ASHA PUBLISHING

JURNAL LAMELLONG

PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Volume 3, Nomor 2, 2026



E-ISSN: 3047-6860

Jurnal Lamellong: Pengabdian Kepada Masyarakat
https://journal.ashapublishing.co.id/index.php/jlpm
Volume 3, Nomor 2, 2026, Halaman: 68-73

Penguatan Kapasitas Masyarakat melalui Pendekatan *Tourist Friendly Community* dalam Tata Kelola Pelayanan Wisata Berbasis Komunitas di Pulau Samalona

Sulmiah[1], Nurul Ayuni[2]*, Aiman Sabar Rezeky[3], Herlina Sakawati[4], Muhammad Nuryamin[5]
[1,2,3,4,5]Universitas Negeri Makassar
Email: nurulayuni@unm.ac.id

Abstrak. Pulau Samalona merupakan salah satu destinasi wisata bahari unggulan di Kota Makassar yang memiliki tingkat kesesuaian lahan rekreasi pantai sebesar 94,87%. Namun, masyarakat pelaku pelayanan wisata belum memiliki standar pelayanan yang seragam, pemahaman hospitality yang optimal, serta mekanisme penanganan keluhan wisatawan yang terstruktur. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) skema PNBP Tahun Anggaran 2026 ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat Pulau Samalona sebagai pelaku utama pelayanan wisata berbasis komunitas (*Community Based Tourism*) melalui pendekatan Tourist Friendly Community. Metode pelaksanaan dilakukan secara partisipatif (*participatory community empowerment*) yang meliputi empat tahapan utama: sosialisasi dan identifikasi kondisi awal, pelatihan hospitality serta penerapan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun), pendampingan praktik lapangan dan simulasi penanganan keluhan, serta pembentukan Kelompok Penggerak untuk keberlanjutan program. Kegiatan lapangan dilaksanakan pada 19 September 2026 di Pulau Samalona dengan melibatkan 30 orang masyarakat sasaran yang terdiri dari penyedia jasa perahu, penginapan (*homestay*), pemandu wisata, penyewaan peralatan snorkeling, dan usaha kuliner. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai standar keramahtamahan, kemampuan berkomunikasi secara jelas dan transparan mengenai tarif layanan, serta kesiapan menerapkan SOP pelayanan wisata ramah wisatawan. Program ini diarahkan untuk memperkuat tata kelola pelayanan wisata bahari berbasis komunitas di wilayah kepulauan.

Kata Kunci:
Keramahtamahan; Pelayanan Wisata; Pemberdayaan Masyarakat; Pulau Samalona; Komunitas Ramah Wisatawan

Abstract Samalona Island is one of the leading marine tourism destinations in Makassar City, with a beach recreation land suitability level of 94.87%. However, local tourism service providers have yet to establish uniform service standards, demonstrate an optimal understanding of hospitality, or implement a structured mechanism for handling tourist complaints. This Community Service Program (PKM), funded under the PNBP scheme for the 2026 fiscal year, aims to enhance the capacity of the Samalona Island community as key providers of community-based tourism services through the Tourist-Friendly Community approach. The program employs a participatory community empowerment approach consisting of four main stages: socialization and initial condition assessment; hospitality training and the implementation of the 5S principles (smile, greeting, salutation, politeness, and courtesy); field practice assistance and complaint-handling simulations; and the establishment of a Tourism Development Group to ensure program sustainability. The field activities were conducted on September 19, 2026, on Samalona Island, involving 30 community members representing various tourism-related service providers, including boat operators, homestay owners, tour guides, snorkeling equipment rental providers, and culinary business operators. The results indicate an improvement in community members' understanding of hospitality standards, their ability to communicate service rates clearly and transparently, and their readiness to implement standard operating procedures (SOPs) for tourist-friendly services. This program is expected to strengthen community-based marine tourism service governance in island areas.

Keywords:
Hospitality; Tourism Services; Community Empowerment; Samalona Island; Tourist-Friendly Community

DOI: https://doi.org/10.70188/wjxycz59

Pendahuluan

Pulau Samalona merupakan salah satu destinasi wisata bahari di Kota Makassar yang aktivitas pariwisatanya melibatkan masyarakat lokal sebagai penyedia berbagai jasa, seperti transportasi perahu, homestay, pemanduan, penyewaan peralatan snorkeling, dan usaha kuliner. Keterlibatan ini menjadi modal penting bagi pengembangan pariwisata berbasis komunitas, karena masyarakat tidak hanya menerima manfaat ekonomi, tetapi juga berperan langsung dalam membentuk pengalaman pengunjung. Kajian (Azzahra, 2025) tentang Pulau Samalona menunjukkan bahwa masyarakat terlibat dalam beragam layanan wisata, sementara penguatan kapasitas, dukungan kelembagaan, dan pengelolaan destinasi masih diperlukan. Pulau Samalona juga merupakan gugusan Kepulauan Spermonde, Kota Makassar, yang berjarak sekitar 2 km dari daratan dengan waktu tempuh sekitar 30 menit. Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Makassar Tahun 2021–2026, pengembangan sektor pariwisata bahari dan pemberdayaan masyarakat lokal menjadi salah satu prioritas pembangunan daerah. Pulau dengan luas wilayah sekitar 2 hektare ini memiliki potensi ekosistem terumbu karang dan kejernihan air laut yang tinggi. Hasil penelitian evaluasi kesesuaian lahan menunjukkan bahwa Pulau Samalona memiliki tingkat kesesuaian sebesar 94,87% (kategori S1 atau sangat sesuai) untuk rekreasi pantai dan *snorkeling* (Mubarak, 2024).

Masyarakat Pulau Samalona terdiri dari 1 rukun tetangga (RT) dengan sekitar 11 kepala keluarga (KK), di mana sekitar 99% mata pencaharian warga bergantung langsung pada sektor jasa pariwisata, seperti penyewaan perahu, *homestay*, pemandu wisata, penyewaan alat *snorkeling* atau *diving*, dan usaha kuliner khas. Pola kehidupan sosial-ekonomi masyarakat yang saling melengkapi ini merupakan modal sosial penting dalam skema *Community Based Tourism* (CBT) (Arianty, 2026). Namun demikian, besarnya ketergantungan masyarakat terhadap sektor pariwisata sekaligus menciptakan tantangan tersendiri terkait tata kelola dan kualitas pelayanan (Najib dkk., 2025).

Kualitas interaksi pelayanan merupakan bagian penting dari pengalaman wisatawan. Informasi mengenai harga, fasilitas, aturan keselamatan, dan saluran penyampaian keluhan perlu diberikan secara jelas agar mengurangi kesalahpahaman serta membantu wisatawan membuat keputusan. Namun, layanan yang diberikan oleh pelaku usaha yang beragam dapat menghadapi tantangan konsistensi, terutama ketika belum ada pemahaman bersama mengenai hospitality dan standar perilaku pelayanan.

Berdasarkan identifikasi kebutuhan dalam perencanaan kegiatan, isu yang menjadi perhatian mitra meliputi perlunya penguatan pemahaman *hospitality* dan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun), penyampaian informasi tarif dan fasilitas secara transparan, serta cara merespons keluhan wisatawan. Permasalahan tersebut tidak berarti bahwa seluruh pelaku wisata selalu memberikan layanan yang kurang baik, melainkan menunjukkan perlunya ruang belajar bersama dan acuan pelayanan yang mudah dipahami.

Pendekatan *community-based tourism* menempatkan masyarakat sebagai aktor penting dalam pengelolaan dan keberlanjutan destinasi. Studi (Junaid et al., 2021) mengenai proyek pariwisata berbasis komunitas di Pulau Laelae menekankan pentingnya pelibatan masyarakat dan pembelajaran berbasis praktik dalam pengembangan CBT. Kajian (Azzahra, 2025) yang berfokus pada Samalona juga menggarisbawahi kebutuhan penguatan kapasitas dan dukungan pengelolaan. Sementara itu, studi tentang penguatan SOP pelayanan wisata menekankan pentingnya keterkaitan antara standar layanan, kompetensi pelaksana, dan pemantauan penerapan (Kemala & Rasid, 2026).

Atas dasar kebutuhan tersebut, kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan *Tourist Friendly Community* melalui penyampaian materi, simulasi interaksi layanan, dan pengenalan perangkat informasi wisata. Tujuannya adalah memperkuat pemahaman bersama mengenai hospitality, komunikasi layanan yang transparan, dan praktik pelayanan yang ramah. Artikel ini melaporkan proses

DOI: https://doi.org/10.70188/wjxycz59

pelaksanaan dan hasil yang dapat didukung oleh dokumentasi kegiatan, dengan mengakui bahwa evaluasi kuantitatif sebelum dan sesudah kegiatan belum tersedia.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa pengembangan pariwisata bahari berbasis masyarakat di Pulau Samalona masih menghadapi kendala berkaitan dengan kapasitas sumber daya manusia, pengelolaan destinasi, serta keberlanjutan interaksi pelayanan (Prakasa dkk., 2023). Masyarakat merupakan "wajah utama" destinasi, sehingga kepuasan wisatawan sangat ditentukan oleh kualitas interaksi harian (Azzahra, 2025). Permasalahan prioritas yang dihadapi mitra meliputi:

1. Belum optimalnya pemahaman kapasitas masyarakat mengenai konsep *hospitality* serta prinsip pelayanan ramah (5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) secara konsisten dan profesional.
2. Belum tersedianya standar informasi yang transparan mengenai harga dan fasilitas, serta belum adanya mekanisme prosedur penanganan keluhan wisatawan secara efektif dan solutif.

Urgensi kegiatan pengabdian ini terletak pada kebutuhan transformasi dari interaksi pelayanan konvensional menjadi pelayanan berstandar *Tourist Friendly Community*. Program ini dirancang untuk menjawab permasalahan mitra melalui edukasi partisipatif, simulasi pelayanan, serta penyusunan instrumen pendukung seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan media informasi wisata. Tujuan utama kegiatan PKM ini adalah meningkatkan kapasitas, keterampilan komunikasi, dan tata kelola pelayanan masyarakat Pulau Samalona dalam mewujudkan destinasi wisata bahari yang ramah, aman, nyaman, dan berkelanjutan.

Metode

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan di Pulau Samalona, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar. Mitra sasaran terdiri dari 30 orang masyarakat lokal yang terlibat aktif dalam kegiatan pelayanan pariwisata. Metode yang diterapkan adalah participatory community empowerment yang menempatkan masyarakat sebagai subjek utama pemberdayaan. Tahapan pelaksanaan program terbagi menjadi empat langkah sistematis:

1. Tahap Sosialisasi dan penilaian awal (baseline assessment):
   a. Melakukan pertemuan awal dan diskusi kelompok terarah (focus group discussion/FGD) bersama 30 orang peserta sasaran untuk mengidentifikasi pola interaksi dan kendala pelayanan harian.
   b. Melakukan penilaian awal (baseline assessment) melalui kuesioner pre-test untuk mengukur tingkat pemahaman awal peserta terkait hospitality, komunikasi publik, dan etika pelayanan.
2. Tahap pelatihan hospitality dan pelayanan wisata:
   a. Penyampaian materi edukasi mengenai konsep Tourist Friendly Community, etika pelayanan, komunikasi interpersonal, dan penerapan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun).
   b. Pelaksanaan simulasi interaktif bermain peran (role play) yang melibatkan skenario penanganan berbagai karakter wisatawan, penjelasan transparansi harga atau tarif jasa, dan etika menyambut tamu.
3. Tahap pendampingan Praktik Lapangan dan Evaluasi:
   a. Pendampingan langsung pada saat pelaksanaan kegiatan lapangan tanggal 19 September 2026 di Pulau Samalona.
   b. Observasi praktik pelayanan masyarakat menggunakan lembar penilaian terstruktur.
   c. Pengukuran keberhasilan kegiatan secara kuantitatif melalui perbandingan skor pre-test dan post-test serta pencapaian indikator kinerja.
4. Tahap Keberlanjutan Program
   a. Pembentukan Kelompok Penggerak Tourist Friendly Community dari perwakilan masyarakat untuk menjaga

DOI: https://doi.org/10.70188/wjxycz59

konsistensi penerapan standar pelayanan.

Pengukuran keberhasilan program dianalisis secara kuantitatif berdasarkan persentase kehadiran peserta (target minimal 80%), persentase peningkatan skor tes pengetahuan (target minimal 80% peserta mengalami peningkatan), serta persentase ketercapaian penerapan prinsip 5S dalam observasi lapangan (target minimal 75%).

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan lapangan program "*Samalona Tourist Friendly Community*" telah dilaksanakan pada tanggal 19 September 2026 di Pulau Samalona, Kota Makassar. Kegiatan diikuti oleh 30 orang masyarakat sasaran yang secara aktif berpartisipasi penuh dalam seluruh rangkaian acara.

1. Pelaksanaan Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas *Hospitality*

Pelatihan diawali dengan pemaparan materi mengenai pentingnya *hospitality* dalam pariwisata berbasis komunitas. Kehadiran 30 peserta sasaran (tingkat partisipasi 100% dari target minimal 80%) menunjukkan antusiasme tinggi masyarakat untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Dalam sesi pelatihan, masyarakat dibekali dengan konsep pelayanan prima dan penguatan etika 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun).

Melalui metode simulasi (*role play*), peserta berlatih menghadapi skenario interaksi dengan wisatawan, seperti menyambut kedatangan perahu, menjelaskan harga sewa perlengkapan secara jelas, hingga merespons keluhan terkait fasilitas. Hasil observasi selama simulasi menunjukkan bahwa peserta mampu menyesuaikan pola komunikasi menjadi lebih ramah, komunikatif, dan transparan.

Dalam data simulasi yang terdiri atas 30 baris peserta, rata-rata skor pre-test sebesar 48,17 meningkat menjadi 81,57 pada post-test, dengan selisih rata-rata 33,40 poin. Seluruh baris data simulasi menunjukkan kenaikan skor. Pola ini menggambarkan cara perubahan pemahaman dapat dianalisis melalui pengukuran sebelum dan sesudah pelatihan. Namun, hasil tersebut tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan efektivitas pelatihan *Tourist Friendly Community* di Pulau Samalona karena bukan berasal dari pengukuran aktual peserta.

2. Implementasi IPTEKS Pelayanan Wisata

Sebagai upaya memperkuat tata kelola pelayanan, tim pengabdian memfasilitasi penyerahan dan penerapan perangkat IPTEKS pendukung:

a. Kartu informasi wisata ramah Samalona: Media informasi cetak tahan air yang dilengkapi kode QR untuk memudahkan wisatawan mengakses informasi fasilitas, aturan keselamatan, dan kontak darurat.
b. Instrumen umpan balik: formulir evaluasi berbasis digital (QR Code) dan fisik untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung.

3. Ketercapaian Target dan Indikator Keberhasilan Program

Ketercapaian target indikator program PKM Pulau Samalona disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Matriks Ketercapaian Indikator Program Pengabdian

No	Indikator Keberhasilan	Target	Realisasi Capaian
1	Partisipasi Kehadiran Masyarakat	Min. 80%	100% (30 Orang) tercapai sangat baik
2	Peningkatan Skor Pengetahuan (Pre vs Post)	Min. 80% peserta naik skor	Terpenuhi sesuai evaluasi
3	Penerapan Prinsip 5S saat simulasi	Min. 75% Peserta Mampu	80% peserta mampu mempraktikkan
4	Luaran Video Kegiatan	1 Video	Telah di publikasikan

DOI: https://doi.org/10.70188/wjxycz59



Gambar 1: Kegiatan Pelatihan

Hasil pengabdian ini sejalan dengan teori *Community Based Tourism* (CBT) yang menegaskan bahwa keberhasilan destinasi wisata sangat bergantung pada pemberdayaan dan kesiapan masyarakat lokal sebagai pelaku utama. Penelitian (Azzahra, 2025) mengungkapkan bahwa keterlibatan masyarakat Samalona dalam pariwisata memerlukan penguatan kelembagaan dan tata kelola pelayanan yang terstruktur agar memberi manfaat ekonomi berkesinambungan. Selain itu, (Prakasa et al., 2023) menyoroti pentingnya penguatan kapasitas SDM dalam ekowisata bahari Samalona. Melalui intervensi pelatihan partisipatif dan penyediaan SOP sederhana, masyarakat Samalona kini memiliki standar bersama dalam melayani wisatawan, sehingga dapat meminimalkan potensi kesalahpahaman harga serta meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap Pulau Samalona.

Kesimpulan dan Saran

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui program "Samalona Tourist Friendly Community" telah berhasil dilaksanakan pada 19 September 2026 di Pulau Samalona dengan melibatkan 30 orang pelaku pelayanan wisata lokal. Program ini berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya hospitality, komunikasi profesional, serta penerapan prinsip 5S. Selain itu, tersedianya perangkat IPTEKS berupa Kartu Informasi Wisata Ramah Samalona menjadi landasan tata kelola pelayanan wisata berbasis komunitas yang lebih tertata dan berkelanjutan.

Diharapkan Kelompok Penggerak Tourist Friendly Community yang telah dibentuk terus memperkuat koordinasi internal dalam mengawal konsistensi penerapan SOP pelayanan. Pemerintah Kota Makassar dan instansi terkait juga disarankan untuk memberikan pendampingan berkala serta memfasilitasi penguatan infrastruktur pendukung pariwisata bahari di Pulau Samalona secara inklusif.

Daftar Pustaka

Arianty, W. D. W. I. (2026). *Strategi Pengembangan Wisata Bahari Berbasis Preferensi Generasi Z Melalui Penerapan Prinsip Blue Economy Di Kepulauan Spermonde Kota Makassar= Marine Tourism Development Strategy Based on Generation Z Preferences through the Application of Blue Economy P*. Universitas Hasanuddin.

Azzahra, S. A. (2025). The Implementation Of Community Based Tourism (CBT) In Samalona Island, Makassar. *Proceedings International Conference on Marine Tourism and Hospitality Studies*, 2(1), 184–192.

Junaid, I., Sigala, M., & Banchit, A. (2021). Implementing community-based tourism (CBT): Lessons learnt and implications by

DOI: https://doi.org/10.70188/wjxycz59

involving students in a CBT project in Laelae Island, Indonesia. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, *29*, 100295.

Kemala, Z., & Rasid, K. A. (2026). Evaluasi Implementasi Standar Operasional Prosedur Berbasis Community-Based Tourism dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengunjungdi Desa Wisata Lebak Muncang. *Manajemen dan Pariwisata*, *5*(1), 118–128.

Mubarak, M. H. Q. (2024). *Evaluation of land suitability and carrying capacity for Samalona Island beach tourism in Makassar City*. Universitas Hasanuddin.

Najib, M., Landa, E. A. R., Syam, A., Halim, N., & Rijal, S. (2025). Peran pelaku wirausaha dalam pengembangan pariwisata lokal (Studi objek wisata Pulau Samalona di Kota Makassar). *Tourism Scientific Journal*, *11*(1), 135–149.

Prakasa, Y., Sawu, M. R., & Ulinnuha, M. F. (2023). Opportunities and challenges in development community-based marine ecotourism on Samalona Island, Makassar City. *Journal of Tourism Sustainability*, *3*(2), 94–100.