

# Standarisasi Pengelolaan Mu *Homestay* di Desa Kembang Kuning Kabupaten Lombok Timur

Aliyana Putri\*<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pariwisata, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram  
e-mail: [aliyanap@gmail.com](mailto:aliyanap@gmail.com)

Riwayat Artikel	Abstrak
Diterima: 28 Mei 2024 Direvisi: 20 Juni 2024 Diterbitkan: 30 Juni 2024	<i>Tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penulisan Karya Tulis Ilmiah ini untuk mengetahui bentuk standarisasi pengelolaan Mu Homestay di desa kembang kuning. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan cara mengamati dan mencatat pendapatan opini dari bentuk pengelolaan Mu Homestay. Data-data lain yang mendukung tugas akhir Karya Tulis Ilmiah berasal dari perpustakaan dan brosur-brosur, serta referensi buku tentang standarisasi pengelolaan homestay. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa bentuk penerapan standarisasi pengelolaan Mu Homestay telah sepenuhnya diterapkan dan pengelolanya sudah baik, Mu Homestay ini sudah termasuk dalam bentuk standarisasi Eropa.</i>
<b>Kata kunci:</b> Standarisasi, Penginapan, Homestay, Masyarakat.	<i>This work is licensed under a <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License</a></i>



## 1. PENDAHULUAN.

*Homestay* muncul sebagai alternatif akomodasi yang bersifat lebih personal dan lokal dibandingkan dengan Hotel atau penginapan komersial lainnya. Ide dasarnya adalah memberikan pengunjung kesempatan untuk tinggal di rumah penduduk setempat, mengalami gaya hidup lokal, dan mendapatkan wawasan lebih mendalam tentang budaya dan kehidupan sehari-hari di suatu destinasi. *Homestay* tidak hanya memberikan pengalaman unik bagi tamu, tetapi juga dapat menjadi sumber pendapatan tambahan bagi keluarga pemilik *Homestay*, yang pada akhirnya dapat mendukung pembangunan ekonomi lokal. Konsep ini telah menjadi populer dikalangan wisatawan yang mencari pengalaman lebih autentik dan terlibat secara langsung dengan komunitas tempat tujuan mereka. *Homestay* merupakan akomodasi penunjang yang sangat diperlukan karena berperan penting dalam memberikan pengalaman kepada wisatawan. Dalam hal ini wisatawan dapat berintegrasi ke dalam masyarakat dan mendapatkan hal-hal yang tidak tersedia atau tidak ditemukan di daerah asalnya. Sebagai salah satu usaha akomodasi di bidang pariwisata, *homestay* dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat desa. Selain wisatawan diberi tempat menginap, wisatawan juga dapat belajar secara langsung tentang lingkungan alam dan budaya setempat (Rangkuti, 2016).

Di Nusa Tenggara Barat terdapat berbagai desa wisata yang memiliki *homestay* yang digunakan sebagai tempat penginapan bagi para wisatawan, salah satunya adalah desa wisata Kembang Kuning Kab. Lombok Timur yang merupakan desa wisata yang berkembang sejak

tahun 2019 dengan berbagai prestasi baik dari bidang nasional maupun internasional. Dengan keberadaan desa wisata ini banyak peluang bagi masyarakat untuk memperbaiki perekonomian mulai dari menyediakan penginapan seperti Bungalow, *Homestay*, dan penginapan lainnya. Masyarakat Desa Kembang Kuning banyak menjadikan *homestay* sebagai usaha mata pencaharian setelah bertani, maka dengan itu masyarakat Desa kembang kuning harus paham mengenai bagaimana proses dalam mengelola sebuah *homestay*.

*Homestay* biasanya berada di daerah pedesaan karena *homestay* memiliki keunggulan tersendiri seperti kesempatan bagi wisatawan untuk merasakan budaya dan tradisi lokal yang ada di desa atau daerah, berdiplomasi budaya dan persahabatan dengan masyarakat setempat, kesempatan bagi wisatawan dalam berkompetensi antar budaya dan praktik bahasa asing maupun bahasa daerah setempat, dan jejak karbon lebih rendah dibandingkan dengan jenis penginapan yang ada di kota.

Salah satu *Homestay* yang ada di Desa Kembang Kuning, adalah Mu *Homestay*, dimana *Homestay* tersebut dikelola langsung oleh Pokdarwis Desa Kembang Kuning sendiri. Mu *Homestay* telah menggunakan standarisasi Eropa, yang dimana standarisasi *Homestay* di Eropa dapat bervariasi tergantung dari Daerah masing – masing. Namun beberapa aspek umum yang memang diatur melibatkan keamanan, kesehatan, kenyamanan, dan kebersihan. Pedoman umumnya mencakup persyaratan tentang fasilitas minimal, prosedur pembersihan, kepatuhan terhadap peraturan keamanan, serta kenyamanan tamu. Dengan adanya standarisasi ini pemerintah dapat memastikan bahwa Mu *Homestay* telah memberikan pengalaman yang konsisten dan memenuhi harapan tamu dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik menulis Karya Tulis Ilmiah dengan mengangkat judul “Standarisasi Pengelolaan Mu *Homestay* Desa Kembang Kuning Kabupaten Lombok Timur” yang sangat berpengaruh terhadap jumlah pengunjung yang menginap di Desa tersebut.

## 2. METODE.

Lokasi penelitian berada di Mu *Homestay* desa Kembang Kuning Kab. Lombok Timur Nusa Tenggara Barat. Dimana jarak yang ditempuh dari Mataram sampai Ke Mu *Homestay* desa Kembang Kuning Kab. Lombok Timur membutuhkan waktu 1 jam 24 menit dengan jarak tempuh 46 km. Peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut karena Mu *Homestay* telah menerapkan standarisasi pengelolaan *homestay*. Mu *Homestay* menggunakan standar eropa dimana fasilitas dan pelayanan telah memenuhi standar yang diterapkan oleh pengelola Mu *Homestay* sesuai dengan standarisasi yang digunakan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara mendalam (*in depth interview*), dan dokumentasi. Untuk teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif. Analisis Kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2016).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN.

#### Sejarah Singkat Mu *Homestay*

Mu *Homestay* merupakan *Homestay* yang beralokasikan di Daerah lombok, yang beralamat di Jl. Kembang Kuning, Kecamatan Sikur, Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat. Mu *Homestay* berdiri pada tanggal 24 juli 2015, pada saat itu Mu *Homestay* hanya mendirikan pondasi yang dimana proses pembangunan tersebut harus terpaksa dihentikan karena pada saat itu pengelola Mu *Homestay* terkendala oleh modal. Namun pada tahun 2016 pengelola Mu *Homestay* telah meraih gelar sarjana dan mulai memasukkan lamaran kerja guna untuk menabung dan melanjutkan pembangunan *Homestay* yang telah direncang. Pembangunan Mu *Homestay* dilanjutkan sedikit demi sedikit dalam jangka waktu kurang dari 2 (dua) tahun. Dengan kegigihan pengelola *Homestay* dan banyaknya ilmu atau eksperien tentang bagaimana metode pemasaran dalam mengelola *Homestay*, sehingga pengelola *Homestay* mampu memasarkan produk yang baru setengah jadi sampai ke kalangan pasar Internasional pada tahun 2017 dengan rating yang cukup baik dan mampu mendatangkan tamu dari berbagai Negara.

Dengan berjalannya waktu, 2 tahun selanjutnya Mu *Homestay* kembali mengalami kerugian besar yang dimana disebabkan oleh terjadinya dua bencana alam yaitu, pada tahun 2018 terjadinya Gempa Bumi dan pada tahun 2019 terjadinya Covid 19 yang menyebabkan semua penginapan di Desa Kembang Kuning harus ditutup. Pada akhir tahun 2020 pengelola Mu *Homestay* mulai membangun kembali kamar yang saat ini di tempati dan melengkapi langsung fasilitas – fasilitas yang memang sesuai dengan standarisasi fasilitas *Homestay* yang ada di Eropa. Pertengahan tahun 2021 pengelola Mu *Homestay* kembali memasarkan *Homestay* hingga ke tarap internasional dan mendapatkan *review* yang sangat baik dari semua pengunjung yang datang sehingga Mu *Homestay* begitu lancar dalam beroperasi hingga saat ini.

#### Standarisasi Pengelolaan Mu *Homestay*

Standarisasi Pengelolaan Mu *Homestay* melibatkan serangkaian praktik dan prosedur yang sudah dirancang khusus untuk memastikan operasional *homestay* berjalan dengan baik, efisien, dan konsisten sesuai dengan standar tertentu. Adapun beberapa hal yang mencakup standarisasi pengelolaan Mu *Homestay* adalah sebagai berikut:

##### 1. Pendaftaran dan Dokumentasi

Pendaftaran dokumentasi *homestay* melibatkan berbagai persyaratan dan prosedur beberapa dokumen umum yang diperlukan termasuk fotokopi akta pendirian perusahaan, NPWP perusahaan/perorangan, dan surat pernyataan pemilik/pimpinan perusahaan. Proses pendaftaran ini dapat melibatkan verifikasi data, pemeriksaan, dan pengesahan oleh otoritas terkait, serta penyelesaian melalui sistem reservasi berbasis website. Selain itu, saat melakukan check-in, tamu *homestay* juga perlu membawa identitas diri. Persyaratan dan prosedur ini dapat bervariasi tergantung pada lokasi dan peraturan yang berlaku. Adapun persyaratan pendaftaran *homestay* sebagai berikut :

- a. Persyaratan pendaftaran *homestay* umumnya mencakup fotokopi akta pendirian perusahaan, NPWP, dan surat pernyataan pemilik/pimpinan perusahaan/usaha.

- b. Proses pendaftaran homestay meliputi verifikasi data, pemeriksaan, dan pengesahan oleh otoritas terkait, serta penyelesaian melalui sistem reservasi berbasis website.
- c. Saat check-in, tamu homestay perlu membawa identitas diri.

## 2. Pemeliharaan dan Kebersihan

Mu *Homestay* menetapkan standar kebersihan dan pemeliharaan rutin untuk kamar, fasilitas, dan area umum guna memberikan kenyamanan dan pengalaman yang menyenangkan bagi para tamu yang menginap di *homestay*. Pemeliharaan dan kebersihan *homestay* sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Adapun langkah-langkah dalam pemeliharaan kebersihan *homestay* yang harus dilakukan sebagai berikut :

- a. Menjaga kebersihan diri, pakaian, rumah makan, dan lingkungan sekitar.
- b. Selain itu, pemilik *homestay* harus memperhatikan kenyamanan tamu dengan memberikan perlengkapan mandi dan perhatian terhadap detail di setiap sudut *homestay*.
- c. Pemilik *homestay* juga harus menjaga kebersihan *homestay* dengan melakukan pemeliharaan berkala, seperti pembersihan, perawatan, dan penataan kamar serta kamar mandi.
- d. Pembersihan dan perawatan untuk mencegah kerusakan fasilitas yang disediakan.
- e. Pelatihan kebersihan dan tata letak rumah tinggal (*homestay*) juga dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *homestay*.

## 3. Pelayanan dan Komunikasi

Pelayanan komunikasi Mu *Homestay* sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan tamu. Selain itu, pemahaman akan kebutuhan tamu, umpan balik, dan keterlibatan *team work* dalam meningkatkan pelayanan *homestay* untuk mendukung pengembangan pariwisata berbasis masyarakat. Komunikasi ini dilakukan langsung oleh owner Mu *Homestay* dan para wisatawan dalam konteks pengelolaan *homestay*, owner Mu *Homestay* memainkan peran kunci dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi para tamu yang menginap di Mu *Homestay*. Mu *Homestay* telah menerapkan Standar Operasional Prosedure (SOP) dengan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu serta melindungi tamu, *homestay*, *team work* dan lingkungan di sekitar *homestay*.

## 4. Reservasi

Mu *Homestay* menggunakan sistem reservasi online untuk para tamu yang dapat melakukan reservasi, memilih kamar, dan melakukan pembatalan reservasi secara online. Sistem reservasi di Mu *Homestay* berbasis web memberikan fasilitas-fasilitas reservasi online, termasuk proses check-in. Hal ini memudahkan para tamu untuk melakukan pemesanan kamar tanpa harus datang langsung ke *homestay*.

## 5. Pelatihan *Team Work*

Mu *Homestay* telah memberikan pelatihan kepada para *team* yang ikut berkerja sama dalam bidang pelayanan tamu, keamanan dan penanganan situasi darurat. Hal ini dilakukan untuk terus meningkatkan kemampuan maupun kompetensi *team* dalam memberikan pelayanan kepada para wisatawan atau tamu yang berkunjung di *homestay*.

## 6. Evaluasi dan Pembaruan

Melakukan evaluasi terhadap sistem informasi pengelolaan Mu *Homestay* melakukan pembaruan pengembangan sistem informasi berbasis web. Evaluasi dan pembaruan Mu *Homestay* sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan para tamu dan daya saing *homestay* dalam industri pariwisata.

Dalam pengelolaannya Mu *Homestay* sendiri telah berhasil mengikuti trend pasar sampai ke tarap internasional. karena dari sejak berdirinya Mu *Homestay* telah menggunakan standar Eropa dalam pengelolaannya. Setiap *Homestay* dituntut untuk menggunakan standarisasi Eropa, karena dengan mengadopsi standar Eropa *Homestay* dapat membangun reputasi yang positif, meningkatkan keamanan, dan menarik wisatawan yang mencari tingkat pelayanan dan fasilitas yang tinggi. Pihak Mu *Homestay* memiliki alasan yang kuat dalam menerapkan pengelolaan menggunakan standarisasi Eropa, alasan dari pihak Mu *Homestay* sendiri antara lain :

#### 1. Kepercayaan Komunikasi

Dalam penggunaan standar Eropa ini sering kali dianggap sebagai indikator kualitas yang tinggi. Dengan mengikuti standar ini Mu *Homestay* dapat meningkatkan kepercayaan konsumen atau wisatawan (pengunjung) terhadap Mu *Homestay*.

#### 2. Kepatuhan Hukum

Dengan mengikuti standar Eropa maka Mu *Homestay* dapat memastikan bahwa *Homestay* itu sendiri berada dalam kepatuhan hukum dan regulasi yang berlaku, yang dapat melibatkan keamanan tamu (wisatawan), hak tamu (wisatawan), dan persyaratan kesehatan bagi wisatawan.

#### 3. Daya Saing Global

*Homestay* yang mematuhi standar Eropa cenderung lebih kompetitif di pasar global, karena banyak wisatawan mencari Akomodasi yang memenuhi standar internasional. Maka dari itu pengelola Mu *Homestay* lebih cenderung mengelola *Homestay* nya menggunakan standar Eropa, agar mampu bersaing di Dunia Internasional.

#### 4. Reputasi dan Diferensiasi

Mu *Homestay* yang menggunakan standar Eropa cenderung juga memiliki reputasi yang lebih baik dan dapat membedakan diri dari pesaing lainnya, karena pada dasarnya Mu *Homestay* yang telah menggunakan standar Eropa dianggap mampu menjaga kualitas yang dimilikinya dengan konsisten.

#### 5. Peningkatan Keamanan dan Kenyamanan

Alasan terkuat pihak Mu *Homestay* dalam menggunakan standar Eropa ini adalah lebih sering menekankan pada aspek keamanan dan kenyamanan bagi wisatawan yang berkunjung (menginap), dan yang dapat meningkatkan pengalaman bagi tamu dan mengurangi resiko insiden yang tidak diinginkan.

#### 6. Pengakuan Internasional

Dapat menjadi pusat perhatian pengelola Mu *Homestay* dari standarisasi Eropa ini adalah dapat lebih mudah diakui di tingkat Internasional. Dan dengan standarisasi Eropa ini pula Mu *Homestay* menjadi lebih memungkinkan untuk menuju akses pasar global yang lebih luas.

#### **4.6. Tantangan dan Hambatan Dalam Penerapan Standarisasi Mu *Homestay***

Tantangan dalam penerapan standarisasi pengelolaan Mu *Homestay* adalah fasilitas dan pembiayaan atau dana sedangkan secara tidak langsung berdampak kepada service dimana pengelola Mu *Homestay* mau tidak mau harus mampu mengambil sikap untuk meminjam uang ke bank, karena dengan cara itu standar kebutuhan pasar yang ingin dibangun cepat terlaksana dengan baik. Tantangan lainnya adalah pengelola Mu *Homestay* banyak merekrut pekerja yang belum memiliki kompetensi dalam bidang pengelolaan *homestay* dimana pengelola Mu *Homestay* harus mendidik dan pekerja yang sudah bisa melakukan pekerjaan tersebut mereka akan keluar dari Mu *Homestay* untuk mencari pekerjaan baru atau membangun usahanya sendiri maka pengelola Mu *Homestay* harus memulai dari awal untuk merekrut pekerja baru dan mendidik, di karenakan pengelola Mu *Homestay* belum ada kontrak kerja karena usahanya masih minim.

Hambatan dalam standarisasi pengelolaan Mu *Homestay* adalah terlambat melengkapi fasilitas sehingga dapat menghambat tahap pembangunan usaha yang dibangun dimana dana yang disediakan oleh pengelola Mu *Homestay* sangat kurang pada saat itu sehingga dapat berdampak kepada proses pembangunan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil dan atau wawancara dengan Owner Mu *Homestay* yang menyatakan bahwa :

1. Proses pencairan keuangan di bank membutuhkan waktu yang lama sehingga dapat menghambat melengkapi fasilitas yang dibutuhkan.
2. Dari sudut pandang masyarakat setempat tidak percaya terhadap kemampuan pengelola Mu *Homestay* dalam mengelola *homestay* dengan baik.

#### **4. KESIMPULAN.**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan tentang Standarisasi Pengelolaan Mu *Homestay* di Desa Kembang Kuning Kabupaten Lombok Timur. Bahwa standarisasi pengelolaan Mu *Homestay* sudah berjalan dengan baik mulai dari segi fasilitas maupun pelayanan akomodasi yang diberikan kepada para wisatawan yang menginap di *homestay*. Adapun standarisasi pengelolaan Mu *Homestay* antara lain pendaftaran dan dokumentasi, pemeliharaan dan kebersihan, pelayanan dan komunikasi, reservasi, pelatihan *team work*, evaluasi dan pembaruan

#### **DAFTAR PUSTAKA.**

- Amirruding Abu. (2009). *Strategies for the successful marketing of homestay programme: some useful lessons, International Seminar on Community based Tourism: Learning From the homestay Programme in Malaysia, Towards Developing a sustainable Community Based Tourism: Issues, Impacts & Opportunities. 4-16 August 2009, Hotel UiTM, Shah Alam Selangor Malaysia.*
- A.Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan.* Jakarta: Kencana.
- Agung, G., & Anggani, M. F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan yang Menginap di Homestay Desa Wisata Taro. *INSPIRE: Journal of Culinary, Hospitality, Digital & Creative Arts and Event*, 1(1), 1- 9.
- Darsono, S. (2012). *Ekologi Pariwisata Tata Laksana pengelolaan Objek dan daya Tarik Wisata.* Bandung: Angkasa.

- Damanik, F. K., & Rahdriawan, M. (2014). Homestay sebagai Usaha Pengembangan Desa Wisata Kandri. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 3(4), 1060-1071.
- Dewantara, YF, Ardiansyah, I., Krisnadi, AR, Facrureza, D., & Susanto, P. (2023). Pelatihan Pengetahuan Dasar Dalam Pengelolaan Homestay Di Desa Wisata Tanjungjaya Kabupaten Pandeglang. *Aptekmas Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 6 (1), 39-48.
- Gumara, Alam Putra. Analisis Potensi Pengembangan Homestay Di Jorong Sungai Angek Desa Wisata Simarasok. Diss. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, 2022.
- Hardani, dkk., Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, Cet. 1, 2020).
- Jamaludin, Mariam, Norain Othman dan Abdul Rahim Awang, (2010). Community Based Homestay Programme:A Personal Experience. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 42 ( 2012 ) 451 – 459. Published by Elsevier B.V. Open access under CC BY-NC-ND license.doi: 10.1016/j.sbspro.2012.04.210 Available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Langi, L. E. (2018). *Pengelolaan Homestay Di Desa Wisata Nglanggeran Kabupaten Gunung Kidul* (Doctoral dissertation, Program Studi Destinasi Pariwisata FTI-UKSW).
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. :PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Prihartini, N. (2017). "Homestay" Dan Ekowisata Sawah Dengan Pendekatan Arsitektur Organik Di Kaliurang (Doctoral Dissertation, Uajy).
- Rangkuti, F. (2016). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, Dan OCAI. PT. Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Cetakan ke-26). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :Alfabeta, CV.
- Sugioyono. (2019). metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D (ALFABETA (Ed.); 27 ed.). Statistik, Indonesia Badan Pusat. "Klasifikasi baku lapangan usaha Indonesia: KBLI." (*No Title*).
- Trisakti, S. T. P. (2020). Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap di Homestay Desa Cipasung, Kuningan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 25(1).