

Penguatan Kompetensi Hospitality dan Literasi Destinasi melalui Experiential Learning: Program Pengabdian Kolaboratif bagi Calon Pelaku Pariwisata

Rahmat Kurniawan^{1*}, Aang Rahmatulloh², Muhammad Iqbal Inayatullah³, Khikmah Nurhidayah⁴, Jaya Purnama⁵, Anita⁶

^{1,4,5,6} Akademi Pariwisata Nusantara Tangerang, Tangerang Selatan, Indonesia

^{2,3} STISIP Syamsul Ulum Sukabumi, Sukabumi, Indonesia

ABSTRAK

Kesenjangan antara pengetahuan konseptual dan keterampilan layanan di lapangan masih menjadi tantangan dalam menyiapkan calon pelaku pariwisata. Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan memperkuat kompetensi hospitality, komunikasi kolaboratif, literasi destinasi, dan kesadaran pariwisata bertanggung jawab melalui experiential learning. Kegiatan dilaksanakan secara partisipatif pada tahun 2026 melalui empat tahap, yaitu pemetaan kebutuhan, pembekalan, imersi lapangan pada lingkungan destinasi dan akomodasi wisata, serta refleksi dan penyusunan tindak lanjut. Evaluasi menggunakan lembar observasi, catatan lapangan, diskusi reflektif, dan dokumentasi foto yang dianalisis secara tematik. Hasil evaluasi kualitatif menunjukkan berkembangnya cara pandang peserta dari pelayanan yang semula dipahami sebagai tugas prosedural menjadi pengelolaan pengalaman pengunjung secara menyeluruh. Peserta juga memperlihatkan pembagian peran yang lebih jelas, komunikasi kelompok yang lebih terbuka, serta kemampuan menghubungkan atraksi, amenitas, aksesibilitas, perilaku wisatawan, dan penghormatan terhadap lingkungan maupun masyarakat lokal. Imersi lapangan yang diikuti refleksi terarah menjadi komponen paling bermakna karena memungkinkan peserta menguji konsep dalam situasi nyata. Program ini menghasilkan model pelatihan ringkas yang dapat direplikasi oleh lembaga pendidikan dan komunitas pariwisata. Evaluasi berikutnya perlu menggunakan instrumen pra-pasca yang tervalidasi dan pemantauan lanjutan untuk mengukur keberlanjutan perubahan kompetensi.

Kata Kunci: Experiential Learning; Hospitality; Literasi Destinasi; Pengabdian Kepada Masyarakat; Pariwisata Bertanggung Jawab

Corresponding Author:

Rahmat Kurniawan
(rahmatkurniawaan71@gmail.com)

Received: May 24, 2026

Revised: June 10, 2026

Accepted: July 05, 2026

Published: July 25, 2026



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor jasa yang kualitasnya sangat ditentukan oleh interaksi manusia. Daya tarik alam, fasilitas, dan akses memang membentuk alasan awal seseorang berkunjung, tetapi pengalaman wisatawan banyak dipengaruhi oleh cara petugas, pengelola, pemandu, dan masyarakat tuan rumah berkomunikasi, merespons kebutuhan,

serta menciptakan rasa aman dan dihargai. Karena itu, penyiapan calon pelaku pariwisata tidak cukup hanya melalui penguasaan konsep destinasi atau prosedur operasional. Mereka memerlukan kompetensi hospitality yang menyatukan sikap melayani, komunikasi interpersonal, kepekaan budaya, kemampuan bekerja dalam tim, dan penyelesaian masalah. Penelitian Cuic Tankovic et al. (2023) memperlihatkan bahwa keterampilan komunikasi merupakan elemen penting dalam pekerjaan pariwisata, sedangkan Succi dan Canovi (2020) menegaskan adanya kebutuhan untuk memperkuat soft skills agar lulusan lebih siap menghadapi ekspektasi dunia kerja.

Salah satu persoalan yang berulang dalam pendidikan dan pelatihan pariwisata ialah jarak antara teori dengan praktik. Materi di ruang belajar dapat membantu peserta memahami istilah, standar, serta alur pelayanan, tetapi pemahaman tersebut belum tentu langsung berubah menjadi tindakan ketika mereka berhadapan dengan situasi nyata. Ruhanen (2006) menunjukkan bahwa experiential learning dapat menjembatani kesenjangan tersebut karena peserta memperoleh pengalaman langsung, merefleksikannya, menghubungkannya dengan konsep, lalu mencoba tindakan yang lebih tepat. Kerangka ini sejalan dengan siklus pembelajaran Kolb (1984), yaitu concrete experience, reflective observation, abstract conceptualization, dan active experimentation. Dengan demikian, pengalaman lapangan bukan sekadar kunjungan, melainkan sumber data belajar yang perlu diarahkan melalui observasi dan refleksi.

Bukti empiris memperkuat manfaat pendekatan tersebut dalam pendidikan pariwisata. Arcodia et al. (2021) menemukan bahwa kegiatan lapangan dapat memperkaya pemahaman peserta ketika tujuan belajar dan proses refleksi dirancang secara jelas. Lin et al. (2017) menunjukkan bahwa service-learning membantu mahasiswa hospitality mengembangkan keterampilan yang relevan melalui keterlibatan langsung dalam proyek layanan. Azanza et al. (2022) juga memperlihatkan bahwa kombinasi learning by doing dan coaching kelompok mendorong pembelajaran yang lebih aktif. Sementara itu, Croft dan Wang (2025) menekankan nilai pembelajaran eksperiensial yang dikombinasikan dengan kolaborasi lintas disiplin. Temuan-temuan ini mengisyaratkan bahwa kualitas pengalaman belajar tidak hanya bergantung pada lokasi kegiatan, tetapi juga pada desain fasilitasi, pembagian peran, dan proses pengolahan pengalaman.

Selain kompetensi pelayanan, calon pelaku pariwisata membutuhkan literasi destinasi. Literasi destinasi dalam kegiatan ini dipahami sebagai kemampuan membaca destinasi secara utuh: mengenali hubungan antara atraksi, amenitas, aksesibilitas, layanan pendukung, pengalaman pengunjung, dampak lingkungan, dan kepentingan masyarakat lokal. Perspektif tersebut penting karena keberhasilan destinasi tidak dapat diukur semata-mata melalui jumlah kunjungan. Chen et al. (2022) menegaskan bahwa pendidikan pariwisata perlu mengintegrasikan keberlanjutan ke dalam metode belajar, sedangkan Lo (2022) menunjukkan bahwa pengalaman dan bukti visual dapat digunakan untuk membangun perilaku yang lebih bertanggung jawab. Pada konteks akomodasi berbasis komunitas, Pasanchay dan Schott (2021) menjelaskan bahwa homestay berpotensi mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan apabila kapasitas pengelola dan manfaat bagi masyarakat diperhatikan secara holistik.

Keterlibatan masyarakat dan penguatan kapasitas juga menjadi fondasi pengembangan destinasi. Ghaderi et al. (2018) menempatkan pembangunan kapasitas komunitas sebagai unsur penting agar masyarakat mampu terlibat secara bermakna dalam pariwisata. Rasoolimanesh et al. (2017) menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat berkaitan dengan konservasi dan pengembangan destinasi, sedangkan Wondirad dan Ewnetu (2019) menggarisbawahi perlunya partisipasi yang mendukung penggunaan

sumber daya secara berkelanjutan. Oleh sebab itu, pelatihan bagi calon pelaku pariwisata perlu menghubungkan keterampilan layanan dengan tanggung jawab terhadap ruang, budaya, sumber daya, dan masyarakat yang menjadi bagian dari pengalaman wisata.

Meskipun experiential learning telah banyak dibahas, praktik pengabdian kepada masyarakat sering kali masih berhenti pada penyampaian materi satu arah atau kunjungan lapangan tanpa alat observasi dan refleksi yang memadai. Kontribusi praktis program ini terletak pada penggabungan empat unsur dalam satu siklus: pemetaan kebutuhan peserta, pembekalan hospitality, imersi pada lingkungan destinasi dan akomodasi, serta refleksi berbasis temuan lapangan. Program juga dilaksanakan secara kolaboratif oleh tim dari institusi pendidikan pariwisata dan institusi ilmu sosial-politik sehingga isu pelayanan, perilaku kelompok, masyarakat, dan keberlanjutan dapat dibahas secara terpadu.

Program ini bertujuan: (1) memperkuat pemahaman peserta mengenai hospitality sebagai pengelolaan pengalaman pengunjung; (2) meningkatkan komunikasi dan kerja sama dalam situasi pelayanan; (3) mengembangkan kemampuan membaca komponen serta persoalan destinasi; dan (4) menumbuhkan kesadaran mengenai pariwisata yang bertanggung jawab. Artikel ini mendeskripsikan desain kegiatan, hasil evaluasi kualitatif, pembelajaran utama, keterbatasan program, serta rekomendasi pengembangan agar model dapat direplikasi dan diuji dengan pengukuran yang lebih kuat.

2. METODE

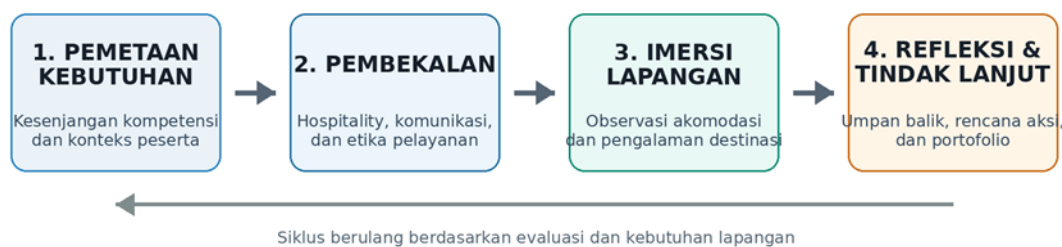
Desain dan Konteks Program

Kegiatan menggunakan pendekatan pengabdian partisipatif dengan desain experiential learning. Program tidak dirancang sebagai eksperimen dan tidak dimaksudkan untuk menghasilkan klaim kausal. Fokusnya adalah proses penguatan kapasitas melalui pengalaman, dialog, observasi, dan refleksi. Rangkaian kegiatan dilaksanakan pada tahun 2026 di lingkungan kampus serta kawasan wisata berbasis alam yang memiliki fasilitas akomodasi. Konteks ini dipilih karena memungkinkan peserta mengamati dua ruang belajar yang saling melengkapi: ruang pembekalan untuk menyusun kerangka konseptual dan ruang lapangan untuk menguji kerangka tersebut terhadap kondisi nyata.

Sasaran program adalah komunitas calon pelaku pariwisata yang mengikuti seluruh rangkaian kegiatan. Tim fasilitator berasal dari Akademi Pariwisata Nusantara Tangerang dan STISIP Syamsul Ulum Sukabumi. Kolaborasi tersebut memberi ruang untuk mengintegrasikan perspektif operasional pariwisata, komunikasi kelompok, perilaku pelayanan, partisipasi masyarakat, dan tanggung jawab destinasi. Keterlibatan peserta bersifat sukarela, dan dokumentasi digunakan untuk kepentingan pelaporan serta publikasi akademik dengan memperhatikan persetujuan dan kepatutan penggunaan foto.

Tahapan Pelaksanaan

Program disusun dalam empat tahap yang membentuk satu siklus pembelajaran. Tahap pertama adalah pemetaan kebutuhan melalui percakapan awal, pengamatan terhadap cara peserta menjelaskan pelayanan, dan identifikasi persoalan yang sering muncul ketika bekerja dalam kelompok. Tahap kedua adalah pembekalan singkat mengenai prinsip hospitality, guest journey, komunikasi layanan, pembagian peran, etika pelayanan, dan literasi destinasi. Tahap ketiga adalah imersi lapangan. Peserta mengamati lingkungan akomodasi dan destinasi, mendiskusikan pengalaman pengunjung, serta mengenali aspek layanan dan keberlanjutan yang tampak. Tahap keempat adalah refleksi terarah dan penyusunan tindak lanjut. Pada tahap ini, peserta membandingkan asumsi awal dengan temuan lapangan, merumuskan perbaikan, dan menyusun tindakan yang dapat diterapkan pada kegiatan berikutnya.



Gambar 1. Model implementasi PKM berbasis experiential learning

Sumber: Dikembangkan oleh tim PKM, 2026.

Tabel 1. Tahapan, Aktivitas Inti, dan Luaran Program

Tahap	Aktivitas Inti	Luaran yang Diharapkan
Pemetaan kebutuhan	Diskusi awal, pengamatan pola komunikasi, dan identifikasi kesenjangan kompetensi.	Peta kebutuhan belajar dan isu prioritas.
Pembekalan	Hospitality, guest journey, komunikasi layanan, kerja tim, etika, dan literasi destinasi.	Kerangka observasi dan bahasa bersama.
Imersi lapangan	Pengamatan akomodasi dan destinasi; diskusi situasional; pembagian tugas kelompok.	Catatan lapangan dan bukti dokumentasi.
Refleksi dan tindak lanjut	Umpan balik, pengelompokan temuan, analisis masalah, dan rencana aksi.	Matriks pembelajaran dan rekomendasi perbaikan.

Sumber: Hasil pengolahan tim PKM, 2026.

Instrumen Evaluasi dan Sumber Data

Evaluasi dilakukan secara kualitatif dengan empat sumber data. Pertama, lembar observasi fasilitator yang memuat lima indikator: orientasi hospitality, komunikasi layanan, kerja sama, literasi destinasi, dan perilaku bertanggung jawab. Kedua, catatan lapangan yang merekam pertanyaan, respons, pembagian peran, dan situasi penting selama kegiatan. Ketiga, diskusi reflektif yang digunakan untuk menggali pemaknaan peserta terhadap pengalaman. Keempat, dokumentasi foto sebagai bukti konteks dan pemicu diskusi. Penggunaan beberapa sumber data dimaksudkan untuk mengurangi ketergantungan pada satu kesan fasilitator dan memperkuat konsistensi interpretasi.

Indikator keberhasilan dirumuskan sebagai perubahan yang dapat diamati dalam proses, bukan skor numerik. Tanda-tandanya meliputi kemampuan menjelaskan pelayanan dari sudut pandang pengunjung, penggunaan contoh situasional, pembagian peran yang lebih jelas, keterlibatan anggota kelompok dalam diskusi, keterhubungan antara komponen destinasi, serta munculnya pertimbangan terhadap lingkungan dan masyarakat lokal. Rumusan ini digunakan untuk menjaga agar evaluasi tetap sejalan dengan tujuan kegiatan dan tidak melebihi-bahkan bukti yang tersedia.

Analisis dan Keabsahan Data

Data dianalisis melalui reduksi, pengelompokan, perbandingan, dan penarikan tema. Catatan observasi dan hasil refleksi dibaca untuk menemukan pola yang berulang,

kemudian dikelompokkan ke dalam lima indikator program. Dokumentasi foto digunakan untuk memeriksa kesesuaian antara narasi kegiatan dan konteks yang terlihat. Interpretasi awal dibahas oleh tim lintas institusi agar kesimpulan tidak hanya berasal dari satu disiplin. Hasil akhir disajikan sebagai deskripsi proses, matriks perkembangan kualitatif, dan refleksi kritis. Identitas individual tidak dianalisis dan tidak digunakan untuk membandingkan peserta.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Program dan Iklim Pembelajaran

Pelaksanaan program memperlihatkan bahwa suasana belajar yang dialogis merupakan prasyarat penting sebelum peserta masuk ke lapangan. Pada sesi awal, fasilitator tidak langsung memberikan definisi panjang, tetapi meminta peserta menceritakan pengalaman menerima atau memberikan layanan. Strategi ini membantu mengungkap bahwa pelayanan sering dipahami sebatas keramahan, penyampaian informasi, atau penyelesaian tugas. Diskusi kemudian diarahkan pada guest journey, yaitu rangkaian pengalaman sejak pengunjung mencari informasi, tiba, menggunakan fasilitas, berinteraksi dengan petugas, hingga meninggalkan destinasi. Kerangka tersebut membantu peserta melihat bahwa kesalahan kecil pada satu titik layanan dapat memengaruhi penilaian terhadap keseluruhan kunjungan.

Dokumentasi sesi koordinasi dan refleksi pada Gambar 2 menunjukkan penggunaan forum tatap muka yang memungkinkan interaksi antarpeserta dan fasilitator. Formasi duduk yang terbuka mendukung pertukaran pendapat, sedangkan kehadiran fasilitator dari dua institusi memperluas sudut pandang diskusi. Temuan ini konsisten dengan Azanza et al. (2022), yang menekankan pentingnya coaching kelompok dalam learning by doing. Dalam program ini, fasilitator berfungsi sebagai pengarah pertanyaan dan pemberi umpan balik, bukan sebagai satu-satunya sumber jawaban.



Gambar 2. Koordinasi, pembekalan, dan refleksi terarah bersama peserta program

Sumber: Dokumentasi tim PKM, 2026.

Penguatan Orientasi Hospitality melalui Imersi Lapangan

Imersi lapangan memberi kesempatan kepada peserta untuk menguji pemahaman hospitality dalam situasi yang lebih autentik. Peserta diajak mengamati tata ruang akomodasi, akses menuju bangunan, pencahayaan, area berkumpul, kebersihan, alur pergerakan, kenyamanan, serta potensi interaksi antara pengelola dan tamu. Fokus pengamatan bukan untuk mengaudit atau menilai suatu usaha, melainkan untuk melatih cara membaca pengalaman pengunjung. Pertanyaan yang digunakan antara lain: apa yang pertama kali dilihat tamu, informasi apa yang diperlukan, bagian mana yang dapat menimbulkan kebingungan, bagaimana petugas merespons kebutuhan, dan tindakan sederhana apa yang dapat meningkatkan rasa aman serta nyaman.

Pada awal diskusi, respons peserta cenderung berpusat pada bentuk fisik bangunan atau daya tarik visual. Setelah pengamatan dan dialog, jawaban berkembang menuju aspek fungsional dan emosional, seperti kejelasan arah, kesiapan menerima tamu, cara menyampaikan aturan, kenyamanan area bersama, dan respons terhadap keluhan. Perubahan cara pandang ini merupakan indikasi bahwa pengalaman konkret membantu peserta menghubungkan konsep hospitality dengan detail operasional. Ruhanen (2006) menjelaskan bahwa pembelajaran eksperiensial efektif ketika peserta diminta membangun makna dari pengalaman, sedangkan Lin et al. (2017) menunjukkan bahwa situasi pelayanan nyata dapat memperkuat keterampilan yang sulit diperoleh hanya melalui penjelasan kelas.

Gambar 3 memperlihatkan dua konteks pengamatan pada area akomodasi pada malam hari. Kondisi malam memberi tambahan bahan belajar mengenai pencahayaan, keselamatan akses, kesiapan area publik, dan komunikasi antaranggota kelompok. Melalui diskusi situasional, peserta memahami bahwa hospitality tidak selalu memerlukan tindakan besar; kejelasan informasi, sapaan yang tepat, perhatian terhadap kondisi sekitar, dan koordinasi internal dapat memberi pengaruh langsung terhadap pengalaman tamu.



Gambar 3. Imersi lapangan dan observasi situasional pada lingkungan akomodasi wisata
Sumber: Dokumentasi tim PKM, 2026.

Komunikasi dan Kerja Kolaboratif

Kompetensi komunikasi dibangun melalui pembagian tugas dan refleksi kelompok. Selama kegiatan, peserta perlu menentukan siapa yang mengamati aspek fisik, siapa yang mencatat pelayanan, siapa yang merangkum temuan, dan siapa yang menyampaikan hasil. Pola tersebut mendorong peserta untuk menyepakati peran sebelum bertindak. Pengamatan tim menunjukkan bahwa percakapan menjadi lebih terarah ketika tugas dibuat konkret dan setiap anggota diminta memberi kontribusi. Peserta yang pada awalnya pasif mulai terlibat ketika pertanyaan dikaitkan dengan objek yang sedang mereka lihat.

Komunikasi layanan juga dilatih melalui contoh respons terhadap kebutuhan tamu. Fasilitator membedakan antara jawaban yang hanya memberikan informasi dengan jawaban yang menunjukkan empati, kejelasan, dan tanggung jawab. Peserta kemudian diminta memperbaiki cara menyampaikan aturan, arah, atau solusi dengan bahasa yang tidak menyalahkan pengunjung. Latihan tersebut memperkuat temuan Cuic Tankovic et al. (2023) bahwa komunikasi merupakan kompetensi inti dalam pariwisata. Hasil program juga selaras dengan Succi dan Canovi (2020), yang menempatkan kemampuan berkomunikasi, bekerja sama, dan beradaptasi sebagai soft skills penting bagi kesiapan kerja.

Kolaborasi lintas latar belakang menjadi nilai tambah. Perspektif pariwisata membantu peserta memahami standar layanan dan pengalaman tamu, sedangkan perspektif sosial memperluas pembahasan mengenai dinamika kelompok, kepentingan masyarakat, dan perilaku di ruang publik. Croft dan Wang (2025) menekankan bahwa experiential learning yang dikombinasikan dengan pembelajaran lintas disiplin dapat memperkaya cara peserta memecahkan masalah. Dalam kegiatan ini, integrasi tersebut tampak ketika persoalan destinasi tidak hanya dibahas sebagai persoalan fasilitas, tetapi juga sebagai persoalan komunikasi, aturan sosial, partisipasi, dan tanggung jawab bersama.

Literasi Destinasi dan Kesadaran Pariwisata Bertanggung Jawab

Pengamatan pada kawasan wisata berbasis alam digunakan untuk memperkuat literasi destinasi. Peserta diminta melihat destinasi sebagai sistem yang menghubungkan atraksi, amenitas, aksesibilitas, layanan pendukung, tata kelola, perilaku pengunjung, dan masyarakat. Aktivitas ini membantu mengurangi kecenderungan melihat destinasi hanya dari latar foto atau keindahan pemandangan. Peserta mendiskusikan bagaimana kenyamanan, kebersihan, informasi, jalur pergerakan, kondisi cuaca, kapasitas ruang, dan perilaku kelompok dapat membentuk pengalaman wisata sekaligus dampak terhadap lingkungan.

Gambar 4 mendokumentasikan kegiatan kelompok di lingkungan destinasi alam. Foto tersebut digunakan dalam sesi refleksi untuk membaca kembali perilaku kelompok, penempatan peserta, penggunaan ruang, dan hubungan antara aktivitas wisata dengan lanskap. Pendekatan berbasis dokumentasi sejalan dengan Lo (2022), yang menunjukkan bahwa bukti fotografis dapat digunakan sebagai sarana experiential learning untuk mendorong perilaku bertanggung jawab. Foto tidak diperlakukan sebagai hiasan semata, melainkan sebagai bahan analisis yang membantu peserta mengingat konteks dan mengevaluasi tindakan.



Gambar 4. Kegiatan literasi destinasi berbasis kelompok pada lingkungan wisata alam

Sumber: Dokumentasi tim PKM, 2026.

Diskusi keberlanjutan menekankan bahwa keramahan kepada wisatawan harus berjalan bersama penghormatan terhadap destinasi dan masyarakat lokal. Chen et al. (2022) menegaskan perlunya metode pembelajaran yang mengintegrasikan keberlanjutan dalam pendidikan pariwisata. Pada tingkat komunitas, Ghaderi et al. (2018) menunjukkan bahwa pembangunan kapasitas diperlukan agar masyarakat mampu berperan dalam pengembangan pariwisata. Pasanchay dan Schott (2021) juga menyoroti potensi akomodasi komunitas untuk mendukung keberlanjutan ketika manfaat ekonomi, sosial, manusia, dan lingkungan diperhatikan secara terpadu. Karena itu, peserta diarahkan untuk memahami bahwa pelaku pariwisata bukan hanya penyedia layanan, tetapi juga penjaga kualitas ruang dan hubungan sosial.

Pembahasan mengenai partisipasi menguatkan dimensi tersebut. Rasoolimanesh et al. (2017) menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat berkaitan dengan konservasi dan pengembangan pariwisata, sedangkan Wondirad dan Ewnetu (2019) menekankan peran partisipasi dalam penggunaan sumber daya yang berkelanjutan. Dalam program ini, konsep partisipasi diterjemahkan ke dalam tindakan sederhana: mendengarkan pihak lokal, mematuhi aturan destinasi, tidak meninggalkan sampah, menjaga volume suara, menggunakan fasilitas secara wajar, dan menyampaikan informasi secara benar. Walaupun sederhana, tindakan tersebut merupakan bagian dari budaya pelayanan yang bertanggung jawab.

Evaluasi Kualitatif Perkembangan Kompetensi

Tabel 2. Matriks Kualitatif Perkembangan Kompetensi yang Diamati

Indikator	Kecenderungan Awal	Bukti selama Kegiatan	Perkembangan yang Diamati
Orientasi hospitality	Pelayanan dipahami sebagai keramahan atau pelaksanaan tugas.	Peserta membahas alur guest journey, titik kontak, rasa aman, kenyamanan, dan respons layanan.	Cara pandang berkembang menjadi pengelolaan pengalaman pengunjung.
Komunikasi layanan	Jawaban cenderung informatif tetapi belum selalu empatik dan terstruktur.	Peserta berlatih menyampaikan arah, aturan, dan solusi secara jelas serta tidak menyalahkan tamu.	Komunikasi lebih sadar konteks dan kebutuhan penerima layanan.
Kerja tim	Peran belum merata dan diskusi didominasi beberapa peserta.	Tugas observasi, pencatatan, perumusan, dan presentasi dibagi secara eksplisit.	Koordinasi dan kontribusi anggota menjadi lebih terlihat.
Literasi destinasi	Destinasi terutama dilihat dari atraksi dan tampilan visual.	Peserta menghubungkan atraksi, amenitas, akses, layanan, cuaca, perilaku, dan tata kelola.	Muncul perspektif sistem terhadap pengalaman dan pengelolaan destinasi.

Indikator	Kecenderungan Awal	Bukti selama Kegiatan	Perkembangan yang Diamati
Pariwisata bertanggung jawab	Pertimbangan lingkungan dan masyarakat belum selalu disebutkan.	Diskusi memasukkan kebersihan, kepatuhan aturan, penggunaan ruang, serta penghormatan kepada masyarakat lokal.	Kesadaran tanggung jawab sosial dan lingkungan semakin eksplisit.

Sumber: Hasil pengolahan tim PKM, 2026.

Matriks pada Tabel 2 menunjukkan perkembangan yang bersifat indikatif, bukan ukuran efek statistik. Bukti yang tersedia cukup untuk menyatakan bahwa peserta mampu menggunakan konsep secara lebih kaya selama kegiatan, tetapi belum cukup untuk menyimpulkan bahwa perubahan akan bertahan atau berpindah ke situasi kerja. Kehati-hatian ini penting agar laporan pengabdian tetap proporsional. Arcodia et al. (2021) mengingatkan bahwa pengalaman lapangan perlu dihubungkan dengan tujuan belajar dan evaluasi yang jelas. Oleh sebab itu, temuan program ini diposisikan sebagai dasar pengembangan, bukan bukti akhir efektivitas model.

Kontribusi, Keterbatasan, dan Rencana Keberlanjutan Program

Kontribusi utama program adalah model penguatan kapasitas yang sederhana tetapi terstruktur. Pertama, materi hospitality tidak berdiri sendiri, melainkan langsung dihubungkan dengan objek dan situasi di destinasi. Kedua, komunikasi dan kerja tim tidak hanya dijelaskan, tetapi dipraktikkan melalui pembagian peran. Ketiga, dokumentasi foto digunakan sebagai alat refleksi. Keempat, literasi destinasi mengintegrasikan pelayanan, lingkungan, dan masyarakat. Struktur ini membuat program relatif mudah direplikasi dalam kegiatan kampus, pelatihan komunitas, kunjungan industri, atau pendampingan kelompok sadar wisata, dengan penyesuaian pada karakter lokasi dan peserta.

Program memiliki sejumlah keterbatasan. Tidak tersedia pengukuran pra-pasca menggunakan instrumen tervalidasi, sehingga besarnya perubahan tidak dapat dihitung. Durasi kegiatan juga belum memungkinkan penilaian transfer kompetensi dalam jangka panjang. Data refleksi berpotensi dipengaruhi keinginan peserta memberikan respons positif. Selain itu, konteks destinasi dan akomodasi yang diamati tidak mewakili seluruh jenis usaha pariwisata. Keterbatasan ini tidak meniadakan manfaat pembelajaran, tetapi membatasi cakupan kesimpulan.

Keberlanjutan program dapat diperkuat melalui tiga langkah. Pertama, lembaga perlu mengembangkan modul ringkas yang memuat skenario layanan, rubrik observasi, dan panduan refleksi. Kedua, peserta perlu menyusun portofolio yang berisi temuan, foto, analisis guest journey, dan rencana perbaikan. Ketiga, evaluasi lanjutan sebaiknya dilakukan empat sampai delapan minggu setelah kegiatan melalui tugas praktik, observasi mentor, atau wawancara. Pada implementasi berikutnya, pengukuran dapat menggabungkan skala kompetensi, penilaian kinerja berbasis skenario, serta data kualitatif agar perubahan pengetahuan, sikap, dan tindakan dapat dibedakan secara lebih jelas.

4. KESIMPULAN

Program pengabdian kolaboratif berbasis experiential learning berhasil menyediakan ruang belajar yang menghubungkan pembekalan, pengalaman lapangan, refleksi, dan tindak lanjut. Evaluasi kualitatif menunjukkan indikasi berkembangnya pemahaman peserta mengenai hospitality sebagai pengelolaan pengalaman pengunjung, bukan sekadar

keramahan atau penyelesaian tugas. Kegiatan juga mendorong komunikasi kelompok yang lebih terarah, pembagian peran yang lebih jelas, kemampuan membaca destinasi sebagai sistem, dan perhatian yang lebih eksplisit terhadap lingkungan serta masyarakat lokal.

Imersi lapangan menjadi bermakna karena diikuti pertanyaan observasi dan refleksi terarah. Temuan ini menegaskan bahwa kunjungan lapangan tidak otomatis menjadi pembelajaran; pengalaman perlu dirancang, didokumentasikan, dan diolah. Model empat tahap yang dihasilkan dapat digunakan sebagai dasar pelatihan bagi komunitas calon pelaku pariwisata, lembaga pendidikan, maupun kelompok pengelola destinasi. Pengembangan berikutnya perlu menambahkan instrumen pra-pasca yang tervalidasi, penilaian praktik, dan pemantauan lanjutan agar keberlanjutan serta transfer kompetensi dapat dibuktikan secara lebih kuat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim mengucapkan terima kasih kepada pimpinan Akademi Pariwisata Nusantara Tangerang, STISIP Syamsul Ulum Sukabumi, para fasilitator, pengelola lokasi kegiatan, dan seluruh peserta yang mendukung pelaksanaan program serta dokumentasi kegiatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arcodia, C., Abreu Novais, M., Čavlek, N., & Humpe, A. (2021). Educational tourism and experiential learning: Students' perceptions of field trips. *Tourism Review*, 76(1), 241–254. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2019-0155>
- Azanza, G., Fernández-Villarán, A., & Goytia, A. (2022). Enhancing learning in tourism education by combining learning by doing and team coaching. *Education Sciences*, 12(8), 548. <https://doi.org/10.3390/educsci12080548>
- Chen, M., Pei, T., Jeronen, E., Wang, Z., & Xu, L. (2022). Teaching and learning methods for promoting sustainability in tourism education. *Sustainability*, 14(21), 14592. <https://doi.org/10.3390/su142114592>
- Croft, C., & Wang, W. (2025). Hospitality and tourism experiential learning combined with interdisciplinary learning. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 37(3), 276–287. <https://doi.org/10.1080/10963758.2023.2295549>
- Cuic Tankovic, A., Kapeš, J., & Benazić, D. (2023). Measuring the importance of communication skills in tourism. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 36(1), 460–479. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2077790>
- Ghaderi, Z., Abooli, G., & Henderson, J. (2018). Community capacity building for tourism in a heritage village: The case of Hawraman Takht in Iran. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(4), 537–550. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1361429>
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Lin, P. M. C., Kim, Y., Qiu, H., & Ren, L. (2017). Experiential learning in hospitality education through a service-learning project. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 29(2), 71–81. <https://doi.org/10.1080/10963758.2017.1297716>
- Lo, W.-S. (2022). Photographic evidence from psychology for responsible behavior for societal transformation during the COVID-19 pandemic: Experiential learning applied to the tourism and hospitality industry for education for sustainable development (ESD) for 2030. *Behavioral Sciences*, 12(9), 307. <https://doi.org/10.3390/bs12090307>
- Pasanchay, K., & Schott, C. (2021). Community-based tourism homestays' capacity to advance the Sustainable Development Goals: A holistic sustainable livelihood

- perspective. *Tourism Management Perspectives*, 37, 100784. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100784>
- Rasoolimanesh, S. M., Jaafar, M., Ahmad, A. G., & Barghi, R. (2017). Community participation in World Heritage Site conservation and tourism development. *Tourism Management*, 58, 142–153. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.10.016>
- Ruhanen, L. (2006). Bridging the divide between theory and practice: Experiential learning approaches for tourism and hospitality management education. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 5(4), 33–52. https://doi.org/10.1300/J172v05n04_03
- Succi, C., & Canovi, M. (2020). Soft skills to enhance graduate employability: Comparing students and employers' perceptions. *Studies in Higher Education*, 45(9), 1834–1847. <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1585420>
- Wondirad, A., & Ewnetu, B. (2019). Community participation in tourism development as a tool to foster sustainable land and resource use practices in a national park milieu. *Land Use Policy*, 88, 104155. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2019.104155>