

Partisipasi dalam *Sharing Economy* Melalui Pendekatan Komunikasi

Luhfiana Prima*, A. A. Ngurah Anom Kumbara, I Wayan Suwena

Program Studi Antropologi, Fakultas Ilmu Budaya, Unud
[luthfianaprima@gmail.com], [anom_kumbara@unud.ac.id],
[wayan_suwena@unud.ac.id]

Denpasar, Bali, Indonesia

**Corresponding Author*

Abstract

In the mid 20th century, tourism has been reached by technology, especially with the internet network. One of the changes that is the result of technology evolution is the developing model of production and consumption of goods and services, called the sharing economy. One of the successful example of sharing economy technology that is currently popular with tourists is Airbnb. The specific objective of this research is to understand and describe thoroughly the sharing economy and its implications for cross-cultural communication of hosts and guests in North Kuta District. Rhenald Kasali, Professor of FE UI said that "Sharing the economy is an attitude of participation in economic activities that creates value, independence and prosperity". Deddy Maulana (in Darmastuti, 2013: 3) states that in a matter of communication, harmony is the meaning of conversation. According to E.B Taylor, what is called culture is a form of method used to survive that is owned by certain individuals / groups and then passed on from generation to generation. The research method used in this research is a qualitative research. The role of the host in giving an impression of local life is very important in order to create a good impression on the eyes of guests. Interact and communicate with locals who help these guests at being able to see things from different point of view. With the role of the host in introducing local life to the guests, it will lead to an understanding in which generally everyone has different views about the world and culture in each community. When hosts and guests communicate, the other party hears different opinions, this, then, builds mutual respect, respect and compromise. For foreign guests, the cross-cultural communication created Broadens insight and understanding of political, religion and social status issues that affect the lives of local residents.

Keywords: *Airbnb, Cross Culture, North Kuta District, Sharing Economy.*

Abstrak

Pertengahan abad ke 20, pariwisata sudah mulai tersentuh oleh teknologi antara lain jaringan internet. Salah satu perubahan yang ada akibat dari majunya teknologi yaitu dengan berkembangnya sebuah model produksi dan konsumsi dari barang dan jasa atau yang disebut *sharing economy*. Salah satu kemajuan teknologi *sharing economy* yang saat ini populer di kalangan turis adalah Airbnb. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk partisipasi tuan rumah dalam komunikasi lintas budaya di Kecamatan Kuta Utara dan untuk mengetahui implikasi *sharing economy* terhadap tuan rumah dan tamu asing yang ada di Kecamatan Kuta Utara. Rhenald Kasali, mengungkapkan bahwa "*Sharing economy* adalah sikap partisipasi dalam kegiatan ekonomi yang menciptakan *value*, kemandirian dan kesejahteraan". Deddy Maulana (dalam Darmastuti, 2013:3) menyebutkan bahwa komunikasi merupakan sebuah kesamaan makna dalam suatu percakapan yang mana percakapan bisa dikatakan komunikasi apabila adanya suatu keselarasan makna dalam percakapan tersebut. Menurut E.B Taylor yang disebut dengan budaya merupakan bentuk dari metode yang digunakan untuk bertahan hidup yang dimiliki oleh individu/ kelompok tertentu kemudian

diteruskan/ diturunkan dari generasi ke generasi. Metode penelitian yang penulis gunakan pada penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara daring. Saat tuan rumah dan tamu asing berkomunikasi dan berinteraksi, kedua belah pihak mendengar pendapat yang berbeda, hal ini kemudian akan dapat membangun rasa saling menghormati, toleransi dan kompromi. Bagi tamu asing, komunikasi lintas budaya yang tercipta memperluas wawasan dan pemahaman mengenai masalah politik, agama, dan status sosial yang memengaruhi kehidupan penduduk setempat.

Kata kunci: *Airbnb, Kecamatan Kuta Utara, Lintas Budaya, Sharing Economy*

PENDAHULUAN

Pesatnya minat berkunjung wisatawan domestik dan mancanegara yang datang ke pulau Bali menyebabkan meningkatnya peluang bagi investor di Bidang akomodasi liburan seperti hotel-hotel, resor dan akomodasi liburan lainnya. Dampak yang mulai dirasakan akibat meningkatnya wisatawan dalam kunjungannya ke Bali dapat dilihat dari banyaknya Villa yang diperuntukkan bagi wisatawan maupun pribadi tersebar di lokasi strategis di mana pusat pariwisata berpusat. Khususnya Kecamatan Kuta Utara yang kini telah menjadi lokasi favorit pilihan wisatawan untuk menghabiskan liburan mereka. Sampai saat ini di tahun 2020 tercatat terdapat 3.912 Villa tersebar di seluruh penjuru Pulau Bali.

Penelitian yang dilakukan oleh Bleustein, dkk. (2014), menyebutkan bahwa sekitar 23% saat ini manusia lebih menyukai traveling yang bukan sekedar mencari kesenangan. Namun juga dapat menambah wawasan dan pengetahuan, baik itu pengetahuan sosial, pengetahuan budaya dan pengetahuan pengembangan diri. Bepergian dari negara satu ke negara lain diketahui dapat membuat individu lebih memahami dan toleran terhadap budaya baru yang berbeda dari budaya yang dimiliki individu (Kinanti, 2016). Menurut Meleo (2016) menyebutkan bahwa "*The world is a book, and those who do not travel read only one page.*" yang berarti "Dunia adalah sebuah buku, dan mereka yang tidak melakukan perjalanan hanya mereka yang membaca satu halaman". Dengan demikian dengan melakukan perjalanan dapat menumbuhkan perspektif yang berbeda dan unik.

Pertengahan abad ke 20 ini, pariwisata sudah mulai tersentuh oleh teknologi antara lain jaringan internet. Kemajuan teknologi ini tidak semuanya mengandung hal positif,

namun disertai dengan dampak negatif. Salah satu perubahan yang ada akibat dari majunya teknologi yaitu dengan berkembangnya sebuah model produksi dan konsumsi dari barang dan jasa atau yang disebut *sharing economy* (Belk, 2014). Contoh *sharing economy* yang berkembang luas di kalangan masyarakat antara lain Uber, Gojek, Grab dan Airbnb. Situs-situs dan aplikasi ini telah terbukti dapat meringankan pekerjaan dan aktifitas individu atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Situs-situs ini menjadi bukti bahwa *sharing economy* antar individu ini merupakan suatu dampak positif dari kemajuan teknologi untuk mendapatkan barang dan jasa seperti tumpangan, makanan dan penginapan. Teknologi ini mencakup dua aspek penting, teknologi diciptakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan kegiatan atau hanya mencari informasi, di satu sisi perkembangan teknologi ini telah memudahkan sistem pariwisata bagi wisatawan dalam mencari informasi tentang tempat yang dituju, disisi lain teknologi internet melemahkan sisi fungsi lembaga pariwisata yang dapat dikatakan sebagai industri wisata terbesar dalam beberapa dekade (Bhaskara, 2018). Salah satu kemajuan teknologi *sharing economy* yang saat ini populer di kalangan turis adalah Airbnb.

Airbnb merupakan suatu situs sistem *online* yang membolehkan pemilik properti menyewakan unit properti mereka kepada turis asing dalam jangka waktu yang singkat sebagai pengganti akomodasi seperti hotel. Airbnb tidak memiliki properti milik sendiri dan tidak juga mengakomodasi tamu melainkan sebagai *broker*. *Broker* adalah seorang atau sebuah perusahaan yang menjembatani transaksi antara penjual dan pembeli yang kemudian mendapatkan komisi

jika kedua belah pihak setuju. Dengan kata lain Airbnb adalah pihak ketiga yang mengakomodasi tuan rumah dengan tamu.

Konsep Airbnb ini merupakan suatu kegiatan *sharing economy* di mana kegiatan ini merupakan suatu cara yang baru bagi individu atau kelompok yang ingin bertransaksi, mencari pengalaman dan untuk mendapatkan penghasilan. Menurut Hennig (2004) berpendapat bahwa pasar digital ini terdiri dari para individu selaku konsumen (pihak pertama) yang bertransaksi dan terhubung dengan individu lain selaku penjual (pihak kedua), di mana penyedia situs (*platform*) sebagai tempat transaksi dikendalikan oleh pihak ketiga.

Keberhasilan Airbnb mencapai kesuksesan, dengan harga yang relatif lebih murah, tamu yang menginap tentunya dapat menikmati pengalaman hidup sebagai penduduk asli setempat dengan menjalani kehidupan dan keseharian penduduk setempat dengan menginap di kediaman penduduk lokal itu sendiri (Artana, 2014). Dengan menginap di akomodasi Airbnb ini, terdapat banyak hal-hal positif yang bisa didapat oleh tuan rumah maupun tamu yang menginap, di mana tuan rumah dengan tamu dapat bertukar budaya atau yang disebut dengan lintas budaya. Tuan rumah pada Airbnb biasanya memperkenalkan budaya kota tempat tinggalnya kepada tamu, tentang bagaimana masyarakat lokal memenuhi hidupnya, makanan yang disukai masyarakat, dan lain-lain yang tidak bisa didapatkan apabila turis asing tinggal di hotel. Turis asing pun juga memiliki budaya tersendiri dari tempat ia berada sehingga terjadi pertukaran budaya antara tuan rumah dengan turis asing (Vebrynda, 2012).

Namun perjalanan dan pengalaman Airbnb tidak semuanya sempurna dan baik-baik saja, terdapat beberapa hal-hal yang tidak diinginkan dapat terjadi. Karena konsep Airbnb ini membuka pintu rumah pribadi terhadap tamu asing, banyak sekali hal yang tidak menyenangkan terjadi antara tuan rumah dan tamu. Walaupun Airbnb selalu sigap 24 jam untuk keamanan pengguna, tetap saja Airbnb tidak sepenuhnya dapat menghentikan tindak kriminal oleh penggunanya. Airbnb telah berusaha

semaksimal mungkin memverifikasi setiap penggunanya, namun situs ini hanya bisa membantu memberikan kompensasi untuk setiap kerusakan yang terjadi dan menonaktifkan pengguna yang melanggar syarat dan ketentuan Airbnb.

Pulau Dewata Bali sendiri yang merupakan sebuah pulau eksotis dan didiami oleh pemegang kepercayaan Hindu yang berada di Indonesia. Bali merupakan sebuah pulau yang mampu menarik perhatian wisatawan bukan hanya domestik, tapi juga turis asing (mancanegara) untuk berkunjung dan Bali juga mendapat gelar pulau terbaik di dunia tahun 2017 menurut TripAdvisor. Salah satu pulau di Indonesia yang masih menjaga kelestarian budaya, tradisi dan kepercayaannya. Tak heran banyaknya wisatawan yang berkunjung ke pulau dewata ini selalu terjadi peningkatan di setiap tahunnya. Selain indahnya pantai-pantai eksotis, Pengunjung juga dapat menjumpai banyak Pura tempat sembahyang umat Hindu yang megah, air terjun, sawah terasiring, pertunjukan seni Bali dan masih banyak lagi. Tidak hanya objek wisatanya yang membuat Bali banyak diminati para wisatawan, namun kehidupan penduduk lokalnya.

Salah satu daerah di Bali yang paling digemari wisatawan asing yaitu Kecamatan Kuta Utara. Daerah Kecamatan Kuta Utara ini tidak sepadat daerah Kuta Selatan dan hal ini yang membuat Kecamatan Kuta Utara berbeda dari daerah turistik Bali lainnya. Di Kecamatan Kuta Utara Bali dapat ditemukan kediaman masyarakat Bali asli yang masih belum tercampur dengan budaya barat seperti Kuta Selatan, sehingga wisatawan lebih memilih tinggal di Kecamatan Kuta Utara untuk tinggal di sekitar masyarakat lokal Bali dan belum tersentuh oleh rombongan turis lokal maupun turis mancanegara.

Akomodasi di Kecamatan Kuta Utara terdapat tiga Villa mewah bernama Villa Negro, Villa Lindo dan Villa Blanco. Villa ini dikelilingi oleh masyarakat lokal Bali, persawahan dan rumah makan lokal. Ketiga Villa ini merupakan Villa yang selalu dipesan oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Villa ini terletak di jantung Kerobokan. Di desain oleh arsitektur Bali yang profesional yang menggabungkan

konsep modern dengan sentuhan Bali, yaitu dengan ruang tamu terbuka, sebuah Pelangkiran (tempat pemujaan agama Hindu), 2-3 kamar tidur, teras kolam renang yang besar dan fasilitas lainnya yang dapat membuat tamu merasakan sensasi tinggal di Bali dengan sentuhan modern.

METODE

Metode penelitian yang penulis gunakan pada penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara daring.

KERANGKA TEORI

Komunikasi Lintas Budaya

Nadia *et. al* (2013) bahwa budaya mempengaruhi komunikasi, dan sebaliknya. Sejalan dengan uraian tersebut, Kertamuda & Haris (2009), menyebutkan bahwa *Interculture* atau biasa disebut komunikasi antar kebudayaan merupakan suatu istilah yang sering digunakan untuk menyebut komunikasi lintas kebudayaan tanpa dibatasi oleh letak geografis, ras dan etnik. Maka dari itu, komunikasi antar kebudayaan sering diartikan sebagai analisa rasio atau perbandingan yang mengutamakan relativitas kegiatan suatu kebudayaan. Komunikasi lintas budaya menurut Matsumoto (1996:357) menegaskan bahwa idealnya komunikasi lintas budaya mengarah pada pertukaran informasi antara orang-orang yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda.

Motivasi

Manusia merupakan makhluk yang memiliki kebutuhan dan bertahan hidup guna mencukupi kebutuhannya tersebut. Dalam mencukupi kebutuhannya tersebut terdapat suatu dorongan agar menjadi lebih baik di hari berikutnya atau sering disebut motivasi (Parasuraman *et al.*, 1988). Hierarki Kebutuhan merupakan sebuah teori motivasi yang sangat terkenal, di dalamnya terkandung teori bahwa sebenarnya semua manusia memiliki kebutuhan pokok, dimana teori ini diungkapkan oleh Maslow (1984); (Purba: 2015). Dalam teorinya, Maslow menunjukkan teori kebutuhan terdiri dari

lima tingkatan dalam bentuk piramida yaitu fisiologis, keamanan, cinta dan kasih sayang, *reward*, dan aktualisasi diri (Purba 2015). Motivasi yang paling dasar yaitu semua kebutuhan manusia seperti perasaan sakit, rasa kelaparan, rasa kehausan, dan lain-lain. Motivasi keamanan yaitu manusia membutuhkan perasaan aman dan terlindungi yaitu merasa aman, nyaman dan terlindungi dan jauh dari nara bahaya.

Sharing Economy

Menurut Wikipedia, *Sharing economy* ibarat sebuah payung yang menaungi aktivitas ekonomi melalui transaksi *online*. Komunitas usaha bersama ini tumbuh berdasarkan hubungan orang ke orang dalam kemudahan mendapatkan layanan usaha barang atau jasa melalui layanan *online*. *Sharing economy* merupakan gabungan dari berbagai aspek kehidupan yang dibangun menggunakan prinsip sosial-ekonomi. Aspek-aspek tersebut yaitu SDM (Sumber Daya Manusia), fisiologi hingga kemampuan berfikir (intelektual). Dalam *Sharing economy* berbagai hal dibagi menjadi kelompok tertentu mulai dari produsen, distributor, penjualan dan pembelian, jasa dan produk, dan kreatifitas. Dimana pada masing-masing aspek tersebut dikerjakan oleh individu/ kelompok berbeda (Benita Matofska dari *The People Who Share, sharing economy*). Hasil wawancara CNNIndonesia.Com terhadap Bapak Rhenald Kasali. Beliau merupakan pendiri Rumah Perubahan sekaligus merupakan Guru Besar FE UI, beliau menjelaskan bahwa *sharing economy* juga termasuk dalam ranah ekonomi, dikarenakan manusia selalu ingin mencukupi kebutuhannya. "*Sharing economy* adalah sikap partisipasi dalam kegiatan ekonomi yang menciptakan value, kemandirian, dan kesejahteraan," penjelasan beliau ketika ditemui oleh CNNIndonesia.com

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan bagian dimana penulis membahas mengenai hubungan keterlibatan adanya fenomena *sharing economy* yang ada di Kecamatan Kuta Utara. Hubungan keterlibatan dari *sharing economy* ini terjadi karena adanya dorongan atau

motivasi dari pihak terlibat dalam melakukan kegiatan *sharing economy*. Pada awal pembahasan, sebelum membahas dampaknya kepada pihak-pihak yang terlibat, penulis mendapati beberapa dorongan atau motivasi tuan rumah dalam kegiatan *sharing economy* di Kecamatan Kuta Utara

Motivasi Tuan Rumah Dalam Kegiatan *Sharing Economy* Di Kecamatan Kuta Utara

Hirarki Kebutuhan Maslow Abraham Maslow meyakini bahwa pada dasarnya manusia itu baik dan menunjukkan bahwa individu memiliki dorongan yang tumbuh secara terus menerus yang memiliki potensi besar. Sistem hirarki kebutuhan, dikembangkan oleh Maslow, merupakan pola yang biasa digunakan untuk menggolongkan motif manusia.



Gambar 1. Piramida Teori Motivasi Maslow

Sumber : google.com

Berdasarkan gambar piramida di atas, sistem hirarki kebutuhan meliputi lima kategori motif yang disusun dari kebutuhan yang paling rendah yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi (Wallace *et al.*, 2007: 277).

Implikasi *Sharing Economy* Terhadap Tuan Rumah di Kecamatan Kuta Utara

Implikasi kegiatan *sharing economy* di Kecamatan Kuta Utara terhadap tuan rumah ini diketahui menyebabkan munculnya ikatan sosial baru: bertemu orang, berteman dan mengenal satu sama lain, serta peningkatan percampuran sosial, karena latar belakang sosio-demografis yang berpotensi berbeda dari tamu dan tuan rumah. Selanjutnya, dalam kegiatan *sharing economy*, Airbnb dianggap sebagai yang paling sukses dalam menciptakan ikatan sosial baru. Implikasi pada penelitian tentang tuan rumah Airbnb oleh Schor pada tahun 2015 menemukan

bahwa hampir setengah dari tamu asing interaksi sosial adalah motivasi utama *hosting* oleh tuan rumah. Lebih tepatnya, tuan rumah ini bersosialisasi dengan tamu mereka, makan bersama, mengatur kunjungan, dan bahkan berteman dengan mereka.

Implikasi *Sharing Economy* Terhadap Tamu Asing di Kecamatan Kuta Utara

Selain wawancara daring sebagai metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui implikasi dari *sharing economy* terhadap tamu asing, ulasan yang ditulis oleh tamu asing yang menginap juga dapat memberikan pembahasan yang dapat menjawab pertanyaan mengenai implikasi *sharing economy* terhadap tamu asing secara akurat. Ulasan yang diobservasi merupakan ulasan yang ditulis tamu asing mulai tahun 2019 hingga ulasan terbaru yaitu ditahun 2020.

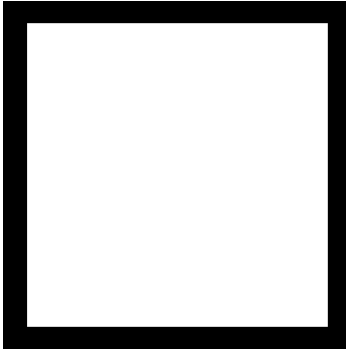
Peran tuan rumah sering kali menjadi faktor wisatawan memilih Airbnb sebagai akomodasi alternatif. Prinsip *sharing economy* pada Airbnb memungkinkan tamu asing merasakan kehangatan dari keramahtamahan tuan rumah masyarakat lokal di Kecamatan Kuta Utara. Dengan adanya interaksi langsung oleh tamu dengan tuan rumah menjadikan liburan dengan sensasi kehidupan orang lokal.

Penelitian oleh Hutabarat (2020) menemukan bahwa beberapa tamu cukup hanya dengan sambutan yang sederhana dari tuan rumah. Namun juga ada tamu yang memiliki ekspektasi yang tinggi mengenai pelayanan dari tuan rumah. 66% responden pada Booking.com menginginkan sensasi seperti di rumah sendiri. Kemudian 62% responden merasa informasi dari tuan rumah selaku 'orang dalam' dalam memberikan informasi sebagai penduduk lokal daerah asal sekitar. Di sini turis mengandalkan tuan rumah untuk menghindari mafia turis yang biasanya menjebak dengan menetapkan tarif yang sangat tinggi.

Karena adanya proses interaksi antara tuan rumah dengan tamu asing, sering kali hubungan antara tuan rumah dengan tamu asing berujung dengan pertemanan sehingga pada titik ini, interaksi tamu dengan tuan

rumah menciptakan ikatan sosial baru (Astuti, 2015). Berikut ini merupakan yang mencerminkan keadaan di mana tuan rumah dengan tamu asing telah menciptakan ikatan sosial baru ;

Ulasan pertama datang dari Thomas yang berasal dari Belanda ini tinggal selama beberapa hari di Villa Airbnb di Kecamatan Kuta Utara.



Gambar 2. Ulasan Thomas

Sumber : Situs Airbnb

Berdasarkan dari ulasan yang ditulis oleh tamu bernama Thomas pada gambar 2, Thomas menulis ;

“Our stay exceeded expectations. The host responds quickly and service was impeccable. Also, Odon and Fina gave us excellent restaurant recommendations” (Masa inap kami melebihi harapan. Tuan rumah merespon dengan cepat dan pelayanan yang sempurna.).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa tamu sangat puas dengan pelayanan dari tuan rumah serta kesigapan tuan rumah dalam membantu segala kebutuhan tamu merupakan hal yang menjadi nilai positif bagi tamu.



Gambar 3. Ulasan Emily

Sumber : Situs Airbnb

Berdasarkan ulasan dari Emily pada gambar 3 di atas pada bulan Mei tahun 2019, Emily menuliskan;

“Stay at this quiet Villa ! Pool was amazing and the rooms were spacious ! It was exactly what we needed for the three nights. Host was very kind and let us stay past checkout as well as there is an amazing café right around the corner with best breakfast/lunch/dinner ! It was our go-to

every morning !” (Tinggal di Villa yang tenang ini ! Kolam renangya menabjubkan dan kamar yang sempurna ! Inilah yang kami butuhkan selama tiga hari di sini. Tuan rumah sangat ramah dan mengizinkan kami check out lebih lama dan juga ada tempat makan di seberang Villa yang menyediakan sarapan/ makan siang/makan malam ! Hal itu merupakan kegiatan kami setiap pagi !)

Berdasarkan ulasan yang ditulis Emily diatas membuktikan bahwa Villa ini terletak di lingkungan yang tenang dan aman. Begitu pula sekeliling Villa yang dengan mudah ditemukan rumah makan dengan makanan yang lezat. Hal ini merupakan nilai plus untuk kepuasan tamu.

Selanjutnya merupakan ulasan dari Axelia pada bulan Maret ditahun 2019 lalu. Pada gambar 4 Axelia menulis;



Gambar 4. Ulasan Axelia 2019

Sumber : Situs Airbnb

“A true hidden gem in Bali. This Villa is located in a quiet neighborhood with many friendly neighbors. It was easy to go around popular places in Bali from the Villa (Approximately around +/- 15 mins drive). The Villa was beautiful and fully equipped with every possible utensils to cook. It was the perfect decision to choose this Villa as we stayed during nyepi day. Thank you for letting us stay!” (Permata tersembunyi di Bali. Villa ini terletak di lingkungan yang tenang dengan banyak tetangga yang ramah. Sangat mudah untuk pergi di sekitar tempat-tempat populer di Bali dari Villa (Kira-kira sekitar +/- 15 menit berkendara). Villa ini indah dan dilengkapi dengan semua peralatan yang mungkin untuk memasak. Menginap di sini disaat nyepi adalah keputusan yang sempurna. Terima kasih telah mengizinkan kami tinggal di sini !)

Berdasarkan ulasan pada gambar 4, dapat dilihat bahwa Villa di Kecamatan Kuta Utara ini sangat tenang dan dikelilingi oleh masyarakat lokal yang sangat ramah. Peranan masyarakat lokal di sekeliling Villa membuat tamu yang menginap merasa nyaman dan diterima oleh lokal. Hal ini menjalin suatu

ikatan sosial baru di mana adanya penerimaan tamu asing oleh masyarakat lokal.

Ulasan selanjutnya pada gambar 5, datang dari Atul pada bulan Maret tahun 2019. Atul yang tinggal di Villa Lindo ini menulis ;

"We had a very good time in Bali at Villa Lindo. The Villa is located in a prime location, close to many tourists spots and amazinh café around (Aftertaste OMG). The Villa is also very beautiful, has a pool and can accommodate 6 people easily, with cleaning done daily in the morning. I would recommend this place to anyone coming to Bali." (Kami sangat menikmati Bali di Villa Lindo. Vila ini terletak di lokasi utama, dekat dengan banyak tempat wisata dan rumah makan yang mengagumkan di sekitar Villa (rasa yang enak). Villa ini juga sangat indah, memiliki kolam renang dan dapat menampung 6 orang dengan baik, dengan layanan kebersihan dilakukan setiap hari di pagi hari. Saya merekomendasikan tempat ini kepada siapa pun yang datang ke Bali. "



Gambar 5. Ulasan Atul 2019

Sumber : Situs Airbnb

Berdasarkan ulasan yang ditulis oleh Atul sebagai tamu yang menginap di Villa Lindo pada bulan Maret di tahun 2019 lalu, Atul dinilai sangat menikmati masa tinggalnya di Villa yang dia tempati selama beberapa hari itu. Sama seperti ulasan sebelumnya, rumah makan yang ada di sekitar Villa yang ia tempati sangat enak dengan rasa lokal dan tempat yang nyaman. Dengan jadwal kebersihan yang rutin setiap pagi, Atul merasa Villa ini patut direkomendasikan kepada semua turis yang datang ke Bali.

Tuan rumah yang ramah menunjukkan umpan balik yang positif dari tamu, tamu akan dapat menikmati keramahtamahan Bali melalui tuan rumah di Kecamatan Kuta Utara. Seperti ulasan pada gambar 6 di bawah ini ;

"Nice Villa to stay, host is super friendly and eager to solve every request. Location is

good and quite." (Villa yang indah untuk menginap, tuan rumah sangat ramah dan dengan senang hati membantu segala permintaan. Lokasi sangat bagus dan tenang.)



Gambar 6. Ulasan Boris 2020

Sumber : Situs Airbnb

Pernyataan pada gambar 6 membuktikan bahwa tuan rumah Villa di Kecamatan Kuta Utara sangat ramah tamah dan memberikan pengalaman yang baik bagi tamu asing.

Ulasan yang terakhir yang dikira mampu memperkuat bahwa faktor keramahtamahan tuan rumah merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi pengalaman dan interaksi yang terjalin dengan baik antara tuan rumah di Kecamatan Kuta Utara dengan tamu asing. Ulasan pada gambar 7 ini ditulis oleh tamu yang bernama Pdraig yang menginap pada periode April di tahun 2020 ini mengulas;

"Very nice place to stay. Fina our host was very helpful and always quick to respond to any questions we had. Villa itself was very clean amd very unique." (Tempat yang bagus untuk menginap. Fina, tuan rumah kamu sangat membantu dan selalu sigap dalam menjawab semua pertanyaan yang kami punya. Villa ini juga sangat bersih dan unik.



Gambar 7. Ulasan Tamu Pdraig 2020

Sumber : Situs Airbnb

Berdasarkan hasil observasi penulis mengenai ulasan tamu asing di tahun 2019 hingga 2020, faktor yang menjadi alasan utama tamu asing merasa nyaman saat melakukan kegiatan *sharing economy* yaitu keramahtamahan yang ditawarkan oleh individu lain selaku pelaku kegiatan *sharing economy*. Selain akomodasi yang unik, lokasi yang aman dan tenang, keramahtamahan juga merupakan daya tarik utama yang membuat tamu asing tertarik untuk menginap dan mempelajari budaya lokal selagi berlibur di Kecamatan Kuta Utara Bali (Martin, 2015). Pada penelitian yang dilakukan oleh

Booking.com terhadap lebih dari 21.500 wisatawan global, ditemukan hampir dua pertiga (63%) responden percaya bahwa masa inap mereka menjadi lebih baik karena keramah-tamahan tuan rumah akomodasi.

Akomodasi yang unik, nyaman dan tenang juga merupakan cerminan kepribadian tuan rumah. Selain dari faktor akomodasinya, kesiapan tuan rumah dalam memenuhi kebutuhan tamu juga merupakan hal yang terpenting yang membuat tamu memilih untuk memberikan ulasan yang baik dan kembali lagi untuk menginap pada kunjungan selanjutnya.

Implikasi *Sharing Economy* Terhadap Sektor Lainnya

a. Terhadap Akomodasi Tradisional Bali

Pengaruh akomodasi berbasis *sharing economy* terhadap akomodasi tradisional di Bali sangat besar, terutama bagi industri perhotelan. Bali menjadi salah satu daerah dengan dampak terbesar yang terganggu dengan kehadiran Airbnb.

Corporate Secretary PT Pudjiadi and Sons Tbk (PNSE) Ariyo Tejo, menyebut bahwa masuknya Airbnb menghadirkan tantangan bagi hotel-hotel yang dioperasikan perusahaan. Kehadiran Airbnb ikut menekan okupansi hotel karena industri hotel di Indonesia sendiri masih mengalami *oversupply* atau kelebihan pasokan. Ketua Umum Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi Sukamdani sependapat, kehadiran Airbnb mulai menggerogoti bisnis hotel di Tanah Air. Sebab, layanan penginapan Airbnb memiliki keunggulan yang sulit dilawan industri hotel, yakni dari aspek harga yang jauh lebih murah. Airbnb merugikan pelaku usaha perhotelan karena bisnisnya tidak masuk dalam sistem bisnis akomodasi yang legal dan tidak membayar pajak. Yang dilakukan Airbnb juga hanya menawarkan penginapan saja, tanpa memperhatikan aspek keamanan dan layanan, yang justru menjadi perhatian penting jasa hotel.

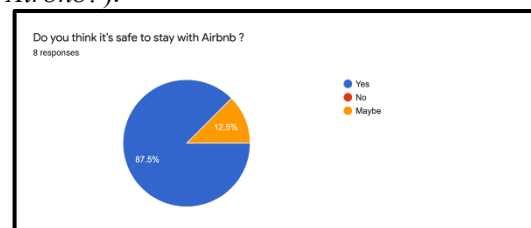
Keamanan

Keamanan Airbnb sebenarnya tidak perlu diragukan lagi karena setiap anggotanya telah diverifikasi secara lengkap saat mendaftar ke situs Airbnb. Saat

melakukan verifikasi, pihak Airbnb akan mengkonfirmasi jika foto di identitas sesuai dengan foto profil dan akun media sosial lainnya. Selain verifikasi identitas diri para pengguna, Airbnb menciptakan suatu sistem di mana setiap tamu akan diberikan kesempatan untuk meninggalkan ulasan pelanggan terhadap masa tinggalnya di properti yang di sewa melalui Airbnb tersebut sehingga calon tamu yang hendak menginap bisa mengetahui pengalaman tamu yang sebelumnya menginap di akomodasi Airbnb (Heo, 2016).

Walaupun sebagian besar pengguna Airbnb mendapatkan pengalaman yang baik dan hanya sebagian kecil saja yang mendapatkan pengalaman buruk, kriminal terjadi di mana pun, kapan pun dan kepada siapa pun di seluruh dunia ini.

Berikut opini dari tamu asing mengenai tingkat keamanan selama tinggal di properti Airbnb (*Do you think it's safe to stay with Airbnb?*).



Gambar 8. *Safety Of Airbnb*

Sumber : Hasil Olahan Data 2020 (Google Form)

Berdasarkan *chart* persentase perasaan aman tamu di atas maka dapat dijelaskan rata-rata tamu merasa aman selama tinggal di properti Airbnb dengan persentase 87,5%. Sedangkan sebagian kecil sebanyak 12,5% tamu meragukan keamanan di properti Villa.

b. Masyarakat Setempat

Pengaruh *sharing economy* yang dipraktikkan oleh tuan rumah di Kecamatan Kuta Utara ini secara langsung berdampak pula kepada masyarakat sekitar lainnya, terutama pada bisnis-bisnis kecil. Tuan rumah Airbnb di Kuta Utara tidak sendiri dalam menjalankan kegiatan *sharing economy*. Tuan rumah di Kecamatan Kuta Utara dalam menjalankan kegiatan ini dibantu oleh pihak-pihak lainnya di antara lain: Pembantu rumah tangga; Penatu (Laundry lokal); Memperkerjakan satpan di

sekitar villa; Rumah makan, Kafe, dan Warung.

Berdasarkan empat peranan di atas dapat disimpulkan bahwa kegiatan partisipasi tuan rumah dalam *sharing economy* secara tidak langsung telah membantu sebagian kecil perekonomian masyarakat di sekitar Kecamatan Kuta Utara. Tuan rumah tidak sendiri dalam kegiatan *sharing economy*. Sesuai dengan konsep *sharing economy* di mana satu pihak saling berbagi barang dan jasa dengan demikian implikasi *sharing economy* oleh tuan rumah terhadap masyarakat sekitar saling menguntungkan satu dengan yang lainnya.

SIMPULAN

Peran tuan rumah dalam memberikan kesan kehidupan lokal kepada tamunya sangat penting demi membangun kesan yang baik di mata tamu. Berinteraksi dan berkomunikasi dengan tamu asing membantu tamu tersebut untuk dapat melihat sesuatu sisi dari sudut pandang orang lain. Dengan peran tuan rumah memperkenalkan kehidupan lokal kepada tamunya, akan menimbulkan pemahaman di mana pada umumnya semua orang memiliki pandangan yang berbeda-beda tentang dunia dan budaya di masing-masing komunitas. Saat tuan rumah dan tamu asing berkomunikasi dan berinteraksi, kedua belah pihak mendengar pendapat yang berbeda, hal ini kemudian akan dapat membangun rasa saling menghormati, toleransi dan kompromi. Bagi tamu asing, komunikasi lintas budaya yang tercipta memperluas wawasan dan pemahaman mengenai masalah politik, agama, dan status sosial yang memengaruhi kehidupan penduduk setempat.

Sedangkan Implikasi kegiatan *sharing economy* di Kecamatan Kuta Utara terhadap tuan rumah dan tamu asing ini diketahui menyebabkan munculnya ikatan sosial baru: bertemu orang, berteman dan mengenal satu sama lain, serta peningkatan percampuran sosial, karena latar belakang sosio-demografis yang berpotensi berbeda dari tamu dan tuan rumah. Selanjutnya, dalam kegiatan *sharing economy*, Airbnb dianggap sebagai yang paling sukses dalam menciptakan ikatan sosial baru.

REFERENSI

- Artana, I. W. (2014). "Tri Hita Karana Meningkatkan Kualitas Modal Manusia Dari Perspektif Kesehatan" dalam *PIRAMIDA Jurnal Kependudukan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* Vol. X No. 2, 100-109, 2014
- Astuti, P.S. (2015). "Pelaksanaan IBM Canang Sari sebagai Sarana Ritual Hindu di Denpasar". *GaneÇ Swara*, Vol. 9, No. 1, hlm 135-139
- Belk, R. (2014). "You are what you can access: Sharing and collaborative consumption online", *Journal of business research*. Volume 67, nomor 8, hlm. 1595-1600.
- Bhaskara, G. I. (2018). "Airbnb di Bali: Identifikasi Ulasan Online wisatawan Asing Melalui Metode Netnography". *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, hlm. 27-56.
- Bleustein, C., David, B. R., Andrew, V., Laura, & S., Raleigh, J. (2014) Wait Times, Patient Satisfaction Scores, and the Perception of Care. *The American Journal of Managed Care*. 2014;20(5):393-400.
- Hennig, T., Gwinner, K. P., Walsh, G., & Gremler, D. D. (2004). Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: What motivates consumers to articulate themselves on the Internet?, *Journal of Interactive Marketing*, 18 (1), 38–52
- Heo, Y. (2016). "Sharing economy and prospects in tourism research". *Annals of Tourism Research*. Volume 58, hlm. 166-170.
- Hutabarat, J. (2020). Visi Kualitas Jasa: "Membahagiakan Pelanggan", Kunci Sukses Bisnis Jasa. *Jurnal Manajemen & Usahawan Indonesia*. Vol. 26, No. 5.

- Kinanti, A., Luh, I. G. A., & Made, K. S. (2016). "Perbedaan Strategi Koping Pada Perempuan Hindu Bali yang bekerja dan yang Tidak Bekerja" *dalam Jurnal Psikologi Udayana* Vol. 3 No. 3, 499-508, 2016
- Kertamuda, Herdiansyah, F., & Haris. (2009). Pengaruh Strategi Coping Terhadap Penyesuaian Diri Mahasiswa Baru *dalam Jurnal Universitas Paramadina* Vol. 6 No. 1, 2009
- Martin, C. J., Upham, P., & Budd, L. (2015). "Commercial orientation in grassroots sosial innovation: Insights from the sharing economy", *Journal Ecological Economics*. Volume 118, hlm. 240-251.
- Matsumoto, D. (1996). *Culture and Psychology*, California: Brooks/Cole Publishing.
- Meleo, L., Romolini, A., & De Marco, M. (2016). *The Sharing Economy Revolution And Peer-To-Peer Online Platforms. The Case Of Airbnb*. In International Conference on Exploring Services Science (pp. 561-570). Springer International Publishing.
- Maslow Abraham H., (1984). *Motivatio and Personality (Teori Motivasi dengan (Motivasi dan Kepribadian)*. Yogyakarta: Cantrik Pustaka, cet: 1
- Nadia, R. U., Gary, A. A., Marc, N. E., Charlotte, A. M. P., Georgios, L., John L. C., & Martin, R. (2013). Relationship Between Clinical Quality and Patient Experience: Analysis of Data From the English Quality and Outcomes Framework and The National GP Patient Survey. *Journal Annals of Family Medicine*, www.annfammed.org. Vol 11, No 5. September/October 2013.
- Parasuraman, A., Valerre, A., Zeithmal & Berry, L. (1988). Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Refailing*. Vol. 64, Spring, pp. 12-40.
- Purba, Christy Ulina. (2015). "Motivasi Kunjungan Wisatawan Taman Hutan Raya Sultan Syarif Hasyim Pekanbaru Riau". *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Volume 2, Nomor 1.
- Vebrynda, R. (2012). *Persepsi Antarbudaya sebagai inti Komunikasi Lintas Budaya (Studi Kasus mengenai Mahasiswa Indonesia di India)*. Universitas Padjajaran. Kalimantan Timur.
- Wallace, P., Jeffrey, H. G., & Peter, N., (2007). *Introduction to Psychology*. Dubuque, IA: Wm. C. Brown.