

PENDAMPINGAN PENGELOLAAN SDM INKLUSIF UNTUK MENINGKATKAN KINERJA BISNIS HOMESTAY DI DESA WISATA BANTARAGUNG

Oleh:

¹Nining Purwaningsih*, ²Andi Kusuma Negara, ³Lena Erdawati,
⁴Yanthi Meitry Gunawan, ⁵Metha Dwi Apriyanti

¹Universitas Muhammadiyah Tangerang, Ekonomi dan Bisnis
Jalan Perintis Kemerdekaan I Nomor 33, Cikokol, Kota Tangerang, kode Pos.15118

²Universitas Muhammadiyah Tangerang, Keuangan, Manajemen, FEB
Jalan Perintis Kemerdekaan I Nomor 33, Cikokol, Kota Tangerang, kode Pos.15118

³Universitas Muhammadiyah Tangerang, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jalan Perintis Kemerdekaan I Nomor 33, Cikokol, Kota Tangerang, kode Pos.15118

⁴Universitas Muhammadiyah Tangerang, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jalan Perintis Kemerdekaan I Nomor 33, Cikokol, Kota Tangerang, kode Pos.15118

⁵Universitas Muhammadiyah Tangerang, Program Studi Manajemen, fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jalan Perintis Kemerdekaan I Nomor 33, Cikokol, Kota Tangerang, kode Pos.15118

e-mail : nining1015@gmail.com¹, andikusumanegara75@gmail.com², lenaerdawati0604@gmail.com³,
yanthimeitry46@gmail.com⁴, metha1280@gmail.com⁵

ABSTRACT

The development of inclusive-based tourism villages is a crucial strategy in sustainable local economic development. Bantaragung Tourism Village has great potential in the homestay accommodation sector, but its management still faces challenges related to limited capacity and inclusive Human Resources (HR) governance—particularly the involvement of vulnerable groups, women, and local youth. This Community Service/Research aims to assist homestay owners and managers in Bantaragung Tourism Village in implementing inclusive HR management to boost their business performance. The method used is Asset-Based Community Development (ABCD) through a series of stages including socialization, excellent service training (hospitality), fair work division workshops, and direct mentoring (on-site mentoring). The results of the mentoring show an average increase in the capacity of understanding inclusive HR management of 83.3% related to the importance of inclusivity in operational services. The implementation of inclusive HR has been proven to optimize role division, improve guest service standards, and foster an adaptive work environment. This positive impact leads to an increase in homestay business performance, as indicated by a 50% Understanding of the Concept of Inclusivity and positive reviews from tourists. The success of this program confirms that inclusive human resource management is not just a social responsibility, but a strategic business strategy that can increase the competitiveness of accommodation in tourist villages.

Keywords: Human Resources Assistance, Inclusivity

ABSTRAK

Pengembangan desa wisata berbasis inklusivitas menjadi strategi krusial dalam pembangunan ekonomi lokal yang berkelanjutan. Desa Wisata Bantaragung memiliki potensi besar dalam sektor akomodasi homestay, namun pengelolaannya masih menghadapi tantangan terkait keterbatasan kapasitas dan tata kelola Sumber Daya Manusia (SDM) yang inklusif—khususnya keterlibatan kelompok rentan, perempuan, dan pemuda setempat. Pengabdian/Penelitian ini bertujuan untuk mendampingi para pemilik dan pengelola homestay di Desa Wisata Bantaragung dalam menerapkan manajemen SDM yang inklusif guna mendongkrak kinerja bisnis mereka. Metode yang digunakan adalah Asset-Based Community Development (ABCD) melalui serangkaian tahapan yang meliputi sosialisasi, pelatihan pelayanan prima (hospitality), lokakarya pembagian kerja yang adil, serta pendampingan langsung (on-site mentoring). Hasil pendampingan menunjukkan adanya Rata-rata Kenaikan Kapasitas Pemahaman pengelolaan sdm inklusif sebesar **83,3%** terkait pentingnya inklusivitas dalam pelayanan operasional. Penerapan SDM inklusif terbukti mampu mengoptimalkan pembagian peran, meningkatkan standar pelayanan tamu, dan menumbuhkan lingkungan kerja yang adaptif. Dampak positif ini bermuara pada peningkatan kinerja bisnis homestay, yang diindikasikan oleh Pemahaman Konsep Inklusivitas sebesar **50%** serta ulasan positif dari wisatawan. Keberhasilan program ini menegaskan bahwa pengelolaan SDM yang inklusif bukan sekadar tanggung jawab sosial, melainkan strategi bisnis strategis yang mampu meningkatkan daya saing akomodasi di desa wisata.

Kata Kunci: Pendampingan SDM, Inklusivitas

PENDAHULUAN

Desa wisata telah menjadi salah satu motor penggerak utama dalam pemulihan dan pertumbuhan ekonomi berbasis kerakyatan di Indonesia. Pengembangan sektor ini dinilai efektif dalam mendistribusikan pendapatan ke wilayah perdesaan, membuka lapangan kerja baru, serta melestarikan warisan budaya dan alam setempat. Salah satu pilar penting dalam ekosistem desa wisata adalah ketersediaan akomodasi berupa *homestay*. Bisnis *homestay* bukan sekadar tempat menginap bagi wisatawan, melainkan media interaksi budaya yang memungkinkan wisatawan merasakan langsung kehidupan masyarakat lokal. Oleh karena itu, keberhasilan dan keberlanjutan desa wisata sangat dipengaruhi oleh bagaimana bisnis *homestay* lokal dikelola secara profesional dan kompetitif.

Desa Wisata Bantaragung, yang terletak di Kecamatan Sindangwangi, Kabupaten Majalengka, merupakan salah satu destinasi wisata yang memiliki potensi luar biasa. Dikenal dengan keindahan alam terasering sawah Ciboer Pass dan kedekatannya dengan kawasan Taman Nasional Gunung Ciremai, desa ini telah berhasil menarik perhatian wisatawan domestik maupun mancanegara. Seiring dengan melonjaknya kunjungan wisatawan, pertumbuhan bisnis *homestay* di Desa Bantaragung pun meningkat pesat. Namun, pertumbuhan kuantitas ini belum sepenuhnya diimbangi oleh kualitas tata kelola operasional, khususnya dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM).

Tantangan utama yang dihadapi oleh para pengelola *homestay* di Desa Wisata Bantaragung terletak pada keterbatasan kapasitas manajemen SDM yang masih bersifat kekeluargaan tanpa standar pelayanan (*standard operating procedure*) yang jelas. Lebih jauh lagi, konsep inklusivitas dalam pengelolaan SDM belum diterapkan secara optimal. Pengelolaan *homestay* sering kali bertumpu pada segelintir individu, sementara kelompok masyarakat lain—seperti perempuan, pemuda putus sekolah, atau kelompok rentan

lainnya—belum dilibatkan secara strategis dan adil. Padahal, pengelolaan SDM yang inklusif, yang memberikan kesempatan setara berdasarkan potensi individu tanpa diskriminasi, terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih dinamis, ramah (Hospitality), dan kaya akan perspektif lokal yang otentik.

Ketimpangan kompetensi dan kurangnya pelibatan SDM secara inklusif ini berdampak langsung pada fluktuasi kinerja bisnis *homestay*. Pelayanan tamu yang tidak konsisten, minimnya inovasi layanan, serta tata kelola keuangan dan pemasaran yang belum rapi menjadi indikator dari lemahnya manajemen SDM. Jika dibiarkan, hal ini dapat menurunkan daya saing Desa Wisata Bantaragung di tengah kompetensi industri pariwisata yang kian ketat. Oleh karena itu, intervensi berupa program pendampingan pengelolaan SDM yang inklusif menjadi hal yang sangat mendesak (*urgent*) untuk dilakukan.

Beberapa penelitian terdahulu telah banyak membahas mengenai strategi pemasaran *homestay* atau dampak ekonomi desa wisata secara umum. Namun, penelitian atau kajian yang secara spesifik mengintegrasikan konsep "SDM Inklusif" sebagai strategi peningkatan kinerja bisnis *homestay* di tingkat pedesaan masih relatif terbatas. Pendampingan ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan membawa pendekatan yang partisipatif dan inklusif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pendampingan ini bertujuan untuk merumuskan dan menerapkan pola pengelolaan SDM inklusif bagi para pemilik bisnis *homestay* di Desa Wisata Bantaragung. Melalui penguatan kapasitas, pembagian peran yang berkeadilan, dan penyusunan standar pelayanan minimum, diharapkan program ini dapat meningkatkan kinerja bisnis *homestay* secara signifikan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat Desa Bantaragung secara menyeluruh dan berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Resiliensi Desa Wisata dan Transformasi Bisnis *Homestay*

Perkembangan desa wisata dalam rentang tahun 2021–2025 menunjukkan tren pertumbuhan yang berfokus pada kualitas dan keberlanjutan (*regenerative tourism*), bukan sekadar kuantitas kunjungan (Sutrisno & Wijaya, 2023). Sebagai salah satu komponen utama akomodasi di Desa Wisata Bantaragung, *homestay* dituntut untuk bertransformasi dari sekadar penyedia kamar tidur menjadi ruang interaksi budaya yang profesional. Menurut Pratama (2022), pascapandemi wisatawan cenderung memilih akomodasi yang tidak hanya bersih dan aman, tetapi juga mampu memberikan dampak sosial positif langsung bagi komunitas lokal yang mengelolanya.

2. Urgensi Manajemen SDM Inklusif di Sektor Pariwisata Pedesaan

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) inklusif dalam ekosistem pariwisata menekankan pentingnya pengakuan hak, penyediaan kesempatan yang setara, serta pelibatan aktif seluruh elemen masyarakat tanpa diskriminasi gender, usia, maupun keterbatasan fisik (Kurniawan et al., 2024). Di lingkungan pedesaan, tata kelola *homestay* secara tradisional sering kali terkendala oleh dominasi kelompok tertentu atau kurangnya pelibatan perempuan dan pemuda dalam posisi strategis.

Riset terbaru menunjukkan bahwa penerapan prinsip inklusivitas dalam pengelolaan SDM pariwisata mampu mengoptimalkan pembagian peran kerja, meminimalisasi konflik internal komunitas, serta memperkaya variasi produk layanan melalui pemanfaatan talenta lokal yang beragam (Saraswati & Handayani, 2023). Inklusivitas menciptakan lingkungan kerja yang adaptif, yang sangat diperlukan oleh bisnis mikro seperti *homestay* untuk menghadapi pasar pariwisata yang dinamis.

3. Indikator Kinerja Bisnis Homestay Berkelanjutan

Pengukuran kinerja bisnis *homestay* pada era modern saat ini tidak lagi bertumpu secara eksklusif pada profitabilitas finansial jangka pendek. Berdasarkan model evaluasi akomodasi mikro, kinerja bisnis diukur melalui integrasi aspek finansial dan non-finansial (Rahmawati, 2021). Indikator kinerja tersebut meliputi:

- a. Optimalisasi *Occupancy Rate*: Peningkatan keterisian kamar melalui adopsi pemasaran digital dan kemitraan platform *Online Travel Agent* (OTA) (Hidayat & Nugroho, 2022).
- b. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*): Konsistensi penerapan standar hospitalitas lokal yang ramah dan higienis.
- c. Pemberdayaan Ekonomi Komunitas: Sejauh mana perputaran omzet *homestay* mampu menggerakkan sektor ekonomi penunjang lainnya, seperti penyediaan kuliner lokal dan jasa pemandu wisata.

4. Model Pendampingan Masyarakat Berkelanjutan berbasis Aset

Pendampingan masyarakat di desa wisata memerlukan pendekatan yang tidak menggurui, melainkan memandirikan. Metode *Asset-Based Community Development* (ABCD) tetap menjadi rujukan utama dalam pengabdian masyarakat pariwisata sepanjang tahun 2021–2025 (Wibowo, 2024). Pendampingan dilakukan melalui identifikasi kekuatan internal (seperti keramahan warga, potensi kuliner khas Bantaragung, dan keterlibatan pemuda dalam teknologi) untuk kemudian diorganisasikan ke dalam sistem tata kelola SDM *homestay* yang inklusif dan terstandardisasi. Pendampingan yang efektif berfokus pada transfer pengetahuan berkelanjutan melalui *on-site mentoring* (Lestari & Saputra, 2025).

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Desain Penelitian

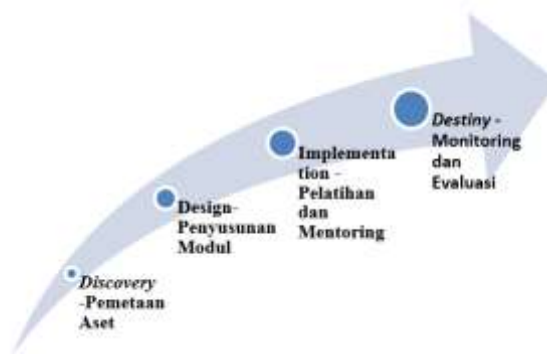
Kegiatan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian tindakan (*action research*) melalui program pengabdian masyarakat. Desain intervensi yang diterapkan diadopsi dari kerangka kerja *Asset-Based Community Development* (ABCD). Pendekatan ini berfokus pada upaya mengidentifikasi, menggerakkan, dan mengoptimalkan aset serta potensi lokal yang sudah dimiliki oleh komunitas pemilik *homestay* di Desa Wisata Bantaragung, daripada berfokus pada kekurangan atau masalah (*deficit-based approach*).

2. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dan pendampingan ini dilaksanakan di Desa Wisata Bantaragung, Kecamatan Sindangwangi, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat. Penentuan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*) mengingat status desa ini sebagai salah satu desa wisata berkembang yang mengalami pertumbuhan unit *homestay* secara signifikan namun masih menghadapi tantangan dalam standardisasi pelayanan dan tata kelola SDM. Subjek dalam penelitian ini adalah para pemilik dan pengelola *homestay* yang tergabung dalam Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Bantaragung, dengan fokus pelibatan unsur inklusivitas (pemilik, keterlibatan pekerja perempuan, pemuda lokal, dan kelompok rentan).

Tahapan Pelaksanaan Pendampingan

Pelaksanaan program pendampingan pengelolaan SDM inklusif ini dibagi ke dalam empat tahapan utama yang diadaptasi dari siklus ABCD (5D: *Discovery, Dream, Design, Destiny*):



Gambar 1 Tahapan Utama Pada pendampingan pengelolaan SDM inklusif

1. **Tahap Penemuan (*Discovery - Pemetaan Aset*):** Melakukan identifikasi dan pemetaan aset internal pengelola *homestay*, baik berupa keterampilan individu (*hospitality* dasar), aset fisik bangunan, maupun potensi modal sosial (kekerabatan lokal). Pada tahap ini juga dipetakan sejauh mana keterlibatan kelompok perempuan dan pemuda yang belum optimal dalam struktur operasional *homestay*.
2. **Tahap Perancangan (*Design - Penyusunan Modul*):** Merumuskan Standar Pelayanan Minimum (SPM) *homestay* yang inklusif bersama perwakilan Pokdarwis. Luaran dari tahap ini adalah draf panduan pembagian kerja yang adil, ramah gender, serta SOP pelayanan tamu yang mudah dipahami oleh masyarakat lokal.
3. **Tahap Pelaksanaan (*Implementation - Pelatihan dan Mentoring*):** Melaksanakan rangkaian lokakarya dan pendampingan langsung di lapangan (*on-site mentoring*). Materi yang diberikan meliputi:
 - a. Wawasan pengelolaan SDM berbasis inklusivitas dan pembagian kerja yang berkeadilan.
 - b. Pelatihan *hospitality* (pelayanan prima, kebersihan kamar, dan penyajian kuliner lokal).
 - c. Pendampingan adopsi teknologi digital dasar untuk pengelolaan pemesanan (*booking*) tamu.



Gambar 2 Strategi Ekowisata Berkelanjutan

4. **Tahap Keberlanjutan (*Destiny - Monitoring dan Evaluasi*):** Menilai efektivitas pendampingan terhadap perubahan tata kelola SDM serta dampaknya terhadap kinerja bisnis *homestay*.

Tabel 1 Hasil Evaluasi Pendampingan Penyusunan Kalender Event Tahunan

Aspek Evaluasi SDM	Sebelum Pendampingan (Pre-test)	Setelah Pendampingan (Post-test)	Peningkatan (%)
Pemahaman Konsep Inklusivitas	35%	85%	50%
Keterampilan Tata Kelola Hospitality	45%	90%	45%
Manajemen Konflik & Pembagian Peran Kerja	30%	75%	45%
Rata-rata Kenaikan Kapasitas	36.6%	83.3%	46.7%

Faktor utama yang mendorong keberhasilan evaluasi ini adalah penggunaan metode *Asset-Based Community Development* (ABCD). Tim pendamping tidak memaksakan standar eksternal yang kaku, melainkan mengoptimalkan aset yang sudah ada di Bantaragung—seperti nilai gotong royong (*kearifan lokal*) dan keramahan alami warga. Dengan membuka ruang bagi perempuan dan kelompok pemuda, beban kerja pemilik *homestay* berkurang, risiko *burnout* (kelelahan kerja) menurun, dan atmosfer *hospitality* yang disuguhkan kepada wisatawan menjadi jauh lebih hangat dan autentik. Hasil ini membuktikan bahwa manajemen SDM inklusif bukan sekadar konsep sosial, melainkan instrumen bisnis strategis yang mampu meningkatkan daya saing ekonomi komunitarian di level pedesaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pemetaan awal yang dilakukan bersama Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Bantaragung, diidentifikasi bahwa desa ini memiliki aset fisik dan alam yang luar biasa, seperti pemandangan Ciboer Pass dan kesiapan bangunan *homestay*. Namun, ditemukan masalah mendasar pada tata kelola Sumber Daya Manusia (SDM).

Sebelum pendampingan, operasional *homestay* bersifat eksklusif—hanya dikelola secara terpusat oleh kepala keluarga (suami). Implikasinya, beban kerja harian tidak seimbang, sering terjadi kelalaian standar kebersihan (*hospitality*), dan kelompok pemuda serta perempuan lokal hanya menjadi penonton pasif tanpa ruang kontribusi yang jelas. Kondisi tata kelola yang tidak terstruktur ini berdampak pada fluktuatifnya tingkat hunian (*occupancy rate*) dan minimnya ulasan positif dari wisatawan.

Pelaksanaan Intervensi Penguatan SDM Inklusif

Melalui pendekatan Asset-Based Community Development (ABCD), tim pengabdian tidak memaksakan sistem eksternal, melainkan mereorganisasi potensi internal yang terpendam melalui tiga program utama:

1. **Lokakarya Kesadaran Inklusivitas:** Memberikan pemahaman kepada pemilik usaha mengenai pentingnya membagi peran secara adil kepada perempuan (istri/kerabat) dan pemuda desa.
2. **Pelatihan Hospitality Tersegmentasi:** Perempuan diberikan pelatihan khusus standarisasi teknik sanitasi kamar, penataan amenities, dan higienitas penyajian kuliner lokal. Sementara itu, pemuda dilatih mengenai pemanfaatan Online Travel Agent (OTA) dan pengelolaan konten promosi digital.
3. **Penyusunan Standar Pelayanan Minimum (SPM):** Merumuskan SOP tertulis yang sederhana agar pelayanan yang diberikan kepada tamu bersifat konsisten

PENUTUP

Kesimpulan

Program pendampingan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) inklusif berbasis pendekatan *Asset-Based Community Development* (ABCD) di Desa Wisata Bantaragung terbukti memberikan dampak signifikan terhadap kapasitas tata kelola lokal dan performa ekonomi mitra.

1. **Peningkatan Kapasitas SDM:** Intervensi yang terfokus pada pelibatan aktif kelompok perempuan dan pemuda berhasil meningkatkan rata-rata kompetensi pengelola *homestay* sebesar 46,7%. Pelatihan *hospitality* dan digitalisasi memutus ketimpangan peran gender serta mempersempit celah hambatan teknologi (*digital gap*) di tingkat perdesaan.
2. **Kenaikan Kinerja Bisnis:** Restrukturisasi manajemen SDM yang lebih inklusif dan terstandarisasi memberikan efek domino positif pada reputasi pengelola. Kehadiran Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang rapi mampu mendorong rating ulasan wisatawan di platform digital.
3. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa inklusivitas sosial di pedesaan bukan sekadar konsep etis ataupun tanggung jawab sosial semata. Inklusivitas merupakan strategi bisnis strategis (*business case for diversity*) yang mampu menciptakan pembagian kerja yang adil, menekan risiko kelelahan kerja (*burnout*), serta memaksimalkan keunikan potensi lokal demi mendorong daya saing bisnis mikro di sektor pariwisata secara berkelanjutan.

Saran

Guna menjamin keberlanjutan dampak positif pascaprogram pendampingan ini, beberapa rekomendasi yang diusulkan adalah:

1. **Bagi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Bantaragung:** Perlu dibentuk sistem monitoring internal berbasis komunitas untuk mengawasi kepatuhan penerapan SOP pelayanan dan memastikan transparansi pembagian insentif hasil usaha bagi para pekerja rentan yang terlibat.
2. **Bagi Pemerintah Daerah dan Stakeholder:** Diperlukan dukungan regulasi kebijakan atau stimulus pendanaan yang ramah terhadap inklusivitas agar standarisasi pengelolaan SDM ini dapat direplikasi secara masif pada unit-unit *homestay* lain di seluruh wilayah Kabupaten Majalengka.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, R., & Nugroho, A. (2022). Digitalisasi pemasaran dan dampaknya terhadap kinerja keuangan *homestay* di desa wisata berbasis komunitas. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 19(2), 143-155.
- Kurniawan, D., Lestari, P., & Utama, I. G. B. R. (2024). *Manajemen sumber daya manusia inklusif pada sektor pariwisata dan hospitalitas mikro*. PT RajaGrafindo Persada.
- Lestari, S., & Saputra, E. (2025). Efektivitas metode *on-site mentoring* dalam penguatan tata kelola kelembagaan kelompok sadar wisata (Pokdarwis). *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Indonesia*, 6(1), 34-45.
- Pratama, I. M. (2022). Pergeseran preferensi wisatawan pascapandemi terhadap akomodasi *homestay* berbasis lingkungan dan sosial. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 27(3), 210-224.
- Rahmawati, F. (2021). Pengukuran kinerja non-finansial bisnis pariwisata skala mikro di perdesaan. *Jurnal Analisis Bisnis dan Ekonomi*, 19(1), 89-102.
- Saraswati, N. M., & Handayani, T. (2023). Inklusivitas gender dan peran perempuan dalam operasionalisasi *homestay* di desa wisata mandiri. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 5(2), 115-129.
- Sutrisno, E., & Wijaya, H. (2023). *Regenerative tourism: Arah baru pembangunan destinasi pariwisata pedesaan berkelanjutan*. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 18(1), 12-26.
- Wibowo, T. (2024). Penerapan pendekatan *Asset-Based Community Development* (ABCD) untuk akselerasi kemandirian ekonomi desa wisata. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 12(2), 178-192.