2021), pengabdian kepada masyarakat memperkuat jejaring dan kemitraan yang sinergis antara akademisi dan praktisi dalam mengatasi berbagai tantangan sosial (Desak and Santi, 2023). Suharto (2018) menyatakan bahwa pengabdian kepada masyarakat adalah esensi dari peran perguruan tinggi sebagai agen perubahan sosial, yang bertujuan untuk memperbaiki kondisi kehidupan masyarakat melalui intervensi berbasis pengetahuan. Fachruddin (2017) mengemukakan bahwa pengabdian adalah bentuk tanggung jawab sosial perguruan tinggi yang berperan dalam pemberdayaan komunitas dan pengembangan potensi local (Astuti, 2018).

Dalam rangka mendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan meningkatkan kualitas layanan di desa wisata, Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata (Poltekpar) Bali melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) di Desa Wisata Keliki, Gianyar. Kegiatan ini difokuskan pada sosialisasi pengembangan green accommodation dan penyediaan layanan *Food and Beverage* (FB) yang berkualitas.



Gambar 1-2. Pembukaan kegiatan PKM Prodi PPH Poltekpar Bali
Sumber: dokumentasi pribadi

Desa Wisata Keliki, yang terletak di Kabupaten Gianyar, Bali, merupakan salah satu destinasi wisata yang memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata berkelanjutan. Dengan keindahan alam dan kekayaan budaya yang dimilikinya, Keliki berpotensi menjadi contoh desa wisata yang sukses dalam menerapkan konsep *green accommodation* dan layanan FB berkualitas. Namun, untuk mencapai hal ini, diperlukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di bidang perhotelan dan pariwisata, serta pemahaman yang mendalam tentang kebijakan dan strategi pengembangan yang berkelanjutan.

Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Bali memilih Desa Wisata Keliki sebagai tempat melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, dengan tujuan

meningkatkan pemahaman dan kompetensi masyarakat terkait kompetensi dalam bidang *green accommodation* dan *food and beverages*.

METODE KEGIATAN

Kegiatan PKM ini menggunakan metode *community-based development*, di mana masyarakat setempat dilibatkan secara aktif dalam seluruh proses kegiatan. Materi yang disampaikan meliputi pengenalan *green accommodation* dan manfaatnya bagi desa wisata, analisis kebijakan pemerintah terkait *green accommodation*, serta strategi pengembangan yang dapat diterapkan di Desa Wisata Keliki. Selain itu, kegiatan ini juga mencakup pelatihan tentang penyediaan layanan FB yang berkualitas, termasuk praktek langsung dalam teknik *barista manual brew*.



Gambar 3-4. Pelaksanaan kegiatan PKM Prodi PPH Poltekpar Bali
Sumber: dokumentasi pribadi

HASIL DAN PEMBAHASAN

PKM dilaksanakan pada tanggal 30-31 Mei 2024 di Desa Wisata Keliki, Gianyar. Kegiatan ini melibatkan 30 pemuda desa wisata Keliki, pakar akomodasi dan barista, serta mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perhotelan Poltekpar Bali. Sosialisasi dan pelatihan dilakukan melalui berbagai sesi yang melibatkan presentasi, diskusi, dan praktek langsung.



Gambar 5. Pelaksanaan kegiatan PKM Prodi PPH Poltekpar Bali
Sumber: dokumentasi pribadi

1. **Sesi Pengenalan Green Accommodation:** Materi yang disampaikan meliputi prinsip-prinsip dasar *green accommodation*, manfaat bagi lingkungan dan masyarakat, serta contoh-contoh penerapan yang berhasil di berbagai destinasi wisata.

2. **Analisis Kebijakan:** Peserta diajak untuk memahami kebijakan pemerintah terkait green accommodation, menganalisis kelemahan dan peluang yang ada, serta merumuskan strategi pengembangan yang sesuai dengan kondisi lokal.
3. **Pelatihan FB Service Berkualitas:** Materi yang disampaikan mencakup teknik-teknik penyediaan layanan makanan dan minuman yang berkualitas, dengan fokus pada praktek manual brew oleh barista. Peserta diberikan kesempatan untuk mempraktekkan langsung teknik-teknik tersebut, didampingi oleh pakar barista.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini merupakan tahap pertama dari serangkaian sosialisasi yang ditujukan kepada para pemangku kepentingan dalam pengelolaan pariwisata di Desa Wisata Keliki, Kabupaten Gianyar. Acara ini bertajuk “Green Akomodasi dan Pelatihan Peningkatan Pelayanan FB Service di Desa Wisata Keliki Kabupaten Gianyar”. Fokus dari kegiatan ini adalah mengelola desa wisata secara holistik serta memberikan pemahaman dan rencana pengelolaan Desa Wisata Keliki yang akan dievaluasi oleh para pembahas untuk menentukan langkah-langkah yang perlu diambil pada setiap tahap pengelolaan dan aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

Materi pertama disampaikan oleh narasumber dari Poltekpar Bali, Dr. I Gusti Agung Gede Witarsana, S.St.Par,MM.,CHE., yang membahas tema Green Akomodasi dan Peningkatan Manajemen Layanan Pariwisata. Materi kedua, dengan tema Pengelolaan Desa Wisata Keliki, disampaikan oleh Ketua Pokdarwis Desa Wisata Keliki, I Ketut Supartika. Materi ketiga mengenai FB Service dibawakan oleh Clearesta Adinda, S.Tr.Par., M.Par., juga dari Poltekpar Bali.



Gambar 6. Pelaksanaan kegiatan PKM Prodi PPH Poltekpar Bali
Sumber: dokumentasi pribadi

Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Kamis dan Jumat, tanggal 30 dan 31 Mei 2024, di Desa Keliki, Kabupaten Gianyar. Peserta kegiatan terdiri dari Perbekel Desa Keliki, Bendesa Adat, Kepala Lingkungan, Pokdarwis, anggota PKK, serta pelaku wisata seperti pemilik akomodasi dan restoran lokal di Desa Keliki, dengan jumlah total 30 orang.

Output dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh program studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Bali mencakup: Meningkatnya kesadaran masyarakat tentang implementasi program berbasis green pada akomodasi di Desa Wisata Keliki, Gianyar. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam praktik-praktik pariwisata berkelanjutan melalui green akomodasi. Dan, Meningkatnya keterampilan masyarakat dalam

Pelayanan FB Service melalui pelatihan, baik dalam kecepatan layanan maupun pemahaman tentang produk makanan dan minuman di Desa Keliki, Kabupaten Gianyar.

Uraian di atas mendukung pendapat para ahli mengenai output kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Haris (2016) menggarisbawahi pentingnya pengabdian dalam memecahkan masalah-masalah sosial yang kompleks, dengan pendekatan multidisiplin dan kolaboratif (Breier *et al.*, 2021). Nurfadhilah (2019) menekankan bahwa peningkatan kapasitas dan keterampilan SDM di masyarakat merupakan salah satu hasil utama dari kegiatan pengabdian yang efektif (Diayudha, 2020). Sukoco (2020) mengatakan bahwa pengabdian kepada masyarakat merupakan bentuk pendidikan non-formal yang berkelanjutan dan esensial untuk pembangunan masyarakat yang berdaya (Fadhilla and Silmi, 2017). Uraian tersebut menjelaskan bahwa pengabdian kepada masyarakat berperan sebagai jembatan yang menghubungkan ilmu pengetahuan dengan kebutuhan masyarakat, memberdayakan komunitas, memecahkan masalah sosial, dan mengembangkan keterampilan serta kapasitas sumber daya manusia.

Hasil dari kegiatan ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman dan keterampilan peserta mengenai green accommodation dan layanan FB berkualitas. Peserta mampu memahami konsep dan manfaat green accommodation, serta bagaimana mengimplementasikannya dalam operasional sehari-hari. Dalam aspek layanan FB, peserta memperoleh keterampilan baru dalam teknik manual brew, yang dapat meningkatkan kualitas layanan di desa wisata.



Gambar 7. Pelaksanaan kegiatan PKM Prodi PPH Poltekpar Bali
Sumber: dokumentasi pribadi

Evaluasi kegiatan menunjukkan bahwa masyarakat Desa Wisata Keliki menyatakan kesiapan untuk berkembang menjadi desa wisata maju, dengan memanfaatkan dan mengelola secara optimal sumber daya yang ada. Mereka juga menunjukkan komitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip green accommodation dalam pengelolaan akomodasi, serta meningkatkan kualitas layanan FB untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.

Uraian di atas mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Smith dkk (2020) (Pratama and Ramadhan, 2022). Menurut jurnal yang dipublikasikan oleh UNWTO (2019) (Diwyarthi, Pratama and Eddy, 2023), green accommodation memainkan peran penting dalam mendukung pariwisata berkelanjutan dan dapat meningkatkan daya tarik destinasi wisata. Sementara itu, penelitian oleh Smith *et al.* (2020) menunjukkan bahwa peningkatan

kualitas layanan FB dapat berdampak positif pada kepuasan wisatawan dan keberlanjutan bisnis perhotelan (Pratama, 2023).

KESIMPULAN

Kegiatan PKM yang dilakukan oleh Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Bali di Desa Wisata Keliki telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kompetensi SDM lokal. Melalui sosialisasi dan pelatihan tentang *green accommodation* dan layanan FB berkualitas, masyarakat desa wisata Keliki siap untuk mengembangkan desanya menjadi destinasi wisata yang berkelanjutan dan berkualitas tinggi. Program ini membuktikan bahwa pendekatan partisipatif dan kolaboratif dapat memberikan hasil yang signifikan dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan di tingkat lokal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini tidak mungkin terlaksana tanpa dukungan penuh manajemen Politeknik Pariwisata Bali, pokdarwis dan para pemuda, serta pemerintah desa wisata Keliki di Gianyar. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan kerjasama baik yang terbina, semoga tidak hanya berhenti sampai disini, berbagai upaya demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, N.N.S. (2018) 'Designing Bali tourism model through the implementation of tri hita karana and sad kertih values', *International Journal of Linguistics, Literature and Culture*, 5(1), pp. 12–23. Available at: <https://doi.org/10.21744/ijllc.v5n1.461>.
- Breier, M. *et al.* (2021) 'The role of business model innovation in the hospitality industry during the COVID-19 crisis', *International Journal of Hospitality Management*, 92, p. 102723. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102723>.
- Desak, N. *et al.* (2023) 'Perspektif Gen Z Politeknik Pariwisata Bali terhadap Peranan Sosial Media dalam Mengembangkan Bisnis Kuliner', *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 6, pp. 959–967. Available at: <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya959>.
- Desak, N. *et al.* (2024) 'Pendampingan Penguatan Minat dan Ketrampilan Masyarakat Desa Wisata', 2(May), pp. 198–208.
- Desak, N. and Santi, M. (2023) 'Accommodation Management Perspectives Towards Green Program Implementation at Baturiti District, Tabanan Residence, Bali', 1(5), pp. 383–388.
- Diayudha, L. (2020) 'Industri Perhotelan Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19: Analisis Deskriptif', *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 3(1). Available at: <https://doi.org/10.30813/fame.v3i1.2166>.
- Diwyarthi, N.D.M.S., Pratama, I.W.A. and Eddy, I.W.T. (2023) 'Tourist Perspective Toward Glamping Accomodation In The Era of Industry 4.0 and Society 5.0', *Jurnal Syntax Transformation*, 4(1), pp. 59–76. Available at: <https://doi.org/10.46799/jst.v4i1.672>.
- Diwyarthi, N.D.M.S.D. *et al.* (2022) 'Empowering Employees With Glamping As An Alternative Accommodation In The New Normal Era In Kembang Merta Village, Tabanan Regency, Bali Province', *Community Development Journal*, 6(2), pp. 48–51. Available at: <https://doi.org/10.33086/cdj.v6i2.3321>.
- Fadhilla, A. and Silmi, I. (2017) 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Hotel Horison Bandung', *Repository.Upi.Edu*, 84, pp. 487–492. Available at: <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>.
- Prabawati, N.P.D. *et al.* (2022) 'Pelatihan Pelayanan Prima dan Pemasaran untuk Mengoptimalkan

Kualitas Pelayanan serta Volume Penjualan Glamping di Bedugul, Bali', *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Makardhi*, 2(2), pp. 67–72. Available at: <https://doi.org/10.52352/makardhi.v2i2.768>.

Pratama, I.W.A. (2023) 'Pelatihan Strategi Pemasaran Produk Umkm Kube Saraswati Sebagai Sarana Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Wisata Jatiluwih, Tabanan-Bali', *Bina Cipta*, 2(1), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/10.46837/binacipta.v2i1.12>.

Pratama, I.W.A. and Ramadhan, I. (2022) 'Studi Netnografi: Dimensi Kepuasan Wisatawan Nusantara Terhadap Homestay di Ubud', *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 13(1), pp. 26–33. Available at: <https://doi.org/10.22334/jihm.v13i1.216>.