



Enhancing the quality of homestay services in Lembah Oya to support sustainable tourism development in Selopamioro

Kiki Rizki Makiya✉, Dwiyono Rudi Susanto, Fitria Noviati, Eko Haryanto
Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

✉ kikirizkimakiya@stipram.ac.id

doi <https://doi.org/10.31603/ce.10344>

Abstract

Homestays provide accommodation for tourists who visit or purchase tour packages offered in tourist villages. The homestay in Selopamioro Village is part of the Oya Valley Homestay Association. Despite the existence of a community association, its governance system, institutions, service standards, and readiness in terms of administration and available facilities still do not meet homestay standards. The aim of this activity is to provide training and assistance to homestay managers to increase governance capacity and the quality of services provided to staying tourists, thereby supporting the sustainable development of green tourism in Selopamioro. The methods used include: 1) Field observations and interviews to identify the problems faced, 2) Program socialization, 3) Training and mentoring, and 4) Providing amenities. The results of this activity include an increase in governance and administration capacity, improved institutions, enhanced ability to serve guests, and provision of facilities such as bed sheets, blankets, and bed runners for each homestay room, as well as name boards and directions to make it easier to locate the homestay

Keywords: *Capacity; Facilities; Services; Homestay; Sustainable*

Peningkatan kualitas pelayanan *homestay* di Lembah Oya untuk mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan di Selopamioro

Abstrak

Homestay menjadi penyedia akomodasi bagi wisatawan yang berkunjung maupun membeli paket wisata yang ditawarkan di desa wisata. *Homestay* di Desa Selopamioro tergabung dalam Paguyuban *Homestay* Lembah Oya. Meskipun sudah ada paguyuban, namun sistem tata kelolanya, kelembagaan, standar pelayanan, dan kesiapan dari segi administrasi serta fasilitas yang tersedia masih belum memenuhi standar. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pengelola *homestay* untuk meningkatkan kapasitas tata kelola, dan kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan yang menginap, sehingga dapat menunjang pengembangan *green tourism* Selopamioro yang berkelanjutan. Metode yang digunakan antara lain: 1) observasi lapangan dan wawancara untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi; 2) sosialisasi program; 3) pelatihan dan pendampingan; dan 4) pemberian amenities. Hasil dari kegiatan ini adalah adanya peningkatan kapasitas tata kelola dan administrasi, kelembagaan, meningkatkan kemampuan dalam melayani tamu dan juga pemenuhan fasilitas meliputi *bed sheet*, *blanked* dan *bed runner* untuk masing-masing kamar *homestay*, papan nama dan petunjuk arah *homestay* untuk memudahkan arah menuju *homestay*.

Kata Kunci: *Kapasitas; Fasilitas; Layanan; Homestay; Berkelanjutan*

1. Pendahuluan

Perkembangan sektor pariwisata yang begitu pesat beberapa tahun terakhir, tidak dapat dilepaskan dari banyaknya desa wisata yang muncul dan berkembang saat ini. Desa wisata sebagai wujud pengembangan wisata berbasis komunitas/masyarakat yang dikenal dengan istilah CBT (*community based tourism*) adalah pengembangan wisata yang mengedepankan nilai-nilai keberlanjutan dengan konsep *green tourism*. Pengembangan wisata dengan konsep *green tourism* merupakan pengembangan wisata yang tetap mengedepankan potensi alam dan kearifan lokal (Putrayasa et al., 2020). Pengembangan pariwisata melalui pendekatan CBT ini memberikan kesempatan kepada seluruh lapisan masyarakat untuk dapat terlibat dalam proses pengembangannya. Bentuk nyata pelibatan masyarakat dalam pengembangan desa wisata adalah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyediakan dan mengelola *homestay*, sebagai penyedia jasa akomodasi alternatif bagi wisatawan yang akan menginap di desa wisata (Junaid et al., 2019). *Homestay* merupakan syarat wajib yang harus dipenuhi dalam upaya pengembangan desa wisata (Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2020 Tentang Kelompok Sadar Wisata Dan Desa/Kampung Wisata, 2020). Selain sebagai sarana akomodasi desa wisata, *homestay* juga diharapkan dapat menjadi bagian dari atraksi/daya tarik desa wisata, sebagai sarana interaksi, edukasi dan pengenalan budaya lokal bagi wisatawan (Widyaningsih, 2020). Oleh sebab itu keberadaan *homestay* di desa wisata memiliki peranan yang sangat penting dalam pengembangan desa wisata (Damanik & Rahdriawan, 2014).

Selopamioro merupakan kalurahan yang terletak di Kabupaten Bantul yang memiliki banyak sekali potensi wisata, berupa potensi wisata alam, wisata agro, maupun wisata berbasis budaya, sebagian diantaranya saat ini sudah dikembangkan. Beberapa potensi wisata di Kalurahan Selopamioro yang sudah dikembangkan antara lain Selopamioro Adventure Park, merupakan atraksi wisata berbasis alam yang menawarkan berbagai aktivitas air seperti, naik kano, tubing kali Oya dengan menggunakan perahu karet, selain itu ada juga paket wisata *hills tracking*, dan *camping*. Selain itu, ada Air Terjun Penawangan, Goa Cerme, Wisata Agro Bukit Dermo, dan Wisata Agro Bawang Merah Glowing Nawungan. Meskipun belum ada data valid yang mencatat jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke beberapa objek wisata di Selopamioro, namun dapat dikatakan bahwa pengunjung/wisatawan yang datang sudah cukup banyak. Saat ini, mayoritas kunjungan masih didominasi wisatawan nusantara, bahkan wisatawan lokal/sekitaran Jogja, namun tidak jarang juga terlihat ada beberapa wisatawan mancanegara baik dari Asia maupun Eropa.

Ketersediaan *homestay* yang merupakan syarat wajib dalam pengembangan desa wisata, untuk memberikan pilihan akomodasi alternatif bagi wisatawan untuk dapat menginap di desa wisata Selopamioro sudah terpenuhi, sebagai buktinya saat ini setidaknya sudah ada sebanyak 8 (delapan) *homestay* dengan jumlah kamar yang tersedia sebanyak 16 kamar yang tersedia (Tabel 1). Kedelapan *homestay* tersebut tergabung dalam suatu paguyuban dengan nama Paguyuban Homestay Lembah Oya yang berdiri pada tahun 2017.

Keberadaan *homestay* ini selain sebagai tempat menginap diharapkan mampu untuk memberikan kesan dan pengalaman yang menyenangkan, serta memberikan rasa puas (Juniari, 2021). Oleh sebab itu pengetahuan pengelola yang cukup, kemampuan yang

mumpuni, dan kualitas layanan yang baik, serta fasilitas yang memadai seharusnya menjadi hal yang mutlak untuk terpenuhi (Puspitasari et al., 2019). Namun demikian, *homestay-homestay* tersebut dirasa belum dapat memberikan standar pelayanan yang baik kepada tamu yang menginap.

Permasalahan umum yang sangat lazim dihadapi oleh setiap pemilik/pengelola *homestay* adalah minimnya pengetahuan dan kemampuan dalam mengelola *homestay*. Selain itu pemilik/pengelola *homestay* juga, belum mengetahui bagaimana standar pelayanan tamu yang baik, bagaimana cara menerima tamu yang baik, bagaimana menyiapkan kamar yang baik, bagaimana menyiapkan dan menyajikan hidangan yang baik, bahkan aturan-aturan yang harus diikuti oleh tamu/wisatawan juga belum tersedia. Belum lagi masalah keterbatasan fasilitas yang tersedia. Hal ini terjadi karena konsep *homestay* sebagai penyedia sarana akomodasi adalah dengan memanfaatkan/menggunakan rumah penduduk. Perbedaan latar belakang pendidikan, latar belakang pekerjaan, latar belakang ekonomi, dan bentuk/desain rumah yang berbeda antara satu dengan yang lainnya inilah yang menjadi alasan dari permasalahan yang umumnya dihadapi oleh pemilik/pengelola *homestay*. Sehingga pelatihan peningkatan kapasitas khususnya dalam hal pelayanan prima menjadi hal yang mutlak untuk dilakukan (Dwihantoro et al., 2023).

Tabel 1. Kondisi eksisting paguyuban *homestay* Lembah Oya

No	Nama Homestay	Fasilitas
1	Homestay Sutoyo	2 Kamar tidur, kamar mandi terpisah
2	Homestay Samiran	2 Kamar tidur yang dilengkapi dengan kipas angin, free wifi, 1 kamar mandi terpisah, tempat parkir
3	Homestay Subiyanto	3 Kamar tidur, free wifi, 2 kamar mandi terpisah, tempat parkir luas
4	Homestay Rubiyo	2 Kamar tidur, kamar mandi jadi satu dengan pemilik rumah
5	Homestay Fitri	1 Kamar tidur, kamar mandi jadi satu dengan pemilik
6	Homestay Sumijo	2 Kamar tidur yang dilengkapi dengan TV, parkir luas, kamar mandi jadi satu dengan pemilik
7	Homestay Supardi	2 Kamar tidur, kamar mandi jadi satu dengan pemilik
8	Homestay Bayu	2 Kamar tidur, free wifi, view pemandangan bagus, kamar mandi jadi satu dengan pemilik

Kondisi eksisting *homestay* yang tergabung dalam Paguyuban Homestay Lembah Oya, belum tersedia papan nama *homestay* yang standar maupun papan petunjuk arah, sehingga keberadaan *homestay* masih belum informatif kepada wisatawan karena tidak terlihat dengan jelas perbedaan *homestay* dengan rumah penduduk, hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1. Permasalahan yang dapat diidentifikasi dari mitra pengabdian masyarakat pemula ini adalah permasalahan tentang masih terbatasnya kemampuan tata kelola Paguyuban Homestay Lembah Oya, minimnya wawasan dan pengetahuan pengelolaan *homestay*, masih rendahnya keterampilan dalam memberikan kualitas layanan yang baik, serta belum adanya standardisasi fasilitas antara *homestay* yang satu dengan *homestay* yang lain. Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah memberikan pengetahuan dan meningkatkan kemampuan pengelola *homestay* yang tergabung dalam Paguyuban Homestay Lembah Oya dalam hal tata kelola *homestay* melalui pelatihan dan pendampingan kepada pengelola/pemilik *homestay*. Pengabdian ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pengelola/pemilik *homestay* kepada

tamu/wisatawan yang menginap, sehingga dapat menunjang pengembangan *green tourism* Selopamioro yang berkelanjutan.



Gambar 1. Kondisi eksisting homestay sebelum pelaksanaan program PMP

2. Metode

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Pemula (PMP) ini dilaksanakan selama 5 bulan terhitung sejak bulan Agustus hingga Desember 2023. Adapun mitra yang terlibat dalam kegiatan ini adalah Paguyuban Homestay Lembah Oya yang terdiri dari 8 pemilik *homestay* di Dusun Jetis Kalurahan Selopamioro Imogiri Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode pelaksanaan kegiatan PMP ini meliputi beberapa tahapan kegiatan antara lain:

- a. Observasi awal untuk melihat kondisi eksisting dan permasalahan yang ada.
- b. Sosialisasi program kepada pihak mitra.
- c. Pelatihan dan pendampingan sesuai dengan fokus kegiatan untuk peningkatan manajemen tata kelola, pelayanan prima.
- d. Pembuatan papan nama serta petunjuk arah *homestay* dan pemberian amenitas.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Observasi, sosialisasi dan pendataan fasilitas

Survei dan observasi dilakukan sebagai langkah awal untuk melihat secara langsung kondisi calon mitra, serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh calon mitra yang selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan program kerja. Survei dan observasi awal dilaksanakan pada tanggal 20 Agustus 2023 oleh ketua tim pengusul dan perwakilan anggota pengusul, bertemu dengan Kepala Dukuh Jetis didampingi oleh ketua Paguyuban Homestay Lembah Oya. Dalam kesempatan tersebut, tim pengusul menggali berbagai informasi terkait pengembangan wisata Selopamioro yang berbasis komunitas dengan mengusung konsep *green tourism* secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil survei, observasi lapangan dan wawancara tersebut diketahui bahwa Paguyuban Homestay Lembah Oya terbentuk pada tahun 2017 dengan jumlah anggota sebanyak 8 *homestay*. Meski sudah beroperasi selama lebih dari 5 tahun, berdasarkan pada informasi yang ketua paguyuban Bapak Susilo Bayu Nugroho menyampaikan bahwa masih banyak kekurangan yang dirasakan oleh pengelola/pemilik *homestay* ketika menerima tamu, khususnya dalam hal standar pelayanan. Pada kesempatan ini juga dilakukan pendataan terhadap fasilitas *homestay* yang akan ditingkatkan khususnya penyeragaman *bed sheet*/seprai dan papan nama serta petunjuk arah

homestay seperti yang terlihat pada [Gambar 2](#). Survei dan pendataan fasilitas dengan cara mengukur ukuran ranjang pada masing-masing *homestay*.



Gambar 2. Survei dan pendataan fasilitas

3.2. Pelatihan peningkatan manajemen tata kelola dan pelayanan prima

Secara umum pemberian materi peningkatan manajemen tata kelola dilaksanakan dalam beberapa bentuk pelatihan. Pelatihan pertama membahas tentang peningkatan manajemen tata kelola dilaksanakan pada tanggal 30 September 2023 diikuti oleh semua pemilik *homestay* yang tergabung dalam Paguyuban Homestay Kali Oya sebanyak 8 orang. Materi disampaikan oleh Ibu Kiki Rizki Makiya, MA., Ph.D, beliau membahas pentingnya kelembagaan yang baik dan terstruktur, penyusunan AD/ART Paguyuban, dan penyusunan rencana/program kerja paguyuban. Pada pelatihan pertama ini peserta juga diberikan pemahaman pentingnya pembukuan, baik *databased homestay* berupa data fasilitas dan daya tampung, serta pembukuan keuangan.

Pelatihan kedua dilaksanakan pada tanggal 03 Oktober 2023, diikuti oleh seluruh pemilik *homestay* yang tergabung dalam Paguyuban Homestay Kali Oya. Pelatihan ini fokus untuk memberikan keterampilan kepada pemilik *homestay* khususnya dalam memberikan pelayanan kepada tamu, seperti menyiapkan kamar, menerima tamu, dan menyelesaikan keluhan apabila terjadi keluhan dari tamu. Materi disampaikan oleh Ibu Fitriani Novianti, S.Psi., MBA., CHE. dan Bapak Eko Haryanto, M.Par., CHE. Selama kegiatan peserta mengikuti pelatihan dengan serius dan antusias. Pada setiap sesi pelatihan juga dilakukan *role play* dan praktek, sehingga peserta dapat berinteraksi dan mencoba untuk melakukan setiap materi yang diberikan. Hasilnya terjadi peningkatan pengetahuan dan keterampilan pada setiap peserta pelatihan. Sebelum dilakukan kegiatan pengabdian ini, pengelola/pemilik *homestay* melakukan pendataan tamu hanya sekedaranya saja dan tidak memiliki data kedatangan tamu yang menginap di *homestay* mereka. Selain itu, pengelola/pemilik *homestay* juga menyiapkan kamar yang digunakan untuk tamu yang menginap belum sesuai dengan standar *homestay*.

Setelah kegiatan pelatihan ini dilaksanakan, kesadaran pengelola/pemilik *homestay* terkait pentingnya pendataan tamu dan keuangan semakin meningkat. Mereka mulai menerapkan pembukuan tamu dan keuangan sesuai dengan pelatihan yang diberikan selama kegiatan pengabdian ini. Kegiatan-kegiatan tersebut dapat dilihat pada [Gambar 3](#). Hasil penerapan pelatihan dalam menyiapkan kamar tamu disajikan pada [Gambar 4](#).



Gambar 3. Kegiatan pelatihan



Gambar 4. Hasil penerapan pelatihan dalam menyiapkan kamar tamu

3.3. Peningkatan amenities dan aksesibilitas

Selain pelatihan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat pemula ini juga melakukan peningkatan amenities kamar berupa *bed sheet*, *blanket*, *bed runner* (Gambar 5) dan peningkatan aksesibilitas berupa papan nama serta penunjuk arah *homestay* (Gambar 6). Serah terima amenities dan papan nama tersebut dilaksanakan pada tanggal 09 Oktober 2023 oleh tim PMP Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta kepada perwakilan paguyuban *homestay* disaksikan oleh Ibu Dukuh Jetis sebagai perwakilan dari perangkat desa setempat.



Gambar 5. Serah terima barang



Gambar 6. Peningkatan amenities dan aksesibilitas *homestay*

4. Kesimpulan

Hasil pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Pemula Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM) Yogyakarta, diperoleh bahwa peserta pelatihan dan pendampingan mengalami peningkatan dalam pemahaman pentingnya manajemen pengelolaan dan peningkatan kualitas layanan tamu. Selain itu peningkatan amenities berupa *bed sheet*, *blanked* dan *bed runner* memberikan kesan rapi dan nyaman pada masing-masing kamar *homestay*. Papan nama dan petunjuk arah *homestay* secara nyata memberikan kemudahan bagi tamu/wisatawan untuk mengidentifikasi/membedakan antara *homestay* dan rumah penduduk.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami persembahkan kepada Direktorat Riset, Teknologi dan Pengabdian kepada Masyarakat (DRTPM) KEMDIKBUDRISTEK atas pendanaan yang telah diberikan sehingga memungkinkan terlaksananya program pengabdian ini. Apresiasi mendalam juga kami sampaikan kepada Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta dan Paguyuban Homestay Lembah Oya di Dusun Jetis, Desa Selopamiro.

Kontribusi penulis

Pelaksana kegiatan: KRM, DRS, FN, EH; Penyiapan artikel: KRM, DRS, FN, EH; Analisis dampak pengabdian: KRM, DRS, FN, EH; Penyajian hasil pengabdian: KRM, EH; Revisi artikel: EH.

Daftar Pustaka

- Damanik, F. K., & Rahdriawan, M. (2014). Homestay sebagai Usaha Pengembangan Desa Wisata Kandri. *Teknik Perencana Wilayah Kota*, 3(4), 1060–1071.
- Dwihantoro, P., Faizah, R., Susanti, D., Putri, S. A., & Nabila, N. F. (2023). Excellent service and digital marketing program for the Borobudur Homestay Village Association. *Community Empowerment*, 8(11). <https://doi.org/10.31603/ce.10194>

- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2020 Tentang Kelompok Sadar Wisata dan Desa/Kampung Wisata, (2020).
- Junaid, I., Salam, N., & Salim, M. A. M. (2019). Developing homestay to support community-based tourism. *Masyarakat Kebudayaan Dan Politik*, 32(4). <https://doi.org/10.20473/mkp.V32I42019.390-398>
- Juniari, N. K. E. (2021). Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan dan Minuman Pada Homestay. Kasus di Desa Undisan, Bangli. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(1), 39–49. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i1.458>
- Puspitasari, D., Putra, H. S. A., & Wijono, D. (2019). Persepsi Dan Pengelolaan Homestay Di Desa Wisata Wukirsari, Bantul. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 9(1), 1–14. <https://doi.org/10.22146/kawistara.37314>
- Putrayasa, I. M. A., Astuti, N. N. S., Ayuni, N. W. D., & Adiaksa, I. M. A. (2020). Implementasi green tourism dalam pemberdayaan masyarakat untuk pengembangan wisata edukasi di Dusun Petapan Desa Aan Kabupaten Klungkung. *Bhakti Persada: Jurnal Aplikasi IPTEKS*, 6(1), 46–55. <https://doi.org/10.31940/bp.v6i1.1861>
- Widyaningsih, H. (2020). Pengembangan Pengelolaan Homestay Dalam Mendukung Desa Wisata Diro Sendangmulyo, Kecamatan Minggir, Kabupaten Sleman. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 11(1), 9–15. <https://doi.org/10.31294/khi.v11i1.7822>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 International License
