

OPTIMALISASI PENGELOLAAN HOMESTAY DALAM MENDUKUNG PENGEMBANGAN DESA WISATA FATUMNASI, KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN

Imelda Regina Pellokila¹, Ariance Ana Lasibey², Emilianus Aloysius Fernando³

^{1,2,3} Politeknik Negeri Kupang

Kupang, Nusa Tenggara Timur

Email: imelda.pellokila@gmail.com, rinlasibey@gmail.com, emilianusaloy@gmail.com

Abstrak

Homestay merupakan salah satu akomodasi pariwisata yang berperan penting dalam pengembangan desa wisata. Pengembangan suatu desa menjadi desa wisata pada dasarnya tidak merubah apa yang ada, tetapi lebih cenderung mengembangkan potensi desa tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana optimalisasi pengelolaan homestay dalam mendukung pengembangan desa wisata Fatumnasi sehingga, dapat menjadi masukan bagi pengelola homestay untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi dan studi pustaka. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pemilik homestay dan tamu yang pernah menginap di homestay ini sebanyak 22 orang dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek produk dapat dikategorikan sangat baik karena semua komponen dalam, aspek tersebut sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini berbeda dengan aspek pelayanan karena ada 4 dari 9 komponen yang belum dilaksanakan dengan baik sehingga dapat dikatakan aspek pelayanan belum optimal. Selanjutnya, aspek pengelolaan cukup baik karena dari 4 komponen tersebut 1 diantaranya belum terlaksanakan. Dalam hal ini menunjukkan bahwa aspek ini juga belum dilakukan secara optimal.

Kata kunci: Optimalisasi *homestay*, Desa wisata, Fatumnasi

Abstract

Homestay is one of the tourism accommodations that plays an important role in the development of tourist villages. The development of a village into a tourist village basically does not change what is there, but tends to develop the potential of the village. The purpose of this research is to find out how far the optimization of homestay management is to support the development of the Fatumnasi tourist village so that it can be input for homestay managers to improve the quality of their services. This study used qualitative research methods. To obtain data, the researcher used in-depth interviews, observation and literature study. The primary data sources in this study were the homestay owners and guests who had stayed at this homestay as many as 22 people using the Purposive Sampling technique. The results of this study indicate that the product aspect can be categorized as very good because all the internal components, these aspects are optimal in providing services to consumers. This is different from the service aspect because there are 4 of the 9 components that have not been implemented properly so that it can be said that the service aspect is not optimal. Furthermore, the management aspect is quite good because of the 4 components, 1 of them has not been implemented. In this case, it shows that this aspect has not been carried out optimally.

Keywords: *Optimization of homestay, Tourism village, Fatumnasi.*

PENDAHULUAN

Desa wisata fatumnasi adalah salah satu tujuan wisata yang letaknya berada di Kabupaten Timor Tengah Selatan (TTS) merupakan salah satu wilayah di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) yang memiliki potensi pariwisata dengan beragam jenis obyek wisata. Penduduk di desa ini masih memiliki tradisi budaya yang relatif masih asli. Desa wisata Fatumnasi berada dikawasan cagar alam gunung mutis dan merupakan salah satu

gunung tertinggi di propinsi NTT (2.427mdpl) dengan kondisi alam yang masih sangat terpelihara ditopang dengan kesederhanaan dan kearifan lokal masyarakatnya. Alam dan lingkungan yang masih asli dan terjaga merupakan salah satu faktor terpenting dari sebuah kawasan tujuan wisata. Desa wisata ini selalu ramai dikunjungi wisatawan dan puncak kunjungan biasanya terjadi di bulan Juni-Agustus bersamaan dengan liburan sekolah, sehingga akomodasi menjadi sangat penting.

Homestay adalah jenis akomodasi yang berasal dari rumah rakyat yang telah ditingkatkan fasilitas dan sarannya sebagai penginapan yang disewakan kepada wisatawan. Menurut ASEAN Tourism Standard, homestay adalah salah satu bentuk akomodasi yang menggunakan rumah tinggal, menyediakan kesempatan bagi tamu/wisatawan untuk menjalani kehidupan sehari-hari keluarga atau komunitas sekaligus sebagai daya tarik wisata. Lama tinggal (length of stay) wisatawan di suatu homestay bisa 1 malam, 1 minggu bahkan 1 bulan atau lebih tergantung pada kebutuhan dan maksud berwisata wisatawan. Homestay juga berperan penting dalam memberikan pengalaman otentik kepada wisatawan. Homestay biasanya dibangun dipedesaan dengan tujuan membentangkan kesejahteraan bagi masyarakat desa. Salah satu peran homestay adalah memberikan pengalaman kepada wisatawan untuk berbaur dengan masyarakat sehingga dapat merasakan dan mempelajari secara langsung lingkungan dan alam dan budaya masyarakat setempat (Martha dan Pitanatri, 2018). Selain itu desa wisata juga dapat diartikan sebagai suatu kawasan pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan baik dari kehidupan sosial ekonomi, sosial budaya, adat istiadat, keseharian, memiliki arsitektur bangunan dan struktur tata ruang desa yang khas, atau kegiatan perekonomian yang unik dan menarik serta mempunyai potensi untuk dikembangkannya berbagai komponen kepariwisataan, misalnya atraksi, akomodasi, makanan-minuman dan kebutuhan wisata lainnya (Hadiwijoyo 2012:68)

Homestay Lopo Mutis merupakan satu-satunya homestay yang ada di Desa wisata Fatumanasi berkonsep tradisional-kultural. Bentuk fisik bangunan utama dan kamar yang ada mengikuti bentuk bangunan adat masyarakat daerah setempat yakni Suku Dawan yang bermukim di Kabupaten TTS khususnya di Kecamatan Fatumnasi. Bentuk bangunan homestay Lopo Mutis yakni serupa rumah bulat (Ume kbubu), rumah adat Suku Dawan. Selain itu, konsep tradisional juga diaplikasikan dalam pengelolaan Lopo Mutis. perlengkapan yang disediakan hampir semua bersifat tradisional dan masih terus dipertahankan sebagai konsep penginapannya.

Dalam pengelolaan homestay, ada tiga aspek penting yang harus diperhatikan (Philips and Pittman 2009). Pertama aspek produk. Aspek ini dapat diukur dari ketersediaan syarat minimal yakni bangunan fisik, ketersediaan

kamar dengan jumlah minimal 5, fasilitas penunjang, dan dapur. Aspek kedua adalah aspek pelayanan yang meliputi pemesanan kamar, pencatatan identitas tamu, pembayaran, pembersihan lingkungan dan kamar tamu, keamanan dan kenyamanan tamu, penanganan keluhan, dan pemberian informasi tertulis mengenai harga sewa, lokasi terdekat dari pelayanan kesehatan, fasilitas umum, daya tarik wisata setempat dan budaya local dan ketiga adalah aspek pengelolaan. Aspek ini meliputi tiga unsur yaitu, unsur pertama pengelolaan tata usaha dengan menyediakan area khusus dalam rumah tinggal untuk keperluan administrasi, dilengkapi fasilitas penunjang yang sederhana. Selain itu juga terlaksananya pengadministrasian pencatatan data identitas tamu. Unsur kedua penjaminan keamanan dan keselamatan, dilakukan dengan cara menyediakan petunjuk tertulis untuk menghindari terjadinya kebakaran atau keadaan darurat lainnya serta memiliki peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) sedangkan unsur ketiga, pengelolaan sumber daya manusia, dilaksanakan dengan menerapkan unsur Sapta Pesona, meliputi; aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana optimalisasi pengelolaan homestay dalam mendukung pengembangan desa wisata Fatumnasi sehingga, dapat menjadi masukan bagi pengelola homestay untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengelolaan

1) Pengertian dan Tujuan Pengelolaan

Pengelolaan atau *management* adalah pemanfaatan sumber daya organisasi, terutama sumber daya manusia yang merupakan aset paling berharga, untuk menciptakan jasa, keluaran atau produk yang sejalan dengan apa yang diminta wisatawan sebagai konsumen (Page, 2007). Tujuan pengelolaan yakni agar segenap sumber daya yang ada seperti, sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi, karena tanpa adanya pengelolaan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Disini ada beberapa tujuan pengelolaan:

a) Untuk pencapaian tujuan organisasi

berdasarkan visi dan misi.

- b) Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Pengelolaan dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak yang perkepentingan dalam suatu organisasi.
- c) Untuk mencapai efisien dan efektivitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satu cara yang umum yaitu efisien dan efektivitas.

2) Fungsi Pengelolaan

Robbins dan Coulter, 2009 : mengemukakan fungsi pengelolaan antara lain: *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Leading* (Pemberian), *Controlling* (Pengawasan).

Planning (Perencanaan) adalah pemilihan fakta-fakta dan usaha menghubungkan fakta satu dengan lainnya, kemudian membuat perkiraan dan peramalan tentang keadaan dan perumusan tindakan untuk masa yang akan datang yang sekiranya diperlukan untuk mencapai hasil yang dikehendaki.

Organizing (Pengorganisasian) diartikan sebagai kegiatan mengaplikasikan seluruh kegiatan yang harus dilaksanakan antara kelompok kerja dan menetapkan wewenang tertentu serta tanggung jawab sehingga Pariwisata berkelanjutan menekankan kepada tiga aspek, yaitu lingkungan, sosial, dan ekonomi. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia nomor 14 tahun 2016 tentang pedoman destinasi pariwisata berkelanjutan menjelaskan bahwa Pariwisata Berkelanjutan merupakan bentuk pariwisata yang memperhitungkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan pada saat ini dan masa depan, dan dapat mampu memenuhi kebutuhan wisatawan, industri, dan masyarakat lokal.

Leading (Pemberian Perintah) adalah menempatkan semua anggota daripada kelompok agar bekerja secara sadar untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan dan pola organisasi.

Controlling (Pengawasan) diartikan sebagai proses penentuan yang dicapai, pengukuran dan koreksi terhadap aktivitas pelaksanaan dan bilamana perlu mengambil tindakan korektif terhadap aktivitas pelaksanaan dapat berjalan menurut rencana.

2. Homestay

2.1. Pengertian

Homestay di bagi menjadi 2 jenis yakni

Homestay Pondok Wisata dan *Homestay Rumah Wisata*.

- a) *Homestay Pondok Wisata* Adalah usaha jasa pelayanan penginapan bagi umum dengan pembayaran harian yang dilakukan perseorangan dengan menggunakan bangunan rumah tinggal yang dihuni oleh pemiliknya dan dimanfaatkan sebagian untuk disewakan dengan memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk berinteraksi dalam kehidupan sehari-hari pemiliknya” (KBLI No 55130).
- b) *Homestay Rumah Wisata* termasuk golongan penyediaan akomodasi jangka pendek lainnya seperti: Bungalow, cottage dll. Penyediaan akomodasi berupa unit rumah berarsitektur nusantara sesuai dengan budaya setempat dan dimiliki oleh perorangan, komunitas, Koperasi, BUMDes, dan/atau Pemerintah di dalam atau di luar desa wisata yang dikelola Oleh kelompok masyarakat setempat dengan tujuan memberdayakan ekonomi masyarakat setempat berbasis pariwisata (KEMENPAR).

METODE PENELITIAN

1. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan wawancara mendalam, observasi dan studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan cara non statistic dimana peneliti akan mendeskripsikan secara sistematis, factual dan akurat mengenai optimalisasi homestay di desa wisata Fatumnasi.

2. Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari pengelola homestay dan 22 tamu yang menginap di *homestay* lopo mutis.

3. Variabel Penelitian

Variable pada penelitian ini adalah optimalisasi pengelolaan homestay. Adapun indikator empirik dari penelitian ini terdiri dari:

1. Aspek Produk *Homestay*
2. Aspek Pelayanan *Homestay*
3. Aspek Pengelolaan *Homestay*

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Aspek Produk *Homestay*

Homestay Lopo Mutis memiliki 8 kamar yang digunakan sebagai kamar tamu. Bentuk bangunan setiap kamar pada *homestay* Lopo Mutis berkonsep tradisional-kultural sehingga bentuk kamarnya mengikuti rumah adat Suku Dawan yang atapnya terbuat dari alang-alang dan sampai ke tanah sekaligus berfungsi

sebagai dinding kamar. Konsep bangunan kamar ini memiliki kelebihan yakni menjaga suhu ruang kamar tetap hangat karena Fatumnasi berada di ketinggian yang memiliki suhu suhunya dingin. Masing-masing kamar memiliki tiga tempat tidur berukuran *single* dilengkapi kelambu, satu meja kecil, dan dua kursi serta satu buah keranjang sampah berukuran sedang. Perlengkapan di dalam kamar termasuk sederhana dengan menerapkan konsep *homy* sehingga dapat membuat pengunjung merasa seakan berada di rumah sendiri. Setiap kamar memiliki satu lampu dan steker atau colokan listrik yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan. Setiap kamar tidak memiliki jendela karena bangunannya menganut konsep rumah adat Suku Dawan, *Ume Kbbubu* yang atapnya sampai ke tanah dengan satu pintu kecil dengan tinggi 1 m. Hal ini membuat suhu di dalam kamar tetap hangat. Sekalipun tidak memiliki jendela, namun sirkulasi udara di dalam kamar tetap terjaga karena pintunya selalu dibuka saat siang hari. Sebagai sebuah tempat usaha berupa penginapan, *homestay* Lopo Mutis tentunya memiliki sebuah tanda pengenal bagi pengunjung atau tamu yang

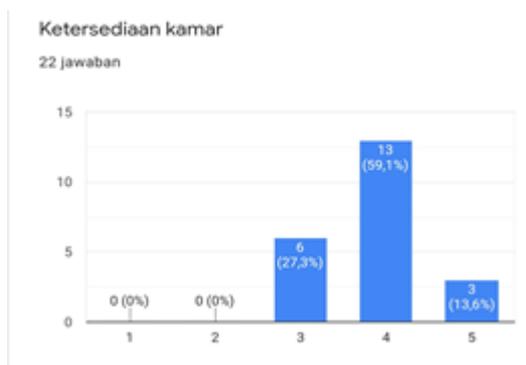
ingin menemukan lokasinya. Di dalam kamar mandi atau toilet terdapat perlengkapan standar seperti *closet* duduk, sebuah bak penampung air, sebuah ember berukuran sedang dan gayung. Selain itu terdapat juga sabun untuk mencuci tangan dan satu buah kursi yang dapat dimanfaatkan oleh tamu. sesuai dengan hasil pengamatan dan dokumentasi, kamar mandi atau toilet *homestay* ini masih terlihat kurang bersih karena masih terdapat kotoran pada lantai dan juga bak penampung. Ketersediaan air bersih yang cukup dapat dilihat dari adanya dua bak penampung air yang dapat digunakan untuk aktivitas memasak dan keperluan MCK. Dapur *homestay* menggunakan tungku dan kayu bakar sehingga tamu dapat memanfaatkan dapur untuk memasak sekaligus untuk menghangatkan badan. Berdasarkan hasil pengamatan, perlengkapan dapur yang disediakan tampak bersih dan beberapa di antaranya ditutup dengan serbet sehingga terhindar dari asap dan debu.

Adapun aspek produk dari *homestay* Lopo Mutis dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1 Aspek Produk Homestay Lopo Mutis

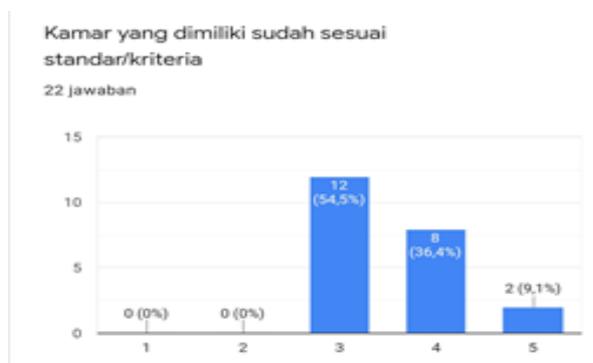
No	Aspek & Komponen	Ketersediaan	
		Ya	Tidak
Aspek Produk			
1	Terdapat minimal 1 kamar dan maksimal 5 kamar khusus untuk disewakan	√	
2	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan yang memadai	√	
3	Kondisi yang bersih dan terawat serta dilengkapi dengan kunci kamar, kaca rias, lemari atau tempat meletakkan pakaian, lampu penerangan dan tempat sampah	√	
4	Tempat tidur tertata dengan rapi dan tersedia bantal dengan sarungnya dan sprei	√	
5	Tersedia papan nama dengan tulisan yang terbaca dan dipasang pada tempat yang terlihat dengan jelas	√	
6	Tersedia pelengkap di kamar mandi seperti gantungan handuk, tempat sampah, kloset duduk atau jongkok, tempat penampungan air, saluran pembuangan air yang lancar dan, air bersih yang mencukupi	√	
7	Peralatan makan dan minum selalu dalam kondisi bersih dan aman bagi tamu	√	
8	Tersedia air minum	√	
9	Kondisi dapur harus dalam keadaan bersih dan terawat serta dilengkapi peralatan dapur yang bersih, terawat dan berfungsi dengan baik.	√	

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan kepada pengunjung, penilaian terhadap ketersediaan dan standar kamar *homestay* Lopo Mutis berada pada tingkat baik hingga sangat baik (3-5). Hal ini membuktikan bahwa hasil pengamatan dan wawancara cocok dengan penilaian pengunjung yang pernah menginap di *homestay* Lopo Mutis dan Jawaban atas survey online tentang ketersediaan kamar dan kamar yang dimiliki sudah sesuai dengan standar/kriteria mendapatkan sebanyak 22 jawaban. Grafik di bawah menunjukkan hasil penialain kepuasan dari pengunjung yang pernah menginap di *homestay* Lopo Mutis.



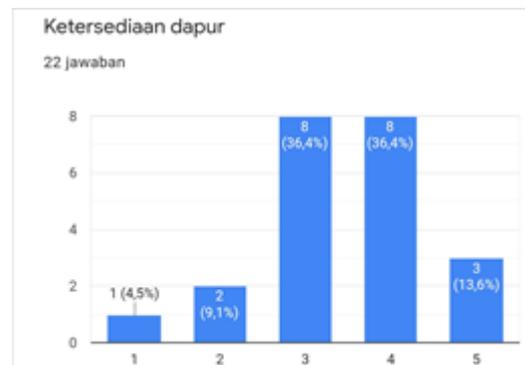
Grafik 1 Hasil Survey Ketersediaan Kamar Homestay Lopo Mutis

Grafik 1. Berdasarkan data dari grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa dari 22 pengunjung, persentase 100 % memberikan penilaian positif bagi item ketersediaan kamar pada *homestay* Lopo Mutis yang terdiri dari cukup baik (27,3 %) dan baik (59,1 %) dengan jumlah pengunjung yang memberikan penilaian pada dua tingkatan ini adalah 19. Pada penilaian sangat baik, pengunjung yang memberikan nilai sejumlah 3 orang atau 13,6 % dari total pengunjung. Hal ini menunjukan bahwa 19 pengunjung atau 86,3 % memberikan penilaian positif bagi ketersediaan kamar di *homestay* Lopo Mutis.



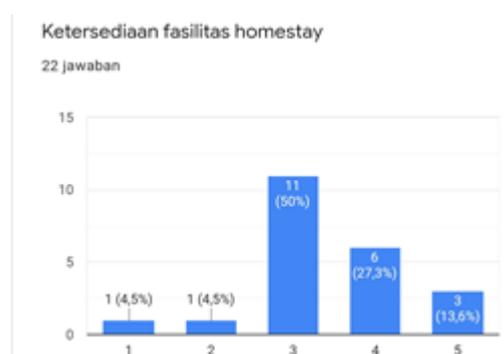
Gambar 2. Hasil Survey Standar Kamar Homestay Lopo Mutis

Pada bagian grafik 2. standar kamar, 12 pengunjung (54,5 %) memberikan penilaian cukup baik, 8 orang (36,4 %) menilai baik dan 2 orang (9,1) menilai sangat baik. Ini menunjukkan bahwa kamar yang tersedia pada *homestay* Lopo Mutis sudah memiliki standar yang baik dari penilaian pengunjung sehingga member nilai positif.



Grafik 3 Hasil Survey Ketersediaan dapur Homestay Lopo Mutis

Grafik 3 di atas memuat data penilaian pengunjung mengenai ketersediaan dapur. Berdasarkan data dari grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa dari 22 pengunjung, persentase 72,8 % memberikan penilaian cukup baik (36,4 %) dan baik (36,4 %) dengan jumlah pengunjung yang memberikan penilaian pada dua tingkatan ini adalah 16. Pada penilaian sangat baik, pengunjung yang memberikan nilai sejumlah 3 orang atau 13,6 % dari total pengunjung. Hal ini menunjukan bahwa 19 pengunjung atau 86,4 % memberikan penilaian positif bagi ketersediaan dapur di *homestay* Lopo Mutis.



Grafik 4. Hasil Survey Ketersediaan Fasilitas Lainnya

Homestay Lopo Mutis

Hal yang sedikit berbeda terlihat pada grafik ketersediaan fasilitas lain di *homestay* Lopo Mutis. Ada penilaian negatif yang dapat dilihat pada grafik tersebut. Terdapat 2 dari 22 pengunjung yang memberikan penilaian negatif yang terdiri dari

masing-masing 1 orang (4,5 %) yang menilai ketersediaan fasilitas lain di *homestay* Lopo Mutis dengan kategori kurang baik atau tidak baik. Sebaliknya, 20 orang (90,9 %) pengunjung memberikan penilaian positif untuk kategori fasilitas lainnya yang terdiri dari 50 % penilaian untuk standar cukup baik (11 orang), 27 % untuk kategori baik (6 orang) dan 13,6 % untuk penilaian sangat baik (3 orang). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada fasilitas lainnya yang dibutuhkan pengunjung namun tidak ditemui pada *homestay* Lopo Mutis sehingga mereka memberikan penilaian negatif. Berdasarkan hasil pengamatan, fasilitas lainnya yang tidak ditemukan oleh peneliti adalah jenis fasilitas modern seperti transaksi pembayaran digital. Hal ini mempengaruhi penilaian pengunjung. Selain itu, faktor yang juga dapat menjadi penyebab penilaian negatif ini adalah pemahaman konsep tradisional-kultural *homestay* Lopo Mutis dari pengunjung yang masih kurang sehingga membuat mereka berpikir bahwa *homestay* Lopo Mutis

seharusnya memiliki fasilitas lainnya seperti *homestay* pada umumnya dengan konsep *modern living*.

Aspek produk dari penginapan ini termasuk dalam kategori baik dan memenuhi standar aspek produk secara umum. Selain memiliki fasilitas yang memenuhi standar, peralatan pendukung yang digunakan juga berfungsi dengan baik. Menurut (Linandi 2021) bahwa aspek produk *homestay* meliputi bangunan atau ruang apa saja yang ada dalam bangunan.

2. Aspek Pelayanan *Homestay*

Pada aspek ini, data yang dianalisis berupa sistem reservasi atau pemesanan, pencatatan tamu, metode pembayaran, komponen kebersihan, keamanan dan kenyamanan, penanganan keluhan tamu, daya tarik *homestay*, dan akses ke lokasi fasilitas publik terdekat.

Tabel 2. Aspek Pelayanan *Homestay* Lopo Mutis

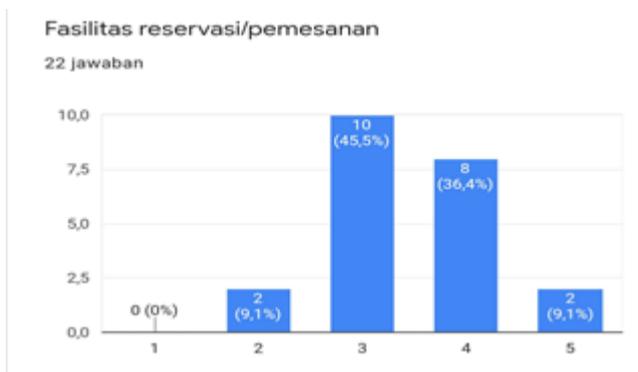
No	Aspek & Komponen	Ketersediaan	
		Ya	Tidak
Aspek Pelayanan			
1	Pemesanan kamar		√
2	Pencatatan identitas tamu	√	
3	Metode pembayaran		√
4	Pembersihan lingkungan dan kamar tamu	√	
5	Keamanan dan kenyamanan	√	
6	Penanganan keluhan	√	
7	Informasi tertulis mengenai harga sewa		√
8	Lokasi dekat dari pelayanan kesehatan, fasilitas umum		√
9	Daya tarik wisata setempat dan budaya lokal	√	

Table 2 di atas merupakan aspek pelayanan pada *homestay* Lopo Mutis. *Homestay* Lopo Mutis tidak memiliki sistem reservasi atau pemesanan kamar. Ini berarti tamu atau pengunjung hanya dapat melakukan reservasi atau pemesanan kamar pada saat berada di *homestay* Lopo Mutis (*on the spot*). Pencatatan identitas tamu dilakukan dengan cara manual begitupun dengan system pembayaran dilakukan dengan uang tunai atau *cash*. Tidak ada metode pembayaran seperti penggunaan kartu kredit/debit, ATM transfer, internet banking, atau pembayaran digital lainnya. Dengan mengusung konsep tradisional-kultural maka kebersihan kamar tamu selalu dibersihkan dan terlihat rapi. Desa wisata fatumnasi merupakan sebuah desa dengan tingkat keamanan yang tinggi hal ini dapat dilihat dari kehidupan masyarakat yang hidup rukun, sehingga menimbulkan rasa aman

dan nyaman bagi tamu yang menginap. Selain sebagai *homestay* lopo Mutis juga menjadi pusat informasi Gunung Mutis bagi para pendaki. Keluhan yang biasa ditangani menyangkut kurangnya informasi tentang rute pendakian ke gunung mutis. Sedangkan informasi tertulis mengenai harga sewa belum disediakan. Lokasi *homestay* berada jauh dari pusat layanan kesehatan dan tidak tersedianya fasilitas umum seperti bank, rumah makan dan toilet umum. Daya tarik wisata desa Fatumnasi adalah panorama alam yang indah, dimana terdapat padang sabana yang terbentang luas, desa ini berada di pintu masuk cagar alam Gunung Mutis dan menjadi spot wisata untuk melihat sunrise di pagi hari. Selain memiliki daya tarik alam, *homestay* Lopo Mutis memiliki daya tarik budaya lokal. *Homestay* ini mengusung konsep tradisional-kultural mulai dari bentuk bangunan fisiknya hingga sistem

pengelolaanya seperti dapur. Bentuk kamar dan aula yang menyerupai Ume kbubu, rumah adat masyarakat Suku Dawan menjadi daya tarik tersendiri dari segi budaya.

Dari ulasan di atas, dapat disimpulkan bahwa aspek pelayanan dari *Homestay* Lopo Mutis termasuk dalam kategori cukup baik karena sebagian besar komponen dari aspek pelayanan terpenuhi. Berdasarkan hasil observasi, dari 9 komponen, ada 4 komponen yang masih belum terpenuhi yakni sistem pemesanan kamar atau reservasi, metode pembayaran, dan informasi tertulis mengenai harga sewa kamar dan lokasi yang jauh dari pusat layanan kesehatan dan fasilitas umum lainnya.



Grafik 5 Hasil Survey Kepuasan Tamu *Homestay* Lopo Mutis,

Fasilitas Reservasi

Grafik 5 di atas memuat data penilaian pengunjung mengenai fasilitas reservasi pada *homestay* Lopo Mutis. Berdasarkan data dari grafik di atas, dapat dijelaskan bahwa dari 22 pengunjung, persentase 81,9 % memberikan

penilaian cukup baik (45,5 %) dan baik (36,4 %) dengan jumlah pengunjung yang memberikan penilaian pada dua tingkatan ini adalah 18. Pada penilaian sangat baik, pengunjung yang memberikan nilai sejumlah 2 orang atau 9,1 % dari total pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa 20 pengunjung atau 90,9 % memberikan penilaian positif bagi ketersediaan fasilitas di *homestay* Lopo Mutis. Hanya 2 pengunjung (9,1 %) yang memberikan penilaian negatif atau kurang baik bagi fasilitas reservasi di *homestay* Lopo Mutis.

pelayanan merupakan suatu perbuatan, proses, dan merupakan unjuk kerja dan memberikan pengalaman kasat mata, tidak tahan lama yang dilakukan untuk pelanggan sebagai duta perusahaan kita (Rustina,2021:53) sedangkan Pelayanan menurut Dahmer dan Kahl (2009:2), pelayanan adalah suatu tindakan dimana kita dapat merasakan kebutuhan dan keinginan tamu.

3. Aspek Pengelolaan *Homestay*

Dalam aspek pengelolaan, terdapat empat komponen yang menjadi indikator pengelolaan *homestay* yang baik di antaranya ketersediaan area khusus untuk urusan administrasi, terlaksananya pengadministrasian dan pencatatan tamu, ketersediaan petunjuk tertulis menghindari terjadinya kebakaran atau keadaan darurat lainnya di *homestay* serta memiliki peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), dan adanya penerapan unsur sapta pesona yang meliputi keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan dan ketenangan.

Tabel 3. Aspek Pengelolaan *Homestay* Lopo Mutis

No	Aspek & Komponen	Ketersediaan	
		Ya	Tidak
Aspek Pengelolaan			
1	Menyediakan area khusus dalam rumah tinggal untuk keperluan administrasi	√	
2	Terlaksananya pengadministrasian pencatatan data identitas tamu	√	
3	Menyediakan petunjuk tertulis untuk menghindari terjadinya kebakaran atau keadaan darurat lainnya serta memiliki peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)		√
4	Menerapkan unsur Sapta Pesona, meliputi; aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan ketenangan	√	

Komponen pertama dari aspek pengelolaan *homestay* yang menjadi indikator adalah ketersediaan area khusus dalam rumah sebagai tempat pencatatan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi, *homestay* Lopo Mutis memiliki *space* khusus yang disediakan untuk pencatatan administrasi. Bagian ini terdapat di dalam aula dan terletak di bagian tengah sehinggan mudah di lihat dan di jangkau. Dengan adanya area khusus untuk

urusan administrasi yang disediakan oleh pengelola *homestay* Lopo Mutis menunjukkan bahwa pencatatan administratif dan data pengunjung di penginapan ini dilakukan dengan baik. Dengan demikian maka komponen pertama dan kedua dari aspek pengelolaan *homestay* Lopo Mutis masuk dalam kategori standar atau baik.

Ketersediaan petunjuk tertulis untuk menghindari terjadinya kebakaran atau keadaan darurat lainnya di *homestay* serta memiliki peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K). Sesuai hasil observasi, komponen ini tidak ditemukan selama penelitian dilakukan. Baik informasi tertulis maupun peralatan pencegahan bahaya dan kecelakaan tidak nampak pada saat observasi dilakukan. Artinya secara standar pengelolaan, *homestay* Lopo Mutis masih ditemui tidak memenuhi ketersediaan petunjuk tertulis untuk menghindari terjadinya kebakaran atau keadaan darurat lainnya serta tidak memiliki peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K). Telah dilakukannya penerapan unsur sapta pesona yang meliputi keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan dan ketenangan sehingga *homestay* Lopo Mutis yang masuk dalam penilaian baik hingga sangat baik.

Pengelolaan *homestay* secara profesional dapat menjadi peluang bagi masyarakat desa wisata untuk menarik wisatawan tinggal dan menikmati kekayaan alam dan budaya yang dimilikinya. Menurut Ibrahim dan Razzaq (2010), Pengelolaan atau management adalah pemanfaatan sumber daya organisasi, terutama sumber daya manusia yang merupakan aset paling berharga, untuk menciptakan jasa, keluaran atau produk yang sejalan dengan apa yang diminta wisatawan sebagai konsumen (Page, 2007). Hal ini sejalan dengan Linadi (2021) bahwa aspek pengelolaan terdiri dari kelola tata usaha, jaminan pada keselamatan serta keamanan serta pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan seluruh pengelolaan yang ada.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dari ketiga aspek yang diteliti maka akan disimpulkan bahwa dilihat dari aspek produk dapat dikategorikan sangat baik karena semua komponen dalam, aspek tersebut sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini berbeda dengan aspek pelayanan karena ada 4 dari 9 komponen belum dilaksanakan dengan baik sehingga dapat dikatakan aspek pelayanan belum

optimal. Selanjutnya, aspek pengelolaan cukup baik karena dari 4 komponen tsb 1 diantaranya belum terlaksanakan. Dalam hal ini menunjukkan bahwa aspek ini juga belum dilakukan secara optimal.

Berdasarkan ketiga aspek diatas, maka saran yang diberikan bagi pengelolah untuk lebih memperhatikan komponen-komponen dari aspek pelayanan dan pengelolaan yaitu dari aspek pelayanan yang perlu dioptimalisasi adalah reservasi online, metode pembayaran, informasi tertulis mengenai harga sewa dan dari aspek pengelolaan agar menyediakan petunjuk tertulis untuk menghindari keadaan darurat dan menyediakan kotak P3K.

DAFTAR PUSTAKA

- ASEAN. (2016). ASEAN Homestay Standart. Diambil kembali dari The ASEAN Secretariat Public: <https://www.asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Homestay-Standard>.
- Dahmer. S.J, dan Kahl, K.W. (2009). *Restaurant Service Basic*(Second Edition) New Jersey : John Wiley & Sons Inc
- Hadiwijoyo, SuryoSakti. 2012. *Perencanaan Pariwisata Pedesaan Berbasis Masyarakat*. Yogyakarta: Grahallmu
- Ibrahim, Y., & Razzaq, A. R. A. (2010). *Homestay Program and Rural Community*
- Lasibey, A. A. (2020). PENGELOLAAN HOMESTAY LOPO MUTIS DI DESA WISATA FATUMNASI. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 3(1), 43-51.
- Linandi, Jeremy. Analisis Desain Homestay dengan pencahayaan dan penghawaan yang baik. Seminar Nasional Desain. Volume 1. 2021
- Mertha.I.Wayan.,Pitanatri&.P.DiahSastri (2018) *Homestay Mozaik Pariwisata Berkelanjutan STP Nusa Dua Bali*
- Nugraha, Y. E. (2018, November). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Tebing Bar Dan Café Kupang. In *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management* (Vol. 1, No. 1, pp. 73-92).
- Permenparekraf No.18 Tahun 2018. Pendaftaran Usaha Pariwisata <https://www.kemendparekraf.go.id/post/eraturan-menteri-pariwisata-nomor-18-tahun-2016>
- Page, S.J. (2007). *Tourism Management*.

Oxford: Butterworth-Heinemann

Phillips, R. & Pittman, R. 2009. *An Introduction to Community Development*. Routledge.

Rustina. Pelayanan tuan rumah homestay dalam mendukung pengembangan pariwisata berbasis masyarakat di Desa wisata Wates Jaya. Kabupaten Bogor. Jurnal hospitality dan pariwisata vol.3 no.1 2021|E-ISSN 2686-2042 pp 50-60