



# STIPRAM

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta



No : 144/ST/LPPM-STIPRAM/I/2023

Yogyakarta, 6 Januari 2023

Hal : Penugasan sebagai Narasumber

## SURAT TUGAS

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, menugaskan kepada:

| No. | Nama Dosen                               | NIDN       | Jabatan     |
|-----|--|------------|-------------|
| 1   | Tri Eko Yudiandri, S.E., M.M.Par.        | 0503106302 | Dosen Tetap |
| 2   | Dr. Lastiani Warih Wulandari, S.E., M.M. | 0529106901 | Dosen Tetap |
| 3   | Drs. Suhartapa, M.M.                     | 0002076201 | Dosen Tetap |
| 4   | Fitri Puji Lestari, M.Pd.                | 0529038903 | Dosen Tetap |
| 5   | Hendi Prasetyo, SIP., M.Par.             | 0530059501 | Dosen Tetap |
| 6   | Lenny Kurnia Octaviani, M. Par           | 0501108701 | Dosen Tetap |

Untuk menjadi Narasumber dalam *Kegiatan Sosialisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Homestay Desa Wisata Nglanggeran* yang akan diselenggarakan pada:

Hari/ Tanggal : Minggu, 8 Januari 2023

Waktu : 13.00 WIB – Selesai

Tempat : Pendopo Mbah Budi Nglanggeran

Nglanggeran Wetan, Pathuk, Gunungkidul

Demikian surat tugas ini diberikan agar dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Lembaga yang dituju,

Ketua LPPM



**Kiki Rizki Makiya, S.Psi., M.A., Ph.D.**  
NIDN. 0506108501

# SOSIALISASI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *HOMESTAY*

## DESA WISATA NGLANGGERAN



**DOSEN SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA  
2023**

# PENGELOLAAN *HOMESTAY*



**APA  
BEDANYA?**



**LAYANAN:**

- A. KAMAR**
- B. MAKAN**
- C. MINUM**

**LAYANAN:**

- A. KAMAR**
- B. MAKAN**
- C. MINUM**

**DI DESA WISATA**

**DI HOTEL**

**3 N: Niteni, Niroke, Nambahi**

**ATM: Amati, Tiru, Modifikasi**

# KERANGKA DISKUSI

**1.PERKEMBANGAN PARIWISATA**

**2.PERKEMBANGAN DESA WISATA**

**3.PERKEMBANGAN *HOMESTAY***

**4.KELAYAKAN HUNIAN *HOMESTAY***

**5.LAYANAN *HOMESTAY***

**6.KRITERIA PENILAIAN *HOMESTAY***

**7.ISUE-2 *HOMESTAY* DI MASA DEPAN**

# 1. PERKEMBANGAN PARIWISATA

**WISATA** : kegiatan perjalanan utk bersenang-senang/ rekreasi yang sifatnya sementara

**PARIWISATA** : berbagai kegiatan wisata dgn segala fasilitas pendukungnya

**WISATAWAN** : orang yg melakukan wisata/ perjalanan

**PERLU LAYANAN AKOMODASI:** penyediaan penginapan serta makanan dan minuman

*Wisatawan juga ingin menikmati alam dan budaya*

**DI DESA WISATA DILAYANI DALAM BENTUK SARANA HOMESTAY.....RUMAH WISATA**

## 2. PERKEMBANGAN DESA WISATA

DIMULAI DARI **WISATA DESA**

- **AMPIRAN** – singgah sebentar

**MENJADI DESA WISATA**

- **JUJUGAN** – tujuan / destinasi

Untuk melaksanakan “**LIFE IN**”

Perlu **3 A: Atraksi, Akses, Amenitas**

Sehingga perlu sarana akomodasi/ penginapan  
serta penyediaan makanan & minuman

→ **Perlu *Homestay* / Rumah Wisata**



### 3. PERKEMBANGAN *HOMESTAY*

Dulu sekedar menumpang di **RUMAH WARGA**

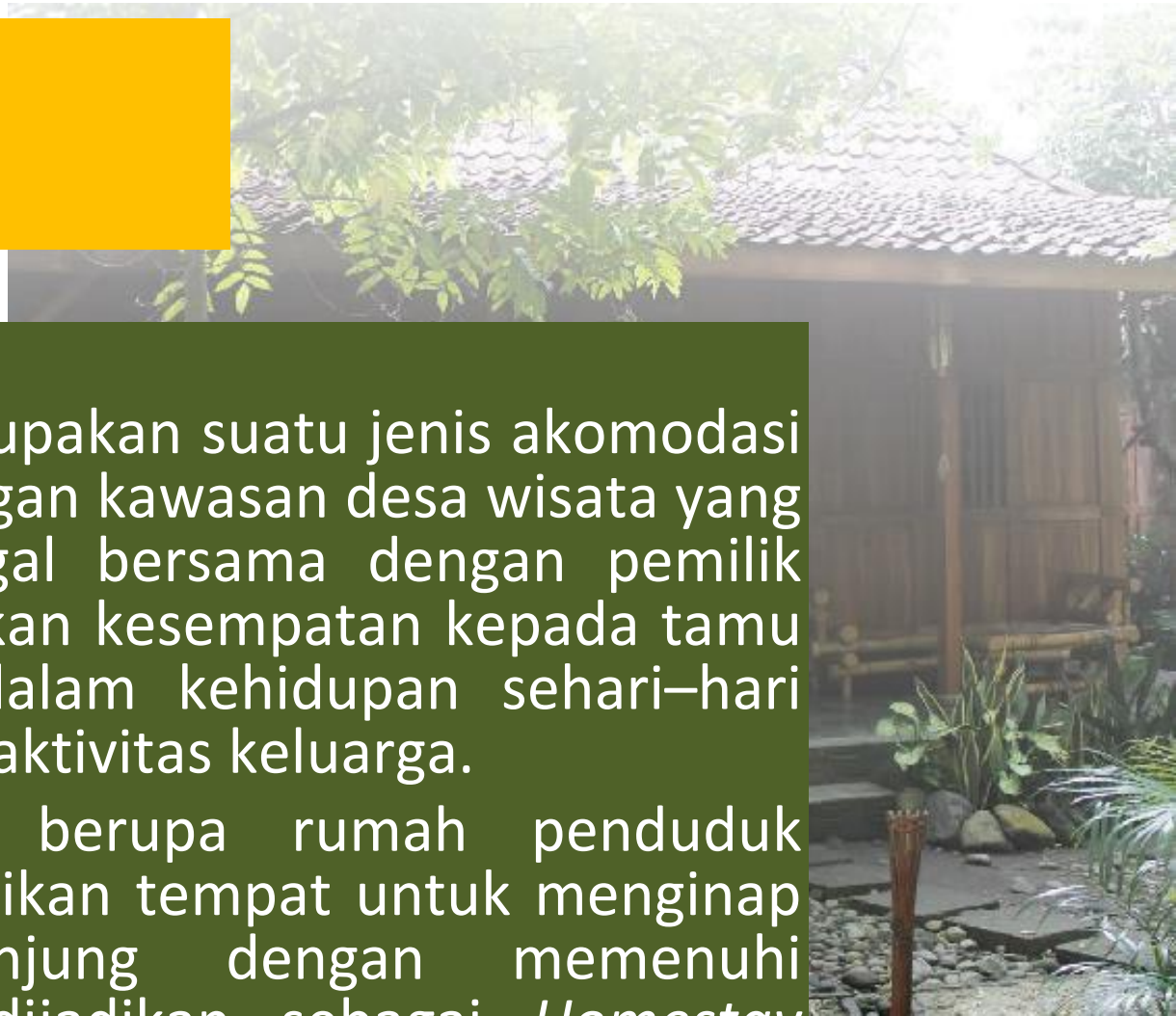
Saat ini **DISIAPKAN KHUSUS UNTUK WISATAWAN** namun masih tinggal bersama warga/ pemilik rumah

Berkembang menjadi *HOMESTAY* **DI BALKONDES** yg memang disiapkan khusus untuk wisatawan

Lain dengan *HOMESTAY* **DI PERKOTAAN** –  
**Dikelola secara komersial** – kerja sama dgn **OYO**

## Konsep *Homestay*

- *Homestay* di DIY merupakan suatu jenis akomodasi yang terintegrasi dengan kawasan desa wisata yang disewakan dan tinggal bersama dengan pemilik rumah dan memberikan kesempatan kepada tamu untuk berinteraksi dalam kehidupan sehari-hari pemiliknya termasuk aktivitas keluarga.
- *Homestay* tersebut berupa rumah penduduk setempat dapat dijadikan tempat untuk menginap bagi para pengunjung dengan memenuhi persyaratan untuk dijadikan sebagai *Homestay* rumah tinggal, dengan memperhatikan *hygiene*, sanitasi dan keselamatan kerja serta tetap memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.





## KEUNGGULAN *HOMESTAY*

- Suasana lebih terasa kekeluargaan
- Memberi kebebasan yang lebih besar dalam pengaturan acara, berpakaian, bergaul, dan sebagainya
- Lebih dekat dengan alam
- Lebih banyak kontak dengan sesama wisatawan, penduduk setempat serta kebudayaannya
- Pengalaman yang berbeda
- Tarifnya relatif lebih murah



## Kelemahan *Homestay*

- Pengelola belum profesional
- Fasilitas seadanya
- Hygiene sanitasi belum standar
- Makanan di sajikan seadanya belum ada sentuhan estetika
- Jauh dari kota
- Jauh dari pemenuhan kebutuhan tamu
- Promosi masih kurang
- Kelembagaan dan sistem reservasi yang belum standar
- Dll.....

## 4. KELAYAKAN HUNIAN *HOMESTAY*

❖ Aspek Ke – **BERSIH** – an

**Sanitasi**

❖ Aspek Ke - **AMAN** - an

**Fisik dan barang**

❖ Aspek Ke – **SEHAT** - an

**Hygiene**

❖ Aspek Ke – **NYAMAN** - an

**Suasana**

❖ Aspek Ke – **ASRI** – an

**Sejuk**

## **6. LAYANAN *HOMESTAY***

**a. PENYEDIAAN KAMAR – *room***

**b. PENYEDIAAN MAKANAN - *food***

**c. PENYEDIAAN MINUMAN - *beverages***

**Perlu KEUNIKAN dan KE KHAS AN namun tetap aman dan nyaman untuk tamu yang menginap.**

# TATA GRAHA/ PENATAAN KAMAR



# PERLENGKAPAN KAMAR

## LINEN

Sprei / *bed sheet*

Sarung bantal / *Pillow Case*

Handuk Mandi / *Bath Towel*



## PERLENGKAPAN LAIN

Sabun

Sikat dan Pasta Gigi

Senter

Obat Nyamuk Sandal





### Cleaning Equipment

Broom & Dust Pan  
Tool Kit



# CLEANING SUPPLIES









**CLEANING EQUIPMENT ELECTRIC**

# MAKANAN UTAMA - FOOD



# MINUMAN/ BEVERAGES

## 5 Jenis Minuman Khas Jogja dengan Rasa Istimewa



Alamat : Wedomartani, Ngemplak, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta-55584  
[www.jogjasewabus.com](http://www.jogjasewabus.com)



# MAKANAN RINGAN/ SNACK





**RUANG TAMU / KELUARGA**

**PAPAN PENUNJUK**



**TOILET/  
KAMAR  
MANDI**





AMAN

TERTIB

BERSIH

SEJUK

INDAH

RAMAH

KENANGAN

Sapta Pesona



## 7. ISU-ISU *HOMESTAY* DI MASA DEPAN

- Perkembangan Wisatawan menengah ke bawah cenderung memilih *homestay*
  - Berdampak langsung pada ekonomi masyarakat
  - Membuka kesempatan berwirausaha
  - Masih memegang adat dan budaya setempat
- ✓ **Masalah Pemasaran**
  - ✓ **Masalah Organisasi & Pengelolaan**
  - ✓ **Masalah Penetapan Harga**
  - ✓ **Masalah Kebersihan & Kesehatan**
  - ✓ **Masalah Kepedulian Lingkungan**



# PANDUAN KEPUASAN WISATAWAN

## TERHADAP PELAYANAN *HOMESTAY* DI DIY

Wisatawan yang terhormat,  
 Dalam rangka meningkatkan pelayanan, kami mohon untuk memberikan masukan, saran dan kritik terkait dengan pelayanan kami. Hal ini sangat kami perlukan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan pengembangan *Homestay*.

Terima kasih atas kerja sama Anda.

Petunjuk: Beri tanda centang (✓) pada salah satu kolom Kriteria yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat Bapak/Ibu

| NO  | DESKRIPSI  | KRITERIA PENILAIAN |   |   |   |   | KOMENTAR |
|-----|--|--------------------|---|---|---|---|----------|
|     |  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 1.  | Bangunan <i>Homestay</i> cukup representatif, baik, terawat dan bermuansa Jawa |                    |   |   |   |   |          |
| 2.  | Kondisi area parkir yang memadai   |                    |   |   |   |   |          |
| 3.  | Tersedia papan nama <i>Homestay</i> yang jelas                                 |                    |   |   |   |   |          |
| 4.  | Kondisi ruang tamu yang representatif  |                    |   |   |   |   |          |
| 5.  | Kondisi kamar mandi dan perlengkapannya  |                    |   |   |   |   |          |
| 6.  | Sirkulasi udara di dalam <i>Homestay</i>                                       |                    |   |   |   |   |          |
| 7.  | Pencahayaan di dalam <i>Homestay</i>   |                    |   |   |   |   |          |
| 8.  | Kondisi ruang makan/keluarga dan perlengkapannya                               |                    |   |   |   |   |          |
| 9.  | Kualitas pelayanan tata graha (housekeeping)                                   |                    |   |   |   |   |          |
| 10. | Kualitas layanan makan dan minum   |                    |   |   |   |   |          |
| 11. | Pelayanan keamanan selama menginap   |                    |   |   |   |   |          |
| 12. | Pelayanan kesehatan selama menginap  |                    |   |   |   |   |          |
| 13. | Kualitas layanan oleh SDM <i>Homestay</i>                                      |                    |   |   |   |   |          |

Keterangan: 5 = sangat baik; 4 = baik; 3 = ragu-ragu; 2 = tidak baik; 1 = sangat tidak baik

|                  |   |  |
|------------------|---|--|
| Nama             | : |  |
| Asal             | : |  |
| Tanggal Menginap | : |  |


# PRODUK dan KONSUMEN

- Produk pariwisata:

keseluruhan rangkaian jasa layanan yang dikonsumsi, dinikmati, dialami oleh wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata, mulai dari tempat tinggalnya sampai ia kembali ke tempat tinggalnya.

- Konsumen:

wisatawan yang menentukan pilihannya untuk melakukan perjalanan ke suatu destinasi wisata (wilayah, daerah, kawasan, *resort*, hotel, *homestay*)



UNTUNG RUGI  
MENJADI PENGELOLA  
*HOMESTAY*

## **KEUNTUNGAN ...**

- 1. Menjadi bos bagi diri sendiri**
- 2. Mendapat tambahan penghasilan**
- 3. Bekerja di rumah**
- 4. Bisa tetap mengerjakan minat-minat lain**
- 5. Bertemu dengan teman-teman baru**
- 6. Menentukan pelanggan yang diterima dan dilayani**

# **KERUGIAN...**

- 1. Berkurangnya keleluasaan keluarga**
- 2. Bertambahnya beban kerja**
- 3. Banyaknya pengulangan pekerjaan setiap hari**

# KEBUTUHAN/ KEINGINAN TAMU

1. Kebutuhan untuk disambut dengan ramah
2. Kebutuhan untuk dilayani tepat waktu
3. Kebutuhan untuk merasa nyaman
4. Kebutuhan untuk dilayani secara teratur
5. Kebutuhan untuk dilayani petugas profesional
6. Kebutuhan untuk dimengerti
7. Kebutuhan untuk menerima pertolongan
8. Kebutuhan untuk merasa penting
9. Kebutuhan untuk dihargai
10. Kebutuhan untuk dikenal dan diingat

## BAGAIMANA PELUANG *HOMESTAY*?

- Perkembangan Wisatawan menengah ke bawah cenderung memilih *homestay*
- Lebih mensejahterakan masyarakat
- Membuka kesempatan masyarakat berwirausaha
- Kebudayaan bisa terselamatkan adanya *Homestay*




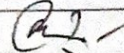



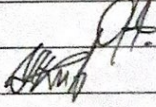

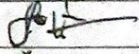


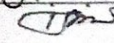
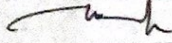

Matur nuwun

**Semoga bermanfaat**



DAFTAR KEHADIRAN  
SOSIALISASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN HOMESTAY  
DESA WISATA NGLANGGERAN

Minggu, 8 Januari 2023

| NO | NAMA               | RT/RW     | TANDA TANGAN  |
|----|--------------------|-----------|---|
| 1  | Bpk. Aris Budiyo   | 14/03     |    |
| 2  | Bpk. Agus          | 17/04     |    |
| 3  | Bpk. Budi          | 14/03     |    |
| 4  | Bpk. Basuki        |           |   |
| 5  | Bpk. Dika          |           |   |
| 6  | Bpk. Dwiyanto      |           |   |
| 7  | Bpk. Eko Saputro   |           |   |
| 8  | Bpk. Giyanto       |           |   |
| 9  | Mbah. Harto        |           |    |
| 10 | Bpk. Hadi Purwanto | RT 14/03  |    |
| 11 | Bpk. Itok          |           |   |
| 12 | Bpk. Jono          |           |   |
| 13 | Bpk. Jumono        |           |  |
| 14 | Bpk. Juara         | RT 22-5-  |  |
| 15 | Bpk. Linda Gunawan | 17/04     |  |
| 16 | Bpk. Lilik         |           |   |
| 17 | Bpk. Maryanto.K.   |           |   |
| 18 | Bpk. Mulyadi       | 17 14/03  |  |
| 19 | Bpk. Mursidi       |           |   |
| 20 | Bpk. Maryanto      | RT 16.04  |  |
| 21 | Bpk. Ngadiran      | RT 21-05  |  |
| 22 | Bpk. Parjilani     | RT 22.05  |  |
| 23 | Bpk. Poniran       | RT. 14/03 |  |
| 24 | Bpk. Purwoko       | RT 14/03  |  |
| 25 | Bpk. Riki          |           |   |
| 26 | Bpk. Sagiran       |           |   |
| 27 | Bpk. Sukiran       | 17-104    |  |
| 28 | Bpk. Sidi          | 21-05     |   |

|    |                         |              |    |
|----|-------------------------|--------------|----|
| 29 | Bpk. Suraynto           | RT 21/05     |    |
| 30 | Bpk. Slamet             | RT 21/05     |    |
| 31 | Bpk. Sardi              | 21/05        |    |
| 32 | Bpk. Subardi            |              |    |
| 33 | Bpk. Sukamto            | RT 16-4      |    |
| 34 | Bpk. Sagiran            | 20-05        |    |
| 35 | Bpk. Samidi             |              |    |
| 36 | Bpk. Sugeng Handoko     |              |    |
| 37 | Bpk. Subarno            | RT 14/03     |    |
| 38 | Bpk. Suratijo           | RT 12.04     |    |
| 39 | Bpk. Susanto            |              |    |
| 40 | Bpk. Sudiyono           |              |    |
| 41 | Bpk. Subarjo            | RT 19/04     |    |
| 42 | Bpk. Shirno             |              |    |
| 43 | Bpk. Sudadi             | RT. 17 / 04  |    |
| 44 | Bpk. Sutardi            | RT 10 / 04 / |    |
| 45 | Bpk. Supomo             | RT 22 / 05   |    |
| 46 | Bpk. Widarso            | RT 12 / 04   |    |
| 47 | Bpk. Wardo              |              |    |
| 48 | Bpk. Wagiran            | RT 14 / 03   |    |
| 49 | Ibu. Parjilah           |              |    |
| 50 | Ibu. Samilah            | RT 22 / 05   |    |
| 51 | Ibu. Sri Subarani       | RT 14 / 003  |    |
| 52 | Ibu. Siska Dewi         |              |    |
| 53 | Bp. TEGUH               | RT 21 / 05   |    |
| 54 | Bp. HARTA SUTRISNA      | RT 17 / 04   |    |
| 55 | Bp. SARJONO             | RT 17 / 04   |    |
| 56 | Bp. Gombol              | RT 14 / 03   |    |
| 57 | Bp. Triyanta            | RT 15 / 03   |    |
| 58 | Bp. Maryanto            | RT 14 / 02   |    |
| 59 |                         |              |    |
| 60 | <b>Total Audience =</b> |              | 39 |
| 61 |                         |              |    |
| 62 |                         |              |    |