

Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi SDM Pengelola Homestay di Desa Tambong

Firda Rachma Amalia^{1*}, Rudi Tri Handoko¹, Nurhalimah¹, Auda Nuril Zazilah¹, Reni Nurjanah¹

¹Pengelolaan Perhotelan, Pariwisata, Politeknik Negeri Banyuwangi

firdaamalia11@poliwangi.ac.id

Abstrak

Program Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi SDM Pengelola Homestay di Desa Tambong, merupakan solusi yang bisa ditawarkan guna mengatasi permasalahan rendahnya keterampilan dalam bidang akomodasi khususnya front office dan housekeeping atau tata graha yang bisa berdampak pada kepuasan wisatawan yang berkunjung. Keterampilan yang kurang cakap juga akan berdampak pada daya jual homestay. Mayoritas warga sekitar hanya menyewakan rumah saja tanpa dilengkapi dengan fasilitas dan pelayanan yang diperlukan wisatawan. Tambong merupakan salah satu lokasi wisata baru yang diharapkan menjadi andalan banyuwangi dan banyak wisatawan sehingga sangat diperlukan akomodasi yang mengikutsertakan masyarakat sekitar yaitu memanfaatkan rumah mereka sebagai homestay yang sesuai standar. Keterampilan yang kurang cakap juga akan berdampak pada daya jual Homestay. Oleh sebab itu, dengan ini diharapkan Politeknik Negeri Banyuwangi dapat turut serta membantu pemecahan masalah mitra dengan kemampuan yang dimiliki oleh tim peneliti dari Politeknik Negeri Banyuwangi. Solusi yang dipilih adalah pelatihan, sertifikasi kompetensi dan pemberian modul sekaligus full bed untuk room. Hasil dari pengabdian ini adalah tersertifikasi kompetensi di bidang front office dan tata graha serta setting kamar yang sesuai untuk homestay.

Kata Kunci: Homestay, Kompetensi, Pelatihan, Pengelola

Abstract

Training and Competency Improvement Program for Homestay Managers in Tambong Village is a solution that can be offered to overcome the problem of low skills in the field of accommodation, especially front office and housekeeping, which can have an impact on the satisfaction of visiting tourists. Inadequate skills will also have an impact

on the selling power of homestays. The majority of local residents only rent out houses without being equipped with the facilities and services needed by tourists. Tambong is one of the new tourist sites that is expected to become a mainstay of Banyuwangi and many tourists so that it is very necessary to include accommodation that includes the surrounding community, namely utilizing their homes as homestays that meet the standards. Therefore, with this, it is hoped that Banyuwangi State Polytechnic can participate in helping to solve partner problems with the capabilities possessed by the research team from Banyuwangi State Polytechnic. The solution chosen is training, competency certification and providing modules as well as full beds for rooms. The results of this service are certified competence in the field of front office and housekeeping and room settings that are suitable for homestays.

Keywords: Homestay, Competence, Training, Manager

I. PENDAHULUAN

Sebagai pintu gerbang Jawa Timur, Banyuwangi sangat menarik untuk dikunjungi karena memiliki sekaligus tiga hal yang merupakan ciri khas daerah tropis yaitu gunung, laut, dan hutan yang memberi corak berbeda pada masing masing wilayahnya. Desa Tambong memiliki potensi alam yang patut untuk digali. Desa yang terletak agak menjorok dari pusat keramaian ternyata memiliki historis yang memang menarik untuk dikulik(Nanang, 2023) Desa Wisata Tambong merupakan salah satu desa wisata yang ada di

Kecamatan Kabat yang berjarak 13 Km dari Pusat Kota Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi (jadesta, 2023), sehingga potensi kerajinan besar di desa tersebut. Selain kerajinan tangan wisata kuliner tradisional juga banyak di Desa wisata Tambong yang terdapat pada Pasar Meru.

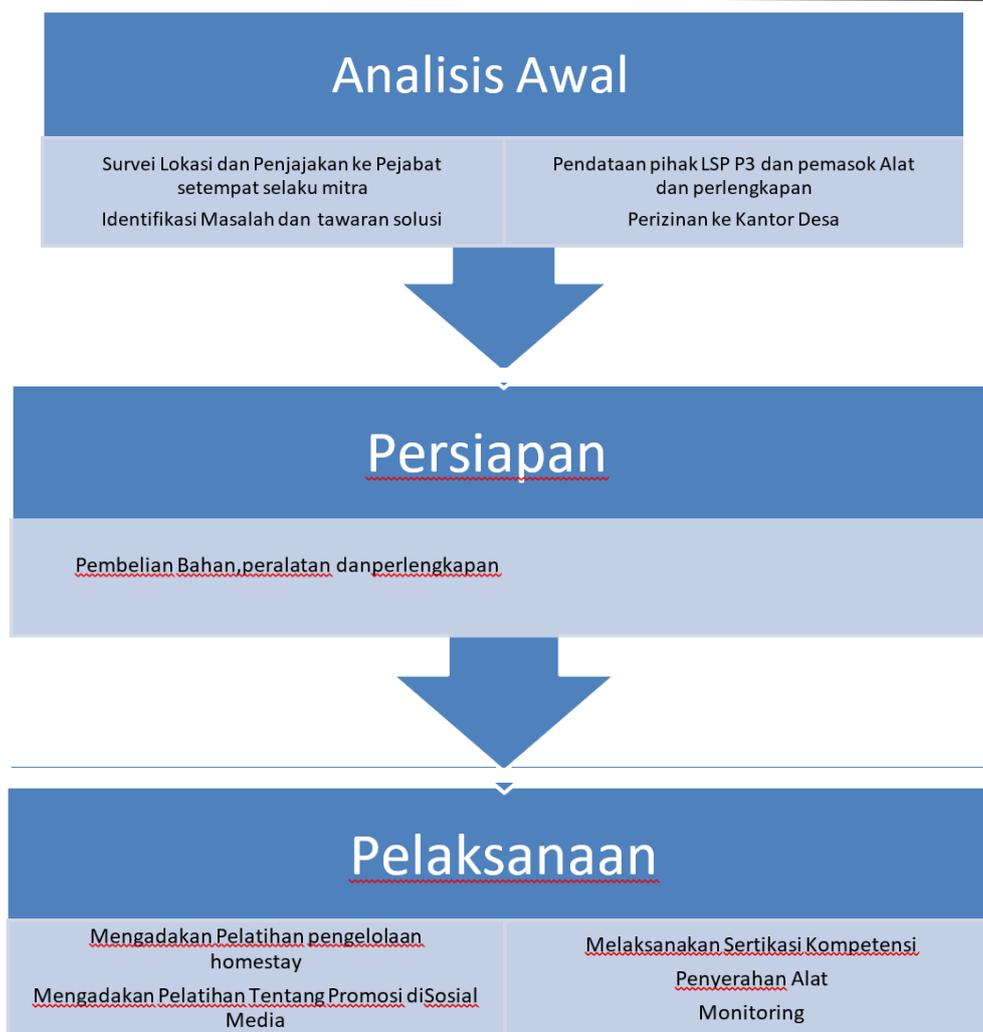
Wisata lainnya adalah wisata budaya terdapat beberapa atraksi khususnya pada perayaan Agama Islam. Namun Desa wisata Tambong masih perlu peningkatan dalam hal fasilitas khususnya ketersediaan akomodasi, sementara homestay yang beroperasi masih terdapat satu homestay serta SDM yang belum terampil dalam bidang pengelolaan homestay. Ketersediaan akomodasi yang layak di Desa Tambong bisa disiasati dengan partisipasi masyarakat sekitar yaitu menggunakan rumah masyarakat sebagai homestay. Menurut (IMB Wisnawa et al., 2019) homestay adalah rumah tinggal yang sebagian kamarnya disewakan untuk tamu dalam jangka waktu tertentu. Biasanya, para tamu yang menginap di homestay memiliki tujuan untuk mempelajari budaya setempat atau rutinitas tertentu. Homestay merupakan salah satu jenis akomodasi yang bisa melibatkan masyarakat sekitar dan meningkatkan pendapatan masyarakat sekitar.

Rumah masyarakat selama ini masih disewakan dengan fasilitas dan pelayanan yang kurang, dengan mengubah rumah masyarakat menjadi homestay maka diperlukan keterlampiran masyarakat di bidang akomodasi seperti front office dan housekeeping (tata graha). Front office bertugas sebagai kantor depan yang pertama kali menerima tamu dan sebagai pusat informasi. Housekeeping berfungsi untuk menyediakan dan menjaga kebersihan kamar. Kamar yang disewakan untuk wisatawan seharusnya lengkap dengan fasilitas dan pelayanan yang baik. Akomodasi sangat dibutuhkan bagi wisatawan terutama di daerah Desa Tambong yang mempunyai banyak atraksi wisata, sehingga kebutuhan akomodasi sangat penting.

Penyediaan akomodasi dengan melibatkan masyarakat sangat sesuai prinsip Community Based Tourism (CBT) (N Hausler & W Strasdas, 2000) mengemukakan gagasan tentang definisi dari community based tourism (CBT), yaitu: Bentuk pariwisata yang memberikan kesempatan kepada masyarakat lokal mengontrol dan terlibat dalam manajemen dan pembangunan pariwisata. Terlibatnya Masyarakat dalam penyedia akomodasi juga akan menambah pendapatan masyarakat dan membuka lapangan pekerjaan (Abdillah et al., 2016). Keterlibatan masyarakat juga bisa menumbuhkan rasa bangga terhadap daerahnya (Mustangin et al., 2017). Sehingga pelatihan dan peningkatan kompetensi penegelolaan sumber daya manusia pada homestay sangat dibutuhkan untuk masyarakat supaya dapat meningkatkan daya saing dan jual homestay.

II. METODE

Adapun metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini seperti dijelaskan pada gambar 1 berikut ini :



Gambar 1. Diagram alur Pengabdian

A. Analisis Awal Analisis Awal dilakukan dengan FGD (Forum Group Discussion) . FGD merupakan bentuk wawancara semi-terstruktur dengan fokus pada topik yang telah ditetapkan sebelumnya dan dipandu oleh seorang moderator ahli. Dalam konteks penelitian kualitatif pada ilmu sosial, jenis diskusi ini dapat diselenggarakan sesuai dengan kesepakatan atau berkaitan dengan pengembangan (Isnaini Amirotu N, 2023) FGD dilakukan Bersama pejabat setempat dengan tujuan untuk mengidentifikasi masalah dan menyelaraskan kegiatan dengan program kerja. Setelah disetujui oleh pihak terkait tim mulai mendata pemasok bahan dan alat untuk melaksanakan kegiatan,serta mencari LSP P3 yang siap . Kegiatan akhir pada analisis awal yaitu meminta perizinan dan persetujuan dari mitra yakni BUMDES dengan membuat surat pernyataan.

B. Persiapan dilakukan dengan berkoordinasi, koordinasi dilakukan dengan tim pengabdian dalam memilih dan mempersiapkan bahan ,alat serta perlengkapan yang dibutuhkan dalam kegiatan. Simulasi dilakukan pada tahap ini supaya saat pelaksanaan pelatihan lebih lancar. Persiapan yang lain adalah pembuatan materi

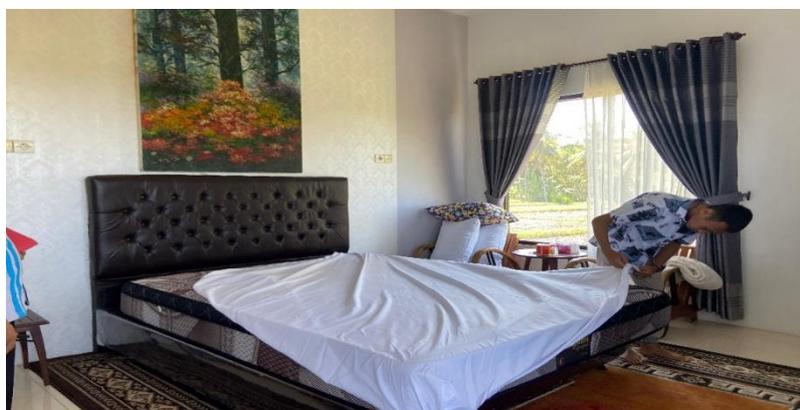
yang akan diberikan kepada peserta, materi disajikan dalam power point yang nanti akan dibagikan kepada peserta untuk dapat lebih dipelajari. Materi yang akan diberikan kontribusi mitra dalam tahap persiapan adalah memberikan fasilitas tempat untuk persiapan

C. Pelaksanaan dilakukan dengan mengadakan demonstrasi, pelatihan dan sosialisasi pemberian materi promosi media social, yang diharapkan bisa menjadi Peningkatan pemahaman bagi SDM. Fasilitas peralatan berupa peralatan housekeeping serta dilaksanakan proses sertifikasi kompetensi. Sertifikasi kompetensi menjadi salah satu indikator keberhasilan program jika peserta mampu kompeten saat ujian. Monitoring dilakukan secara berkala apakah telah dilaksanakan sesuai SOP serta pelatihan yang telah diberikan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengabdian ini adalah tersertifikasi kompetensi. (PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 52 TAHUN 2012, 2012) Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata adalah proses pemberian sertifikat kompetensi di bidang kepariwisataan yang dilakukan secara sistematis dan objektif melalui uji kompetensi sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, standar internasional dan/atau standar khusus, sertifikasi dilaksanakan dengan LSP 3 yaitu LSP PGSP dan peserta berjumlah dua orang dengan skema front office dan room attendant. Sebelum melaksanakan sertifikasi kompetensi dilakukan pelatihan terkait front office dan room attendant. (balicrystalcollege, 2022) Front office akan melayani dan mengurus keperluan Anda, mulai dari awal pemesanan hotel, check-in, saat menginap, hingga akhirnya Anda check-out. Room attendant (Pramugraha) ialah petugas Floor section yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. (Sulastiyono, 2011).

Room attendant adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Kegiatan pelatihan dan sertifikasi terlaksana juga ada pemberian bed set lengkap seperti spring bed ukuran king, divan dan juga peralatan housekeeping yang standart homestay. Perlengkapan tersebut untuk menunjang usaha homestay dan pemahaman pemilik homestay terkait kebutuhan kamar.



Gambar 2. Pelatihan dan uji kompetensi Houkeeping



Gambar 3. Foto Bersama setelah pelatihan dan pemberian materi

Gambar 2 merupakan proses pemberian pelatihan serta kegiatan uji kompetensi untuk housekeeping. Uji kompetensi dilakukan dengan beberapa tes yaitu observasi lapang serta wawancara. Untuk uji kompetensi HK dilakukan observasi dengan praktek make up room. peralatan make room merupakan pemberian dari kegiatan pengabdian ini seperti bed and sheet. Gambar 3 merupakan foto sesi Bersama setelah pemberian materi housekeeping dan front office oleh narasumber yang diikuti oleh pemilik homestay serta pemuda BUMDES.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari pengabdian ini adalah adanya peningkatan kemampuan peserta dengan dibuktikan telah lulus dengan kompeten. Peralatan room juga telah tersetting sebagai kamar percontohan bagi para pengelola homestay. Dapat dilihat pada gambar 3 merupakan penyerahan sertifikasi kompetensi dari BNSP yang menyatakan bahawa peserta kompeten dengan masa berlaku 3 tahun. Sertifikasi yang diserahkan adalah sertifikasi room attendant dan front office.



Gambar 4. Penyerahan sertifikasi kompetensi

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian masyarakat mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada Politeknik Negeri Banyuwangi atas support dalam kegiatan pengabdian ini. Serta terimakasih juga kepada pihak mitra yang telah memberikan kesempatan untuk menjadi objek pengabdian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Akhmad, Djamhur Hamid, & Topowijono. (2016). Dampak Pengembangan Pariwisata Terhadap Kehidupan Masyarakat Lokal di Kawasan Wisata. *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 1(30), 74–78.
- Balicrystalcollege. (2022). *Definisi Front office dan Section/Bagian Yang Ada di Departemen Front Office*. <https://Balicrystalcollege.Com/Berita/BelajarBarengBCC020624>.
- IMB Wisnawa, AAR Wijayanti, & S Jokosaharjo. (2019). Tourists expectation and perception toward Sangeh tourism village. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 41–42.
- Isnaini Amirotu N. (2023, November 17). *Pengertian, Tujuan Focus Group Discussion (FGD) dan Tahapannya*. <https://Telkomuniversity.Ac.Id/Pengertian-Tujuan-Focus-Group-Discussion-Fgd-Dan-Tahapannya/>.
- Jadesta. (2023). *Desa Wisata Tambong*. <https://Jadesta.Kemenparekraf.Go.Id/Desa/Tambong>.
- Mustangin, Desi Kusniawati, Naufa Pramina Islami, Baruna Setyaningrum, & Eni Prasetyarini. (2017). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Potensi Lokal Melalui Program Desa Wisata Di Desa Bumiaji. *Sosioglobal*, 1(2), 60–72.
- N Hausler, & W Strasdas. (2000). *Community Based Sustainable Tourism A Reader*. ASSET Press.
- Nanang. (2023). *Taman Meru Desa Tambong Padukan Wisata Alam, Sejarah, dan Kuliner*. <https://Tambong.Mediadesa.Co.Id/2023/06/Taman-Meru-Desa-Tambong-Padukan-Wisata-Alam-Sejarah-Dan-Kuliner/>.
- PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 52 TAHUN 2012, <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2012/52TAHUN2012PP.HTM> (2012).
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta.