

Pelatihan Hospitality dan Pengelolaan Usaha Akomodasi sebagai Strategi Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Bonto Somba Kabupaten Maros

Andi Ade Zulkifli ^{1*}, Ernawati AB², Faradillah Saputri³, Ismail ⁴

¹²³⁴Prodi Divisi Kamar, Jurusan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Makassar

Jl. Gunung Rinjani Kota Mandiri Tanjung Bunga · Makassar, Sulawesi Selatan. 90224

*Corresponding Author: muharif@poltekparmakassar.ac.id

Received: November, 2025

Accepted: April, 2026

Published: Juni, 2026

Abstrak

Pengembangan desa wisata berbasis masyarakat memerlukan dukungan sumber daya manusia yang memiliki pemahaman mengenai hospitality dan pengelolaan usaha akomodasi. Namun, hasil identifikasi kebutuhan di Desa Wisata Bonto Somba, Kabupaten Maros, menunjukkan bahwa masyarakat, pemuda desa, dan anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) masih memiliki keterbatasan pengetahuan terkait pelayanan wisata dan pengelolaan usaha akomodasi berbasis potensi lokal. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memperluas wawasan dan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prinsip-prinsip hospitality, pelayanan prima, pengelolaan kamar (housekeeping), serta pengembangan usaha akomodasi dalam mendukung desa wisata. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 13–14 Juni 2025 dengan melibatkan 20 peserta yang terdiri atas masyarakat desa, pemuda lokal, dan anggota Pokdarwis. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif melalui ceramah interaktif, diskusi, simulasi layanan kamar, dan edukasi pemanfaatan potensi lokal melalui camping ground. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta memperoleh pengalaman belajar yang positif serta memahami pentingnya pelayanan tamu, etika hospitality, pengelolaan homestay, dan pengembangan produk wisata berbasis komunitas. Temuan wawancara menunjukkan bahwa peserta memandang pelatihan sebagai sarana untuk meningkatkan kesiapan mereka dalam berperan sebagai penyedia layanan wisata dan pengelola usaha akomodasi. Kegiatan ini menegaskan bahwa pelatihan hospitality dan pengelolaan usaha akomodasi dapat menjadi strategi pemberdayaan masyarakat yang relevan dalam mendukung pengembangan desa wisata yang berkelanjutan dan berdaya saing.

Kata Kunci: desa wisata; hospitality; pemberdayaan masyarakat; pengelolaan akomodasi; potensi lokal

ABSTRACT

The development of community-based tourism villages requires human resources with adequate knowledge of hospitality and accommodation management. However, a preliminary needs assessment conducted in Bonto Somba Tourism Village, Maros Regency, revealed that local residents, village youth, and members of the Tourism Awareness Group (Pokdarwis) had limited knowledge of tourism services and accommodation business management based on local potential. This community service program aimed to enhance community understanding of hospitality principles, excellent service, housekeeping practices, and accommodation management to support tourism village development. The program was conducted on 13–14 June 2025 and involved 20 participants consisting of local residents, youth representatives, and

Pokdarwis members. A participatory approach was employed through interactive lectures, group discussions, housekeeping simulations, and educational activities on the utilization of local tourism potential through a camping ground concept. The results indicate that participants gained meaningful learning experiences and improved their understanding of guest service, hospitality ethics, homestay management, and community-based tourism product development. Interview findings revealed that participants perceived the training as beneficial in enhancing their readiness to serve tourists and manage accommodation businesses within the tourism village context. The program demonstrates that hospitality and accommodation management training can serve as an effective community empowerment strategy to support the development of sustainable and competitive tourism villages.

Keywords: accommodation management; community empowerment; hospitality; local potential; tourism village

1. PENDAHULUAN

Desa wisata merupakan salah satu pendekatan pembangunan pariwisata yang menempatkan masyarakat sebagai aktor utama dalam pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya lokal. Melalui pendekatan ini, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima manfaat ekonomi, tetapi juga menjadi pelaku yang menentukan keberlanjutan destinasi melalui keterlibatan dalam penyediaan atraksi, amenities, dan layanan wisata. Keberhasilan pengembangan desa wisata sangat dipengaruhi oleh kapasitas masyarakat dalam mengelola potensi lokal secara profesional, kolaboratif, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan pengembangan desa wisata berbasis komunitas (Permatasari, 2022; Junaid, 2024).

Dalam konteks pengembangan desa wisata, usaha akomodasi berbasis masyarakat memiliki peran strategis karena menjadi salah satu bentuk layanan yang secara langsung berinteraksi dengan wisatawan. Akomodasi tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga menjadi media yang membentuk persepsi wisatawan terhadap kualitas destinasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengelolaan usaha akomodasi memerlukan pemahaman mengenai prinsip-prinsip hospitality, pelayanan prima (excellent service), pengelolaan kamar (housekeeping), komunikasi pelayanan, serta etika pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Kualitas pelayanan yang diberikan masyarakat akan memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan serta keberlanjutan destinasi wisata yang dikembangkan (Syarifuddin, 2022).

Desa Wisata Bonto Somba yang terletak di Kecamatan Tompobulu, Kabupaten Maros merupakan salah satu desa yang memiliki potensi untuk mengembangkan usaha akomodasi berbasis masyarakat sebagai bagian dari penguatan produk wisata desa. Potensi tersebut didukung oleh karakteristik lingkungan perdesaan yang masih terjaga, kehidupan sosial masyarakat yang kuat, serta peluang pengembangan aktivitas wisata berbasis alam dan budaya. Namun demikian, hasil identifikasi kebutuhan yang dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat, pemuda desa, dan anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) masih memiliki keterbatasan pengetahuan mengenai pengelolaan usaha akomodasi dan standar pelayanan hospitality. Pengelolaan layanan masih dilakukan secara sederhana berdasarkan pengalaman sehari-hari dan belum didukung oleh pemahaman mengenai praktik pelayanan yang umum diterapkan dalam industri perhotelan dan pariwisata.

Kondisi tersebut sejalan dengan hasil penelitian Juliana et al. (2022) yang menjelaskan bahwa salah satu tantangan utama pengembangan desa wisata di Indonesia

adalah keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola layanan pariwisata. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Putra et al. (2023) pada pengembangan wisata berbasis masyarakat di kawasan Karst Rammang-Rammang Kabupaten Maros, bahwa keberhasilan destinasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan atraksi wisata, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam mengelola pelayanan dan membangun pengalaman wisata yang berkualitas. Dengan kata lain, potensi wisata yang dimiliki suatu wilayah tidak akan berkembang secara optimal apabila tidak diikuti oleh peningkatan kapasitas masyarakat sebagai pelaku utama kegiatan pariwisata.

Di sisi lain, pengembangan desa wisata sering kali lebih berorientasi pada pembangunan infrastruktur dan promosi destinasi dibandingkan penguatan kapasitas masyarakat sebagai penyedia layanan wisata. Padahal, pendekatan *community-based tourism* menempatkan masyarakat sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan pengembangan destinasi wisata (Arifin, 2017). Wismaningtyas et al. (2022) juga menegaskan bahwa kualitas partisipasi masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberlanjutan pengelolaan desa wisata. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan desa wisata tidak cukup hanya melalui pembangunan fisik, tetapi harus diikuti dengan peningkatan kemampuan masyarakat dalam mengelola layanan yang berorientasi pada kebutuhan wisatawan.

Selain itu, pemberdayaan masyarakat dalam sektor pariwisata tidak hanya berkaitan dengan peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga menyangkut pembentukan kesadaran pelayanan, kepercayaan diri, dan kemampuan mengelola potensi lokal sebagai produk wisata yang bernilai ekonomi. Menurut Junaid (2024), keberhasilan pariwisata berbasis komunitas sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam menjalankan peran sebagai pengelola dan penyedia layanan wisata. Oleh karena itu, pelatihan *hospitality* dan pengelolaan usaha akomodasi menjadi salah satu strategi yang relevan untuk memperkuat kapasitas masyarakat sekaligus meningkatkan kesiapan Desa Wisata Bonto Somba dalam menghadapi perkembangan industri pariwisata.

Berdasarkan kondisi tersebut, Program Studi Divisi Kamar Jurusan Hospitality Politeknik Pariwisata Makassar melaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa pelatihan *hospitality* dan pengelolaan usaha akomodasi berbasis potensi lokal di Desa Wisata Bonto Somba Kabupaten Maros. Kegiatan ini bertujuan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai pengelolaan usaha akomodasi, pelayanan prima, pengelolaan kamar, dan etika pelayanan wisata. Selain itu, artikel ini bertujuan mendeskripsikan proses pelaksanaan kegiatan serta pengalaman belajar peserta selama mengikuti pelatihan sebagai bagian dari upaya pemberdayaan masyarakat dalam mendukung pengembangan desa wisata berbasis komunitas.

2. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dilaksanakan pada tanggal 13–14 Juni 2025 di Desa Wisata Bonto Somba, Kecamatan Tompobulu, Kabupaten Maros, dengan melibatkan 20 peserta yang terdiri atas masyarakat desa, pemuda lokal, dan anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis). Kegiatan ini menggunakan pendekatan partisipatif melalui pelatihan (*training*) yang bertujuan memperluas pengetahuan dan pemahaman

peserta mengenai pengelolaan usaha akomodasi dan layanan hospitality berbasis potensi lokal. Materi pelatihan meliputi dasar-dasar manajemen usaha akomodasi, pelayanan prima (excellent service) dalam industri hospitality, pengelolaan kamar (housekeeping), serta etika dan sikap profesional dalam pelayanan pariwisata. Proses pelaksanaan dilakukan melalui kombinasi metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, simulasi praktik layanan kamar, dan studi kasus lapangan yang memungkinkan peserta memperoleh pengalaman belajar yang kontekstual sesuai dengan kondisi Desa Wisata Bonto Somba. Untuk mendeskripsikan dampak kegiatan, tim melakukan observasi selama pelatihan berlangsung dan wawancara kepada peserta terpilih guna menggali pengalaman belajar, pemahaman, serta persepsi mereka terhadap materi yang diberikan sebagai bagian dari upaya pemberdayaan masyarakat dalam mendukung pengembangan desa wisata berbasis komunitas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dilaksanakan selama dua hari, yaitu pada tanggal 13–14 Juni 2025 di Desa Wisata Bonto Somba, Kecamatan Toppobulu, Kabupaten Maros. Sebanyak 20 peserta yang terdiri atas masyarakat desa, pemuda lokal, dan anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) mengikuti seluruh rangkaian kegiatan pelatihan. Materi yang diberikan mencakup pengelolaan usaha akomodasi, pelayanan prima (excellent service), pengelolaan kamar (housekeeping), serta pengembangan layanan wisata berbasis potensi lokal. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara partisipatif melalui ceramah interaktif, simulasi, diskusi, dan praktik lapangan sehingga peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan, tetapi juga pengalaman belajar yang kontekstual sesuai dengan kebutuhan desa wisata.



Gambar 1. Teknik pelayanan tamu dan etika hospitality

Pada sesi ini peserta memperoleh pemahaman mengenai prinsip-prinsip dasar pelayanan tamu, komunikasi interpersonal, penampilan profesional, serta etika dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Materi ini menjadi penting karena pelayanan merupakan salah satu ASPEK yang paling sering diingat wisatawan ketika berinteraksi dengan masyarakat lokal. Dokumentasi pada Gambar 1 menunjukkan keterlibatan peserta dalam mengikuti penjelasan dan simulasi pelayanan yang diberikan oleh narasumber.

Gambar 1 menggambarkan bahwa pembangunan desa wisata tidak hanya membutuhkan daya tarik wisata, tetapi juga kualitas interaksi antara masyarakat dan wisatawan. Melalui pelatihan ini peserta mulai memahami bahwa keramahan, kesopanan, kemampuan berkomunikasi, dan sikap melayani merupakan bagian dari pengalaman wisata yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan kapasitas masyarakat dalam aspek hospitality merupakan fondasi penting dalam membangun citra positif Desa Wisata Bonto Somba sebagai destinasi yang ramah dan berdaya saing.



Gambar 2. Simulasi Layanan Kamar untuk Homestay

Sesi berikutnya difokuskan pada simulasi layanan kamar (housekeeping) yang meliputi penataan tempat tidur, kebersihan kamar, pengelolaan fasilitas tamu, serta standar kenyamanan yang perlu diperhatikan dalam usaha akomodasi berbasis masyarakat. Kegiatan ini memberikan pengalaman langsung kepada peserta mengenai praktik dasar yang lazim diterapkan dalam industri perhotelan.

Dokumentasi pada Gambar 2 memperlihatkan bahwa peserta tidak hanya menerima materi secara teoritis, tetapi juga memperoleh kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan yang berkaitan dengan pengelolaan homestay. Bagi masyarakat desa wisata, kemampuan mengelola akomodasi menjadi salah satu modal penting dalam mengembangkan usaha berbasis pariwisata. Simulasi ini menunjukkan bahwa usaha akomodasi berbasis masyarakat memerlukan standar pelayanan yang jelas agar mampu memberikan rasa nyaman dan aman kepada wisatawan. Selain meningkatkan pemahaman teknis peserta, kegiatan ini juga membangun kesadaran bahwa kualitas akomodasi merupakan bagian dari kualitas destinasi secara keseluruhan.



Gambar 3. Edukasi wisata berbasis komunitas yang ramah melalui Pemanfaatan *Camping Ground*

Kegiatan juga mencakup diskusi mengenai potensi pengembangan wisata berbasis komunitas melalui pemanfaatan camping ground yang terdapat di Desa Wisata Bonto Somba. Pada sesi ini peserta diajak memahami bagaimana potensi alam yang dimiliki desa dapat dikelola menjadi produk wisata yang memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat sekaligus menjaga keberlanjutan lingkungan. Gambar 3 menunjukkan bahwa pengembangan desa wisata tidak hanya berfokus pada penyediaan akomodasi, tetapi juga pada pengelolaan pengalaman wisata yang terintegrasi. Pemanfaatan camping ground memberikan peluang bagi masyarakat untuk mengembangkan layanan tambahan seperti penyewaan perlengkapan, penyediaan konsumsi, jasa pemandu wisata, dan aktivitas edukatif berbasis alam. Dari perspektif pemberdayaan masyarakat, kegiatan ini memperlihatkan bagaimana potensi lokal dapat dikembangkan menjadi sumber ekonomi baru melalui keterlibatan aktif masyarakat. Dengan demikian, konsep community-based tourism tidak hanya dipahami sebagai teori, tetapi mulai diterjemahkan ke dalam praktik pengelolaan wisata yang sesuai dengan karakteristik Desa Bonto Somba.

Hasil wawancara dengan peserta menunjukkan bahwa pelatihan memberikan pengalaman belajar yang bermakna. Sebagian besar peserta mengaku baru memahami pentingnya standar pelayanan dan pengelolaan akomodasi dalam mendukung pengembangan desa wisata. Informan P-01 menyatakan bahwa pelatihan membuka wawasan mengenai bagaimana melayani wisatawan secara profesional tanpa menghilangkan nilai-nilai keramahan lokal. Informan P-03 menambahkan bahwa simulasi layanan kamar membantu peserta memahami standar kebersihan dan kenyamanan yang diharapkan wisatawan. Sementara itu, Informan P-05 menilai bahwa pembahasan mengenai camping ground memberikan inspirasi baru mengenai potensi usaha wisata yang dapat dikembangkan masyarakat desa. Dari perspektif pemerintah daerah, kegiatan ini dipandang sebagai bagian dari upaya penguatan sumber daya manusia pariwisata di tingkat desa. Menurut perwakilan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Maros, keberhasilan desa wisata sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan. Oleh karena itu, pelatihan hospitality dan pengelolaan usaha akomodasi menjadi langkah strategis untuk mempersiapkan masyarakat sebagai pelaku utama pengembangan pariwisata berbasis

komunitas. Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa pemberdayaan masyarakat melalui transfer pengetahuan, simulasi praktik, dan pengenalan potensi lokal mampu memperkuat kesiapan masyarakat dalam mendukung pengembangan Desa Wisata Bonto Somba yang berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat melalui pelatihan hospitality dan pengelolaan usaha akomodasi berbasis potensi lokal di Desa Wisata Bonto Somba Kabupaten Maros telah menjadi sarana pemberdayaan masyarakat dalam memperluas wawasan dan pemahaman mengenai pelayanan wisata yang berkualitas. Melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, simulasi layanan kamar, serta edukasi pengelolaan wisata berbasis komunitas, peserta memperoleh pengalaman belajar yang relevan dengan kebutuhan pengembangan desa wisata. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa peserta memahami pentingnya pelayanan tamu, etika hospitality, pengelolaan homestay, dan pemanfaatan potensi lokal sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Kegiatan ini menegaskan bahwa penguatan kapasitas masyarakat merupakan aspek penting dalam mendukung pengembangan desa wisata yang berkelanjutan, sehingga pelatihan serupa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dan disertai pendampingan agar masyarakat semakin siap berperan sebagai pelaku utama dalam pengelolaan usaha wisata berbasis komunitas.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Tim PKM Prodi Divisi Kamar Polteknik Pariwisata Makassar menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Politeknik Pariwisata Makassar atas dukungan dan fasilitasi dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Maros, Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Maros, Pemerintah Desa Bonto Somba, serta Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Wisata Bonto Somba atas kerja sama, dukungan, dan sambutan yang baik selama kegiatan berlangsung. Penghargaan yang tulus diberikan kepada seluruh peserta yang telah berpartisipasi aktif, berbagi pengalaman, dan menunjukkan antusiasme yang tinggi sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan lancar dan memberikan manfaat bagi pengembangan kapasitas masyarakat dalam mendukung desa wisata yang berkelanjutan

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. P. R. (2017). Pendekatan community based tourism dalam membina hubungan komunitas di kawasan Kota Tua Jakarta. *Jurnal Visi Komunikasi*, 16(1), 111–130. <https://doi.org/10.22441/visikom.v16i1.1647>
- Juliana, J., Lemy, D. M., Hubner, I. B., Pramono, R., Maleachi, S., & Sitorus, N. B. (2022). Acceleration of community-based tourism village development in West Java Province. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 7(1), 10–18. <https://doi.org/10.26905/jpp.v7i1.7368>

- Junaid, I. (2024). Examining the practices and success of community-based tourism: A study at Barru Regency, Indonesia. *Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, 37(1), 1–15. <https://doi.org/10.20473/mkp.v37i12024.1-15>
- Permatasari, I. (2022). Peran model pengembangan pariwisata berbasis masyarakat (community based tourism) dalam mewujudkan pariwisata berkelanjutan di Bali. *Kertha Wicaksana*, 16(2), 164–171. <https://doi.org/10.22225/kw.16.2.2022.164-171>
- Putra, M. R. A., Iswara, A. R. P., Fasya, M. N., & Furqan, A. (2023). Penerapan konsep community based tourism (CBT) di Kampung Wisata Karst Rammang-Rammang Kabupaten Maros. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 3(2), 789–808. <https://doi.org/10.33379/icom.v3i2.2625>
- Syarifuddin, D. (2022). Model pengembangan desa wisata melalui pemberdayaan masyarakat di Desa Ciburial. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi*, 6(3), 111–129. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2298>
- Wismaningtyas, T. A., Mukti, A., Kurniasih, Y., Winata, R. A., Fadlurrahman, F., Suwitri, S., Mulyani, S., & Hendarto, H. (2022). Community based tourism dalam pengembangan pariwisata di Desa Ngargogondo Kecamatan Borobudur Kabupaten Magelang. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 7(4). <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i4.2525>