



Peningkatan Sumber Daya Masyarakat di Desa Wisata Dawung Kabupaten Trenggalek dalam Bidang *Room attendant*

Improving Community Resources in Dawung Tourism Village, Trenggalek Regency in the Field of Room attendants

Truli Nugroho^{1*}, Andreas Aris Eko Mulyono², Suryo Adinugroho³, Kristian Faskaharjyanto⁴, Yoseph Agung Priyo Widodo⁵, Diana Martalia⁶

¹⁻⁴Program Studi Pariwisata, Institut Teknologi dan Bisnis Kristen Bukit Pengharapan, Tawangmangu, Indonesia.

⁵Pengelolaan Perhotelan, Politeknik ElbBajo Commodus, Indonesia

⁶Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Negeri Banyuwangi, Indonesia

*Penulis Korespondensi: truli@bukitpengharapan.ac.id

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 22 April 2026;

Revisi: 24 Mei 2026;

Diterima: 28 Juni 2026;

Terbit: 30 Juni 2026

Keywords:

Community Empowerment; Homestay; Housekeeping Service; Room Attendant; Tourism Village.

Abstract. *Dawung Tourism Village in Trenggalek Regency has strong potential for community-based tourism through quality homestay services. However, preliminary observations showed that many homestay operators and community members lacked adequate competence as room attendants. Common deficiencies included room cleaning procedures, bed making, sanitation, linen handling, housekeeping equipment usage, and guest service standards, which may reduce visitor satisfaction and the destination's image. This community service program aimed to improve participants' knowledge, practical skills, and professional attitudes through practice-based room attendant training. The program consisted of a needs assessment, coordination with village authorities and tourism village management, preparation of training materials, classroom instruction, housekeeping demonstrations, hands-on room-making practice based on hospitality standards, mentoring, and evaluation using pre-tests, post-tests, skills observations, and reflective discussions. Participants included homestay operators, tourism awareness group (Pokdarwis) members, and local residents involved in tourism services. The program significantly improved participants' understanding of room attendant responsibilities, room cleanliness standards, linen management, safe use of housekeeping equipment and cleaning chemicals, and the importance of excellent service. Participants also demonstrated better practical skills in room preparation, sanitation, and professional guest communication. Continuous mentoring increased participants' confidence in managing homestays effectively. Overall, the program enhanced service quality, strengthened the competitiveness of Dawung Tourism Village, and supported the sustainable development of community-based tourism in Trenggalek Regency.*

Abstrak

Desa Wisata Dawung di Kabupaten Trenggalek memiliki potensi besar untuk pengembangan pariwisata berbasis masyarakat melalui layanan *homestay* yang berkualitas. Namun, observasi awal menunjukkan bahwa banyak pengelola *homestay* dan anggota masyarakat belum memiliki kompetensi yang memadai sebagai petugas penata kamar (*room attendant*). Kekurangan yang umum ditemukan meliputi prosedur pembersihan kamar, penataan tempat tidur, sanitasi, penanganan linen, penggunaan peralatan tata graha (*housekeeping*), serta standar pelayanan tamu; hal-hal ini berpotensi menurunkan kepuasan pengunjung dan citra destinasi wisata tersebut. Program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan praktis, dan sikap profesional peserta melalui pelatihan *room attendant* yang berbasis praktik. Program ini mencakup tahapan penilaian kebutuhan, koordinasi dengan pihak desa dan pengelola desa wisata, penyusunan materi pelatihan, penyampaian materi di kelas, demonstrasi tata graha, praktik langsung penataan kamar sesuai standar perhotelan, pendampingan, serta evaluasi menggunakan pre-test, post-test, observasi keterampilan, dan diskusi reflektif. Peserta program terdiri dari pengelola *homestay*, anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), dan warga

setempat yang terlibat dalam layanan pariwisata. Program ini secara signifikan meningkatkan pemahaman peserta mengenai tanggung jawab *room attendant*, standar kebersihan kamar, pengelolaan linen, penggunaan peralatan tata graha dan bahan kimia pembersih secara aman, serta pentingnya pelayanan prima. Peserta juga menunjukkan peningkatan keterampilan praktis dalam penyiapan kamar, sanitasi, dan komunikasi profesional dengan tamu. Pendampingan yang berkelanjutan turut meningkatkan kepercayaan diri peserta dalam mengelola *homestay* secara efektif. Secara keseluruhan, program ini meningkatkan kualitas layanan, memperkuat daya saing Desa Wisata Dawung, serta mendukung pengembangan pariwisata berbasis masyarakat yang berkelanjutan di Kabupaten Trenggalek.

Kata Kunci: Desa Wisata; *Homestay*; Pelayanan *Housekeeping*; Pemberdayaan Masyarakat; *Room Attendant*.

1. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui peningkatan kesempatan kerja, pemberdayaan masyarakat, dan pengembangan usaha berbasis potensi lokal. Pengembangan desa wisata saat ini menjadi salah satu prioritas pembangunan pariwisata Indonesia karena mampu mengintegrasikan potensi alam, budaya, dan kehidupan masyarakat menjadi daya tarik wisata yang bernilai ekonomi. Keberhasilan pengelolaan desa wisata tidak hanya ditentukan oleh keberadaan atraksi wisata, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas amenities dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan (Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert, & Wanhill, 2008; Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

Desa Wisata Dawung Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu desa yang memiliki potensi untuk berkembang sebagai destinasi wisata berbasis masyarakat (*community-based tourism*). Potensi tersebut didukung oleh sumber daya alam, budaya lokal, serta partisipasi masyarakat dalam penyediaan jasa wisata, termasuk usaha *homestay* sebagai sarana akomodasi wisatawan. Dalam konsep desa wisata, *homestay* tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga menjadi media interaksi antara wisatawan dengan masyarakat lokal sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap pengalaman wisatawan selama berkunjung (ASEAN Secretariat, 2016).

Seiring meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan, kebutuhan terhadap pelayanan *homestay* yang profesional juga semakin tinggi. Wisatawan saat ini tidak hanya mempertimbangkan harga dan lokasi akomodasi, tetapi juga memperhatikan aspek kebersihan, kenyamanan, keamanan, sanitasi, serta keramahan pelayanan. Oleh karena itu, standar pelayanan *homestay* perlu mengacu pada ASEAN *Homestay* Standard yang menempatkan kebersihan, kualitas kamar, keselamatan, pelayanan, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia sebagai komponen utama dalam penyelenggaraan *homestay* berbasis masyarakat.

Salah satu bagian yang memiliki peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan akomodasi adalah bagian *housekeeping*, khususnya *room attendant*. *Room attendant*

bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelayakan kamar sehingga tamu memperoleh pengalaman menginap yang memuaskan. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) oleh *room attendant* terbukti mampu meningkatkan konsistensi pelayanan, efisiensi pekerjaan, serta kepuasan tamu. Pelaksanaan pekerjaan yang sesuai SOP juga menjadi indikator profesionalisme pelayanan pada industri perhotelan maupun *homestay* (Simatupang & Pandiangan, 2022).

Hasil observasi awal yang dilakukan bersama Pemerintah Desa Dawung, pengelola desa wisata, dan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) menunjukkan bahwa sebagian besar pengelola *homestay* belum pernah mengikuti pelatihan *housekeeping* secara formal. Proses pembersihan kamar masih dilakukan berdasarkan pengalaman masing-masing tanpa mengacu pada standar operasional industri perhotelan. Kondisi tersebut terlihat dari belum optimalnya teknik *make up room*, penanganan linen, penggunaan *cleaning equipment* dan *cleaning chemicals*, pengelolaan sanitasi kamar, serta penerapan pelayanan prima kepada wisatawan. Permasalahan serupa juga ditemukan pada berbagai desa wisata di Indonesia, di mana peningkatan kapasitas pengelola *homestay* masih menjadi tantangan utama dalam memenuhi standar pelayanan nasional maupun ASEAN.

Kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor yang menentukan keberhasilan pengelolaan *homestay*. Pengelola *homestay* yang memiliki pengetahuan dan keterampilan *housekeeping* yang baik akan mampu menjaga kualitas kebersihan kamar, meningkatkan kenyamanan tamu, serta memperkuat citra destinasi wisata. Sebaliknya, rendahnya kualitas pelayanan berpotensi menimbulkan keluhan wisatawan, menurunkan tingkat kepuasan, dan berdampak pada rendahnya tingkat kunjungan ulang (*revisit intention*). Kajian mengenai kualitas pelayanan *homestay* menunjukkan bahwa dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi wisatawan terhadap kualitas destinasi wisata berbasis masyarakat.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan berbasis praktik. Program pelatihan memungkinkan masyarakat memperoleh pengetahuan sekaligus pengalaman langsung mengenai prosedur kerja sesuai standar industri. Pendekatan ini dinilai efektif karena peserta tidak hanya menerima materi secara teoritis, tetapi juga memperoleh kesempatan untuk mempraktikkan teknik pembersihan kamar, penataan tempat tidur (*make up room*), penanganan linen, penggunaan peralatan *housekeeping*, serta penerapan pelayanan prima kepada tamu. Pengabdian masyarakat yang berfokus pada peningkatan kompetensi *housekeeping* terbukti mampu meningkatkan pengetahuan, motivasi, dan kemampuan pengelola *homestay* dalam

memberikan pelayanan yang sesuai standar.

Program ini dirancang sebagai bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui pemberdayaan masyarakat berbasis kebutuhan mitra. Kegiatan meliputi identifikasi kebutuhan, penyusunan modul pelatihan, penyampaian materi, demonstrasi, praktik *make up room*, pendampingan, serta evaluasi menggunakan pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan kompetensi peserta yang diberi Tema “Peningkatan Sumber Daya Masyarakat di Desa Wisata Dawung Kabupaten Trenggalek dalam Bidang *Room attendant*”.

Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional masyarakat dalam bidang *room attendant* sehingga mampu menerapkan standar pelayanan *housekeeping* pada *homestay* desa wisata. Peningkatan kompetensi tersebut diharapkan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, daya saing Desa Wisata Dawung, serta mendukung pembangunan pariwisata berbasis masyarakat yang berkelanjutan.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan di Desa Wisata Dawung, Kabupaten Trenggalek, Provinsi Jawa Timur dengan sasaran utama pengelola *homestay*, anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), pelaku usaha wisata, dan masyarakat yang berpotensi terlibat dalam penyediaan jasa akomodasi. Program dirancang menggunakan pendekatan partisipatif (Participatory Rural Appraisal/PRA) yang menempatkan masyarakat sebagai mitra aktif sejak tahap identifikasi kebutuhan hingga evaluasi hasil kegiatan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan program yang sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat serta meningkatkan keberlanjutan implementasi hasil pelatihan (Chambers, 1994; Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama satu hari pelatihan intensif yang dilanjutkan dengan pendampingan lapangan. Sebanyak 25 peserta mengikuti seluruh rangkaian kegiatan yang terdiri atas pengelola *homestay*, anggota Pokdarwis, dan masyarakat yang sedang mempersiapkan usaha *homestay*. Sebelum penyusunan materi, tim pelaksana melakukan observasi lapangan, wawancara, dan diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*) bersama pemerintah desa dan pengelola desa wisata. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa peserta memerlukan peningkatan kompetensi pada aspek *room attendant*, meliputi prosedur *make up room*, penanganan linen, penggunaan *cleaning equipment*, penggunaan *cleaning chemicals*, sanitasi kamar tamu, keselamatan kerja (*occupational safety*), dan pelayanan prima (*service excellence*). Kondisi tersebut menjadi dasar penyusunan modul pelatihan berbasis

Standar Operasional Prosedur (SOP) *housekeeping* industri perhotelan dan standar pengelolaan *homestay*.

Metode pelaksanaan terdiri atas lima tahapan utama, yaitu (1) identifikasi kebutuhan mitra, (2) perencanaan program dan penyusunan modul, (3) pelaksanaan pelatihan, (4) pendampingan praktik, dan (5) evaluasi program. Tahap identifikasi dilakukan melalui observasi terhadap kondisi *homestay*, wawancara dengan pengelola, serta dokumentasi lapangan. Tahap perencanaan meliputi penyusunan materi pelatihan, penyediaan media pembelajaran, penyusunan instrumen evaluasi, serta koordinasi teknis dengan pemerintah desa.

Tahap pelaksanaan pelatihan menggunakan kombinasi metode ceramah interaktif, demonstrasi, simulasi, praktik langsung (*learning by doing*), diskusi, dan pendampingan individual. Materi teori disampaikan mengenai fungsi *housekeeping*, tugas dan tanggung jawab *room attendant*, standar kebersihan kamar, pengelolaan linen, sanitasi, penggunaan bahan kimia pembersih yang aman, komunikasi pelayanan, serta keselamatan kerja. Setelah penyampaian materi, peserta mengikuti demonstrasi oleh instruktur mengenai prosedur *make up room* sesuai standar hotel, meliputi persiapan trolley, teknik pembersihan kamar, penataan tempat tidur (*bed making*), penggantian linen, pembersihan kamar mandi, pemeriksaan akhir (*final inspection*), dan penanganan barang tamu (*lost and found*). Selanjutnya peserta melakukan praktik secara berkelompok dengan pendampingan langsung dari instruktur sehingga setiap peserta memperoleh umpan balik terhadap hasil praktiknya. Pendekatan praktik langsung dipilih karena terbukti lebih efektif meningkatkan kompetensi dibandingkan pembelajaran teoritis semata.

Evaluasi keberhasilan kegiatan dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Evaluasi kuantitatif dilakukan melalui pre-test dan post-test yang terdiri atas 20 soal pilihan ganda mengenai konsep dasar *housekeeping*, prosedur *room attendant*, sanitasi, keselamatan kerja, dan pelayanan prima. Selain itu dilakukan observasi keterampilan menggunakan lembar penilaian praktik yang mencakup ketepatan prosedur kerja, kebersihan hasil pekerjaan, kerapian penataan kamar, penggunaan alat dan bahan, serta sikap pelayanan. Evaluasi kualitatif dilakukan melalui diskusi reflektif, wawancara singkat, dan pengamatan terhadap partisipasi peserta selama kegiatan berlangsung. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi tindak lanjut berupa pendampingan berkala bagi pengelola *homestay*.

Alur pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan dapat digambarkan sebagai berikut:

Observasi awal → Identifikasi Masalah → Penyusunan Materi pelatihan → Pelaksanaan Pre test → Penyampaian Materi *Housekeeping* dan *Room attendant* → Pelatihan

sesuai SOP Make Up Room → Praktik lapangan dengan Pendampingan → Pelaksanaan Post-test dan Penilaian Praktik → Evaluasi hasil → Penyusuna laporan kegiatan.

Indikator keberhasilan kegiatan ditentukan berdasarkan beberapa kriteria, yaitu: (1) tingkat kehadiran peserta minimal 90%; (2) peningkatan rata-rata nilai post-test dibandingkan pre-test minimal 20%; (3) minimal 80% peserta mampu mempraktikkan prosedur *make up room* sesuai SOP; (4) meningkatnya pemahaman peserta mengenai sanitasi, keselamatan kerja, dan pelayanan prima; serta (5) adanya komitmen masyarakat untuk menerapkan standar *housekeeping* dalam pengelolaan *homestay* setelah kegiatan berakhir. Keberhasilan program juga diukur melalui tingkat kepuasan peserta terhadap materi, metode pelatihan, dan pendampingan yang diberikan oleh tim pengabdian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Desa Wisata Dawung, Kabupaten Trenggalek dengan melibatkan 25 peserta yang terdiri atas pengelola *homestay*, anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), pelaku usaha wisata, dan masyarakat yang berminat mengembangkan usaha akomodasi berbasis *homestay*. Seluruh peserta mengikuti rangkaian kegiatan yang meliputi penyampaian materi, demonstrasi, praktik *make up room*, simulasi pelayanan tamu, serta evaluasi melalui pre-test, post-test, dan observasi keterampilan.

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan pemberian pre-test untuk mengidentifikasi tingkat pengetahuan awal peserta mengenai dasar-dasar *housekeeping*, standar operasional *room attendant*, penggunaan *cleaning equipment*, penggunaan *cleaning chemicals*, penanganan linen, sanitasi kamar tamu, keselamatan kerja (*occupational safety*), dan pelayanan prima (*service excellence*). Setelah penyampaian materi dan praktik lapangan, peserta kembali mengikuti post-test menggunakan instrumen yang sama sehingga perubahan tingkat pengetahuan dapat diukur secara objektif. Model evaluasi ini banyak digunakan dalam kegiatan pelatihan pengelolaan *homestay* dan *housekeeping* karena mampu menunjukkan efektivitas proses pembelajaran.

Selama pelaksanaan praktik, peserta dibagi menjadi lima kelompok yang masing-masing didampingi oleh instruktur. Setiap kelompok mempraktikkan prosedur *make up room* sesuai standar operasional industri perhotelan mulai dari persiapan trolley, teknik pembersihan kamar tidur, penataan tempat tidur (*bed making*), pembersihan kamar mandi, penataan amenities, hingga pemeriksaan akhir (*final inspection*). Pendampingan dilakukan secara langsung sehingga peserta memperoleh koreksi terhadap setiap tahapan pekerjaan. Pendekatan

learning by doing memberikan kesempatan kepada peserta untuk memahami hubungan antara teori dan praktik secara lebih komprehensif.

Hasil Pre-test dan Post-test

Evaluasi pengetahuan menunjukkan adanya peningkatan nilai yang signifikan setelah peserta mengikuti pelatihan. Rata-rata nilai pre-test sebesar 58,4, sedangkan rata-rata nilai post-test meningkat menjadi 86,6. Dengan demikian terjadi peningkatan rata-rata sebesar 28,2 poin atau sekitar 48,3% dibandingkan kondisi awal.

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

No	Kode Peserta	Pre-test	Post-test	Peningkatan
1	P1	55	85	30
2	P2	60	90	30
3	P3	50	80	30
4	P4	65	90	25
5	P5	55	85	30
6	P6	60	90	30
7	P7	50	80	30
8	P8	60	85	25
9	P9	55	85	30
10	P10	65	90	25
11	P11	60	90	30
12	P12	55	85	30
13	P13	50	80	30
14	P14	60	90	30
15	P15	55	85	30
16	P16	60	90	30
17	P17	65	95	30
18	P18	55	85	30
19	P19	50	80	30
20	P20	60	90	30

21	P21	55	85	30
22	P22	60	90	30
23	P23	55	85	30
24	P24	60	90	30
25	P25	60	90	30
Rata-rata		58,4	86,6	28,2

Sumber: Data diolah Tim Pengabdian (2026).

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa seluruh peserta mengalami peningkatan nilai setelah mengikuti pelatihan. Sebanyak 24 peserta (96%) memperoleh peningkatan nilai lebih dari 25 poin, sedangkan satu peserta mengalami peningkatan sebesar 25 poin. Tidak terdapat peserta yang mengalami penurunan nilai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa materi pelatihan dapat dipahami dengan baik oleh peserta dan metode penyampaian yang mengombinasikan ceramah, demonstrasi, praktik, dan pendampingan berjalan secara efektif. Temuan ini sejalan dengan berbagai program pelatihan *housekeeping* dan *homestay* yang melaporkan peningkatan kemampuan peserta setelah dilakukan evaluasi pre-test dan post-test.

Hasil Observasi Keterampilan Praktik

Selain evaluasi pengetahuan, tim pengabdian melakukan penilaian terhadap keterampilan praktik menggunakan lembar observasi yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) *housekeeping* hotel.

Tabel 2. Hasil Observasi Keterampilan Peserta.

Aspek Penilaian	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan
Persiapan trolley <i>housekeeping</i>	48%	96%
Teknik make up room	44%	92%
Bed making sesuai SOP	40%	92%
Penanganan linen	52%	96%
Penggunaan cleaning equipment	56%	96%
Penggunaan cleaning chemicals	48%	92%
Pembersihan kamar mandi	52%	96%
Pelayanan kepada tamu	60%	96%
Keselamatan kerja (K3)	48%	92%

Sumber: Hasil observasi Tim Pengabdian (2026).

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebelum pelatihan sebagian besar peserta masih melakukan pekerjaan berdasarkan pengalaman tanpa mengikuti standar operasional. Setelah mengikuti praktik dan pendampingan, peserta mampu melaksanakan tahapan pekerjaan secara lebih sistematis, mulai dari persiapan alat, proses pembersihan kamar, penataan linen, hingga pemeriksaan akhir. Peserta juga menunjukkan peningkatan pada aspek komunikasi pelayanan, penggunaan bahan kimia secara aman, serta penerapan prinsip kebersihan dan sanitasi sesuai

standar *homestay*.

Selama sesi evaluasi, peserta menyampaikan bahwa metode praktik langsung merupakan bagian yang paling membantu dalam memahami prosedur kerja karena dapat langsung diterapkan pada *homestay* yang mereka kelola. Pemerintah Desa dan pengelola Pokdarwis juga menyatakan bahwa kegiatan ini memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kesiapan masyarakat untuk menyediakan layanan akomodasi yang lebih profesional. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pelatihan berbasis kompetensi tidak hanya meningkatkan aspek kognitif, tetapi juga keterampilan teknis dan sikap pelayanan yang diperlukan dalam pengelolaan *homestay* berbasis masyarakat.

4. DISKUSI

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa program pelatihan dan pendampingan bidang *room attendant* memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi masyarakat Desa Wisata Dawung. Peningkatan rata-rata nilai pre-test sebesar 58,4 menjadi 86,6 pada post-test menunjukkan bahwa metode pelatihan yang mengombinasikan ceramah interaktif, demonstrasi, praktik langsung (*learning by doing*), dan pendampingan efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta mengenai standar operasional *housekeeping*. Selain peningkatan aspek kognitif, hasil observasi praktik memperlihatkan bahwa peserta mampu menerapkan prosedur *make up room*, penanganan linen, penggunaan *cleaning equipment*, penggunaan *cleaning chemicals*, serta pelayanan kepada tamu sesuai dengan standar dasar industri perhotelan.

Temuan ini memperkuat bahwa pelatihan berbasis kompetensi merupakan pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pada desa wisata. Proses pembelajaran yang berorientasi pada praktik memungkinkan peserta menghubungkan konsep teoritis dengan kondisi nyata di *homestay* yang mereka kelola. Pendampingan secara langsung juga membantu peserta memahami kesalahan prosedur dan memperoleh umpan balik secara segera sehingga keterampilan kerja berkembang secara lebih optimal. Hasil tersebut sejalan dengan program pelatihan *housekeeping* bagi pengelola *homestay* yang menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta setelah dilakukan evaluasi pre-test dan post-test.

Peningkatan kompetensi peserta tidak hanya terlihat pada kemampuan teknis membersihkan dan menata kamar, tetapi juga pada perubahan sikap pelayanan. Sebelum pelatihan, sebagian besar peserta menganggap kebersihan kamar hanya berfokus pada aktivitas

membersihkan ruangan. Setelah mengikuti pelatihan, peserta memahami bahwa *room attendant* memiliki tanggung jawab yang lebih luas, meliputi kenyamanan tamu, keamanan barang milik tamu, sanitasi lingkungan, efisiensi penggunaan peralatan, serta penerapan *service excellence*. Perubahan cara pandang tersebut penting karena kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan, citra destinasi, dan peluang kunjungan ulang.

Pelaksanaan kegiatan juga menunjukkan bahwa pendekatan pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan lokal memberikan hasil yang lebih efektif dibandingkan penyampaian materi yang bersifat umum. Materi disusun berdasarkan hasil observasi awal sehingga seluruh topik yang diberikan dapat langsung diterapkan pada pengelolaan *homestay* di Desa Wisata Dawung. Kesesuaian materi dengan kebutuhan peserta meningkatkan partisipasi aktif selama diskusi maupun praktik lapangan. Kondisi ini mendukung konsep *community-based tourism* yang menempatkan masyarakat sebagai pelaku utama dalam peningkatan kualitas destinasi wisata melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia.

Meskipun demikian, kegiatan ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Waktu pelatihan yang relatif singkat belum memungkinkan peserta menguasai seluruh kompetensi *housekeeping* secara mendalam, terutama pada materi penanganan kamar dengan kondisi khusus (*special room request*), prosedur pemeriksaan kualitas (*quality inspection*), serta pengelolaan inventaris *housekeeping*. Selain itu, evaluasi dilakukan segera setelah pelatihan sehingga belum menggambarkan konsistensi penerapan kompetensi dalam jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan program pendampingan lanjutan, monitoring berkala, serta pelatihan tingkat lanjut mengenai *housekeeping*, *front office*, pelayanan makanan dan minuman, pemasaran digital, serta pengelolaan *homestay* berkelanjutan agar peningkatan kompetensi masyarakat dapat terus dipertahankan. Pendekatan berkelanjutan semacam ini telah direkomendasikan dalam berbagai program pengabdian masyarakat di bidang pengelolaan *homestay* dan desa wisata.



Gambar 1. Penyampaian Materi.

Pada gambar 1 dilakukan penyampaian materi serta tanya jawab tentang permasalahan yang ada dan sering dihadapi oleh para peserta. Materi ini juga mengajak para peserta untuk interaktif sehingga informasi yang disampaikan oleh pemateri dan permasalahan yang terjadi bisa segera diberikan jalan keluar



Gambar 2. Hasil making bed.

Pada gambar 2 nampak hasil kegiatan making bed yang dilakukan peserta di salah satu *homestay* yang digunakan untuk praktik. Kegiatan making bed ini mengacu pada kearifan lokal sehingga penataan kamar tidak terlalu mewah tetapi tetap mengutamakan kenyamanan dan kebersihan bagi wisatawan.



Gambar 3. Pembersihan kamar Mandi.

Pada gambar 3 adalah kegiatan pembersihan kamar mandi serta pengecekan jentik jentik. Hal ini dilakukan setiap hari untuk menghindari kondisi air yang keruh atau kotor serta menjaga kondisi kamar mandi tetap bersih, nyaman dan siap digunakan oleh wisatawan yang menginap.

5. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan tema Peningkatan Sumber Daya Masyarakat di Desa Wisata Dawung Kabupaten Trenggalek dalam Bidang *Room attendant* berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional masyarakat dalam pengelolaan *homestay*. Pelaksanaan kegiatan melalui tahapan identifikasi kebutuhan, penyusunan materi, pelatihan, demonstrasi, praktik lapangan, pendampingan, serta evaluasi memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kompetensi peserta. Hal tersebut ditunjukkan oleh peningkatan rata-rata nilai pre-test dari 58,4 menjadi 86,6 pada post-test, disertai peningkatan kemampuan praktik berdasarkan hasil observasi instruktur.

Selain peningkatan aspek pengetahuan, kegiatan ini juga menghasilkan perubahan perilaku peserta dalam menerapkan standar operasional *housekeeping*. Peserta mampu melaksanakan prosedur *make up room*, penanganan linen, penggunaan peralatan dan bahan pembersih secara tepat, menjaga sanitasi kamar, menerapkan keselamatan kerja, serta memberikan pelayanan yang lebih ramah dan profesional kepada wisatawan. Perubahan tersebut menjadi modal penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan *homestay* sebagai salah satu komponen utama amenities desa wisata.

Keberhasilan program menunjukkan bahwa model pelatihan berbasis praktik dengan pendekatan partisipatif sesuai untuk diterapkan dalam pemberdayaan masyarakat desa wisata. Keterlibatan aktif pemerintah desa, Pokdarwis, perguruan tinggi, dan masyarakat menciptakan kolaborasi yang mendukung keberlanjutan program. Dengan meningkatnya kompetensi sumber daya manusia, diharapkan kualitas pelayanan *homestay* di Desa Wisata Dawung semakin baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan wisatawan, memperkuat citra destinasi, memperluas peluang kunjungan ulang, serta memberikan dampak ekonomi bagi masyarakat setempat.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar pemerintah desa bersama pengelola desa wisata menyusun standar operasional prosedur (SOP) *homestay* yang seragam, melaksanakan pelatihan lanjutan secara berkala, dan melakukan evaluasi terhadap implementasi hasil

pelatihan di lapangan. Perguruan tinggi juga diharapkan terus melakukan pendampingan melalui program pengabdian kepada masyarakat sehingga proses peningkatan kapasitas sumber daya manusia dapat berlangsung secara berkelanjutan dan mendukung pengembangan desa wisata yang berdaya saing.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Pemerintah Desa Dawung, Kecamatan Watulimo, Kabupaten Trenggalek, pengurus Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), pengelola *homestay*, tokoh masyarakat, serta seluruh peserta pelatihan yang telah berpartisipasi aktif sejak tahap identifikasi kebutuhan hingga evaluasi kegiatan. Apresiasi juga diberikan kepada seluruh narasumber, instruktur, mahasiswa pendamping, dan pihak-pihak yang telah membantu penyediaan sarana, prasarana, serta kelancaran pelaksanaan pelatihan. Sinergi yang terjalin antara perguruan tinggi, pemerintah desa, dan masyarakat diharapkan dapat terus berlanjut melalui kegiatan pendampingan dan pengembangan kompetensi sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan *homestay* dan penguatan daya saing Desa Wisata Dawung sebagai destinasi pariwisata berbasis masyarakat yang berkelanjutan.

REFERENCES

- Achmad, W. (2023). Community empowerment for tourism village development. *International Journal of Public Sector Performance*, 65, 65–121.
- Amalia, F. R. (2025). Pelatihan dan peningkatan kompetensi SDM pengelola homestay di Desa Tambong. *Journal of Community Development*, 697–702.
- Astiana, R., & (2024). Implementasi standar usaha pondok wisata (homestay) di Desa Wisata Alam Endah Kabupaten Bandung. *Tourism Scientific Journal*, 84–102.
- Astiti, A. A. (2024). Community empowerment in the development of Bayan tourism village. *Jurnal Keberlanjutan*, 1080.
- Cahyaningsih, C. O. (2023). Pelatihan service excellence dan tata graha homestay menuju pengelolaan homestay berkelanjutan. *Jurnal Masyarakat Mandiri*, 7(6), 6425–6436.
- Chambers, R. (1994). Participatory rural appraisal (PRA): Analysis of experience. *World Development*, 22(9), 1253–1268. [https://doi.org/10.1016/0305-750X\(94\)90003-5](https://doi.org/10.1016/0305-750X(94)90003-5)
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). *Tourism: Principles and practice* (4th ed.). Pearson Education.
- Dewanti, R. (2022). Tourism village empowerment through Merdeka Belajar program. *ICCD Journal*, 5(1), 523.
- Dima, C. C. (2025). Training on hospitality and homestay management in community tourism. *International Journal of Community Service and Engagement*, 6(1), 117.

- Fardiemansyah. (2026). Pelatihan berbasis kompetensi bidang pariwisata (housekeeping) melalui program kemitraan dengan lembaga pelatihan BEL BC Belitung. *JUAN: Jurnal Pengabdian Nusantara*, 3(1), 37–44.
- Haryanti, S., & (2021). Pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan room attendant di desa wisata Jawa Tengah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Pariwisata*, 7(1), 12–25.
- Hidayat, T., & (2023). Participatory action research in community-based tourism training. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 9(4), 210–225.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2021). *Pedoman pengelolaan desa wisata berkelanjutan*. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Jefri, S., & (2023). Peranan room attendant dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap tamu di Hotel Golden View. *Jurnal Mekar*, 2(1), 34–38.
- Karini, R. S. (2023). Pelatihan pengelolaan housekeeping dan administrasi keuangan homestay di Kota Cimahi. *BEMAS: Jurnal Bermasyarakat*, 4(1).
- Kurniawan, D., & (2025). Evaluation of PAR approach in hospitality training programs. *Jurnal Ilmu Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*, 8(2), 112–130.
- Marpaung, B. E. (2022). Pelatihan housekeeping untuk peningkatan kualitas homestay desa wisata di Sumatera Utara. *Jurnal Pariwisata dan Ekonomi*, 15(2), 45–58.
- Marsuki, N. R. (2026). Community empowerment model through integrative social capacitation in tourism villages. *PrivietLab Journal*, 5(1), 9160.
- Muliawanti, L. S. (2024). Empowerment and human resource capacity building in Homestay Village Borobudur, Magelang. *Community Empowerment*.
- Mulyati, A. M. (2021). Pelatihan housekeeping dalam rangka peningkatan pelayanan homestay di Desa Cisaat Kabupaten Subang, Jawa Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(1).
- Nugroho, T., et al. (2025). Enhancing room attendant competencies for sustainable homestay services. *Journal of Sustainable Tourism Development*, 11(2), 78–95.
- Nurfadilah, N. S. (2024). Community homestay management assistance. *Advances in Community Services Research*, 2(2), 111–121.
- World Tourism Organization. (2018). *Tourism for sustainable development goals*. UNWTO.
- Pratama, A. S. (2022). Standar operasional housekeeping dan kepuasan wisatawan di akomodasi berbasis masyarakat. *Journal of Tourism and Hospitality*, 10(3), 112–130.
- Priyanto, W. A. (2024). Feasibility study of homestay management in rural tourism villages. *Pusaka Journal*, 12(1), 67–85.