



Transformasi Tata Kelola SDM Menuju Pelayanan Profesional Pada Teman Nginap Hospitality Yogyakarta

Debora Wintriarsi Handoko^{*1}, Daniel Yudistya Wardhana²,
Nadia Nila Sari³, Endang Raino Wirjono⁴

^{1,2,3,4} Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Kota Yogyakarta, Indonesia

^{*}Corresponding Author: debora.wintriarsi@uajy.ac.id

Info Article Received : 01 Mei 2026 Revised : 03 Juni 2026 Accepted : 02 Juli 2026 Publication : 31 Juli 2026	Abstract: <i>The rapid growth of the tourism sector in the Special Region of Yogyakarta has not yet been fully matched by managerial readiness in the hospitality MSME sector. Teman Nginap Yogyakarta MSMEs are one example of partners facing challenges in human resource (HR) management and organizational structure. This community service program aims to optimize HR management through a participatory-interactive mentoring approach. The program was implemented through six main stages, combining two approaches: academic education (fundamentals of HRM and job analysis) and practitioner-led training (best practices in recruitment, training/on-the-job training, and performance evaluation systems). The final evaluation results showed a very high level of satisfaction among the partner's management. This mentoring program successfully provided new perspectives and transformed operational processes to be more structured, efficient, and professional, thereby ensuring long-term business sustainability.</i>
Keywords: Human Resource Management, Hospitality MSMEs, Job Analysis, Business Sustainability	Abstrak: Pertumbuhan cepat sektor pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta belum sepenuhnya diimbangi oleh kesiapan manajerial pada sektor UMKM hospitality. UMKM Teman Nginap Yogyakarta merupakan salah satu contoh mitra yang menghadapi kendala dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan penataan struktur organisasi. Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan pengelolaan SDM melalui pendekatan pendampingan yang partisipatif-interaktif. Metode pelaksanaan dijalankan melalui enam tahapan utama dengan memadukan dua jalur pendekatan, yaitu sosialisasi edukasi akademis (dasar MSDM dan Analisis Jabatan) serta sosialisasi praktisi (best practice rekrutmen, pelatihan/OJT, dan sistem penilaian kinerja). Hasil evaluasi akhir menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari pihak manajemen mitra. Program pendampingan ini berhasil memberikan pandangan baru serta mengubah pola operasional menjadi lebih terstruktur, efisien, dan profesional demi keberlanjutan bisnis jangka panjang.
Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, UMKM Hospitality, Analisis Jabatan, Keberlanjutan Bisnis	
Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License 	

INTRODUCTION

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) terus mengalami pertumbuhan pesat dalam sektor industri pariwisata dan akomodasi. Pertumbuhan tersebut sejalan dengan berkembangnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) hospitality yang mengelola berbagai penginapan bagi para turis domestik maupun mancanegara berupa homestay, guest house, dan apartemen sewa. Badan Pusat Statistik DIY menyatakan bahwa pada bulan Januari hingga Desember 2025, perjalanan wisatawan Nusantara (domestik) ke Daerah Istimewa Yogyakarta berjumlah 30.715.085 perjalanan. Sementara itu, kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia melalui Bandara YIA Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 102.817 kunjungan. Data Badan Pusat Statistik DIY juga menunjukkan bahwa pada akhir tahun 2025, jumlah wisatawan Nusantara (domestic) yang menginap di hotel berbintang maupun non-bintang di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami peningkatan. Angka ini menunjukkan potensi industri pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta masih tinggi, yang juga bermakna terbukanya kebutuhan akomodasi dan hunian bagi para wisatawan.

Berbeda dengan hotel berbintang yang telah mapan secara sistem, UMKM hospitality sering kali beroperasi dengan keterbatasan pengetahuan manajerial, terutama pada pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pengorganisasian. Hal ini sejalan dengan pandangan (Baum, 2015) bahwa sektor pariwisata dan akomodasi secara global masih menghadapi tantangan serius dalam pembenahan tata kelola SDM. Padahal, penguatan tata kelola penginapan mikro seperti homestay dan guest house di Yogyakarta sangat krusial untuk menciptakan keberlanjutan bisnis pariwisata lokal (Ahmad et al., 2025; Sianipar et al., 2026). Situasi ini perlu menjadi perhatian khusus, mengingat kualitas interaksi manusia dan kompetensi kerja merupakan faktor utama yang membentuk kepuasan pelanggan serta menentukan keunggulan kompetitif dalam industri jasa hospitality (Carcia et al., 2026). UMKM Teman Nginap Hospitality Yogyakarta (<https://www.instagram.com/nginap.co/>) merupakan contoh nyata pelaku usaha akomodasi non-bintang yang tengah menghadapi masa transisi tata kelola organisasi untuk menjadi lebih profesional. Sejak mulai beroperasi pada tahun 2018 dengan mengoperasikan homestay milik pribadi, saat ini Teman Nginap Hospitality Yogyakarta tengah berupaya memperluas jangkauan operasionalnya.

Selain itu, Teman Nginap juga mengelola multi-properti di beberapa area di Yogyakarta. Saat ini, tiga unit apartemen serta beberapa unit hunian sewa lainnya berada dalam pengelolaan manajemen Teman Nginap Hospitality. Meskipun seluruh properti

yang dikelola masih berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, namun lokasi properti yang tersebar di beberapa titik memicu munculnya berbagai permasalahan. Salah satu masalah yang dihadapi adalah kurangnya pengawasan dan standarisasi kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan tim pengabdian kepada masyarakat, terdapat beberapa permasalahan yang terungkap dan menjadi fokus utama pendampingan. Manajemen Teman Nginap Hospitality belum mampu menata SDM secara profesional karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan pengelolaan organisasi dan SDM, di mana problematika operasional dan rendahnya standar pelayanan seperti ini memang banyak ditemui pada sektor usaha mikro (Agustina et al., 2026). Pertama, terjadi penumpukan fungsi kerja yang terlalu tinggi, terutama di saat masa high season. Situasi ini membuat sebagian besar staf pelaksana (terutama divisi housekeeping/cleaning service) terpaksa merangkap sebagai Front Office (FO), penanggung jawab administrasi, sekaligus melayani komplain tamu secara bersamaan. Situasi ini kerap terjadi pada industry hospitality, sebagaimana dijelaskan oleh (Lestariani et al., 2022), bahwa penumpukan dan overlapping fungsi kerja kerap terjadi. Kedua, latar belakang pendidikan staf pada umumnya masih awam dan minim pengalaman industri pariwisata standar.

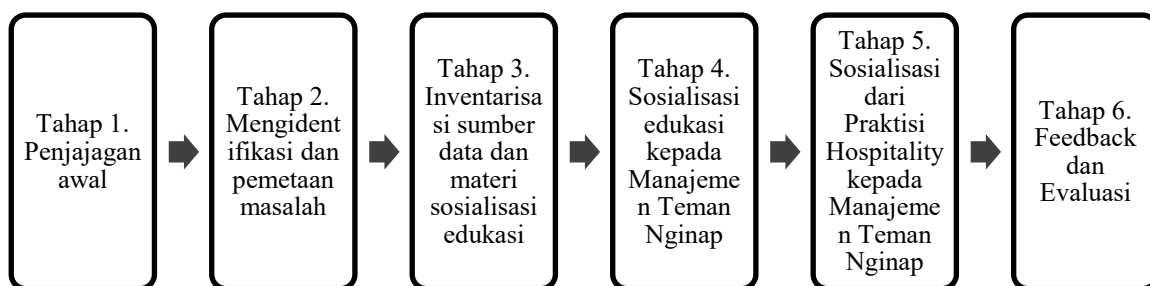
Situasi ini membuat metode pelatihan yang diterapkan Teman Nginap Hospitality hanya berupa 'pelatihan sambil jalan' tanpa indikator kompetensi yang jelas, padahal program pelatihan yang terencana sangat krusial untuk menjaga mutu pelayanan secara berkelanjutan (Damayanti & Prayitno, 2026). Selain itu, peningkatan keterampilan manajerial dan kepemimpinan internal juga sangat dibutuhkan agar UMKM mampu bertahan dalam persaingan pasar (Nugrahanti et al., 2024; Putrie et al., 2025). Ketiga, lemahnya pengawasan terpusat akibat sebaran lokasi properti memicu inkonsistensi perilaku kerja staf, rendahnya moral kerja (munculnya keluhan di belakang), hingga risiko pelanggaran integritas. Namun demikian, sebagian besar pelaku UMKM menganggap bahwa praktik tata kelola perusahaan merupakan aspek penting dan bermanfaat dalam bisnis (Wardhana, 2018). Oleh karena itu agar organisasi dapat bertumbuh, sangat penting untuk mengidentifikasi permasalahan dalam aspek tenaga kerjanya dan menginisiasi program pelatihan sejak awal (Handoko et al., 2025).

Berdasar pada hasil observasi tersebut, tim Pengabdian kepada Masyarakat berupaya melakukan pendampingan untuk menjembatani adanya kesenjangan struktural ini. Program pendampingan ini berfokus untuk merancang restrukturisasi organisasi,

analisis jabatan, serta formulasi instrumen monitoring evaluasi kerja yang objektif. Upaya ini dilakukan dengan tujuan untuk membekali keterampilan praktis serta mengoptimalkan potensi internal mitra dalam mendukung kemajuan ekonomi lokal (Ananta et al., 2024).

METHOD

Metode pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini didesain secara partisipatif-interaktif untuk merespons secara langsung kebutuhan mitra. Tahapan program terdiri dari enam tahapan berikut:



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Pengabdian

Tahap 1. Penjajagan awal

Pada tahap awal ini, tim pengabdian kepada masyarakat melakukan komunikasi pembuka dengan pemilik UMKM Teman Nginap Hospitality melalui percakapan teks. Setelahnya, dilakukan pertemuan virtual untuk mengumpulkan informasi kebutuhan pendampingan atas permasalahan yang dihadapi Teman Nginap Hospitality.

Tahap 2. Mengidentifikasi dan Pemetaan Masalah

Setelah mendapat informasi kebutuhan pendampingan dari Manajemen Teman Nginap, tim pengabdian kepada masyarakat melakukan identifikasi pemetaan masalah dengan berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia dan organisasi pada UMKM hospitality.

Tahap 3. Inventarisasi sumber data dan materi sosialisasi edukasi

Sebelum melakukan tahap pendampingan berupa penyuluhan dalam bentuk sosialisasi edukasi dan praktis dari praktisi, tim pengabdian kepada Masyarakat mengumpulkan berbagai data dari UMKM Teman Nginap yang dibutuhkan untuk mengembangkan materi. Tim juga menyusun materi bersama praktisi bidang hospitality mengenai pengelolaan sumber daya manusia.

Tahap 4. Sosialisasi edukasi MSDM kepada Manajemen Teman Nginap

Pada tahap ini, tim Pengabdian kepada Masyarakat menyampaikan materi edukasi berbasis akademis dengan topik Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Organisasi di

UMKM *Hospitality*. Di sini, Manajemen Teman Nginap Hospitality diberikan dasar konseptual mengenai pentingnya Analisis Jabatan (*Job Analysis*) untuk mengidentifikasi dan memetakan tugas serta tanggung jawab setiap posisi kerja. Hal ini dirancang sebagai langkah awal untuk menghindari terjadinya tumpang tindih pekerjaan (*overlapping*) di lapangan. Metode sosialisasi teoretis ini dianggap efektif untuk meningkatkan kemampuan manajemen dalam memahami strategi dasar pengembangan sumber daya manusia (Ananta et al., 2024).

Tahap 5. Sosialisasi dari Praktisi Hospitality kepada Manajemen Teman Nginap

Tahap kelima difokuskan pada penyelarasan aspek teoritis dengan penyampaian *best practice* praktisi UMKM *hospitality* berdasarkan pengalaman nyata di industri pariwisata. Pada tahap ini, pembicara praktisi membedah problematika umum yang sering dihadapi UMKM Hospitality, serta membagikan pengalaman tata kelola yang mencakup tiga pilar utama: perekrutan, pelatihan, serta sistem penilaian kinerja. Melalui pendekatan praktis ini, diharapkan pengelolaan *multi-property* Teman Nginap Hospitality yang lokasinya tersebar dapat dikendalikan dengan standar pelayanan yang konsisten.

Tahap 6. Feedback dan Evaluasi

Tahap akhir dari metode pelaksanaan ini berfokus pada proses evaluasi program dan pengumpulan *feedback* langsung dari pihak Manajemen Teman Nginap Hospitality. Pada tahap ini, tim pengabdian membagikan formulir evaluasi kepada Manajemen Teman Nginap Hospitality guna mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap efektivitas pelaksanaan kegiatan, kesesuaian materi MSDM yang diberikan, serta kompetensi narasumber saat pendampingan. Selain itu, tahap ini juga diisi dengan sesi diskusi reflektif untuk meninjau kesiapan manajemen dalam menerapkan instrumen kontrol baru, seperti mekanisme harian *morning briefing* serta pengisian formulir penilaian kinerja staf lapangan. Evaluasi menyeluruh ini dilakukan guna memastikan bahwa materi dan instrumen yang telah dirancang benar-benar mampu membantu mitra keluar dari pola operasional lama yang bersifat *trial by error*, serta menjamin keberlanjutan stabilitas operasional bisnis Teman Nginap Hospitality.

RESULTS AND DISCUSSION

Program pengabdian masyarakat ini berfokus pada penyelesaian masalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang dihadapi oleh Teman Nginap Hospitality melalui implementasi dua pendekatan sosialisasi yang saling melengkapi, yaitu sosialisasi

edukasi secara akademis (teoritis) dilanjutkan dengan sosialisasi praktisi oleh pelaku UMKM *Hospitality* serupa di wilayah DIY. Penggabungan kedua jenis sosialisasi ini bertujuan memberikan solusi nyata atas keterbatasan pengelolaan Sumber Daya Manusia di UMKM, terutama pengelolaan kompetensi teknis, literasi digital, serta inkonsistensi standar pelayanan yang selama ini menghambat perkembangan kinerja mitra pelaku usaha.

Sosialisasi Edukasi Materi Manajemen Sumber Daya Manusia

Sosialisasi edukasi ini berfokus pada pemberian dasar konseptual mengenai pentingnya tata kelola operasional usaha melalui materi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) untuk UMKM. Dalam sesi ini, Manajemen Teman Nginap Hospitality dibekali pemahaman strategis mengenai bagaimana mengelola kuantitas dan kualitas tenaga kerja yang terbatas agar tetap dapat bergerak secara efektif dan produktif. Salah satu faktor utama yang disampaikan dalam materi MSDM ini adalah pentingnya Analisis Jabatan (*Job Analysis*). Pemateri memberikan panduan praktis kepada Manajemen Teman Nginap Hospitality untuk mengidentifikasi, merumuskan, dan memetakan tugas, tanggung jawab, serta kualifikasi yang dibutuhkan untuk setiap posisi kerja. Hal ini sangat penting dilakukan agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan (*overlapping*) di lapangan, serta memastikan prinsip *the right man on the right place* dapat diterapkan secara sederhana pada struktur UMKM. Penataan deskripsi kerja (*job description*) dan spesifikasi jabatan yang jelas merupakan kunci utama dalam mengatasi masalah tumpang tindih pekerjaan pada usaha skala mikro (Lestariani et al., 2022).

Penentuan kompetensi dasar, adaptabilitas terhadap perubahan, etika kerja, hingga kemampuan komunikasi yang efektif dalam industri pariwisata merupakan beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan SDM UMKM (Carcia et al., 2026). Melalui pemahaman MSDM dan Analisis Jabatan secara sederhana ini, Manajemen Teman Nginap Hospitality diarahkan untuk memahami faktor-faktor penting pengelolaan SDM agar bisnis tetap kompetitif. Hal ini sejalan dengan hasil pengabdian kepada masyarakat dari (Lestari et al., 2025) yang menyatakan bahwa pembentukan karakter pelayanan yang unggul (*hospitality*) tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat pendidikan formal, melainkan sangat dibentuk oleh tata kelola kerja yang terstruktur serta kesadaran internal untuk terus berkembang. Dengan dilaksanakannya sosialisasi edukasi mengenai pengelolaan SDM bagi UMKM ini diharapkan dapat memicu motivasi intrinsik dan menanamkan jiwa kewirausahaan yang tangguh pada diri pelaku usaha

sebelum mereka terjun ke ranah teknis yang lebih kompleks (Ananta et al., 2024). Pemberian materi dasar MSDM ini terbukti efektif dalam membuka wawasan pemilik UMKM agar mampu mengelola tenaga kerja secara efisien (Dewi et al., 2025).



Gambar 2. Sosialisasi Edukasi dari Akademisi

Sosialisasi Edukasi dari Praktisi UMKM Hospitality

Setelah sosialisasi dengan materi pengelolaan SDM secara akademis, proses pengabdian dilanjutkan dengan sosialisasi berbasis praktis. Langkah awal dilakukan dengan membedah problematika umum yang dihadapi UMKM, seperti tingginya tingkat perputaran karyawan (*turnover*), lemahnya budaya disiplin, rendahnya literasi digital, serta minimnya standar pelayanan konsumen (Agustina et al., 2026). Pemetaan masalah ini penting agar pelaku UMKM sadar akan titik lemah operasional yang selama ini menghambat pertumbuhan bisnis mereka.

Sebagai solusi atas permasalahan sumber daya tersebut, pembicara praktisi menanamkan urgensi Prinsip *People* pada konsep *Triple Bottom Line* (Profit, People, Planet). Di sini, Manajemen Teman Nginap Hospitality diberi pemahaman bahwa keberhasilan usaha yang berkelanjutan tidak boleh hanya berorientasi pada keuntungan finansial semata (*profit*), melainkan wajib memperhatikan aspek manusianya (*people*). Pengelolaan aspek *people* ini diwujudkan melalui pemberian hak karyawan yang adil, penciptaan lingkungan kerja yang sehat, serta peningkatan kapasitas pelayanan demi kepuasan pelanggan (Ananta et al., 2024; Rahman et al., 2026)



Gambar 3. Sosialisasi dari Praktisi

Guna memastikan agar UMKM Teman Nginap Hospitality lebih memahami dinamika pengelolaan SDM tersebut, pembicara praktisi membagikan pengalaman *best practice* yang diterapkan di Yunika Group sebagai tolok ukur (*benchmark*). Terdapat tiga pilar implementasi operasional SDM di UMKM Hospitality:

- a. Strategi Rekrutmen Efektif: Memanfaatkan kombinasi media iklan *online*, optimalisasi grup WhatsApp, serta membangun kerja sama strategis dengan SMK Pariwisata untuk menjaring talenta muda yang siap dibentuk
- b. Pelatihan Karyawan Komprehensif: Mengubah keterbatasan tenaga kerja kurang terlatih menjadi peluang melalui program *On-the-Job Training (OJT)* yang terstruktur bagi karyawan *casual*, kontrak, maupun tetap. Langkah ini diperkuat melalui adanya metode *mentorship* internal serta pelibatan lembaga eksternal seperti Sertifikasi LSP (Parsi), Diklat dari Dinas Pariwisata, *Jogja Tourism Training Center (JTTC)*, dan PHRI
- c. Sistem Penilaian Kinerja (*Performance Appraisal*): Menerapkan evaluasi terjadwal dengan pendekatan *top-down* menggunakan formulir manual yang bersifat korektif melalui agenda *morning briefing* harian. Penilaian ini didasarkan pada SOP, *Job Description*, Peraturan Perusahaan yang selaras dengan UU Cipta Kerja, hubungan relasional, serta tinjauan kinerja periodik. Lebih khusus, sehubungan dengan pengelolaan SDM di UMKM Hospitality yang sering belum dilakukan secara profesional, maka evaluasi kinerja dapat dibagi menjadi dua aspek, yaitu Evaluasi Terkait Pekerjaan (seperti ketepatan kerja, disiplin & kejujuran, serta testimoni/komplain tamu) dan yang Tidak Terkait Pekerjaan (seperti hubungan antar-karyawan, etika kerja, serta loyalitas). Penerapan sistem penilaian kinerja terstruktur

pada UMKM tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol, melainkan juga pendorong efisiensi operasional dan peningkatan produktivitas staf secara menyeluruh (Puspitasari et al., 2025).

Feedback dan Evaluasi atas Sosialisasi Pengelolaan SDM di UMKM Hospitality

Pelaksanaan kedua sosialisasi ini, baik dari sisi edukasi akademis maupun praktisi, telah memberikan dampak positif bagi Manajemen Teman Nginap Hospitality. Materi yang disampaikan oleh para pembicara membantu UMKM ini untuk mulai beralih dari pola operasional lama menjadi lebih professional. Dengan adanya perubahan ini, pengelolaan SDM yang kerap tumpang tindih dapat diubah menjadi lebih terstruktur dan berorientasi pada standar pelayanan (Ananta et al., 2024).

Keberhasilan program pengabdian ini juga didukung oleh hasil formulir *feedback* dan evaluasi yang diisi oleh Manajemen Teman Nginap Hospitality setelah kegiatan selesai. Berdasarkan data pada Tabel 1, Manajemen Teman Nginap Hospitality memberikan penilaian Sangat Setuju (SS) pada seluruh parameter evaluasi. Penilaian ini mencakup kepuasan terhadap pelaksanaan kegiatan, kesesuaian materi dengan kebutuhan mitra, kompetensi narasumber yang mampu merespons pertanyaan dengan baik, ketepatan waktu pelaksanaan, hingga kelengkapan sarana dan prasarana yang digunakan selama kegiatan berlangsung. Respons ini menunjukkan bahwa materi yang disampaikan telah menjawab kebutuhan mendasar yang dihadapi mitra.

Tabel 1. Formulir hasil evaluasi & feedback dari Manajemen Teman Nginap Hospitality

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan kegiatan pengabdian pada masyarakat (Bidang SDM) yang diselenggarakan oleh FBE UAJY	✓			
2	Materi (Bidang SDM) yang diberikan dalam kegiatan pengabdian sesuai dengan kebutuhan saya	✓			
3	Narasumber (Bidang SDDM) memiliki kompetensi yang cukup dan dapat merespon pertanyaan peserta	✓			
4	Kegiatan pengabdian dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang disencanakan dan tepat waktu	✓			
5	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam kegiatan pengabdian lengkap dan memadai	✓			
Keterangan:					
SS = Sangat Setuju; S = Setuju; TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju					

Selain dari data kuantitatif, manfaat nyata dari kegiatan pengabdian ini juga terlihat dari pernyataan langsung pemilik UMKM Teman Nginap Hospitality. Pemilik usaha menyampaikan bahwa selama ini operasional bisnis mereka berjalan secara *trial by error*, sehingga sering menghabiskan banyak waktu dan sumber daya. Dengan adanya program

ini, pemilik usaha mendapatkan pencerahan mengenai bagaimana seharusnya perusahaan berlaku dan mengelola SDM secara lebih profesional. Manajemen Teman Nginap Hospitality juga memberikan masukan agar program pendampingan seperti ini bisa berjalan sedikit lebih lama dengan menambahkan bimbingan dalam rentang waktu tertentu di masa mendatang.



Gambar 4. Foto bersama Manajemen Teman Nginap Hospitality dan narasumber



Gambar 5. Sesi feedback dan Evaluasi bersama Manajemen Teman Nginap Hospitality dan Tim Pengabdian Kepada Masyarakat

Hasil positif dari pelaksanaan program pengabdian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari (Ananta et al., 2024) yang menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi dan pelatihan terbukti memberikan kontribusi penting dalam membekali keterampilan praktis serta mengoptimalkan potensi usaha mikro demi kemajuan ekonomi lokal. Penataan struktur jabatan dan kompetensi kerja yang dipelajari dalam sesi edukasi membantu mitra membangun keunggulan kompetitif, mengingat aspek tata kelola dan adaptabilitas

merupakan faktor pembeda utama dalam industri jasa pariwisata (Carcia et al., 2026). Penerapan pelatihan berkelanjutan dan sistem evaluasi kerja yang diadaptasi dari sesi praktisi juga mempertegas bahwa manajemen SDM yang terencana akan berpengaruh langsung pada peningkatan performa karyawan dan mutu pelayanan (Damayanti & Prayitno, 2026). Pada akhirnya, melalui proses sosialisasi dan metode simulasi yang telah dilaksanakan, Manajemen Teman Nginap Hospitality diharapkan dapat meminimalkan kesalahan operasional, keluar dari pola *trial by error*, serta mampu menciptakan pengalaman berkunjung yang berkesan bagi para konsumen (Lestari et al., 2025).

CONCLUSION

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat melalui perpaduan sosialisasi edukasi akademis dan berbagi pengalaman dari praktisi ini berhasil menjawab kendala pengelolaan SDM yang dihadapi oleh Teman Nginap Hospitality. Melalui program ini, pihak Manajemen Teman Nginap Hospitality mampu memahami pentingnya beralih dari pola operasional lama yang semula bersifat *trial by error* menuju tata kelola bisnis *hospitality* yang lebih terstruktur, efisien, dan profesional. Secara khusus, sesi edukasi akademis mengenai dasar Manajemen SDM dan Analisis Jabatan berhasil memberikan pemahaman penting terkait pemetaan kompetensi dan pembagian tugas yang jelas untuk menghindari terjadinya tumpang tindih pekerjaan di lapangan. Sementara itu, sesi dari praktisi sukses memberikan contoh operasional yang nyata berdasarkan praktik di industri, mulai dari strategi rekrutmen yang efektif, program pelatihan karyawan yang terencana, hingga sistem penilaian kinerja harian yang berorientasi pada aspek manusia dan peningkatan kualitas pelayanan. Hasil evaluasi akhir menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari pihak manajemen Teman Nginap Hospitality terhadap seluruh rangkaian kegiatan, baik dari segi kesesuaian materi, kompetensi narasumber, pelaksanaan waktu, maupun fasilitas yang disediakan. Sebagai langkah keberlanjutan, program pengabdian ini diharapkan dapat ditindaklanjuti dengan pendampingan atau bimbingan berkala dalam jangka waktu yang lebih panjang, sehingga Teman Nginap Hospitality dapat secara konsisten menerapkan ilmu yang didapat demi menjaga mutu pelayanan dan keberlanjutan bisnisnya.

REFERENCES

Agustina, R., Dewianawati, D., Putri, S. N., & Romadhon, M. N. (2026). Optimalisasi SDM dan inovasi green market sebagai strategi pemasaran wisata pada sentra

- UMKM Grosir Batik Jawon. *Sabangka Abdimas*, 5(2), 929–938.
<https://doi.org/10.62668/sabangka.v5i02.2280>
- Ahmad, A. C., Husen, A., Hasnin, M., Studi, P., Pembangunan, E., Ekonomi, F., & Khair, U. (2025). Pengelolaan homestay sebagai pendapatan mandiri warga masyarakat di Desa Wisata Akebay Maitara. *Communnity Development Journal*, 6(3).
- Ananta, N. P., Ramadhan, A., Meirinawati, M., & Suprpto, F. A. (2024). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan ekonomi lokal pada sektor UMKM di Sentra Wisata Kuliner Karah, Kota Surabaya. *Bappenas Working Papers*, 7(1), 72–85. <https://doi.org/10.47266/bwp.v7i1.310>
- Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change?—A 2015 reprise. *Tourism Management*, 50, 204–212.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.02.001>
- Carcia, M. S. M., Grengan, A., Densiana, Y., & Aldiyano, P. Y. (2026). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan guest house di Kecamatan Kewapante Kabupaten Sikka. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nian Tana*, 4(2). <https://doi.org/10.59603/jpmnt.v4i2.1210>
- Damayanti, N. K. D., & Prayitno, J. (2026). Analisis pengelolaan sumber daya manusia dalam industri perhotelan. *Jurnal Economic Resources*, 9(1).
- Dewi, M. S., Dewi, K. T. S., Ferayani, M. D., & Permoni, N. L. E. A. (2025). Pemberdayaan UMKM kuliner: Pelatihan keuangan dan manajemen sumber daya manusia (MSDM) di Grace Kitchen. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mentari*, 1(10), 423–430.
<https://jurnalpengabdianmasyarakatmentari.com/index.php/jpmm/index>
- Handoko, D. W., Wardhana, D. Y., & Pramusiwi, A. D. (2025). Examining the impact of sustainable practices on the relationship between self-efficacy and workplace well-being in Indonesia’s hospitality sector. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 14(4), 709.
- Lestari, B. A. H., Isnawati, I., Effenndy, L., & Suhaedi, W. (2025). Peningkatan pengetahuan dan keterampilan hospitality pada usaha mikro di kawasan pesisir Pantai Lombok Barat. *GANESHA: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 5(2), 462–470.
- Lestariani, M. A., Burhan, H., & Lestari, E. (2022). Pendampingan penyusunan job description dan job specification. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3).

- Nugrahanti, T. P., Gunanto Marsasi, E., Semmawi, R., Gusti, Y. K., & Azizi, M. (2024). Pengembangan pelatihan keterampilan manajerial bagi pengusaha kecil dan menengah dalam meningkatkan daya saing bisnis di era digital. *Communnity Development Journal*, 5(2), 2747–2753.
- Puspitasari, W., Bachtiar, A., Soleman Imburi, C., & Laudi Angrianto, N. (2025). Pengabdian kepada masyarakat: Strategi pengelolaan sumber daya manusia berbasis kinerja untuk efisiensi operasional UMKM. *Jubaedah: Jurnal Pengabdian dan Edukasi Sekolah*, 5, 937–945. <https://doi.org/10.46306/jub.v5i3>
- Putrie, R. A., Zega, Y., Marlina, M., Junaidi, J., & Affar, M. (2025). Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) UMKM melalui pelatihan kepemimpinan dan inovasi bisnis. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(2), 11595–11603. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.3808>
- Rahman, A., Nurjannah, N., & Jaya, R. (2026). Pemberdayaan UMKM pariwisata melalui pelatihan pengelolaan homestay dan inovasi produk kuliner berbasis potensi lokal di Desa Wisata Darubiah Kabupaten Bulukumba. *PADAIDI: Journal of Tourism Dedication*, 3(1).
- Sianipar, R., Juliana, J., Hubner, I. B., Lemy, D. M., & Pramezwary, A. (2026). Empowering local communities through homestay management: An innovative strategy for sustainable rural tourism in Yogyakarta. *Societies*, 16(1). <https://doi.org/10.3390/soc16010034>
- Wardhana, D. Y. (2018). Good corporate governance practices in family business: A case study in Indonesia. *Petra International Journal of Business Studies*, 1(1), 35–44. <https://doi.org/10.9744/ijbs.1.1.35-44>