

## PELATIHAN PENGELOLAAN HOMESTAY BERBASIS MANAJEMEN BISNIS BAGI PENGELOLA HOMSETAY DI BINTAN

Welli Braham K<sup>1</sup>, Hetty Yulianti S<sup>2</sup>, Putri F. Army<sup>3</sup>, Hummaira M. Reneir<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Politeknik Bintan Cakrawala, Bintan, Indonesia

Email : [welli@pbc.ac.id](mailto:welli@pbc.ac.id)

### ABSTRAK

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pengelola homestay dalam pengelolaan usaha berbasis manajemen bisnis di Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. Permasalahan utama yang dihadapi pengelola homestay meliputi keterbatasan dalam pencatatan keuangan, penetapan harga, kualitas pelayanan, komunikasi dengan tamu, serta penanganan keluhan. Kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan selama dua hari dengan melibatkan 40 pengelola homestay. Metode pelaksanaan meliputi ceramah interaktif, workshop, demonstrasi, role-play, diskusi kelompok, serta evaluasi melalui pre-test dan post-test. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kompetensi peserta, ditandai dengan kemampuan melakukan pencatatan keuangan sederhana, penetapan harga berbasis biaya, penerapan prinsip pelayanan prima, peningkatan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris dasar, serta penerapan metode CARE dalam penanganan keluhan tamu. Selain itu, peserta mampu mengidentifikasi peluang layanan tambahan yang berpotensi meningkatkan pendapatan usaha homestay. Kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan profesionalisme pengelola homestay dan mendukung pengembangan pariwisata berbasis masyarakat yang berkelanjutan di Kabupaten Bintan.

Kata kunci : Homestay, Manajemen Bisnis, Pelayanan Prima, Pariwisata, Bintan

### ABSTRACT

This Community Service Program aimed to enhance the capacity of homestay operators in business-based management in Bintan Regency, Riau Islands Province. The main challenges faced by homestay operators include limited financial record-keeping skills, pricing strategies, service quality, guest communication, and complaint handling. The program was conducted through a two-day training involving 40 homestay operators. The training methods included interactive lectures, workshops, demonstrations, role-play activities, group discussions, and evaluations using pre-test and post-test instruments. The results indicated a significant improvement in participants' competencies, particularly in simple financial management, cost-based pricing, service excellence implementation, basic English communication skills, and the application of the CARE method for complaint handling. Participants were also able to identify potential additional services that could increase homestay income. Overall, this program contributed positively to improving the professionalism of homestay operators and supported the development of sustainable community-based tourism in Bintan Regency.

## PENDAHULUAN

Homestay merupakan salah satu bentuk akomodasi pariwisata berbasis masyarakat yang dikelola secara langsung oleh penduduk lokal dan menawarkan pengalaman tinggal yang merepresentasikan kehidupan sosial, budaya, serta lingkungan setempat. Model akomodasi ini dipandang sebagai instrumen strategis dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan karena mampu mendistribusikan manfaat ekonomi secara lebih merata kepada masyarakat lokal serta memperkuat keterlibatan komunitas dalam industri pariwisata (Pasanchay & Schott, 2021). Homestay sebagai bentuk akomodasi berbasis masyarakat juga berperan sebagai sarana pemberdayaan ekonomi lokal dan penguatan kapasitas komunitas dalam pengelolaan pariwisata. Pengembangan homestay yang terintegrasi dengan partisipasi masyarakat terbukti mampu meningkatkan kesejahteraan lokal serta mendorong terciptanya pariwisata yang inklusif dan berkelanjutan (UNWTO, 2020; Suansri, 2021). Dalam konteks pariwisata modern, homestay tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai sarana interaksi sosial antara wisatawan dan masyarakat tuan rumah yang dapat meningkatkan nilai pengalaman wisata secara keseluruhan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas manajerial menjadi salah satu faktor utama yang menghambat peningkatan kinerja usaha homestay berbasis masyarakat (Sari & Nugroho, 2023).

Pengelolaan homestay yang efektif menuntut penerapan prinsip-prinsip manajemen bisnis dasar, khususnya dalam aspek pengelolaan keuangan, penetapan harga, dan kualitas pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa banyak pengelola homestay masih menjalankan usahanya secara informal, tanpa pencatatan keuangan yang memadai dan tanpa perhitungan biaya yang sistematis, sehingga berpotensi menurunkan keberlanjutan usaha dalam jangka panjang (Rahmawati & Wiyono, 2020). Ketidakteraturan dalam manajemen bisnis ini sering kali berdampak pada ketidakmampuan pengelola dalam menentukan harga kamar yang kompetitif dan menguntungkan.

Selain aspek manajerial, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu utama kepuasan wisatawan pada akomodasi skala kecil seperti homestay. Studi empiris membuktikan bahwa kepuasan tamu homestay sangat dipengaruhi oleh sikap pelayanan, komunikasi interpersonal, serta kemampuan pengelola dalam menangani keluhan secara profesional (Basak et al., 2021). Wisatawan cenderung memberikan penilaian dan ulasan positif terhadap homestay yang mampu menghadirkan pelayanan yang ramah, responsif, dan konsisten, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan tingkat hunian dan reputasi usaha.

Dalam hal penetapan harga, pengelola homestay dihadapkan pada tantangan untuk menyeimbangkan antara keterjangkauan harga dan keberlanjutan usaha. Penelitian terbaru mengungkapkan bahwa harga homestay dipengaruhi oleh kombinasi faktor biaya operasional, kualitas fasilitas, lokasi, serta persepsi nilai dari wisatawan, sehingga pendekatan penetapan harga berbasis biaya (*cost-based pricing*) menjadi salah satu metode yang relevan untuk usaha homestay skala kecil (Yang et al., 2023). Tanpa pemahaman yang memadai mengenai struktur biaya dan strategi harga, pengelola homestay berisiko menetapkan harga yang terlalu rendah atau sebaliknya tidak kompetitif di pasar.

Kabupaten Bintan sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Provinsi Kepulauan Riau memiliki potensi besar dalam pengembangan homestay, seiring dengan meningkatnya minat wisatawan terhadap pariwisata berbasis komunitas dan pengalaman lokal. Namun demikian, berbagai studi dan laporan lapangan menunjukkan bahwa pengelola homestay di daerah destinasi masih menghadapi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam pengelolaan usaha secara profesional dan berorientasi pada kualitas layanan (Utama, 2020). Kondisi ini menegaskan pentingnya intervensi berupa program pelatihan yang terstruktur dan aplikatif. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan menjadi strategi penting dalam mendukung pengembangan pariwisata pedesaan dan usaha homestay di destinasi berkembang (Lane & Kastenholz, 2021).

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dirancang dalam bentuk pelatihan pengelolaan homestay berbasis manajemen bisnis yang menitikberatkan pada peningkatan kompetensi praktis pengelola homestay. Pelatihan ini mencakup pengelolaan keuangan sederhana, penetapan harga kamar, pelayanan prima, komunikasi dasar dalam Bahasa Inggris, serta teknik penanganan keluhan tamu. Melalui pendekatan pelatihan yang partisipatif dan berbasis

kebutuhan lapangan, kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme pengelola homestay di Bintan serta mendukung pengembangan pariwisata daerah yang berkelanjutan dan inklusif.

## METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan pengelolaan homestay berbasis manajemen bisnis yang dirancang secara partisipatif dan aplikatif sesuai dengan karakteristik pengelola homestay sebagai pelaku usaha mikro pariwisata. Pendekatan pelatihan dipilih karena terbukti efektif dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pariwisata, khususnya pada kelompok masyarakat yang menjalankan usaha berbasis rumah tangga seperti homestay (Basak et al., 2021).

### Desain dan Pendekatan Kegiatan

Pendekatan peningkatan kapasitas melalui pelatihan merupakan salah satu strategi yang efektif dalam pengembangan pariwisata berbasis komunitas karena berfokus pada penguatan keterampilan praktis dan kemandirian pelaku lokal (Kline et al., 2020). Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan pelatihan berbasis kebutuhan (*need-based training*) yang diawali dengan identifikasi permasalahan mitra. Pendekatan ini menekankan pada kesesuaian materi pelatihan dengan kondisi riil dan tantangan yang dihadapi pengelola homestay di lapangan, sehingga materi yang diberikan tidak bersifat teoritis semata, melainkan dapat langsung diterapkan dalam operasional usaha sehari-hari (Rahmawati & Wiyono, 2020).

Secara konseptual, pelatihan dirancang untuk meningkatkan kompetensi peserta pada tiga aspek utama, yaitu:

1. Manajemen bisnis homestay, meliputi pencatatan keuangan sederhana dan penetapan harga berbasis biaya.
2. Kualitas pelayanan (*service excellence*), termasuk sikap, gestur pelayanan, dan standar interaksi dengan tamu.
3. Komunikasi dan penanganan keluhan, mencakup komunikasi dasar Bahasa Inggris dan penerapan metode CARE (*Calm, Acknowledge, Respond, Ensure*).

Pendekatan pelatihan berbasis kebutuhan dan praktik lapangan dinilai efektif dalam meningkatkan kompetensi pelaku usaha pariwisata skala kecil karena menyesuaikan materi dengan kondisi nyata peserta (Kamil & Raharjo, 2021).

### Waktu, Lokasi, dan Peserta Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan selama dua hari, yaitu pada tanggal 4–5 November 2025, bertempat di Agro Hotel Bintan, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. Lokasi ini dipilih karena representatif sebagai lingkungan pembelajaran hospitality dan mudah diakses oleh peserta. Peserta kegiatan berjumlah 40 orang pengelola homestay/pondok wisata yang berasal dari berbagai wilayah di Kabupaten Bintan. Peserta terdiri dari pengelola homestay yang telah beroperasi maupun calon pengelola yang sedang merintis usaha. Karakteristik peserta yang beragam dari sisi usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman usaha menjadi pertimbangan dalam penyusunan metode pelatihan yang sederhana, komunikatif, dan berbasis praktik. Pendekatan ini sejalan dengan temuan bahwa pelatihan pariwisata berbasis masyarakat perlu disesuaikan dengan kapasitas awal peserta agar hasilnya optimal (Pasanchay & Schott, 2021).

### Metode Pelaksanaan Pelatihan

Pelaksanaan pelatihan menggunakan kombinasi beberapa metode pembelajaran, yaitu:

#### 1. Ceramah Interaktif

Ceramah digunakan untuk menyampaikan konsep dasar manajemen bisnis homestay, pelayanan prima, dan penanganan keluhan. Penyampaian materi dilakukan secara interaktif dengan

melibatkan peserta melalui tanya jawab dan diskusi singkat agar peserta dapat mengaitkan materi dengan pengalaman usaha mereka masing-masing.

## 2. **Workshop dan Praktik Langsung**

Metode workshop dan pembelajaran berbasis praktik juga terbukti mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta secara signifikan dibandingkan metode ceramah konvensional (Wibowo & Santoso, 2020). Metode workshop diterapkan pada materi pencatatan keuangan dan penetapan harga. Peserta diberikan lembar kerja (*worksheet*) untuk mempraktikkan penyusunan pencatatan pemasukan dan pengeluaran serta menghitung harga kamar berdasarkan biaya operasional. Metode praktik langsung ini dipilih karena terbukti lebih efektif dalam meningkatkan pemahaman pengelola usaha kecil dibandingkan metode ceramah semata (Utama, 2020).

## 3. **Demonstrasi dan Role-Play**

Demonstrasi dan role-play digunakan pada sesi pelayanan prima, komunikasi Bahasa Inggris dasar, dan penanganan keluhan tamu. Peserta diminta memerankan situasi pelayanan nyata seperti menyambut tamu, menawarkan bantuan, menjawab pertanyaan, dan menangani keluhan. Metode ini bertujuan untuk melatih keterampilan komunikasi dan sikap pelayanan yang menjadi faktor kunci dalam kepuasan wisatawan homestay (Basak et al., 2021).

## 4. **Diskusi Kelompok**

Diskusi kelompok dilakukan untuk menggali pengalaman peserta dan mengidentifikasi peluang layanan tambahan (*ancillary services*) yang dapat dikembangkan oleh homestay, seperti layanan makanan, transportasi lokal, dan paket wisata. Diskusi ini mendorong peserta untuk berpikir kritis dan kontekstual sesuai dengan potensi lingkungan masing-masing.

## **Teknik Evaluasi Kegiatan**

Evaluasi kegiatan dilakukan menggunakan pendekatan pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan dan pemahaman peserta sebelum dan setelah pelatihan. Selain itu, evaluasi juga dilakukan melalui observasi selama praktik dan simulasi pelayanan, serta survei kepuasan peserta terhadap materi, metode, dan pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan. Evaluasi menggunakan pre-test dan post-test umum digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk mengukur efektivitas pelatihan dan perubahan kompetensi peserta (Putra & Dewi, 2022). Penggunaan kombinasi evaluasi kuantitatif dan kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelatihan. Pendekatan evaluasi semacam ini direkomendasikan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat karena mampu menangkap perubahan pengetahuan sekaligus perubahan keterampilan peserta (Rahmawati & Wiyono, 2020).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan pelatihan pengelolaan homestay berbasis manajemen bisnis memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan pengelola homestay di Kabupaten Bintan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang aplikatif dan berbasis kebutuhan lapangan mampu menjawab permasalahan utama yang selama ini dihadapi oleh pelaku homestay, khususnya pada aspek manajemen bisnis dan kualitas pelayanan.

## **Peningkatan Kompetensi Manajemen Bisnis Homestay**

Hasil evaluasi pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta dalam pengelolaan keuangan usaha homestay. Sebanyak 85% peserta mampu menyusun pencatatan keuangan sederhana yang mencakup pemasukan, pengeluaran, dan saldo harian. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta yang sebelumnya belum memiliki sistem pencatatan keuangan mulai memahami pentingnya pemisahan keuangan usaha dan keuangan pribadi.

Peningkatan kompetensi ini sejalan dengan penelitian Rahmawati dan Wiyono (2020) yang menyatakan bahwa pelatihan manajemen keuangan sederhana berperan penting dalam meningkatkan keberlanjutan usaha homestay berbasis masyarakat. Tanpa pencatatan keuangan yang memadai, pengelola homestay cenderung kesulitan mengevaluasi kinerja usaha dan mengambil keputusan bisnis secara rasional.

Selain itu, 80% peserta mampu menghitung harga kamar menggunakan pendekatan cost-based pricing, yaitu dengan mempertimbangkan biaya operasional sebagai dasar penentuan harga. Hasil ini menunjukkan bahwa peserta mulai memahami bahwa harga kamar tidak semata-mata ditentukan oleh harga pasar atau pesaing, melainkan harus mempertimbangkan struktur biaya agar usaha tetap berkelanjutan. Temuan ini memperkuat hasil studi Yang et al. (2023) yang menegaskan bahwa pemahaman terhadap faktor biaya dan nilai layanan menjadi kunci dalam penetapan harga homestay yang kompetitif dan berorientasi jangka panjang.

### **Peningkatan Kualitas Pelayanan (Service Excellence)**

Peningkatan kualitas pelayanan pascapelatihan sejalan dengan temuan bahwa penguatan kompetensi hospitality berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan pada akomodasi skala kecil (Utami & Prasetyo, 2021). Pada aspek pelayanan, hasil observasi dan simulasi menunjukkan bahwa 90% peserta memahami prinsip dasar service excellence, termasuk sikap ramah, kontak mata, penggunaan bahasa yang sopan, serta gestur pelayanan yang sesuai standar hospitality. Peserta mampu mempraktikkan proses penyambutan tamu (greeting), offering help, dan pemberian informasi dasar dengan lebih percaya diri dibandingkan sebelum pelatihan.

Hasil ini mengonfirmasi temuan Basak et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas interaksi interpersonal antara pengelola dan tamu merupakan determinan utama kepuasan wisatawan pada akomodasi homestay. Pelayanan yang ramah dan personal menjadi keunggulan kompetitif homestay dibandingkan akomodasi berskala besar, sehingga peningkatan kualitas pelayanan memiliki implikasi langsung terhadap pengalaman wisatawan dan reputasi usaha.

### **Peningkatan Kemampuan Komunikasi Bahasa Inggris Dasar**

Dalam sesi komunikasi Bahasa Inggris dasar, 85% peserta mampu menggunakan kalimat pelayanan sederhana seperti *greeting*, *offering assistance*, *giving directions*, dan *answering basic questions*. Meskipun kemampuan Bahasa Inggris peserta masih bersifat dasar, hasil ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kepercayaan diri dan kesiapan peserta dalam melayani wisatawan mancanegara.

Kemampuan komunikasi dasar ini menjadi penting mengingat wisatawan asing cenderung menilai kualitas layanan dari kemudahan berkomunikasi dan responsivitas pengelola (Utama, 2020). Dengan meningkatnya kemampuan komunikasi dasar, pengelola homestay diharapkan mampu meminimalkan miskomunikasi dan meningkatkan kepuasan tamu asing.

### **Kemampuan Penanganan Keluhan Tamu**

Hasil simulasi menunjukkan bahwa 88% peserta mampu menerapkan metode CARE (*Calm, Acknowledge, Respond, Ensure*) dalam penanganan keluhan tamu. Peserta dapat menjaga ketenangan, menunjukkan empati, menawarkan solusi, dan memastikan permasalahan terselesaikan. Metode CARE terbukti mudah dipahami dan sesuai dengan konteks pelayanan homestay yang bersifat personal dan informal.

Temuan ini sejalan dengan konsep service recovery dalam industri hospitality yang menekankan pentingnya respons cepat dan empatik terhadap keluhan sebagai upaya mempertahankan kepuasan dan loyalitas tamu (Basak et al., 2021). Bagi homestay, kemampuan menangani keluhan secara tepat menjadi krusial karena ulasan negatif dapat berdampak langsung pada reputasi usaha di platform digital.



## Identifikasi Peluang Bisnis Terintegrasi

Melalui diskusi kelompok, peserta berhasil mengidentifikasi berbagai peluang layanan tambahan yang dapat dikembangkan, seperti penyediaan sarapan, jasa transportasi lokal, paket wisata, jasa laundry, dan penyewaan kendaraan. Identifikasi peluang ini menunjukkan adanya perubahan pola pikir peserta dari sekadar penyedia akomodasi menjadi pelaku usaha pariwisata yang lebih terintegrasi. Diversifikasi layanan dalam usaha homestay juga merupakan bentuk penguatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan pariwisata berkelanjutan, yang dapat meningkatkan nilai tambah ekonomi bagi komunitas lokal (Rasoolimanesh et al., 2022).

Pendekatan ini mendukung konsep pengembangan pariwisata berbasis komunitas yang menekankan diversifikasi produk dan peningkatan nilai tambah bagi masyarakat lokal (Pasanchay & Schott, 2021). Dengan mengembangkan layanan tambahan, pengelola homestay berpotensi meningkatkan pendapatan sekaligus memperpanjang lama tinggal wisatawan di destinasi.

## Tingkat Kepuasan Peserta terhadap Kegiatan

Hasil survei kepuasan menunjukkan bahwa lebih dari 90% peserta menyatakan materi pelatihan relevan dengan kebutuhan mereka dan metode penyampaian mudah dipahami. Tingginya tingkat kepuasan ini mengindikasikan bahwa desain pelatihan berbasis kebutuhan lapangan berhasil meningkatkan efektivitas kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan pengelolaan homestay berbasis manajemen bisnis mampu meningkatkan kapasitas pengelola homestay secara komprehensif, baik dari sisi manajerial, pelayanan, maupun pola pikir kewirausahaan. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa program pelatihan yang aplikatif dan kontekstual merupakan strategi efektif dalam mendukung pengembangan pariwisata berbasis masyarakat di daerah destinasi seperti Kabupaten Bintan.

## SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa **Pelatihan Pengelolaan Homestay Berbasis Manajemen Bisnis Bagi Pengelola Homestay di Bintan** telah dilaksanakan secara efektif dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas pengelola homestay. Pelatihan ini berhasil menjawab permasalahan utama yang dihadapi pelaku homestay, khususnya pada aspek manajemen bisnis, kualitas pelayanan, komunikasi dasar, dan penanganan keluhan tamu.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mengalami peningkatan kompetensi yang signifikan. Peserta mampu menerapkan pencatatan keuangan sederhana, memahami penetapan harga berbasis biaya, serta meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan prinsip service excellence dan komunikasi Bahasa Inggris dasar. Selain itu, kemampuan peserta dalam menangani keluhan tamu menggunakan metode CARE menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan yang sistematis dan empatik dapat diterapkan secara efektif pada skala usaha homestay. Kebaruan (novelty) dari kegiatan ini terletak pada **pendekatan pelatihan yang terintegrasi**, yaitu mengombinasikan aspek manajemen bisnis dan pelayanan hospitality dalam satu model pelatihan yang aplikatif dan berbasis kebutuhan lapangan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis peserta, tetapi juga mendorong perubahan pola pikir pengelola homestay dari pengelolaan usaha yang bersifat informal menuju pengelolaan yang lebih profesional dan berorientasi pada keberlanjutan usaha. Dengan demikian, pelatihan ini berkontribusi nyata dalam mendukung pengembangan pariwisata berbasis masyarakat di Kabupaten Bintan. Model pelatihan pengelolaan homestay berbasis manajemen bisnis yang diterapkan dalam kegiatan ini berpotensi untuk direplikasi di daerah lain dengan karakteristik destinasi serupa sebagai upaya peningkatan kualitas layanan homestay dan penguatan ekonomi lokal.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada **Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau** sebagai penyelenggara kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini. Ucapan terima

kasih juga disampaikan kepada **Politeknik Bintang Cakrawala** atas dukungan atas kontribusi akademik selama pelaksanaan kegiatan. Penghargaan turut diberikan kepada seluruh peserta pelatihan pengelolaan homestay di Kabupaten Bintang atas partisipasi aktif, antusiasme, dan komitmen dalam mengikuti seluruh rangkaian kegiatan, sehingga program pelatihan ini dapat terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan.

## REFERENSI

- Basak, D., Bose, A., Roy, S., Roy Chowdhury, I., & Sarkar, B. C. (2021). Understanding sustainable homestay tourism as a driving factor of tourist satisfaction through structural equation modelling: A case of the Darjeeling Himalayan region. *Current Research in Environmental Sustainability*, 3, 100098.  
<https://doi.org/10.1016/j.crsust.2021.100098>
- Kamil, M., & Raharjo, T. (2021). Pelatihan sebagai strategi peningkatan kapasitas sumber daya manusia pariwisata. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 5(1), 12–21.
- Kline, C., Slocum, S. L., & Cavaliere, C. T. (2020). Capacity building in tourism destinations: A framework for community-based development. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(6), 1–18.  
<https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1706719>
- Lane, B., & Kastenholz, E. (2021). Rural tourism: The evolution of practice and research approaches. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(4), 1–14.  
<https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1835933>
- Pasanchay, K., & Schott, C. (2021). Community-based tourism homestays' capacity to advance the Sustainable Development Goals: A holistic sustainable livelihood perspective. *Tourism Management Perspectives*, 37, 100784.  
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100784>
- Putra, I. N. D., & Dewi, L. G. L. K. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan homestay melalui pelatihan hospitality. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 16(1), 45–55.
- Rahmawati, F., & Wiyono, S. (2020). Pemberdayaan masyarakat melalui pengelolaan homestay di desa wisata. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 4(2), 45–56.
- Rasoolimanesh, S. M., Jaafar, M., Kock, N., & Ramayah, T. (2022). Community participation and sustainable tourism development. *Tourism Management*, 91, 104490.  
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104490>
- Sari, D. P., & Nugroho, S. (2023). Peran pelatihan manajemen usaha dalam meningkatkan kinerja UMKM pariwisata. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(2), 101–110.
- Suansri, P. (2021). *Community-based tourism handbook*. Responsible Tourism.
- UNWTO. (2020). *Tourism and rural development*. World Tourism Organization.
- Utama, I. G. B. R. (2020). Pengembangan homestay sebagai akomodasi pariwisata berbasis masyarakat di Indonesia. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 15(2), 85–96.
- Utami, N. W., & Prasetyo, H. (2021). Strategi penanganan keluhan pelanggan pada usaha jasa pariwisata skala kecil. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 3(2), 66–75.
- Wibowo, A., & Santoso, B. (2020). Evaluasi efektivitas pelatihan berbasis kompetensi pada sektor pariwisata. *Jurnal Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat*, 7(1), 34–44.
- Yang, S., Li, X., & Zhang, Y. (2023). Price determinants of rural homestays based on the hedonic pricing model. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 55, 120–130.  
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.01.009>.