

PENDAMPINGAN PENGELOLAAN HOMESTAY GRIYO NGASO DESA WISATA PENIWEN

Erris Kusumawidjaya, Verina Wijaya, Liestya Padmawidjaja, Agus Sugiharto,
Agustinus Nugroho
Universitas Ciputra Surabaya

Abstrak: Pendampingan pengelolaan homestay Griyo Ngaso Desa Wisata Peniwen Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang merupakan upaya dalam menjawab permasalahan yang dialami oleh kelompok komunitas pengelola homestay (Griyo Ngaso) di Desa Peniwen adalah sebagai berikut. (1) Belum terkelolanya homestay sebagai penunjang wisata budaya desa secara baik. (2) Belum adanya standar pelayanan terpadu pada unit usaha Griyo Ngaso di Peniwen. (3) Belum adanya SDM yang memiliki kecakapan secara khusus dalam pengelolaan Griya Ngaso. Melalui kegiatan pendampingan solusi yang ditawarkan antara lain: (a) memberikan pengetahuan manajemen layanan homestay terpadu; (b) membuatkan panduan pengelolaan homestay; (c) penataan sistem dan penguatan SDM dalam pengelolaan usaha homestay. Metode yang dilakukan melalui pelatihan bagi kader kelompok pengelola homestay dan perumusan sistem tata kelola secara bersama melalui focus group discussion.

Kata Kunci: homestay, manajemen layanan, sistem tata kelola homestay

A. PENDAHULUAN

Desa Peniwen Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang adalah desa agraris yang subur. Desa Peniwen terletak 35 km di sisi selatan Kota Malang, dan berada di lereng Gunung Kawi. Berdasarkan data administratif desa yang dirilis pada Februari 2018, tercatat desa ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 1.191 KK dan total 3.314 jiwa. Menempati area desa seluas 717 Ha, sebaran penduduk dengan tingkat kepadatan 462,2/km², keunikan desa ini yaitu jumlah pemeluk agama Kristen Katolik sebesar 99% atau sebesar 3.283 jiwa (data Desa Peniwen, Februari 2018).

Menurut catatan sejarah Gereja Kristen Jawi Wetan Jemaat Peniwen, Desa Peniwen dibuka pada kisaran tahun 1880, melalui pembukaan hutan di lereng Gunung Kawi oleh seke-

lompok orang Kristen Jawa di bawah pimpinan Kyai Zangkioes Kasanawi. Keunikan masyarakat inilah yang menjadikan Desa Peniwen memiliki daya tarik budaya sehingga banyak dikunjungi oleh masyarakat di luar Peniwen.

Data dari Komunitas Wisata Budaya Desa Peniwen per Januari 2019 menyebutkan jumlah pengunjung yang melakukan kegiatan *live in* mencapai 1.086 jiwa selama 2018. Pengunjung berasal dari beberapa kota baik dari Malang maupun di luar Malang, seperti Kota Surabaya, Denpasar, Jakarta, dan Surakarta. Pada akhir bulan Desember 2018 Desa Peniwen juga mengadakan Festival Budaya Babad Peniwen, yang menghadirkan berbagai kegiatan lokal dan diikuti oleh masyarakat dan tamu dari luar Peniwen.

Perkembangan kegiatan wisata budaya Desa Peniwen ini memberikan peluang bagi sektor

*Corresponding Author.
e-mail: erris.kusumawidjaya@ciputra.ac.id

penunjang seperti ketersediaan *homestay* yang dapat dimanfaatkan sebagai tempat beristirahat bagi tamu, maupun sebagai bagian dari program wisata desa. Program *homestay* sendiri adalah salah satu bentuk wisata alternatif di mana wisatawan diberikan kesempatan untuk merasakan gaya hidup khas desa bersama masyarakat sekitar (ASEAN Secretariat, 2016).

Pengertian *homestay* mengacu pada proses mengomersilkan rumah pribadi dengan menyewakan ruang hunian yang tidak dipakai untuk tujuan menambah pendapatan (Galbreath, 2017; Kunjuran & Hussin, 2017). Pusiran dan Xiao (2013) menyebutkan bahwa partisipasi tamu *homestay* dalam keseharian tuan rumah sebagai bagian dari pengalaman berwisata adalah hal yang membedakan *homestay* dengan bentuk akomodasi lainnya. Hal ini berarti nilai jual program *homestay* bukan terletak pada entitas fisik desa, namun lebih kepada pengalaman kehidupan desa secara keseluruhan di mana komunitas dan aktivitas yang dilakukan menjadi faktor yang berpengaruh kuat. Oleh karena itu, masyarakat lokal yang terlibat perlu memahami bahwa usaha *homestay* tidak boleh merusak tatanan kehidupan masyarakat lokal terkait dengan nilai sosial, budaya, dan agama (ASEAN Secretariat, 2016; Junaid, Salam & Salim, 2019).

Adanya pengelolaan *homestay* sebenarnya penting agar wisatawan merasa betah dan memperpanjang masa tinggal. Kegiatan *homestay* juga dapat menjadi sarana untuk mempromosikan budaya dan aktivitas yang menjadi daya tarik wisata di desa (Puspitasari, Ahimsa-Putra & Wijono, 2019). Maka kemampuan tuan rumah dan pengelola *homestay* untuk memberikan pengalaman yang unik dan menyenangkan bagi tamu adalah kunci sukses dari kegiatan *homestay* (Kontogeorgopoulos, Churyen, dan Duangsaeng, 2015).

Kesiapan masyarakat di Desa Peniwen dalam menerima tamu sebenarnya telah ada sejak lama. Hal ini tak lepas dari seringnya mereka menerima tamu gereja dari daerah dan kota lain. Namun pelayanan selama ini masih bersifat sukarela dan seadanya, belum mendapatkan standar pelayanan bagi penerimaan tamu. Aspek yang terkait dengan penerimaan pengunjung di *homestay* ini meliputi standar konsumsi, standar berkegiatan bersama tuan rumah, standar fasilitas minimal, standar informasi yang terkait, dan sebagainya. Hal ini disebabkan karena inisiatif dan pergerakan awal untuk membentuk *homestay* Griyo Ngaso berasal dari komunitas warga sendiri tanpa pendampingan dari sektor pemerintah maupun swasta.

Mengacu pada analisis situasi tersebut maka tampak beberapa permasalahan yang dihadapi kelompok pengelola *homestay* Griyo Ngaso, yaitu belum terkelolanya *homestay* sebagai penunjang wisata budaya desa secara baik karena belum ada standar pelayanan terpadu pada unit usaha Griyo Ngaso serta belum adanya SDM yang memiliki kecakapan secara khusus dalam pengelolaan *homestay*. Padahal pengetahuan akan cara mengelola *homestay* dalam konteks wisata berbasis komunitas sangat diperlukan agar pengelola dapat memberikan kepuasan bagi tamu (Azwar, Yudhistira & Edmizal, 2020).

Sebelumnya pelatihan yang diterima terkait pengelolaan *homestay* Griyo Ngaso masih bersifat sporadis dan tidak runtut karena masih disampaikan per individu oleh instruktur. Hal ini rupanya belum cukup menjawab permasalahan pengelolaan *homestay* secara terpadu.

B. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat komunitas pengelola griya

ngaso di Desa Peniwen dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu analisis situasi dan identifikasi potensi Desa Peniwen, pelatihan, dan terakhir adalah pendampingan.

Pendataan anggota kelompok pengelola *homestay* Griyo Ngaso melalui penyebaran formulir terkait jumlah rumah dan fasilitas yang dimiliki. Kemudian dilakukan pengamatan dan penilaian terhadap objek beserta fasilitasnya serta diskusi kelompok terarah dengan kelompok pengelola *homestay* Griyo Ngaso. Diskusi dilaksanakan dua kali, pertama dengan pengurus Wisata Budaya Desa Peniwen (WBDP) dan yang kedua dengan pemilik rumah yang digunakan sebagai fasilitas Griyo Ngaso.

Kemudian pelatihan dan pendampingan terkait pengelolaan *homestay* dilaksanakan. Pelatihan secara formal dilakukan sebanyak satu kali, kemudian dilanjutkan dengan pendampingan berkala untuk membantu evaluasi dan memfasilitasi diskusi sesuai permasalahan yang muncul. Pelatihan berisi prosedur dan standar *homestay* yang ditawarkan kepada pengelola Griyo Ngaso sebagai usaha penyetaraan layanan dari seluruh rumah yang menjadi anggota dari Griyo Ngaso.

Proses pengambilan data untuk penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan *focus group discussion* seiring dengan berlangsungnya kegiatan. Data yang dikumpulkan kemudian direduksi agar lebih sederhana lalu disusun dan diinterpretasikan kesimpulannya secara deskriptif sesuai dengan model analisis data oleh Huberman dan Miles dalam Puspitasari, Ahimsa-Putra & Wijono (2019).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Homestay di Desa Peniwen sebenarnya telah muncul sejak tahun 2016 berdasarkan inisiatif warga. Berdasarkan penggalian informasi,

saat ini rumah yang siap dan telah dimanfaatkan untuk *homestay* di Desa Peniwen adalah sejumlah 73 rumah dengan kapasitas tamu bisa mencapai 100 orang. Keberadaan rumah ini tersebar di dua kampung, yaitu Kampung Kalongan dan Kampung Tengah.



Gambar 1 Griyo Ngaso di Kampung Kalongan Desa Peniwen

Sumber: Dok. Foto Peneliti, 2019

Beberapa kelompok masyarakat dari kampung yang lainnya juga berminat untuk dapat dilibatkan dalam pengadaan *homestay* Griyo Ngaso. Seperti kelompok masyarakat dari Kampung Krajan dan Kampung Ringinpitu di mana semuanya masih termasuk dalam wilayah Desa Peniwen. Kelompok masyarakat yang diprioritaskan dalam penanganan permasalahan pengelolaan *homestay* ini adalah empat kampung, yaitu Kampung Kalongan, Kampung Tengah, Kampung Krajan, dan Kampung Ringinpitu.

Hasil dari pelaksanaan kegiatan pendampingan pengelolaan *homestay* Griyo Ngaso adalah memperjelas dan menyepakati kembali sistem prosedur pemesanan layanan Griyo Ngaso, prosedur pelayanan dan penerimaan tamu, prosedur atraksi berbasis rumah Griyo Ngaso, dan standarisasi fasilitas yang harus tersedia di *homestay*.

Prosedur sistem pemesanan layanan Griyo Ngaso adalah satu pintu melalui pengurus WBDP. Pengurus WBDP akan mencatat tanggal kedatangan, lama tinggal, jumlah orang dan jenis kelamin, permintaan khusus, serta paket wisata atau kegiatan apa yang dipilih pemesan. Permintaan yang diterima oleh pengurus WBDP kemudian disalurkan ke kelompok pengurus Griyo Ngaso. Kelompok pengurus Griyo Ngaso kemudian menyesuaikan paket yang dipilih dengan lokasi dan daya tampung *homestay* di kampung-kampung, bila sudah ditentukan maka informasi pemesanan akan dikoordinasikan dengan anggota *homestay* terkait. Sebelumnya dilakukan pendataan secara rinci terlebih dahulu terkait fasilitas ruangan yang ada di setiap *homestay* Griyo Ngaso, pekerjaan dan keahlian setiap tuan rumah, daya listrik, daya tamping, bahkan hewan peliharaan/ternak yang dimiliki tuan rumah. Data inilah yang kemudian dapat menjadi dasar pengelola Griyo Ngaso untuk melakukan pembagian *homestay* yang akan digunakan sesuai paket wisata dan kegiatan yang diminta.



Gambar 2 Kondisi Kamar Tidur Griyo Ngaso
Sumber: Dok. Foto Peneliti, 2019

Pemesan layanan Griyo Ngaso harus melakukan pelunasan pembayaran maksimal H-7 kedatangan karena pada H-3 *homestay* yang akan menjadi tuan rumah harus sudah menerima

pembayaran guna mempersiapkan kedatangan. Biaya menginap di *homestay* sudah ditentukan meningkat dari yang sebelumnya, yaitu menjadi Rp100.000,00 per orang per malam. Harga tersebut terdiri dari komponen biaya makan tiga kali sehari, biaya jasa tuan rumah *homestay*, dan biaya manajemen pengelolaan Griyo Ngaso dan WBDP.

Prosedur pelayanan dan penerimaan tamu adalah tuan rumah menggunakan dasar Sapta Pesona Wisata. Konsep Sapta Pesona Wisata ini kemudian diterjemahkan kepada pengelola Griyo Ngaso menjadi standar pelayanan yang harus diterapkan namun telah disesuaikan dengan situasi sehari-hari dan pandangan hidup dari penduduk Desa Peniwen. Oleh karena itu, standar layanan dari Griyo Ngaso adalah kebersihan, keramahan, kepedulian, keamanan, dan kenyamanan. Tuan rumah tidak harus selalu tinggal/ada di dalam rumah *homestay* bersama oleh tamu, namun kepedulian mereka harus tetap dapat dirasakan oleh para tamu.

Prosedur atraksi berbasis rumah di Griyo Ngaso adalah proses produksi nasi, kegiatan memasak makanan khas Desa Peniwen, kegiatan memelihara ternak, kegiatan mengupas kelapa untuk berbagai olahan, keterampilan janur, kegiatan menyanyikan kidung/*brayat*, dan sebagainya. Prosedur atraksi berbasis rumah ini disimpulkan berdasarkan hasil observasi kegiatan sehari-hari masyarakat Desa Peniwen yang dapat menjadi atraksi menarik bagi tamu.

Standar fasilitas yang ditetapkan lebih mengatur pada perlengkapan yang perlu dipersiapkan di *homestay* untuk memastikan kenyamanan tamu *homestay*. Pertama, yang diperlukan adalah penyediaan fasilitas/ruangan mendasar yang harus ada di *homestay*, antara lain: kamar, toilet, ruang jumpa, dan ruang makan. Kedua, setelah fasilitas mendasar dimiliki, panduan perlengkapan standar

yang harus ada di setiap ruangan *homestay* Griyo Ngaso diberikan ke setiap tuan rumah dalam bentuk *checklist*. Sebagai contoh dalam *checklist* standar perlengkapan di ruang jumpa barang yang harus ada antara lain: foto keluarga, buku tamu dan kesan, album foto tamu, jajanan/*snack*, dan minuman/air minum.



Gambar 3 Ruang Jumpa Griyo Ngaso
Sumber: Dok. Foto Peneliti, 2019

Hasil dari evaluasi dan pendampingan lebih lanjut setelah pelatihan menunjukkan kemajuan dan hambatan. Kemajuan yang ditunjukkan adalah meningkatnya kemampuan dan variasi layanan tuan rumah pada tamu di Griyo Ngaso. Selain itu mulai muncul kesadaran dari para tuan rumah mengenai pentingnya membekali diri dengan keterampilan *hospitality*.

Sementara itu hambatan yang ditemui oleh para pengurus Griyo Ngaso selama proses pendampingan adalah masih adanya kelompok masyarakat yang kesulitan untuk memenuhi standar layanan fasilitas karena keterbatasan biaya (sebanyak empat unit) dan beberapa rumah yang cukup jauh jaraknya dari lokasi kegiatan wisata desa sehingga membuat tamu yang tinggal di sana kurang nyaman bila harus pulang ke *homestay* atau pergi ke lokasi kegiatan (sebanyak lima unit rumah berada di Kampung Krajan).

Penyelesaian dari hambatan yang ditawarkan selama pendampingan adalah dalam bentuk usulan yang masih harus dievaluasi kembali proses implementasinya. Usulan pertama bagi kelompok masyarakat yang masih kesulitan memenuhi standar dikarenakan faktor keuangan, dapat diberikan bantuan dari kelompok pengelola dan dikembalikan dengan cara mengangsur melalui potongan saat menerima honor sewa inap tamu, dengan tenggang waktu minimal satu tahun. Kemudian usulan kedua untuk mengatasi jarak rumah yang jauh dengan kegiatan wisata, dapat diselesaikan dengan cara membuat atraksi berbasis aktivitas dapur di daerah Kampung Krajan.

D. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada masyarakat Desa Peniwen, khususnya kelompok WBDP dan pengelola *homestay* Griyo Ngaso yang telah mendukung dan mengikuti rangkaian kegiatan pembinaan dengan aktif. Kemenparekraf RI yang telah memberikan pendanaan untuk mendukung berlangsungnya kegiatan pengabdian masyarakat ini.

E. KESIMPULAN

Kegiatan *homestay* Griyo Ngaso yang sudah berjalan merupakan bentuk inisiatif warga Desa Peniwen dan telah membuahkan hasil. Meski demikian, pengelolaan *homestay* selama ini masih belum memiliki sistem dan manajemen yang terpadu sehingga pengembangan lebih lanjut menjadi sulit dilakukan. Pelatihan dan pendampingan yang dilakukan telah memberikan dampak positif bagi pengelola Griyo Ngaso yaitu memberikan pengetahuan manajemen layanan *homestay* terpadu, membuatkan panduan pengelolaan *homestay*, membantu penataan sistem dan pengu-

atan SDM dalam pengelolaan usaha *homestay*. Pendampingan lebih lanjut masih akan dilakukan untuk membantu penerapan standar dan sistem yang telah disepakati, serta diperlukan pelatihan dan pendampingan terkait proses pemasaran *homestay* Griyo Ngaso.

F. DAFTAR RUJUKAN

- ASEAN Secretariat. (2016). *ASEAN Homestay Standard*. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- Azwar, H., Yudistira, S., & Edmizal, E. (2020). Improving Local Community Knowledge and Skills in Homestay Management. Proceedings of the 1st Progress in Social Science, Humanities and Education Research Symposium (PSSHERS 2019). doi:10.2991/assehr.k.200824.002.
- Galbreath, A. (2017). *Exploring Tourism Opportunities through Homestay/Homeshare*. All Theses. 2625. https://tigerprints.clemson.edu/all_theses/2625.
- Junaid, I., Salam, N., & Salim, M. A. (2019). Developing homestay to support community-based tourism. *Masyarakat, Kebudayaan, dan Politik*, 32(4), 390. doi:10.20473/mkp.v32i42019.390-398.
- Komunitas Wisata Budaya desa Peniwen. (Januari 2019). *Data Pengunjung yang Melakukan Kegiatan Live in*.
- Kontogeorgopoulos, N., Churyen, A., & Duangsaeng, V. (2013). *Homestay Tourism and the Commercialization of the Rural Home in Thailand*. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 20(1), 29–50. doi:10.1080/10941665.2013.852119.
- Kunjuraman, V. & Hussin, R. (2017). Challenges of community-based homestay programme in Sabah, Malaysia: Hopeful or hopeless? *Tourism Management Perspectives*, 21, 1–9. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tmp.2016.10.007>.
- Pusiran, A.K. & Xiao, H. (2013). Challenges and Community Development: A Case Study of Homestay in Malaysia. *Asian Social Science*, 9(5). <http://dx.doi.org/10.5539/ass.v9n5p1>.
- Puspitasari, D., Ahimsa-Putra, H., & Wijono, D. (2019). Persepsi dan Pengelolaan *Homestay* di Desa Wisata Wukirsari Bantul. *Jurnal Kawistara* 9(1), 1–14. <https://doi.org/10.22146/kawistara.37314>.
- Tim Program Inovasi Desa (TPID) Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang. (Februari 2018). Profil Desa Peniwen.