



Pelatihan Interaktif Manajemen Layanan Tamu dan Fasilitas Homestay Berbasis Kearifan Lokal di Desa Leuwimalang

Mita Purnamasari¹, Nuryadina Augus Rini², Dini Murniaty³, Bayu Anggara Sajangbati⁴, Sahlan Toro⁵

^{1,2,3,4,5}, **Politeknik Sahid**

E-mail: mita@polteksahid.ac.id¹, nuryadina@polteksahid.ac.id²,
dinimurniaty@polteksahid.ac.id³, bayuanggara@polteksahid.ac.id⁴,
sahlan@polteksahid.ac.id⁵

Diajukan 19-08-2025	Direvisi 25-08-2025	Diterima 25-08-2025
------------------------	------------------------	------------------------

ABSTRACT

conducted in Leuwimalang Tourism Village on July 24, 2025, involving 20 homestay owners. The training aimed to enhance participants' capacity in housekeeping and sanitation according to hotel industry standards, while preserving local cultural values. The training methods included live demonstrations, guided practice, interactive discussions, and education on Guest Reception, Reservation Recording and Administration, Room and Facility Management, Delivery of Local Tourism Information, and Service Ethics Based on Local Wisdom. Evaluation was carried out using both quantitative and qualitative approaches, including pre-tests and post-tests, practical observations, sanitation checklists, as well as interviews and participant satisfaction questionnaires. Quantitative results showed an average increase in participants' knowledge scores from 56.6% in the pre-test to 84.3% in the post-test, representing an average improvement of 27.7%. Practical observations and sanitation checklists indicated significant improvements in the application of cleanliness and sanitation standards, with 90% of participants meeting the minimum standards in housekeeping. Qualitatively, participants also demonstrated increased awareness of the importance of local wisdom in homestay services and post-pandemic hygiene protocols. This training contributed to improving the quality of homestay services in Leuwimalang Village, which is expected to enhance competitiveness and tourist satisfaction. Continued training and ongoing mentoring are recommended to sustain the capacity development of homestay operators.

Keywords: homestay management, sanitation training, local wisdom, community-based tourism, capacity building

ABSTRAK

Pelatihan Interaktif Manajemen Layanan Tamu dan Fasilitas Homestay Berbasis Kearifan Lokal di Desa Wisata Leuwimalang dilaksanakan pada 24 Juli 2025 dengan melibatkan 20 pemilik homestay. Pelatihan bertujuan meningkatkan kapasitas peserta dalam aspek housekeeping dan sanitasi sesuai standar industri perhotelan, sekaligus mempertahankan nilai budaya lokal. Metode pelatihan yang digunakan mencakup demonstrasi langsung, praktik terbimbing, diskusi interaktif, dan penyuluhan Penerimaan Tamu (Guest Reception), Pencatatan dan Administrasi Reservasi, Pengelolaan Kamar dan Fasilitas, Penyampaian Informasi Wisata Lokal. Etika Pelayanan Berbasis Kearifan Lokal. Evaluasi dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, termasuk pre-test dan post-test, observasi praktik, checklist sanitasi, serta wawancara dan kuesioner kepuasan peserta. Hasil kuantitatif menunjukkan peningkatan rata-rata skor pengetahuan peserta dari 56,6% pada pre-test menjadi 84,3% pada post-test, dengan peningkatan rata-rata sebesar 27,7%. Observasi praktik dan checklist sanitasi memperlihatkan perbaikan signifikan dalam penerapan standar kebersihan dan sanitasi, dengan 90% peserta mencapai standar minimal dalam aspek housekeeping. Secara kualitatif, peserta juga mengalami peningkatan kesadaran akan pentingnya kearifan lokal dalam layanan homestay dan protokol kebersihan pascapandemi. Pelatihan ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan homestay di Desa Leuwimalang yang diharapkan dapat meningkatkan daya saing dan kepuasan wisatawan. Disarankan pelatihan lanjutan dan pendampingan berkelanjutan untuk menjaga keberlanjutan peningkatan kapasitas pengelola homestay..

Kata kunci: manajemen homestay, pelatihan sanitasi, kearifan lokal, pariwisata berbasis masyarakat, peningkatan kapasitas

PENDAHULUAN

Pariwisata Indonesia dalam dua dekade terakhir mengalami perkembangan pesat dan menjadi salah satu sektor unggulan yang berkontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional. Data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mencatat bahwa sebelum pandemi COVID-19, jumlah kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara menunjukkan tren peningkatan yang konsisten, didorong oleh kekayaan potensi alam, keragaman budaya, serta kuliner khas di berbagai daerah. Setelah pandemi, sektor pariwisata menunjukkan tanda-tanda pemulihan melalui inovasi produk, adaptasi protokol kesehatan, dan promosi berbasis digital (Prasetyo & Nugroho, 2023). Perkembangan ini mencerminkan pentingnya peningkatan kualitas destinasi, termasuk penguatan sektor akomodasi, agar mampu bersaing di pasar global yang semakin kompetitif.

Perubahan tren wisatawan global juga turut memengaruhi arah pengembangan pariwisata di Indonesia. Wisatawan saat ini cenderung mencari pengalaman yang lebih autentik, berinteraksi langsung dengan masyarakat lokal, dan terlibat dalam aktivitas yang merefleksikan identitas budaya daerah (Putri & Wardhani, 2022). Tren ini dikenal dengan istilah *authentic tourism experience*, yang menempatkan aspek sosial-budaya sebagai nilai tambah destinasi. Dalam konteks ini, akomodasi alternatif seperti homestay menjadi semakin relevan, karena memungkinkan wisatawan untuk tinggal di rumah penduduk, merasakan kehidupan sehari-hari, dan memahami nilai-nilai kearifan lokal secara langsung. Homestay di Indonesia berkembang pesat seiring penerapan konsep *community-based tourism* (CBT), di mana masyarakat lokal menjadi pelaku utama dalam pengelolaan destinasi (Susanto et al., 2021). Model ini tidak hanya memberikan manfaat ekonomi, tetapi juga berkontribusi terhadap pelestarian budaya, konservasi lingkungan, dan penguatan jejaring sosial komunitas. Namun, di balik potensinya yang besar, homestay di banyak desa wisata masih menghadapi berbagai kendala, mulai dari keterbatasan keterampilan pelayanan, manajemen fasilitas, pemasaran, hingga penerapan standar kebersihan dan keamanan (Suryani & Hakim, 2021).

Desa Leuwimalang, yang terletak di Kabupaten Bogor, Jawa Barat, merupakan salah satu desa yang memiliki potensi besar untuk pengembangan homestay berbasis kearifan lokal. Berada di kawasan pegunungan dengan panorama Gunung Salak dan udara yang sejuk, desa ini menawarkan daya tarik wisata yang beragam, mulai dari wisata alam, pertanian, petik buah, hingga kuliner khas Sunda seperti nasi liwet dan sambal terasi. Keunikan lanskap dan budaya lokal menjadikan desa ini kandidat ideal untuk pengembangan desa wisata yang berkelanjutan (Maulana & Dewi, 2023).

Berdasarkan kriteria desa wisata yang dikemukakan oleh Muliati (2021), Desa Leuwimalang telah memenuhi indikator penting seperti keberadaan daya tarik wisata, komunitas masyarakat yang aktif, potensi sumber daya manusia lokal, kelembagaan pengelola, sarana dan prasarana pendukung, serta peluang pasar wisatawan. Saat ini, desa ini berada pada tahap desa wisata berkembang, yang memerlukan strategi penguatan kapasitas dan pengelolaan agar dapat naik ke tahap desa wisata maju atau mandiri.

Meskipun potensinya tinggi, hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian besar pengelola homestay di Desa Leuwimalang masih menjalankan usahanya secara konvensional tanpa standar layanan yang memadai. Hal ini mencakup kurangnya pemahaman tentang manajemen usaha, promosi digital, sanitasi, dan pengemasan nilai-nilai budaya lokal sebagai daya tarik wisata (Nurdiana & Fadillah, 2023). Kondisi serupa ditemukan pada penelitian di daerah lain yang menunjukkan bahwa keterbatasan

keterampilan teknis dan literasi manajerial menjadi hambatan utama bagi homestay untuk berkembang secara profesional (Astuti et al., 2021).

Pelatihan berbasis praktik dan kontekstual terbukti efektif untuk meningkatkan kualitas pengelolaan homestay. Penelitian Fitriana (2020) di Desa Wisata Cikolelet menunjukkan bahwa pelatihan manajemen homestay mampu meningkatkan kualitas pelayanan, pencatatan keuangan, dan jumlah kunjungan wisatawan secara signifikan. Temuan serupa dilaporkan oleh Nofiyanti et al. (2018), yang menegaskan bahwa peningkatan keterampilan sumber daya manusia berbanding lurus dengan peningkatan kebersihan, kenyamanan, dan kepuasan wisatawan.

Dalam konteks ini, Politeknik Sahid Jakarta sebagai institusi pendidikan vokasi di bidang pariwisata dan perhotelan memiliki peran strategis untuk menjembatani kesenjangan keterampilan tersebut. Melalui program *Kampus Berdampak*, perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai pusat pembelajaran, tetapi juga sebagai agen perubahan sosial yang memberikan kontribusi langsung kepada masyarakat (Rahman & Supriadi, 2023). Kegiatan pelatihan yang dirancang khusus untuk pengelola homestay di Desa Leuwimalang menjadi salah satu implementasi nyata dari peran tersebut.

Pelatihan Interaktif Manajemen Layanan Tamu dan Fasilitas Homestay Berbasis Kearifan Lokal ini mencakup lima komponen utama: pelayanan tamu berbasis budaya, manajemen keuangan sederhana, sanitasi dan kenyamanan, promosi digital, serta penguatan kelembagaan komunitas. Pendekatan yang digunakan bersifat partisipatif, melibatkan simulasi, *role play*, studi kasus, dan diskusi kelompok yang relevan dengan kondisi lokal. Strategi ini diharapkan dapat meningkatkan keterlibatan peserta dan mempercepat proses transfer keterampilan (Wulandari & Astuti, 2021).

Kearifan lokal menjadi aspek kunci dalam pengelolaan homestay yang berdaya saing. Nilai-nilai budaya, adat istiadat, dan tradisi masyarakat dapat menjadi elemen diferensiasi yang membedakan sebuah homestay dari akomodasi lainnya. Integrasi kearifan lokal tidak hanya memperkaya pengalaman wisatawan, tetapi juga memperkuat identitas budaya masyarakat (Puspitasari et al., 2022). Dalam pelatihan ini, pengelola homestay diajak untuk mengidentifikasi potensi budaya lokal yang dapat dikemas menjadi produk wisata bernilai jual.

Selain aspek budaya, peningkatan kapasitas manajerial menjadi kebutuhan mendesak. Pengelola homestay perlu menguasai keterampilan dasar seperti pencatatan keuangan, pengelolaan reservasi, penjadwalan kegiatan, serta penanganan keluhan tamu. Keterampilan ini menjadi fondasi dalam menciptakan layanan yang konsisten dan profesional (Pratiwi & Santoso, 2022). Melalui pendekatan *experiential learning*, peserta pelatihan dapat langsung mempraktikkan keterampilan baru di homestay masing-masing. Pemanfaatan teknologi digital dalam promosi homestay juga menjadi bagian penting dari materi pelatihan. Di era digital, keberadaan di platform daring seperti media sosial, situs web, dan *online travel agent* (OTA) sangat menentukan visibilitas dan daya tarik akomodasi (Saputri et al., 2023). Oleh karena itu, pelatihan ini membekali peserta dengan kemampuan membuat konten promosi yang menarik, memahami algoritma media sosial, dan mengoptimalkan ulasan pelanggan untuk meningkatkan citra positif.

Faktor sanitasi dan kenyamanan juga menjadi fokus utama pelatihan. Standar kebersihan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam pemilihan akomodasi pascapandemi (Sari & Lestari, 2021). Dalam kegiatan ini, peserta diajak menyusun daftar pemeriksaan kebersihan (*cleaning checklist*), memahami prosedur sanitasi, serta mengatur tata ruang agar menciptakan suasana yang nyaman dan aman bagi tamu.

Penguatan kelembagaan komunitas homestay menjadi strategi penting untuk memastikan keberlanjutan pengelolaan. Melalui organisasi atau asosiasi, pengelola homestay dapat saling berbagi sumber daya, membentuk jaringan pemasaran bersama, dan mengakses pelatihan lanjutan (Hakim & Setiawan, 2020). Dalam pelatihan ini, peserta didorong untuk membentuk forum komunikasi antar-pengelola homestay di Desa Leuwimalang sebagai wadah koordinasi dan kolaborasi.

Kegiatan ini juga memiliki relevansi langsung dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs). Khususnya, tujuan ke-8 tentang pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi, tujuan ke-11 tentang kota dan permukiman yang inklusif dan berkelanjutan, serta tujuan ke-12 tentang konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab (United Nations, 2020). Implementasi pelatihan ini diharapkan dapat memberikan dampak sosial-ekonomi yang nyata bagi masyarakat desa.

Melalui kombinasi antara peningkatan keterampilan teknis, penguatan nilai budaya lokal, dan pemanfaatan teknologi digital, Pelatihan Interaktif Manajemen Layanan Tamu dan Fasilitas Homestay di Desa Leuwimalang diharapkan dapat menjadi model pemberdayaan desa wisata yang adaptif dan berkelanjutan. Keberhasilan program ini akan menjadi landasan bagi replikasi di desa wisata lain di Indonesia, sekaligus memperkuat posisi Indonesia sebagai destinasi wisata yang menawarkan pengalaman autentik berbasis kearifan lokal.

METODE

Metode penerapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang menggunakan pendekatan partisipatif yang menempatkan peserta sebagai subjek pembelajaran aktif. Pendekatan ini dipilih karena karakteristik pengelola homestay di Desa Leuwimalang yang umumnya terlibat langsung dalam pengelolaan layanan tamu dan fasilitas, sehingga materi yang disampaikan perlu relevan, aplikatif, dan kontekstual. Proses perancangan metode dimulai dengan analisis kebutuhan (*needs assessment*) melalui observasi lapangan dan wawancara singkat dengan pengelola homestay sebelum kegiatan dilaksanakan. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa peserta memerlukan peningkatan keterampilan dalam manajemen layanan prima, pengelolaan fasilitas, dan penerapan kearifan lokal sebagai nilai tambah dalam pelayanan.

Tabel 1. Rincian Metode dan Alur Pelaksanaan Kegiatan

Tahap	Kegiatan	Metode	Tujuan	Alat/Instrumen	Indikator Keberhasilan
1	Pembukaan & Orientasi	Ceramah interaktif	Memperkenalkan tujuan, manfaat, dan agenda pelatihan	Slide presentasi, video ilustrasi	Peserta memahami tujuan kegiatan ($\geq 80\%$ peserta menjawab benar saat uji singkat)
2	Penyampaian Materi Layanan Prima & Manajemen Fasilitas	Ceramah interaktif + diskusi	Meningkatkan pengetahuan teoretis peserta	Materi presentasi, contoh kasus nyata	Peserta mampu menjelaskan konsep layanan prima dan standar fasilitas
3	Simulasi Pelayanan Tamu	Simulasi praktik	Melatih keterampilan menyambut dan melayani tamu	Properti homestay, lembar observasi	$\geq 75\%$ peserta dinilai "baik" dalam teknik layanan
4	Role Play Penanganan Keluhan	Role play	Melatih kemampuan komunikasi dan pemecahan masalah	Skenario situasional, form penilaian	Peserta mampu merespons keluhan sesuai SOP
5	Analisis Studi Kasus	Diskusi kelompok	Mengidentifikasi masalah dan solusi pengelolaan homestay	Panduan studi kasus, papan tulis/flipchart	Peserta menghasilkan rekomendasi solusi yang aplikatif
6	Evaluasi Akhir	Pre-test & post-test + observasi	Mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan	Soal tes, lembar observasi	Skor post-test naik $\geq 20\%$ dari pre-test pada $\geq 75\%$ peserta

(Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025)

Tahapan pelaksanaan metode dimulai dengan sesi pembekalan materi **teoritis** menggunakan metode ceramah interaktif. Metode ini memungkinkan fasilitator memberikan penjelasan komprehensif tentang prinsip layanan prima, prosedur pengelolaan fasilitas, standar kebersihan, dan teknik komunikasi efektif dengan tamu. Ceramah dilengkapi dengan tayangan visual, seperti *powerpoint*, foto dokumentasi praktik terbaik, dan video singkat, untuk mempermudah pemahaman konsep. Peserta juga didorong untuk mengajukan pertanyaan dan berbagi pengalaman, sehingga terbentuk suasana belajar dua arah yang mendorong keterlibatan aktif. Setelah pembekalan teori, kegiatan dilanjutkan dengan simulasi praktik (*hands-on training*) yang difokuskan pada keterampilan teknis. Peserta dibagi menjadi beberapa kelompok kecil untuk mempraktikkan prosedur pelayanan

tamu mulai dari proses *check-in*, penanganan keluhan, hingga *check-out*. Dalam simulasi ini, fasilitator berperan sebagai tamu dengan berbagai karakter dan kebutuhan, sementara peserta mempraktikkan cara melayani sesuai standar. Simulasi juga mencakup tata cara merapikan kamar, menjaga kebersihan fasilitas umum, serta mengatur penempatan peralatan sesuai standar kenyamanan dan keamanan.

metode role play untuk mengasah kemampuan peserta dalam menghadapi situasi yang membutuhkan keterampilan komunikasi interpersonal. Misalnya, bagaimana menyambut tamu yang datang lebih awal dari jadwal, menangani komplain terkait kebersihan, atau memberikan informasi wisata yang sesuai minat tamu. Role play ini tidak hanya melatih keterampilan verbal, tetapi juga bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan sikap profesional yang mencerminkan keramahan khas masyarakat lokal. Pendekatan lain yang diterapkan adalah studi kasus.

Peserta diberikan skenario permasalahan yang pernah atau mungkin terjadi di homestay, seperti penurunan tingkat hunian, ulasan negatif dari tamu, atau kerusakan fasilitas. Melalui diskusi kelompok, peserta diajak menganalisis akar permasalahan, merumuskan solusi, dan mempresentasikan hasil pemikiran mereka di depan kelompok lain. Dengan metode ini, peserta dilatih berpikir kritis dan mampu mengambil keputusan yang tepat dalam menghadapi tantangan operasional.

Evaluasi keberhasilan program dilakukan dengan dua teknik utama, yaitu evaluasi kuantitatif dan evaluasi kualitatif. Evaluasi kuantitatif menggunakan instrumen *pre-test* dan *post-test* yang berisi pertanyaan pilihan ganda dan uraian singkat untuk mengukur pemahaman materi sebelum dan sesudah pelatihan. Analisis hasil *pre-test* dan *post-test* dilakukan untuk menghitung persentase peningkatan pengetahuan peserta. Sementara evaluasi kualitatif dilakukan melalui observasi langsung pada saat simulasi dan role play, dengan mencatat aspek keramahan, kecepatan respon, ketepatan prosedur, dan kebersihan fasilitas. Sebagai tindak lanjut, metode ini juga mencakup pendampingan pasca-pelatihan. Fasilitator menyediakan forum komunikasi daring untuk memonitor penerapan keterampilan yang telah dipelajari, memberikan konsultasi jika peserta menghadapi kendala, serta membagikan materi tambahan yang relevan. Dengan strategi ini, hasil pelatihan diharapkan tidak hanya memberi dampak sesaat, tetapi juga berkelanjutan dalam jangka panjang. Dengan penerapan metode yang terstruktur, interaktif, dan berbasis pada kebutuhan nyata, kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan kompetensi pengelola homestay secara menyeluruh—mulai dari pengetahuan, keterampilan teknis, hingga sikap profesional—serta mengintegrasikan nilai-nilai kearifan lokal ke dalam layanan pariwisata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan *Pelatihan Interaktif Manajemen Layanan Tamu dan Fasilitas Homestay Berbasis Kearifan Lokal di Desa Leuwimalang*, yang diikuti oleh 20 pemilik homestay pada 24 Juli 2025, Hasil ini diperoleh melalui evaluasi berlapis yang mencakup pengukuran kuantitatif (*pre-test* dan *post-test*), observasi lapangan, serta wawancara mendalam untuk mengidentifikasi aspek kualitatif yang tidak tercakup dalam angka statistik. Pelaksanaan kegiatan Pelatihan Interaktif Manajemen Layanan Tamu dan Fasilitas Homestay Berbasis Kearifan Lokal di Desa Leuwimalang menunjukkan perkembangan signifikan dalam keterampilan peserta, baik dari segi pengetahuan teoretis maupun kemampuan praktik. Temuan ini selaras dengan pendapat Sugiyono (2019) yang menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan dalam kegiatan pelatihan untuk memastikan efektivitas program.

Evaluasi pre-test dilakukan sebelum kegiatan pelatihan dimulai untuk mengukur tingkat pengetahuan awal peserta tentang manajemen layanan tamu dan pengelolaan fasilitas homestay. Sementara itu, post-test dilaksanakan setelah rangkaian pelatihan selesai untuk mengetahui sejauh mana peningkatan pengetahuan yang dicapai.

Tabel 1. Hasil Pre-Test dan Post-Test Peserta Pelatihan

No	Nama Peserta	Skor Pre-Test (%)	Skor Post-Test (%)	Peningkatan (%)
1	Peserta 1	56	88	32
2	Peserta 2	60	84	24
3	Peserta 3	52	80	28
4	Peserta 4	58	86	28
5	Peserta 5	54	82	28
6	Peserta 6	62	90	28
7	Peserta 7	50	78	28
8	Peserta 8	64	88	24
9	Peserta 9	55	83	28
10	Peserta 10	57	85	28
11	Peserta 11	59	87	28
12	Peserta 12	53	80	27
13	Peserta 13	51	79	28
14	Peserta 14	65	89	24
15	Peserta 15	54	82	28
16	Peserta 16	56	85	29
17	Peserta 17	58	86	28
18	Peserta 18	60	84	24
19	Peserta 19	52	80	28
20	Peserta 20	55	83	28
Rata-rata	—	56.6	84.3	27.7

(Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa rata-rata peningkatan pengetahuan peserta mencapai **27,5%**, yang menunjukkan bahwa metode pelatihan yang digunakan efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta mengenai topik pelatihan. Selain pengukuran pengetahuan, kegiatan ini juga mengukur peningkatan keterampilan peserta melalui observasi langsung saat praktik simulasi pelayanan tamu dan pengelolaan fasilitas homestay.

Tabel 2. Ringkasan Capaian Keterampilan Peserta

Aspek Keterampilan	Indikator Keberhasilan	Persentase Peserta Mencapai Standar (%)
Penerimaan Tamu (Guest Reception)	Mampu menyapa dengan ramah, menggunakan bahasa sopan	95
Pencatatan dan Administrasi Reservasi	Mengisi buku tamu atau sistem pencatatan dengan benar	90
Pengelolaan Kamar dan Fasilitas	Menyiapkan kamar sesuai standar kebersihan dan kenyamanan	88
Penyampaian Informasi Wisata Lokal	Memberikan rekomendasi wisata dengan jelas dan akurat	85
Etika Pelayanan Berbasis Kearifan Lokal	Mengintegrasikan adat/kebiasaan lokal dalam pelayanan	92

(Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025)

Data ini menunjukkan bahwa keterampilan praktis peserta berada pada tingkat yang baik, dengan capaian tertinggi pada aspek *penerimaan tamu* (95%) dan terendah pada *penyampaian informasi wisata lokal* (85%), yang menjadi catatan untuk pengembangan materi lanjutan. Secara kualitatif, peserta menunjukkan peningkatan keterampilan yang signifikan dalam melaksanakan tugas-tugas operasional homestay. Misalnya, pada aspek pelayanan resepsionis, peserta mampu menerapkan prosedur check-in dan check-out sesuai standar layanan hotel berbasis kearifan lokal. Pada aspek penataan kamar, peserta berhasil menata ruangan sesuai prinsip kebersihan dan estetika, seperti yang diuraikan oleh Walker (2021) dalam teori manajemen perhotelan. Selain itu, kemampuan dalam mengelola fasilitas homestay juga meningkat, termasuk perawatan fasilitas dan pemanfaatan elemen lokal untuk menciptakan suasana yang autentik.



Gambar 2. Sesi Materi (a) Standar Pelayanan Tamu Homestay
 (b) Strategi Branding dan Promosi Melalui Digital Marketing
 (Sumber: Dokumentasi Kegiatan, 2025)

Hasil pelatihan ini konsisten dengan temuan Rahmawati et al. (2020) yang menegaskan bahwa metode pelatihan berbasis partisipatif, terutama yang mengedepankan praktik langsung, lebih efektif dalam meningkatkan keterampilan kerja masyarakat

dibandingkan metode ceramah konvensional. Pendekatan ini memungkinkan peserta untuk belajar secara aktif dan menerapkan teori yang dipelajari secara langsung pada situasi nyata. Dalam konteks Desa Leuwimalang, model pelatihan tersebut terbukti mampu menstimulasi pemahaman peserta secara komprehensif mengenai manajemen layanan tamu dan pengelolaan fasilitas homestay yang berbasis kearifan lokal.

Melalui wawancara dan diskusi kelompok terarah (Focus Group Discussion), terungkap bahwa peserta mengalami peningkatan kepercayaan diri yang signifikan dalam berinteraksi dengan tamu, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini disebabkan oleh pemahaman yang lebih baik terkait standar layanan profesional yang tetap mengedepankan nilai-nilai sopan santun dan norma budaya lokal. Kepercayaan diri yang bertambah ini menjadi modal penting dalam menghadapi tantangan pelayanan di lapangan, sehingga peserta mampu memberikan pengalaman menginap yang memuaskan dan bernilai tambah bagi tamu.

Selain aspek kepercayaan diri, peserta juga mengembangkan kesadaran kritis terhadap nilai kearifan lokal sebagai identitas yang unik dan menjadi daya tarik utama homestay mereka. Pemahaman ini mengubah persepsi mereka dari melihat budaya lokal sekadar sebagai unsur dekoratif menjadi aset strategis yang dapat meningkatkan daya saing usaha. Beberapa peserta bahkan sudah mulai melakukan penataan ulang ruang dan prosedur operasional agar lebih selaras dengan prinsip-prinsip budaya dan nilai-nilai tradisional, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya profesional, tetapi juga otentik dan berakar pada kearifan lokal. Namun demikian, peserta juga menyadari adanya kebutuhan untuk memperluas kapasitas mereka di bidang lain yang berpengaruh pada keberlangsungan usaha homestay. Terutama, mereka menginginkan pelatihan lanjutan terkait promosi digital dan manajemen keuangan sederhana. Pemahaman tentang pemasaran digital dinilai krusial agar homestay mereka dapat menjangkau pasar yang lebih luas dan mengikuti perkembangan teknologi yang pesat. Sementara itu, manajemen keuangan menjadi dasar penting untuk menjaga kesehatan usaha dan memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan.

Dari sisi sosial, pelatihan ini juga menimbulkan dampak positif berupa terbentuknya komunikasi yang lebih intensif dan kerja sama yang mulai terjalin antar-pengelola homestay di Desa Leuwimalang. Interaksi ini membuka peluang bagi mereka untuk membentuk komunitas atau asosiasi resmi yang dapat saling berbagi pengalaman, sumber daya, dan strategi pengembangan usaha. Dengan adanya jejaring semacam ini, diharapkan pengelola homestay dapat saling mendukung dan mendorong peningkatan kualitas layanan secara kolektif, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pembangunan ekonomi lokal dan pelestarian budaya desa. Jika dilihat secara keseluruhan, metode pelatihan interaktif yang digunakan mampu meningkatkan baik pengetahuan teoretis maupun keterampilan praktis peserta secara signifikan. Peningkatan skor post-test yang cukup tinggi menunjukkan efektivitas materi yang disampaikan. Hasil observasi juga mengonfirmasi bahwa keterampilan yang dipraktikkan telah sesuai dengan standar layanan tamu yang baik. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperkuat, seperti kemampuan penyampaian informasi wisata yang akurat dan pengetahuan pemasaran digital. Hal ini sejalan dengan penelitian serupa oleh Putra dan Mulyani (2022) yang menekankan bahwa pelatihan manajemen homestay berbasis kearifan lokal harus diintegrasikan dengan strategi promosi modern untuk mencapai daya saing optimal.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Pelaksanaan *Pelatihan Interaktif Manajemen Layanan Tamu dan Fasilitas Homestay Berbasis Kearifan Lokal* di Desa Leuwimalang yang diikuti oleh 20 pemilik homestay pada 24 Juli 2025 berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta secara signifikan. Terbukti dari peningkatan rata-rata skor post-test sebesar 27,7% dibandingkan pre-test, serta capaian keterampilan praktis peserta yang mencapai standar tinggi, khususnya dalam aspek penerimaan tamu dan administrasi reservasi. Pendekatan pelatihan yang mengedepankan praktik langsung dan partisipasi aktif efektif dalam membangun kepercayaan diri dan kemampuan peserta.

Selain peningkatan aspek teknis, pelatihan juga berhasil menumbuhkan kesadaran akan pentingnya mengintegrasikan kearifan lokal dalam pelayanan homestay sebagai nilai jual yang membedakan dari kompetitor lain. Dampak sosial positif juga terlihat dari mulai terbentuknya jejaring komunikasi dan kerja sama antar-pengelola homestay, yang berpotensi menjadi komunitas usaha yang solid. Meski demikian, beberapa aspek seperti penyampaian informasi wisata yang akurat dan penguasaan pemasaran digital masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut agar pengelolaan homestay semakin optimal dan berkelanjutan.

Rekomendasi

1. Pelatihan Lanjutan dan Pendampingan Berkelanjutan. Disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan lanjutan secara periodik minimal dua kali setahun dengan topik seperti pemasaran digital, manajemen keuangan sederhana, dan pengembangan paket wisata. Selain itu, program mentoring dan pendampingan langsung di lapangan sangat penting agar peserta dapat mengimplementasikan pengetahuan secara konsisten dan mendapat umpan balik yang konstruktif.
2. Penguatan Materi Pelatihan Berbasis Kearifan Lokal dan Promosi Wisata Materi pelatihan perlu difokuskan pada penyampaian informasi wisata lokal yang akurat dan menarik, serta strategi promosi yang menonjolkan budaya, tradisi, dan potensi unik Desa Leuwimalang (misalnya kuliner lokal dan kerajinan tangan) untuk menarik wisatawan dengan minat khusus.
3. Pembentukan Komunitas dan Kolaborasi dengan Stakeholder Pembentukan komunitas atau asosiasi pengelola homestay di Desa Leuwimalang sangat dianjurkan sebagai wadah berbagi pengalaman dan koordinasi. Selain itu, perlu menjalin kerja sama dengan pemerintah daerah, perguruan tinggi, dan pelaku industri pariwisata untuk memperluas jaringan pemasaran, akses pembiayaan, dan peningkatan standar layanan.
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara rutin, melalui survei kepuasan tamu atau mystery guest, penting untuk memastikan kualitas layanan tetap optimal. Selain itu, pengembangan modul pelatihan yang mengintegrasikan kearifan lokal dengan teknologi informasi modern akan membantu homestay bersaing di pasar digital tanpa kehilangan identitas budaya.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Abdimas. (2025). *Penerapan standar CHSE pada pengelolaan homestay desa wisata*. Jurnal Abdimas Pariwisata, 7(1), 15–24.
- Astuti, W., Pramudito, A., & Kurniawan, D. (2021). Peningkatan kapasitas pengelola homestay berbasis pariwisata berkelanjutan. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(2), 105–118.
- Fitriana, R. (2020). Pelatihan manajemen homestay berbasis masyarakat di Desa Wisata Cikolelet. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 2(1), 33–42.
- Hakim, L., & Setiawan, E. (2020). Kelembagaan desa wisata sebagai strategi keberlanjutan destinasi berbasis komunitas. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 14(1), 77–90.
- Heyprakhon, T. (2024). Success factors for standardized vernacular homestay in Malaysia: A study of Walai Tokou, Kampung Sinisian.
- Hidayati, S., Puspitasari, A., & Andayani, R. (2022). Pengelolaan homestay berbasis digital marketing di desa wisata. *Jurnal Ekonomi Kreatif dan Pariwisata*, 4(2), 112–125.
- Junaid, I., Salam, N., & Salim, M. A. (2019). Developing homestay to support community-based tourism. *Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, 32(4), 390–398.
- Maulana, Y., & Dewi, S. (2023). Potensi wisata alam dan budaya Desa Leuwimalang. *Jurnal Pengembangan Destinasi Wisata*, 5(1), 55–66.
- Mbulu, Y. P., & Gunadi, I. M. A. (2020). Toward international standard: the role of village tourism awareness group in homestay development of Kemiren Village. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 6(2), 134
- Muliati, S. (2021). *Pengelolaan desa wisata di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Pariwisata Indonesia.
- Nofiyanti, A., Sulartiningrum, A., & Fitriana, R. (2018). Penguatan kapasitas pengelola homestay untuk meningkatkan kualitas pelayanan wisata. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 1(2), 25–34.
- Nurdiana, H., & Fadillah, M. (2023). Tantangan dan peluang pengelolaan homestay di desa wisata berkembang. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 9(1), 21–35.
- Prasetyo, B., & Nugroho, A. (2023). Pemulihan pariwisata pascapandemi di Indonesia: Strategi dan tantangan. *Jurnal Kebijakan Pariwisata*, 6(2), 144–158.
- Pratiwi, D., & Santoso, R. (2022). Manajemen operasional homestay berbasis pelayanan tamu. *Jurnal Manajemen Akomodasi*, 4(1), 50–63.
- Puspitasari, D., Wulandari, A., & Sari, N. (2022). Integrasi kearifan lokal dalam pengembangan homestay. *Jurnal Budaya dan Pariwisata*, 3(2), 77–88.
- Putri, M., & Wardhani, F. (2022). Authentic tourism experience sebagai tren pariwisata global. *Jurnal Destinasi Wisata*, 10(1), 15–26.
- Rahman, F., & Supriadi, H. (2023). Peran perguruan tinggi dalam pemberdayaan desa wisata. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 13(1), 99–112.
- Saputri, E., Nugraha, R., & Wibowo, T. (2023). Pemanfaatan media sosial dalam promosi homestay. *Jurnal Teknologi dan Bisnis Pariwisata*, 8(2), 130–142.
- Sari, M., & Lestari, D. (2021). Standar kebersihan akomodasi wisata pascapandemi. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Pariwisata*, 2(1), 40–52.
- Suansri, P. (2020). *Community-based tourism handbook* (Rev. ed.). Bangkok: REST Project.
- Susanto, H., Ridwan, A., & Pramono, S. (2021). Implementasi community-based tourism di desa wisata. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 5(2), 88–99.



-
- Suryani, E., & Hakim, L. (2021). Permasalahan pengelolaan homestay di kawasan wisata alam. *Jurnal Pemasaran Pariwisata*, 13(1), 58–70.
- Suyatna, H., Indroyono, P., Yuda, T. K., & Firdaus, R. S. M. (2024). How community-based tourism improves community welfare? A practical case study of ‘Governing the Commons’ in rural Nglanggeran, Indonesia. *The International Journal of Community and Social Development*, 6(3), 77–96. <https://doi.org/10.1177/25166026241228717>
- United Nations. (2020). *The sustainable development goals report 2020*. New York: United Nations.
- Widodo, A., & Retnowati, D. (2022). Homestay sebagai sarana pengalaman wisata autentik. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 11(2), 90–102.
- Wulandari, A., & Astuti, M. (2021). Strategi pengembangan promosi homestay berbasis digital. *Jurnal Pemasaran Pariwisata*, 7(2), 101–114.