

Peningkatan Kualitas Pelayanan *Homestay* di Desa Pulisan Berdasarkan Persepsi Pengelola

Steven Yones Kawatak¹, Roosalina Hera Lucia², Louis Albert Ridwan Karundeng³

¹Universitas Katolik De La Salle Manado, skawatak@unikadelasalle.ac.id

² Universitas Katolik De La Salle Manado, ljoseph@unikadelasalle.ac.id

³Universitas Katolik De La Salle Manado, 18071003@unikadelasalle.ac.id

Article Info	ABSTRAK
<p>Article history: Received Agustus 22, 2022 Revised Sept 2022 Accepted Sept 2022</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk melihat persepsi para pengelola <i>homestay</i> di Desa Pulisan terhadap kualitas pelayanan yang mereka sediakan dan untuk merekomendasikan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Teknik metode campuran digunakan pada penelitian ini dengan menggabungkan penggunaan metode kuantitatif (rentang) dan metode kualitatif (analisis SWOT). Responden terdiri dari 15 pengelola <i>homestay</i> di Desa Pulisan yang dipilih secara acak. Hasil penelitian menunjukkan para pengelola setuju bahwa kualitas pelayanan yang mereka sediakan sudah baik. Beberapa strategi juga direkomendasikan, antara lain melengkapi fasilitas yang masih kurang, memberikan pelatihan bahasa asing, dan meningkatkan promosi.</p>
<p>Kata Kunci: <i>Tourism, Accommodation, SERVQUAL</i></p>	<p>ABSTRACT</p> <p><i>This research aims to determine the perception of homestays managers in Pulisan Village with regards to their provision of service quality and to recommend a set of strategies to improve their service quality. A mixed method approach is implemented by combining quantitative (range) and qualitative (SWOT Analysis) methods. The respondents comprises 15 homestay managers in Pulisan Village that are selected randomly. The results indicate that the managers agree that their provision of service quality has been good. Also, several strategies are recommended, such as completing facilities that are still lacking, providing foreign language training, and promoting the homestays to domestic and foreign visitors.</i></p>
<p>Penulis Korespondensi: Steven Yones Kawatak Program Studi Hospitality dan Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado Email: skawatak@unikadelasalle.ac.id</p>	



1. PENDAHULUAN

Likupang yang terletak di Kabupaten Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Utara ditetapkan sebagai salah satu Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Pariwisata melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2019. Di tengah merebaknya pandemi COVID-19, pemerintah kemudian menetapkan daerah ini sebagai salah satu dari lima Destinasi Super Prioritas yang diharapkan dapat menjadi 'Bali Baru' yang mampu untuk menarik jumlah wisatawan dalam skala besar. Dengan kehadiran para wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, diharapkan perekonomian di Likupang maupun daerah sekitar dapat berimbas positif bagi perkembangan industri kreatif (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

Salah satu upaya yang dilakukan untuk mengembangkan sektor kepariwisataan di Likupang adalah dengan hadirnya Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) yang diinisiasi oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) di beberapa desa. Bantuan ini berupa bantuan dana untuk pembangunan Sarana Hunian Pariwisata (Sarhunta), atau yang lebih dikenal dengan istilah *homestay*. Pembangunan *homestay* ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan akan akomodasi yang murah dan berkualitas serta menjadi sumber pendapatan bagi masyarakat lokal (Pinontoan, 2022).

Desa Pulisan merupakan salah satu desa di Likupang yang mendapatkan bantuan pembangunan *homestay*. Desa ini berjarak 63 km dari Pusat Kota Manado dan memiliki luas wilayah sebesar 402 hektar. Lokasi Desa Pulisan sangat strategis karena terletak di jantung Destinasi Super Prioritas Likupang serta dikelilingi oleh berbagai atraksi wisata, seperti Pantai Pulisan dan Bukit Savana Pulisan. Sampai dengan saat ini, terdapat 73 *homestay* yang sudah aktif beroperasi dengan tarif Rp. 200.000/malam, sudah termasuk makan malam dan sarapan bagi tamu yang menginap. *Homestay* dibangun dengan mengedepankan konsep *ecovillage* dan kearifan lokal yang dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan.



Gambar 1. Homestay di Desa Pulisan

Dengan semakin berkurangnya dampak dari pandemi COVID-19 terhadap sektor pariwisata, maka diharapkan jumlah wisatawan yang akan berkunjung ke Likupang, pada umumnya, dan Desa Pulisan, pada khususnya, akan terus meningkat. Oleh karena itu, selain mempersiapkan atraksi wisata yang menarik, akomodasi *homestay* juga harus dioperasikan seoptimal mungkin agar para wisatawan betah pada saat menginap dan akan kembali lagi serta merekomendasikan akomodasi ini kepada keluarga dan kerabat mereka. Faktor yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu adalah kualitas pelayanan yang mampu disiapkan oleh pengelola akomodasi (Widyarningsih, 2018).

Soepomo dkk. (2018) menyampaikan bahwa persepsi pengelola terhadap kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat menjadi bahan

acuan untuk merumuskan strategi pengembangan di sektor pariwisata. Pengelola *homestay* merupakan pihak yang paling tahu tentang kelebihan dan kekurangan yang mereka miliki sehingga dengan adanya kesempatan untuk melakukan *self-assessment* tentang kualitas pelayanan yang mereka sediakan, terbuka pula peluang untuk melakukan perbaikan dan pengembangan kedepannya. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan dengan dua tujuan. Tujuan pertama yaitu untuk mengetahui persepsi pengelola *homestay* di Desa Pulisan tentang kualitas pelayanan yang disediakan. Sedangkan tujuan kedua dari penelitian ini adalah untuk merumuskan suatu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengelola *homestay* di desa tersebut.

Adita (2016) mendefinisikan *homestay* sebagai suatu penginapan sederhana namun aman dan nyaman yang merupakan hasil dari alih fungsi rumah tinggal. Aryasih dan Aryanata (2018) menambahkan bahwa pada saat menginap di suatu *homestay*, wisatawan dapat memperoleh informasi langsung tentang kehidupan masyarakat lokal baik budaya dan bahasa, maupun kebiasaan dan adat istiadat sehari-hari. Prihartini (2017) menambahkan bahwa setiap *homestay* memiliki karakteristik unik sebagai pembeda dengan jenis akomodasi lain, yaitu: (1) Lokasi, di mana *homestay* biasanya terletak pada daerah pemukiman warga dan berdekatan dengan destinasi wisata dan (2) Fasilitas, yakni dikarenakan berfungsi sebagai penginapan sementara bagi wisatawan, maka *homestay* harus dilengkapi dengan ruang tidur, kamar mandi, dan fasilitas penunjang lainnya.

Pada ASEAN Tourism Strategic Plan (ATSP) tahun 2011-2015 juga disampaikan beberapa kriteria yang harus dipenuhi pada saat membangun *homestay*. Kriteria-kriteria ini antara lain: (1) Memiliki Tuan Rumah yang terdiri dari desa, masyarakat, dan penyedia akomodasi; (2) Terdapat akomodasi yang layak tinggal baik dilihat dari keseluruhan rumah maupun kamar tidur dan kamar mandi yang disediakan; (3) Terdapat kegiatan-kegiatan yang berorientasi kepariwisataan; (4) Memiliki pengelola yang terdiri dari masyarakat lokal yang memiliki kemampuan yang mumpuni; (5) Terletak pada lokasi yang memiliki akses transportasi yang baik; (6) Mampu menjaga kebersihan dan kerapian akomodasi dan lingkungan sekitar; (7) Mampu menyediakan personil dan fitur-fitur keamanan yang baik; (8) Menyediakan *marketing* dan promosi yang dapat menarik minat wisatawan; (8) Menerapkan proses berkelanjutan (*sustainability*) dalam pengoperasiannya.

Persepsi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu akomodasi pariwisata. Menurut Ermawati dan Delima (2016), persepsi merupakan suatu proses di mana seseorang memilih, menerima, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari lingkungan sekitarnya. Schiffman dan Wisenblit (2019) menambahkan bahwa persepsi atau pandangan seseorang dapat berbeda dengan orang lain disebabkan oleh karena adanya perbedaan terhadap kebutuhan, nilai, dan harapan masing-masing. Walgito dalam Rengkung (2020) menekankan bahwa persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor pertama adalah Objek, yaitu sesuatu yang menjadi stimulus, baik yang berasal dari dalam maupun luar penerima. Faktor selanjutnya yakni Reseptor, yaitu indera, saraf, dan pusat susunan saraf yang menerima stimulus. Sedangkan faktor terakhir adalah Perhatian, yaitu langkah pertama dan utama yang berkaitan dengan kondisi yang diperlukan oleh penerima untuk dapat menerima stimulus yang ada.

Model Kualitas Pelayanan atau sering disebut juga sebagai SERVQUAL Model diperkenalkan oleh Zeithaml, Berry, and Parasuraman pada tahun 1998. Indriyanto dkk. (2019) menjelaskan bahwa SERVQUAL dibagi menjadi lima dimensi sebagai berikut: (1) Fisik (*Tangible*), di mana dimensi ini menunjukkan sesuatu yang dapat dilihat langsung oleh konsumen, misalnya fasilitas fisik, perlengkapan, seragam pekerja, dan lain-lain; (2) Keandalan (*Reliability*), yang berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, misalnya kualitas produk sesuai dengan yang diiklankan, harga tidak menyimpang dari yang seharusnya, dan sebagainya; (3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni kemampuan untuk menanggapi kebutuhan dan komplain pelanggan dengan seakurat dan secepat mungkin; (4) Kepastian (*Assurance*), yaitu segala sesuatu yang

berkaitan dengan kemampuan untuk meyakinkan dan mendapatkan kepercayaan pelanggan sehingga mereka merasa aman dan nyaman; (5) Empati (*Empathy*), berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan perhatian dan kepedulian personal untuk memuaskan kebutuhan khusus konsumen.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian campuran (*mixed method*), yaitu dengan menggabungkan metode kuantitatif dan metode kualitatif. Pendekatan kuantitatif dengan menggunakan rentang (*range*) digunakan untuk mengetahui persepsi pengelola *homestay* di Desa Pulisan, sedangkan Analisis SWOT diimplementasikan untuk merekomendasikan strategi peningkatan kualitas pelayanan di objek penelitian.

Penentuan jumlah partisipan dalam penelitian ini didasarkan pada teori dari Clarke dan Braun (2013) serta Fugrad dan Potts (2014) yang menyatakan bahwa jumlah minimal partisipan adalah 12 orang. Oleh karena itu, ditentukan jumlah partisipan dalam penelitian ini adalah 15 pengelola *homestay* yang berlokasi di Desa Pulisan. Untuk mengetahui persepsi para pengelola *homestay* di Desa Pulisan, peneliti membagikan kuesioner kepada 15 orang pengelola yang dipilih secara acak. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan *self-assessment* mereka terhadap kualitas pelayanan yang mereka sediakan. Setiap dimensi dari kualitas pelayanan menjadi dibagi menjadi tiga indikator yang berkaitan. Pada saat menjawab pertanyaan pada kuesioner, masing-masing responden diminta untuk mencentang salah satu pilihan jawaban dengan bobot penilaian berdasarkan pada Skala Likert seperti yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Pengukuran

Skala	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Selain itu, dilakukan pula observasi dan wawancara bebas untuk digunakan sebagai sumber data. Observasi dilakukan pada saat peneliti mengunjungi objek penelitian, misalnya dengan mengamati akses transportasi yang ada serta fasilitas-fasilitas yang tersedia. Wawancara pada penelitian ini adalah dilakukan dengan pengelola *homestay*.

Untuk menganalisis data persepsi pengelola tentang kualitas pelayanan yang didapatkan melalui kuesioner digunakan metode rentang ukur (*range*), yakni dengan menghitung selisih antara skor tertinggi dengan skor terendah (Spatz, 2011). Rentang pada setiap indikator, dimensi, dan keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rentang Indikator, Dimensi, dan Keseluruhan

Rentang	Kategori				
	STS	TS	N	S	SS
Indikator	15-26	27-38	39-50	51-62	63-75
Dimensi	45-80	81-116	117-152	153-188	189-225
Keseluruhan	225-404	405-584	585-764	765-944	945-1225

Analisis yang digunakan untuk merekomendasikan strategi adalah Analisis SWOT. Dalam melakukan analisis, perlu diperhatikan aspek yang terkait faktor-faktor yang mempengaruhi, yaitu kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) (Wardoyo, 2011). Analisis SWOT digunakan untuk memperoleh informasi dari situasi yang dianalisis serta dipisahkan dalam inti persoalan internal (kekuatan dan kelemahan) dan inti persoalan eksternal (peluang dan ancaman). Setelah analisis SWOT dilakukan, langkah terakhir adalah menciptakan Matriks Strategi SWOT, yang merupakan teknik penyesuaian untuk mengembangkan semua faktor yang ada sehingga menjadi empat bentuk strategi yaitu strategi SO (*strengths* dan *opportunities*), strategi WO (*weaknesses* dan *opportunities*), strategi ST (*strengths* dan *threats*), serta strategi WT (*weaknesses* dan *threats*) (Kawatak, Indriyanto, & Waloni, 2021).

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1. Persepsi Pengelola *Homestay* terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 3 menunjukkan persepsi pengelola *homestay* di Desa Pulisan terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari lima dimensi SERQUAL yaitu Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, dan Empati, di mana setiap dimensi diukur menurut tiga indikator yang berkaitan dengan penerapan masing-masing dimensi.

Pada tabel tersebut tampak bahwa responden setuju bahwa Dimensi Fisik sudah tersedia dengan baik, terutama ditinjau dari kemampuan dalam menyediakan tampilan yang menarik serta kemampuan untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan *homestay* yang dikelola. Namun demikian, pada Dimensi Fisik ini, para pengelola *homestay* menunjukkan keragu-raguan atas kemampuan mereka untuk menyediakan fasilitas yang memadai, ditunjukkan dari persepsi mereka yang netral pada indikator tersebut. Menurut hasil wawancara dengan para responden, diketahui bahwa beberapa fasilitas belum mampu disediakan karena masih ada sejumlah peralatan yang sudah dijanjikan oleh pihak pemerintah namun belum mereka terima sampai saat ini.

Ditilik dari Dimensi Keandalan, para responden setuju bahwa mereka telah mampu memberikan pelayanan yang baik, sesuai prosedur dan tepat waktu. Para responden juga setuju bahwa mereka telah mampu menyediakan jasa dan fasilitas sesuai yang diiklankan, namun indikator ini mendapatkan nilai terendah pada dimensi ini. Hal ini terjadi karena adanya keraguan terhadap kesiapan dari beberapa responden akan kelengkapan fasilitas yang mereka sediakan.

Pada Dimensi Keandalan, para pengelola setuju bahwa mereka telah mampu untuk menanggapi masukan dan kritik yang diterima dari tamu yang menginap, mampu merespon masalah dengan tanggap, serta mampu memberikan bantuan dengan cepat. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh beberapa pengelola *homestay* di Desa Pulisan, yakni kurangnya ketersediaan air bersih dan kekurangpahaman terhadap permintaan tamu karena kurangnya kemampuan dalam berbahasa asing, terutama dalam kemampuan Bahasa Inggris.

Tabel 3. Persepsi Pengelola terhadap Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Skor	Hasil
Fisik	Tampilan <i>homestay</i> yang menarik	61	Setuju
	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan	62	Setuju
	Fasilitas perlengkapan yang memadai	50	Netral
Total Skor Dimensi Fisik		173	Setuju
Keandalan	Pelayanan yang sesuai prosedur	61	Setuju
	Pemberian jasa dan fasilitas yang akurat	56	Setuju
	Pelayanan tepat waktu	61	Setuju

	Total Skor Dimensi Keandalan	178	Setuju
Daya Tanggap	Bersedia menanggapi masukan dan kritik	59	Setuju
	Menanggapi permasalahan dengan cepat	55	Setuju
	Pemberian bantuan secepatnya	58	Setuju
	Total Skor Dimensi Daya Tanggap	172	Setuju
Kepastian	Pelayanan kepada tamu ramah dan sopan	71	Sangat Setuju
	Kemampuan memadai saat melayani tamu	55	Setuju
	Menjamin keamanan dan kenyamanan	67	Sangat Setuju
	Total Skor Dimensi Empati	193	Sangat Setuju
Empati	Menyapa tamu dengan sopan dan ramah	74	Sangat Setuju
	Memahami dengan jelas kebutuhan tamu	56	Setuju
	Pelayanan terhadap keluhan dari tamu	57	Setuju
	Total Skor Dimensi Empati	187	Setuju
	Total Skor Keseluruhan	903	Setuju

3.2. Analisis SWOT

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan kuesioner yang dibagikan kepada para pengelola *homestay* di Desa Pulisan, maka Analisis SWOT yang terbentuk adalah sebagai berikut:

A. Kekuatan (*Strengths*)

1. Pengelola *homestay* telah mampu memberikan pelayanan yang sopan dan ramah serta cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan tamu.
2. *Homestay* dirawat dengan baik sehingga bersih, rapi, dan nyaman untuk tamu yang menginap.
3. Bentuk *homestay* yang unik karena mengusung arsitektur lokal.
4. Harga yang ditawarkan relatif murah.

B. Kelemahan (*Weaknesses*)

1. Fasilitas yang tersedia di *homestay* belum sepenuhnya lengkap.
2. Beberapa *homestay* mengalami krisis air bersih.
3. Kemampuan berbahasa asing pengelola *homestay* masih buruk.

C. Peluang (*Opportunities*)

1. Lokasi *homestay* yang dekat dengan atraksi wisata seperti Pantai Pulisan dan Bukit Savana Pulisan.
2. Likupang merupakan Destinasi Super Prioritas sehingga mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah.
3. Dibukanya lagi kesempatan bagi wisatawan domestik dan mancanegara untuk mengunjungi berbagai destinasi wisata Indonesia.

D. Ancaman (*Threats*)

1. Adanya *homestay-homestay* lain yang menjadi kompetitor di desa-desa lain yang berdekatan dengan Desa Pulisan.
2. Munculnya varian-varian baru COVID-19 yang dapat mengakibatkan perubahan kebijakan pemerintah, misalnya dengan penerapan *lockdown*.

Dengan memperhatikan kekuatan dan kelemahan sebagai faktor internal serta peluang dan ancaman sebagai faktor eksternal, maka strategi peningkatan kualitas pelayanan yang direkomendasikan adalah sebagai berikut:

A. Strategi S-O

1. Mempromosikan berbagai kelebihan dalam kualitas pelayanan, keunikan arsitektur, dan harga yang relatif murah dengan mengoptimalkan *word-of-mouth* terutama kepada pengunjung destinasi-destinasi wisata di sekitar Desa Pulisan.
2. Mengoptimalkan kerjasama dengan pemerintah daerah dan pemerintah pusat, terutama dalam hal promosi untuk memperkenalkan *homestay* yang ada di Desa Pulisan kepada pasar wisatawan domestik dan mancanegara yang lebih luas lagi.

B. Strategi W-O

1. Melakukan pendekatan kepada pemerintah daerah maupun pemerintah pusat untuk lebih memperhatikan kelengkapan fasilitas dan ketersediaan air bersih di *homestay* yang ada di Desa Pulisan.
2. Bekerjasama dengan pemerintah untuk menyediakan pelatihan-pelatihan, terutama pelatihan berbahasa asing kepada pengelola *homestay* dan masyarakat sekitar Desa Pulisan.

C. Strategi S-T

1. Mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan kepada semua tamu yang menginap di *homestay* pada Desa Pulisan dengan menekankan pada kearifan lokal.
2. Bekerjasama dengan usaha-usaha lain yang ada di Desa Pulisan dan sekitarnya untuk menciptakan paket wisata yang dapat menarik minat wisatawan, misalnya dengan adanya paket menginap di *homestay* dan akan mendapatkan potongan harga saat mengunjungi atraksi-atraksi wisata ataupun potongan harga saat berbelanja dan/atau makan di usaha-usaha cenderamata dan kuliner di sekitar Desa Pulisan.

D. Strategi W-O

1. Meningkatkan kemampuan bersaing *homestay* yang ada di Desa Pulisan, terlebih khusus dalam kemampuan berbahasa asing, misalnya dengan adanya komunitas pertukaran bahasa (*language exchange community*) antara penduduk lokal dengan wisatawan asing, baik secara lisan ataupun tulisan melalui aplikasi-aplikasi media sosial.
2. Melengkapi fasilitas-fasilitas yang masih kurang, terutama dengan menekankan pada penyediaan fasilitas yang berhubungan dengan penerapan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran COVID-19.

3.3. Pembahasan

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa berdasarkan persepsi pengelola *homestay*, penerapan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Menurut Widyasari (2008), persepsi yang baik dan sesuai dengan harapan pada suatu akomodasi akan menjadi salah satu dapat menimbulkan keinginan untuk berkunjung kembali di kemudian hari. Hal serupa disampaikan oleh Mandaladewa (2018), yang menegaskan bahwa persepsi pada kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan minat untuk melakukan konsumsi terhadap suatu produk secara berulang-ulang. Lebih lanjut, Dewi (2017) menjelaskan bahwa persepsi yang baik dapat memberikan kepuasan bagi wisatawan sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan akan memberikan keuntungan finansial bagi pengelola.

Kualitas pelayanan dalam sektor pariwisata, khususnya akomodasi, harus tetap selalu terus ditingkatkan. Wulandari (2020) merekomendasikan peningkatan kemampuan berkomunikasi dengan tamu. Ramayani (2013) juga menyatakan bahwa keterampilan komunikasi menjadi salah satu strategi penting yang harus dilakukan terutama saat menghadapi wisatawan asing, sehingga kemampuan berbahasa asing menjadi prioritas utama yang harus dimiliki oleh pengelola akomodasi.

Tidak ketinggalan juga kemampuan untuk menyediakan fasilitas selengkap mungkin untuk memuaskan tamu. Febrianto (2021) menegaskan bahwa bukti fisik berupa fasilitas yang memadai harus menjadi keharusan bagi suatu akomodasi untuk mampu bersaing

dengan usaha sejenis. Perawatan rutin terhadap fasilitas yang sudah ada di *homestay* dan penekanan pada kearifan lokal juga merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang harus diperhatikan (Supit, Franklin, & Moniaga, 2022).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa para pengelola *homestay* di Desa Pulisan setuju bahwa mereka telah mampu untuk menyediakan kualitas pelayanan yang baik, ditinjau dari Dimensi Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, dan Empati. Namun demikian, ada beberapa hal yang menurut mereka masih perlu peningkatan, misalnya dalam kelengkapan perlengkapan *homestay* yang belum dipenuhi oleh pihak pemerintah, ketersediaan air bersih, dan kemampuan berbahasa asing yang masih kurang baik.

Menyadari kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada, maka direkomendasikanlah beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *homestay* di Desa Pulisan. Strategi-strategi tersebut antara lain dengan tetap mempertahankan dan bahkan meningkatkan pelayanan yang dirasa sudah baik, melengkapi perlengkapan *homestay* yang masih kurang (termasuk diantaranya perlengkapan yang berkaitan dengan protokol kesehatan), menyediakan berbagai pelatihan pelayanan dan bahasa asing, dan adanya kerjasama dengan pemerintah pusat dan daerah untuk mempromosikan berbagai kelebihan yang dimiliki oleh *homestay-homestay* di Desa Pulisan.

5. REFERENSI

- Adita, B. S. (2016). *Transformasi Spasial Rumah Tinggal Lokal menjadi Homestay di Surakarta (Studi Kasus: Homestay di Kecamatan Pasar Kliwon dan Kecamatan Serengan)*. Yogyakarta: Program Penciptaan dan Pengkajian Pascasarjana Institut Seni Indonesia.
- Aryasih, P. A., & Aryanata, N. T. (2018). Homestay dan Budaya: Idealisme Keberadaan Homestay. In I. W. Mertha, & P. D. Pitanatri, *Homestay: Mozaik Pariwisata Berbasis Kerakyatan* (pp. 99-102). Nusa Dua: Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua-Bali.
- Clarke, V., & Braun, V. (2013). *Successful Qualitative Research: A Practical Guide for Beginners*. London: Sage Publications Ltd.
- Dewi, D. K. (2017). Persepsi Tamu terhadap Pelayanan Hotel Naya Gawana Resort dan Spa. *Ekuitas - Jurnal Ekonomi*, 5(1), 1-12.
- Ermawati, N., & Delima, Z. M. (2016). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Pengalaman terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), 163 - 174.
- Febrianto, R. (2021). *Analisis Strategi Pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19 di Siantar*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Fugrad, A. J., & Potts, H. W. (2014). Supporting Thinking on Sample Sizes for Thematic Analyses: a Quantitative Tool. *International Journal of Social Research Methodology*, 18(6), 669-684.
- Indriyanto, M. N., Kawatak, S. Y., & Sahabat, S. (2019). Measuring the Service Quality of The Front Office Department at Hotel Ibis Manado. *Jurnal Lasallian*, 16(2), 83-87.
- Kawatak, S. Y., Indriyanto, M. N., & Waloni, T. G. (2021). Strategi Pengembangan Berbasis Pariwisata Berkelanjutan di Pantai Pulisan Likupang. *Cakrawala Jurnal Penelitian Sosial*, 10(1), 39-54.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2021, April 29). *Alasan Menparekraf Fokus Kembangkan 5 Destinasi Super Prioritas*. Retrieved from Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia: <https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Alasan-Menparekraf-Fokus-Kembangkan-5-Destinasi-Super-Prioritas>

- Mandaladewa, N. Y. (2018). *Pengaruh Persepsi Konsumen pada Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Pinontoan, H. A. (2022). *Dampak Ekonomi dan Partisipasi Masyarakat terhadap Usaha Homestay dalam Pengembangan Pariwisata di Desa Marinsow*. Manado: Universitas Katolik De La Salle Manado.
- Prihartini, N. (2017). *"Homestay" dan Ekowisata Sawah dengan Pendekatan Arsitektur Organik di Kaliurang*. Yogyakarta: Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya.
- Ramayani, N. (2013). *Strategi Komunikasi Public Relations Hotel Sofyan Betawi (Syariah) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Tamu*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Rengkung, V. W. (2020). *Persepsi Konsumen terhadap Resto Tuna House Megamas Manado*. Manado: Universitas Katolik De La Salle Manado.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2019). *Consumer Behavior, Global Edition*. New York: Pearson.
- Soepomo, S. R., Rahmafitria, F., & Daluarti, M. H. (2018). Analisis Persepsi Pengelola dan Masyarakat dalam Pengembangan Program Pelibatan Masyarakat di Wana Wisata Kawah Putih. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 1(1), 80-94.
- Spatz, C. (2011). *Basic Statistics: Tales of Distribution*. Monterey, California: California Brooks Cole Pub.Co.
- Supit, R. T., Franklin, P. J., & Moniaga, I. L. (2022). Arahana Pengembangan Desa Wisata di Likupang Timur sebagai KSPN di Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Spasial*, 9(1), 40-51.
- Wardoyo, P. (2011). *6 Alat Analisis Manajemen*. Semarang: Semarang University Press.
- Widyaningsih, H. (2018). Upaya Peningkatan Profesionalisme Karyawan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Abadi Hotel Jogja. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(1), 47-55.
- Widyasari, D. (2008). *Analisis Persepsi Pelanggan terhadap Hotel Laweyan di Surakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Wulandari, N. (2020). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.