

Pelatihan Keterampilan Pengelolaan *Homestay* bagi Pengelola dan Pemilik *Homestay* di Kawasan Desa Cipanas, Cianjur, Jawa Barat

Valentina Happy Vanesa¹, Muhammad Yusuf², Novida Juniaty³, Nunik Indriani⁴, Sapti Rahayu⁵, Yulianti Saida⁶, Wendy Darmawan⁷

¹Program Studi Hotel Management, Politeknik Jakarta Internasional

¹E-mail: happyvanesa1302@gmail.com

²E-mail: myusufsutresna@gmail.com

³E-mail: novidajuniaty@gmail.com

⁴E-mail: nunik0506@gmail.com

⁵E-mail: Saptirahayu1419@gmail.com

⁶E-mail: yilie_323@ymail.com

⁷E-mail: Wendy.darmawan@yahoo.com

Article History:

Received: December 2024

Revised: December 2024

Accepted: December 2024

Abstract: Kegiatan pengabdian kepada masyarakat diadakan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pengelolaan homestay di Kawasan Desa Cipanas, Cianjur, Jawa Barat, pentingnya para pemilik dan pengelola Homestay untuk menyadari pentingnya kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini berfungsi untuk menunjang perkembangan sektor pariwisata yang berkelanjutan yang menjadi agenda dunia. Pelatihan keterampilan bagi para pemilik dan pengelola dan homestay di daerah Cipanas ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, manajemen, serta keterampilan teknis dalam pengelolaan homestay. Metode yang dilakukan pada pelatihan ini yaitu Dosen dan Mahasiswa Politeknik Jakarta International Program Studi Pengelolaan Perhotelan memberikan sosialisasi pentingnya menciptakan kualitas dalam Pelayanan homestay, Kebersihan kamar, Kerapian kamar, Keramah Tamahan, Keamanan dan Pemasaran Homestay. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan maka disimpulkan bahwa peserta sangat puas dengan pelatihan yang dilakukan dan materi yang disampaikan. Jurnal ini bertujuan untuk mengeksplorasi efektivitas pelatihan keterampilan pengelolaan homestay dalam meningkatkan kapasitas pengelola homestay dan dampaknya terhadap kepuasan wisatawan serta keberlanjutan usaha homestay yang ada di Desa Cipanas, Cianjur, Jawa Barat.

Keywords: Homestay, Manajemen, Kualitas Pelayanan

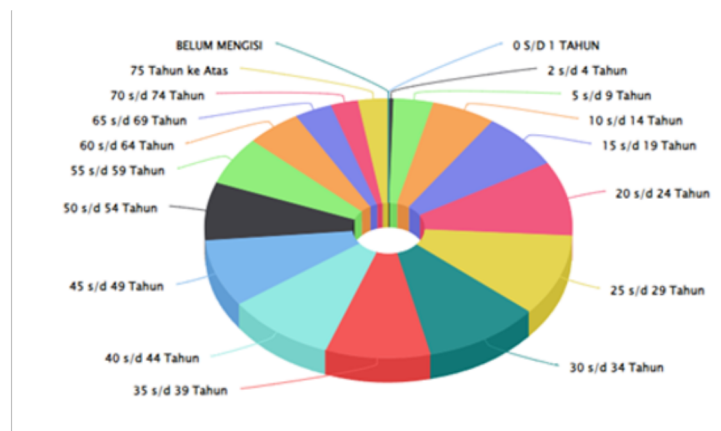
Pendahuluan

Pariwisata saat ini mengupayakan pemberdayaan masyarakat sebagai peruntukan penyerapan tenaga kerja terampil yang dilatih melalui pelatihan, kursus, dan sertifikasi, bukan hanya tenaga kerja ahli dengan pendidikan formal yang tinggi. Pariwisata yang berbasis masyarakat (*community based tourism*) dan pariwisata berkelanjutan harus sesuai dengan kondisi alam, sosial, dan budaya masyarakat. Kedua jenis pariwisata ini harus mengutamakan peningkatan kesejahteraan, pemberdayaan, dan perbaikan taraf hidup masyarakat. (Rusyidi & Fedryansah, 2018). Salah satu tujuan untuk pemberdayaan tenaga kerja adalah daerah wisata Cipanas.

Cipanas merupakan salah satu tujuan wisata yang kerap kali dikunjungi oleh tamu domestic maupun internasional. Desa Cipanas sebenarnya sudah ada sejak tahun 1926, namun baru berdiri secara resmi pada tahun 1936. Pada Oktober 1977, berdasarkan Surat Keputusan Bupati KDH TK II Cianjur tanggal 1 Oktober 1977 Nomor : 100/HK.021.1/PM/015.3/1977 Desa Cipanas mengalami pemekaran wilayah menjadi tiga desa yaitu : Desa Cipanas sebagai Desa asal, Desa Cipendawa dan Desa Sindanglaya sebagai desa-desa pemekaran.

Desa Cipanas masuk ke wilayah Kecamatan Cipanas dimana pada Oktober 2004 berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Cianjur Nomor : 07 Tahun 2004, Kecamatan Cipanas berdiri sebagai hasil pemekaran Kecamatan Pacet yang dimekarkan menjadi Kecamatan Pacet sebagai Kecamatan Induk dan Kecamatan Cipanas sebagai kecamatan pemekaran.

Berdasarkan data statistik kependudukan yang dimiliki oleh Desa Cipanas, jumlah total populasi penduduk Desa Cipanas adalah 18.849 jiwa.



Gambar 1. Komposisi penduduk Desa Cipanas 2024 berdasarkan usia

(Sumber : Sistem Informasi Desa Cipanas)

Desa Cipanas saat ini ramai dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun internasional. Wisatawan internasional didominasi dari negara Arab Saudi. Berdasarkan

hasil dari survey kebutuhan akan sistem pengelolaan homestay dan peningkatan layanan dirasa perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tamu dan performa dari *homestay*. Dikarenakan banyaknya homestay yang berada di wilayah Cipanas namun kebersihan, kerapian dan keamanan homestay yang kurang terjaga.

Homestay merupakan penginapan di rumah penduduk. Dalam situs *website*-nya, Kementerian Pariwisata menyatakan bahwa *homestay* di desa wisata merupakan sarana pertukaran budaya dan bukan hanya akomodasi. Keberadaan *homestay* diperjualkan sebagai hubungan antara wisatawan dan pemiliknya, yang mengandung budaya, adat istiadat, dan tradisi yang terdapat di desa. Menurut Ayu, *et al.*, (2018), pengunjung *homestay* didorong untuk mengambil bagian dalam aktivitas sehari-hari komunitas sehingga mereka memiliki pengalaman langsung tentang kehidupan masyarakat di sana.

Pariwisata saat ini mengupayakan pemberdayaan masyarakat sebagai peruntukan penyerapan tenaga kerja terampil yang dilatih melalui pelatihan, kursus, dan sertifikasi, bukan hanya tenaga kerja ahli dengan pendidikan formal yang tinggi. Pariwisata yang berbasis masyarakat (*community based tourism*) dan pariwisata berkelanjutan harus sesuai dengan kondisi alam, sosial, dan budaya masyarakat. Kedua jenis pariwisata ini harus mengutamakan peningkatan kesejahteraan, pemberdayaan, dan perbaikan taraf hidup masyarakat. (Rusyidi & Fedryansah, 2018).

Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat berupa pelatihan yang diberikan diharapkan masyarakat dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam pengelolaan sumber daya alam dan kepariwisataan dalam mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam pemanfaatan teknologi digital. Dengan demikian pada akhirnya dapat mewujudkan masyarakat yang mampu mengelola potensi pariwisata yang dimiliki daerah, mengelola keuangan dengan bijaksana dan memiliki pemahaman akan pemanfaatan dunia digital dalam kehidupan sehari-hari demi kesejahteraan mereka.

Waktu dan Tempat Kegiatan

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan pada hari Senin, 2 Desember 2024. Pelaksanaan kegiatan PKM dilakukan secara tatap muka di Aula Desa Cipanas, Kecamatan Cipanas, Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat.

Metode

Metode pelaksanaan dalam penyelesaian masalah pada Pelatihan Keterampilan Pengelolaan *Homestay* bagi Pengelola dan Pemilik *Homestay* ini yaitu melalui penyuluhan serta pendampingan langsung program pengelolaan *homestay*. Alur model pelaksanaan kegiatan pelatihan akan digambarkan pada skema di bawah Ini :



Gambar 2. Metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat

a) Tahap Persiapan

Sebelum mengadakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, para dosen dan mahasiswa :

1. Mengadakan pertemuan dengan Ketua RW di Desa Cipanas untuk menggali informasi tentang kebutuhan dari Masyarakat Desa khususnya untuk pemilik dan pengelola *Homestay* di Cipanas.
2. Melakukan survei lokasi ke Desa Cipanas dan disambut baik oleh Kepala Desa Cipanas.
3. Menyurat ke Kepala Desa Cipanas untuk perizinan mengadakan kegiatan.



Gambar 3. Dokumentasi kegiatan survei

b) Tahap Pelaksanaan

Kegiatan pelatihan dilakukan dengan beberapa tahapan. Tahapan tersebut dilakukan untuk mengetahui permasalahan dan mencari jalan keluar atau solusi terhadap permasalahan yang dihadapi, utamanya kepada pengembangan sumber daya manusia. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk pemberian solusi dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan Pelatihan keterampilan pengelolaan *homestay* bagi Warga Desa Cipanas, Kecamatan Cipanas, Kabupaten Cianjur, Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut:

1. Pembukaan dan sosialisasi kegiatan Program Pengabdian Kepada Masyarakat Desa Cipanas oleh pembawa acara.
2. Sambutan dari Kepala Desa Cipanas dan dari Direktur Eksekutif Politeknik JIHS
3. Perkenalan Kaprodi dan Tim Dosen Politeknik Jakarta Internasional kepada Masyarakat dan Pemerintah Desa Cipanas, Kecamatan Cipanas, Kabupaten Cianjur Jawa Barat
4. Presentasi dan demo kegiatan dimulai



Gambar 4. Sambutan Kepala Desa Cipanas oleh Bapak Agus Sahputra



Gambar 5. Presentasi Kaprodi & Tim Dosen



Gambar 6. Memberikan materi keterampilan Pengelolaan Homestay



Gambar 7. Sesi tanya jawab oleh Rizky Prianto

c) Tahap Evaluasi

Tim Dosen dan Mahasiswa mendistribusikan kuesioner sebagai evaluasi pelaksanaan kegiatan di akhir kegiatan. Berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh peserta sebanyak 25 orang melalui *Google Form* mengenai evaluasi pelaksanaan pengabdian masyarakat. Untuk lebih jelasnya, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi survey evaluasi kegiatan kepada peserta

No	Pertanyaan	Persentase (%)
----	------------	----------------

1	Kegiatan yang disampaikan bermanfaat untuk menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan dan keahlian peserta	80%
2	Saya merasa puas dengan kegiatan yang diselenggarakan oleh tim dosen dan mahasiswa Politeknik Jakarta Internasional	80%
3	Saya merasa puas dengan materi pelayanan prima dan manajemen homestay yang disampaikan	80%

Berdasarkan hasil analisis dari kuesioner yang disebarkan maka diketahui bahwa :

1. Peserta PKM dimana dari 25 peserta responden 20 orang menyatakan bahwa Kegiatan yang disampaikan bermanfaat untuk menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan dan keahlian peserta.
2. Peserta PKM dimana dari 25 peserta responden 20 orang menyatakan bahwa peserta merasa puas dengan kegiatan yang diselenggarakan oleh tim Dosen dan mahasiswa Politeknik Jakarta Internasional.
3. Peserta PKM dimana dari 25 peserta responden 20 orang menyatakan bahwa peserta merasa puas dengan materi pelayanan prima dan manajemen homestay yang disampaikan.

Pembahasan

Homestay yang memberikan pelayanan yang luar biasa kepada tamu, dapat membangun reputasi yang baik dan meningkatkan loyalitas tamu. (Sudrajat *et al.*, 2024). Selain itu, staf lebih puas dengan kualitas layanan yang baik. Pelayanan prima yang terus ditingkatkan dapat membantu homestay tetap relevan dan sukses meskipun menghadapi masalah baru. (Krismawintari *et al.*, 2020). Sumber daya manusia adalah kunci untuk menciptakan kualitas layanan. SDM sangat penting untuk menjalankan operasional sehari-hari dan memberikan tamu pengalaman yang luar biasa. (Aziz & Awang, 2009).

Para pengelola menyadari bahwa untuk memberikan layanan prima, seorang pengelola harus dapat berkomunikasi dengan baik dengan pengunjung dan tamu. Pelatihan keterampilan Pengelolaan *Homestay* bagi pengelola homestay di Aula Desa Cipanas, Kecamatan Cipanas, Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat berjalan dengan baik dan lancar. Hasil dari kegiatan pelatihan adalah bahwa itu sangat membantu para pengelola homestay dalam mengelola tempat tinggal mereka. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengelolaan homestay, berikut adalah beberapa poin penting dari pelatihan pengelola homestay terkait pelayanan prima. Pertama, masyarakat dan pengelola homestay harus memahami apa itu pelayanan prima (*excellent service*) saat melayani tamu

atau wisatawan di Desa Cipanas. Kedua, mereka harus memahami bagaimana menjaga kebersihan, kerapian dan keamanan *Homestay*. Ketiga, mereka harus memahami bagaimana menangani keluhan tamu atau pelanggan. Masyarakat Desa Cipanas sangat mengharapkan Politeknik Jakarta Internasional untuk berpartisipasi dalam pelatihan dan pendampingan yang berkaitan dengan pengelolaan *homestay*.

Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat telah berjalan dengan baik dan lancar yang sesuai dengan rencana. Dengan adanya kegiatan berbentuk pengabdian kepada masyarakat ini akan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta khususnya dalam kegiatan pengelolaan *homestay* sehingga dapat memberikan manfaat bagi banyak masyarakat di Desa Cipanas. Kegiatan pengabdian masyarakat ini juga dapat digunakan untuk berbagi dan mengimplementasikan informasi antara pembicara dan peserta. Berfungsi sebagai sarana pertukaran ilmu pengetahuan antara narasumber yang berlatar belakang akademisi dan praktisi di bidang pendidikan. Kegiatan selanjutnya yang dapat diberikan atau disarankan oleh tim pengabdian masyarakat adalah memberikan pelatihan kepada Masyarakat desa tentang sustainability *homestay*.

Pengakuan/Acknowledgements

Ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya ditujukan kepada semua pihak yang telah mendukung dan berpartisipasi aktif dalam mensukseskan kegiatan Program Pengabdian Kepada Masyarakat di Desa Cipanas, Cianjur Jawa Barat :

1. Direktur Politeknik Jakarta Internasional, yang telah memfasilitasi hingga terlaksananya dengan baik program Pengabdian Kepada Masyarakat ini.
2. Kepala Desa dan Perangkat Desa Cipanas, atas kerja sama dan bantuan yang diberikan dalam pelatihan program kepada warga setempat.
3. Para Dosen dan Mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang melaksanakan kegiatan Pengabdian Masyarakat.
4. Warga dan Karang Taruna Desa Cipanas, atas partisipasi aktif dan antusiasme dalam mengikuti pelatihan.
5. Pihak-pihak Lain yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga program Pengabdian Kepada Masyarakat ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat Desa Cipanas.

Daftar Referensi

- Ayu, D., Dianasari, M. L., Saputra, I. G. G., & Tirtawati, N. M. (2018). Homestay dan Wisatawan Repeater: Studi Fenomenologi Aktivitas Wisatawan Eropa yang Menginap di Desa Ubud Bali. Bali: Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua-Bali.
- Departemen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2022). Panduan Pengelolaan Homestay yang Baik. Jakarta: Kementerian Pariwisata.
- Krismawintari, N. P. D., Marhaendra, T. B. P., Komalasari, Y., Sukmana, I. T., Patni, N. L. P. S. S., & Suryantari, E. P. (2020). Peningkatan Kinerja Pelayanan Melalui Training Service Excellent dan Safety Management Hotel. Prosiding Seminar Nasional Aplikasi IPTEK (SINAPTEK), 3(2020), 117–124. <https://doi.org/10.36002/sptk.v0i0.1218>
- Purwanto, A. (2021). Analisis Pengelolaan Homestay di Kawasan Wisata Puncak, Cianjur. Jurnal Ekonomi dan Pariwisata, 8(2), 45-59.
- Rahayu, S., & Ningsih, E. (2020). Pengelolaan Homestay dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan di Indonesia. Jurnal Pariwisata dan Hospitality, 4(1), 27-35.
- Rusyidi, B., & Fedryansah, M. (2018). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat. Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial, 1(3), 155–165.
- Sudrajat, D., Sulaeman, I., Sintesa, N., & Vanesa, V. H. (2024). Pelatihan Keterampilan Pelayanan Prima Bagi Pemilik, Pengelola Homestay dan Masyarakat di Pulau Harapan, Kep. Seribu, Jakarta. *Jurnal Abdimas PLJ*, 4(1), 1-8.