

Implementasi Hospitality dalam Meningkatkan Pengalaman Belajar Wisatawan di Desa Wisata Kebonagung, Kabupaten Bantul

Implementing Hospitality to Enhance Tourists' Learning Experiences in Kebonagung Tourism Village, Bantul Regency

¹Ajje Wicaksono, ²Puji Yanti Fauziah, ³Trisanti

¹⁻³Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia

e-mail: ajjewicaksono.2025@student.uny.ac.id

Abstrak: Hospitality dalam wisata edukasi tidak hanya mencakup keramahan, tetapi juga sikap, perilaku, dan kualitas pelayanan yang diberikan masyarakat lokal kepada wisatawan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi hospitality dalam meningkatkan pengalaman belajar wisatawan di Desa Wisata Kebonagung, Kabupaten Bantul, sebuah desa wisata berbasis pertanian, budaya, dan edukasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan pengelola desa wisata, pemandu wisata, dan wisatawan, serta dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hospitality diwujudkan melalui sikap ramah masyarakat, pelayanan yang responsif, komunikasi yang efektif, pendampingan selama kegiatan, serta keterlibatan aktif wisatawan dalam aktivitas edukatif. Implementasi tersebut menciptakan suasana belajar yang nyaman, aman, dan menyenangkan sehingga pengalaman belajar wisatawan menjadi partisipatif dan berkesan. Interaksi langsung dengan masyarakat lokal juga memperkaya pemahaman wisatawan terhadap nilai budaya dan kearifan lokal. Namun, implementasi hospitality masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih, belum seragamnya standar pelayanan, dan kurangnya pelatihan berkelanjutan. Temuan ini menegaskan perlunya penguatan kapasitas pelaku wisata dan penyusunan standar pelayanan. Karena penelitian dilakukan pada satu desa wisata dengan pendekatan kualitatif, temuan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara statistik.

Kata Kunci: desa wisata, hospitality, Kebonagung, pengalaman belajar, wisata edukasi

Abstract: In educational tourism, hospitality encompasses not only friendliness but also the attitudes, behaviors, and service quality that local communities offer tourists. This study analyzed how hospitality is implemented to enhance tourists' learning experiences in Kebonagung Tourism Village, Bantul Regency, a village known for agricultural, cultural, and educational tourism. A descriptive qualitative approach was employed. Data were collected through direct observation, in-depth interviews with village tourism managers, tour guides, and tourists, and documentation. The data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, and their trustworthiness was established through source triangulation. The findings show that hospitality is enacted through the community's friendly attitude, responsive service, effective communication, guidance during activities, and tourists' active involvement in educational activities. These practices create a comfortable, safe, and enjoyable learning atmosphere, making tourists' learning experiences participatory and memorable. Direct interaction with local residents also deepens tourists' understanding of cultural values and local

wisdom. However, hospitality implementation is constrained by limited trained human resources, non-uniform service standards, and a lack of continuous training. These findings underline the need to strengthen the capacity of tourism actors and to develop service standards. Because the study was conducted qualitatively in a single tourism village, the findings are not intended for statistical generalization.

Keywords: educational tourism, hospitality, Kebonagung, learning experience, tourism village

Pendahuluan

Pariwisata merupakan sektor strategis yang berkontribusi besar terhadap pembangunan ekonomi nasional. Selain menjadi sumber devisa, sektor ini menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan mendorong pertumbuhan berbagai sektor pendukung (Wirawan & Semara, 2021). Setelah mengalami penurunan akibat pandemi COVID-19, sektor pariwisata Indonesia kembali menunjukkan perkembangan yang positif (Badan Pusat Statistik, 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pariwisata tetap menjadi sektor potensial untuk mendukung pertumbuhan ekonomi sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan pariwisata perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan memperhatikan kualitas destinasi dan pengalaman yang diperoleh wisatawan, terutama karena kebutuhan wisatawan pascapandemi semakin beragam.

Industri pariwisata saat ini tidak lagi berorientasi semata-mata pada penyediaan objek wisata, tetapi bergeser menuju konsep *experience-based tourism*. Dalam konsep ini, wisatawan tidak hanya menikmati pemandangan atau atraksi, tetapi juga ingin memperoleh pengalaman baru melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas yang disediakan destinasi. Pergeseran tersebut sejalan dengan gagasan ekonomi pengalaman yang menempatkan pengalaman yang berkesan sebagai nilai utama yang ditawarkan kepada konsumen (Pine & Gilmore, 2011). Pengalaman tersebut memberikan nilai tambah karena wisatawan memperoleh pengetahuan, keterampilan, serta pemahaman mengenai budaya dan kehidupan masyarakat setempat. Salah satu bentuk penerapannya adalah pengembangan desa wisata yang menawarkan aktivitas edukatif berbasis potensi lokal (Zakaria & Suprihardjo, 2014). Ismayanti (2020) menjelaskan bahwa desa wisata mampu memberikan pengalaman autentik melalui interaksi langsung antara wisatawan dan masyarakat sehingga pengalaman wisata menjadi lebih bermakna.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu destinasi unggulan di Indonesia yang memiliki beragam potensi wisata alam, budaya, sejarah, dan edukasi. Keberagaman daya tarik tersebut menjadikan Yogyakarta sebagai tujuan utama wisatawan nusantara maupun mancanegara. Peningkatan jumlah kunjungan dalam beberapa tahun terakhir menjadi peluang bagi pemerintah daerah dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mengembangkan wisata berbasis pengalaman agar mampu bersaing dengan destinasi lain. Data kunjungan wisatawan ke Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022–2024 disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022–2024

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara	Total
2022	128.782	19.147.206	19.275.988
2023	511.817	23.563.038	24.074.855
2024	408.402	26.595.507	27.003.909

Sumber: Dinas Pariwisata DIY (2023, 2024, 2025).

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Daerah Istimewa Yogyakarta berkembang cukup baik (Dinas Pariwisata DIY, 2023, 2024, 2025). Jumlah wisatawan nusantara meningkat dari 19.147.206 orang pada tahun 2022 menjadi 26.595.507 orang pada tahun 2024.

Meskipun jumlah wisatawan mancanegara berfluktuasi, total kunjungan terus meningkat dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Daerah Istimewa Yogyakarta masih menjadi destinasi favorit di Indonesia. Tingginya kunjungan menjadi peluang bagi setiap daerah untuk mengembangkan potensi wisatanya melalui peningkatan kualitas pelayanan, penyediaan atraksi yang menarik, dan penciptaan pengalaman yang berkesan bagi pengunjung.

Di tingkat kabupaten, Kabupaten Bantul memiliki potensi besar dalam pengembangan desa wisata. Kabupaten ini memiliki beragam destinasi berbasis budaya, alam, dan edukasi yang dikelola dengan melibatkan masyarakat sebagai pelaku utama. Banyaknya desa wisata di Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa wilayah ini memiliki sumber daya alam, budaya, dan sosial yang dapat dikembangkan menjadi daya tarik wisata berkelanjutan. Berdasarkan data Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Bantul relatif tinggi dibandingkan beberapa kabupaten lain. Data kunjungan wisatawan pada setiap kabupaten/kota di Daerah Istimewa Yogyakarta disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Kunjungan Wisatawan per Kabupaten/Kota di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022–2024

Kabupaten/Kota	Jenis Wisatawan	2022	2023	2024
Kota Yogyakarta	Mancanegara	62.261	309.674	169.202
	Nusantara	2.658.606	4.189.251	8.180.257
	Total	2.720.867	4.498.925	8.349.459
Sleman	Mancanegara	63.557	179.543	223.525
	Nusantara	6.107.098	7.826.400	8.174.857
	Total	6.170.655	8.005.943	8.398.382
Bantul	Mancanegara	242	2.360	3.710
	Nusantara	5.714.140	5.770.167	4.983.797
	Total	5.714.382	5.772.527	4.987.507
Kulon Progo	Mancanegara	2.014	11.459	7.992
	Nusantara	1.561.299	1.912.148	1.916.232
	Total	1.563.313	1.923.607	1.924.224
Gunungkidul	Mancanegara	709	8.781	3.973
	Nusantara	3.106.063	3.865.072	3.340.364
	Total	3.106.772	3.873.853	3.344.337

Sumber: Dinas Pariwisata DIY (2023, 2024, 2025).

Tabel 2 menunjukkan bahwa Kabupaten Bantul termasuk daerah dengan jumlah kunjungan wisatawan yang cukup tinggi selama periode 2022–2024, meskipun jumlahnya menurun pada tahun 2024. Tingginya kunjungan tersebut didukung oleh banyaknya destinasi yang tersebar di berbagai wilayah, mulai dari wisata alam, budaya, dan sejarah hingga desa wisata berbasis edukasi. Keberadaan desa wisata menjadi salah satu kekuatan utama Kabupaten Bantul dalam mengembangkan pariwisata berbasis masyarakat (*community-based tourism*). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan menjadi aspek penting agar potensi wisata mampu memberikan manfaat ekonomi sekaligus meningkatkan daya saing destinasi di Kabupaten Bantul.

Salah satu desa wisata yang berkembang di Kabupaten Bantul adalah Desa Wisata Kebonagung. Desa ini telah berdiri sejak tahun 1999 dan dikenal sebagai desa wisata berbasis pertanian, budaya, dan edukasi. Potensi utamanya berasal dari lahan pertanian yang luas, kehidupan masyarakat yang masih mempertahankan nilai-nilai budaya lokal, serta aktivitas wisata yang memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk belajar secara langsung. Wisatawan dapat mengikuti kegiatan pertanian tradisional, mulai dari pembibitan, pengolahan lahan, penanaman, dan pemanenan hingga pengolahan hasil panen. Wisatawan juga dapat

mempelajari tradisi budaya, seperti gejog lesung, karawitan, hadroh, kenduri, membatik, dan pembuatan anyaman bambu, serta mengunjungi Museum Tani Jawa yang menyimpan peralatan pertanian tradisional sebagai media pembelajaran sejarah pertanian di Jawa. Keunikan tersebut menjadikan Desa Wisata Kebonagung sebagai destinasi wisata edukasi dengan karakteristik yang berbeda dari desa wisata lain (Jadesta, 2025; Wirdayanti dkk., 2021).

Beragam aktivitas tersebut menunjukkan bahwa Desa Wisata Kebonagung tidak hanya berfungsi sebagai tempat rekreasi, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran. Pengalaman belajar yang diperoleh melalui keterlibatan langsung diyakini memberikan kesan yang lebih mendalam dibandingkan pembelajaran yang hanya dilakukan melalui media atau teori. Kajian tentang perjalanan dan pembelajaran menunjukkan bahwa pembelajaran dari pengalaman wisata bersifat personal serta terkait erat dengan minat, motivasi, dan pengetahuan awal wisatawan (Falk dkk., 2012). Pengalaman belajar langsung di destinasi wisata juga terbukti meningkatkan minat belajar dan pemahaman konsep (Taufik dkk., 2025). Dengan demikian, pengalaman belajar merupakan komponen penting yang perlu terus dikembangkan dalam pengelolaan desa wisata berbasis edukasi.

Meskipun demikian, keberhasilan desa wisata tidak hanya ditentukan oleh keberagaman aktivitas yang ditawarkan. Kualitas pelayanan kepada wisatawan juga sangat menentukan terciptanya pengalaman belajar yang bermakna. Dalam konteks pariwisata, *hospitality* tidak hanya dimaknai sebagai keramahan dalam menyambut wisatawan, tetapi juga mencakup sikap, perilaku, komunikasi, kepedulian, dan kemampuan masyarakat memberikan pelayanan yang nyaman, aman, dan menyenangkan (Walker & Walker, 2014). Implementasi *hospitality* yang baik membangun interaksi positif antara wisatawan dan masyarakat lokal sehingga wisatawan lebih mudah memahami materi yang disampaikan, merasa dihargai, dan memperoleh pengalaman belajar yang berkesan. Sebaliknya, apabila *hospitality* belum diterapkan secara optimal, kualitas pengalaman belajar wisatawan berpotensi menurun meskipun destinasi memiliki daya tarik yang tinggi (Gelbman, 2021; Ismayanti, 2020; Kennedy, 2024).

Potensi Desa Wisata Kebonagung juga belum sepenuhnya berkontribusi optimal terhadap kesejahteraan masyarakat. Roziqin (2024) menunjukkan bahwa rata-rata total pendapatan rumah tangga masyarakat yang terlibat dalam sektor pariwisata di Desa Wisata Kebonagung sebesar Rp7.294.792, sedangkan kontribusi pendapatan dari sektor pariwisata hanya mencapai 17,30%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa pariwisata belum menjadi sumber pendapatan utama bagi sebagian besar masyarakat. Rendahnya kontribusi tersebut dipengaruhi oleh ketatnya persaingan antardestinasi, promosi yang belum optimal, keterbatasan pendanaan, kunjungan wisatawan yang bersifat musiman, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengembangan desa wisata.

Selain faktor ekonomi, kualitas pelayanan kepada wisatawan juga perlu diperhatikan dalam pengembangan Desa Wisata Kebonagung. Meskipun masyarakat telah berupaya memberikan pelayanan yang baik, implementasi *hospitality* masih menghadapi berbagai kendala, antara lain belum adanya standar pelayanan yang jelas, keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menyampaikan informasi edukatif, belum meratanya pelatihan *hospitality* bagi pelaku wisata, dan belum optimalnya integrasi antara aktivitas wisata edukasi dan pelayanan yang berorientasi pada pengalaman wisatawan. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi kualitas pengalaman belajar wisatawan. Apabila terus berlangsung, kepuasan wisatawan, minat berkunjung kembali, dan citra desa wisata dapat menurun.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji *hospitality* dalam konteks industri pariwisata dan perhotelan. Sebagian besar menunjukkan bahwa pengalaman yang dikelola dengan baik berkaitan dengan kepuasan, loyalitas, dan keunggulan bersaing (Kandampully dkk., 2018), sedangkan pengalaman wisata yang berkesan membentuk nilai yang dirasakan dan perilaku

pascakunjungan wisatawan (Pujiastuti dkk., 2022). Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi *hospitality* dalam meningkatkan pengalaman belajar wisatawan pada desa wisata berbasis edukasi masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik desa wisata edukasi berbeda dari destinasi pada umumnya karena wisatawan tidak hanya berperan sebagai pengunjung, tetapi juga sebagai peserta yang terlibat langsung dalam proses pembelajaran.

Berdasarkan celah tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada pemosisian *hospitality* bukan sekadar sebagai kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan, melainkan sebagai kondisi yang membentuk proses dan kualitas pengalaman belajar wisatawan di desa wisata edukasi. Penelitian ini juga memetakan secara terpadu bentuk implementasi *hospitality*, perannya dalam pengalaman belajar, serta faktor pendukung dan penghambatnya dalam konteks desa wisata berbasis pertanian dan budaya. Secara akademis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian *hospitality* pada desa wisata edukasi. Secara praktis, hasilnya diharapkan menjadi masukan bagi pengelola dan masyarakat Desa Wisata Kebonagung dalam menyusun strategi pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan wisatawan, mendorong kunjungan ulang, dan memperkuat citra desa wisata. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi *hospitality* dalam meningkatkan pengalaman belajar wisatawan di Desa Wisata Kebonagung, Kabupaten Bantul, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya.

Metode

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi *hospitality* dalam meningkatkan pengalaman belajar wisatawan (Abdussamad, 2021). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan fenomena di lapangan berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi antara pengelola desa wisata, masyarakat, dan wisatawan. Pendekatan kualitatif juga lazim digunakan dalam penelitian pariwisata untuk memahami makna pengalaman dan interaksi para pelaku wisata (Ihalaau dkk., 2023).

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Desa Wisata Kebonagung, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi dipilih secara *purposive* karena Desa Wisata Kebonagung merupakan desa wisata berbasis edukasi yang menawarkan beragam aktivitas pembelajaran, seperti pertanian tradisional, budaya lokal, dan kerajinan masyarakat. Subjek penelitian terdiri atas pengelola desa wisata, pemandu wisata, dan wisatawan yang dipilih melalui *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap pelaksanaan *hospitality* di Desa Wisata Kebonagung.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas wisata, wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pengelola desa wisata, pemandu wisata, dan wisatawan, serta dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan implementasi *hospitality*. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung, laporan pengelolaan desa wisata, literatur ilmiah, dan sumber lain yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2022).

Teknik Analisis dan Keabsahan Data

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang meliputi kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*) (Miles dkk., 2014). Analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak data mulai dikumpulkan hingga penelitian selesai sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi *hospitality* dalam meningkatkan pengalaman belajar wisatawan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari berbagai narasumber dengan hasil observasi di lapangan (Moleong, 2021).

Hasil dan Pembahasan

Desa Wisata Kebonagung sebagai Ruang Belajar Berbasis Pengalaman

Desa Wisata Kebonagung merupakan desa wisata berbasis edukasi di Kabupaten Bantul yang telah berkembang sejak tahun 1999. Desa ini mengangkat potensi pertanian, budaya, dan kehidupan masyarakat pedesaan sebagai daya tarik utama. Aktivitas yang ditawarkan memberi kesempatan kepada wisatawan untuk terlibat langsung dalam proses pembelajaran, seperti bertani, mengenal alat pertanian tradisional, mengikuti kegiatan budaya, dan berinteraksi dengan masyarakat lokal. Konsep tersebut menjadikan Desa Wisata Kebonagung tidak hanya sebagai tempat rekreasi, tetapi juga sebagai sarana edukasi yang memberikan pengalaman belajar secara langsung.



Gambar 1. Paket Wisata Desa Wisata Kebonagung

Gambar 1 menunjukkan bahwa Desa Wisata Kebonagung menyediakan berbagai paket wisata edukatif yang memadukan aktivitas pertanian, budaya, dan kehidupan masyarakat lokal. Paket yang tercantum dalam materi promosi tersebut antara lain paket janur, gejog lesung, membatik, gerabah, jathilan, kenduri, dolanan anak, dan memancing. Setiap paket dirancang agar wisatawan memperoleh pengalaman belajar melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas yang dilakukan. Keberagaman aktivitas tersebut menjadi salah satu keunggulan Desa Wisata Kebonagung dalam mengembangkan konsep wisata berbasis pengalaman (*experience-based tourism*).

Temuan ini dapat dimaknai bahwa produk utama Desa Wisata Kebonagung bukan objek yang dilihat, melainkan pengalaman yang dijalani. Dalam kerangka ekonomi pengalaman, nilai tertinggi suatu penawaran terletak pada pengalaman yang melibatkan konsumen secara personal sehingga meninggalkan kesan yang berkesan (Pine & Gilmore, 2011). Paket-paket di Kebonagung menempatkan wisatawan sebagai pelaku aktivitas, bukan sekadar penonton,

sehingga proses belajar terjadi melalui praktik. Hal ini sejalan dengan pandangan Falk dkk. (2012) bahwa pembelajaran dalam perjalanan wisata berkembang dari pengalaman langsung dan dimaknai secara personal oleh setiap wisatawan. Penelitian Taufik dkk. (2025) juga menunjukkan bahwa pengalaman belajar langsung di destinasi wisata dapat meningkatkan minat belajar dan memperdalam pemahaman konsep. Dengan demikian, ragam paket edukatif di Kebonagung menjadi fondasi awal bagi terciptanya pengalaman belajar, sedangkan kualitas interaksi selama kegiatan menentukan sejauh mana fondasi tersebut menghasilkan pembelajaran yang bermakna.

Bentuk Implementasi Hospitality dalam Aktivitas Wisata Edukasi

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa masyarakat dan pengelola desa wisata berupaya memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif kepada setiap wisatawan. Bentuk pelayanan tersebut meliputi penyambutan wisatawan dengan sikap ramah, pemberian informasi yang jelas mengenai aktivitas wisata, pendampingan selama kegiatan, dan komunikasi yang terbuka antara masyarakat dan wisatawan. Wisatawan juga diberi kesempatan untuk berpartisipasi langsung dalam aktivitas pertanian dan budaya sehingga pembelajaran berlangsung secara interaktif.



Gambar 2. Implementasi *Hospitality* pada Saat Atraksi Wisata

Gambar 2 memperlihatkan pendampingan wisatawan oleh warga ketika mengikuti aktivitas membajak sawah secara tradisional menggunakan kerbau. Dalam kegiatan tersebut, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penyedia jasa wisata, tetapi juga sebagai fasilitator pembelajaran yang membimbing wisatawan selama aktivitas berlangsung. Kondisi tersebut menciptakan suasana yang menyenangkan sehingga wisatawan lebih mudah memahami materi yang disampaikan dan memperoleh pengalaman belajar yang bermakna.

Temuan ini menunjukkan bahwa *hospitality* di Desa Wisata Kebonagung bekerja pada dua lapis. Lapis pertama berkaitan dengan pelayanan dasar, seperti penyambutan, pemberian informasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan wisatawan. Lapis kedua berkaitan dengan peran pedagogis, yaitu kemampuan masyarakat membimbing, menjelaskan, dan mendampingi wisatawan selama belajar. Walker dan Walker (2014) menempatkan *hospitality* sebagai upaya menghadirkan pelayanan yang membuat tamu merasa diterima dan dilayani dengan baik. Sementara itu, Lashley (2015) membedakan *hospitality* komersial dari *hospitableness*, yaitu

keinginan tulus untuk bersikap ramah kepada orang lain tanpa semata-mata mengharapkan imbalan. Sikap warga yang turun langsung ke sawah untuk membimbing wisatawan mencerminkan unsur *hospitality* tersebut, bukan sekadar pelayanan transaksional. Bentuk-bentuk pelayanan yang ditemukan, seperti penyambutan yang hangat, perhatian personal, dan upaya menjaga kenyamanan wisatawan, juga sejalan dengan dimensi *hospitality* yang diidentifikasi oleh [Ariffin dan Maghzi \(2012\)](#) dalam konteks layanan perhotelan.

[Kennedy \(2024\)](#) juga menegaskan bahwa *hospitality* dipengaruhi oleh kenyamanan dan empati, serta berpengaruh terhadap kepuasan dan niat berkunjung kembali. Temuan penelitian ini memperluas pemahaman tersebut ke dalam konteks wisata edukasi: kenyamanan dan empati yang dihadirkan masyarakat bukan hanya memengaruhi kepuasan, tetapi juga membuka ruang bagi wisatawan untuk bertanya, mencoba, dan belajar tanpa rasa canggung. Dengan kata lain, dalam desa wisata edukasi, pelaku *hospitality* sekaligus berperan sebagai pendidik informal yang memfasilitasi proses belajar wisatawan.

Hospitality sebagai Penguat Pengalaman Belajar Wisatawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *hospitality* merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas pengalaman belajar wisatawan di Desa Wisata Kebonagung. Sikap ramah dan responsif membuat wisatawan merasa diterima, nyaman, dan lebih mudah berinteraksi selama mengikuti aktivitas pembelajaran. Komunikasi yang baik antara pemandu wisata dan wisatawan membantu penyampaian informasi mengenai pertanian, budaya, dan kehidupan masyarakat lokal sehingga pengalaman belajar menjadi lebih efektif dan berkesan. Implementasi *hospitality* tersebut menciptakan suasana belajar yang nyaman, aman, dan menyenangkan selama wisatawan berkunjung.

Temuan ini sejalan dengan pendapat [Ismayanti \(2020\)](#) yang menyatakan bahwa *hospitality* merupakan elemen penting dalam industri pariwisata karena mampu meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Interaksi yang terjalin antara masyarakat dan wisatawan juga menciptakan pengalaman autentik serta memperkuat pemahaman wisatawan terhadap nilai-nilai budaya lokal. Hasil ini mendukung penelitian [Gelbman \(2021\)](#) yang menunjukkan bahwa pengelolaan *hospitality* yang menekankan nilai komunitas dan budaya setempat turut membentuk pengalaman wisatawan. Selain itu, [Kandampully dkk. \(2018\)](#) menegaskan bahwa pengalaman pelanggan yang unggul merupakan kunci dalam membangun loyalitas dan keunggulan bersaing di industri *hospitality*.

Keterkaitan antara *hospitality* dan pengalaman belajar juga dapat dijelaskan melalui konsep pengalaman wisata yang berkesan. [Kim dkk. \(2012\)](#) mengidentifikasi tujuh dimensi pengalaman wisata yang berkesan, di antaranya budaya lokal, kebermaknaan, pengetahuan, dan keterlibatan. Dimensi-dimensi tersebut tampak dalam temuan penelitian ini: wisatawan berinteraksi dengan budaya lokal, memperoleh pengetahuan baru, dan terlibat langsung dalam aktivitas. *Hospitality* berperan sebagai penghubung yang memungkinkan dimensi-dimensi tersebut muncul, karena tanpa pendampingan dan komunikasi yang baik, keterlibatan wisatawan cenderung dangkal. Temuan [Pujiastuti dkk. \(2022\)](#) bahwa pengalaman wisata yang berkesan membentuk nilai yang dirasakan wisatawan serta perilaku pascakunjungan memperkuat argumen bahwa kualitas pengalaman belajar juga berimplikasi pada keberlanjutan kunjungan ke desa wisata.

Dalam konteks pariwisata perdesaan, [Kastenholz dkk. \(2012\)](#) menunjukkan bahwa dimensi sosial, emosional, dan simbolik yang melekat pada kehidupan desa merupakan penentu penting kepuasan wisatawan. Kajian lanjutan [Kastenholz dkk. \(2018\)](#) juga menunjukkan bahwa dimensi pengalaman wisata perdesaan berpengaruh terhadap keterlibatan emosional, ingatan, dan kepuasan wisatawan. Temuan di Desa Wisata Kebonagung memperlihatkan bahwa dimensi sosial tersebut terutama dihadirkan melalui *hospitality* masyarakat. Keramahan warga dan

kesediaan mereka untuk berbagi pengetahuan menjadikan kehidupan desa bukan sekadar latar, tetapi materi belajar yang dapat dialami secara langsung oleh wisatawan.

Pola serupa ditemukan dalam wisata berbasis aktivitas lain. [Adi \(2023\)](#) menunjukkan bahwa wisatawan yang mengikuti kelas memasak merasakan keramahan masyarakat lokal, pengalaman autentik, dan perasaan mempelajari hal baru sebagai bagian dari pengalaman yang memuaskan. Temuan tersebut menguatkan bahwa dalam wisata partisipatif, keramahan tuan rumah dan kesempatan belajar merupakan dua unsur yang saling melekat. Dengan demikian, implementasi *hospitality* yang baik di Desa Wisata Kebonagung tidak hanya meningkatkan kualitas pengalaman belajar, tetapi juga berpotensi memperkuat daya saing desa sebagai destinasi wisata edukasi.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Hospitality

Hasil penelitian menunjukkan beberapa faktor yang mendukung implementasi *hospitality*, yaitu tingginya partisipasi masyarakat dalam kegiatan wisata, potensi budaya dan pertanian yang masih terjaga, serta komitmen pengelola dalam melayani wisatawan. Namun, penelitian juga menemukan faktor penghambat, yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang *hospitality*, belum adanya standar pelayanan yang seragam, dan terbatasnya pelatihan bagi masyarakat sebagai pelaku wisata. Kondisi tersebut menyebabkan kualitas pelayanan yang diterima wisatawan belum sepenuhnya merata pada setiap kegiatan wisata edukasi.



Gambar 3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam Implementasi *Hospitality*

Gambar 3 memperlihatkan kelompok pelaku wisata yang terlibat dalam pelayanan kepada wisatawan di Pendopo Puntodewo. Keterbatasan jumlah pelaku wisata yang memiliki kompetensi *hospitality* masih menjadi salah satu kendala utama. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap konsistensi pelayanan kepada wisatawan sehingga diperlukan peningkatan kapasitas masyarakat melalui program pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan.

Temuan mengenai faktor pendukung menunjukkan bahwa modal sosial dan budaya masyarakat merupakan kekuatan utama Desa Wisata Kebonagung. Partisipasi masyarakat merupakan prasyarat bagi pengembangan desa wisata yang berkelanjutan, sebagaimana ditekankan dalam pedoman pengembangan desa wisata ([Wirdayanti dkk., 2021](#)). Namun, [Tosun](#)

(2000) mengingatkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengembangan pariwisata di negara berkembang sering dibatasi oleh kendala operasional, struktural, dan kultural, termasuk keterbatasan keahlian dan akses terhadap pelatihan. Keterbatasan kompetensi *hospitality* dan pelatihan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dibaca sebagai wujud kendala operasional tersebut.

Kendala tersebut juga berkaitan dengan kondisi ekonomi desa wisata. Temuan Roziqin (2024) bahwa kontribusi pariwisata terhadap pendapatan rumah tangga masyarakat Kebonagung baru mencapai 17,30% mengisyaratkan bahwa sebagian besar pelaku wisata belum menjadikan pariwisata sebagai pekerjaan utama. Situasi ini dapat membatasi waktu dan kesempatan masyarakat untuk mengikuti pelatihan *hospitality* secara intensif. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia perlu menjadi prioritas dalam pengelolaan Desa Wisata Kebonagung, antara lain melalui pelatihan berkelanjutan, penyusunan standar pelayanan yang sederhana dan dapat diterapkan bersama, serta pendampingan oleh pemerintah dan mitra pendidikan. Penguatan tersebut diharapkan meningkatkan konsistensi pelayanan dan kualitas pengalaman belajar wisatawan sekaligus mendukung keberlanjutan pengembangan desa wisata berbasis edukasi.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan keterkaitan yang runtut antara potensi desa, praktik *hospitality*, dan pengalaman belajar wisatawan. Paket wisata edukatif menyediakan kesempatan belajar, *hospitality* mengubah kesempatan tersebut menjadi pengalaman yang nyaman dan bermakna, sedangkan keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor yang menentukan konsistensi proses tersebut. Pola ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas desa wisata edukasi tidak cukup dilakukan melalui penambahan jenis paket wisata, tetapi juga harus disertai penguatan kemampuan masyarakat sebagai tuan rumah sekaligus pendamping belajar.

Implikasi praktis dari temuan tersebut adalah perlunya program pelatihan *hospitality* yang sesuai dengan karakter wisata edukasi. Materi pelatihan tidak hanya mencakup etika pelayanan dan penyambutan, tetapi juga kemampuan menyampaikan informasi edukatif secara sederhana, membimbing wisatawan dalam praktik langsung, dan mengelola interaksi dengan wisatawan dari latar belakang yang beragam. Kebutuhan ini sejalan dengan permasalahan yang telah teridentifikasi, yaitu keterbatasan kemampuan komunikasi masyarakat dalam menyampaikan informasi edukatif dan belum optimalnya integrasi antara aktivitas wisata edukasi dan pelayanan. Standar pelayanan yang disusun bersama oleh pengelola dan masyarakat juga dapat menjadi acuan agar kualitas pengalaman belajar lebih merata pada setiap paket wisata.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi *hospitality* berperan penting dalam meningkatkan pengalaman belajar wisatawan di Desa Wisata Kebonagung, Kabupaten Bantul. *Hospitality* diwujudkan melalui sikap ramah, pelayanan yang responsif, komunikasi yang efektif, dan keterlibatan aktif masyarakat dalam mendampingi wisatawan selama aktivitas edukasi. Implementasi tersebut menciptakan suasana belajar yang nyaman, aman, dan menyenangkan sehingga wisatawan memperoleh pengalaman yang lebih bermakna. Secara teoretis, temuan ini memperluas kajian *hospitality* dengan menunjukkan bahwa dalam desa wisata edukasi, pelaku *hospitality* juga berperan sebagai fasilitator pembelajaran. Secara praktis, pengelola Desa Wisata Kebonagung disarankan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan *hospitality* berkelanjutan, menyusun standar pelayanan yang lebih terarah, serta memperkuat kolaborasi antara pengelola, masyarakat, dan pemerintah.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Penelitian dilakukan pada satu desa wisata dengan pendekatan kualitatif deskriptif sehingga temuannya tidak dimaksudkan untuk

digeneralisasi secara statistik. Selain itu, masih terdapat kendala dalam implementasi *hospitality*, yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, belum seragamnya standar pelayanan, dan terbatasnya pelatihan bagi pelaku wisata. Penelitian selanjutnya disarankan membandingkan implementasi *hospitality* pada beberapa desa wisata edukasi serta mengukur pengalaman belajar wisatawan secara lebih sistematis untuk memperkuat temuan penelitian ini.

Referensi

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Syakir Media Press.
- Adi, I. A. S. P. (2023). Pengalaman wisatawan mengikuti cooking class: Sebuah studi netnografi. *Jurnal Gastronomi Indonesia*, 11(1), 105–112. <https://doi.org/10.52352/jgi.v11i1.1122>
- Ariffin, A. A. M., & Maghzi, A. (2012). A preliminary study on customer expectations of hotel hospitality: Influences of personal and hotel factors. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 191–198. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.04.012>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik pariwisata Indonesia 2023*. Badan Pusat Statistik.
- Dinas Pariwisata DIY. (2023). *Statistik kepariwisataan DIY tahun 2022*. Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Dinas Pariwisata DIY. (2024). *Statistik kepariwisataan DIY tahun 2023*. Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Dinas Pariwisata DIY. (2025). *Statistik kepariwisataan DIY tahun 2024*. Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Falk, J. H., Ballantyne, R., Packer, J., & Benckendorff, P. (2012). Travel and learning: A neglected tourism research area. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 908–927. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2011.11.016>
- Gelbman, A. (2021). Tourist experience and innovative hospitality management in different cities. *Sustainability*, 13(12), 6578. <https://doi.org/10.3390/su13126578>
- Ihalauw, J. J., Sugiarto, Damiasih, Hendratono, T., Christiansen, R., Herawan, T., & Indra, R. (2023). *Metode penelitian kualitatif untuk pariwisata*. Penerbit Andi.
- Ismayanti. (2020). *Dasar-dasar pariwisata: Sebuah pengantar*. Universitas Sahid Jakarta.
- Jadesta. (2025). *Desa Wisata Kebonagung* [Laman web]. Kementerian Pariwisata Republik Indonesia.
- Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 21–56. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0549>
- Kastenholz, E., Carneiro, M. J., Marques, C. P., & Lima, J. (2012). Understanding and managing the rural tourism experience: The case of a historical village in Portugal. *Tourism Management Perspectives*, 4, 207–214. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2012.08.009>
- Kastenholz, E., Carneiro, M. J., Marques, C. P., & Loureiro, S. M. C. (2018). The dimensions of rural tourism experience: Impacts on arousal, memory, and satisfaction. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 35(2), 189–201. <https://doi.org/10.1080/10548408.2017.1350617>
- Kennedy, P. S. J. (2024). Hospitality: Sejarah dan perkembangannya dalam manajemen pariwisata. *IKRA-ITH Humaniora: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 8(2), 78–97. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-humaniora/article/view/3104>
- Kim, J.-H., Ritchie, J. R. B., & McCormick, B. (2012). Development of a scale to measure memorable tourism experiences. *Journal of Travel Research*, 51(1), 12–25. <https://doi.org/10.1177/0047287510385467>
- Lashley, C. (2015). Hospitality and hospitableness. *Research in Hospitality Management*, 5(1), 1–7. <https://doi.org/10.1080/22243534.2015.11828322>

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pine, B. J., II, & Gilmore, J. H. (2011). *The experience economy* (Updated ed.). Harvard Business Review Press.
- Pujiastuti, E. E., Soeprapto, A., Susanta, S., Utomo, H. S., & Maharani Putri, A. (2022). The role of perceived value in understanding tourist experience and post experience at heritage destinations. *Jurnal Siasat Bisnis*, 26(1), 36–56. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol26.iss1.art3>
- Roziqin, J. A. (2024). *Kontribusi Desa Wisata Kebonagung Imogiri Bantul terhadap pendapatan rumah tangga masyarakat* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta]. Repositori UMY. <https://etd.umy.ac.id/47714/>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Taufik, M., Anisa, A., Jayanto, G., & Ramdani, A. (2025). Analysis of learning experience in tourism destinations on improving students' history knowledge. *ESENSI: Jurnal Riset Pendidikan*, 1(2), 71–77. <https://doi.org/10.71094/esensi.v1i2.125>
- Tosun, C. (2000). Limits to community participation in the tourism development process in developing countries. *Tourism Management*, 21(6), 613–633. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00009-1](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00009-1)
- Walker, J. R., & Walker, J. T. (2014). *Introduction to hospitality management*. Pearson Education.
- Wirawan, P. E., & Semara, I. M. T. (2021). *Pengantar pariwisata*. IPB Internasional Press.
- Wirdayanti, A., Asri, A., Anggono, B. D., Hartoyo, D. R., Indarti, E., Gautama, H. S., Harefa, K., Minsia, M., Rumayar, M., Indrijatiningrum, M., Susanti, T., & Ariani, V. (2021). *Pedoman desa wisata*. Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi.
- Zakaria, F., & Suprihardjo, R. D. (2014). Konsep pengembangan kawasan desa wisata di Desa Bandungan Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Teknik POMITS*, 3(2), C245–C249. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v3i2.7292>