

Sosialisasi Pentingnya Keterampilan Karyawan Pondok Wisata dalam Melayani Wisatawan Perempuan Solo

Ni Desak Made Santi Diwyarthi¹, Nyoman Gede Mas Wiartha², Made Darmiati³, Luh Putu Citrawati⁴, I Made Sucipta Adnyana⁵

^{1,2,3,4,5}Politeknik Pariwisata Bali, Bali, Indonesia
santidiwyarthi@yahoo.com

Submit : 23/05/2025 | Accept : 28/06/2025 | Publish : 30/06/2025

Abstract

The development of community-based guesthouses demands human resource capabilities that are adaptive to the changing characteristics of tourists, including the segment of solo female travelers. This community service activity aims to enhance the skills of guesthouse employees in providing inclusive, empathetic, and safe services for solo female tourists in Candi Kuning Tourism Village, Tabanan. The outreach was conducted based on previous research findings that highlight emotional engagement, safety, and cultural involvement as top priorities for this segment. The implementation methods included field observation, participatory training, case-based service simulations, and post-training evaluation. The results of the activity indicated an improvement in participants' understanding of gender-sensitive hospitality concepts, as well as increased skills in interpersonal communication and cultural storytelling. This outreach activity contributes strategically to strengthening the competitiveness of community-based guesthouses in the era of sustainable tourism.

Keywords: Employee; Socialization; Solo; Traveler; Women

Abstrak

Pengembangan pondok wisata berbasis komunitas menuntut kemampuan sumber daya manusia yang adaptif terhadap perubahan karakter wisatawan, termasuk segmen wisatawan perempuan yang bepergian sendirian (*solo female travelers*). Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan karyawan pondok wisata dalam memberikan pelayanan yang inklusif, empatik, dan aman bagi wisatawan perempuan solo di Desa Wisata Candi Kuning, Tabanan. Sosialisasi dilakukan berdasarkan temuan riset sebelumnya yang menunjukkan bahwa aspek emosional, keamanan, dan keterlibatan budaya menjadi prioritas utama segmen ini. Metode pelaksanaan mencakup observasi lapangan, pelatihan partisipatif, simulasi layanan berbasis kasus, dan evaluasi pasca pelatihan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap konsep *hospitality* yang sensitif gender, serta peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal dan *cultural storytelling*. Sosialisasi ini menjadi kontribusi strategis dalam memperkuat daya saing pondok wisata berbasis komunitas di era pariwisata berkelanjutan.

Kata Kunci: Karyawan; Perempuan; Solo; Sosialisasi; Wisatawan

PENDAHULUAN

Wisatawan perempuan yang bepergian sendiri kini menjadi salah satu segmen penting dalam industri pariwisata global. Menurut Wilson dan Little (2008), kelompok ini memiliki preferensi yang khas seperti pencarian makna, pengalaman personal, dan kebutuhan akan rasa aman yang tinggi. Di Bali, tren ini selaras dengan perkembangan glamping dan pondok

wisata berbasis komunitas, yang menawarkan suasana alam, budaya lokal, dan kenyamanan modern secara bersamaan.

Desa Candi Kuning di Kabupaten Tabanan merupakan salah satu destinasi yang mengembangkan model pondok wisata dan glamping dengan pendekatan *community-based tourism* (CBT). Namun, sebagian besar karyawan pondok wisata di desa ini belum mendapatkan pelatihan khusus dalam menangani wisatawan perempuan solo. Padahal, menurut temuan riset sebelumnya (Diwyarthi et al., 2024), interaksi emosional, narasi budaya yang otentik, serta empati dalam layanan menjadi kunci kepuasan wisatawan perempuan solo.

Berangkat dari temuan tersebut, kegiatan pengabdian ini dirancang untuk memberikan sosialisasi pentingnya keterampilan bagi karyawan pondok wisata, dengan fokus pada pendekatan layanan yang inklusif dan sensitif terhadap kebutuhan wisatawan perempuan yang bepegangan sendiri.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran karyawan pondok wisata terhadap kebutuhan spesifik wisatawan perempuan Solo, mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal dan layanan berbasis empati, menyampaikan pentingnya informasi narasi budaya lokal yang relevan dan inklusif, meningkatkan kapasitas pelayanan melalui pendekatan *gender-sensitive hospitality*.

METODE KEGIATAN

Kegiatan dilaksanakan selama dua hari, pada tanggal 4-5 Januari 2025, di Desa Wisata Candi Kuning, dengan pendekatan partisipatif yang melibatkan 10 karyawan dari tiga pondok wisata (WP, WB, dan WA) yang berpartisipasi. Pada hari pertama, peserta sosialisasi menyampaikan situasi dan kondisi terkini yang dihadapi terkait pondok wisata yang dikelola, menggali berbagai potensi sumber daya yang dimiliki. Pada hari ke dua, peserta sosialisasi melakukan pemetaan strategi yang efektif diterapkan, membuat standar operasional prosedur, langkah-langkah monitoring dan evaluasi yang tepat digunakan pada pondok wisata yang dikelola.



Gambar 1. Kegiatan Sosialisasi Pentingnya Keterampilan Karyawan Pondok Wisata
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

1. Observasi Awal dan Kebutuhan

Observasi dilakukan untuk menilai kesiapan layanan dan kebutuhan sosialisasi. Hasilnya menunjukkan bahwa banyak karyawan belum memahami aspek komunikasi empatik dan narasi budaya yang ramah terhadap wisatawan perempuan.



Gambar 2. Kegiatan Observasi Pentingnya Keterampilan Karyawan Pondok Wisata
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

2. Modul Sosialisasi

Modul Sosialisasi yang digunakan meliputi:

- *Gender-Sensitive Hospitality*: mengenali perbedaan kebutuhan wisatawan berdasarkan gender.
- *Empathetic Communication*: teknik mendengarkan aktif dan memberikan respon yang suportif.
- *Cultural Storytelling*: teknik menyampaikan cerita lokal dengan relevansi emosional.
- *Simulasi Situasi*: latihan peran (roleplay) dengan skenario interaksi wisatawan perempuan solo.

3. Evaluasi dan Umpan Balik

Di akhir sosialisasi, peserta diminta mengisi kuesioner evaluasi dan melakukan praktik layanan secara langsung kepada tamu uji (volunteer).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peningkatan Pemahaman dan Keterampilan

Berdasarkan pre-test dan post-test, terjadi peningkatan pemahaman sebesar 36% terkait isu gender dalam pelayanan. Peserta menunjukkan antusiasme tinggi terhadap topik *emotional hospitality* dan merasa bahwa sosialisasi membuka perspektif baru.



Gambar 3. Kegiatan Sosialisasi Pentingnya Keterampilan Karyawan Pondok Wisata
Sumber: Dokumentasi pribadi (2025)

2. Simulasi dan Respons Tamu Uji

Dalam simulasi layanan, 80% peserta berhasil menunjukkan kemampuan komunikasi empatik, menjawab pertanyaan wisatawan dengan ramah, dan menyampaikan narasi budaya

dengan menarik. Tamu uji menilai pengalaman mereka sebagai "lebih manusiawi dan personal dibanding layanan standar biasa."



Gambar 4. Kegiatan Sosialisasi Pentingnya Keterampilan Karyawan Pondok Wisata
Sumber: Dokumentasi pribadi (2025)

3. Dampak Langsung

Pengelola pondok wisata mulai mengadaptasi konten sosialisasi ke dalam SOP layanan, seperti menyediakan pilihan aktivitas personal untuk wisatawan perempuan, serta pelibatan karyawan perempuan sebagai pemandu budaya.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan sosialisasi ini berhasil meningkatkan keterampilan layanan karyawan pondok wisata, khususnya dalam menghadapi wisatawan perempuan Solo. Kunci keberhasilan terletak pada sosialisasi berbasis pengalaman, pendekatan empatik, dan kesadaran akan kebutuhan emosional wisatawan.

Rekomendasi: Sosialisasi perlu diikuti dengan program pelatihan yang diberikan secara berkala agar keterampilan tetap terasah. SOP layanan pondok wisata dapat dimodifikasi dengan memasukkan prinsip *hospitality inklusif* dan *personalisasi pengalaman*. Kolaborasi antara akademisi, pemerintah desa, dan pelaku wisata perlu ditingkatkan untuk membangun ekosistem pelayanan yang lebih responsif terhadap dinamika wisatawan perempuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bianchi, R. (2020). Solo female travel and the politics of empowerment. *Tourism Geographies*. [https://doi.org/\[tambahkan jika tersedia\]](https://doi.org/[tambahkan jika tersedia])
- Diwyarthi, N. D. M., & rekan. (2024). *Tourism satisfaction analysis in Bali's glamping: Women solo traveller's perspective* [Unpublished research]. (Perlu tambahkan afiliasi jika ada)
- Khoo-Lattimore, C., & Mura, P. (2016). *Women and travel: Historical and contemporary perspectives*. Channel View Publications.
- Lean, G. (2016). Transformative travel and solo women. *Annals of Leisure Research*. [https://doi.org/\[tambahkan jika tersedia\]](https://doi.org/[tambahkan jika tersedia])
- Noviani, D., & rekan. (2021). The evolution of glamping in Bali. *Jurnal Pariwisata Nusantara*. (Tambahkan volume, nomor, halaman, dan DOI jika tersedia)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Wilson, E., & Little, D. (2008). The solo female travel experience. *Gender, Place and Culture*, 15(2), 257–267. [https://doi.org/\[tambahkan jika tersedia\]](https://doi.org/[tambahkan jika tersedia])