

PELATIHAN SERVICE EXCELLENCE DAN TATA GRAHA HOMESTAY MENUJU PENGELOLAAN HOMESTAY BERKELANJUTAN

Cahyaningsih Cahyaningsih^{1*}, Vany Octaviany², Majidah³, Elly Suryani⁴,
Hetti Hidayati⁵

^{1,3,4}Program Studi Akuntansi, Universitas Telkom, Indonesia

²Program Studi Perhotelan, Universitas Telkom, Indonesia

⁵Program Studi Rekayasa Perangkat Lunak Aplikasi, Universitas Telkom, Indonesia

cahyaningsih@telkomuniversity.ac.id^{1*}, vany@tass.telkomuniversity.ac.id²,
majidah@telkomuniversity.ac.id³, ellysuryanizainal@telkomuniversity.ac.id⁴,
hettihd@telkomuniversity.ac.id⁵

ABSTRAK

Abstrak: *Service excellence* dan pengelolaan tata graha memiliki peran yang penting dalam bisnis akomodasi seperti homestay karena memiliki dampak besar pada pengalaman tamu, dan keberlanjutan homestay maupun desa wisata untuk jangka panjang. Pelatihan *service excellence* dan tata graha ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengelola homestay Dusun Kamojang, Desa Wisata Laksana, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Metode yang digunakan adalah dengan pelatihan dan praktik yang diikuti para pengelola homestay sebanyak 25 peserta. Evaluasi dilakukan dengan memberikan observasi pre-test dan post-test. Hasil tes menunjukkan bahwa 96% peserta mengalami peningkatan pengetahuan dan keterampilan pada materi *service excellence* dan tata graha homestay sehingga kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat dikategorisasikan berhasil.

Kata Kunci: Desa Wisata; Keberlanjutan Homestay; Service Excellence; Tata Graha.

Abstract: *Service excellence and housekeeping management are essential in homestay accommodation businesses because they significantly affect the guest experience and the long-term sustainability of homestays and tourist villages. This service excellence and housekeeping training aims to increase the knowledge and skills of homestay managers in Kamojang Hamlet, Laksana Tourism Village, Bandung Regency, West Java. The method used was training and practice, which 25 homestay managers attended. Evaluation is carried out by providing pre-test and post-test observations. The test results showed that 96% of participants experienced increased knowledge and skills in service excellence and homestay housekeeping material, so this community service activity could be categorized as successful.*

Keywords: *Homestay Sustainability; Housekeeping; Service Excellence; Tourist Village.*



Article History:

Received: 09-10-2023

Revised : 25-11-2023

Accepted: 25-11-2023

Online : 11-12-2023



*This is an open access article under the
CC-BY-SA license*

A. LATAR BELAKANG

Desa Wisata Laksana merupakan salah satu dari desa penyangga Kawasan Kawah Kamojang yang memiliki beragam destinasi wisata (Majidah *et al.*, 2021). Desa ini terletak di Kecamatan Ibum, Kabupaten Bandung, Jawa Barat (Rahmawati *et al.*, 2021). Dalam perkembangannya, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi Desa Laksana sebagai desa wisata, yaitu belum memiliki standarisasi kualitas pelayanan (*service excellence*) dan pengelolaan tata graha (kebersihan) *homestay* yang menjadi sarana akomodasi yang dapat dinikmati oleh wisatawan. *Homestay* adalah sarana akomodasi penunjang bagi wisatawan yang akan menghabiskan waktunya untuk tinggal di suatu daerah wisata. Kondisi *homestay* dapat mendorong wisatawan untuk tinggal lebih lama di Desa Wisata. Oleh karena itu pengelolaan *homestay* dapat mempengaruhi lama tinggal wisatawan yang terbentuk dari perasaan aman dan nyaman wisatawan (Damasdino, 2021). Aspek pelayanan (*service excellence*) dan pengelolaan tata graha penting dalam bisnis akomodasi seperti *homestay* karena memiliki dampak besar pada pengalaman tamu, reputasi *homestay* bahkan desa wisata, dan keberlanjutan *homestay* maupun desa wisata jangka panjang.

Indikator keberhasilan usaha jasa akomodasi *homestay* adalah aspek pelayanan (*service excellence*) dan pengelolaan tata graha (Santi & Trisanti, 2021). Hal tersebut pula yang terjadi di *homestay* Dusun Kamojang, Desa Wisata Laksana. Aspek pelayanan dan kebersihan di hampir seluruh *homestay* di Dusun Kamojang belum terstandarisasi dengan baik. Hal tersebut dikarenakan beberapa kondisi. Pertama, *homestay* di Dusun Kamojang memiliki beragam tipe, ukuran, dan fasilitas yang berbeda sehingga pemilik *homestay* menghadapi kesulitan untuk menerapkan standar pelayanan dan tata graha yang sama. Kedua, kepemilikan yang independen menyebabkan banyak *homestay* dimiliki dan dioperasikan oleh individu atau keluarga yang berbeda, sehingga memiliki keterbatasan akses untuk meningkatkan kapabilitas sumber daya atau pelatihan yang diperlukan untuk mengimplementasikan standar pelayanan dan tata graha yang telah ditetapkan. Ketiga, persaingan yang kuat dalam industri akomodasi wisata, membuat beberapa pemilik *homestay* mengabaikan standar pelayanan dan tata graha demi mempertahankan harga yang rendah. Keempat, regulasi yang tidak konsisten pada pelaksanaan operasional *homestay* mengakibatkan kurangnya pengawasan dan penegakan standar pelayanan dan tata graha.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan dan kebersihan *homestay* adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pengalaman tamu dan mengelola bisnis *homestay* secara efektif (Teong-Jin *et al.*, 2016). Peningkatan kapasitas SDM memerlukan investasi waktu dan sumber daya, tetapi dapat menghasilkan hasil yang signifikan dalam jangka panjang. *Homestay* dapat memberikan pengalaman berkualitas tinggi

kepada tamu yang yang pada gilirannya akan meningkatkan citra sebuah desa wisata. Peningkatan kemampuan SDM pada pengelolaan *homestay* adalah langkah penting untuk memastikan pelayanan yang lebih baik, kebersihan yang terjamin, dan pengalaman yang positif bagi tamu. Upaya meningkatkan kapabilitas *human resources* merupakan hal yang penting, karena SDM merupakan tonggak pelayanan dalam industri kepariwisataan (Cholsy & Firmonasari, 2019).

Pelatihan pelayanan yang dilakukan di Desa Samiran, Selo, Boyolali dilakukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan (Santi & Trisanti, 2021). Kebersihan menjadi salah satu indikator keberhasilan berjalannya bisnis akomodasi *homestay*. Susanti *et al.* (2021) mengevaluasi kesiapan masing-masing *homestay* melalui penilaian standar kebersihan. Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan Sulartiningrum *et al.* (2018) menunjukkan bahwa peningkatan kapabilitas di Desa Wisata Cikolelet pada pengelolaan tata graha (kebersihan) dan pelayanan *homestay* menunjukkan hasil yang positif, yang mana *homestay* di Desa Wisata Cikolelet sudah mengelola kenyamanan dan kebersihan dengan baik, dan masyarakat sudah bisa mengimplementasikan pelayanan prima kepada tamu. Kegiatan pemberdayaan masyarakat dengan tema pengelolaan *homestay* di Desa Wisata Bejiharjo menunjukkan jika kegiatan pelatihan pemeliharaan area *homestay* seperti kamar tamu, area umum, toilet dan pelayanan kepada tamu mampu meningkatkan kemampuan para pemilik *homestay* dan kelompok sadar wisata dalam mengelola sarana akomodasi (Santi & Trisanti, 2021).

Pelatihan tata graha sebagai upaya peningkatan pelayanan *homestay* di Desa Cisaat Kabupaten Subang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam mempersiapkan *homestay* Desa Cisaat menuju *Homestay* berbasis ASEAN *Standard* (Mulyati *et al.*, 2021). Pelatihan pengelolaan *homestay* di Desa Wisata Donokerto menunjukkan jika pengelolaan kelengkapan, kebersihan, dan pelayanan *homestay* yang dirintis di Desa Wisata Donokerto diharapkan mampu menjadi peluang penghasilan bagi masyarakat sekitar (Damasdino, 2021).

Pelatihan *service excellence* dilakukan dengan memberikan beberapa materi yang merinci konsep-konsep dan praktik-praktik pelayanan. Pertama, materi definisi *service excellence* adalah menjelaskan secara rinci apa yang dimaksud dengan *service excellence* dan mengapa ini penting dalam bisnis *homestay*. Kedua, materi standar pelayanan yaitu mendefinisikan standar pelayanan yang harus diikuti oleh staf, termasuk etika kerja, komunikasi, dan perilaku yang diharapkan. Ketiga, materi kepuasan pelanggan yaitu memberikan penjelasan tentang pentingnya memahami kebutuhan dan harapan tamu untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan. Keempat, materi komunikasi efektif yaitu memberikan panduan tentang cara berkomunikasi yang baik dengan tamu, termasuk

keterampilan mendengarkan, pertanyaan terbuka, dan respons yang efektif. Kelima, materi penanganan konflik yaitu memberikan keterampilan dalam menangani konflik dengan tamu dengan cara yang profesional dan damai. Keenam, materi kebersihan dan tata cara pembersihan dengan mendemonstrasikan prosedur pembersihan yang benar dan menjelaskan pentingnya menjaga kebersihan yang tinggi dalam *homestay*. Ketujuh, materi budaya pelayanan untuk membangun pemahaman tentang bagaimana menciptakan budaya dalam tim yang menempatkan pelayanan sebagai prioritas utama.

Pelatihan tata graha *homestay* dilakukan dengan pelatihan kebersihan *homestay* yang melibatkan praktik langsung, merupakan metode yang efektif untuk mengajarkan peserta tentang tata cara pembersihan yang benar dan menjaga kebersihan *homestay*. Pelatihan kebersihan *homestay* dengan pendekatan praktik dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut. Pertama, siapkan semua peralatan pembersihan dan bahan yang diperlukan, seperti alat pembersih, deterjen, pembersih lantai, kain, dan perlengkapan pelindung diri (seperti sarung tangan). Kedua, mendemonstrasikan bagaimana melakukan pembersihan yang benar dan efektif di berbagai area sekaligus menjelaskan tata cara penggunaan alat-alat dan produk pembersihan dengan benar. Ketiga, praktik lapangan untuk memberikan kesempatan para partisipan untuk ikut serta dalam melakukan pembersihan secara langsung. Peserta harus mengikuti instruksi yang telah diberikan dan melakukan pembersihan di area yang telah ditentukan.

Uraian pada latar belakang tersebut menunjukkan pentingnya dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat dalam meningkatkan kemampuan *service excellence* dan tata graha para pemilik *homestay*. Tim pengabdian masyarakat pendanaan Direktorat Riset, Teknologi, dan Pengabdian kepada Masyarakat (DRTPM) berharap pemilik dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga keberlangsungan *homestay* di Dusun Kamojang, Desa Wisata Laksana, Kecamatan Ibum, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

B. METODE PELAKSANAAN

Metode pengabdian kepada masyarakat melalui Pelatihan *Service excellence* dan tata graha yang dijalankan yaitu berupa pelatihan dengan pemaparan materi dan praktik yang diberikan bagi para pelaku usaha *homestay* di Desa Wisata Laksana, Kamojang, Kabupaten Bandung. Pelatihan ini diadakan pada tanggal 10 September 2023, bertempat di *Homestay Coffee Garden* Dusun Kamojang, Desa Wisata Laksana dengan jumlah peserta sebanyak 25 orang. Bahan materi berupa materi presentasi, soal *pre-test* dan *post-test*, serta praktikum.

1. Persiapan Kegiatan

Tim pengabdian kepada masyarakat melakukan survei ke lokasi terlebih dahulu, mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan yang terjadi di lokasi melalui wawancara kepada pengelola *homestay*.

2. Kegiatan

Berikut adalah *rundown* kegiatan pelatihan *service excellence* dan tata graha *homestay*, seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kegiatan Pelatihan *Service Excellence*

No	Waktu	Kegiatan	Pemateri
1	07.00 – 08.00	Pembukaan Acara Kegiatan Pelatihan	Ketua paguyuban <i>homestay</i> dan Ketua Pelaksana Kegiatan Pengabdian Masyarakat
2	08.00 – 09.00	Pengisian <i>pre-test</i> tentang <i>service excellence</i>	Tim Pengabdian Masyarakat
3	09.00 – 10.30	Pemberian materi <i>service excellence</i>	Dosen Program Studi Perhotelan <i>Telkom University</i>
4	10.30 – 11.30	Pemberian materi tata graha <i>homestay</i>	Dosen Program Studi Perhotelan <i>Telkom University</i>
5	11.30 – 12.30	Sesi koordinasi dan diskusi baik antar pemateri maupun dengan para peserta pelatihan yaitu dengan para pelaku usaha <i>homestay</i>	Tim Pengabdian Masyarakat
6	12.30 – 13.30	Istirahat	
7	13.30 – 15.30	Praktikum tata graha <i>homestay</i> yaitu dengan memberikan praktik langsung tentang tata cara <i>housekeeping</i> mulai dari pembersihan kamar dan toilet dengan menggunakan peralatan <i>housekeeping</i> yang didampingi langsung oleh instruktur dari Program Studi Perhotelan <i>Telkom University</i>	Mahasiswa Program Studi Perhotelan <i>Telkom University</i>
8	15.30 – 16.00	Pengisian <i>post-test</i> sebagai bahan evaluasi	Tim Pengabdian Masyarakat
9	16.00 – 17.00	Penutup	Tim Pengabdian Masyarakat

Sumber: Data diolah penulis (2023)

3. Evaluasi

Akhir kegiatan dari pengabdian masyarakat ini yaitu dengan memberikan soal *post-test*, untuk mengukur tingkat pengetahuan peserta setelah mengikuti pelatihan. Peserta juga diminta untuk memberikan tanggapannya terhadap kegiatan pelatihan ini. Program kegiatan pengabdian masyarakat melalui pelatihan dengan tema *service excellence* dan tata graha *homestay* diharapkan dapat menghasilkan target luaran

berupa peningkatan pengetahuan dan keterampilan bagi pengelola *homestay* dalam menciptakan *service excellence* yang baik dan sesuai dengan harapan tamu dan keterampilan tata graha *homestay*.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan, *service excellence* bukan hanya tentang memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, tetapi juga membangun budaya organisasi yang berorientasi pada pelanggan, berkelanjutan, dan berhasil dalam jangka panjang. Hal ini memiliki dampak positif yang signifikan pada pertumbuhan dan kesuksesan bisnis (Edvardsson & Enquist, 2013). Dalam menciptakan *service excellence* pada *homestay*, maka dibutuhkan pelatihan yang dilakukan kepada pengelola *homestay*. Pelatihan tentang *service excellence* sangat penting untuk pengelola *homestay* karena dapat meningkatkan pengalaman tamu dan keberlanjutan usaha. Pengalaman tamu membantu *homestay* mempertahankan kompetitivitas dalam industri perhotelan yang bersaing ketat (Taka, 2023).

Tata graha adalah istilah yang merujuk kepada serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk merawat dan menjaga kebersihan, keteraturan, dan kerapian dalam suatu ruangan atau lingkungan. Aktivitas tata graha mencakup berbagai tugas seperti membersihkan, merapikan, mengatur, dan menjaga agar suatu tempat atau ruangan tetap bersih dan teratur. Adapun kegiatan pelatihan *service excellence* dan tata graha *homestay* untuk para pengelola *homestay* dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Persiapan Kegiatan

Pada tahap persiapan kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasi Kebutuhan Pelatihan: mengidentifikasi permasalahan yang ada di lokasi pengabdian yaitu terbatasnya pengetahuan pengelola *homestay* pada aspek pelayanan dan merawat serta menjaga kebersihan area *homestay*.
- b. Menentukan Tujuan Pelatihan: pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengelola *homestay* dalam menciptakan *service excellence* dan tata graha, serta menciptakan lingkungan yang nyaman, sehat, dan aman, baik di rumah, tempat kerja, atau tempat lainnya.
- c. Desain Materi Pelatihan: desain materi pelatihan antara lain konten yang diajarkan, media pembelajaran, metode pengajaran, dan materi seperti presentasi dan praktikum. Materi pelatihan yang disampaikan relevan dengan tema serta sesuai dengan kebutuhan *homestay* dan mudah dipahami oleh para pengelola *homestay* sebagai peserta.

- d. Metode Pelatihan: pelatihan *service excellence* dilakukan dengan pemaparan materi, sedangkan materi tata graha diberikan dengan pemberian materi dan praktik.

2. Kegiatan

Berikut adalah tahap-tahap pelaksanaan pelatihan *service excellence* dan tata graha untuk *homestay*:

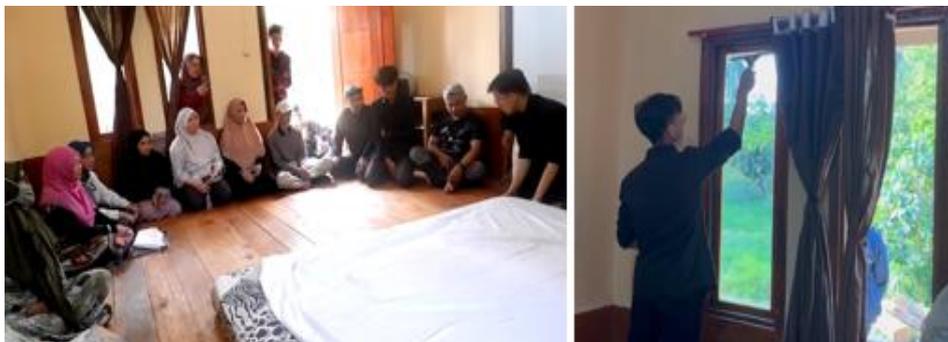
- a. *Pre-test*: sebelum pemberian materi, tim pengabdian masyarakat memberikan *pre-test* pengetahuan tentang *service excellence* kepada peserta, dengan tujuan guna mengetahui sejauh mana pengetahuan peserta tentang *service excellence*.
- b. Presentasi Materi: setelah melakukan *pre-test*, peserta mendapatkan pelatihan *service excellence* dan tata graha untuk *homestay*. Pada pelatihan ini, materi tentang *service excellence* dan tata graha disampaikan oleh Dosen Program Studi Perhotelan *Telkom University*, seperti terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Presentasi Materi *Service Excellence* dan Tata Graha *Homestay*

- c. Diskusi dan Pertanyaan: setelah materi disampaikan, peserta diberikan waktu untuk berdiskusi tentang materi yang telah disampaikan. Diskusi tersebut dilakukan antar peserta dan pemateri.
- d. Praktik: tim pengabdian masyarakat memberikan kesempatan kepada peserta untuk melakukan latihan praktik. Praktikum atau latihan keterampilan langsung berupa kegiatan penataan dan pembersihan area kamar, toilet, dan *public area homestay*. Adapun kegiatan tata graha dilakukan dengan beberapa tahapan. Pertama, persiapan peralatan dan bahan yaitu tim pengabdian masyarakat mempersiapkan semua peralatan pembersihan dan bahan yang diperlukan, seperti alat pembersih, deterjen, pembersih lantai, kain, dan perlengkapan pelindung diri (seperti sarung tangan). Kedua, demonstrasi praktik yaitu tim pengabdian masyarakat mendemonstrasikan bagaimana melakukan pembersihan yang benar dan efektif di berbagai area. Tim menjelaskan tata cara penggunaan alat-alat dan produk pembersihan dengan benar. Ketiga, praktik

lapangan yaitu tim pengabdian masyarakat memberikan kesempatan para partisipan untuk ikut serta dalam melakukan pembersihan secara langsung. Peserta harus mengikuti instruksi yang telah diberikan dan melakukan pembersihan di area yang telah ditentukan, seperti terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Praktik Tata Graha *Homestay*

3. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi pada pelatihan ini dilakukan dengan menggunakan observasi berupa penyebaran kuesioner atau angket sebanyak dua kali. Pertama, saat dilaksanakan *pre-test*, peserta diukur pengetahuannya tentang materi *service excellence*. Kedua, saat *post-test*, peserta diukur kembali pengetahuannya tentang *service excellence* setelah mendapatkan materi pelatihan. Berikut adalah beberapa langkah yang dilakukan dalam tahap monitoring dan evaluasi pelatihan ini:

- a. Penetapan indikator keberhasilan: tim pengabdian masyarakat menentukan indikator keberhasilan pelatihan, yang diberikan untuk mengetahui pengetahuan peserta tentang *service excellence* dalam konteks *homestay*. Adapun indikator dalam pelatihan ini adalah sebagai berikut: (1) perilaku seseorang ketika puas terhadap produk/jasa; (2) faktor pendorong seseorang dalam melakukan pembelian produk/jasa; (3) faktor kepuasan pelanggan; (4) menciptakan kualitas pelayanan; dan (5) bukti fisik.
- b. Pengumpulan data: setelah indikator ditentukan, tim pengabdian mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner kepada peserta, yang mana penyebaran kuesioner tersebut dilakukan berupa *pre-test* dan *post-test* yang mengukur pengetahuan peserta tentang *service excellence homestay* sebelum dan sesudah pelatihan berlangsung.
- c. Analisis data: analisis data dilakukan untuk melihat perubahan atau peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta setelah dilaksanakannya pelatihan. Adapun hasil dari analisis data pada pelatihan ini ditunjukkan pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Analisis Data Pelatihan *Service Excellence*

Nomor Peserta	Skor	
	<i>Pre-Test</i>	<i>Post-Test</i>
1	70	80
2	80	100
3	40	60
4	50	60
5	80	60
6	30	80
7	60	70
8	50	60
9	80	100
10	70	80
11	40	50
12	60	100
13	20	80
14	50	80
15	60	100
16	60	80
17	80	100
18	40	60
19	20	80
20	70	80
21	40	80
22	20	60
23	50	60
24	60	100
25	60	80

Sumber: Data diolah penulis (2023)

Tabel 2 merupakan hasil analisis data pelatihan *service excellence* pada *homestay*. Pada Tabel 2 tersebut dapat dilihat tingkat perubahan yang terjadi pada 25 peserta sebelum dan sesudah mengikuti kegiatan pelatihan ini. Hasil analisis data tersebut menunjukkan bahwa 96% peserta atau 24 peserta mengalami peningkatan pengetahuan tentang *service excellence*, artinya (1) peserta mampu menerima dengan baik materi yang telah disampaikan; serta (2) menunjukkan bahwa pelatihan ini dapat dikategorikan berhasil.

Homestay dapat membangun reputasi yang baik dengan memberikan pelayanan yang luar biasa kepada tamu sehingga dapat meningkatkan loyalitas tamu. Selain itu, *service excellent* juga menciptakan kepuasan kerja bagi staf. Pelayanan prima yang terus-menerus ditingkatkan dapat membantu *homestay* tetap relevan dan sukses dalam menghadapi tantangan baru (Krismawintari *et al.*, 2020). Sumber daya manusia adalah pilar utama dalam menciptakan *service excellence*. SDM memiliki peran yang krusial dalam menjalankan operasional sehari-hari dan memberikan pengalaman tak terlupakan kepada tamu (Aziz & Awang, 2009).

Dalam konteks pengelolaan *homestay*, konsep “tata graha” mengacu pada operasional pengelolaan *homestay*, meliputi aspek *housekeeping*, administrasi, dan keuangan (Karini & Sukriadi, 2023). Program pelatihan telah dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengelola *homestay* di tata graha (Karini & Sukriadi, 2023). Para pengelola *homestay* yang telah mengikuti pelatihan tersebut memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memberikan layanan terbaik, memelihara lingkungan yang terorganisir dengan baik dan bersih. Hal ini, pada gilirannya, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi positif bagi pendirian *homestay* (Asnur *et al.*, 2019).

4. Kendala atau Masalah yang Dihadapi

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui pelatihan *service excellence* dan tata graha *homestay* ini mengalami beberapa kendala dan masalah, yaitu:

- a. Pada pemberian materi *service excellence*: tim pengabdian masyarakat menemukan masalah yang terjadi di kalangan pengelola *homestay* yaitu kebiasaan pengelola *homestay* yang melayani tamu dengan seadanya. Oleh karena itu, pengelola *homestay* perlu beradaptasi dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Tamu yang terkesan dengan layanan pengelola *homestay* mampu menciptakan kepuasan (Dam & Dam, 2021). Pelatihan *service excellence* mendorong pengelola *homestay* untuk merubah kebiasaannya agar memberikan layanan prima sesuai dengan standar yang ada. Oleh karena itu, para pengelola *homestay* perlu didorong agar terus memberikan pelayanan yang terbaik.
- b. Selain itu, kendala lainnya yang dihadapi adalah pada pelatihan tata graha, yaitu masih terbatasnya ketersediaan *chemical* untuk membersihkan area *homestay*. Penggunaan *chemical* yang salah dapat merusak perlengkapan yang dimiliki *homestay*, sehingga umur dan kondisi alat-alat perlengkapan, *furniture*, lantai, dan lainnya yang terdapat di *homestay* tidak dapat bertahan lama. Oleh karena itu, solusi untuk kendala ini adalah memberikan arahan penggunaan *chemical* yang sesuai dengan fungsinya, sehingga alat-alat perlengkapan yang dimiliki *homestay* dapat digunakan dalam jangka waktu yang panjang.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam bagian hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan *service excellence* telah dilakukan dengan memberikan materi yang sesuai dengan kebutuhan standar pelayanan *homestay*. Pelatihan tata graha *homestay* dilakukan dengan pelatihan keterampilan, kenyamanan, dan kebersihan *homestay* yang

dilakukan dengan praktik langsung adalah metode yang efektif untuk mengajarkan peserta tentang tata cara menjaga keteraturan, kenyamanan, dan kebersihan *homestay*. Pelatihan ini mampu meningkatkan pengetahuan dalam menciptakan *service excellence* dan meningkatkan keterampilan tata graha bagi pengelola *homestay*. Adapun hasil pelatihan ini menunjukkan bahwa 96% peserta mengalami peningkatan pengetahuan tentang *service excellence* yang artinya peserta mampu menerima dengan baik materi yang telah disampaikan. Selain itu, pengelola *homestay* juga mendapatkan peningkatan keahlian dalam bidang tata graha. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan ini dapat dikategorikan berhasil. Kegiatan selanjutnya yang dapat ditawarkan oleh tim pengabdian masyarakat adalah dengan memberikan pelatihan pengolahan makanan dan minuman lokal bagi tamu *homestay*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (KEMDIKBUDRISTEK) Republik Indonesia melalui Direktorat Riset, Teknologi, dan Pengabdian kepada Masyarakat (DRTPM) yang telah mendanai kegiatan pengabdian masyarakat ini melalui hibah Pemberdayaan Kemitraan Masyarakat (PKM) Tahun Anggaran 2023 sehingga kegiatan ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan berdasarkan Kontrak Nomor 130/E5/PG.02.00.PM/2023, Nomor 032/SP2H/PPM/B2/LL4/2023, dan Nomor 0004/ABD04/PPM-JPM/2023.

DAFTAR RUJUKAN

- Asnur, L., Satria, D., & Budayawan, K. (2019). Pelatihan Tata Graha Rumah Wisata bagi Pengelola Homestay di Nagari Harau. *GERVASI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 126-135. <https://doi.org/10.31571/gervasi.v3i1.1212>
- Aziz, Y. A., & Awang, K. W. (2009). Conceptualising the Service Excellence and Its Antecedents: the Development of Structural Equation Model. *Journal Manajemen & Bisnis*, 8(2), 126-137. <https://doi.org/10.24123/jmb.v8i2.140>
- Cholsy, H., & Firmonasari, A. (2019). Peningkatan Mutu Layanan Wisata Kampung Homestay Desa Samiran, Selo, Boyolali Melalui Pelatihan Bahasa Prancis. *Bakti Budaya*, 2(2), 147-152. <https://doi.org/10.22146/bb.50892>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Damasdino, D. (2021). Pelatihan Mengelola Homestay di Desa Wisata Donokerto. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 1(1), 26-33. <https://doi.org/10.36276/jap.v1i1.13>
- Edvardsson, B., & Enquist, B. (2013). The Service Excellence and Innovation Model: Lessons from IKEA and Other Service Frontiers. *Total Quality Management and Business Excellence*, 22(5), 535-551. <https://doi.org/10.1080/14783363.2011.568242>
- Karini, R. S. R. A., & Sukriadi, E. H. (2023). Pelatihan Pengelolaan Housekeeping dan Administrasi Keuangan Homestay di Kota Cimahi. *BEMAS: Jurnal*

- Bermasyarakat*, 4(1), 55–61. <https://doi.org/10.37373/bemas.v4i1.568>
- Krismawintari, N. P. D., Marhaendra, T. B. P., Komalasari, Y., Sukmana, I. T., Patni, N. L. P. S. S., & Suryantari, E. P. (2020). Peningkatan Kinerja Pelayanan melalui Training Service Excellent dan Safety Management Hotel. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi IPTEK (SINAPTEK)*, 3(2020), 117–124. <https://doi.org/10.36002/sptk.v0i0.1218>
- Kristiana, Y., Nathalia, T. C., Wowor, W., & Sianipar, R. (2022). Peningkatan Layanan Hotel melalui Pelatihan Operasional Tata Graha pada Area Publik. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 5(2022), 1–6. <https://doi.org/10.37695/pkmcscr.v5i0.1644>
- Majidah, Cahyaningsih, Saraswati R. S., & Inawati W. A. (2021). Self-identification of Homestay Management Problems and Canvas Business Model. *Journal of Innovation and Community Engagement*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.28932/jice.v2i1.3549>
- Mulyati, Mashabi, N. A. M., & Nugraheni, P. (2021). Pelatihan Housekeeping dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Homestay di Desa Cisaat Kabupaten Subang Jawa Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat 2021 (SNPPM-2021)*, 2(2021), 86–95.
- Rahmawati, D., Rizal, A., Priharti, W., Octrina, F., & Aziz, B. (2021). Pelatihan Storynomics Tourism di Desa Wisata. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat “Penguatan Human Capital, Komunitas, Kelembagaan Desa melalui Transformasi”*, 1(2), 198–201. <https://doi.org/10.25124/cosecant.v1i2.17537>
- Santi, F. U., & Trisanti, T. (2021). Pemberdayaan Masyarakat melalui Pengelolaan Homestay di Desa Wisata. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 5(1), 45–53. <https://doi.org/10.15294/pls.v5i1.39849>
- Sulartiningrum, S., Nofiyanti, F., & Fitriana, R. (2018). Pelatihan Peningkatan Kualitas SDM Bidang Pariwisata di Desa Wisata. *Jurnal SOLMA*, 7(2), 176–181. <https://doi.org/10.29405/solma.v7i2.2228>
- Susanti, R., Suprina, R., & Gantina, D. (2021). Pelatihan Pengelolaan Homestay di Desa Muntei, Madobag dan Matotonan, Kec Siberut Selatan, Kab. Kep. Mentawai. *Jurnal Pemberdayaan Pariwisata*, 3(1), 45–53. <https://doi.org/10.30647/jpp.v3i1.1525>
- Taka, L. (2023). Peningkatan Kapasitas Pelayanan melalui Hospitality Training (Excellent Service) bagi Pengelola Destinasi Wisata Wae Bobok. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 1(03), 131–137. <https://doi.org/10.58812/ejecs.v1i03.96>
- Teong-Jin, S. T., Ling, T. C., & Fern, Y. S. (2016). What are the Attractiveness Aspects that Influence Customer Loyalty to Homestays? A Study in Taiwan. *Jurnal Pengurusan*, 48(2016), 201–218. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2016-48-16>