



PRAKTIK HOSPITALITY MASYARAKAT LOKAL DALAM PENGELOLAAN DESA WISATA ENDE

Oleh

Siti Anggriana¹, Nur Afiah², Lalu Ferdi Ferdiansyah³, Hasnia Minanda⁴
^{1,2,3,4}Program Studi D3 Pariwisata, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas
Mataram, Indonesia

Email: ¹sitianggriana@staff.unram.ac.id, ²nurafiah@staff.unram.ac.id,
³laluferdi_f91@staff.unram.ac.id, ⁴hasnia_minanda@unram.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan praktik hospitality masyarakat lokal pada Desa Wisata Ende. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik hospitality masyarakat lokal tercermin dalam sikap ramah, cara menyambut wisatawan, interaksi sosial yang hangat, serta penerapan nilai budaya lokal dalam pelayanan wisata. Faktor pendukung praktik hospitality meliputi kesadaran masyarakat, nilai budaya, dan peran pengelola desa wisata, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan pemahaman pelayanan dan fasilitas pendukung. Penelitian ini menyimpulkan bahwa hospitality masyarakat lokal menjadi elemen penting dalam mendukung pengelolaan dan pengembangan Desa Wisata Ende.

Keywords: *Desa Wisata, Pengembangan, Potensi Wisata, Lombok Tengah.*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berperan penting dalam meningkatkan perekonomian masyarakat serta mendorong pembangunan daerah berbasis potensi lokal. Dalam konteks pembangunan pariwisata berkelanjutan, pengembangan desa wisata menjadi salah satu pendekatan yang banyak diterapkan karena menempatkan masyarakat lokal sebagai pelaku utama dalam pengelolaan dan penyediaan pengalaman wisata. Konsep ini sejalan dengan pendekatan community based tourism yang menekankan partisipasi masyarakat dalam pengembangan destinasi wisata sehingga manfaat ekonomi, sosial, dan budaya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat setempat (Yoeti, 2006; Hanafi, 2024). Desa wisata tidak hanya menawarkan daya tarik alam dan budaya, tetapi juga menghadirkan pengalaman interaksi sosial antara wisatawan dan masyarakat lokal sebagai bagian penting dari aktivitas wisata.

Salah satu unsur penting dalam pengelolaan desa wisata adalah hospitality atau

keramahtamahan. Hospitality tidak hanya dimaknai sebagai pelayanan formal sebagaimana pada industri hotel dan restoran, tetapi juga mencakup sikap, perilaku, nilai sosial, dan budaya masyarakat dalam menerima wisatawan (Lashley, 2008; Brotherton, 2017). Menurut Lashley, hospitality dalam konteks sosial tercermin melalui hubungan yang hangat, rasa kepedulian, serta penerimaan terhadap tamu sebagai bagian dari kehidupan masyarakat. Dalam konteks desa wisata, praktik hospitality masyarakat lokal menjadi salah satu faktor yang membentuk pengalaman autentik wisatawan selama berkunjung.

Praktik hospitality masyarakat lokal memiliki peran penting dalam menciptakan rasa aman, nyaman, dan berkesan bagi wisatawan. Interaksi sosial yang baik antara masyarakat dan wisatawan dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisata serta memperkuat citra destinasi wisata berbasis masyarakat. Penelitian mengenai Desa Wisata Brayut menunjukkan bahwa interaksi masyarakat lokal dengan wisatawan menjadi bagian penting



dalam membangun pengalaman wisata yang berbasis budaya dan kehidupan sosial masyarakat setempat (Putri, Sari, & Cahyani, 2023). Selain itu, partisipasi masyarakat dalam pengembangan desa wisata juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberlanjutan destinasi wisata berbasis komunitas (Anarta & Darwis, 2024).

Desa Wisata Ende memiliki potensi besar dalam pengembangan wisata berbasis budaya dan kehidupan masyarakat lokal. Keunikan tradisi, nilai adat, serta pola kehidupan masyarakat Ende sehari-harinya menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang mencari pengalaman wisata autentik. Dalam konteks ini, hospitality masyarakat lokal tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pelayanan kepada wisatawan, tetapi juga sebagai representasi nilai budaya yang diwariskan secara turun-temurun oleh leluhur. Sikap ramah, keterbukaan masyarakat, serta keterlibatan warga setempat dalam aktivitas wisata menjadi bagian penting dalam membangun citra positif desa wisata Ende.

Namun demikian, praktik hospitality di desa wisata sering kali berkembang secara alami tanpa pengelolaan dan pemahaman konseptual yang memadai. Padahal, pengelolaan hospitality yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan wisata sekaligus memperkuat keberlanjutan desa wisata. Penelitian mengenai pengembangan desa wisata berbasis pemberdayaan masyarakat menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas masyarakat dalam aspek hospitality sangat penting untuk mendukung pengelolaan destinasi wisata yang berkelanjutan (Sunoko et al., 2025).

Sejumlah penelitian terdahulu lebih banyak membahas pengembangan desa wisata dari aspek partisipasi masyarakat, dampak ekonomi, dan pengelolaan destinasi wisata (Hiryanto, 2017; Deswikasari & Saputra, 2023). Sementara itu, kajian yang secara khusus mendeskripsikan praktik hospitality masyarakat lokal dalam pengelolaan desa wisata, khususnya di wilayah Ende, masih relatif terbatas. Padahal, pemahaman mengenai

bentuk-bentuk hospitality masyarakat lokal sangat penting sebagai dasar dalam merumuskan strategi pengelolaan desa wisata yang berorientasi pada kenyamanan wisatawan dan pemberdayaan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan praktik hospitality masyarakat lokal dalam pengelolaan Desa Wisata Ende. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bentuk-bentuk hospitality yang diterapkan masyarakat lokal, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola desa wisata, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan terkait dalam mengembangkan desa wisata berbasis hospitality dan partisipasi masyarakat lokal.

TINJAUAN PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian mengenai pengelolaan desa wisata berbasis masyarakat telah banyak dilakukan, terutama yang berkaitan dengan partisipasi masyarakat lokal, pelayanan wisata, dan pengalaman wisatawan. Dalam konteks desa wisata, masyarakat lokal memiliki posisi penting sebagai pelaku utama yang berinteraksi langsung dengan wisatawan sehingga sikap dan perilaku masyarakat atau hospitalitynya menjadi bagian dari pengalaman wisata yang diterima pengunjung.

Penelitian oleh Hiryanto (2017) mengenai wisata berbasis masyarakat di Desa Wisata Bejiharjo, Gunungkidul menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat lokal dalam pengelolaan wisata memberikan dampak positif terhadap pelayanan wisata dan pemberdayaan masyarakat. Penelitian tersebut menegaskan bahwa interaksi masyarakat dengan wisatawan menjadi salah satu unsur penting dalam mendukung keberlanjutan destinasi wisata berbasis komunitas. Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada dampak sosial dan ekonomi sehingga praktik hospitality masyarakat lokal belum dibahas secara khusus.

Kajian mengenai pengembangan desa wisata berbasis masyarakat juga dilakukan oleh Putri (2017) pada Desa Wisata Kandri. Hasil



penelitian menunjukkan bahwa kesiapan masyarakat dan keterlibatan warga dalam aktivitas wisata menjadi faktor penting dalam pengembangan desa wisata berbasis *community based tourism*. Partisipasi masyarakat dalam menerima dan melayani wisatawan menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang autentik. Akan tetapi, penelitian ini lebih menitikberatkan pada aspek pengembangan kawasan dan kesiapan masyarakat dibandingkan praktik *hospitality* masyarakat lokal secara spesifik.

Selanjutnya, Sujarwo (2017) dalam penelitiannya mengenai pemberdayaan masyarakat desa wisata melalui pendidikan berbasis komunitas menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas masyarakat dalam pelayanan wisata dapat mendukung kualitas pengalaman wisatawan. Penelitian tersebut menekankan pentingnya kemampuan masyarakat dalam menjaga hubungan dengan pengunjung dan memberikan pelayanan yang baik sebagai bagian dari pengembangan desa wisata berbasis masyarakat. Namun demikian, fokus penelitian lebih diarahkan pada pemberdayaan ekonomi masyarakat dibandingkan praktik *hospitality* dalam kehidupan sosial masyarakat desa wisata.

Dari perspektif teori *hospitality*, Lashley (2008) menjelaskan bahwa *hospitality* tidak hanya berkaitan dengan pelayanan komersial dalam industri hotel dan restoran, tetapi juga mencakup dimensi sosial dalam hubungan antara tuan rumah dan tamu. *Hospitality* dipahami sebagai bentuk penerimaan, perhatian, dan interaksi sosial yang menciptakan kenyamanan bagi wisatawan. Konsep ini relevan dalam konteks desa wisata karena masyarakat lokal berperan langsung sebagai tuan rumah dalam aktivitas wisata.

Selain itu, konsep *community based tourism* yang dikemukakan oleh Suansri (2003) menegaskan bahwa masyarakat lokal harus menjadi pelaku utama dalam pengelolaan pariwisata, termasuk dalam memberikan pengalaman wisata kepada pengunjung. Dalam

pendekatan ini, interaksi sosial, budaya lokal, dan sikap masyarakat menjadi bagian penting dari daya tarik wisata itu sendiri. Oleh karena itu, *hospitality* masyarakat lokal menjadi elemen penting dalam mendukung keberhasilan pengelolaan desa wisata berbasis masyarakat. Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengembangan desa wisata, partisipasi masyarakat, dan pemberdayaan ekonomi masyarakat lokal. Sementara itu, penelitian yang secara khusus membahas praktik *hospitality* masyarakat lokal dalam pengelolaan desa wisata, khususnya pada Desa Wisata Ende, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai bentuk-bentuk praktik *hospitality* masyarakat lokal, interaksi sosial masyarakat dengan wisatawan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya pada pengelolaan Desa Wisata Ende.

LANDASAN TEORI

1. Desa Wisata

Desa wisata merupakan suatu kawasan pedesaan yang memiliki potensi daya tarik wisata berupa keunikan alam, budaya, dan kehidupan sosial masyarakat yang dikelola secara terpadu dengan melibatkan partisipasi masyarakat lokal. Menurut Yoeti (2006), desa wisata dikembangkan dengan memanfaatkan potensi lokal yang ada agar dapat memberikan manfaat ekonomi, sosial, dan budaya bagi masyarakat setempat. Dalam pengembangannya, desa wisata menempatkan masyarakat lokal sebagai subjek utama, baik sebagai pengelola maupun sebagai pelaku kegiatan pariwisata.

Pengembangan desa wisata juga sejalan dengan konsep pariwisata berkelanjutan yang menekankan keseimbangan antara aspek ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 menyebutkan bahwa destinasi pariwisata berkelanjutan harus dikelola dengan



memperhatikan partisipasi masyarakat, pelestarian budaya lokal, serta peningkatan kualitas pengalaman wisatawan. Oleh karena itu, keberhasilan desa wisata sangat bergantung pada peran aktif masyarakat lokal dalam pengelolaan dan pelayanan wisata.

2. Konsep Hospitality dalam Pariwisata

Hospitality atau keramahtamahan merupakan salah satu konsep penting dalam kajian pariwisata dan industri jasa. Brotherton (2017) menjelaskan bahwa hospitality merupakan konsep multidimensional yang mencakup sikap, perilaku, dan sistem pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tamu. Dalam konteks pariwisata, hospitality tidak hanya terbatas pada pelayanan formal di hotel atau restoran, tetapi juga mencakup interaksi sosial antara tuan rumah dan wisatawan.

Lashley (2008) mengemukakan bahwa hospitality dapat dipahami melalui dimensi sosial (*social hospitality*), komersial, dan privat. Dalam konteks desa wisata, dimensi sosial hospitality menjadi sangat dominan, karena praktik keramahtamahan tumbuh dari nilai-nilai budaya, norma sosial, dan kebiasaan masyarakat lokal dalam menerima tamu. Hospitality sosial tercermin dalam sikap ramah, kepedulian, komunikasi yang hangat, serta kesediaan masyarakat untuk membantu wisatawan selama berkunjung. Dengan demikian, hospitality dalam desa wisata tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pelayanan, tetapi juga sebagai representasi identitas budaya masyarakat lokal yang dapat memperkaya pengalaman wisatawan.

3. Praktik Hospitality Masyarakat Lokal

Praktik hospitality masyarakat lokal merupakan bentuk nyata dari penerapan nilai keramahtamahan dalam kehidupan masyarakat desa wisata. Praktik ini tercermin melalui cara masyarakat menyambut wisatawan, berinteraksi, memberikan bantuan, menyediakan informasi, serta memperkenalkan budaya lokal kepada pengunjung. Dalam konteks pariwisata berbasis masyarakat, hospitality tidak hanya dipahami sebagai pelayanan formal, tetapi juga sebagai bentuk

hubungan sosial antara masyarakat lokal sebagai tuan rumah dan wisatawan sebagai tamu.

Menurut Conrad Lashley, hospitality memiliki dimensi sosial yang menekankan hubungan antara tuan rumah dan tamu melalui sikap menerima, perhatian, kepedulian, dan interaksi yang menciptakan rasa nyaman bagi wisatawan. Konsep tersebut relevan dalam konteks desa wisata karena masyarakat lokal menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan wisatawan dalam aktivitas sehari-hari.

Dalam pengelolaan desa wisata, masyarakat lokal memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang autentik. Penelitian Hiryanto (2017) menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat lokal dalam aktivitas wisata memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pengalaman wisatawan dan keberlanjutan pengelolaan desa wisata. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan wisata, pelestarian budaya, dan aktivitas sosial menjadi bagian penting dalam mendukung pengembangan desa wisata berbasis masyarakat.

Pitana dan Gayatri (2005) juga menjelaskan bahwa hubungan sosial antara masyarakat lokal dan wisatawan merupakan bagian penting dalam pengembangan pariwisata berbasis masyarakat. Sikap masyarakat yang ramah, terbuka, dan menerima wisatawan dapat meningkatkan kenyamanan wisatawan sekaligus membentuk citra positif destinasi wisata. Dalam konteks Desa Wisata Ende, interaksi sosial masyarakat dengan wisatawan menjadi bagian penting dalam membangun pengalaman wisata yang berbasis budaya lokal.

4. Hospitality dan Pengelolaan Desa Wisata

Pengelolaan desa wisata merupakan proses pengembangan dan pengelolaan potensi wisata yang melibatkan masyarakat lokal sebagai pelaku utama dalam aktivitas pariwisata. Dalam pengelolaan desa wisata, kualitas pelayanan dan hubungan sosial masyarakat dengan wisatawan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan destinasi wisata.



Nuryanti (1993) menjelaskan bahwa desa wisata merupakan integrasi antara atraksi wisata, akomodasi, dan kehidupan masyarakat lokal yang menyatu dalam struktur kehidupan masyarakat tradisional. Oleh karena itu, keberhasilan desa wisata tidak hanya ditentukan oleh daya tarik wisata, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam menciptakan pengalaman wisata yang nyaman dan autentik bagi wisatawan.

Konsep *community based tourism* yang dikemukakan oleh Suansri (2003) menegaskan bahwa masyarakat lokal harus menjadi pelaku utama dalam pengelolaan pariwisata, termasuk dalam memberikan pelayanan dan pengalaman wisata kepada pengunjung. Dalam pendekatan ini, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan wisata, tetapi juga sebagai penjaga budaya dan identitas lokal destinasi wisata.

Hospitality masyarakat lokal menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pengelolaan desa wisata. Sikap ramah, keterbukaan masyarakat, dan kemampuan masyarakat dalam berinteraksi dengan wisatawan dapat menciptakan suasana yang aman, nyaman, dan bersahabat bagi wisatawan. Selain meningkatkan kepuasan wisatawan, hospitality juga berperan dalam membentuk citra positif destinasi wisata dan mendukung keberlanjutan pengelolaan desa wisata berbasis masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam praktik *hospitality* masyarakat lokal dalam pengelolaan Desa Wisata Ende. Metode deskriptif kualitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pemaparan fenomena sosial yang terjadi secara alami, khususnya terkait sikap, perilaku, dan interaksi masyarakat lokal dalam melayani wisatawan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Wisata Ende, Kabupaten Lombok Tengah.

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada potensi desa wisata yang berbasis budaya dan keterlibatan aktif masyarakat lokal dalam kegiatan pariwisata. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pengelola Desa Wisata Ende, dilanjutkan dengan observasi langsung. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi berupa foto kegiatan, catatan lapangan, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengelolaan Desa Wisata Ende.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung praktik *hospitality* masyarakat lokal, seperti cara menyambut wisatawan, bentuk interaksi sosial antara masyarakat dan wisatawan, penerapan nilai budaya lokal dalam pelayanan wisata.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan yang dipilih secara purposive, yaitu pengelola desa wisata, ketua Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yaitu Bapak Tantowi Surahman, serta masyarakat lokal yang terlibat langsung dalam aktivitas pariwisata. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pemahaman, pengalaman, serta pandangan informan terkait praktik *hospitality* di Desa Wisata Ende.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto kegiatan pelayanan wisata, kondisi lingkungan desa wisata, serta dokumen terkait pengelolaan desa wisata.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi diseleksi dan disederhanakan sesuai dengan fokus penelitian, kemudian

disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk selanjutnya ditarik kesimpulan.

Keabsahan Data

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi dilakukan untuk memastikan konsistensi dan kebenaran data yang diperoleh dari berbagai sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Wisata Ende merupakan salah satu desa wisata yang mengembangkan potensi pariwisata berbasis budaya dan kehidupan sosial masyarakat lokal. Aktivitas pariwisata di desa ini melibatkan masyarakat secara langsung, baik sebagai pengelola, penyedia layanan, maupun sebagai tuan rumah yang berinteraksi dengan wisatawan. Keunikan tradisi, nilai adat, serta pola kehidupan masyarakat menjadi daya tarik utama yang ditawarkan kepada wisatawan.

Dalam pengelolaannya, Desa Wisata Ende didukung oleh pengelola desa wisata dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang berperan dalam mengoordinasikan kegiatan pariwisata serta menjembatani keterlibatan masyarakat lokal. Masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima manfaat, tetapi juga sebagai pelaku utama dalam menciptakan pengalaman wisata, khususnya melalui praktik hospitality.

2. Praktik Hospitality Masyarakat Lokal di Desa Wisata Ende

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, praktik hospitality masyarakat lokal di Desa Wisata Ende tercermin dalam berbagai bentuk interaksi sosial antara masyarakat dan wisatawan. Salah satu bentuk hospitality yang paling menonjol adalah sikap ramah dan terbuka masyarakat dalam menyambut wisatawan yang berkunjung. Wisatawan disambut dengan sapaan yang sopan, senyum, serta kesediaan masyarakat untuk membantu dan memberikan informasi.

Selain itu, praktik hospitality juga terlihat dari cara masyarakat berinteraksi secara

informal dengan wisatawan, seperti mengajak berbincang, menjelaskan tradisi dan kebiasaan lokal, serta mendampingi wisatawan dalam aktivitas wisata. Interaksi yang terjalin tidak bersifat kaku, melainkan hangat dan bersahabat, sehingga menciptakan suasana yang nyaman bagi wisatawan.



Gambar 1 Interaksi Masyarakat Dengan Wisatawan

Sumber: <https://www.google.com/>

Penerapan nilai budaya lokal juga menjadi bagian dari praktik hospitality masyarakat. Nilai sopan santun, rasa hormat terhadap tamu, serta semangat kebersamaan tercermin dalam sikap masyarakat saat berinteraksi dengan wisatawan. Hospitality dalam konteks ini tidak hanya dipahami sebagai pelayanan, tetapi sebagai wujud dari nilai budaya yang telah mengakar dalam kehidupan masyarakat Desa Ende. Masyarakat memiliki pemahaman bahwa wisatawan yang berkunjung merupakan tamu yang harus dilayani dengan sepenuh jiwa dan hangat.

Temuan ini sejalan dengan konsep hospitality sosial yang dikemukakan oleh Lashley (2008), bahwa hospitality dalam komunitas tercermin melalui hubungan sosial yang hangat dan sikap menerima tamu sebagai bagian dari nilai kehidupan masyarakat.

3. Faktor Pendukung Praktik Hospitality Masyarakat Lokal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik hospitality masyarakat lokal di Desa

Wisata Ende didukung oleh beberapa faktor. Faktor pertama adalah kesadaran masyarakat akan pentingnya sikap ramah dan pelayanan terhadap wisatawan. Masyarakat memahami bahwa kenyamanan wisatawan berdampak



pada citra desa wisata, keberlanjutan kegiatan pariwisata, dan kesejahteraan ekonomi lokal (Hiryanto, 2017).

Gambar 2 Praktik Hospitality Masyarakat Lokal

Sumber: <https://www.google.com/>

Faktor kedua adalah nilai budaya dan adat istiadat lokal yang menjunjung tinggi sikap menghormati tamu. Nilai-nilai ini menjadi dasar perilaku masyarakat ketika menerima dan melayani wisatawan, sehingga hospitality berkembang secara alami tanpa harus melalui prosedur pelayanan formal (Pitana & Gayatri, 2005).

Faktor pendukung lainnya adalah peran pengelola desa wisata dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang mendorong masyarakat untuk terlibat aktif dalam kegiatan pariwisata. Pengelola desa wisata berperan dalam mengoordinasikan aktivitas serta memberikan pemahaman dasar kepada masyarakat mengenai pentingnya pelayanan dan interaksi yang baik dengan wisatawan (Putri & Rahdriawan, 2017). Temuan ini menunjukkan bahwa keterlibatan kelembagaan lokal sangat penting dalam mendukung praktik hospitality masyarakat lokal dalam pengelolaan desa wisata.

4. Faktor Penghambat Praktik Hospitality Masyarakat Lokal

Meskipun praktik hospitality masyarakat lokal di Desa Wisata Ende berjalan dengan baik, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat. Salah satu faktor penghambat adalah keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai konsep pelayanan wisata secara profesional. Hospitality yang diterapkan masih bersifat alami dan berdasarkan kebiasaan, sehingga belum sepenuhnya terarah atau terstandar.

Selain itu, keterbatasan fasilitas pendukung pariwisata juga menjadi kendala dalam mendukung praktik hospitality. Fasilitas yang belum sepenuhnya memadai dapat mempengaruhi kenyamanan wisatawan dan membatasi kemampuan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Faktor penghambat lainnya adalah masyarakat belum banyak yang bisa berbahasa Inggris atau bahasa asing lainnya, sehingga wisatawan belum bisa sepenuhnya bertukar informasi secara langsung dengan tamu. Tetapi dalam hal ini Desa Wisata Ende menyediakan *tour guide* lokal yang dapat memandu wisatawan selama melakukan kegiatan wisata. Sehingga peran *tour guide* sangat penting sebagai jembatan bagi wisatawan dengan masyarakat lokal.

5. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik hospitality masyarakat lokal di Desa Wisata Ende memiliki peran penting dalam mendukung pengelolaan desa wisata. Sikap ramah, interaksi sosial yang hangat, serta penerapan nilai budaya lokal menjadi kekuatan utama dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif. Hal ini sejalan dengan pendapat Brotherton (2017) yang menyatakan bahwa hospitality tidak hanya berkaitan dengan sistem pelayanan, tetapi juga sikap dan perilaku dalam berinteraksi dengan tamu.

Hospitality masyarakat lokal di Desa Wisata Ende juga berkontribusi terhadap citra destinasi dan kepuasan wisatawan. Namun, agar praktik hospitality dapat berjalan secara berkelanjutan, diperlukan upaya peningkatan



pemahaman masyarakat mengenai pelayanan wisata, dukungan fasilitas yang memadai serta peningkatan kemampuan berbahasa Inggris bagi masyarakat lokal.

Dengan demikian, praktik hospitality masyarakat lokal dapat menjadi modal sosial yang penting dalam pengelolaan dan pengembangan Desa Wisata Ende, asalkan didukung oleh pengelolaan yang terarah dan partisipasi masyarakat yang lebih luas.

PENUTUP

Kesimpulan

Desa Wisata Ende memiliki potensi besar untuk dikembangkan menjadi destinasi unggulan di Kabupaten Lombok Tengah. Daya tarik wisata alam, budaya, dan kuliner yang dimiliki menjadi kekuatan utama. Partisipasi aktif masyarakat dan dukungan pemerintah merupakan kunci keberhasilan pengembangan desa wisata ini. Tantangan seperti keterbatasan fasilitas pendukung dan promosi digital perlu diatasi melalui kolaborasi lintas sektor. Pengembangan berbasis keberlanjutan diharapkan tidak hanya meningkatkan perekonomian masyarakat, tetapi juga menjaga kelestarian alam dan budaya lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anarta, F., & Darwis, R. S. (2024). Pentingnya partisipasi masyarakat sebagai bagian dari pariwisata berbasis masyarakat dalam mengembangkan desa wisata. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*.
- [2] Brotherton, B. (2017). *The Nature of Hospitality*. London: Routledge.
- [3] Deswikasari, W. H., & Saputra, I. G. G. (2023). Persepsi masyarakat lokal dalam pengembangan Desa Wisata Kaba-Kaba. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 11(2), 331–336.
- [4] Hanafi, M. (2024). Community based tourism dalam pengembangan desa wisata di Magelang. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 21(1).
- [5] Hiryanto. (2017). Dampak ekonomi dan sosial wisata alam berbasis masyarakat dalam konteks pemberdayaan masyarakat: Studi kasus pada Desa Wisata Bejiharjo, Gunung Kidul. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, 10(2), 149–160. <https://doi.org/10.21831/jpipfip.v10i2.17908>
- [6] Lashley, C. (2017). *Hospitality and Hospitableness*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- [7] Putri, I. A., Sari, M., & Cahyani, A. D. (2023). Desa Wisata Brayut sebagai ruang interaksi sosial wisatawan asing dan masyarakat lokal. *Journal of Research on Business and Tourism*, 3(2).
- [8] Sunoko, K., Sumadyo, A., Suastika, M., Wahyuwibowo, A. K., Hermianto, M. N., & Annida, H. (2025). Strategi pengembangan desa wisata berkelanjutan berbasis pemberdayaan hospitality masyarakat Desa Karangmalang Kecamatan Masaran, Sragen. *Aktivita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2).
- [9] Yoeti, O. A. (2006). *Pariwisata Budaya: Masalah dan Solusinya*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- [10] Brotherton, B., & Wood, R. C. (2008). *The Nature and Meanings of Hospitality*. In B. Brotherton & R. C. Wood (Eds.), *The SAGE Handbook of Hospitality Management*. London: SAGE Publications.
- [11] Hiryanto. (2017). Dampak ekonomi dan sosial wisata alam berbasis masyarakat dalam konteks pemberdayaan masyarakat: Studi kasus pada Desa Wisata Bejiharjo, Karangmojo, Gunung Kidul. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, 10(2), 149–160. <https://doi.org/10.21831/jpipfip.v10i2.17908>
- [12] Lashley, C. (2008). Studying hospitality: Insights from social sciences. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 8(1), 69–84. <https://doi.org/10.1080/15022250701880745>
- [13] Mustangin, Kusniawati, D., Islami, N. P., Setyaningrum, B., & Prasetyawati, E. (2017). Pemberdayaan masyarakat berbasis potensi lokal melalui program desa wisata di Desa Bumiaji. *Sosioglobal*:



- Jurnal Pemikiran dan Penelitian Sosiologi,
2(1), 59–72.
<https://doi.org/10.24198/jsg.v2i1.15282>
- [14] Nuryanti, W. (1993). *Concept, Perspective and Challenges of Tourism Village*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [15] Pitana, I. G., & Gayatri, P. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [16] Putri, A. K., & Rahdriawan, M. (2017). Pengembangan desa wisata Kandri berbasis masyarakat. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 5(2), 160–173.
<https://doi.org/10.14710/tpwk.2016.17877>
- [17] Riyanto, F., & Nugraha, A. (2023). Development of community-based tourism village through local community participation: Pengembangan desa wisata berbasis partisipasi masyarakat lokal (Sebuah studi literatur). *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 1(3), 223–233. <https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple/article/view/68>
- [18] Sidiq, A. J., & Resnawaty, R. (2017). Pengembangan desa wisata berbasis partisipasi masyarakat lokal di Desa Wisata Linggarjati Kuningan, Jawa Barat. *Prosiding Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(1), 38–44.
<https://doi.org/10.24198/jppm.v4i1.14208>
- [19] Suansri, P. (2003). *Community Based Tourism Handbook*. Thailand: REST Project.
- [20] Sukma Arida, I. N., & Kerti Pujani, L. P. (2017). Kajian penyusunan kriteria-kriteria desa wisata sebagai instrumen dasar pengembangan desa wisata. *Jurnal Analisis Pariwisata*, 17(1), 1–9.
- [21] Nuryanti, W. (1993). *Concept, Perspective and Challenges of Tourism Village*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [22] Suansri, P. (2003). *Community Based Tourism Handbook*. Thailand: REST Project.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN