

Peningkatan Kualitas Pelayanan Homestay Desa Wisata Sidomulyo, Kabupaten Jember Berdasarkan Panduan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, Dan Kelestarian Lingkungan

Improving The Quality Of Homestay Services In Sidomulyo Tourism Village, Jember Regency Based on Guidance of Cleanliness, Health Safety, and Environment Sustainability (CHSE)

Firda Diartika^{1*}, Tri Rafika Diyah Indartin¹, Hablana Rizka¹, Astrid Hidayanti Ananda Putri¹, Fuad Nasir¹

¹ Department of Language, Communication, and Tourism, Politeknik Negeri Jember
[*firda_diartika@polije.ac.id](mailto:firda_diartika@polije.ac.id)

ABSTRAK

Desa Wisata Sidomulyo memiliki potensi besar dalam pengembangan pariwisata. Desa ini memiliki beberapa potensi destinasi wisata yang sedang dikembangkan beserta fasilitas pendukung wisata, salah satunya homestay. Kegiatan pelatihan ini dilatarbelakangi oleh belum terstandarisasinya pengelolaan homestay sesuai dengan panduan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan (Cleanliness, Health Safety, and Environment Sustainability/CHSE). Pelatihan pengelolaan homestay di Desa Wisata Sidomulyo bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan homestay dan mendukung pengembangan pariwisata desa. Tahap pelaksanaan kegiatan terdiri dari tiga tahap yaitu tahap sosialisasi, tahap pelatihan, dan tahap pendampingan. Adanya kegiatan pelatihan pengelolaan homestay ini dapat meningkatkan kompetensi pengelola homestay dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan standar panduan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan pada homestay. Kedepannya, diharapkan homestay di Desa Sidomulyo dapat bersaing di pasar yang lebih luas dan memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan pariwisata di wilayah tersebut.

Kata kunci — homestay, CHSE, desa wisata

ABSTRACT

Sidomulyo Tourism Village, with its diverse tourist attractions and supporting infrastructure, presents a promising opportunity for tourism development. However, a lack of standardized management practices, particularly in cleanliness, health, safety, and environmental sustainability (CHSE), limits the potential of local homestays. To address this gap, this training program aims to enhance the quality of homestay services and contribute to the overall development of village tourism. The program is divided into three phases: socialization, training, and mentoring. By improving the competencies of homestay managers, the program seeks to elevate service quality to align with established standards. This, in turn, will enable Sidomulyo homestays to compete more effectively in a broader market and positively impact regional tourism development.

Keywords — homestay, CHSE, tourism village

1. Pendahuluan

Pariwisata di Indonesia terus berkembang, terutama dalam sektor pariwisata berbasis komunitas yang memiliki dampak langsung terhadap perekonomian lokal. Salah satu bentuk akomodasi yang sering digunakan oleh wisatawan, terutama di kawasan pedesaan, adalah homestay. Homestay memberikan pengalaman menginap yang unik dan dekat dengan kehidupan masyarakat setempat, sehingga diminati oleh wisatawan yang mencari pengalaman otentik. Desa Wisata Sidomulyo, yang terletak di Kecamatan Silo, Kabupaten Jember, adalah salah satu destinasi wisata berbasis desa yang memiliki potensi besar untuk dikembangkan melalui sektor pariwisata. Desa ini dikenal dengan keindahan alamnya serta budaya lokal yang kaya, dan sebagai bagian dari upaya meningkatkan daya tariknya, dibangunlah homestay sebagai akomodasi alternatif bagi wisatawan.

Namun, saat ini, kualitas layanan homestay di Desa Wisata Sidomulyo masih jauh dari standar yang diharapkan, terutama dalam aspek kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan atau yang lebih dikenal dengan istilah CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability). Standar CHSE ini semakin penting dalam industri pariwisata modern, terutama pasca-pandemi COVID-19, di mana wisatawan lebih berhati-hati dalam memilih tempat menginap yang bersih, aman, dan berkelanjutan. Meski keberadaan homestay di desa ini sudah cukup lama, tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola homestay, di mana pengelola belum memiliki keahlian manajerial dan belum mengikuti pelatihan yang sesuai dengan standar CHSE. Dengan demikian, tanpa adanya peningkatan kualitas layanan yang berfokus pada CHSE, homestay di Desa Wisata Sidomulyo berpotensi kehilangan daya saingnya di tengah meningkatnya tuntutan wisatawan akan standar layanan yang lebih tinggi.

Masalah utama yang dihadapi oleh pengelola homestay di Desa Sidomulyo adalah kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam menerapkan standar kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa

penerapan standar CHSE tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, tetapi juga dapat mendukung keberlanjutan lingkungan dan meningkatkan daya saing pariwisata lokal. Misalnya, homestay di destinasi wisata lain yang telah menerapkan CHSE mampu menarik lebih banyak wisatawan dan meningkatkan durasi menginap tamu (Kistanti, 2024). Sementara itu, studi di berbagai destinasi wisata di Indonesia menunjukkan bahwa pelatihan dan pemberdayaan masyarakat lokal dalam pengelolaan homestay dapat memperbaiki kualitas layanan sekaligus memberikan dampak ekonomi positif bagi masyarakat setempat (Arcana et al., 2021; Maryani et al., 2022). Namun, di Desa Sidomulyo, belum ada inisiatif serupa yang secara langsung difokuskan untuk mengembangkan keterampilan manajerial pengelola homestay dalam kerangka CHSE.

Terdapat kesenjangan antara potensi wisata yang dimiliki Desa Wisata Sidomulyo dan kapasitas pengelola homestay dalam memberikan layanan berkualitas sesuai standar CHSE. Sebagian besar pengelola homestay belum memiliki pemahaman yang memadai tentang pentingnya penerapan CHSE dalam menarik wisatawan, terutama pasca-pandemi. Sementara di berbagai destinasi wisata lain, penerapan standar ini telah terbukti meningkatkan kepuasan tamu dan mendukung keberlanjutan bisnis. Misalnya, penelitian menunjukkan bahwa wisatawan lebih cenderung memilih akomodasi yang telah menerapkan standar kebersihan dan keamanan yang ketat (Zulkifli et al., 2023; Rero, 2022). Kesenjangan ini menjadi alasan utama pentingnya diadakan program pelatihan manajemen homestay berbasis CHSE di Desa Sidomulyo. Program ini tidak hanya akan memberikan pengetahuan teknis kepada pengelola homestay, tetapi juga akan memperkuat daya saing homestay sebagai bagian dari destinasi wisata yang lebih aman dan berkelanjutan. Selain itu, pendekatan berbasis komunitas yang melibatkan pengelola lokal diharapkan dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat secara lebih luas dalam pengembangan pariwisata yang berkelanjutan.

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan homestay di Desa Wisata Sidomulyo melalui penerapan standar CHSE.



Kegiatan ini dilaksanakan di Desa Wisata Sidomulyo, Kecamatan Silo, Kabupaten Jember, dengan sasaran utama pengelola homestay yang ada di desa tersebut. Sasaran khusus kegiatan ini adalah membekali pengelola homestay dengan kompetensi manajemen dan kemampuan untuk menerapkan standar kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan para pengelola homestay dapat memberikan layanan yang lebih baik dan lebih aman bagi wisatawan, yang pada gilirannya akan mendukung pengembangan pariwisata desa secara keseluruhan. Program ini tidak hanya berfokus pada aspek operasional homestay, tetapi juga berupaya untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya keberlanjutan lingkungan dalam pengelolaan pariwisata. Dengan demikian, kontribusi kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan daya tarik Desa Wisata Sidomulyo di mata wisatawan domestik maupun mancanegara, sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pengembangan pariwisata yang berkelanjutan.

2. Metode

Kegiatan peningkatan kualitas pelayanan homestay dilaksanakan di Desa Wisata Sidomulyo, Kabupaten Jember pada bulan September dan Oktober. Kegiatan ini dilaksanakan oleh lima dosen dan diikuti oleh enam pengelola homestay di Desa Sidomulyo. Tahap pelaksanaan kegiatan terdiri dari tiga tahap yaitu tahap sosialisasi, tahap pelatihan, dan tahap pendampingan. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing tahapan kegiatan.

a. Tahap Sosialisasi

Pada tahap sosialisasi diawali koordinasi dengan perwakilan perangkat Desa Sidomulyo. Pada tahap ini dipilih pengelola homestay yang akan menjadi sasaran kegiatan pelatihan. Setelah terpilih, dilakukan sosialisasi langsung kepada pengelola homestay akan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan Panduan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 21 dan 28 September 2024.

b. Tahap Pelatihan

Pada tahap pelatihan, peserta diberikan pemaparan materi terkait pengelolaan homestay secara umum. Selanjutnya peserta diberikan materi terkait kriteria kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang harus dipenuhi dan diterapkan pada masing-masing homestay. Pelatihan ini diikuti oleh enam pengelola homestay dan perwakilan perangkat Desa Sidomulyo. Kegiatan pelatihan dilaksanakan di pendopo desa pada tanggal 12 Oktober 2024.

c. Tahap Pendampingan

Tahap pendampingan dilaksanakan secara rutin kepada pengelola homestay sebagai sarana monitoring dan evaluasi kegiatan peningkatan kualitas pelayanan homestay. Pendampingan juga menjadi sarana pengelola homestay untuk berkonsultasi mencari solusi dalam menghadapi masalah-masalah operasional yang berkaitan dengan pengelolaan homestay secara umum maupun penerapan kriteria kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan pada homestay. Kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara langsung pada tanggal 17 Oktober 2024 dan diharapkan kegiatan pendampingan berlanjut hingga bulan Desember 2024.

3. Hasil dan Pembahasan

Desa Wisata Sidomulyo adalah salah satu tujuan wisata yang terletak di Kecamatan Silo, Kabupaten Jember. Desa ini menyediakan pengalaman kehidupan pedesaan bagi para pengunjung. Pengelolaan wisata di sini mengadopsi model Community-Based Tourism (CBT) yang melibatkan partisipasi aktif dari komunitas dan masyarakat setempat. Berbagai atraksi menarik tersedia untuk wisatawan, seperti wisata edukasi industri kopi, rumah batik, raja domba, rumah akar, dan sendang tirta gumitir.

Kegiatan pengabdian dilakukan di Desa Wisata Sidomulyo, Jember, dari tanggal 21 September 2024 hingga 17 Oktober 2024, dan terbagi menjadi beberapa tahap. Mengawali kegiatan, dilakukan koordinasi dengan perwakilan perangkat desa Sidomulyo. Koordinasi ini dilakukan untuk identifikasi awal potensi dan masalah pengelolaan homestay di



Desa Sidomulyo. Hasil dari koordinasi awal ini ditetapkan beberapa permasalahan dalam pengelolaan homestay, kemudian ditetapkan isu prioritas yaitu homestay di Desa Sidomulyo belum menerapkan kriteria CHSE yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Setelah mengidentifikasi permasalahan tersebut kemudian dirumuskan gagasan pemecahan isu melalui diskusi dengan perangkat desa yaitu peningkatan pelayanan homestay melalui pelatihan dan pendampingan berdasarkan CHSE untuk homestay. Kegiatan pengabdian masyarakat ini terdiri tiga tahap yaitu tahap sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan.



Gambar 1. Sosialisasi bersama Perangkat Desa Sidomulyo

Pada tahap sosialisasi, tim pengabdian melakukan penyuluhan langsung kepada pemilik homestay di Desa Wisata Sidomulyo mengenai pentingnya manajemen pengelolaan homestay yang baik serta manfaat yang diperoleh dari pengelolaan yang efektif tentang pelayanan pariwisata dan hospitality yang berbasis pada CHSE, yaitu Cleanliness (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), dan Environment Sustainability (Kelestarian Lingkungan). Kriteria CHSE yang disampaikan oleh tim pengabdian mengacu pada pedoman yang diusulkan oleh Kemenparekraf (2019) sebagai berikut:

- 1) **Cleanliness (Kebersihan):** Menjamin kebersihan fasilitas dan lingkungan untuk menciptakan kenyamanan bagi pengunjung.
- 2) **Health (Kesehatan):** Memastikan kesehatan semua aspek operasional, termasuk penerapan protokol kesehatan yang ketat.

- 3) **Safety (Keamanan):** Memberikan rasa aman kepada wisatawan melalui pengelolaan risiko dan keamanan yang baik.
- 4) **Environment Sustainability (Kelestarian Lingkungan):** Mengelola dampak terhadap lingkungan dan menerapkan praktik ramah lingkungan untuk menjaga keberlanjutan sumber daya.

Pengelolaan homestay yang berbasis CHSE ini ditujukan kepada pengelola homestay, tamu, dan masyarakat setempat. Agar peserta pengabdian (pemilik homestay) dapat memahami dengan lebih baik, tim pengabdian menjelaskan kriteria dan memberikan contoh penerapan manajemen homestay yang baik, serta fasilitas yang diperlukan untuk memastikan keamanan dan kenyamanan (CHSE) bagi para wisatawan yang menginap. Dengan demikian, masyarakat dapat memiliki gambaran dan pemahaman yang lebih jelas tentang penginapan lokal.



Gambar 2. Homestay di Desa Sidomulyo

Pelatihan pelayanan pariwisata dan hospitality berbasis CHSE (Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability) ditujukan bagi pengelola homestay, tamu, dan masyarakat sekitar. Pelatihan ini melibatkan praktik langsung dan penerapan kriteria CHSE yang telah disampaikan sebelumnya. Pemilik homestay diminta untuk menyediakan ruang penerimaan tamu, kamar tidur, toilet, dapur, dan area sekitar homestay sesuai dengan kriteria CHSE.

Pengelola homestay memastikan ketersediaan toilet, air bersih, dan kelengkapan lainnya seperti sabun cuci tangan atau hand sanitizer bagi pengunjung, serta menjaga kebersihan homestay dan area sekitarnya. Selain itu, terdapat materi untuk tanggap bencana dan

kondisi darurat, termasuk prosedur penyelamatan, sebagai langkah antisipasi terhadap kemungkinan bencana. Untuk memenuhi kriteria kelestarian lingkungan, pemilik homestay mulai beralih dari penggunaan kantong plastik ke produk yang lebih ramah lingkungan, seperti tas anyaman dari plastik daur ulang dan tikar dari pandan.



Gambar 3. Penyediaan toilet yang bersih dan sesuai standar CHSE

Kemudian pada tahap pendampingan, bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pemilik homestay menerapkan materi pelatihan yang telah diberikan oleh tim pengabdian. Fungsi dari pendampingan ini adalah untuk mencatat respons, serta mengidentifikasi kendala dan faktor pendorong yang mempengaruhi keberlanjutan program, serta aspirasi para pemilik homestay. Selama pendampingan kepada masyarakat lokal, metode yang digunakan meliputi diskusi bersama pemilik homestay dan perangkat desa. Kegiatan diskusi ini diharapkan dapat memberikan solusi tentang kendala teknis yang dihadapi dan faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pelatihan dari program pengabdian ini.

4. Kesimpulan

Kegiatan pelatihan dan pendampingan terkait peningkatan kualitas pelayanan homestay di Desa Wisata Sidomulyo, Kabupaten Jember telah memberikan manfaat bagi para pengelola homestay. Bagi pengelola, pemahaman mengenai pelayanan berdasarkan Panduan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan dapat meningkatkan kredibilitas homestay dan menambah daya tarik

pengunjung. sementara itu, bagi para pengunjung, kegiatan ini dapat memberikan rasa aman dan nyaman karena homestay yang ditempatinya telah memenuhi berbagai standar yang ditetapkan pemerintah. Selama kegiatan berlangsung, para pemilik homestay sangat mendukung dan aktif dalam kegiatan mulai dari sosialisasi, pelatihan hingga pendampingan. kegiatan ini telah berjalan sesuai dengan tujuan yakni meningkatkan kualitas layanan homestay dan mendukung pengembangan pariwisata desa.

Dampak adanya kegiatan ini adalah pengelola homestay memiliki pemahaman terkait penerapan kriteria CHSE pada homestay. Pengelola homestay dapat memahami berbagai materi terkait penyediaan ruang dan peralatan penunjang yang memenuhi standar kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan pada masing-masing homestay.

5. Daftar Pustaka

- [1] Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, "Panduan Pelaksanaan Kelestarian Lingkungan Pondok Wisata Panduan Pelaksanaan Kelestarian Lingkungan di Homestay / Pondok Wisata," *Badan Pariwisata dan Ekon. Kreat.*, vol. 2019, 2020.
- [2] N. R. Kistanti, S. Oktavilia, and Fafurida, "Pelatihan Manajemen Pengelolaan Homestay Menuju CHSE di Desa Wisata Kabupaten Magelang," *Kongga J. Pengabd. Masy.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, 2024, doi: 10.52423/kongga.v2i1.23.
- [3] K. T. P. Arcana *et al.*, "Tata Kelola Desa Wisata Melalui Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Kearifan Lokal di Desa Tihingan Kabupaten Klungkung," *J. Abdi Masy.*, vol. 1, no. 1, pp. 36–45, 2021, doi: 10.22334/jam.v1i1.5.
- [4] N. Maryani, V. S. Paramita, J. Prabowo, and T. Adialita, "Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pariwisata pada Destinasi Wisata Stone Garden dan Gua Pawon," *Rahmatan Lil 'Alamin J. Community Serv.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–14, 2022, doi: 10.20885/rla.vol2.iss1.art1.
- [5] A. A. Zulkifli, P. K. Karo, and R. Jaya, "The Level of consumer confidence in the implementation of CHSE (Clean, Healthy, Safety, Environment Sustainability) hotel certification during the Covid-19 pandemic in Palembang City, Indonesia," *J. Appl. Sci. Travel Hosp.*, vol. 6, no. 1, pp. 21–30, 2023, doi: 10.31940/jasth.v6i1.21-30.

- [6] R. Fedrina, A. Ramadhani, and B. Prince, "Pendampingan Penerapan CHSE bagi Pengelola Homestay di Dusun Ciceuri Tengah Desa Sukamandi Masagi," vol. 4, no. 1, pp. 11–22, 2024. <https://doi.org/10.21009/satwika.040102>.
- [7] D. Palupiningtyas and H. Yulianto, "Peningkatan Kemampuan Penerapan CHSE Bagi Pengelola Homestay," *JMM (Jurnal Masy. Mandiri)*, vol. 5, no. 2, pp. 539–547, 2020, [Online]. Available: <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm>
- [8] A. T. L. Indrianto, B. Kristama, and Sugito, "The Changing Behavior Of Hotel Guest During Pandemic Covid 19: Case of Surabaya Hotels," *Int. Conf. Bus. Soc. Sci.*, no. March, pp. 76–85, 2020, [Online]. Available: <http://icobuss-stiesia.ac.id/prod/index.php/icobuss1st/article/view/11>
- [9] T. Karyani, E. Djuwendah, E. Supriyadi, O. Hasbiansyah, and N. R. Mutiarasari, "Sosialisasi Chse (Cleanliness, Health, Safety & Environmental Sustainability) Dalam Tata Kelola Homestay Pada Masa Pandemi Di Desa Wisata Alamendah, Bandung," *Dharmakarya*, vol. 12, no. 2, p. 199, 2023, doi: 10.24198/dharmakarya.v12i2.37893.

