

Implementation "Dewitari Homestay" Platform to Enhanced Tourism Service Accessibility in Tamansari Village

Implementasi Platform Digital "Dewitari Homestay" sebagai Upaya Peningkatan Aksesibilitas Layanan Wisata di Desa Tamansari

Ruth Ema Febrita^{1*}, Dianni Yusuf², Ayu Purwaningtyas³

^{1,2,3}Politeknik Negeri Banyuwangi

E-mail: ruthemafebrita@poliwangi.ac.id^{1*}, dianniyusuf@poliwangi.ac.id²,
ayu.purwaningtyas@poliwangi.ac.id³

Abstract

BUMDesa Ijen Lestari, the manager of Tamansari Tourism Village, faces difficulties in marketing and managing homestays due to limited human resources, lack of service standardization, and the need to divide focus on marketing other UMKM products. As a result, the homestays have few visitors and suboptimal service. The solution offered through this community service initiative is the implementation of the "Dewitari Homestay" website as a digital information platform, promotion, and online reservation system for homestays and MSME products managed by BUMDesa. This website also simplifies room management and reporting. To improve service quality, training on website usage and excellent service has been conducted for BUMDesa, homestay owners, and stakeholders. From the socialization and training that has been carried out, several additional features are still needed, including booking cancellation and refund options. However, overall, the developed features are highly needed by BUMDesa and homestay owners, and the excellent service training has also been very helpful in improving service standardization.

Keywords: BumDesa, dewitari, homestay, excellent service, website

Abstrak

BUMDesa Ijen Lestari sebagai pengelola Desa Wisata Tamansari menghadapi kendala dalam pemasaran dan pengelolaan homestay akibat keterbatasan sumber daya manusia, belum adanya standar pelayanan, serta fokus yang terbagi untuk memasarkan produk UMKM lainnya. Kondisi ini menyebabkan homestay sepi pengunjung dan pelayanan belum optimal. Melalui kegiatan pengabdian masyarakat, dikembangkan website "Dewitari Homestay" sebagai platform informasi digital, promosi, dan reservasi online untuk homestay serta produk UMKM yang dikelola oleh BUMDesa. Website ini juga memudahkan pengelolaan kamar dan pelaporan administrasi. Selain itu, dilakukan pelatihan penggunaan website dan pelayanan prima bagi pengelola, pemilik homestay, serta stakeholder. Hasilnya, fitur yang dikembangkan sangat membantu, meskipun masih dibutuhkan tambahan fitur pembatalan dan refund. Pengelola kini memahami standar layanan homestay dan mampu melayani tamu secara profesional. Platform tamansaritourism telah aktif, dengan 12 dari 14 pemilik homestay (85,7%) mengikuti pelatihan dan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Kata kunci: BumDesa, dewitari, homestay, pelayanan prima, website

1. PENDAHULUAN

BUMDesa Ijen Lestari merupakan Badan Usaha Milik Desa Wisata Tamansari yang terletak di kaki Gunung Ijen. BUMDesa berperan penting dalam mengelola homestay, destinasi wisata, dan produk UMKM (Permatasari & Imaniar, 2022). Saat ini, BUMDesa menghadapi tantangan akibat menurunnya jumlah pengunjung, baik yang menginap maupun yang berwisata. Mayoritas wisatawan hanya singgah sebentar untuk beristirahat sebelum melanjutkan perjalanan ke Kawah Ijen, tanpa mengeksplorasi potensi wisata desa. Kondisi ini membuat perkembangan pariwisata menjadi stagnan dan berdampak pada pendapatan pelaku homestay serta UMKM. Desa Tamansari memiliki lebih dari 20 homestay, yang mana 14 diantaranya dikelola bersama oleh

BUMDesa karena pemiliknya yang berusia lanjut mengalami kesulitan dalam penggunaan platform pemasaran digital. Adapun saat ini homestay yang ada di bawah naungan BUMDesa masih belum terstandarisasi sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Standar Usaha Pondok Wisata (Kemenparekraf, 2014).

BUMDesa juga berfungsi sebagai fasilitator, menjembatani masyarakat dengan instansi seperti bank, pemerintah, dan OTA (*Online Travel Agent*). Selain itu, BUMDesa menjadi media interaksi sosial dan inovasi publik yang aktif memproduksi konten digital serta mengelola berbagai program dengan pendekatan teknologi. Meski demikian, integrasi media sosial seperti Instagram dan media promosi lainnya belum optimal, padahal sangat penting untuk promosi wisata. Hal ini disebabkan karena kegiatan operasional dijalankan oleh tim kecil berjumlah 4 orang dengan tugas berbeda-beda. Kurangnya promosi berdampak pada rendahnya kunjungan wisatawan. Selain itu, kurangnya informasi produk UMKM Desa Tamansari membuat wisatawan kebingungan mencari oleh-oleh setelah berwisata. Solusi yang ditawarkan adalah membuat sebuah media informasi produk UMKM dan informasi pembeliannya sehingga wisatawan yang datang ke Tamansari tidak hanya mendapatkan *something to do* dan *to see* tetapi juga *something buy* (Purwaningtyas, 2025)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal, teridentifikasi bahwa akar permasalahan dari rendahnya kepuasan tamu homestay di wilayah desa Tamansari adalah minimnya pemahaman pemilik dan pengelola homestay, mengenai standar pelayanan prima. Pengetahuan mereka tentang prosedur check-in/check-out yang efisien, tata cara berkomunikasi yang profesional, hingga penjagaan kebersihan dan kenyamanan ruang publik masih sangat terbatas. Keterbatasan ini tidak hanya terjadi pada aspek teknis, tetapi juga pada *soft skill* seperti problem solving dan etika melayani tamu dari berbagai latar belakang, sebagai contoh pelayanan terhadap tamu domestik dan tamu mancanegara membutuhkan pendekatan yang berbeda. Masih ada beberapa pemilik homestay yang canggung saat melayani wisatawan mancanegara.

Permasalahan serupa juga dialami oleh Desa Marinsow, Minahasa Utara (Kindangen et al., 2022), dimana mayoritas pemilik homestay belum memiliki pengalaman bagaimana mengelola homestay. Mayoritas homestay yang ada tergabung menjadi satu bangunan dengan hunian pemilik. Solusi yang diberikan adalah penyuluhan dan pelatihan manajemen layanan homestay, khususnya dalam pelaksanaan operasional dan penyediaan layanan utilitas seperti air bersih, pembuangan limbah, dan kelistrikan. Selain itu juga dilakukan pelatihan pemasaran melalui internet, dengan cara menggabungkan reservasi homestay dengan paket wisata. Website dikembangkan dengan menggunakan *Content Management System (CMS)* dan hanya berfokus untuk menampilkan informasi homestay dan paket wisata yang tersedia.

Menanggapi permasalahan terkait promosi homestay, Desa Wisata Pager Harjo Yogyakarta memilih untuk melaksanakan pelatihan digital marketing menggunakan platform Facebook dan Instagram (Danurdara et al., 2022). Hal ini dikarenakan pelaksanaan promosi homestay melalui Facebook dan Instagram belum dilaksanakan secara maksimal, dimana akun yang dimiliki oleh masing-masing homestay tidak terupdate secara kontinyu. Strategi promosi yang diterapkan masih memiliki kekurangan, dimana sebagai sebuah desa wisata, informasi homestay tidak terpusat pada satu akun dari desa. Selain itu, menurut Marisyia et al., 2025, dalam pengelolaan homestay

Berdasarkan referensi tentang pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dengan permasalahan serupa, maka dalam kegiatan pengabdian ini, solusi yang ditawarkan adalah pembuatan platform digital berupa website yang nantinya akan memuat informasi seputar Desa Wisata Tamansari, homestay yang ada, destinasi di sekitar desa wisata Tamansari, beserta produk UMKM yang ada. Tidak hanya memuat informasi homestay, namun pada platform ini, pengunjung yang ingin melakukan reservasi dapat langsung mengecek ketersediaan kamar pada tanggal dan homestay yang diinginkan. Platform ini dapat digunakan oleh pengunjung, pemilik homestay, dan juga pengurus BUMDesa Ijen Lestari. Selain itu, untuk memastikan standar layanan yang

diberikan kepada tamu, pelatihan pelayanan prima juga diberikan dengan tujuan meningkatkan kepuasan tamu yang menginap, sehingga kedepannya tamu akan kembali menginap di homestay.

2. METODE

Program pengabdian masyarakat ini dirancang sebagai respons terhadap dua tantangan strategis yang dihadapi BUMDesa Tamansari, yaitu efisiensi pemasaran homestay secara digital dan kapabilitas sumber daya manusia. Analisis situasi mengungkapkan dua isu kritis: absennya media promosi terintegrasi untuk unit homestay serta rendahnya kompetensi pelayanan para pengelola. Untuk mengatasi kondisi ini, dirumuskan strategi yang bertujuan memperkuat kapasitas kelembagaan mitra secara berkelanjutan.

Implementasi program diwujudkan melalui tiga aksi strategis yang saling terkait. Tahap awal meliputi pengembangan platform digital "Dewitari Homestay" sebagai platform informasi dan transaksi terpadu. Platform ini dikembangkan secara *custom*, menyesuaikan dengan kebutuhan dari sudut pandang pengelola BUMDesa. Oleh karena itu, platform digital ini dikembangkan dengan menggunakan framework Laravel.

Tahap kedua berfokus pada sosialisasi dan pelatihan teknis operasional website disertai pendampingan berkelanjutan. Saat pelaksanaan sosialisasi operasional website, platform akan didemonstrasikan kepada pengurus BUMDesa Ijen Lestari dan juga pemilik homestay, untuk mendapatkan *feedback* bila ada fitur yang telah dikembangkan yang belum sesuai dengan kebutuhan atau kondisi lapangan. Feedback dari pertemuan ini akan menjadi masukan untuk perbaikan website. Saat website sudah siap, website akan dihosting agar dapat diakses secara online, dan dilakukan pendampingan secara berkala.

Tahap ketiga menasar peningkatan soft skill melalui pelatihan pelayanan prima yang mengintegrasikan teori etika komunikasi, manajemen komplain, dan pembelajaran berbasis simulasi. Di akhir pelatihan, peserta akan memberikan penilaian terkait dengan beberapa kriteria, meliputi: kualitas materi yang disajikan, penyampaian narasumber, kelengkapan materi, manfaat pelatihan yang dirasakan, aksesibilitas informasi, serta kepuasan peserta secara umum. Penilaian akan diberikan oleh peserta menggunakan skala Likert (1-5).

Secara umum, evaluasi terhadap program pengabdian dilakukan berdasarkan beberapa indikator evaluasi yang disajikan dalam Tabel 1.

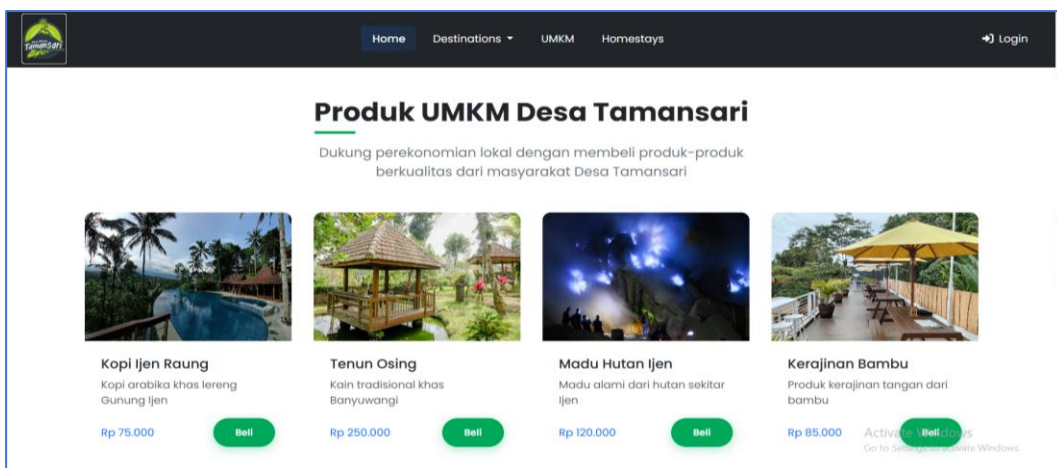
Tabel 1. Indikator Evaluasi Program

No	Indikator	Kriteria Keberhasilan
1	Peningkatan kapasitas pengelola homestay	Pengelola memahami standar pelayanan homestay dan mampu mengelola tamu secara profesional
2	Ketersediaan dan keberfungsian platform digital	Platform aktif, mudah digunakan, dan dapat diakses publik
3	Peningkatan promosi dan pemesanan homestay	Terdapat peningkatan kunjungan atau pemesanan melalui platform
4	Keterlibatan masyarakat lokal	Masyarakat aktif mengikuti pelatihan dan terlibat dalam manajemen homestay
5	Kepuasan mitra	Mitra merasa terbantu dan menunjukkan komitmen untuk menerapkan hasil pelatihan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

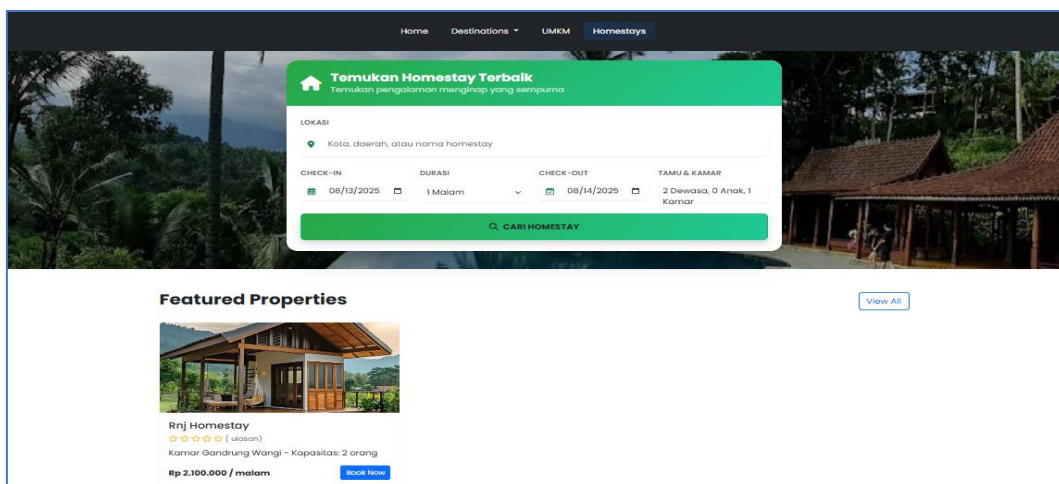
Berdasarkan survey awal yang dilakukan, didapati beberapa kebutuhan dari pihak pengurus BUMDesa. Kebutuhan tersebut akan dibagi berdasarkan *role* penggunanya. Sebagai pelanggan / calon tamu, fitur yang dibutuhkan antara lain: registrasi akun, melihat lokasi homestay pada Google Map, pencarian dan reservasi homestay dengan tanggal tertentu, melihat informasi detail seputar homestay, dan melakukan perubahan profil akun. Sebagai pemilik homestay, fitur yang diharapkan antara lain: melihat riwayat pemesanan, mengupdate informasi seputar kamar dan homestay, melihat pesanan yang masuk beserta detail pemesan dan tanggal masuk serta tanggal keluar. Sementara itu, dari sisi pemilik BUMDes, fitur yang diinginkan antara lain: menambahkan akun pemilik homestay, mengelola status homestay menjadi aktif/non aktif, dan memantau aktivitas pemesanan yang masuk.

Fitur-fitur yang diharapkan telah berhasil dikembangkan dan platform telah dapat diakses melalui URL <https://tamansaritourism.id/>. Pada landing page website tersebut (Gambar 1), terdapat informasi seputar destinasi wisata, produk UMKM, serta Homestay yang ada di desa Tamansari.



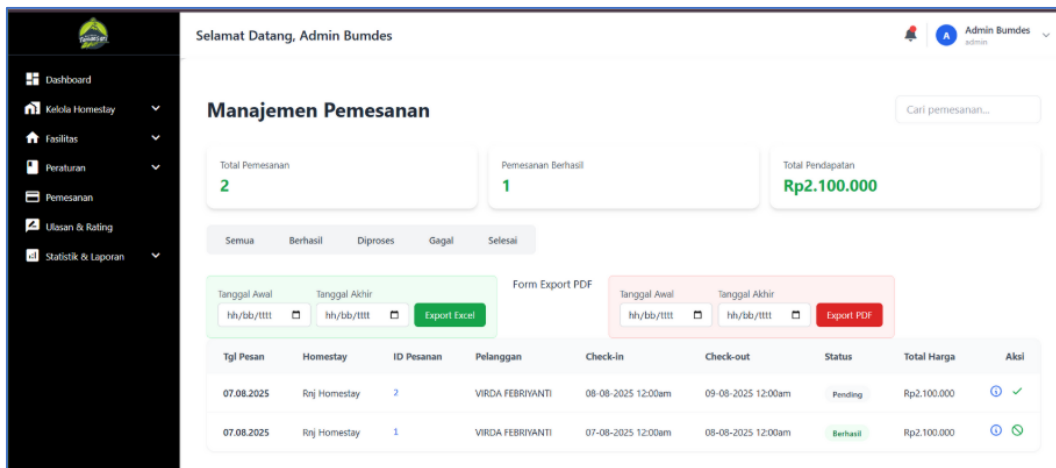
Gambar 1. Tampilan *landing page* tamansaritourism.id

Pada halaman UMKM, pengunjung dapat membeli produk UMKM yang ada dengan cara mengklik tombol Beli. Tombol tersebut kemudian akan menghubungkan pengunjung dengan pengurus BUMDesa untuk dapat melakukan pembelian melalui Whatsapp. Sementara itu, pada halaman Homestay, pengunjung platform dapat mengecek ketersediaan kamar pada homestay yang diinginkan dengan cara menginputkan tanggal *check-in* dan tanggal *check-out*, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Tampilan fitur pencarian homestay dengan tanggal tertentu

Untuk dapat melakukan pemesanan, pengunjung diharuskan memiliki akun terlebih dahulu, dan mengisi data-data yang berhubungan dengan reservasi yang dilakukan. Fitur juga telah dilengkapi dengan pembayaran secara online. Data pemesanan/reservasi kemudian dapat dipantau oleh Pengurus BUMDesa ataupun pemilik homestay. Pengurus BUMDesa dapat memantau seluruh pesanan yang masuk untuk semua homestay yang terdaftar, namun pemilik homestay hanya dapat melihat pesanan yang masuk untuk homestaynya sendiri. Gambar 3 menampilkan halaman manajemen pesanan.



Gambar 3. Tampilan fitur manajemen pemesanan

Platform ini telah disosialisasikan kepada Pemerintah Desa Tamansari dan pengurus BUMDesa Ijen Lestari pada tanggal 8 Agustus 2025, serta kepada pemilik homestay pada tanggal 9 Agustus 2025. Kegiatan sosialisasi dan pelatihan akan disajikan pada Gambar 4. Dalam kegiatan sosialisasi dan pelatihan penggunaan platform tersebut, terdapat beberapa poin diskusi untuk pengembangan selanjutnya, yang akan dirangkum pada Tabel 2.



(a) (b)

Gambar 4. (a) Sosialisasi dan pelatihan platform kepada pengurus BUMDesa; (b) Sosialisasi dan pelatihan platform kepada pemilik homestay

Tabel 2. Feedback Perbaikan Fitur

No	Pada Role Pengurus BUMDesa	Pada role Pemilik Homestay
1	Durasi pembayaran dibatasi maksimal 1 jam setelah melakukan booking	Perlu adanya notifikasi secara real-time untuk setiap pesanan yang masuk untuk menghindari missed komunikasi antara pemilik homestay, pengurus BUMDesa, dan

		tamu.
2	Pengurus BUMDesa mendapatkan notifikasi Whatsapp untuk setiap pesanan yang telah berhasil dilakukan (status pembayaran berhasil)	Perlu adanya fitur pembatalan atau reschedule reservasi.
3	Perlu adanya filter pada halaman manajemen pemesanan berdasarkan nama homestaynya	

Berdasarkan hasil perbaikan platform, 95% fitur yang diinginkan telah berhasil dikembangkan. Namun demikian, terkait dengan fitur pembatalan atau reschedule reservasi belum dapat dikembangkan. Hal ini dikarenakan belum adanya kesepakatan bersama antara pengurus BUMDesa dengan semua pemilik homestay. Peralnya, selama ini masing-masing homestay memiliki kebijakan masing-masing dalam menghadapi pembatalan atau reservasi. Kesepakatan bersama ini penting mengingat sistem tidak memungkinkan untuk mengaplikasikan kebijakan yang berbeda-beda antara homestay yang satu dengan homestay lainnya.

Pelatihan pelayanan prima juga telah diberikan kepada pemilik homestay, dengan fokus agar tamu yang menginap mendapatkan pelayanan yang maksimal, dimana kepuasan dari tamu dapat menjadi keuntungan untuk homestay ke depannya. Tidak hanya menyampaikan secara teori, dalam pelatihan ini, pemilik homestay juga melakukan praktik secara langsung bagaimana standar pelayanan yang seharusnya dilakukan, baik untuk tamu domestik maupun mancanegara. Pelatihan meliputi teknik komunikasi dalam pelayanan dan manajemen keluhan. Pelatihan ini diberikan supaya setiap homestay memiliki standar pelayanan yang sama. Kegiatan pelatihan pelayanan prima dihadiri oleh 12 orang pemilik homestay yang berada di bawah naungan BUMDesa. Dokumentasi kegiatan pelatihan ditunjukkan pada Gambar 5.



(a)



(b)

Gambar 5. (a) Pemaparan materi pelayanan prima, (b) Praktik Teknik komunikasi dalam pelayanan bersama peserta pelatihan.

Untuk mengukur kebermanfaatan pelatihan yang telah diberikan, peserta pelatihan memberikan penilaian melalui kuesioner singkat terhadap 6 aspek pelatihan menggunakan skala Likert (1-5). Adapun hasil penilaian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Penilaian Peserta Pelatihan

Aspek	Indikator yang dinilai	Presentase Kepuasan	Keterangan
Kualitas Materi	Kesesuaian materi dengan kebutuhan peserta	92%	Materi dinilai relevan dan aplikatif bagi pengelolaan homestay
Penyampaian Narasumber	Kejelasan metode, waktu penyampaian, dan interaksi	88%	Peserta merasa penyampaian jelas dan mudah dipahami
Kelengkapan Materi	Ketersediaan materi, contoh kasus dan praktik	84%	Diharapkan ada lebih banyak praktik
Manfaat Pelatihan	Dampak terhadap peningkatan pelayanan wisata	90%	Peserta merasa kegiatan membantu peningkatan kualitas pelayanan homestay
Aksesibilitas Informasi	Kemudahan memahami strategi aksesibilitas wisata	86%	Peserta memperoleh wawasan baru tentang strategi promosi
Kepuasan Umum	Penilaian keseluruhan terhadap kegiatan	90%	Mayoritas peserta sangat puas terhadap pelaksanaan kegiatan

Secara umum, peserta pelatihan merasa puas terhadap pelaksanaan kegiatan, dan berkomitmen untuk menerapkan ilmu yang telah didapatkan dalam melayani tamu yang menginap. Hasil monitoring implementasi pelatihan pelayanan prima disajikan pada Gambar 6.

Gambar 6. *Make Up Room* dan Pelayanan kepada Tamu setelah Pelatihan

Kegiatan pengabdian dengan penggunaan platform digital sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pengalaman tamu, dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan daya saing dalam industri pariwisata (Basar, 2024). Selain itu, pengembangan

homestay pada suatu desa wisata dapat menciptakan lapangan kerja baru, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan melestarikan budaya local (Astiana dan Erie, 2023)

4. KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan dan ditinjau dari indikator evaluasi keberhasilan program, kegiatan pengabdian telah berhasil mencapai 4 dari 5 indikator yang telah ditetapkan, antara lain:

1. Pengelola memahami standar pelayanan homestay dan mampu mengelola tamu secara profesional, dibuktikan dengan diimplementasikannya ilmu yang telah didapatkan sehingga meningkatkan kelancaran dalam melayani tamu
2. Platform tamansaritourism telah aktif dan dapat diakses secara publik pada URL tamansaritourism.id
3. Masyarakat aktif mengikuti pelatihan dan terlibat dalam manajemen homestay, dimana dari 14 homestay yang dinaungi oleh BUMDesa, 12 pemilik homestay datang mengikuti kegiatan pelatihan (85.7%)
4. Kepuasan mitra terhadap kegiatan pelatihan mencapai angka 90%.

Meskipun website telah dapat diakses secara luas, jumlah reservasi yang masuk melalui platform tidak menunjukkan peningkatan. Hal ini disebabkan belum gencarnya sosialisasi dari BUMDes kepada pelanggan sebelumnya, sehingga reservasi masih banyak dilakukan secara offline (di luar platform). Untuk kedepannya, implementasi Search Engine Optimization mungkin dapat dilakukan supaya platform dapat muncul di peringkat atas mesin pencari saat pencarian seputar desa wisata Tamansari. Selain itu, beberapa fitur yang masih dapat dikembangkan kedepannya adalah fitur pembatalan dan reschedule, serta pelaporan keuangan. Untuk dapat mencapai kesana, diperlukan sinergi yang kuat antara pengurus BUMDesa dengan para pemilik homestay sehingga dapat dicapai kesepatan bersama mengenai suatu kebijakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah memberi dukungan pendanaan terhadap pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Astiana, Rachmat dan Erie, Hidayat. 2025. Implementasi Standar Usaha Pondok Wisata (Homestay) di Desa Wisata Alam Endah Kabupaten Bandung. *Tourism Scientific Journal*, Vol 10 (1). doi:10.32659/tsj.v10i1.400.
- Basar, A.R. Analisis Kebutuhan Sistem Informasi untuk Pengelolaan Homestay Syariah Melalui Stakeholder Interviews. *Jurnal Responsive*, Vol 8 (1). doi:<https://doi.org/10.36352/jr.v8i01.811>.
- Danurdara, A. B., Siahaan, R. P., Karsuki, L., Choirudin, N. I., & Wanti, W. A. (2022). Strategi Promosi untuk Homestay di Desa Wisata Pager Harjo Kecamatan Samigaluh, Kab. Kulon Progo, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Tourism Scientific Journal*, 8(1), 114–118. <https://doi.org/10.32659/tsj.v8i1.234>.
- Kememparekraf. (2014). *Peraturan Kememparekraf no 9 th 2014 Tentang Standar Usaha Pondok Wisata*.
- Kindangen, J. I., Mapaly, H. A., & Mandey, J. C. (2022). Program Kemitraan Masyarakat Pemasaran Homestay di Desa Marinsow Kabupaten Minahasa Utara Community Partnership Program for Marinsow Village's Homestay Marketing in North Minahasa Regency. *Jurnal Pengabdian Multidisiplin*, 4(3), 84–91. <https://doi.org/10.35799/vivabio.v4i2.43680>.

- Permatasari, S. J., & Imaniar, D. (2022). Optimalisasi Peran Bumdes Dalam Meningkatkan Kemandirian Desa (Studi Pada Bumdes Ijen Lestari, Desa Tamansari, Kecamatan Licin Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Pendidikan Sosiologi Dan Humaniora*, 13(1), 9. <https://doi.org/10.26418/j-psh.v13i1.52074>.
- Purwaningtyas, Ayu., Utami, S.W., Setiadevi, S. 2025. Pemberdayaan IKM dalam Pembuatan Interaktive Packaging dan Edibel Film di UD. Eyang Sobor. *DINAMISIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* Vol 9 (4). doi: <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v9i4.23285>.