



Empowerment and human resource capacity building in Homestay Village Borobudur, Magelang

Lintang Muliawanti, **Fadillah Sandy**, **Aning Az Zahra**
Universitas Muhammadiyah Magelang, Magelang, Indonesia

lintang@unimma.ac.id

<https://doi.org/10.31603/ce.10195>

Abstract

This community service aims to enhance competency and skills in hospitality and housekeeping to improve the quality of homestay village services in Ngaran II hamlet. The implementation method involves several stages, namely socialization, training, and assistance in hospitality and housekeeping, as well as the establishment of a Tourism Information Center (TIC). The results of this program include fostering a spirit of improvement among homestay managers and enhancing the skills of homestay managers in hospitality and housekeeping.

Keywords: *Hospitality training; Housekeeping training; Homestay village; Tourism*

Peningkatan keberdayaan dan penguatan kapasitas SDM di Kampung Homestay Borobudur, Magelang

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan hospitality dan housekeeping untuk meningkatkan kualitas pelayanan kampung *homestay* di dusun Ngaran II. Metode pelaksanaan dilaksanakan dalam beberapa tahapan, yaitu sosialisasi, pelatihan dan pendampingan hospitality dan housekeeping serta pembentukan TIC. Hasil dari kegiatan ini diantaranya telah menumbuhkan spirit peningkatan pengelolaan *homestay* dan meningkatkan keterampilan pengelola *homestay* dalam hospitality dan housekeeping.

Kata Kunci: *Pelatihan hospitality; Pelatihan housekeeping; Kampung homestay; Pariwisata*

1. Pendahuluan

Sebagai salah satu dari Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) yang diinstruksikan Presiden Joko Widodo melalui Perpres Nomor 3/2016, pembangunan infrastruktur pendukung pada masa Pandemi Covid-19 tetap dilaksanakan sesuai jadwal. Bahkan 10 desa penyangga (*buffer zone*) di Kecamatan Borobudur juga tidak luput dari perhatian. Salah satunya adalah Desa Wisata Wanurejo yang menjadi pintu masuk ke Candi Borobudur. Desa Wanurejo telah ditetapkan sebagai salah satu desa Berdikari atau desa mandiri oleh Gubernur Jawa Tengah. Dikenal juga dengan julukan "Desa Wisata Budaya dan Kriya", karena budayanya yang masih sangat kental warisan dari nenek moyang dan para leluhur dan memiliki banyak industri rumah tangga yang membuat berbagai macam kerajinan mulai dari pernak-pernik hingga patung-patung. Secara geografis, Desa Wisata Wanurejo adalah salah satu desa yang sangat subur dan

hijau dengan bentangan sawah yang berada di kawasan Candi Borobudur serta terdapat banyak *homestay* bernuansa alami khas pedesaan.

Berkembangnya *homestay* menjadikan destinasi wisata Candi Borobudur semakin memiliki daya tarik baru, kombinasi antara budaya yang dibawa wisatawan dan budaya dari penduduk setempat sehingga menambah variasi informasi dan pengalaman. Hal itu juga menimbulkan dampak turunan yang mampu memajukan perekonomian masyarakat sekitar dan memajukan Candi Borobudur sebagai destinasi prioritas. Namun demikian, keberadaan *homestay* di sejumlah kawasan prioritas pariwisata masih perlu mendapatkan perhatian, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan masyarakat setempat atau sumber daya manusia. Menurut Anneke Prasaynti, Ketua Tim Percepatan *Homestay* Desa Wisata, keterbatasan pengetahuan masyarakat desa menjadi salah satu fokus utama. Adanya keterbatasan pengetahuan dapat menjadi data awal yang baik perlunya "kesiapan" lingkungan masyarakat dalam menerima tamu (wisatawan asing).

Keterbatasan kemampuan SDM dalam mengelola *homestay* ini juga terjadi di *homestay* Desa Ngaran II. Dusun Ngaran II merupakan dusun yang terletak di Desa Borobudur, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang. Masyarakat dusun Ngaran II mayoritas bermata pencaharian sebagai petani dan pedagang dengan penghasilan yang tidak tetap. Namun di samping itu, beberapaarganya merenovasi rumahnya dan menyewakannya untuk dijadikan sebagai *homestay* sehingga dikenal sebagai "Kampung *Homestay*". Dengan potensi yang dimiliki, Dusun Ngaran II yang berjarak 1 km dari kawasan wisata Candi Borobudur berpeluang mendapatkan tambahan penghasilan dengan menyediakan penginapan bagi turis asing. Namun demikian, ketua paguyuban *homestay* menjelaskan bahwa mereka memiliki keterbatasan untuk hal tersebut. Keterbatasan tersebut, sebagai contoh, merupakan ketidaksiapan masyarakat untuk menerima pengunjung orang asing, baik dari segi budaya, pengetahuan asing serta keterampilan bahasa.

Lain daripada itu, kemampuan menggunakan Bahasa Inggris menjadi kendala utama yang mendesak untuk difokuskan pada pengelolaan *homestay* di Dusun Ngaran II. Kemampuan berbahasa Inggris sebagai Bahasa Internasional yang menjembatani komunikasi antara pemilik atau pengelola *homestay* sangat mempengaruhi kesiapan dalam menerima wisatawan asing. Tidak semua pemilik *homestay* siap menerima dan melayani pengunjung wisatawan asing karena ketidakmampuan mayoritas pemilik *homestay* berkomunikasi dengan wisatawan asing dalam Bahasa Inggris. Permasalahan tersebut menyebabkan perbedaan pendapatan dari masing-masing pemilik *homestay* sehingga menjadi tidak seimbang atau tidak merata. Dari jumlah keseluruhan 24 *homestay*, hanya beberapa *homestay* yang aktif dalam menerima kunjungan dari wisatawan asing. Di samping itu, kemampuan *hospitality* dan manajemen *homestay* belum sesuai standar sehingga pelayanan terhadap turis, khususnya turis asing perlu mendapatkan perhatian.

Berdasarkan permasalahan pada mitra, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan *hospitality* dan *housekeeping* untuk meningkatkan kualitas pelayanan kampung *homestay* di dusun Ngaran II.

2. Metode

Pelaksanaan pengabdian ini menggandeng mitra yakni Kampung *Homestay* berlokasi di dusun Ngaran II Kecamatan Borobudur, Kab. Magelang. Kampung *Homestay* merupakan paguyuban *homestay* yang terdiri atas 28 *homestay*. Untuk meningkatkan layanan *hospitality* bagi tamu *homestay*, maka tim pengabdian menggagas kegiatan pelatihan penguatan SDM. Kegiatan dilakukan dalam beberapa tahapan. *Pertama*, sosialisasi. *Kedua*, pelatihan dan pendampingan. Kegiatan ini diawali dengan pelatihan *housekeeping* yang melingkupi kebersihan lokasi/area, peralatan, menyiapkan kamar dan *homestay* sesuai SOP, melaksanakan praktik secara berkelompok, *role play*, demonstrasi, dan simulasi. Kemudian dilanjutkan dengan pelatihan *hospitality* mengenai penerimaan tamu mulai dari *reservation* hingga pelayanan dalam menjamu tamu yang *check-in* dengan memberikan penjelasan tentang fasilitas *homestay*. *Ketiga*, pembuatan media informasi pariwisata yang ditujukan sebagai media informasi potensi pariwisata di kampung *homestay*.

3. Hasil dan Pembahasan

Merujuk pada tahapan pelaksanaan PKM yang terdiri dari yaitu sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan pembentukan TIC, tim pengabdian telah melaksanakan sebagian besar kegiatan yang dimaksud. Namun, sebelum melakukan kegiatan tersebut, pada tanggal 17 Juli 2023 tim pelaksana PKM melakukan diskusi untuk pemetaan permasalahan, potensi, *timeline* dan sumber daya manusia yang ada di Paguyuban Kampung *Homestay* secara spesifik. [Gambar 1](#) merupakan dokumentasi dari diskusi tim PKM dengan mitra.



Gambar 1. Diskusi dengan Ketua Paguyuban dan pemilik *homestay*

3.1. Sosialisasi

Kegiatan yang pertama dilakukan adalah pemetaan lokasi dan potensi yang ada di Kampung *Homestay*. Kemudian dilanjutkan dengan sosialisasi dengan memberikan informasi kegiatan kepada mitra tentang kegiatan PKM yang akan dilakukan. Kegiatan ini dilaksanakan di *Homestay* Anugrah pada 31 Juli 2023. Mitra memberikan respons yang positif dan antusias untuk mengikuti program yang disusun

3.2. Pelatihan *hospitality*

Pada pelatihan pertama diberikan materi yang membahas terkait dengan SOP dan *hospitality* pada hari Senin, 28 Agustus 2023 (Gambar 2). Mitra diberikan edukasi tentang urgensi standar operasional dan *hospitality* dalam bisnis *homestay*. Lebih detail, edukasi ini terkait dengan a) pengertian standar operasional prosedur, b) pentingnya standar operasional prosedur, c) contoh standar operasional prosedur, d) pengertian *hospitality*, e) pentingnya *hospitality* dalam bisnis penginapan, dan f) elemen dalam kualitas servis beserta contohnya. Selama ini di Kampung *Homestay* belum memiliki standar operasional sehingga pelayanannya kurang profesional dalam pelayanan. Beberapa warga kampung *homestay* juga belum optimal dalam melayani tamu, utamanya dalam penanganan komplain.



Gambar 2. Pelatihan *hospitality* bagi pengelola *homestay*

Pelatihan diawali dengan apersepsi dan evaluasi warga terkait *homestay* yang dikelola misalnya terkait dengan permasalahan yang dialami kampung *homestay*, harapan yang diinginkan terhadap kampung *homestay*. Pemateri kemudian menyampaikan materi yang dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab. Pemateri membuat beberapa kelompok dengan memberikan penugasan untuk memetakan permasalahan yang terdapat di *homestay* yang kemudian dipresentasikan dan dibahas bersama dengan peserta lainnya (Gambar 3).



Gambar 3. Sesi presentasi pemetaan masalah oleh para pengelola *homestay*

Pada sesi diskusi dan tanya jawab beberapa peserta bertanya antara lain terkait dengan bagaimana cara menghadapi komplain tamu terkait dengan kebersihan, disini lain peserta menganggap bahwa *homestay* tidak seperti hotel. Kemudian juga terkait bagaimana menyikapi pemilik *homestay* lain yang secara standar tidak sesuai dan lain-

lain. Pada sesi diskusi peserta membagikan pengalaman terkait dengan pelayanan yang dilakukan di *homestay*.

3.3. Pelatihan *housekeeping*

Pelatihan *housekeeping* dilaksanakan pada 7 September 2023 yang dilaksanakan di Balkondes Borobudur. Kegiatan diikuti oleh 24 peserta yang merupakan pemuda desa dan akan diproyeksikan sebagai kader pengelola *homestay*. Pemateri dalam pelatihan *housekeeping* adalah Executive Housekeeper dari Hotel Atria Magelang, Roy Prahardeka, A.Md (Gambar 4).



Gambar 4. Pelatihan *housekeeping*

Dalam materi *housekeeping* diberikan materi tentang prosedur, jenis-jenis, dan sistem *housekeeping*. Kemudian, agenda pelatihan dilanjutkan dengan praktik *housekeeping* untuk *making bed*, dan penataan kamar (Gambar 5). Peserta sangat antusias dalam sesi praktik, karena banyak tips dan trik yang diberikan dan peserta dapat memahami dan mempraktikkan proses *making bed* yang benar dan sesuai SOP.



Gambar 5. Praktik *making bed*

3.4. Pembuatan media informasi pariwisata

Kegiatan ini diawali dengan pemetaan lokasi *homestay* dan penggambaran peta lokasi sebagai materi Totem TIC. Selain pemetaan lokasi, juga dilakukan pendataan terkait potensi wisata, fasilitas dan identitas serta *Contact Person homestay* untuk informasi pemesanan. Setelah dilakukan pemetaan, dilakukan proses desain totem TIC (Gambar 6). Dalam tahapan ini, sudah ada keputusan dan kesepakatan lokasi dan sistem pemasangan Totem TIC dengan pengelola kampung *homestay*. Rencana pemasangan akan diletakkan di Balkondes Borobudur dan *Homestay Anugrah*, karena lokasi yang

lapang dan strategis. Melalui media ini, tim pelaksana PKM berupaya untuk mendukung pembentukan Tourist Information Center (TIC) yang akan dikembangkan di masa mendatang.

Pada akhir kegiatan, tim pelaksana memberikan beberapa hibah barang sebagai penunjang layanan di kampung *homestay*, diantaranya 4 Janitor Set, 4 bedding Set dan 4 Dinner Set. Selanjutnya, program ini masih akan dilanjutkan dengan pelatihan Bahasa Inggris, pemasangan Totem TIC dan pembentukan organisasi TIC.



Gambar 6. Desain Totem TIC

4. Kesimpulan

Rangkaian program Peningkatan Keberdayaan Masyarakat Di Kampung *Homestay* Borobudur, Magelang telah terlaksana beberapa tahapan, diantaranya sosialisasi, pelatihan *hospitality*, pelatihan *housekeeping*, dan pembuatan Totem TIC. Mitra sangat antusias terhadap program pengabdian, dan antusias dalam mengikuti berbagai rangkaian pelatihan. Dengan berbagai pelatihan yang telah dilakukan menumbuhkan spirit pengelola *homestay* dan meningkatkan keterampilan pengelola *homestay* dalam *hospitality* dan *housekeeping*.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dengan ruang lingkup Pemberdayaan Kemitraan Masyarakat dan Universitas Muhammadiyah Magelang untuk hibah PkM skema Pemberdayaan Masyarakat.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 International License