

Dari Manual ke Digital: Rancangan Sistem Informasi El Homestay Berbasis Siklus Tamu

I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani*, Ni Made Uttari Pitanatri, I Gede Wiratama, Kadek Wahyu Ariesa, Kadek Rio Hendrawan

Politeknik Pariwisata Bali

*wita.indrayani@ppb.ac.id

Informasi Artikel

Dikirim : 20 Mei 2024

Diterima : 30 Mei 2024

Dipublikasi: 12 Juni 2024

Keywords:

digitalization, homestay, information system

Abstract

El Homestay Bali faces several operational challenges, including inadequate guest data recording, manual financial management, and ineffective promotion. This project aims to address these issues by implementing better information systems and modern marketing strategies. The methods used include intensive mentoring, specialized training, and the development and application of digital systems for guest data recording and financial management. During the pre-arrival stage, the project involved creating a logo, fact sheet, website, and social media presence to enhance the homestay's visibility and branding. In the in-house stage, information about guest activities, the surrounding area, and an inventory control sheet for supplies were developed. At the departure stage, a guest feedback system using barcodes and a simple financial information system based on Excel were introduced. The results of this project show increased operational efficiency through the digitization of guest data recording and financial management processes. Additionally, improvements in digital marketing strategies successfully expanded the homestay's promotional reach.

Kata Kunci:

digitalisasi, homestay, sistem informasi

Abstrak

El Homestay Bali menghadapi beberapa tantangan dalam operasionalnya, termasuk pencatatan data tamu yang tidak memadai, manajemen keuangan manual, dan kurangnya promosi yang efektif. Proyek ini bertujuan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut melalui implementasi sistem informasi yang lebih baik dan strategi pemasaran yang lebih modern. Metode yang digunakan meliputi pendampingan intensif, pelatihan khusus, serta pengembangan dan penerapan sistem digital untuk pencatatan data tamu dan manajemen keuangan. Pada tahap pre-arrival, dilakukan pembuatan logo, fact sheet, website, dan media sosial untuk meningkatkan visibilitas dan branding homestay. Pada tahap in-house, dihasilkan informasi mengenai aktivitas tamu, area sekitar, dan control sheet untuk inventaris perlengkapan. Pada tahap departure, diperkenalkan sistem feedback tamu berbasis barcode dan sistem informasi keuangan sederhana berbasis Excel. Hasil dari proyek ini menunjukkan peningkatan efisiensi operasional melalui digitalisasi proses pencatatan data tamu dan manajemen keuangan. Selain itu, peningkatan dalam strategi pemasaran digital berhasil memperluas jangkauan promosi homestay.

PENDAHULUAN

Perkembangan *homestay* di Bali menunjukkan tren positif seiring dengan meningkatnya minat wisatawan terhadap pengalaman otentik dan interaksi langsung dengan budaya lokal (Wibowo & Dornberger, 2022). Bali, yang dikenal dengan keindahan alam dan kekayaan budayanya, menjadi lokasi ideal untuk pengembangan *homestay*. Banyak wisatawan mencari alternatif penginapan yang lebih personal dan autentik dibandingkan hotel konvensional. Pemerintah daerah Bali dan masyarakat setempat juga aktif mendukung pengembangan *homestay* sebagai salah satu upaya meningkatkan perekonomian lokal dan memperkenalkan budaya Bali kepada dunia. *Homestay* di Bali sering kali menawarkan pengalaman yang mendalam, seperti mengikuti upacara adat, belajar membuat kerajinan tradisional, dan mencicipi masakan khas Bali, yang semuanya memperkaya pengalaman wisatawan dan mendorong keberlanjutan pariwisata berbasis komunitas (Janjua et al., 2021).

EL Homestay Bali, yang terletak di kawasan pariwisata Nusa Dua, adalah sebuah usaha keluarga yang telah beroperasi selama enam tahun sejak dibuka pada Oktober 2017. EL Homestay Bali menyediakan fasilitas lengkap seperti *homestay* pada umumnya, serta menawarkan suasana yang sangat *homey*, mencerminkan kehangatan dan keramahan sebuah usaha keluarga. Berdasarkan hasil *preliminary research* di EL Homestay, ditemukan bahwa sistem pencatatan data tamu yang diterapkan masih belum memadai. Saat ini, pemilik EL Homestay hanya menggunakan media *WhatsApp* untuk mencatat data tamu dengan mengambil foto paspor, yang kemudian dihapus setelah tamu *check-out*. Metode ini sangat terbatas dan tidak memberikan jaminan keamanan atau keberlanjutan data. Selain itu, ketergantungan pada pencatatan manual melalui *WhatsApp* meningkatkan risiko kehilangan data penting dan menghambat proses administrasi yang efisien (Majidah et al., 2021). EL Homestay telah menggunakan berbagai platform media digital seperti Instagram dan Youtube namun konten-konten yang disebarakan kurang interaktif, monoton dan kurang interaksi. Pemanfaatan media sosial ini masih belum maksimal serta jangkauan pasar *homestay* menjadi terbatas. Platform Airbnb dan booking.com sebagai salah satu platform pemesanan kamar digital juga telah dimanfaatkan untuk mempermudah proses pemesanan kamar namun saat ini belum dirasa optimal.

Di sisi lain, pencatatan *revenue* atau pemasukan di EL Homestay masih dilakukan secara manual, tanpa adanya laporan keuangan resmi. Pendekatan ini tidak hanya memakan waktu tetapi juga rentan terhadap kesalahan manusia (*human error*) yang dapat mengakibatkan ketidakakuratan dalam data keuangan (Kurniawan et al., 2022; Majidah et al., 2021). Ketidakakuratan ini dapat berdampak negatif pada manajemen keuangan dan pengambilan keputusan bisnis yang tepat. Hal ini mengindikasikan perlunya sistem pencatatan yang lebih terstruktur dan transparan untuk memantau keuangan secara efektif.

Dari sisi pemasaran, promosi yang dilakukan oleh EL Homestay masih terbatas karena belum memberdayakan secara optimal berbagai *platform* digital seperti media sosial, WordPress, dan aplikasi lainnya. Ketidakhadiran di platform-platform ini mengurangi peluang untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam. Media sosial bisa menjadi alat yang sangat efektif untuk berinteraksi dengan calon tamu. WordPress dapat digunakan untuk membuat situs web yang menarik dan informatif dalam memberikan informasi lengkap mengenai produk, fasilitas, harga, dan aktivitas yang ditawarkan, serta memudahkan proses pemesanan. Tanpa pemanfaatan dan pemberdayaan teknologi, EL Homestay berpotensi kehilangan kesempatan untuk meningkatkan visibilitas, menarik lebih banyak tamu, dan membangun citra positif di mata konsumen (Suyono et al., 2022).

Kondisi ini menunjukkan perlunya penggunaan sistem informasi akomodasi yang memadai untuk pencatatan data tamu secara komprehensif, mulai dari tahap *pre-arrival* hingga *departure*. Sistem informasi yang terintegrasi dapat membantu dalam mengelola data tamu dengan lebih baik, termasuk mencatat riwayat tamu yang telah menginap, preferensi mereka, dan umpan balik yang diberikan (Arifin, 2022). Dengan demikian, EL homestay dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan meningkatkan kepuasan tamu. Selain meningkatkan efisiensi operasional, penggunaan sistem informasi yang tepat juga membantu dalam aspek keamanan data. Data tamu yang dikelola dengan baik dan aman dapat meningkatkan kepercayaan tamu terhadap *homestay*. Tanpa sistem informasi yang efektif, pencatatan data tamu tidak dapat dikelola dengan baik, yang dapat berakibat pada buruknya manajemen operasional dan pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pendampingan pembuatan sistem informasi sederhana melalui pendekatan siklus tamu yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan keberlanjutan EL Homestay di industri pariwisata. Rancangan sistem informasi dilakukan melalui pendekatan siklus tamu (*pre-arrival, arrival, stay, departure*) sehingga luaran kegiatan dapat berkontribusi pada pengembangan homestay dan meningkatkan peran kampus untuk masyarakat sekitar.

METODE PELAKSANAAN

Lokasi kegiatan ini adalah EL Homestay Nusa Dua, Bali, dengan peserta yang terdiri dari pemilik/pengelola dan karyawan homestay, dengan jumlah total 15 orang. Bentuk kegiatan dilaksanakan melalui pendampingan intensif selama enam bulan oleh dosen dan mahasiswa program studi Divisi Kamar. Mahasiswa dilibatkan secara berkelompok sesuai dengan jadwal dan kebutuhan yang telah dibuat sebelumnya. Setiap kelompok dosen dan mahasiswa akan memberikan pendampingan dan pelatihan yang sesuai dengan area yang dibutuhkan oleh EL Homestay. Pendampingan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan efisiensi pengelolaan homestay melalui kolaborasi dosen dan mahasiswa (Indrayani et al., 2022).

Data dikumpulkan melalui beberapa metode, yaitu observasi partisipatif (*participatory observation*), diskusi, dan *sharing session*. Pengumpulan data diawali dengan *need analysis phase* untuk memetakan kebutuhan pada homestay sehingga program benar dilaksanakan sesuai dengan permintaan dan kebutuhan homestay. Observasi langsung di EL Homestay dilakukan untuk memahami proses kerja dan kebutuhan secara lebih mendalam. Selanjutnya, sesi diskusi diadakan secara berkala dan iteratif dengan pemilik/pengelola serta karyawan homestay untuk mendalami permasalahan dan mencari solusi. Diskusi juga dipertegas dengan *sharing* antara peneliti dan pihak homestay untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman yang relevan. Data yang dikumpulkan diolah dan dianalisis secara kualitatif. Analisis ini membantu mengidentifikasi masalah utama, peluang perbaikan, dan merumuskan rekomendasi strategis yang dapat diterapkan oleh EL Homestay. Luaran dari kegiatan ini adalah adanya sistem informasi sederhana yang dirancang oleh mahasiswa dan dosen, untuk dapat dimanfaatkan oleh pengelola EL Homestay dalam mengembangkan bisnisnya yang harmonis dengan perkembangan teknologi informasi saat ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Eksisting EL Homestay

EL Homestay menawarkan sejumlah keunggulan yang menarik bagi tamu yang menginap. *Homestay* ini menyediakan pengalaman budaya dan tradisi Bali yang autentik melalui interaksi dengan tuan rumah lokal. Misalnya, tamu dapat diajak belajar membuat ketupat, sarana persembahyangan (*canang*), atau bahkan mengikuti pelajaran menari di

sanggar-sanggar sekitar *homestay*. Selain itu, tamu juga memiliki kesempatan untuk mempelajari dan meningkatkan keterampilan berbahasa Bali melalui interaksi sehari-hari dengan tuan rumah, seperti penggunaan ucapan tradisional seperti *Om swastyastu*, *rahajeng semeng*, *punapi gatra*, dan *rahajeng wengi*. Keunggulan lainnya adalah harga *homestay* yang lebih terjangkau dibandingkan dengan hotel atau akomodasi lainnya.

Namun, di sisi lain, EL *homestay* juga memiliki beberapa kelemahan. Salah satunya adalah kurangnya fasilitas umum yang bisa digunakan oleh seluruh tamu selama menginap, seperti *sharing kitchen* atau kolam renang. Selain itu, *homestay* ini biasanya memiliki akomodasi dan fasilitas yang berbeda dengan standar hotel berbintang, yang mungkin tidak memenuhi ekspektasi beberapa tamu. Kelemahan lainnya adalah EL Homestay pernah memiliki *website*, namun tidak dikelola kembali, yang mungkin mengurangi visibilitas *homestay* tersebut di dunia maya dan aksesibilitas informasi bagi calon tamu.

Pemanfaatan media sosial menjadi strategi penting dalam pemasaran *homestay*, terutama bagi EL Homestay Bali. Homestay ini aktif menggunakan berbagai platform seperti WhatsApp, Instagram, dan YouTube untuk membagikan unggahan visual, ulasan tamu, promosi khusus, dan interaksi langsung dengan calon tamu. Melalui platform ini, *homestay* dapat memperluas jangkauan dan eksposurnya kepada calon tamu lokal maupun internasional. Selain media sosial, EL Homestay Bali juga memanfaatkan platform pemesanan *online* seperti Booking.com dan Airbnb. Kolaborasi dengan platform tersebut membantu *homestay* dalam meningkatkan eksposur dan eksistensinya di pasar global. Dengan lebih mudah diakses oleh pelanggan yang menggunakan platform tersebut untuk mencari akomodasi, *homestay* dapat menjangkau pelanggan secara luas.

Mekanisme pemesanan kamar di EL Homestay Bali juga cukup fleksibel. Tamu dapat memesan kamar langsung melalui *Online Travel Agent* seperti Airbnb dan Booking.com. Selain itu, tamu juga memiliki opsi untuk datang langsung atau *walk-in* ke *homestay*, serta menghubungi nomor WhatsApp pemilik *homestay* khusus untuk tamu yang sudah pernah menginap sebelumnya (*repeater guest*). Dengan mekanisme pemesanan yang beragam, *homestay* dapat memberikan kemudahan dan fleksibilitas kepada calon tamu dalam melakukan reservasi kamar.

Pembuatan Sistem Informasi pada EL Homestay Melalui Pendekatan *Guest Cycle* Sebelum Kedatangan (*Pre-Arrival*)

Pada tahap *pre-arrival*, dilakukan pendampingan dalam pendekatan siklus tamu. Pendampingan ini meliputi beberapa aspek yang sangat penting untuk memberikan pengalaman yang optimal kepada tamu, meliputi pembuatan logo, *fact sheet*, *wordpress*, *media sosial*, *email*, *Frequent Asked Question (FAQ)*. Tahap pertama adalah pembuatan logo yang mencerminkan identitas visual EL *homestay*, sehingga tamu dapat dengan mudah mengenali *homestay* ini. EL Homestay belum memiliki logo yang dapat menjadi identitas visual. Gambar 1 menampilkan logo yang diciptakan untuk El Homestay yang merupakan hasil diskusi antara pemilik *homestay* dan kelompok pengamas.

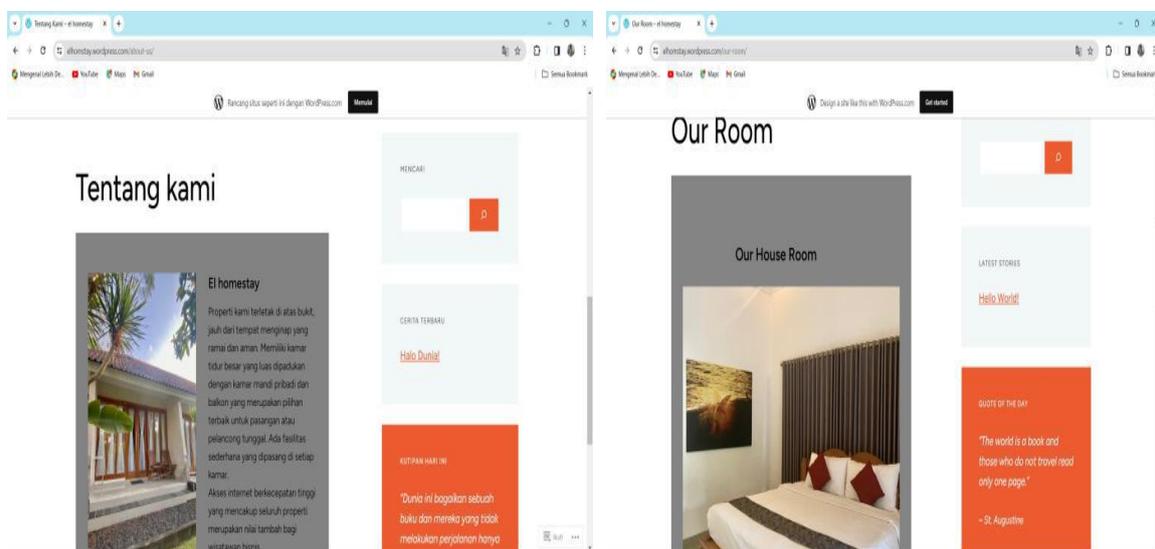
Identitas visual seperti logo sangat penting karena dapat memberikan kesan pertama yang kuat kepada calon tamu dan membedakan EL Homestay dari kompetitor (Mukhopadhyay & Babu, 2020). Logo yang menarik dan representatif dapat membantu menciptakan *brand recognition* yang penting untuk membangun loyalitas pelanggan dan memudahkan tamu untuk mengingat serta merekomendasikan *homestay* ini kepada orang lain.



Gambar 1. Rancangan Logo EL Homestay
Sumber: Penulis (2023)

Logo EL Homestay menggunakan warna hitam dan putih yang melambangkan netralitas moral. El Homestay ingin menciptakan kesan netral secara moral yang memungkinkan para tamu untuk merasakan dan mempelajari berbagai budaya tanpa mengalami diskriminasi. Logo ini juga bermakna bahwa El Homestay adalah tempat yang terbuka dan menerima berbagai pandangan serta keberagaman. Garis putih membentuk gambar rumah dan seolah-olah membentuk huruf E dan L, merepresentasikan kata "EL" itu sendiri. Logo rumah juga menggambarkan pelayanan dengan konsep kekeluargaan yang lebih mendekatkan diri dengan tamu yang menginap di El Homestay Bali ini.

Kelompok dosen dan mahasiswa juga memberikan pendampingan dalam pembuatan website menggunakan platform WordPress. Website ini merupakan sarana penting untuk memberikan informasi lebih detail mengenai *homestay*, termasuk galeri foto, deskripsi kamar, harga, dan cara pemesanan. Dengan website yang informatif dan menarik, tamu dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan sebelum dan selama menginap di *homestay* (Kurniawan et al., 2022) seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Rancangan Wordpress EL Homestay
Sumber: Penulis (2023)

Selain itu, tahapan *pre-arrival* juga mencakup pembuatan *fact sheet* yang berisi informasi penting mengenai EL homestay, seperti fasilitas yang disediakan, kebijakan *homestay*, dan informasi seputar lokasi *homestay*. *Fact sheet* ini membantu tamu untuk memperoleh pemahaman yang jelas sebelum mereka tiba di EL homestay (Gambar 3).



Home of the Extraordinary...



Welcome to EL Homestay

Started operating in October 2017. At that time, it still had 4 rooms and in February 2023 added new rooms with a total of now 5 rooms.

Inspired by one of our family who have accommodation but have no experience in the field of hospitality. One year of the EL Homestay was managed only by Mr. Putra himself, then we decided for Mrs. Erna to resign from hotel and continue to manage EL Homestay with Mr. Putra.

Here we only have 1 employee to help us clean the guest room and the surrounding area.

Location

Situated in the village of Kutuh. Just south of Bali International Airport I Gusti Ngurah Rai, and it is only a 45-minute drive but it depends on the traffic.

Check in 14:00 PM
Check out 12:00 PM

Contact Person

Mr. Putra - Mrs. Erna
Mobile: +62 816 4741 652
Email: elbalihomestay@gmail.com
Website: <https://wordpress.com/home/elhomestay.wordpress.com>

Type of Room

1. House Room
2. Deluxe Room

Facilities in Room

1. Tv
2. Coffee and tea maker
3. Air Conditioner
4. Toilet
5. Wi-Fi
6. Hanging rack
7. Private terrace

Attraction Place Nearby

1. GWK Cultural Park

GWK Cultural Park is home to some of the most iconic cultural landmarks in Bali, including the magnificent Garuda Wisnu Kencana statue, which stands tall at 121 meters and is a representation of the Hindu god Vishnu and his mount, the Garuda bird.



2. Uluwatu Temple

Uluwatu Temple is renowned for its traditional Balinese architecture, intricate stone carvings, and the dramatic setting against the backdrop of the ocean. Visitors are drawn to the temple not only for its cultural and religious significance but also for the captivating Kecak dance performances that take place in the adjacent amphitheatre during sunset.



3. Pandawa Beach

Pandawa Beach, also known as Pantai Pandawa, is a stunning beach with white sand, turquoise waters, and towering limestone cliffs. The beach is surrounded by large cliffs that provide shade and add to the overall picturesque setting. Visitors can engage in various activities such as swimming, sunbathing, and water sports. The clear waters make it an excellent spot for snorkeling as well.



Gambar 2. Rancangan *Fact Sheet* EL Homestay
Sumber: Penulis (2023)

Pemanfaatan media sosial, seperti Instagram dan Youtube juga menjadi bagian dari pendampingan pada tahapan *pre-arrival*. Melalui media sosial, EL homestay dapat membagikan informasi terkini, promosi khusus, ulasan tamu, dan pengalaman tamu lainnya. Hal ini membantu membangun eksposur *homestay* dan memperluas jangkauan kepada calon tamu yang aktif menggunakan media sosial (Kapri & Sharma, 2024). Selain itu, pendampingan juga mencakup penggunaan email sebagai sarana komunikasi utama antara *homestay* dan tamu. Melalui *email*, EL homestay dapat mengirimkan konfirmasi reservasi, informasi penting sebelum kedatangan, dan menanggapi pertanyaan atau permintaan dari tamu.

Postingan Instagram yang belum memiliki *template* menarik menunjukkan bahwa strategi pemasaran digital EL Homestay masih perlu ditingkatkan. Di era digital saat ini, media sosial memainkan peran krusial dalam menarik perhatian calon tamu. Konten visual yang konsisten dan menarik di platform seperti Instagram dapat menarik lebih banyak pengikut dan meningkatkan *engagement*. Penggunaan *template* yang menarik dan seragam untuk setiap postingan dapat memperkuat identitas merek dan memberikan tampilan yang profesional.

Peningkatan aspek *branding* dan pemasaran digital tidak hanya sekadar membuat *homestay* terlihat lebih menarik, tetapi juga berfungsi sebagai alat komunikasi yang efektif dengan audiens. Dengan strategi pemasaran yang baik, EL Homestay dapat mempromosikan fitur unik, penawaran spesial, dan testimoni tamu yang puas. Hal ini dapat membantu membangun reputasi yang baik dan menarik tamu dari berbagai segmen pasar. Lebih jauh lagi, dengan *branding* yang kuat dan pemasaran digital yang efektif, EL Homestay dapat mencapai jangkauan yang lebih luas dan meningkatkan visibilitas di pasar global (Loureiro et al., 2019). Ini sangat penting mengingat persaingan dalam industri pariwisata yang semakin ketat. Memiliki strategi *branding* dan pemasaran digital yang solid akan memberikan keunggulan kompetitif dan mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Terakhir, tahapan *pre-arrival* juga mencakup penyusunan FAQ (*Frequently Asked Questions*) yang berguna untuk menjawab pertanyaan umum yang sering diajukan oleh tamu. FAQ ini membantu menghemat waktu dan memberikan informasi yang lebih cepat kepada tamu, sehingga mereka merasa lebih siap dan nyaman saat tiba di *homestay*. Dengan pendampingan yang komprehensif pada tahap *pre-arrival* ini, kelompok dosen dan mahasiswa berusaha memberikan layanan yang terbaik pada EL Homestay Bali dan memastikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi setiap tamu.

Saat Kedatangan (Arrival)

Pada saat kedatangan, terdapat beberapa luaran hasil pendampingan di EL Homestay yang berhasil diimplementasikan, salah satunya adalah digitalisasi formulir registrasi tamu. Dengan menggunakan *barcode*, tamu dapat dengan mudah mengakses formulir registrasi digital melalui perangkat mereka, sehingga proses *check-in* menjadi lebih cepat dan efisien. Pendekatan ini tidak hanya mengurangi penggunaan kertas dan meminimalkan kesalahan manusia dalam pencatatan data, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih modern dan nyaman bagi tamu. Digitalisasi ini menunjukkan komitmen EL Homestay untuk mengadopsi teknologi terkini dalam meningkatkan kualitas layanannya.

Selain itu, data tamu yang telah diisi melalui formulir digital ini langsung disimpan secara otomatis di *Google Drive*. Penggunaan *Google Drive* sebagai tempat penyimpanan data memastikan bahwa informasi tamu tersimpan dengan aman dan dapat diakses kapan saja oleh pihak pengelola *homestay*. Sistem penyimpanan berbasis *cloud* ini juga memudahkan dalam mengelola dan memantau data tamu secara *real-time*, serta memudahkan dalam pencarian dan pengorganisasian data (Mukhopadhyay & Babu, 2020). Untuk mendukung implementasi ini, dilakukan pula pelatihan khusus bagi petugas kantor depan agar mereka terbiasa dan terampil dalam menggunakan serta mengakses *Google Drive* (Murniati et al., 2023). Mengingat belum semua karyawan familiar dengan teknologi ini, pelatihan tersebut sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh staf dapat memanfaatkan sistem baru ini secara efektif, meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan perlindungan data yang lebih baik di EL Homestay Bali.

Menginap (In-House)

Pada tahap *in-house*, beberapa luaran penting berhasil dihasilkan untuk meningkatkan operasional dan layanan di EL Homestay. Salah satu luaran tersebut adalah penyediaan informasi mengenai aktivitas dan layanan yang tersedia bagi tamu. Informasi ini mencakup berbagai kegiatan yang dapat dilakukan tamu selama menginap, seperti kelas memasak, tur lokal, dan layanan lainnya yang ditawarkan oleh EL

homestay. Dengan menyediakan informasi ini, tamu dapat merencanakan kegiatan mereka dengan lebih baik dan memanfaatkan waktu menginap mereka secara maksimal (Agung et al., 2021). Selain itu, informasi mengenai area sekitar *homestay* juga disediakan. Informasi ini termasuk rekomendasi tempat makan, objek wisata, transportasi, dan fasilitas umum lainnya di sekitar El Homestay. Informasi ini membantu tamu untuk lebih mudah menjelajahi dan menikmati lingkungan sekitar *homestay* yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka selama menginap.

Untuk mendukung operasional *homestay*, juga dibuatkan *control sheet* untuk inventaris peralatan dan perlengkapan yang dimiliki. *Control sheet* ini mencakup daftar item seperti spreng, berbagai jenis handuk dan linen, peralatan memasak, dan peralatan makan. Dengan rancangan *control sheet*, pengelola *homestay* dapat lebih mudah mengawasi dan mengelola stok peralatan, memastikan bahwa semua kebutuhan tamu terpenuhi, dan menjaga kualitas layanan. Langkah-langkah ini secara keseluruhan meningkatkan efisiensi manajemen dan kualitas pengalaman tamu di El Homestay.

Saat Keberangkatan (Departure)

Pada tahap *departure*, beberapa luaran penting berhasil dihasilkan untuk meningkatkan evaluasi dan operasional di El Homestay. Salah satu luaran tersebut adalah sistem pengumpulan pengalaman tamu atau *feedback* tamu yang dibuat dalam bentuk *barcode*. Dengan adanya *barcode* ini, tamu dapat dengan mudah memberikan *feedback* mereka menggunakan perangkat seluler. Sistem ini memungkinkan pengelola *homestay* untuk mendapatkan masukan langsung dari tamu mengenai pengalaman menginap mereka yang sangat berharga untuk perbaikan dan peningkatan layanan di masa mendatang (Qiu et al., 2022).

Selain itu, dibuat juga sistem informasi keuangan sederhana berbasis Microsoft Excel. Sistem ini dirancang untuk membantu pengelola El *homestay* dalam mencatat dan mengelola transaksi keuangan secara lebih terstruktur dan efisien. Dengan sistem ini, pengelola dapat memonitor pemasukan dan pengeluaran secara *real-time*, membuat laporan keuangan, dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian khusus (Birrul et al., 2020). Implementasi sistem informasi keuangan ini memastikan bahwa manajemen keuangan *homestay* menjadi lebih transparan dan akurat, mendukung keberlanjutan operasional El Homestay secara keseluruhan.

Dengan mengadopsi sistem keuangan digital, EL Homestay dapat mengotomatisasi proses pencatatan pemasukan dan pengeluaran, memastikan data yang lebih akurat dan dapat diandalkan. Sistem ini juga memungkinkan pembuatan laporan keuangan yang lebih rinci dan sistematis yang dapat diakses dengan mudah untuk keperluan audit dan evaluasi kinerja. Selain itu, sistem pencatatan keuangan yang baik dapat membantu dalam perencanaan anggaran dan pengelolaan kas. Dengan data yang terorganisir dengan baik, pemilik dapat mengidentifikasi tren pendapatan dan pengeluaran, membuat proyeksi keuangan yang lebih akurat, dan mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien. Hal ini juga memudahkan dalam memonitor profitabilitas dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau investasi lebih lanjut.

Penggunaan sistem pencatatan keuangan digital juga meningkatkan transparansi, yang penting untuk membangun kepercayaan dengan para pemangku kepentingan, termasuk investor dan tamu. Laporan keuangan yang jelas dan teratur dapat memberikan gambaran yang lebih baik mengenai kesehatan finansial *homestay*, mendukung upaya untuk mendapatkan pendanaan atau meningkatkan kerja sama bisnis. Dengan demikian, beralih ke sistem pencatatan keuangan yang lebih modern dan terstruktur adalah langkah penting bagi EL Homestay untuk meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, dan

transparansi, yang pada akhirnya akan mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis.

KESIMPULAN

Berdasarkan latar belakang dan tujuan dari proyek ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa El Homestay Bali memiliki beberapa kekurangan dalam implementasi sistem informasi, terutama dalam hal pencatatan data tamu, manajemen keuangan yang masih manual, dan kurangnya promosi yang memadai untuk memperluas pemahaman mengenai *homestay* tersebut. Oleh karena itu, proyek ini dirancang untuk mengatasi kelemahan tersebut dengan memperkenalkan sistem pencatatan data tamu yang terintegrasi secara *online* dan *offline*, serta meningkatkan promosi El Homestay secara daring melalui *website* dan media sosial. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat utama, yakni meningkatkan visibilitas *homestay* dan meningkatkan pengalaman tamu yang menginap.

Dengan implementasi sistem pencatatan data yang lebih efisien dan terintegrasi, El Homestay Bali dapat meningkatkan akurasi dan keterjangkauan data tamu, serta mengurangi risiko kehilangan informasi. Manajemen keuangan yang lebih terstruktur juga diharapkan dapat membantu *homestay* mengelola keuangan dengan lebih efektif dan transparan. Selain itu, promosi yang lebih agresif secara *online* diharapkan dapat menjangkau lebih banyak calon tamu potensial, memperluas basis pelanggan, dan meningkatkan pendapatan. Dengan meningkatnya visibilitas dan promosi yang lebih efektif, El Homestay Bali dapat memperkuat posisinya di pasar pariwisata dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan kepada tamu yang menginap. Kegiatan pendampingan kepada El *homestay* telah menghasilkan logo, factsheet, media sosial, wordpress, FAQ, barcode untuk reservasi, formulir digital, control sheet untuk inventaris barang dan sistem keuangan sederhana berbasis excel.

Diharapkan bahwa El Homestay Bali dan program studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Bali dapat tetap menjaga hubungan yang baik ke depannya. Kerjasama yang baik antara kedua pihak akan memungkinkan pengembangan lebih lanjut dari apa yang telah diimplementasikan sebelumnya. Selain itu, apa yang sudah dilakukan selama satu semester ini diharapkan dapat diimplementasikan secara langsung pada operasional *homestay* ke depannya. Kerjasama yang berkelanjutan antara El Homestay Bali dan Politeknik Pariwisata Bali akan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Kampus dapat memperoleh pengalaman praktis dan langsung dalam industri pariwisata melalui proyek-proyek terkait *homestay*, sementara *homestay* juga dapat memperoleh ide-ide segar dan inovatif dari akademisi untuk meningkatkan pengalaman tamu dan efisiensi operasional.

Dengan tetap menjalin hubungan yang baik, diskusi, kolaborasi, dan evaluasi berkala dapat dilakukan untuk memastikan bahwa apa yang telah diimplementasikan dan dilakukan dapat terus dikembangkan dan diterapkan dengan lebih baik lagi pada operasional *homestay* ke depannya. Hal ini akan mendukung pertumbuhan dan peningkatan kualitas layanan yang ditawarkan oleh El Homestay Bali, serta memberikan kontribusi positif bagi pendidikan dan pengembangan Politeknik Pariwisata Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A., Aritama, N., Dewa, I., Agung, G., & Putra, D. (2021). Tourism Activities in the Traditional Balinese House: The Challenges of Designing a Homestay in Gianyar Bali. *The Asian Institute of Research Journal of Social and Political Sciences*, 4(1), 64–72. <https://doi.org/10.31014/aior.1991.04.01.250>

- Arifin, N. Y. (2022). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Homestay. *Engineering and Technology International Journal*, 4(02), 73–79. <https://doi.org/10.55642/eatij.v4i02.188>
- Birrul, Y., Sugandi, W., Paturusi, S. A., & Suryawan Wiranatha, A. (2020). Community-Based Homestay Management in the Village Tourism of Tete Batu, Lombok. *Journal of Tourism*, 7(2), 369–383. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/eot369>
- Indrayani, I. G. A. P. W., Adi, I. A. S. P., & Iswarini, N. K. (2022). The Power of Floral: Pembentukan Unit Usaha dan Pemanfaatan Potensi Lokal di Desa Wisata Taro. *Jurnal Pemberdayaan Pariwisata*, 4(2), 66–75. <https://doi.org/10.30647/jpp.v30647/jpp.v4i2.1639>
- Janjua, Z. ul A., Krishnapillai, G., & Rahman, M. (2021). A Systematic Literature Review of Rural Homestays and Sustainability in Tourism. *SAGE Open*, 11(2), 215824402110071. <https://doi.org/10.1177/21582440211007117>
- Kapri, S. S., & Sharma, A. (2024). Digital marketing impact on rural Homestay booking and role of destination image. *Anatolia*, 1–13. <https://doi.org/10.1080/13032917.2024.2319075>
- Kurniawan, S., Ishaq, A., Kholil, I., & Santoso, R. (2022). Perancangan Sistem Informasi Berbasis Web Dengan Metode Waterfall Pada Homestay Victory Jakarta. In *Journal Speed-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, 14(02).
- Loureiro, S. M. C., Serra, J., & Guerreiro, J. (2019). How Fashion Brands Engage on Social Media: A Netnography Approach. *Journal of Promotion Management*, 25(3), 367–378. <https://doi.org/10.1080/10496491.2019.1557815>
- Majidah, M., Cahyaningsih, C., Saraswati, R. S., & Inawati, W. A. (2021). Self-Identification of Homestay Management Problems and Canvas Business Model. *Journal of Innovation and Community Engagement*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.28932/jice.v2i1.3549>
- Mukhopadhyay, D., & Babu, S. (2020). The Digital Platforms And Homestay Business: A Study In Indian Context. *International Journal of Tourism and Travel*, 13(1), 1–9. <http://www.publishingindia.com/ijtt>
- Murniati, D. E., Razzaq, A. R. B. A., Ismail, A. Bin, & Mota, L. (2023). Training Urgency to Bridge the Digital Divide for Social Media Marketing Awareness and Adoption: Case of CBT Rural Homestay Operators Malaysia. *Journal of Technical Education and Training*, 15(1), 142–157. <https://doi.org/10.30880/jtet.2023.15.01.013>
- Qiu, H., Chen, D., Bi, J. W., Lyu, J., & Li, Q. (2022). The construction of the affinity-seeking strategies of Airbnb homestay hosts. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(3), 861–884. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2020-1157>
- Suyono, A. Z. R., Masrur, M., & Ali Murtadho, M. (2022). Sistem Informasi Manajemen Homestay Desa Wisata Bejjong Berbasis Website. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, 5(2), 200–209. <https://doi.org/10.36595/misi.v5i2.619>
- Wibowo, M. A., & Dornberger, U. (2022). Homestay in Bali (Indonesia) as an Inclusive Rural Accommodation During the COVID-19 Pandemic. In *Business in the 21st Century* (pp. 229–246). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/978-1-80382-787-220221018>