

# TOURISM SERVICE MANAGEMENT



Johan Subarkah

# **TOURISM SERVICE MANAGEMENT**

Johan Subarkah



# Tourism Service Management

Johan Subarkah

Editor

Andreas Rudiyanto, S.S., M. Hum., Lic Th

Desain Sampul

C. Arnol

Dimensi: 15 x 23 cm; 108 hlm

ISBN :

Cetakan 1 :2025

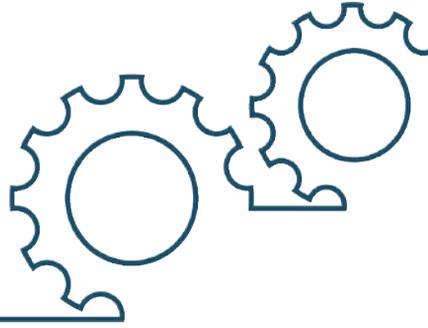
Penerbit:

SOPIA TIMUR

Karangmojo, Wedomartani, Ngemplak,

Sleman, Yogyakarta

## *Kata Pengantar*



Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga buku *Tourism Service Management* ini dapat diselesaikan. Buku ini hadir sebagai referensi bagi mahasiswa, praktisi, dan siapa pun yang tertarik dalam bidang manajemen layanan pariwisata.

Industri pariwisata terus berkembang seiring dengan perubahan tren global, teknologi, serta meningkatnya ekspektasi wisatawan terhadap pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai pengelolaan layanan pariwisata menjadi hal yang sangat penting. Buku ini membahas berbagai aspek penting dalam manajemen layanan pariwisata, termasuk strategi peningkatan kualitas layanan, pengelolaan kepuasan pelanggan, peran teknologi dalam industri pariwisata, serta tantangan dan peluang yang ada di sektor ini.

Kami berharap buku ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat dan menjadi acuan dalam meningkatkan profesionalisme dalam industri pariwisata. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan buku ini, baik dalam bentuk dukungan, saran, maupun kritik yang membangun.

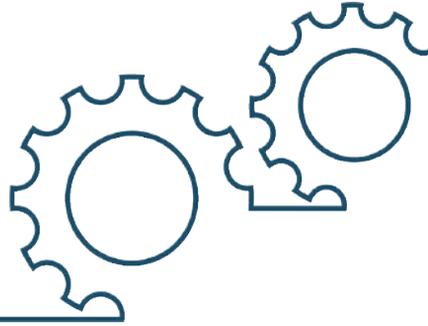
Kami menyadari bahwa buku ini masih memiliki kekurangan dan terbuka untuk perbaikan di masa mendatang. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan dari pembaca demi penyempurnaan edisi berikutnya.

Akhir kata, semoga buku ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang manajemen layanan pariwisata.

**Johan Subarkah**

Yogyakarta, 2025

# Daftar Isi



Kata Pengantar.....	3
Daftar Isi.....	5
<b>BAB 1: RENCANA PERKULIAHAN TOURISM AND SERVICE MANAGEMENT SELAMA 1 SEMESTER.....</b>	<b>7</b>
A. Perkuliahan Tourism and Service Management.....	7
<b>BAB 2: PERAN HOSPITALITY DAN TRAVEL DALAM INDUSTRI PARIWISATA .....</b>	<b>9</b>
A. Definisi Tourism Industry.....	9
B. Definisi Hospitality Industry .....	10
C. Definisi Travel Industri.....	13
D. Definisi Tourism Industry.....	14
E. Peran Hospitality dan Travel Industry Sebagai Aktor Pariwisata .....	16
<b>BAB 3: PENGERTIAN PRODUK JASA PARIWISATA, MANAGEMENT DAN FUNGSI NYA .....</b>	<b>21</b>
A. Pengertian Service Product.....	21
<b>BAB 4: TOURISM PRODUCT .....</b>	<b>33</b>
A. Pengertian Service Produk.....	33
<b>BAB 5: TOURISM PLANNING.....</b>	<b>35</b>
A. Pandangan Berdasarkan Para Ahli .....	35
B. Fungsi dan Kegiatan dari Perencanaan .....	36
C. Aspek-Aspek Penting dalam Perencanaan.....	37
D. Indikator Perencanaan Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan.....	38
<b>BAB 6: ORGANIZING .....</b>	<b>39</b>
A. Pandangan Berdasarkan Para Ahli .....	39

B. Fungsi dan Kegiatan dari Organizing .....	40
C. Aspek-Aspek Penting dalam Tourism Organizing .....	41
D. Indikator Keberhasilan Organizing dalam Pengembangan Pariwisata.....	43
<b>BAB 7: Actuating .....</b>	<b>45</b>
A. Pandangan Berdasarkan Para Ahli .....	45
B. Fungsi dan Kegiatan dari Actuating.....	46
C. Aspek-Aspek Penting dalam Tourism Actuating.....	47
D. Indikator Keberhasilan Actuating dalam Pengembangan Pariwisata .....	49
<b>BAB 8: Tourism Controlling .....</b>	<b>51</b>
A. Pandangan Berdasarkan Para Ahli .....	51
B. Fungsi dan Kegiatan dari Controlling.....	52
C. Aspek-Aspek dalam Controlling.....	52
D. Indikator Keberhasilan Controlling dalam Pengembangan Pariwisata .....	54
<b>BAB 9: Pemberdayaan SDM Pariwisata.....</b>	<b>57</b>
A. Pandangan Berdasarkan Para Ahli .....	57
B. Standar Manajemen SDM.....	58
C. Pengembangan Soft Skill & Life Skill SDM Pariwisata .....	61
<b>BAB 10: Psikologi SDM Pariwisata .....</b>	<b>63</b>
A. Mengenal Kepribadian Seseorang.....	63
B. Indikator Kesuksesan Pelayanan Pariwisata.....	64
C. Service Value .....	66
<b>BAB 11: Sustainable Tourism .....</b>	<b>69</b>
A. Indikator Pariwisata Berkelanjutan .....	69
B. Jenis-Jenis Pariwisata Berkelanjutan .....	74
C. Tujuan Sustainable Tourism .....	75
<b>BAB 12: Community Based Tourism .....</b>	<b>77</b>
A. Indikator Pariwisata Berkelanjutan .....	77
Daftar Pustaka .....	81
Curriculum Vitae Johan Subarkah.....	86

# *Rencana Perkuliahan Tourism and Service Management Selama 1 Semester*



## **A. PERKULIAHAN TOURISM AND SERVICE MANAGEMENT**

### **1. Deskripsi**

Mata kuliah Tourism Service Management akan membahas tentang hubungan antara 3 aspek industri pariwisata yaitu Hospitality, Pariwisata dan Travel Industri. Pada pembelajaran ini juga turut mendeskripsikan aspek - aspek penting yang harus dimiliki SDM sebagai pelaku wisata dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan. Menjelaskan secara detail mengenai aspek dasar dalam pengembangan pariwisata seperti Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling.

### **2. Tujuan**

Pengembangan Industri pariwisata saat ini menjadi industri yang sedang digalakkan oleh pemerintah dalam bidang pengembangan. Negara memiliki potensi wisata yang beragam, yang dapat menunjang pemerataan ekonomi. Pengembangan industri pariwisata terikat dengan peran SDM, sebagai aktor pelaksanaan pengembangan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan maksimal kepada wisatawan sebagai demand dari produk pariwisata. Kuliah Tourism Services Management bertujuan untuk membekali serta membentuk SDM pariwisata yang memiliki pengetahuan dan keahlian dalam pengembangan Pariwisata Berkelanjutan dan aspek - aspek apa saja yang harus dimiliki SDM dalam rangka proses pembangunan pariwisata.

### **3. Materi**

Materi perkuliahan terdiri dari presentasi individu/ kelompok dan ujian akhir. Perkuliahan akan menggunakan metode tatap muka di dalam kelas.

Setiap sub pokok akan diberikan soal - soal untuk dikerjakan secara individu/ kelompok dan dipresentasikan pada pertemuan perkuliahan berikutnya. Materi pembelajaran selama satu semester sudah tertulis dalam buku pedoman ini yang dapat menjadi buku pegangan bagi para mahasiswa.

#### 4. Kompetensi Dari Proses Pembelajaran

Selesai mengikuti perkuliahan ini, mahasiswa diharapkan mampu menjelaskan hubungan antara pariwisata dengan hospitality dan travel industry, dampak pengembangan pariwisata, definisi Management, definisi dan fungsi - fungsi dari Planning, Organize, Actuating, Controlling. Faktor - faktor yang dibutuhkan dalam menciptakan Excellent Service, pengembangan soft skill dan life skill SDM pariwisata dan Model Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan.

#### 5. Sistem Penilaian

NO	Elemen Penilaian	Bobot (%)
1.	Presensi Kehadiran	20%
2.	Tugas	10%
3.	UTS	30%
4.	UAS	40%
<b>Total</b>		100%

#### 6. Peraturan Tertulis

1. Dilarang menggunakan handphone disaat penjelasan berlangsung atau diluar dari permintaan oleh dosen pengajar.
2. Setiap anak wajib membawa handout masing - masing selama kelas berlangsung.
3. Dilarang melipatgandakan dan menjual belikan untuk kepentingan pribadi tanpa seizin penulis.

## *Peran Hospitality dan Travel dalam Industri Pariwisata*



### **A. DEFINISI TOURISM INDUSTRY**

#### **1. Definisi Menurut Para Ahli**

Definisi industri pariwisata menurut beberapa ahli seringkali berkaitan dengan berbagai elemen yang membentuk sektor ini, mulai dari aktivitas perjalanan hingga dampaknya terhadap ekonomi dan budaya.

a. J. R. Brent Ritchie dan Charles R. Goeldner (2003)

- Menurut Ritchie dan Goeldner, industri pariwisata adalah sekumpulan sektor yang saling berhubungan yang berfokus pada pelayanan terhadap wisatawan, baik domestik maupun internasional, dengan menyediakan fasilitas, produk, dan layanan yang dibutuhkan selama perjalanan mereka (2003, Ritchie, J. R. B., & Goeldner, C. R.).

b. A. P. R. P. P. D. A. T. W. P. D. P. P. Cooper (2008)

- Cooper mendefinisikan industri pariwisata sebagai sistem yang kompleks yang melibatkan berbagai aktivitas dan layanan yang diperlukan untuk mendukung perjalanan dan kegiatan rekreasi, termasuk akomodasi, transportasi, dan kegiatan hiburan (2008, Cooper).

c. M. J. Stabler (1997)

- Menurut Stabler, industri pariwisata adalah sektor ekonomi yang mencakup kegiatan yang terjadi ketika seseorang melakukan perjalanan yang tidak berkaitan dengan pekerjaan atau aktivitas yang

menghasilkan pendapatan langsung, serta sektor yang menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan tersebut (1997, Stabler. M.J).

d. World Tourism Organization (WTO) (2001)

- Menurut WTO, industri pariwisata merujuk pada sektor ekonomi yang menyediakan barang dan jasa untuk orang-orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan rekreasi, bisnis, atau alasan lain yang tidak terkait dengan pekerjaan permanen atau pemukiman di tempat yang mereka kunjungi (2001, World Tourism Organisation).

## 2. Definisi Menurut Undang-Undang

**Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.** Dalam undang-undang ini, pariwisata didefinisikan sebagai “Berbagai macam kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan dan kunjungan wisata, yang mencakup penyediaan berbagai fasilitas dan layanan yang diperlukan oleh wisatawan.”

Beberapa poin penting dalam undang-undang tersebut terkait dengan industri pariwisata di Indonesia, antara lain:

- 1) Pengertian Pariwisata:** Pariwisata meliputi perjalanan wisata, penyediaan fasilitas akomodasi, transportasi, restoran, hiburan, dan jasa lainnya yang mendukung kegiatan wisata.
- 2) Pengembangan Pariwisata:** Pemerintah memiliki peran penting dalam mengembangkan pariwisata, baik dari segi infrastruktur, promosi, hingga kebijakan yang mendukung keberlanjutan sektor ini.
- 3) Peran Masyarakat:** Masyarakat juga diharapkan dapat berperan dalam mendukung pengembangan sektor pariwisata yang berkelanjutan dan ramah lingkungan, serta meningkatkan kesejahteraan sosial dan budaya.
- 4) Keberlanjutan:** Industri pariwisata harus dikelola dengan memperhatikan aspek lingkungan, sosial, dan budaya untuk memastikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan bangsa dalam jangka panjang.

## B. DEFINISI HOSPITALITY INDUSTRY

### 1. Definisi Menurut Para Ahli

a. John R. Walker (Ahli dalam Industri Perhotelan dan Pariwisata)(2009):

- **Definisi:** Hospitality industry adalah **sektor yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada di luar rumah mereka, baik untuk**

**tujuan rekreasi, bisnis, maupun kebutuhan lainnya.** Sektor ini meliputi segala bentuk akomodasi, restoran, dan berbagai layanan terkait yang memberikan kenyamanan dan pengalaman positif bagi para tamu.

b. George Ritzer (Sosiolog dan penulis buku *The McDonaldization of Society*) (2004):

- **Definisi:** Hospitality industry adalah **industri yang menyediakan layanan kepada pelanggan, terutama dalam hal akomodasi dan penyediaan makanan, serta menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi konsumen.** Industri ini berfokus pada pengelolaan hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan, yang pada gilirannya menciptakan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

c. David K. Hayes (Ahli dalam manajemen pariwisata dan hospitality) (2010):

- **Definisi:** Hospitality industry adalah **sektor yang mengelola dan menyediakan kebutuhan dasar manusia seperti tempat tinggal, makanan, dan hiburan, dengan tujuan utama untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memberikan layanan yang berkualitas.** Ini termasuk hotel, restoran, bar, pusat hiburan, resor, dan semua bisnis yang terlibat dalam menyediakan layanan kepada tamu atau pelanggan.

d. Richard W. Butler (Ahli dalam bidang pariwisata dan hospitality)(1980):

- **Definisi:** Hospitality industry adalah **sektor yang berhubungan dengan penyediaan layanan penginapan dan konsumsi makanan dan minuman kepada wisatawan dan pelanggan lainnya,** dengan fokus pada interaksi sosial yang berorientasi pada pelayanan yang baik dan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung.

e. J. R. H. Simpson (Ahli di bidang industri perhotelan)(1986):

- **Definisi:** Hospitality industry adalah industri yang berhubungan dengan layanan dan pengelolaan akomodasi, makanan, minuman, serta kegiatan rekreasi yang dirancang untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pelanggan.

## 2. Definisi Menurut Undang-Undang

Industri perhotelan di Indonesia diatur oleh beberapa peraturan perundang-undangan, yang mencakup berbagai aspek seperti lisensi,

keselamatan, standar layanan, serta hak dan kewajiban baik bagi pengusaha maupun tamu. Berikut adalah beberapa undang-undang dan peraturan yang relevan untuk industri perhotelan di Indonesia:

a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan

UU ini mengatur tentang penyelenggaraan kepariwisataan di Indonesia, termasuk hotel dan akomodasi lainnya. Di dalamnya diatur mengenai:

- Pengembangan dan pengelolaan destinasi wisata.
- Pengelolaan sarana dan prasarana pariwisata.
- Penyediaan fasilitas akomodasi yang memenuhi standar keamanan dan kenyamanan.

b. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Usaha Perjalanan Wisata

PP ini mengatur lebih rinci mengenai usaha perhotelan sebagai bagian dari penyelenggaraan usaha pariwisata. Termasuk di dalamnya tentang kewajiban pengusaha hotel untuk memberikan pelayanan yang memadai bagi wisatawan.

c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UU ini memberikan perlindungan kepada konsumen (termasuk tamu hotel) agar mendapatkan layanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh penyedia jasa. Ini juga mencakup kewajiban hotel untuk menyediakan informasi yang jelas mengenai harga, fasilitas, serta hak-hak konsumen dalam hal ada masalah atau sengketa.

d. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Industri perhotelan harus memastikan bahwa hotel yang dikelola memenuhi standar kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah, termasuk kebersihan dan sanitasi tempat-tempat umum di dalam hotel.

e. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Berbagai peraturan yang dikeluarkan oleh kementerian ini menetapkan standar dan pedoman bagi industri perhotelan, baik dalam hal operasional maupun pengelolaan sumber daya manusia.

f. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Dalam konteks hotel, pengelola diwajibkan untuk memastikan bahwa hotel tersebut memenuhi standar keselamatan dan kesehatan kerja untuk melindungi karyawan dan pengunjung.

g. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Terkait dengan sumber daya manusia di industri perhotelan, UU ini mengatur tentang pendidikan dan pelatihan yang relevan bagi tenaga kerja di sektor ini, sehingga memastikan bahwa pegawai hotel memiliki keterampilan yang cukup untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Secara umum, industri perhotelan di Indonesia diatur oleh peraturan yang bertujuan untuk memastikan keberlanjutan usaha, perlindungan konsumen, keselamatan, kesehatan, serta pengembangan industri yang berkesinambungan.

## C. DEFINISI TRAVEL INDUSTRI

### 1. Definisi Menurut Para Ahli

a. Chris Cooper (2005)

- **Definisi:** Travel industry mencakup berbagai aktivitas yang berkaitan dengan perjalanan, termasuk transportasi, akomodasi, layanan perjalanan, serta berbagai aspek lain yang mendukung mobilitas manusia dari satu tempat ke tempat lainnya untuk tujuan rekreasi atau bisnis.

b. M. S. Khan (2007)

- **Definisi:** Travel industry adalah sektor yang menyediakan layanan perjalanan, transportasi, akomodasi, serta kegiatan lain yang memfasilitasi mobilitas orang untuk berbagai tujuan, baik itu wisata, bisnis, pendidikan, atau alasan lainnya.

c. David J. Telfer (2012)

- **Definisi:** Travel industry melibatkan semua sektor yang menyediakan produk dan layanan terkait perjalanan, termasuk transportasi (seperti penerbangan, kereta api, atau kapal), akomodasi (hotel, resor, dan lainnya), serta berbagai layanan wisata yang membuat perjalanan lebih nyaman dan menyenangkan.

d. Hilip L. Pearce (2005)

- **Definisi:** Travel industry adalah industri yang berfokus pada penyediaan layanan untuk perjalanan, yang melibatkan berbagai

sektor yang bekerja sama untuk menciptakan pengalaman perjalanan bagi individu, termasuk agen perjalanan, transportasi, dan akomodasi.

e. Stephen J. Page (2009)

- **Definisi:** Travel industry terdiri dari seluruh sistem yang menyediakan layanan terkait dengan perjalanan manusia, termasuk transportasi, akomodasi, paket wisata, serta berbagai layanan pendukung yang memfasilitasi perjalanan domestik dan internasional.

## 2. Definisi Menurut Undang - Undang

Definisi **Industri Perjalanan** (Travel Industry) menurut perundang-undangan di Indonesia tidak secara eksplisit disebutkan dalam satu undang-undang tertentu. Namun, secara umum, **Industri Perjalanan** dapat diartikan sebagai *sektor usaha yang menyediakan layanan untuk perjalanan, transportasi, akomodasi, serta berbagai jasa terkait lainnya, baik untuk wisatawan domestik maupun internasional.*

Dalam konteks hukum Indonesia, beberapa aturan yang mengatur tentang industri perjalanan mencakup:

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
  - Menurut UU ini, industri pariwisata (yang juga meliputi industri perjalanan) mencakup segala aktivitas yang berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan wisata, seperti agen perjalanan, operator tur, hotel, transportasi, dan layanan terkait lainnya.
- b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
  - Mengatur tentang penyelenggaraan jasa transportasi udara, yang merupakan bagian penting dari industri perjalanan.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Pariwisata.
  - Mengatur lebih lanjut tentang penyelenggaraan jasa pariwisata, termasuk agen perjalanan wisata, operator tur, dan lainnya.

## D. DEFINISI TOURISM INDUSTRY

### 1. Definisi Menurut Para Ahli

Berikut adalah penjelasan tentang **industri pariwisata** yang ditinjau dari penjabaran para ahli.

a. Agen Perjalanan & Operator Tur

- **Agen Perjalanan:** Perusahaan yang menyelenggarakan dan menjual paket perjalanan yang mencakup transportasi, akomodasi, dan aktivitas (UNWTO, 2018).
- **Operator Tur:** Bisnis yang merancang dan mengatur perjalanan serta pengalaman wisata untuk individu atau kelompok, sering kali menyediakan tur berpemandu.

b. Layanan Transportasi

- **Maskapai Penerbangan:** Perusahaan yang menyediakan layanan perjalanan udara untuk penumpang.
- **Kapal Pesiar:** Perusahaan yang menawarkan pelayaran rekreasi.
- **Kereta Api & Perusahaan Bus:** Penyedia transportasi darat untuk wisatawan.
- **Penyewaan Mobil:** Perusahaan yang menawarkan kendaraan untuk disewa oleh wisatawan.

c. Layanan Akomodasi

- **Hotel & Resor:** Layanan penginapan mulai dari kelas ekonomi hingga mewah.
- **Penginapan & Hostel:** Pilihan penginapan yang lebih terjangkau untuk wisatawan.
- **Sewa Liburan:** Properti yang disewakan untuk masa tinggal jangka pendek, seperti yang tercatat di Airbnb.

d. Atraksi & Destinasi

- **Situs Budaya & Sejarah:** Museum, monumen, dan situs warisan budaya.
- **Atraksi Alam:** Taman nasional, pantai, dan situs alam lainnya.
- **Taman Hiburan & Rekreasi:** Tempat hiburan seperti taman bermain dan arena hiburan lainnya.
- **Acara & Festival:** Acara besar yang menarik wisatawan, seperti festival, acara olahraga, dan konvensi.

e. Layanan Makanan dan Minuman

- Restoran, kafe, dan bar yang melayani wisatawan, baik di dekat atraksi wisata atau sebagai bagian dari paket tur

#### f. Teknologi Pariwisata

- Perusahaan yang menawarkan platform digital dan aplikasi untuk pemesanan layanan perjalanan, mencari rekomendasi, dan navigasi destinasi, seperti Booking.com, Expedia, atau Google Travel.

#### g. Pemasaran dan Promosi Pariwisata

- **Tur Berpemandu:** Pemandu profesional yang menawarkan tur informatif dan budaya ke destinasi.
- **Wisata Petualangan:** Aktivitas seperti hiking, menyelam, atau pendakian gunung.
- **Wisata Kesehatan:** Layanan yang berfokus pada kesehatan dan kebugaran, seperti spa dan retreat yoga.

#### h. Layanan dan Pengalaman Pariwisata

- Organisasi atau entitas, seperti dewan pariwisata nasional (misalnya Visit Indonesia, Visit Britain), yang bekerja mempromosikan destinasi untuk menarik wisatawan.

#### i. Asuransi Perjalanan: Menyediakan perlindungan untuk risiko terkait perjalanan.

- **Pertukaran Mata Uang & Perbankan:** Layanan pertukaran mata uang untuk wisatawan internasional.

#### j. Pariwisata Berkelanjutan

- Suatu aspek yang semakin penting di mana bisnis pariwisata fokus pada mengurangi dampak lingkungan, mendukung komunitas lokal, dan mempromosikan praktik perjalanan yang bertanggung jawab.

Dengan menggunakan referensi ini, kita dapat lebih memahami gambaran umum tentang industri pariwisata yang melibatkan berbagai aspek, dari penyediaan layanan perjalanan, transportasi, hingga keberlanjutan dan dampaknya terhadap lingkungan.

## E. PERAN HOSPITALITY DAN TRAVEL INDUSTRY SEBAGAI AKTOR PARIWISATA

### 1. Definisi Menurut Para Ahli

Berikut adalah penjelasan mengenai peran industri **Hospitality** dan **Travel** dalam **Pariwisata**

a. Meningkatkan Aksesibilitas Destinasi

- Industri travel menyediakan sarana transportasi yang memungkinkan wisatawan untuk menjangkau destinasi pariwisata dengan mudah. Transportasi yang efisien dan beragam sangat penting dalam mendukung kelancaran perjalanan wisatawan (Baker & Crompton, 2000). Tanpa aksesibilitas yang baik, banyak destinasi pariwisata yang tidak dapat dijangkau dengan mudah oleh wisatawan.

b. Penyediaan Akomodasi

- Industri hospitality sangat penting dalam menyediakan tempat menginap bagi wisatawan. Kualitas dan kenyamanan akomodasi mempengaruhi keseluruhan pengalaman wisatawan. Menurut Jones et al. (2010), sektor hospitality adalah faktor kunci dalam menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan dan menguntungkan.

c. Meningkatkan Ekonomi Lokal

- Keduanya, industri **Hospitality** dan **Travel**, memiliki dampak besar pada perekonomian lokal. Menurut penelitian oleh Gössling et al. (2012), pariwisata memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penciptaan lapangan kerja dan pendapatan untuk daerah-daerah yang bergantung pada sektor ini.

d. Penyediaan Layanan yang Memperkaya Pengalaman Wisata

- Kedua sektor ini mendukung pengalaman wisatawan melalui penyediaan berbagai layanan. Tour operator dan penyedia akomodasi sering bekerja sama untuk menciptakan pengalaman wisata yang lengkap, dari transportasi hingga aktivitas lokal. Layanan tambahan ini meningkatkan kepuasan dan memperkaya pengalaman wisatawan (Swarbrooke & Horner, 2007).

e. Meningkatkan Citra dan Daya Tarik Destinasi

- Industri **Travel** dan **Hospitality** juga berperan dalam mempromosikan destinasi melalui pemasaran yang efektif. Produk dan layanan yang berkualitas membantu menciptakan citra positif yang menarik lebih banyak wisatawan (Pike, 2005).

f. Dukungan terhadap Keberlanjutan Pariwisata

- Banyak perusahaan dalam sektor **Hospitality** dan **Travel** kini berfokus pada prinsip pariwisata berkelanjutan. Menurut UNEP & WTO (2005), sektor pariwisata memiliki peran penting dalam menjaga kelestarian

lingkungan dan budaya setempat. Beberapa perusahaan telah mengadopsi praktik ramah lingkungan dalam operasional mereka, seperti mengurangi penggunaan energi dan air, serta mendukung produk lokal.

## 2. Definisi Menurut Undang Undang

### a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

Undang-Undang ini mengatur tentang **Kepariwisata** di Indonesia dan memberikan landasan hukum yang kuat bagi pengembangan industri pariwisata, termasuk sektor **Travel** dan **Hospitality**.

- **Pasal 5** menyebutkan bahwa salah satu tujuan kepariwisataan adalah untuk meningkatkan perekonomian negara dan daerah, yang mana industri **travel** dan **Hospitality** merupakan bagian penting dari pencapaian tujuan tersebut. Dengan menyediakan sarana transportasi dan akomodasi yang berkualitas, sektor ini berperan dalam menarik wisatawan domestik maupun internasional.
- **Pasal 9** mengatur tentang **Pengelolaan Destinasi Wisata**, yang mencakup penyediaan berbagai fasilitas dan layanan pariwisata, seperti akomodasi (hospitality) dan layanan perjalanan (travel). Hal ini menunjukkan bahwa kedua sektor ini menjadi bagian integral dalam pengelolaan destinasi wisata yang berkelanjutan dan berkualitas.
- **Pasal 15** mengatur tentang **Promosi Pariwisata**, yang juga melibatkan peran perusahaan **travel** dalam memasarkan destinasi pariwisata melalui paket wisata dan layanan terkait, serta sektor **hospitality** yang menyediakan fasilitas yang mendukung pengalaman wisatawan.

### b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

- Undang-Undang ini mengatur tentang **penanaman modal** di Indonesia, termasuk di sektor pariwisata. Sektor **Hospitality** dan **Travel** diakui sebagai sektor yang memiliki potensi besar untuk investasi. Dalam pasal-pasal lainnya, undang-undang ini memfasilitasi investasi di sektor **Pariwisata** untuk pembangunan infrastruktur, akomodasi, dan sarana transportasi.
- **Pasal 8** menyebutkan bahwa sektor-sektor tertentu, termasuk **pariwisata**, mendapat insentif untuk menarik investor yang dapat mengembangkan fasilitas seperti hotel, resort, dan sarana transportasi. Hal ini menunjukkan bahwa industri **hospitality** dan **travel** sangat penting untuk mendukung pengembangan sektor pariwisata yang lebih luas.

- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional

Peraturan ini memberikan arahan strategis dalam pengembangan sektor pariwisata di Indonesia. Salah satu fokusnya adalah memperkuat pengelolaan destinasi wisata, yang melibatkan kolaborasi antara sektor **hospitality** dan **travel** untuk meningkatkan kualitas layanan dan aksesibilitas destinasi wisata.

- **Pasal 4** mengatur bahwa pengembangan sektor pariwisata harus mencakup penyediaan fasilitas akomodasi dan transportasi yang memadai. Ini mengindikasikan pentingnya sektor **hospitality** dan **travel** dalam menciptakan pengalaman wisata yang menarik dan nyaman bagi wisatawan.
- d. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
- Undang-Undang ini mengatur tentang keberlanjutan lingkungan, yang juga mempengaruhi sektor **hospitality** dan **travel**. Banyak perusahaan dalam industri pariwisata kini berfokus pada prinsip keberlanjutan, seperti penggunaan sumber daya alam yang efisien, pengelolaan limbah, dan pengurangan dampak negatif terhadap lingkungan.
  - **Pasal 3** menekankan pentingnya pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan dalam setiap sektor pembangunan, termasuk pariwisata. Hal ini berhubungan langsung dengan pengembangan infrastruktur **hospitality** yang ramah lingkungan dan layanan **travel** yang mendukung keberlanjutan lingkungan.

### ***Diskusi Kelompok***

- *Buatlah rangkuman mendetail dari setiap sektor dan pengaruhnya terhadap sektor pariwisata*
- *Lakukan diskusi kelompok*

# TOURISM SERVICE MANAGEMENT



# *Pengertian Produk Jasa Pariwisata, Management dan Fungsinya*



## **A. PENGERTIAN SERVICE PRODUCT**

### **1. Definisi Menurut Para Ahli**

Pengertian Service Product menurut para ahli beserta dengan sitasinya:

a. Kotler & Keller (2016)

Kotler & Keller (2016) menjelaskan bahwa produk layanan (service product) adalah tindakan atau kinerja yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud, tidak menghasilkan kepemilikan, dan biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama. Dalam konteks ini, produk layanan lebih menekankan pada pengalaman dan hubungan pelanggan dengan penyedia layanan.

b. Zeithaml, Bitner, & Gremler (2017)

Zeithaml, Bitner, & Gremler (2017) mendefinisikan produk layanan sebagai serangkaian tindakan yang bersifat intangible dan melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan. Layanan juga dapat memiliki dimensi tambahan seperti keandalan, responsivitas, dan empati yang mempengaruhi kualitas keseluruhan dari produk layanan tersebut.

c. Lovelock & Wirtz (2016)

Lovelock & Wirtz (2016) berpendapat bahwa produk layanan adalah sebuah penawaran yang memberikan nilai kepada pelanggan tanpa menghasilkan produk fisik yang dapat dilihat atau dimiliki. Mereka menyebutkan bahwa layanan mengandalkan kualitas, pengalaman, dan hubungan dengan pelanggan sebagai elemen utama.

d. Grönroos (2007)

Grönroos (2007) menyatakan bahwa produk layanan terdiri dari tiga elemen utama: elemen inti layanan yang memadai kebutuhan pelanggan, elemen tambahan yang menciptakan nilai lebih bagi pelanggan, dan elemen komunikasi yang memungkinkan pelanggan mengetahui dan memahami layanan yang diberikan.

Dari definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa produk layanan mencakup tindakan atau kinerja yang tidak dapat dilihat atau dimiliki secara fisik oleh pelanggan, namun memberikan pengalaman dan nilai melalui interaksi langsung antara pelanggan dan penyedia layanan.

## 2. Definisi Menurut Undang Undang

**Pengertian “Service Project” menurut UUD (Undang-Undang Dasar) Republik Indonesia** tidak secara spesifik dijelaskan dalam teks Undang-Undang Dasar. Namun, **service project** bisa dipahami dalam konteks **tanggung jawab sosial** dan **kemanusiaan**, yang sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung dalam **UUD 1945**, seperti yang tercermin dalam beberapa pasal yang berhubungan dengan **kesejahteraan sosial** dan **kesehatan**.

Beberapa prinsip yang relevan dalam UUD 1945 adalah sebagai berikut:

**1. Pasal 27 Ayat (2):** “Setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.”

Ini menunjukkan bahwa negara mengakui hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan yang layak dalam hal pekerjaan, kesejahteraan, dan hidup yang bermartabat. Sebuah **service project** yang bertujuan untuk memberikan pelatihan atau pendidikan untuk meningkatkan keterampilan warga negara dan memberi mereka kesempatan kerja dapat dianggap sejalan dengan pasal ini.

**2. Pasal 28H Ayat (1):** “Setiap orang berhak atas hidup yang sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.”

**Service project** yang berfokus pada **kesehatan** atau **pelayanan sosial** kepada masyarakat yang membutuhkan, seperti pemeriksaan kesehatan gratis atau penyuluhan kesehatan, merupakan wujud dari pelaksanaan hak ini.

### 3. Pasal 34 Ayat (1): “Fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara.”

Pasal ini menegaskan bahwa negara bertanggung jawab dalam memberikan perhatian kepada golongan yang membutuhkan, seperti fakir miskin dan anak-anak terlantar. **Service project** yang bertujuan untuk memberikan bantuan atau pelayanan sosial kepada kelompok-kelompok ini, seperti distribusi makanan atau program pendidikan untuk anak-anak terlantar, sangat sesuai dengan amanat pasal ini.

### 3. Service Project

#### a. Pengertian Service Project

- Service project adalah proyek yang dirancang untuk memberikan layanan atau kontribusi kepada individu, kelompok, atau masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan mereka atau menyelesaikan masalah tertentu. Proyek ini lebih fokus pada manfaat sosial atau kemanusiaan dibandingkan dengan keuntungan finansial. Service project sering dilakukan oleh individu, kelompok sukarelawan, organisasi non-profit, maupun perusahaan yang berfokus pada kontribusi positif kepada masyarakat

#### b. Karakteristik Service Project:

- Tujuan Sosial: Fokus utama dari service project adalah memberikan manfaat sosial atau kemanusiaan, seperti membantu masyarakat yang kurang mampu, meningkatkan kualitas hidup, atau melindungi lingkungan.
- Sukarela: Banyak proyek ini dilaksanakan dengan melibatkan sukarelawan yang bekerja tanpa imbalan finansial.
- Meningkatkan Kualitas Hidup: Proyek ini dirancang untuk memberikan solusi bagi masalah sosial atau kebutuhan masyarakat.
- Penyelesaian Masalah: Setiap service project bertujuan untuk menyelesaikan masalah sosial yang ada di masyarakat, seperti kemiskinan, kesehatan, atau lingkungan.

#### c. Jenis-jenis Service Project:

- **Proyek Pendidikan:** Memberikan pelatihan atau pendidikan kepada mereka yang kurang beruntung, seperti menyediakan kursus keterampilan atau mendirikan sekolah untuk anak-anak.

- **Proyek Kesehatan:** Penyuluhan atau layanan medis gratis di daerah yang kekurangan fasilitas kesehatan.
- **Proyek Lingkungan:** Aktivitas yang bertujuan untuk melindungi atau memperbaiki lingkungan, seperti penanaman pohon, pembersihan pantai, atau kampanye pengurangan sampah plastik.
- **Proyek Bantuan Sosial:** Membantu orang yang membutuhkan dengan memberikan makanan, pakaian, atau barang-barang lain yang dibutuhkan.

d. Langkah-Langkah dalam Membuat Service Project:

- **Identifikasi Kebutuhan:** Menentukan masalah atau kebutuhan yang perlu diselesaikan, seperti kekurangan akses pendidikan atau pelayanan kesehatan.
- **Perencanaan Proyek:** Merancang rencana yang mencakup tujuan, anggaran, sumber daya, dan waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan proyek.
- **Pelaksanaan Proyek:** Mengimplementasikan proyek sesuai dengan perencanaan yang sudah dibuat.
- **Evaluasi Proyek:** Setelah proyek selesai, melakukan evaluasi untuk menilai sejauh mana proyek tersebut memenuhi tujuannya dan dampaknya terhadap masyarakat.

e. Contoh Service Project:

- **Proyek Pendidikan:** Mengadakan kelas komputer gratis untuk anak-anak dari keluarga kurang mampu.
- **Proyek Kesehatan:** Tim medis melakukan pemeriksaan kesehatan gratis di desa terpencil yang tidak memiliki fasilitas medis yang memadai.
- **Proyek Lingkungan:** Kampanye pembersihan pantai atau kegiatan penanaman pohon untuk membantu kelestarian alam.

f. Manfaat dari Service Project:

- **Meningkatkan Kualitas Hidup:** Memberikan solusi untuk masalah sosial, seperti kekurangan akses pendidikan atau pelayanan kesehatan.
- **Mengembangkan Rasa Tanggung Jawab Sosial:** Meningkatkan kesadaran sosial masyarakat untuk lebih peduli terhadap isu sosial.

- **Meningkatkan Kerjasama Sosial:** Melibatkan masyarakat dalam usaha bersama untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

Dengan demikian, **service project** berfokus pada pemberian manfaat sosial dan kemanusiaan yang dapat meningkatkan kualitas hidup individu atau komunitas, sambil memperkuat rasa tanggung jawab sosial dan mengembangkan kerjasama antara masyarakat untuk tujuan yang lebih besar.

Industri perhotelan di Indonesia diatur oleh beberapa peraturan perundang-undangan, yang mencakup berbagai aspek seperti lisensi, keselamatan, standar layanan, serta hak dan kewajiban baik bagi pengusaha maupun tamu. Berikut adalah beberapa undang-undang dan peraturan yang relevan untuk industri perhotelan di Indonesia:

a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan  
UU ini mengatur tentang penyelenggaraan kepariwisataan di Indonesia, termasuk hotel dan akomodasi lainnya. Di dalamnya diatur mengenai:

- Pengembangan dan pengelolaan destinasi wisata.
- Pengelolaan sarana dan prasarana pariwisata.
- Penyediaan fasilitas akomodasi yang memenuhi standar keamanan dan kenyamanan.

b. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Usaha Perjalanan Wisata

PP ini mengatur lebih rinci mengenai usaha perhotelan sebagai bagian dari penyelenggaraan usaha pariwisata. Termasuk di dalamnya tentang kewajiban pengusaha hotel untuk memberikan pelayanan yang memadai bagi wisatawan.

c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UU ini memberikan perlindungan kepada konsumen (termasuk tamu hotel) agar mendapatkan layanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh penyedia jasa. Ini juga mencakup kewajiban hotel untuk menyediakan informasi yang jelas mengenai harga, fasilitas, serta hak-hak konsumen dalam hal ada masalah atau sengketa.

d. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Industri perhotelan harus memastikan bahwa hotel yang dikelola memenuhi standar kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah, termasuk kebersihan dan sanitasi tempat-tempat umum di dalam hotel.

e. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Berbagai peraturan yang dikeluarkan oleh kementerian ini menetapkan standar dan pedoman bagi industri perhotelan, baik dalam hal operasional maupun pengelolaan sumber daya manusia.

f. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Dalam konteks hotel, pengelola diwajibkan untuk memastikan bahwa hotel tersebut memenuhi standar keselamatan dan kesehatan kerja untuk melindungi karyawan dan pengunjung.

g. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Terkait dengan sumber daya manusia di industri perhotelan, UU ini mengatur tentang pendidikan dan pelatihan yang relevan bagi tenaga kerja di sektor ini, sehingga memastikan bahwa pegawai hotel memiliki keterampilan yang cukup untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Secara umum, industri perhotelan di Indonesia diatur oleh peraturan yang bertujuan untuk memastikan keberlanjutan usaha, perlindungan konsumen, keselamatan, kesehatan, serta pengembangan industri yang berkesinambungan.

#### 4. DEFINISI PARA AHLI

**Definisi “service product” dalam ranah pariwisata** dapat bervariasi menurut para ahli, namun secara umum, produk layanan pariwisata mencakup kombinasi dari berbagai elemen yang disediakan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Berikut adalah beberapa definisi dari para ahli mengenai “service product” dalam konteks pariwisata:

a. Buhalis, D. (2000)

- Buhalis (2000) dalam bukunya *Marketing the Competitive Destination of the Future* menyatakan bahwa produk layanan dalam pariwisata adalah **kombinasi dari produk fisik dan pengalaman yang ditawarkan kepada wisatawan**, yang mencakup akomodasi, transportasi, makanan, dan berbagai aktivitas yang dikonsumsi oleh wisatawan selama perjalanan mereka. Produk pariwisata

adalah **pengalaman yang bersifat intangible** (tak tampak) namun memberikan dampak emosional dan psikologis bagi para wisatawan.

b. Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2006)

- Menurut Kotler et al. (2006), dalam bukunya *Marketing for Hospitality and Tourism*, produk layanan dalam pariwisata mencakup **serangkaian pengalaman** yang ditawarkan kepada konsumen (wisatawan) yang berupa **layanan fisik dan emosional**. Mereka menekankan bahwa produk pariwisata adalah pengalaman yang **intangible** dan dapat melibatkan interaksi antara wisatawan dan penyedia layanan (misalnya pemandu wisata, staf hotel).

c. Laws, E. (2004)

- Dalam buku *Tourism Destination Management: An Integrated Approach*, Laws (2004) mengemukakan bahwa produk pariwisata adalah **kombinasi dari berbagai layanan yang disediakan di destinasi pariwisata** yang bertujuan untuk memenuhi ekspektasi dan kepuasan wisatawan. Produk layanan ini dapat berupa layanan akomodasi, transportasi, atraksi wisata, dan pengalaman lainnya yang membentuk perjalanan wisata.

d. Morgan, N., Pritchard, A., & Piggott, R. (2003)

- Morgan et al. (2003) dalam buku *Destination Branding: Creating the Unique Destination Proposition* menyatakan bahwa **produk pariwisata adalah pengalaman yang dikonsumsi oleh wisatawan**, yang mencakup aspek fisik dan non-fisik. Produk ini tidak hanya melibatkan elemen-elemen seperti akomodasi dan transportasi, tetapi juga **nilai budaya dan sosial** yang dirasakan oleh wisatawan di destinasi yang dikunjungi.

e. Middleton, V. T. C., & Clarke, J. (2001)

- Menurut Middleton dan Clarke (2001) dalam buku *Marketing in Travel and Tourism*, produk layanan pariwisata adalah **sesuatu yang terdiri dari serangkaian elemen** (seperti produk fisik dan pengalaman tak berwujud) yang ditawarkan kepada wisatawan. Mereka menyatakan bahwa dalam industri pariwisata, **layanan adalah bagian penting dari produk** yang membentuk keseluruhan pengalaman wisata, dan produk tersebut harus **disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi konsumen**.

f. Pigram, J. J., & Jenkins, J. M. (1999)

- Pigram dan Jenkins (1999) dalam bukunya *Outdoor Recreation Management* mendefinisikan produk pariwisata sebagai **serangkaian layanan yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan**, termasuk akomodasi, transportasi, dan berbagai pengalaman yang terkait dengan aktivitas di destinasi. Produk ini juga meliputi **layanan tak berwujud** yang dirasakan wisatawan selama perjalanan mereka.

g. Fletcher, J., & Cooper, C. (2000)

- Fletcher dan Cooper (2000) dalam bukunya *The Business of Tourism* menyebutkan bahwa produk layanan dalam pariwisata adalah **kombinasi dari barang, layanan, dan pengalaman yang ditawarkan kepada konsumen** yang melibatkan berbagai elemen, termasuk infrastruktur dan layanan yang disediakan oleh destinasi wisata. Produk pariwisata lebih bersifat **intangibile** dan sering kali melibatkan **interaksi langsung** dengan penyedia layanan.

h. Cohen, E. (1979)

- Cohen (1979), dalam karyanya tentang "Tourism as a Social Phenomenon", mendefinisikan produk pariwisata sebagai **sesuatu yang disediakan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan**. Produk ini mencakup pengalaman dan aktivitas yang terjadi dalam konteks sosial dan budaya tertentu, yang sering kali berbeda di setiap destinasi.

## 5. MACAM MACAM PRODUK LAYANAN PARIWISATA

Dalam pelayanan pariwisata terdapat beberapa macam produk yang ditawarkan. Seperti pada poin-poin di bawah:

a. Akomodasi (Accommodation Services)

- **Hotel:** Layanan penginapan yang menawarkan berbagai fasilitas mulai dari kamar tidur hingga layanan tambahan seperti restoran dan spa (Buhalis, D., 2000).
- **Resort:** Akomodasi mewah yang terletak di lokasi wisata alam atau pantai (Jafari, J., 2000).

b. Guest House dan Homestay: Penyediaan akomodasi oleh keluarga atau pemilik pribadi, menawarkan pengalaman yang lebih intim bagi wisatawan (McKercher, B., & Du Cros, H., 2002).

- **Villa dan Bungalow:** Penyewaan properti yang sering kali memberikan lebih banyak privasi bagi wisatawan (Laws, E., 2004).
- **Hostel:** Penginapan murah yang biasanya digunakan oleh backpacker, dengan fasilitas dasar (Richards, G., 2007).

c. Transportasi (Transportation Services)

- **Transportasi Udara (Penerbangan):** Layanan penerbangan yang menghubungkan wisatawan ke berbagai destinasi wisata (Moutinho, L., 2000).
- **Transportasi Darat:** Penggunaan bus, taksi, atau kereta api untuk perjalanan lokal (Olsen, M., 2003).
- **Transportasi Laut:** Kapal pesiar dan feri yang membawa wisatawan ke pulau atau destinasi wisata berbasis laut (Wang, Y., & Hsu, C. H. C., 2010).
- **Sewa Mobil/Motor:** Layanan penyewaan kendaraan pribadi untuk fleksibilitas perjalanan wisatawan (Bhatia, A. K., 2006).

d. Tur dan Aktivitas Wisata (Tour and Activity Services)

- **City Tour:** Wisata terorganisir untuk menjelajahi kota atau tempat tertentu dengan pemandu (Cohen, E., 1972).
- **Tur Alam:** Aktivitas wisata di alam terbuka, seperti hiking atau bersepeda (Pigram, J. J., & Jenkins, J. M., 1999).
- **Wisata Budaya dan Sejarah:** Wisata yang berfokus pada situs bersejarah, budaya lokal, dan museum (Smith, M. K., 2003).
- **Petualangan (Adventure Tourism):** Kegiatan ekstrem atau aktivitas petualangan seperti arung jeram dan zip-lining (Buckley, R., 2006).
- **Wisata Kuliner:** Tur untuk mengeksplorasi makanan lokal dan pengalaman kuliner (Hall, C. M., & Mitchell, R., 2001).

e. Makanan dan Minuman (Food and Beverage Services)

- **Restoran dan Kafe:** Penyediaan makanan dan minuman di restoran atau kafe selama liburan (Lashley, C., & Morrison, A., 2000).
- **Makan Malam di Kapal Pesiar:** Pengalaman makan malam yang ditawarkan di kapal pesiar (Ying, X., 2010).
- **Street Food:** Makanan ringan atau makanan khas yang dijual di jalanan (Kivela, J., & Crotts, J. C., 2006).

f. Pengalaman Kesehatan dan Kesejahteraan (Health and Wellness Services)

- **Spa dan Pijat:** Layanan relaksasi seperti spa dan pijat yang ditawarkan untuk wisatawan (Cohen, E., & Avieli, N., 2004).
- **Retret Kesehatan:** Program kesehatan yang mencakup yoga dan meditasi (Swarbrooke, J., 1999).
- **Pusat Kebugaran:** Fasilitas olahraga dan kebugaran di hotel atau resort (Jamal, T., & Getz, D., 1995).

g. Layanan Pemandu Wisata (Tour Guide Services)

- **Pemandu Wisata Lokal:** Layanan pemandu yang memberikan informasi mengenai destinasi wisata dan budaya lokal (Pearce, P. L., 1990).
- **Pemandu Spesialis:** Pemandu yang memiliki pengetahuan khusus dalam bidang tertentu seperti arkeologi atau sejarah (Swarbrooke, J., 1999).

h. Layanan Hiburan (Entertainment Services)

- **Taman Hiburan dan Tempat Wisata Rekreasi:** Tempat hiburan yang menawarkan berbagai atraksi seperti taman bermain dan waterpark (Swarbrooke, J., 1999).
- **Pertunjukan Seni dan Budaya:** Pertunjukan yang menampilkan seni lokal seperti tari tradisional atau musik (Cohen, E., 1979).
- **Kasino dan Klub Malam:** Hiburan malam di kasino atau klub malam yang populer di beberapa destinasi wisata (Getz, D., 2007).

i. Layanan Belanja (Shopping Services)

- **Pasar Tradisional:** Pasar lokal yang menjual barang-barang khas dan produk budaya (Mowforth, M., & Munt, I., 2009).
- **Pusat Perbelanjaan dan Mall:** Tempat perbelanjaan modern yang menawarkan berbagai produk internasional dan lokal (Morrison, A. M., 2013).

j. Layanan Keamanan dan Darurat (Safety and Emergency Services)

- **Asuransi Perjalanan:** Produk asuransi yang memberikan perlindungan bagi wisatawan (McKercher, B., & Du Cros, H., 2002).
- **Layanan Medis:** Layanan medis di rumah sakit atau klinik di destinasi wisata untuk keadaan darurat (Mowforth, M., & Munt, I., 2009).

- k. Layanan Event dan Konvensi (Event and Convention Services)
- **Penyelenggaraan Acara:** Layanan untuk merancang dan mengorganisir acara seperti konferensi dan seminar (Getz, D., 2007).
  - **Pernikahan dan Bulan Madu:** Layanan pernikahan dan bulan madu di lokasi-lokasi eksklusif (Swarbrooke, J., 1999).
- l. Layanan Pengelolaan Destinasi (Destination Management Services)
- **Destinasi Wisata Terpadu:** Paket layanan yang mencakup akomodasi, transportasi, dan kegiatan di suatu destinasi (Pearce, P. L., 1990).
  - **Manajemen Acara:** Layanan untuk mengorganisir acara besar yang dilakukan di destinasi wisata (Getz, D., 2007).

### ***Diskusi Kelompok***

- *Buatlah mapping mengenai materi diatas secara detail*
- *Diskusikan bersama dengan setiap anggota kelompok*
- *Kemudian berikan kesimpulan dari sistem pembelajaran*

# TOURISM SERVICE MANAGEMENT



## Tourism Product



### A. PENGERTIAN SERVICE PRODUK

#### 1. Pelayanan Pariwisata

##### a. Definisi Pelayanan Pariwisata

- Pelayanan pariwisata dapat diartikan sebagai suatu bentuk layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan selama berada di suatu destinasi wisata. Layanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari akomodasi, transportasi, makanan, aktivitas rekreasi, hingga interaksi sosial yang mempengaruhi pengalaman wisatawan (Horner & Swarbrooke, 2004).

#### 2. Kepuasan Wisatawan

##### a. Definisi Kepuasan Wisatawan

- Kepuasan wisatawan adalah tingkat kesenangan yang dirasakan oleh wisatawan setelah membandingkan ekspektasi mereka dengan pengalaman yang mereka peroleh selama melakukan perjalanan. Konsep ini mengacu pada penilaian individu terhadap kualitas layanan yang diberikan, yang bisa lebih tinggi atau lebih rendah dari ekspektasi mereka (Oliver, 1980).

#### 3. Kepuasan Wisatawan

##### a. Indikator Kepuasan Wisatawan

- Indikator kepuasan wisatawan dapat bervariasi, namun secara umum dapat diukur melalui beberapa faktor utama:
- **Kualitas pelayanan:** Seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan wisata.

- **Kualitas fasilitas:** Kualitas fisik dan fungsional dari fasilitas yang digunakan wisatawan, seperti hotel dan transportasi.
- **Harga:** Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan nilai yang diterima oleh wisatawan.
- **Pengalaman keseluruhan:** Penilaian menyeluruh terhadap pengalaman wisatawan, mencakup kenyamanan dan kesenangan yang dirasakan (Kotler et al., 2016).

#### 4. Bentuk Bentuk Pelayanan

##### a. Bentuk-bentuk Pelayanan

- Bentuk-bentuk pelayanan dalam pariwisata dapat dibagi menjadi beberapa kategori utama yang bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan wisatawan:
- **Pelayanan Akomodasi:** Penyediaan tempat tinggal sementara seperti hotel, villa, atau penginapan lainnya.
- **Pelayanan Transportasi:** Layanan transportasi untuk memfasilitasi perjalanan wisatawan dari satu tempat ke tempat lain, baik itu melalui udara, darat, atau laut.
- **Pelayanan Makanan dan Minuman:** Penyediaan makanan dan minuman yang berkualitas, baik di restoran, kafe, maupun dalam bentuk catering untuk wisatawan.
- **Pelayanan Hiburan dan Aktivitas Wisata:** Berbagai kegiatan rekreasi dan hiburan yang dirancang untuk memberikan pengalaman menyenangkan bagi wisatawan, termasuk tur, aktivitas budaya, atau wahana wisata.
- **Pelayanan Kebersihan dan Keamanan:** Menjaga kebersihan fasilitas serta memberikan jaminan rasa aman bagi wisatawan (Bowie & Buttle, 2004).

Dengan referensi tersebut, penjelasan mengenai definisi pelayanan pariwisata, kepuasan wisatawan, indikator kepuasan, dan bentuk-bentuk pelayanan menjadi lebih terstruktur dan berbasis pada teori serta praktik yang diakui dalam literatur pariwisata.

## Tourism Planning



### A. PANDANGAN BERDASARKAN PARA AHLI

#### 1. PENDAHULUAN

Pariwisata telah menjadi salah satu sektor yang memainkan peran penting dalam perekonomian global. Dari destinasi-destinasi ikonik seperti Bali, Paris, dan Kyoto, hingga desa-desa terpencil yang kaya akan budaya lokal, pariwisata membuka peluang besar untuk pengembangan ekonomi, pelestarian budaya, dan konektivitas antarnegara. Namun, di balik pesona dan daya tariknya, pariwisata juga menyimpan tantangan besar terkait dengan keberlanjutan, pengelolaan sumber daya, dan dampak sosial-ekonominya. Dalam konteks ini, perencanaan pariwisata (*Tourism planning*) menjadi kunci utama untuk mengelola potensi pariwisata secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Perencanaan pariwisata bukan hanya sekedar merancang destinasi atau menarik wisatawan, melainkan juga mencakup pengelolaan berbagai aspek yang mendukung kelangsungan hidup sektor ini, baik dari sisi lingkungan, sosial, maupun ekonomi. Oleh karena itu, perencanaan pariwisata yang matang tidak hanya akan menghasilkan pengalaman wisata yang menyenangkan, tetapi juga mendukung kesejahteraan masyarakat lokal dan melestarikan alam serta budaya.

Berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Junaid (2014), *Tourism Planning* adalah proses sistematis untuk mengembangkan, mengelola, dan mempromosikan destinasi wisata guna mencapai tujuan tertentu, seperti peningkatan kesejahteraan ekonomi, pelestarian lingkungan, dan penguatan identitas budaya. Perencanaan ini mencakup strategi jangka pendek dan jangka panjang untuk memastikan bahwa pariwisata berkembang secara berkelanjutan dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat lokal serta wisatawan. Pada jurnal yang ditulis oleh

Dredge & Jenkins (2007), menambahkan bahwa Tourism planning adalah proses perencanaan yang terstruktur untuk menciptakan dan mengelola pengembangan destinasi wisata yang mempertimbangkan kebutuhan pengunjung, masyarakat lokal, dan lingkungan.

Menurut Getz (1986), perencanaan pariwisata atau *tourisme planning* merupakan pendekatan rasional dalam mengatur sumber daya untuk memaksimalkan manfaat sosial, ekonomi, dan lingkungan dari kegiatan wisata. Hal ini juga dikemukakan oleh Shani & Pizam (2011), yang mengemukakan bahwa Tourism planning melibatkan analisis, pengambilan keputusan, dan implementasi kebijakan yang mendukung pengelolaan destinasi secara berkelanjutan.

## **B. FUNGSI DAN KEGIATAN DARI PERENCANAAN**

Fungsi utama dari perencanaan dalam pariwisata adalah memberikan arahan yang jelas bagi pengelola destinasi agar dapat mengembangkan kawasan wisata secara berkelanjutan. Perencanaan ini melibatkan identifikasi potensi wisata, pengelolaan sumber daya alam, serta penentuan strategi untuk menarik wisatawan tanpa merusak lingkungan. Dengan adanya perencanaan yang baik, destinasi wisata dapat memberikan pengalaman yang berkualitas kepada pengunjung serta manfaat ekonomi bagi masyarakat lokal. Selain itu, perencanaan ini juga membantu dalam mitigasi dampak negatif yang mungkin timbul dari aktivitas wisata, seperti polusi, kemacetan, dan degradasi budaya.

Dalam praktiknya, perencanaan pariwisata juga mencakup penentuan kebijakan yang mendukung sektor ini, seperti:

1. regulasi terkait zonasi wisata
2. pengelolaan limbah
3. serta pembangunan infrastruktur yang ramah lingkungan

Semua aspek ini harus dipertimbangkan secara holistik agar pariwisata tidak hanya berkembang secara ekonomi tetapi juga dapat menjaga keseimbangan sosial dan ekologi. Regulasi ini bertujuan untuk menciptakan pariwisata yang tidak hanya menguntungkan secara finansial tetapi juga berdampak positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitar.

Kegiatan dalam perencanaan pariwisata juga mencakup pengumpulan data dan riset pasar untuk memahami preferensi wisatawan. Dengan mengetahui tren dan perilaku wisatawan, pengelola dapat merancang

paket wisata yang lebih menarik dan sesuai dengan permintaan pasar. Oleh karena itu, perencanaan yang berbasis data sangat penting dalam menghadapi persaingan global di industri pariwisata. Selain itu, pengelola destinasi wisata juga perlu memperhatikan tren teknologi dan digitalisasi, seperti pemasaran melalui media sosial dan penggunaan aplikasi berbasis teknologi untuk meningkatkan pengalaman wisatawan.

### **C. ASPEK-ASPEK PENTING DALAM PERENCANAAN**

Dalam menyusun perencanaan pengembangan pariwisata, terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan agar industri ini dapat berkembang secara optimal dan berkelanjutan. Infrastruktur dan aksesibilitas menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung perkembangan sektor pariwisata. Infrastruktur yang baik, seperti jaringan transportasi yang memadai, akomodasi yang nyaman, serta fasilitas publik yang mendukung kenyamanan wisatawan, sangat diperlukan agar destinasi wisata dapat berkembang secara optimal. Tanpa infrastruktur yang memadai, wisatawan akan kesulitan dalam menjangkau lokasi wisata dan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan selama perjalanan mereka.

Selain infrastruktur, regulasi dan kebijakan pemerintah juga memegang peranan penting dalam memastikan bahwa pertumbuhan industri pariwisata berjalan sesuai dengan prinsip keberlanjutan. Pemerintah harus memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan dapat melindungi lingkungan, budaya, dan kesejahteraan masyarakat lokal. Misalnya, beberapa destinasi wisata menerapkan kebijakan pembatasan jumlah wisatawan guna menjaga ekosistem alam tetap lestari, sementara kebijakan lain mungkin memberikan insentif kepada bisnis pariwisata yang mengutamakan keberlanjutan dalam operasionalnya. Dengan regulasi yang tepat, pariwisata dapat tumbuh tanpa merusak ekosistem dan tanpa mengorbankan kehidupan masyarakat setempat.

Aspek lain yang tidak kalah penting dalam perencanaan pariwisata adalah partisipasi masyarakat lokal. Keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan pariwisata sangat penting agar mereka dapat merasakan manfaat ekonomi secara langsung dari industri ini. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat juga membantu dalam menjaga keberlanjutan dan kelestarian budaya setempat. Misalnya, masyarakat dapat terlibat dalam penyediaan jasa wisata berbasis komunitas, seperti ekowisata atau wisata budaya, yang memungkinkan mereka untuk memanfaatkan keunikan daerahnya sebagai daya tarik utama bagi wisatawan.

## **D. INDIKATOR PERENCANAAN PENGEMBANGAN PARIWISATA BERKELANJUTAN**

Keberhasilan suatu perencanaan pariwisata dapat diukur melalui beberapa indikator utama. Salah satu indikator yang paling penting adalah peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi. Jika jumlah wisatawan terus meningkat, maka dapat dikatakan bahwa strategi pemasaran dan promosi yang diterapkan dalam perencanaan berjalan dengan baik. Selain itu, indikator keberhasilan lainnya adalah pertumbuhan ekonomi lokal yang dapat dilihat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang terlibat dalam industri pariwisata, seperti pengusaha hotel, restoran, dan penyedia jasa wisata.

Selain aspek ekonomi, keberhasilan perencanaan pariwisata juga dapat diukur dari dampak sosialnya terhadap masyarakat setempat. Jika masyarakat merasa diuntungkan dengan adanya industri pariwisata, baik dari segi ekonomi maupun sosial, maka perencanaan dapat dikatakan berhasil. Partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan destinasi wisata, seperti dalam bentuk koperasi pariwisata atau komunitas sadar wisata, juga menjadi salah satu indikator bahwa pengembangan wisata dilakukan secara inklusif dan berkelanjutan.

Indikator lain yang tidak kalah penting adalah aspek keberlanjutan lingkungan. Destinasi wisata yang dikelola dengan baik akan tetap mempertahankan kelestarian alam dan budaya lokalnya. Jika suatu kawasan wisata mulai mengalami degradasi lingkungan akibat aktivitas pariwisata yang tidak terkontrol, maka ini menandakan bahwa perencanaan yang diterapkan perlu dievaluasi ulang dan disesuaikan dengan konsep pariwisata berkelanjutan.

### ***Landasan Hukum dan Standar di Indonesia***

- ***Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan:*** *Menegaskan pentingnya SDM yang profesional untuk mendukung industri pariwisata.*
- ***Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif:*** *Mengatur standar kompetensi di berbagai sektor pariwisata.*
- ***SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia):*** *Menjadi acuan utama dalam pengembangan SDM pariwisata di berbagai bidang.*

## Organizing



### A. PANDANGAN BERDASARKAN PARA AHLI

#### 1. PENDAHULUAN

Organizing dalam industri pariwisata merupakan suatu proses yang melibatkan pengelolaan berbagai elemen organisasi dengan tujuan menciptakan sistem yang efisien, terstruktur, dan mampu beradaptasi terhadap perubahan di industri pariwisata. Dalam dunia pariwisata yang terus berkembang, organizing menjadi salah satu aspek manajerial yang sangat penting karena memastikan bahwa setiap elemen dalam industri ini dapat berfungsi secara maksimal dan sesuai dengan peran serta tanggung jawabnya. Organizing tidak hanya mencakup pembagian tugas dan tanggung jawab, tetapi juga meliputi pembentukan struktur organisasi yang kuat, koordinasi antar unit kerja, serta pengelolaan sumber daya manusia secara efektif.

Menurut Siagian (1996), organizing dalam pariwisata berperan dalam mengatur pembagian kerja, tugas, serta tanggung jawab dari setiap pihak yang terlibat dalam industri pariwisata, mulai dari pemerintah, pelaku bisnis, hingga masyarakat lokal. Struktur organisasi yang baik akan memberikan arahan yang jelas bagi setiap individu dalam menjalankan fungsinya sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional serta memastikan kelancaran dalam penyediaan layanan wisata. Dengan adanya organizing yang efektif, pengelolaan destinasi wisata dapat dilakukan dengan lebih sistematis dan profesional.

Amirullah & Hanafi (2002) mendefinisikan organizing dalam pariwisata sebagai upaya untuk menciptakan sinergi antara berbagai elemen dalam industri ini agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Dalam praktiknya, organizing mencakup pembentukan hierarki organisasi

yang jelas, sistem komunikasi yang efektif, serta koordinasi antar unit kerja dalam operasional destinasi wisata. Keberhasilan organizing sangat bergantung pada bagaimana suatu organisasi mengelola sumber daya yang ada, termasuk tenaga kerja, infrastruktur, dan teknologi, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan strategis industri pariwisata.

Isdarmanto (2016) menambahkan bahwa organizing dalam pariwisata juga berkaitan dengan pengelolaan manajemen destinasi secara profesional. Tanpa sistem organizing yang baik, suatu destinasi wisata akan mengalami kesulitan dalam menyediakan layanan berkualitas, menangani wisatawan dalam jumlah besar, serta memastikan kelangsungan industri pariwisata dalam jangka panjang. Oleh karena itu, pengelolaan organisasi dalam pariwisata harus dilakukan dengan strategi yang matang dan berbasis pada prinsip efisiensi serta efektivitas operasional. Dengan adanya organizing yang baik, destinasi wisata dapat beroperasi secara lebih efektif, meningkatkan kepuasan wisatawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih terstruktur dan produktif bagi semua pihak yang terlibat di dalamnya.

## **B. FUNGSI DAN KEGIATAN DARI ORGANIZING**

Organizing dalam industri pariwisata memiliki berbagai fungsi dan kegiatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa semua elemen dalam organisasi dapat bekerja secara sinergis dan efektif. Fungsi utama dari organizing adalah menciptakan sistem kerja yang jelas, terstruktur, dan efisien agar operasional destinasi wisata dapat berjalan dengan lancar. Tanpa organizing yang baik, operasional pariwisata akan menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya koordinasi antar unit kerja, inefisiensi dalam penggunaan sumber daya, serta rendahnya kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan.

Beberapa fungsi utama dalam organizing pariwisata meliputi:

- **Penyusunan Struktur Organisasi yang Efektif:** Organisasi dalam industri pariwisata harus memiliki struktur yang jelas untuk memastikan bahwa setiap individu atau unit kerja memiliki tugas dan tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik. Dengan adanya struktur organisasi yang tepat, pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih efisien dan operasional destinasi dapat berjalan tanpa hambatan.
- **Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia:** Salah satu aspek utama dalam organizing adalah mengelola tenaga kerja secara efektif. Hal ini mencakup rekrutmen, pelatihan, pengembangan keterampilan, serta pemberian insentif yang sesuai bagi karyawan agar

mereka dapat bekerja dengan maksimal dan memberikan layanan terbaik kepada wisatawan.

- **Koordinasi Antar Unit Kerja:** Setiap unit dalam industri pariwisata, seperti perhotelan, transportasi, restoran, dan agen perjalanan, harus dapat bekerja sama dengan baik untuk menciptakan pengalaman wisata yang menyeluruh bagi wisatawan. Koordinasi yang baik akan memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap konsisten dan sesuai dengan standar industri.
- **Efisiensi dalam Operasional:** Organizing bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada, baik itu tenaga kerja, fasilitas, maupun teknologi, agar industri pariwisata dapat berjalan dengan biaya yang efisien tanpa mengorbankan kualitas layanan.
- **Sistem Komunikasi yang Efektif:** Komunikasi yang baik dalam organisasi akan memastikan bahwa setiap individu atau unit dalam industri pariwisata dapat menerima informasi dengan jelas dan tepat waktu. Komunikasi yang efektif juga akan membantu dalam menyelesaikan masalah dengan lebih cepat serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan adanya fungsi dan kegiatan ini, organizing dalam industri pariwisata dapat membantu menciptakan sistem kerja yang lebih terstruktur dan profesional. Organizing yang baik akan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan wisata, meningkatkan daya saing destinasi, serta menciptakan pengalaman wisata yang lebih memuaskan bagi wisatawan.

### **C. ASPEK-ASPEK PENTING DALAM TOURISM ORGANIZING**

Dalam penerapan organizing dalam industri pariwisata, terdapat beberapa aspek utama yang harus diperhatikan agar operasional dapat berjalan dengan baik dan mendukung keberlanjutan industri ini. Aspek-aspek ini mencakup perencanaan struktur organisasi, pengelolaan sumber daya manusia, serta penerapan teknologi dan inovasi dalam sistem kerja.

- **Struktur Organisasi yang Efektif:** Struktur organisasi yang jelas sangat penting dalam memastikan bahwa setiap unit kerja di dalam industri pariwisata dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Struktur organisasi ini mencakup pembagian peran dan tanggung jawab yang spesifik, mulai dari manajemen tingkat atas hingga karyawan operasional di lapangan. Dengan adanya struktur yang tertata dengan baik, koordinasi antar unit dapat berjalan lebih efektif, pengambilan keputusan menjadi lebih cepat, serta pengelolaan sumber daya dapat dilakukan dengan lebih efisien. Struktur

organisasi juga berperan dalam menentukan jalur komunikasi yang jelas antara berbagai pihak dalam industri pariwisata, seperti antara pengelola hotel, agen perjalanan, pemerintah daerah, dan masyarakat setempat.

- **Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM):** Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan industri pariwisata. Pengelolaan SDM yang baik mencakup rekrutmen tenaga kerja yang kompeten, pelatihan berkelanjutan, serta penerapan sistem penghargaan dan insentif yang dapat meningkatkan motivasi kerja. Selain itu, pengembangan keterampilan tenaga kerja juga menjadi bagian penting dalam aspek ini, karena kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan sangat bergantung pada kompetensi dan profesionalisme tenaga kerja yang terlibat. Dalam organizing, manajemen SDM juga mencakup perencanaan tenaga kerja yang tepat untuk memastikan keseimbangan antara jumlah karyawan dengan kebutuhan operasional di setiap unit kerja.
- **Penerapan Teknologi dan Inovasi dalam Sistem Kerja:** Dalam era digital saat ini, penerapan teknologi dalam organizing industri pariwisata menjadi aspek yang sangat penting. Teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempermudah koordinasi antar unit kerja, serta meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan. Contohnya, penggunaan sistem reservasi online untuk hotel dan restoran dapat mengurangi risiko kesalahan dalam pemesanan serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi wisatawan. Selain itu, teknologi juga dapat diterapkan dalam manajemen destinasi wisata, seperti penggunaan aplikasi berbasis data untuk memonitor jumlah pengunjung, mengelola antrian, dan menyediakan informasi wisata secara real-time. Organizing yang berbasis teknologi akan membantu meningkatkan daya saing suatu destinasi wisata serta menciptakan pengalaman yang lebih modern dan nyaman bagi wisatawan.

Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, organizing dalam industri pariwisata dapat berjalan lebih efektif dan profesional. Struktur organisasi yang kuat, pengelolaan sumber daya manusia yang baik, serta pemanfaatan teknologi yang optimal akan mendukung pertumbuhan industri pariwisata secara berkelanjutan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan. Dengan demikian, organizing tidak hanya berperan dalam menciptakan sistem kerja yang lebih efisien tetapi juga dalam memastikan bahwa destinasi wisata dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan tren dan kebutuhan pasar global.

## D. INDIKATOR KEBERHASILAN ORGANIZING DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA

Kebhasilan organizing dalam industri pariwisata dapat diukur dengan berbagai indikator yang menunjukkan seberapa baik struktur organisasi, koordinasi, dan efisiensi operasional berjalan dalam mendukung perkembangan sektor pariwisata. Indikator ini mencerminkan bagaimana organisasi dalam industri pariwisata mampu memberikan dampak positif terhadap destinasi wisata, wisatawan, dan masyarakat setempat.

- **Efektivitas Struktur Organisasi:** Keberhasilan organizing dapat dilihat dari sejauh mana struktur organisasi yang telah diterapkan mampu berjalan dengan baik dan efektif. Struktur yang jelas memungkinkan pembagian tugas yang lebih terorganisir, pengambilan keputusan yang lebih cepat, serta koordinasi yang lebih baik antar unit kerja. Jika suatu destinasi wisata memiliki organisasi yang tertata dengan baik, maka operasional wisata dapat berjalan lancar dan minim kendala.
- **Kinerja dan Produktivitas Karyawan:** Salah satu indikator utama dalam keberhasilan organizing adalah produktivitas tenaga kerja dalam industri pariwisata. Karyawan yang memiliki pemahaman yang baik terhadap tugasnya, memiliki keterampilan yang memadai, serta mampu bekerja secara efisien menunjukkan bahwa sistem organizing yang diterapkan telah berhasil. Tingkat produktivitas ini dapat diukur melalui evaluasi kinerja, tingkat kepuasan kerja karyawan, serta hasil dari pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada tenaga kerja.
- **Tingkat Koordinasi Antar Unit Kerja:** Organizing yang baik akan memastikan bahwa setiap unit kerja dalam industri pariwisata dapat bekerja sama secara harmonis dan efektif. Koordinasi yang buruk dapat menyebabkan berbagai masalah, seperti layanan yang tidak konsisten, keterlambatan dalam operasional, serta kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Jika koordinasi antara hotel, restoran, agen perjalanan, transportasi, dan pihak lainnya berjalan dengan baik, maka ini menunjukkan bahwa sistem organizing dalam industri tersebut telah diterapkan secara optimal.
- **Peningkatan Kepuasan Wisatawan:** Keberhasilan organizing juga dapat dilihat dari tingkat kepuasan wisatawan terhadap pengalaman yang mereka peroleh selama berwisata. Destinasi wisata yang memiliki sistem organizing yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, fasilitas yang memadai, serta pengalaman yang lebih nyaman bagi pengunjung. Kepuasan wisatawan dapat diukur melalui survei, ulasan di platform digital, serta tingkat kunjungan ulang wisatawan ke destinasi tersebut.

- **Efisiensi Operasional dan Pengelolaan Sumber Daya:** Keberhasilan organizing juga diukur dari seberapa baik organisasi dalam industri pariwisata mengelola sumber daya yang dimilikinya. Efisiensi dalam pengelolaan keuangan, tenaga kerja, infrastruktur, serta teknologi menjadi faktor penting dalam memastikan kelangsungan industri pariwisata. Jika suatu organisasi mampu mengelola sumber daya dengan baik dan mengurangi pemborosan, maka ini menunjukkan bahwa sistem organizing yang diterapkan berjalan dengan efektif.
- **Kemampuan Beradaptasi terhadap Perubahan dan Krisis:** Industri pariwisata sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal, seperti perubahan tren wisata, kebijakan pemerintah, dan kondisi global seperti pandemi atau bencana alam. Organisasi yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan menunjukkan keberhasilan dalam sistem organizing yang diterapkan. Misalnya, destinasi wisata yang berhasil menerapkan strategi digitalisasi dan diversifikasi layanan selama masa krisis menunjukkan bahwa mereka memiliki sistem organizing yang fleksibel dan tangguh.

Dengan memperhatikan indikator-indikator ini, organisasi dalam industri pariwisata dapat terus mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas sistem kerja mereka. Keberhasilan organizing tidak hanya berdampak pada kelancaran operasional destinasi wisata, tetapi juga pada peningkatan daya saing, kepuasan wisatawan, serta kesejahteraan masyarakat setempat yang terlibat dalam industri ini.

### ***Landasan Hukum dan Standar di Indonesia***

- ***Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata:*** Menegaskan pentingnya SDM yang profesional untuk mendukung industri pariwisata.
- ***Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif:*** Mengatur standar kompetensi di berbagai sektor pariwisata.
- ***SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia):*** Menjadi acuan utama dalam pengembangan SDM pariwisata di berbagai bidang.

*Actuating***A. PANDANGAN BERDASARKAN PARA AHLI****1. Pendahuluan**

*Actuating* dalam industri pariwisata merupakan proses manajerial yang bertujuan untuk menggerakkan dan memotivasi seluruh elemen dalam organisasi agar bekerja dengan optimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. *Actuating* berperan penting dalam menerapkan strategi yang telah direncanakan serta mengkoordinasikan sumber daya manusia agar operasional destinasi wisata dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dalam industri pariwisata yang sangat bergantung pada interaksi manusia, penerapan *actuating* yang baik menjadi salah satu faktor utama dalam menjaga kualitas layanan.

Menurut Robbins & Coulter (2018), *actuating* adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan bagaimana pemimpin mendorong, mengarahkan, dan memotivasi individu dalam organisasi untuk mencapai target yang telah ditentukan. Dalam industri pariwisata, hal ini sangat penting karena sektor ini sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kerja. Pemimpin yang baik harus mampu memberikan arahan yang jelas, membangun komunikasi yang efektif, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar tenaga kerja dapat bekerja dengan optimal.

Goleman (2000) menekankan bahwa *actuating* dalam pariwisata juga mencakup strategi komunikasi interpersonal yang efektif, penerapan gaya kepemimpinan yang sesuai, serta pemberian penghargaan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya sistem *actuating* yang baik, karyawan dalam industri pariwisata akan lebih termotivasi, memiliki komitmen

tinggi, serta mampu menghadapi tantangan dalam pelayanan wisata dengan sikap yang profesional dan solutif. Selain itu, penerapan *actuating* yang baik juga berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas karyawan terhadap organisasi, sehingga tingkat retensi tenaga kerja menjadi lebih tinggi.

## B. FUNGSI DAN KEGIATAN DARI ACTUATING

*Actuating* dalam industri pariwisata memiliki peran yang sangat krusial dalam memastikan bahwa semua aspek operasional berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi utama *actuating* bukan hanya sekadar menggerakkan individu dalam organisasi, tetapi juga membentuk lingkungan kerja yang mendukung produktivitas, inovasi, serta kepuasan kerja karyawan. Tanpa adanya sistem *actuating* yang baik, berbagai permasalahan seperti rendahnya motivasi kerja, kurangnya koordinasi antar unit, serta ketidakefektifan dalam pelayanan dapat terjadi. Oleh karena itu, pemimpin dalam industri pariwisata harus memahami bagaimana mengimplementasikan fungsi *actuating* secara optimal agar organisasi dapat berkembang secara berkelanjutan.

- **Motivasi Karyawan:** Motivasi adalah kunci utama dalam *actuating* karena tenaga kerja yang termotivasi akan bekerja dengan penuh semangat dan memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan. Motivasi dapat diberikan dalam berbagai bentuk, seperti insentif finansial, penghargaan atas kinerja, peluang pengembangan karier, serta lingkungan kerja yang positif. Herzberg (1959) dalam teori motivasi dua faktornya menjelaskan bahwa faktor motivasi seperti pengakuan atas prestasi dan tanggung jawab yang lebih besar dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan.
- **Komunikasi yang Efektif:** *Actuating* memerlukan sistem komunikasi yang jelas dan terbuka antara manajemen dan tenaga kerja. Pemimpin harus mampu menyampaikan visi, tujuan, serta ekspektasi kerja kepada karyawan agar mereka dapat bekerja secara optimal. Komunikasi yang efektif juga membantu menghindari kesalahpahaman serta meningkatkan koordinasi dalam organisasi.
- **Kepemimpinan yang Transformasional:** Pemimpin dalam industri pariwisata harus mampu menginspirasi, membimbing, dan mengarahkan karyawan agar selalu berorientasi pada kepuasan wisatawan. Menurut Bass & Riggio (2006), kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan kinerja individu dan organisasi dengan cara membangun

hubungan yang baik antara pemimpin dan karyawan serta mendorong kreativitas dalam penyelesaian masalah.

- **Delegasi Tugas yang Efektif:** Dalam *actuating*, pemimpin harus dapat mendelegasikan tugas dengan baik agar setiap individu dalam organisasi memiliki tanggung jawab yang jelas. Delegasi yang efektif memungkinkan setiap karyawan untuk bekerja sesuai dengan kompetensinya dan meningkatkan efisiensi kerja.
- **Pengelolaan Konflik:** Industri pariwisata melibatkan berbagai pihak, mulai dari wisatawan, tenaga kerja, hingga pemerintah dan masyarakat lokal. Oleh karena itu, *actuating* juga mencakup keterampilan dalam mengelola konflik agar tidak menghambat produktivitas kerja dan kualitas layanan wisata. Robbins & Judge (2019) menyatakan bahwa organisasi yang mampu mengelola konflik dengan baik akan lebih adaptif dan fleksibel dalam menghadapi tantangan industri.

Dengan menjalankan fungsi-fungsi ini, *actuating* dalam industri pariwisata dapat memastikan bahwa tenaga kerja tetap produktif, termotivasi, serta mampu memberikan layanan yang unggul kepada wisatawan. Lebih dari sekadar menggerakkan individu untuk bekerja, *actuating* bertujuan untuk membangun sistem kerja yang efektif dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan. Jika dilakukan dengan benar, fungsi *actuating* akan memberikan dampak positif tidak hanya bagi tenaga kerja, tetapi juga bagi kepuasan wisatawan serta reputasi destinasi wisata itu sendiri.

## C. ASPEK-ASPEK PENTING DALAM TOURISM ACTUATING

Dalam penerapan *actuating* di industri pariwisata, terdapat beberapa aspek penting yang harus diperhatikan agar tenaga kerja dapat bekerja secara optimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan. *Actuating* yang efektif tidak hanya menggerakkan tenaga kerja, tetapi juga memastikan bahwa setiap individu dalam organisasi memiliki pemahaman yang sama mengenai visi dan misi perusahaan, serta merasa memiliki peran penting dalam kesuksesan destinasi wisata yang mereka kelola. Oleh karena itu, pemimpin dalam industri pariwisata harus memahami berbagai aspek yang mendukung keberhasilan *actuating* agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif, harmonis, dan inovatif.

- **Kepemimpinan yang Efektif:** Kepemimpinan menjadi elemen kunci dalam *actuating*, karena seorang pemimpin memiliki peran untuk mengarahkan, membimbing, serta memotivasi tenaga kerja agar mereka dapat bekerja dengan baik. Dalam industri pariwisata yang sangat mengutamakan interaksi langsung dengan pelanggan, seorang pemimpin tidak hanya bertindak sebagai pengambil keputusan tetapi juga sebagai contoh bagi bawahannya. Gaya kepemimpinan yang sesuai dengan budaya organisasi dan karakteristik tenaga kerja akan menentukan efektivitas *actuating* yang diterapkan.
- **Motivasi dan Kesejahteraan Karyawan:** Motivasi karyawan merupakan faktor penting dalam memastikan tenaga kerja tetap bersemangat dalam bekerja. Dalam industri pariwisata yang sering kali menghadapi tekanan tinggi, seperti beban kerja berlebih saat musim liburan, organisasi harus memiliki strategi yang tepat dalam memberikan dorongan motivasi. Hal ini dapat berupa penghargaan atas kinerja yang baik, insentif finansial, atau peluang pengembangan karier. Selain itu, kesejahteraan karyawan, seperti lingkungan kerja yang sehat dan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam *actuating*.
- **Komunikasi yang Efektif dan Transparan:** Komunikasi merupakan aspek penting dalam setiap organisasi, termasuk dalam industri pariwisata. Komunikasi yang baik akan memastikan bahwa informasi mengenai tugas, tanggung jawab, serta kebijakan perusahaan dapat tersampaikan dengan jelas kepada seluruh tenaga kerja. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan transparan juga membantu dalam membangun kepercayaan antara manajemen dan karyawan, sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis dan produktif.
- **Pengelolaan Konflik yang Baik:** Konflik dalam organisasi adalah sesuatu yang tidak dapat dihindari, terutama dalam industri yang melibatkan banyak pihak seperti pariwisata. Oleh karena itu, kemampuan dalam mengelola konflik menjadi aspek penting dalam *actuating*. Seorang pemimpin harus mampu menjadi mediator yang baik dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul di antara tenaga kerja maupun dengan pelanggan, agar konflik tidak berkembang menjadi sesuatu yang dapat menghambat produktivitas dan merusak reputasi destinasi wisata.

Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, implementasi actuating dalam industri pariwisata akan lebih efektif dan menghasilkan tenaga kerja yang lebih produktif serta memiliki loyalitas tinggi terhadap organisasi.

#### **D. INDIKATOR KEBERHASILAN ACTUATING DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA**

Dalam Keberhasilan suatu sistem actuating dalam industri pariwisata dapat diukur melalui beberapa indikator yang menunjukkan efektivitas sistem manajemen dalam menggerakkan tenaga kerja dan mencapai tujuan organisasi. Indikator keberhasilan ini tidak hanya berkaitan dengan hasil yang dicapai oleh tenaga kerja, tetapi juga bagaimana organisasi secara keseluruhan dapat berkembang dan memberikan dampak positif bagi wisatawan serta masyarakat sekitar. Dengan adanya indikator yang jelas, organisasi dapat mengevaluasi sejauh mana strategi actuating yang diterapkan telah berhasil serta melakukan perbaikan jika ditemukan kendala dalam implementasinya.

- **Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Karyawan:** Salah satu indikator utama keberhasilan actuating adalah tingkat kepuasan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang merasa puas dengan sistem kerja dan lingkungan organisasi akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik. Kepuasan ini dapat diukur melalui survei internal, wawancara, atau umpan balik dari tenaga kerja. Jika tingkat pergantian karyawan rendah dan banyak tenaga kerja yang bertahan dalam jangka waktu lama, maka ini menunjukkan bahwa sistem actuating telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan menarik bagi karyawan.
- **Peningkatan Produktivitas Tenaga Kerja:** Indikator lain yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan actuating adalah peningkatan produktivitas tenaga kerja. Produktivitas ini dapat dilihat dari efisiensi dalam menyelesaikan tugas, jumlah wisatawan yang dilayani dalam periode tertentu, serta kualitas layanan yang diberikan. Jika tenaga kerja dapat bekerja dengan lebih efektif tanpa mengalami tekanan yang berlebihan, maka ini menunjukkan bahwa sistem actuating yang diterapkan telah berjalan dengan baik.
- **Kualitas Layanan kepada Wisatawan:** Industri pariwisata sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan.

Oleh karena itu, jika wisatawan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, maka ini menjadi bukti bahwa tenaga kerja telah menjalankan tugasnya dengan baik. Kepuasan wisatawan dapat diukur melalui ulasan, survei pelanggan, serta tingkat kunjungan ulang ke destinasi wisata tersebut. Jika tingkat kepuasan wisatawan tinggi dan banyak wisatawan yang kembali berkunjung, maka ini menjadi indikasi bahwa sistem *actuating* yang diterapkan telah berjalan dengan optimal.

- **Efektivitas dalam Pengelolaan Konflik:** Dalam industri pariwisata, konflik dapat muncul dari berbagai sumber, baik itu di antara tenaga kerja, antara wisatawan dengan staf, atau antara organisasi dengan masyarakat setempat. Keberhasilan *actuating* dapat dilihat dari bagaimana organisasi menangani konflik ini dengan cepat dan efektif. Jika konflik dapat diselesaikan tanpa menimbulkan dampak negatif yang besar terhadap operasional organisasi, maka ini menunjukkan bahwa sistem *actuating* yang diterapkan telah bekerja dengan baik.
- **Daya Saing dan Inovasi Organisasi:** *Actuating* yang baik tidak hanya bertujuan untuk mempertahankan kondisi kerja yang stabil, tetapi juga untuk mendorong organisasi agar terus berkembang dan berinovasi. Organisasi yang memiliki sistem *actuating* yang baik akan lebih adaptif terhadap perubahan tren wisata, lebih inovatif dalam menciptakan produk dan layanan baru, serta mampu bersaing dengan destinasi wisata lainnya. Jika organisasi dapat terus bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang ketat, maka ini menjadi indikasi bahwa sistem *actuating* yang diterapkan telah berhasil.

Dengan mengukur keberhasilan *actuating* melalui indikator-indikator ini, organisasi dalam industri pariwisata dapat terus melakukan perbaikan dan pengembangan untuk menciptakan tenaga kerja yang lebih kompeten, layanan yang lebih berkualitas, serta pengalaman wisata yang lebih memuaskan bagi wisatawan. Keberhasilan dalam *actuating* tidak hanya berdampak pada tenaga kerja dan wisatawan, tetapi juga pada keberlanjutan destinasi wisata itu sendiri di masa depan.

## Tourism Controlling



### A. PANDANGAN BERDASARKAN PARA AHLI

#### 1. Pendahuluan

*Controlling* dalam industri pariwisata merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional yang telah direncanakan dapat terlaksana sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. *Controlling* bertujuan untuk mengidentifikasi penyimpangan dalam pelaksanaan strategi dan kebijakan serta mengambil langkah korektif guna mengoptimalkan pencapaian tujuan organisasi. Dalam industri pariwisata yang dinamis dan terus berkembang, *controlling* menjadi bagian yang sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada wisatawan selalu berada dalam standar terbaik dan dapat terus ditingkatkan.

Menurut Koontz & Weihrich (2010), *controlling* adalah suatu proses dalam manajemen yang bertujuan untuk membandingkan hasil aktual dengan standar yang telah ditentukan, mengidentifikasi deviasi atau perbedaan yang terjadi, dan mengambil tindakan perbaikan jika diperlukan. Dalam konteks industri pariwisata, *controlling* tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga mencakup evaluasi terhadap berbagai elemen seperti operasional destinasi wisata, manajemen tenaga kerja, serta pengelolaan sumber daya alam dan budaya agar tetap terjaga kelestariannya.

Stoner, Freeman, & Gilbert (2006) menekankan bahwa *controlling* berperan sebagai alat ukur keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah dirancang dalam tahap perencanaan dan pelaksanaan. Proses *controlling* dalam industri pariwisata mencakup berbagai aspek, termasuk pengawasan terhadap standar layanan wisata, efektivitas strategi pemasaran, serta dampak

sosial dan lingkungan dari kegiatan pariwisata. Dengan adanya controlling yang baik, organisasi dapat mengidentifikasi potensi permasalahan lebih awal, sehingga dapat diambil tindakan preventif sebelum permasalahan tersebut berkembang menjadi lebih besar dan sulit diatasi.

Menurut Griffin (2020), controlling juga memiliki fungsi utama dalam membantu organisasi beradaptasi terhadap perubahan eksternal yang dapat mempengaruhi industri pariwisata, seperti perubahan tren wisata, regulasi pemerintah, atau bahkan krisis global seperti pandemi yang dapat memengaruhi jumlah kunjungan wisatawan secara drastis. Dalam hal ini, controlling dapat menjadi alat untuk mengembangkan strategi mitigasi risiko serta memastikan bahwa organisasi tetap dapat beroperasi dalam kondisi yang tidak menentu. Lebih lanjut, menurut Kotler, Bowen, & Makens (2014), controlling dalam pariwisata juga mencakup evaluasi terhadap tingkat kepuasan wisatawan serta efektivitas strategi pemasaran yang digunakan dalam menarik wisatawan ke suatu destinasi. Dengan kata lain, controlling bukan hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai mekanisme untuk meningkatkan daya saing destinasi wisata dalam skala nasional maupun internasional.

## **B. FUNGSI DAN KEGIATAN DARI CONTROLLING**

Dalam Dalam pengelolaan industri pariwisata, controlling berfungsi sebagai mekanisme yang memastikan bahwa seluruh rencana dan strategi yang telah ditetapkan dapat diimplementasikan dengan baik serta menghasilkan output yang sesuai dengan harapan. Fungsi controlling tidak hanya terbatas pada proses evaluasi, tetapi juga mencakup pemantauan secara berkala serta pengambilan langkah-langkah perbaikan guna menjaga efisiensi dan efektivitas operasional destinasi wisata. Berikut beberapa fungsi utama dari controlling dalam sektor pariwisata:

- **Evaluasi Kinerja Operasional:** Evaluasi merupakan bagian penting dalam controlling karena membantu organisasi untuk mengetahui sejauh mana target yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dalam industri pariwisata, evaluasi kinerja dilakukan dengan mengukur berbagai indikator, seperti jumlah kunjungan wisatawan, kualitas layanan yang diberikan, efektivitas fasilitas wisata, serta tingkat kepuasan pelanggan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui aspek mana yang perlu ditingkatkan agar daya saing destinasi wisata tetap terjaga.

- **Pengendalian Kualitas Layanan:** Kontrol terhadap kualitas layanan sangat diperlukan dalam industri pariwisata mengingat sektor ini sangat bergantung pada pengalaman pelanggan. Standar layanan harus diterapkan dengan ketat untuk memastikan bahwa wisatawan mendapatkan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan mereka. Pengawasan terhadap kebersihan, keamanan, keramahan tenaga kerja, serta efisiensi sistem pelayanan menjadi bagian dari pengendalian kualitas ini.
- **Identifikasi dan Koreksi Penyimpangan:** Penyimpangan dalam operasional dapat terjadi akibat berbagai faktor, seperti kesalahan manajemen, kurangnya koordinasi antar unit kerja, atau perubahan kondisi pasar yang tidak terprediksi. Controlling memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi penyimpangan tersebut lebih awal, sehingga dapat dilakukan tindakan korektif secara cepat sebelum berdampak luas terhadap operasional destinasi wisata.
- **Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas:** Controlling juga berfungsi untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya yang tersedia digunakan secara optimal. Dalam industri pariwisata, efisiensi dapat berupa pemanfaatan tenaga kerja secara efektif, pengelolaan fasilitas dengan baik, serta penggunaan teknologi dalam operasional untuk meningkatkan produktivitas tanpa meningkatkan biaya operasional yang berlebihan.
- **Menjamin Keberlanjutan Destinasi Wisata:** Industri pariwisata memiliki keterkaitan erat dengan lingkungan dan budaya setempat. Oleh karena itu, controlling juga berperan dalam memastikan bahwa aktivitas pariwisata yang dilakukan tidak merusak kelestarian alam maupun sosial budaya masyarakat lokal. Kebijakan pengelolaan wisata yang berbasis keberlanjutan dapat diterapkan melalui pengawasan terhadap dampak lingkungan, penerapan aturan konservasi, serta pengelolaan wisata berbasis masyarakat.

### **C. ASPEK-ASPEK PENTING DALAM CONTROLLING**

Dalam penerapan controlling dalam industri pariwisata, terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan agar mekanisme pengawasan dapat berjalan dengan efektif. Setiap aspek ini memiliki peran yang berbeda, namun saling berkaitan dalam memastikan bahwa seluruh elemen dalam industri pariwisata berfungsi secara optimal.

- **Pemantauan dan Pengukuran Kinerja:** Salah satu aspek penting dalam controlling adalah pemantauan secara berkala terhadap berbagai indikator kinerja organisasi. Indikator ini mencakup jumlah wisatawan yang berkunjung dalam periode tertentu, tingkat okupansi penginapan, rata-rata pengeluaran wisatawan, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan. Dengan adanya sistem pemantauan yang baik, organisasi dapat mengidentifikasi tren dan pola wisatawan sehingga strategi pemasaran dan layanan dapat disesuaikan untuk meningkatkan daya tarik destinasi.
- **Sistem Standarisasi dan Regulasi:** Setiap destinasi wisata harus memiliki standar operasional yang jelas agar kualitas layanan dapat dijaga secara konsisten. Standarisasi ini meliputi prosedur pelayanan pelanggan, kebijakan harga, sistem keamanan, serta kebersihan lingkungan wisata. Selain itu, organisasi pariwisata juga harus memastikan bahwa seluruh aspek operasionalnya sesuai dengan regulasi yang berlaku, baik dalam skala nasional maupun internasional.
- **Pengelolaan Risiko dalam Pariwisata:** Risiko dalam industri pariwisata dapat mencakup berbagai aspek, seperti bencana alam, fluktuasi ekonomi, pandemi, ataupun krisis sosial-politik. Oleh karena itu, controlling juga mencakup upaya mitigasi risiko agar organisasi dapat menghadapi tantangan dengan lebih siap. Strategi pengelolaan risiko dapat berupa penyediaan asuransi wisata, sistem evakuasi darurat, serta kebijakan fleksibel terkait pembatalan perjalanan.
- **Sistem Umpan Balik dan Perbaikan Berkelanjutan:** Salah satu elemen penting dalam controlling adalah pengumpulan umpan balik dari berbagai pihak, termasuk wisatawan, tenaga kerja, serta pemangku kepentingan lainnya. Umpan balik ini berfungsi sebagai dasar bagi organisasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Evaluasi terhadap keluhan pelanggan, saran dari komunitas lokal, serta laporan tenaga kerja dapat menjadi bahan untuk merancang kebijakan yang lebih adaptif dan inovatif.

#### **D. INDIKATOR KEBERHASILAN CONTROLLING DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA**

Untuk mengevaluasi efektivitas sistem controlling dalam industri pariwisata, terdapat beberapa indikator keberhasilan yang dapat

digunakan sebagai acuan. Indikator-indikator ini membantu organisasi dalam mengukur apakah strategi yang diterapkan telah berjalan sesuai dengan harapan atau masih memerlukan penyesuaian.

- **Tingkat Kepuasan Wisatawan:** Salah satu indikator utama keberhasilan controlling adalah kepuasan wisatawan terhadap pengalaman yang mereka peroleh selama berkunjung. Hal ini dapat diukur melalui survei pelanggan, ulasan di media digital, serta tingkat kunjungan ulang ke destinasi wisata.
- **Kepatuhan terhadap Standar Kualitas dan Regulasi:** Jika organisasi mampu menjaga kepatuhan terhadap regulasi dan standar kualitas, maka dapat dikatakan bahwa sistem controlling telah berjalan dengan baik. Kepatuhan ini mencakup aspek keamanan wisata, kebersihan lingkungan, serta penerapan etika bisnis yang sesuai.
- **Efisiensi dalam Pengelolaan Sumber Daya:** Pengelolaan keuangan, tenaga kerja, dan infrastruktur yang dilakukan dengan efisien menjadi salah satu indikator keberhasilan controlling. Jika organisasi mampu menekan biaya operasional tanpa mengurangi kualitas layanan, maka ini menunjukkan bahwa sistem controlling telah berjalan secara optimal.
- **Keberlanjutan Destinasi Wisata:** Indikator lain yang tidak kalah penting adalah sejauh mana controlling dapat membantu menjaga keseimbangan ekosistem pariwisata. Ini dapat diukur dari bagaimana industri pariwisata berkontribusi terhadap ekonomi lokal, sekaligus tetap menjaga kelestarian lingkungan dan budaya setempat.

Dengan memperhatikan indikator-indikator ini, organisasi dalam industri pariwisata dapat terus meningkatkan strategi controlling mereka untuk menciptakan destinasi wisata yang lebih kompetitif, inovatif, dan berkelanjutan.

# TOURISM SERVICE MANAGEMENT



## *Pemberdayaan SDM Pariwisata*



### **A. PANDANGAN BERDASARKAN PARA AHLI**

Sektor pariwisata kini menjadi salah satu bidang potensial yang berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi suatu negara. Namun, di beberapa negara, perencanaan dan pengembangan sektor ini sering kali bukan menjadi prioritas utama pemerintah.

Berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Setiawan (2016), perhatian terhadap sumber daya manusia (SDM) yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas dalam proses perencanaan dan pengembangan pariwisata, masih tergolong rendah. Akibatnya, muncul berbagai permasalahan serius dalam industri pariwisata yang dapat menghambat partisipasi masyarakat lokal dalam kegiatan ekonomi yang dihasilkan dari pengembangan pariwisata. Sedangkan menurut Isdarmanto (2016), pengelolaan destinasi wisata membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai salah satu elemen kunci yang mempengaruhi daya saing organisasi pariwisata. Oleh karena itu, berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah dan lembaga pendidikan untuk melaksanakan pelatihan SDM dalam sektor pariwisata. Organisasi pariwisata juga menyelenggarakan pelatihan keterampilan guna memperkuat SDM di industri ini. Untuk memahami lebih jelas peran dan kondisi SDM di sektor pariwisata, pembahasan ini akan mengidentifikasi dan merumuskan pengertian SDM pariwisata, jenis dan klasifikasinya, perannya dalam perkembangan industri pariwisata, serta posisinya dalam daya saing dan kebutuhan masa depan.

Sebagai industri yang sangat bergantung pada manusia, pariwisata melibatkan interaksi antara wisatawan sebagai konsumen dan pelaku usaha sebagai produsen yang menyediakan produk dan jasa wisata. Dalam

hal ini, SDM memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan industri pariwisata. SDM di sektor ini mencakup pelaku wisata (*tourist*) dan tenaga kerja (*employment*). SDM sebagai tenaga kerja terdiri dari pegawai di lembaga pemerintah, pengusaha di sektor pariwisata yang berperan dalam menentukan kualitas pelayanan, serta para ahli dan profesional yang mengawasi, mengendalikan, dan meningkatkan mutu industri pariwisata. Selain itu, masyarakat sekitar kawasan wisata juga berkontribusi terhadap kenyamanan dan kepuasan wisatawan meskipun tidak secara langsung terlibat dalam industri tersebut. Oleh karena itu, SDM menjadi penggerak utama bagi kelangsungan industri pariwisata di suatu negara.

Menurut Evans, Campbell, & Stonehouse (2003), manusia merupakan sumber daya utama dalam organisasi jasa, termasuk di sektor pariwisata. Kinerja industri ini sangat bergantung pada kemampuan individu dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan. Bahkan, atraksi di suatu destinasi wisata sangat ditentukan oleh kualitas SDM yang berinteraksi langsung dengan wisatawan, mempengaruhi kemungkinan mereka untuk kembali berkunjung.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa SDM memiliki peran krusial dalam industri pariwisata sebagai pendorong utama keberlangsungan industri, pencipta pengalaman yang menjadi produk inti pariwisata, serta elemen penting dalam memperkuat daya saing industri pariwisata di tingkat global.

## **B. STANDAR MANAJEMEN SDM**

Standar Manajemen SDM merupakan pedoman atau tolok ukur yang digunakan untuk mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia di sektor pariwisata secara profesional dan berkelanjutan. Standar ini mencakup berbagai aspek yang bertujuan meningkatkan kompetensi, kualitas layanan, dan daya saing tenaga kerja di industri pariwisata. Adapun aspek-aspek utama berdasarkan penjelasan dari beberapa ahli adalah sebagai berikut:

- **Perencanaan SDM:** Menurut Handoko (2014), perencanaan SDM melibatkan penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu dan organisasi.
- **Pengembangan dan Pelatihan:** Swasto (2011) menekankan pentingnya pengembangan melalui analisis pekerjaan, desain pekerjaan, deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan, standar kinerja, perencanaan SDM, rekrutmen, seleksi, dan penempatan.

- **Pengawasan dan Evaluasi:** Robbins (2019) menyatakan bahwa fungsi utama manajemen SDM mencakup pengawasan untuk memastikan standar pengelolaan SDM sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Dengan menerapkan standar-standar tersebut, organisasi dapat mengelola sumber daya manusia secara optimal, meningkatkan produktivitas, dan mencapai tujuan strategis yang telah ditetapkan. Aspek-aspek ini merupakan dasar terbentuknya komponen-komponen utama dari Standar Manajemen SDM. Berikut adalah beberapa komponen utamanya:

#### 1. Perencanaan SDM Pariwisata

- **Identifikasi Kebutuhan SDM:** Menentukan jumlah, jenis keterampilan, dan kompetensi tenaga kerja yang dibutuhkan pada berbagai bidang pariwisata (perhotelan, perjalanan wisata, pemandu, dll.).
- **Strategi Pengembangan SDM:** Menyusun program jangka pendek dan jangka panjang untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja di industri pariwisata.

#### 2. Rekrutmen dan Seleksi

- **Proses Perekrutan Profesional:** Menarik dan memilih calon tenaga kerja yang memiliki kompetensi, etika pelayanan, dan pemahaman budaya lokal maupun global.
- **Seleksi Berbasis Kompetensi:** Menggunakan metode seleksi berbasis kualifikasi, pengalaman, dan keahlian yang relevan di bidang pariwisata.

#### 3. Pelatihan dan Pengembangan

- **Pelatihan Berkelanjutan:** Menyelenggarakan pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan teknis (hospitality, teknologi pariwisata, dll.) dan soft skills (komunikasi, manajemen konflik, dsb.).
- **Sertifikasi dan Kompetensi:** Mengadopsi standar nasional dan internasional seperti SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) untuk memastikan kualifikasi SDM.

#### 4. Manajemen Kinerja dan Evaluasi

- **Monitoring Kinerja:** Menilai performa tenaga kerja secara berkala untuk memastikan pelayanan berkualitas tinggi kepada wisatawan.
- **Evaluasi dan Tanggapan:** Memberikan umpan balik secara konstruktif dan menyusun rencana perbaikan berdasarkan hasil evaluasi.

## 5. Kesejahteraan dan Pengembangan Karier

- **Peningkatan Kesejahteraan:** Menjamin keseimbangan antara produktivitas dan kesejahteraan tenaga kerja melalui insentif, tunjangan, dan fasilitas kerja yang layak.
- **Kesempatan Karir:** Menyediakan jalur pengembangan karier yang jelas dan kesempatan promosi berbasis prestasi dan pengalaman.

## 6. Kepatuhan terhadap Regulasi dan Etika Kerja

- **Kepatuhan Hukum:** Mematuhi peraturan yang berlaku, seperti UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dan ketentuan ketenagakerjaan lainnya.
- **Etika dan Profesionalisme:** Menanamkan nilai-nilai etika kerja, tanggung jawab sosial, dan keberlanjutan di sektor pariwisata.

## 7. Pemberdayaan Masyarakat Lokal

- **Keterlibatan Masyarakat:** Mendorong partisipasi masyarakat lokal dalam industri pariwisata melalui pelatihan dan peluang kerja.
- **Peningkatan Kapasitas Lokal:** Membina keterampilan masyarakat di sekitar destinasi wisata agar mampu berkontribusi dalam pelayanan dan pengelolaan wisata.

Dengan menerapkan komponen-komponen ini secara konsisten, manajemen SDM di sektor pariwisata dapat meningkatkan kualitas pelayanan, daya saing industri, serta menciptakan pengalaman wisata yang berkesan dan berkelanjutan.

## **Landasan Hukum dan Standar di Indonesia**

- **Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata:** Menegaskan pentingnya SDM yang profesional untuk mendukung industri pariwisata.
- **Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif:** Mengatur standar kompetensi di berbagai sektor pariwisata.
- **SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia):** Menjadi acuan utama dalam pengembangan SDM pariwisata di berbagai bidang.

Pentingnya meningkatkan SDM berdasarkan Undang-Undang (UU) No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan adalah untuk memastikan kualitas, keberlanjutan, dan daya saing industri pariwisata. Pasal-pasal dalam UU No. 10 Tahun 2009, menekankan pentingnya menyediakan pelayanan yang profesional dan memenuhi standar kualitas internasional dengan mendorong pelatihan dan pendidikan berkelanjutan bagi SDM pariwisata untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan mereka. SDM yang kompeten jelas akan membantu meningkatkan citra pariwisata Indonesia di tingkat internasional dan menarik lebih banyak wisatawan. Namun, selain mendorong sumber daya manusia agar dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan mereka, UU No. 10 Tahun 2009 juga menjelaskan terkait perlindungan hukum, kesejahteraan, dan hak-hak tenaga kerja di sektor pariwisata.

### **C. PENGEMBANGAN SOFT SKILL & LIFE SKILL SDM PARIWISATA**

Pengembangan *soft skill* dan *life skill* bagi Sumber Daya Manusia (SDM) di sektor pariwisata sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing. Mengembangkan *soft skill* dan *life skill* melalui pelatihan, pengalaman langsung, dan evaluasi berkelanjutan akan membantu SDM pariwisata memberikan layanan terbaik dan berkontribusi positif terhadap industri pariwisata Indonesia.

# TOURISM SERVICE MANAGEMENT



## Psikologi SDM Pariwisata



### A. MENGENAL KEPERIBADIAN SESEORANG

Psikologi Sumber Daya Manusia (SDM) pariwisata berfokus pada aspek psikologis yang mempengaruhi perilaku, motivasi, dan kinerja tenaga kerja di sektor pariwisata. SDM dalam pariwisata memainkan peran penting dalam pengalaman wisatawan dan keberlanjutan industri ini. Terdapat beberapa hal yang diharapkan ada di dalam setiap diri SDM pariwisata. Verawati et. al., (2021) mengatakan ada 4 hal yang penting yang perlu ada dalam diri SDM pariwisata yakni: (1) Kepemimpinan (*Leadership*), (2) Motivasi (*Motivation*), (3) Komitmen terhadap organisasi (*Organizational Commitment*), dan (4) Performa (*Performance*).

Mengapa kepemimpinan dianggap penting untuk dimiliki oleh SDM pariwisata? Pada dasarnya di dalam bidang jasa, akan terdapat beberapa kondisi dimana siapapun harus berperilaku tegas dan terampil dalam bertindak. Kepemimpinan berdasarkan Basuki et. al., (2017) adalah perilaku seorang pemimpin sebagai hasil dari kombinasi ideologi, keterampilan, sifat, dan sikap yang mempengaruhi pemimpin dalam memimpin. Seorang pemimpin pasti dituntut untuk memiliki sikap seperti ini. Namun, setiap manusia yang bersinggungan dengan bidang jasa harus memiliki kombinasi dari perilaku diatas terutama ketika bertemu dengan wisatawan.

Motivasi merupakan dorongan internal yang mendorong suatu individu untuk bertindak. Baik di tempat kerja atau organisasi, motivasi mempengaruhi perilaku individu maupun kelompok. Menurut Yunarifah (2012), motivasi mendorong karyawan untuk berprestasi dan mencapai hasil yang diinginkan. Motivasi sangat penting bagi karyawan atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi yang tinggi berhubungan

dengan komitmen yang lebih besar (Purnama et al., 2016) Karyawan yang termotivasi lebih cenderung memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi, menjadikan motivasi sangat penting untuk mendorong kinerja tinggi dan loyalitas dalam tenaga kerja (Suherman et al., 2017).

Komitmen organisasi merupakan hal yang sangat penting karena SDM berperan dalam mencapai keunggulan kompetitif berkelanjutan, termasuk di industri pariwisata. Oleh karena itu, peran komitmen organisasi pada SDM di destinasi wisata juga perlu diberlakukan. Sejatinnya, komitmen organisasi mempengaruhi kesetiaan karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Metin & Asli, 2018). Menurut Basuki et al. (2017), komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Rahmat dan Sinaulan (2017) menjelaskan bahwa komitmen organisasi mencerminkan loyalitas pekerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya manusia dan kinerja mereka merupakan faktor kunci bagi keberlanjutan setiap organisasi. Organisasi atau perusahaan dapat mencapai tujuannya melalui sumber daya manusia yang dimilikinya. Baik organisasi di sektor swasta maupun publik bergantung pada kinerja karyawan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi, termasuk dalam industri pariwisata. Sebagai industri yang berbasis layanan, destinasi pariwisata sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan kepada para tamu dalam hal ini adalah wisatawan. Oleh karena itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia perlu diteliti untuk pengembangan kebijakan yang dapat meningkatkan kinerja mereka.

## **B. INDIKATOR KESUKSESAN PELAYANAN PARIWISATA**

Kualitas pelayanan dalam sektor jasa merupakan kunci utama yang seharusnya menjadi fokus perhatian bagi pelaku bisnis. Dalam sektor jasa, hal terdepan yang akan menjadi penilaian oleh konsumen adalah pelayanan yang baik dan profesional dari sumber daya manusianya. Kualitas dapat dipahami sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan oleh konsumen, serta pengendalian untuk memastikan tercapainya kesempurnaan tersebut guna memenuhi keinginan konsumen (Tjiptono, 2002).

Tertera dalam jurnalnya, Samsidar (2022) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*).

Harapan konsumen dianggap memiliki peran penting dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2011), harapan konsumen mendorong perusahaan untuk memberikan layanan yang berbeda dibandingkan dengan perusahaan lain, dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan. Menurut Parasuraman (2020), terdapat konsep kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan ditentukan oleh lima elemen utama, yaitu:

- **Bukti Fisik (*tangibles*):** Bentuk aktualisasi yang nyata secara fisik dapat dilihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan cara penggunaan dan pemanfaatannya, yang dirasakan dapat membantu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, sekaligus mencerminkan profesionalisme kerja dalam pemberian layanan tersebut.
- **Kehandalan (*Reliability*):** Dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan yang baik dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Dengan demikian, aktivitas kerja yang dilakukan akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan, tanpa menimbulkan keluhan atau kesan berlebihan terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat.
- **Daya Tanggap (*Responsiveness*):** Fokus pada aspek pelayanan yang mempengaruhi perilaku pelanggan, pegawai harus tanggap dan jelas dalam mengatasi kesalahpahaman atau ketidaksesuaian layanan. Ini memerlukan penjelasan yang bijaksana, rinci, pembinaan, dan pendekatan persuasif untuk memastikan respon positif terhadap prosedur dan mekanisme kerja organisasi.
- **Jaminan (*Assurance*):** Jaminan sangat bergantung pada kepastian dari pegawai yang memberikan pelayanan. Sehingga, penerima layanan merasa puas dan yakin bahwa semua urusan pelayanan diselesaikan dengan cepat, tepat, mudah, lancar, dan dengan kualitas layanan yang baik.
- **Empati (*Empathy*):** Aktivitas pelayanan memerlukan pemahaman dan kesepahaman tentang kepentingan bersama yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan baik dan berkualitas jika semua pihak yang terlibat memiliki rasa empati dalam menyelesaikan tugas dan komitmen yang sama terhadap pelayanan yang diberikan.

## C. SERVICE VALUE

*Service value* merujuk pada nilai yang diberikan oleh sebuah layanan kepada pelanggan. Hal ini dapat diukur berdasarkan perbandingan antara manfaat yang diterima pelanggan dan biaya atau usaha yang dikeluarkan untuk mendapatkan layanan tersebut. *Service value* ini mencakup kualitas layanan, pengalaman pelanggan, serta seberapa baik pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan dengan harga atau biaya yang wajar. Sebuah layanan dianggap bernilai jika dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan secara efektif dan efisien.

Menurut Kotler dan Keller (2009), terdapat beberapa dimensi yang membentuk nilai pelanggan, sebagai berikut:

- **Nilai Produk:** Merujuk pada penilaian pelanggan terhadap berbagai manfaat utama yang dapat diperoleh dari produk yang ditawarkan oleh produsen. Nilai ini diperoleh melalui berbagai faktor, seperti fitur, spesifikasi, harga, model, dan desain produk. Perusahaan dapat memberikan manfaat lebih kepada pelanggan dengan cara memastikan produk tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.
- **Nilai Pelayanan:** Merupakan ukuran yang membandingkan produk atau layanan yang satu dengan yang lainnya. Nilai pelayanan ini dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti seberapa baik prosedur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, apakah pelayanan tersebut efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.
- **Nilai Personil:** Nilai ini berhubungan dengan kualitas sumber daya manusia atau pegawai yang terlibat dalam proses pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi nilai personil antara lain kemampuan komunikasi, kesabaran, fokus, serta bagaimana pegawai memperlakukan pelanggan atau penumpang dalam konteks pelayanan. Semakin baik interaksi dengan personil, semakin tinggi nilai yang dirasakan pelanggan.
- **Nilai Citra:** Merupakan gambaran atau persepsi yang terbentuk di benak pelanggan mengenai berbagai elemen yang membentuk reputasi suatu organisasi. Citra ini diperoleh melalui pengalaman pelanggan dengan produk, merek, lokasi, dan faktor lain yang berkontribusi pada citra keseluruhan perusahaan. Citra yang positif akan meningkatkan nilai pelanggan terhadap organisasi.
- **Harga Moneter:** Merupakan jumlah uang yang harus dibayar oleh

pelanggan untuk membeli suatu produk. Dalam hal ini, pelanggan akan mempertimbangkan apakah harga yang dibayar sebanding dengan manfaat atau kualitas yang diterima.

- **Biaya Waktu:** Menunjukkan jumlah waktu yang dihabiskan oleh pelanggan dalam proses membeli atau memperoleh produk tertentu. Semakin cepat dan efisien proses transaksi, semakin rendah biaya waktu yang dikeluarkan oleh pelanggan, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan nilai yang dirasakan.
- **Biaya Fisik:** Merupakan tenaga atau usaha fisik yang diperlukan oleh pelanggan dalam proses berbelanja atau mendapatkan produk. Hal ini mencakup segala hal yang terkait dengan kenyamanan fisik pelanggan, seperti jarak yang harus ditempuh, waktu yang dihabiskan, dan upaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk.
- **Biaya Psikis:** Biaya ini berkaitan dengan perasaan atau emosi pelanggan selama proses memperoleh produk atau layanan. Apakah pelanggan merasa senang, puas, atau justru kesal selama proses tersebut? Biaya psikis ini sangat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan terhadap suatu produk atau layanan dan berperan penting dalam penilaian mereka terhadap nilai yang diterima.

Setiap dimensi ini memberikan kontribusi terhadap bagaimana pelanggan menilai suatu produk atau layanan dan seberapa besar nilai yang mereka rasakan berdasarkan pengalaman mereka.

# TOURISM SERVICE MANAGEMENT



## *Sustainable Tourism*



### **A. INDIKATOR PARIWISATA BERKELANJUTAN**

Indikator pariwisata berkelanjutan digunakan untuk mengukur sejauh mana sektor pariwisata dapat berkembang tanpa merusak lingkungan, budaya, dan sosial masyarakat lokal, serta dapat memberikan manfaat ekonomi jangka panjang. Beberapa indikator utama dalam pariwisata berkelanjutan meliputi:

#### 1. Dampak Lingkungan

- **Kualitas Lingkungan:** Mengukur sejauh mana industri pariwisata mempengaruhi kualitas lingkungan, seperti kualitas udara, air, serta keanekaragaman hayati.
- **Pengelolaan Sumber Daya Alam:** Seberapa efektif penggunaan sumber daya alam (air, energi, tanah) dalam kegiatan pariwisata, serta upaya konservasi yang dilakukan.
- **Pengurangan Limbah dan Emisi Karbon:** Mengukur sejauh mana industri pariwisata berupaya mengurangi limbah dan emisi karbon dari aktivitas yang dilakukan, seperti transportasi, hotel, dan restoran.

#### 2. Keberlanjutan Ekonomi

- **Manfaat Ekonomi Lokal:** Se jauh mana industri pariwisata memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat lokal, seperti menciptakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan daerah.
- **Penyertaan Ekonomi Masyarakat Lokal:** Melihat sejauh mana masyarakat lokal terlibat dalam aktivitas pariwisata, baik dalam penyediaan layanan, produk, maupun pengelolaan destinasi.

- **Pembagian Manfaat Ekonomi yang Adil:** Mengukur distribusi manfaat ekonomi secara adil, tidak hanya menguntungkan segelintir pihak, tetapi juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal.

### 3. Keberlanjutan Sosial Dan Budaya

- **Penghormatan terhadap Budaya Lokal:** Sejauh mana kegiatan pariwisata menghormati dan melestarikan budaya, adat istiadat, serta nilai-nilai lokal.
- **Keterlibatan Komunitas Lokal:** Mengukur partisipasi masyarakat lokal dalam perencanaan, pengelolaan, dan keputusan-keputusan terkait pariwisata.
- **Pendidikan dan Kesadaran Sosial:** Mengukur sejauh mana masyarakat dan wisatawan diberikan pemahaman mengenai pentingnya keberlanjutan dan pelestarian budaya serta lingkungan.

### 4. Manajemen Dan Kebijakan

- **Perencanaan dan Pengelolaan yang Efektif:** Mengukur seberapa baik pengelolaan destinasi wisata dilakukan, termasuk dalam hal pengaturan kapasitas, distribusi wisatawan, dan pengawasan terhadap dampak pariwisata.
- **Regulasi dan Kebijakan yang Mendukung Keberlanjutan:** Menilai sejauh mana kebijakan pemerintah dan lembaga terkait mendukung pariwisata yang berkelanjutan, termasuk peraturan yang mengatur aktivitas pariwisata dan konservasi.
- **Peningkatan Infrastruktur Berkelanjutan:** Pengembangan infrastruktur yang mendukung prinsip keberlanjutan, seperti transportasi ramah lingkungan, pengelolaan energi efisien, dan fasilitas yang mendukung keberlanjutan sosial dan budaya.

### 5. Manajemen Dan Kebijakan

- **Kepuasan Wisatawan:** Mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap pengalaman yang mereka dapatkan di destinasi, termasuk kualitas pelayanan, fasilitas, serta kesan mengenai pelestarian lingkungan dan budaya.
- **Edukasi dan Partisipasi Wisatawan:** Sejauh mana wisatawan diajarkan untuk berperan aktif dalam menjaga keberlanjutan destinasi, misalnya dengan mengurangi limbah, menghormati budaya lokal, dan mengikuti pedoman pariwisata berkelanjutan.

Indikator-indikator tersebut membantu untuk memastikan bahwa pariwisata tidak hanya memberikan keuntungan ekonomi, tetapi juga memperhatikan dampak sosial, budaya, dan lingkungan agar dapat dinikmati oleh generasi yang akan datang. Terdapat pandangan lain juga terkait indikator pariwisata berkelanjutan. Menurut *United Nations World Tourism Organization (UNWTO)*, terdapat 2 aspek dalam indikator pariwisata berkelanjutan yakni aspek sosial dan aspek lingkungan. Adapun indikator pariwisata berkelanjutan dari aspek sosial diantaranya adalah:

- **Kesejahteraan Komunitas Tuan Rumah:** Pemerintah menunjukkan komitmennya melalui berbagai kebijakan, seperti undang-undang, peraturan pemerintah, instruksi presiden, dan dokumen terkait lainnya.
- **Aset Budaya Berkelanjutan:** Setiap destinasi pariwisata memiliki budaya khas, di mana aset budaya tersebut menjadi fokus untuk dimiliki atau dikelola dengan pendekatan modern. Aset budaya ini terikat dengan komunitas, mencakup nilai dan tradisi dalam berbagai bentuk, seperti makanan, pakaian, dan lainnya.
- **Partisipasi Komunitas:** Keikutsertaan komunitas dalam sektor pariwisata sangat penting, tidak hanya sebagai tenaga kerja tetapi juga dalam pengambilan keputusan terkait perencanaan serta sebagai penyedia layanan.
- **Kepuasan dan Ketidakpuasan Lokal:** Pariwisata memberikan manfaat bagi komunitas dan umumnya diterima dengan baik, namun ketidakpuasan dapat memicu konflik atau dampak negatif yang mempengaruhi bisnis, pemerintah, penduduk, dan wisatawan.
- **Pengaruh Pariwisata terhadap Komunitas:** Pariwisata memiliki dampak terhadap komunitas, yang meliputi perubahan sikap, manfaat sosial, gaya hidup, perumahan, dan demografi.
- **Akses Penduduk Setempat terhadap Aset Kunci:** Pariwisata memberikan akses bagi penduduk setempat yang berhubungan dengan akses ke lokasi-lokasi penting, hambatan ekonomi, dan tingkat kepuasan terhadap akses yang tersedia.
- **Kesetaraan Gender:** Tingkat partisipasi masyarakat dalam pengembangan pariwisata mempengaruhi jenis pekerjaan yang tersedia dan keterlibatan gender. Partisipasi perempuan di pasar kerja, baik formal maupun informal, cenderung lebih rendah dibandingkan laki-laki. Dalam pariwisata berkelanjutan, perlu ada kesetaraan gender dalam jenis pekerjaan, misalnya dalam sektor akomodasi, restoran, dan

jasa pribadi, yang seharusnya memberikan kesempatan yang setara bagi semua gender.

- **Pekerja Anak:** Isu pekerja anak perlu diperhatikan dan dipantau di destinasi pariwisata. Anak-anak sering kali bekerja tanpa dibayar, terutama di sektor informal, dan hal ini dapat berujung pada eksploitasi anak dalam perdagangan anak.
- **Konservasi/Pusaka Terbangun:** Konservasi atau pemeliharaan tapak terbangun mencakup perlindungan situs-situs budaya, sistem penandaan, reservasi, perbaikan kerusakan, pemeliharaan, dan monumen.
- **Konservasi Nilai-Nilai Budaya:** Konservasi nilai budaya melibatkan pelestarian kehidupan tradisional, makanan, masakan, adat berpakaian, perayaan budaya, kerajinan tangan, dan berbagai aspek budaya lainnya.

Menurut *United Nations World Tourism Organization (UNWTO)*, dalam dokumen Rencana Strategis Pariwisata Berkelanjutan dan Green Jobs untuk Indonesia (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia), beberapa indikator pariwisata berkelanjutan dari aspek lingkungan antara lain sebagai berikut:

1. **Perlindungan terhadap Sumber Daya Alam:** Perlindungan terhadap sumber daya alam yang berharga mencakup beberapa sub indikator, yaitu:
  - Perlindungan ekosistem yang kritis, lokasi yang rentan, serta spesies yang terancam punah.
  - Kualitas air laut, kontaminasi, dan persepsi masyarakat terhadap kualitas air.
  - Promosi dan pemeliharaan industri pariwisata yang ramah lingkungan.
2. **Pengelolaan Sumber Daya Alam Langka:** Sub-indikator dari pengelolaan sumber daya alam langka diantaranya:
  - Pengelolaan energi, termasuk penghematan, efisiensi, dan pemanfaatan energi terbarukan.
  - Perubahan iklim dan pariwisata: mitigasi, adaptasi, kejadian iklim ekstrem, risiko, dampak terhadap destinasi, emisi gas rumah kaca, transportasi, dan penggunaan energi.
  - Penyediaan air dan konservasi: pasokan air, daur ulang, tarif air, dan penanggulangan kelangkaan.

**3. Pembatasan Dampak Aktivitas Pariwisata:** Pembatasan dampak dan aktivitas pariwisata mencakup beberapa sub indikator, seperti:

- Pengolahan limbah cair: air kotor, perluasan sistem, efektivitas, dan pengurangan kontaminasi.
- Pengelolaan sampah padat: pengurangan sampah, daur ulang, penggunaan ulang, pengumpulan, dan pengelolaan bahan berbahaya.
- Polusi udara: kualitas udara, kesehatan, pencemaran yang disebabkan oleh pariwisata, dan persepsi wisatawan.
- Pengendalian tingkat kebisingan: pengukuran dan persepsi masyarakat.

**4. Pengelolaan Dampak Visual dari Fasilitas dan Infrastruktur Pariwisata:** Pengelolaan dampak visual terkait fasilitas dan infrastruktur pariwisata meliputi aspek lingkungan, konstruksi, desain, dan bentang alam.

**5. Promosi Pariwisata Berkelanjutan:** Promosi pariwisata berkelanjutan bertujuan untuk memastikan kepuasan konsumen, menciptakan pekerjaan yang layak, dan meningkatkan keuntungan bisnis pariwisata. Promosi ini memiliki tiga pilar utama, yaitu:

- Keadilan sosial: meliputi perlindungan terhadap monument, pusaka budaya, kelompok etnis, budaya hidup dan kelompok penduduk asli.
- **Pembangunan Ekonomi:** mencakup penciptaan lapangan kerja dan perbaikan kondisi kerja.
- **Integritas Lingkungan:** berfokus pada pelestarian ekologi yang baik, lingkungan yang sehat, dan pengelolaan sumber daya alam yang berkelanjutan.

**6. Kesehatan dan keselamatan:** sub indikator dari Kesehatan dan keselamatan, yaitu:

- **Kesehatan:** melibatkan kesehatan masyarakat, kesejahteraan komunitas, keamanan pangan, serta kesehatan dan keselamatan pekerja dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus mereka.
- **Mekanisme Penanggulangan Pandemi:** termasuk penanganan pandemi pada semua tingkat dengan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan.
- **Keamanan Wisatawan:** mencakup aspek keamanan terhadap risiko, terorisme, bencana alam, dan pengelolaan perencanaan tanggap

darurat. Integritas Lingkungan: berfokus pada pelestarian ekologi yang baik, lingkungan yang sehat, dan pengelolaan sumber daya alam yang berkelanjutan.

#### 7. Pengendalian Aktivitas Wisatawan

- **Pengendalian terhadap intensitas penggunaan:** tekanan di tapak dan sistem, jumlah wisatawan, serta kesesakan.
- **Pengelolaan kegiatan:** olahraga, pameran, pengendalian kesesakan/kerumunan.

## B. JENIS-JENIS PARIWISATA BERKELANJUTAN

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, pariwisata mencakup semua aktivitas yang mendukung kegiatan wisata, yang melibatkan penyediaan sarana, prasarana, dan jasa oleh masyarakat lokal, pemerintah daerah, serta pelaku usaha yang terlibat. Menurut Hadiwijoyo (2012), pariwisata berkelanjutan adalah pariwisata yang pengembangannya disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan, namun tetap memperhatikan kelestarian lingkungan. Selain itu, pariwisata berkelanjutan juga memberikan peluang kerja bagi generasi muda dan dapat dikembangkan sesuai dengan tatanan sosial yang telah ada sebelumnya. Model pariwisata berkelanjutan dianggap lebih menjanjikan karena mencakup aspek kesejahteraan bagi masyarakat luas.

Pariwisata berkelanjutan mencakup berbagai subkategori yang penting untuk pemasaran pariwisata. Adapun beberapa jenis diantaranya:

- **Ekowisata** adalah jenis pariwisata yang bertanggung jawab, berfokus pada pelestarian lingkungan alam, serta memberikan manfaat bagi masyarakat lokal. Tujuannya adalah untuk melindungi ekosistem alam sambil menghormati budaya lokal dan mendidik wisatawan tentang pentingnya perjalanan yang bertanggung jawab. Konservasi air, efisiensi energi, dan perlindungan terhadap satwa liar dan masyarakat adat merupakan aspek kunci dalam ekowisata.
- **Wisata komunitas** terjadi ketika masyarakat lokal mengundang wisatawan untuk mengunjungi dan menyediakan akomodasi bagi wisatawan. Hal yang paling penting dalam wisata komunitas adalah memastikan bahwa masyarakat lokal memiliki kontrol penuh terhadap industri pariwisata di wilayah mereka, termasuk pengambilan

keputusan dan penetapan batasan tertentu. Biasanya, wisata komunitas berfokus pada pengalaman yang menggambarkan kehidupan di daerah berkembang dan sering kali menawarkan akomodasi unik atau tidak biasa.

- **Pariwisata pedesaan** berfokus pada daerah pedesaan, bukan perkotaan, dan mencakup kegiatan seperti hiking, berkemah, dan agrowisata. Wisatawan dapat berpartisipasi dalam kegiatan pertanian dan merasakan gaya hidup pertanian yang khas. Jenis pariwisata ini mengutamakan keindahan alam, seperti hutan, bukit, gunung, ladang, dan air terjun, yang menawarkan pengalaman berbeda dari pariwisata kota atau daerah terbangun.
- **Pariwisata lembut atau dikenal juga sebagai *soft tourism*** mengutamakan pengalaman lokal yang mendalam, pendidikan, serta penghormatan terhadap budaya lokal, sembari menghindari destinasi wisata yang padat. Berbeda dengan pariwisata massal atau *hard tourism*, pariwisata lembut lebih berfokus pada pengalaman yang lebih intim dan berkelanjutan. Pendekatan ini sering kali melibatkan masa tinggal yang lebih lama, lebih banyak pekerjaan untuk penduduk setempat, dan langkah-langkah untuk menghindari kepadatan berlebihan di destinasi.

Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang berbagai jenis pariwisata berkelanjutan, kita dapat melihat bagaimana setiap model ini berkontribusi pada pelestarian lingkungan, pemberdayaan masyarakat lokal, dan pengurangan dampak negatif terhadap ekosistem dan budaya.

### C. TUJUAN SUSTAINABLE TOURISM

Pariwisata berkelanjutan memiliki banyak manfaat yang berfokus pada keseimbangan antara kebutuhan ekonomi, sosial, dan lingkungan. Salah satu indikator yang terdapat pada *Sustainable Development Goals (SDG's)*, tepatnya SDG's ke-12 adalah menyatakan bahwa diperlukan kolaborasi antara berbagai pihak untuk menciptakan pariwisata yang ramah lingkungan atau yang cukup dikenal dengan sebutan *green tourism* (BPS, 2016). Beberapa kegunaan utama dari pariwisata berkelanjutan antara lain:

- **Pelestarian Lingkungan:** Pariwisata berkelanjutan berkontribusi pada pelestarian lingkungan dengan mengurangi dampak negatif terhadap ekosistem. Ini mencakup pengelolaan sumber daya alam yang bijaksana,

perlindungan satwa liar, dan pengurangan polusi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ramah lingkungan, pariwisata berkelanjutan membantu menjaga keindahan alam untuk generasi mendatang.

- **Pemberdayaan Ekonomi Lokal:** Dengan mendorong partisipasi masyarakat lokal dalam pengelolaan pariwisata, sektor ini dapat menciptakan peluang kerja dan meningkatkan pendapatan bagi komunitas setempat. Pariwisata berkelanjutan membuka akses bagi usaha lokal, seperti penginapan, restoran, dan kegiatan berbasis budaya, untuk berkembang secara berkelanjutan.
- **Peningkatan Kualitas Hidup Masyarakat:** Pariwisata berkelanjutan sering kali berfokus pada pemberdayaan masyarakat dengan memberikan kesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan, serta memastikan bahwa hasil pariwisata digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Ini dapat mencakup pembangunan infrastruktur yang lebih baik, pendidikan, dan layanan kesehatan yang lebih baik.
- **Pelestarian Budaya dan Tradisi:** Pariwisata berkelanjutan juga melibatkan penghormatan terhadap budaya lokal. Ini memastikan bahwa tradisi dan adat istiadat tetap dihormati dan dilestarikan, sekaligus memberi wisatawan kesempatan untuk belajar lebih banyak tentang budaya yang mereka kunjungi. Dengan demikian, pariwisata berkelanjutan dapat berperan dalam pelestarian warisan budaya.
- **Edukasi dan Kesadaran:** Pariwisata berkelanjutan memiliki peran penting dalam mendidik wisatawan tentang pentingnya perjalanan yang bertanggung jawab. Ini membantu meningkatkan kesadaran akan masalah lingkungan dan sosial, serta mendorong perilaku yang lebih bertanggung jawab di antara wisatawan.
- **Mengurangi Dampak Negatif Pariwisata Massal:** Pariwisata berkelanjutan berfokus pada pengelolaan jumlah wisatawan yang lebih terkendali dan menghindari over-tourism yang dapat merusak destinasi wisata. Dengan cara ini, pariwisata berkelanjutan membantu mengurangi kepadatan wisatawan dan dampaknya terhadap lingkungan serta budaya setempat.

Secara keseluruhan, pariwisata berkelanjutan tidak hanya menguntungkan bagi lingkungan dan masyarakat lokal, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih berarti dan berkualitas bagi para wisatawan.

## *Community Based Tourism*



### **A. INDIKATOR PARIWISATA BERKELANJUTAN**

CBT atau disebut juga *Community Based Tourism* merupakan jenis pariwisata yang memberikan kesempatan kepada masyarakat lokal untuk terlibat dalam manajemen dan pengelolaan pariwisata. Konsep ini memastikan bahwa meskipun tidak semua masyarakat terlibat langsung dalam usaha pariwisata, mereka tetap mendapatkan manfaat. CBT juga menuntut adanya pemberdayaan politik dan distribusi keuntungan yang lebih merata kepada komunitas, terutama yang kurang beruntung di daerah pedesaan. Hausler dalam jurnal terkait CBT menyatakan bahwa CBT adalah pendekatan pembangunan pariwisata yang menekankan pemberdayaan masyarakat lokal, baik yang terlibat langsung dalam sektor pariwisata maupun tidak (Nurhidayati, 2012). Dalam hal ini, CBT memberikan akses kepada masyarakat untuk ikut serta dalam manajemen dan pembangunan sektor pariwisata, yang pada akhirnya berujung pada pemberdayaan politik melalui kehidupan yang lebih demokratis, termasuk dalam hal pembagian keuntungan yang lebih adil bagi masyarakat lokal. Hausler juga menekankan pentingnya perhatian kritis terhadap pembangunan pariwisata yang seringkali mengabaikan hak masyarakat lokal di daerah tujuan wisata. Suansri (2003) lebih lanjut mengemukakan beberapa prinsip dasar CBT, yaitu:

- Mengakui dan mengembangkan kepemilikan komunitas dalam industri
- Melibatkan masyarakat dalam setiap aspek pengembangan pariwisata
- Meningkatkan kebanggaan komunitas
- Meningkatkan kualitas hidup komunitas
- Menjamin keberlanjutan lingkungan

- Mempertahankan karakter dan budaya lokal
- Membantu pengembangan pertukaran budaya
- Menghargai perbedaan budaya dan martabat manusia
- Mendistribusikan keuntungan secara adil di antara anggota komunitas
- Memastikan partisipasi masyarakat dalam pendistribusian pendapatan dari proyek pariwisata.
- Kesepuluh prinsip tersebut menjadi pedoman dasar dalam pengembangan pariwisata yang bertujuan untuk menjamin keberlanjutannya. Meski fokus utama adalah pada kepentingan masyarakat lokal, ide utama yang disampaikan Suansri (2003) adalah dengan menciptakan hubungan yang lebih seimbang antara wisatawan dan masyarakat lokal dalam industri pariwisata. Pada penelitiannya, Suansri (2003) juga mengemukakan dimensi utama dalam pengembangan CBT yang diantaranya adalah:
  - **Dimensi Ekonomi:** Penciptaan lapangan pekerjaan dan peningkatan pendapatan masyarakat lokal
  - **Dimensi Sosial:** Peningkatan kualitas hidup dan penguatan organisasi komunitas
  - **Dimensi Budaya:** Penghormatan terhadap budaya lokal dan pengembangan pertukaran budaya
  - **Dimensi Lingkungan:** Pengelolaan sumber daya alam yang berkelanjutan
  - **Dimensi Politik:** peningkatan partisipasi masyarakat lokal dalam pengelolaan sumber daya alam

Prinsip-prinsip ini tidak akan lengkap apabila tidak ada peraturan yang jelas dalam partisipasi masyarakat terhadap pariwisata. Terdapat beberapa kunci penting dalam pengaturan pembangunan pariwisata berbasis CBT yang membutuhkan keterlibatan dari beberapa pihak, yakni: (1) dukungan pemerintah, (2) partisipasi stakeholder, (3) pembagian keuntungan yang adil, (4) penggunaan sumber daya lokal secara berkelanjutan, (5) penguatan institusi lokal, dan (6) keterkaitan antara level regional dan nasional untuk memastikan manfaat ekowisata dapat dinikmati oleh masyarakat lokal (Yaman & Mohd, 2004).

Timothy (1999) mengemukakan dua perspektif utama terkait partisipasi masyarakat dalam sektor pariwisata yang perlu diperhatikan dalam pengembangan pariwisata berbasis komunitas. Pertama, partisipasi

masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pembangunan pariwisata. Perspektif ini menekankan pentingnya masyarakat lokal untuk memiliki peran aktif dalam menentukan arah dan kebijakan pariwisata di daerah mereka, agar keputusan yang diambil lebih relevan dan bermanfaat bagi mereka. Kedua, partisipasi masyarakat dalam pembagian keuntungan yang diperoleh dari hasil pengembangan sektor pariwisata. Perspektif ini memastikan bahwa manfaat ekonomi yang dihasilkan oleh industri pariwisata didistribusikan secara adil kepada masyarakat lokal, sehingga mereka turut merasakan dampak positif dari perkembangan sektor pariwisata yang ada.

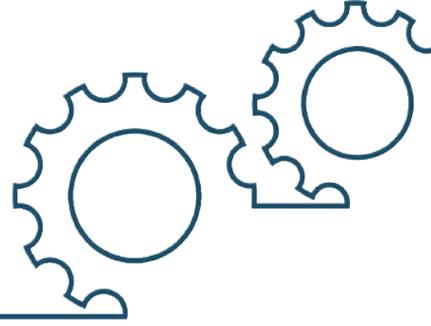
Dalam konteks pariwisata berbasis komunitas (CBT), Timothy mengusulkan model normatif partisipasi yang menggambarkan tiga aspek utama yang harus dipertimbangkan dalam perencanaan pariwisata yang lebih partisipatif. Aspek pertama adalah keterlibatan masyarakat lokal dalam pengambilan keputusan terkait pembangunan pariwisata. Ini berarti bahwa setiap keputusan yang diambil mengenai pengembangan destinasi wisata, pengelolaan sumber daya alam, dan pelaksanaan kegiatan wisata harus melibatkan komunitas lokal sebagai pihak yang paling memahami kebutuhan dan kondisi sosial budaya setempat. Dengan demikian, kebijakan pariwisata yang diterapkan menjadi lebih berkelanjutan dan sesuai dengan aspirasi masyarakat lokal. Aspek kedua adalah memastikan bahwa masyarakat lokal benar-benar mendapatkan manfaat dari kegiatan pariwisata yang ada. Ini mencakup pembagian keuntungan ekonomi yang dihasilkan dari sektor pariwisata, baik dalam bentuk peningkatan pendapatan, penciptaan lapangan pekerjaan, atau peluang usaha bagi masyarakat setempat. Keuntungan yang merata dan adil ini akan memberikan insentif bagi masyarakat untuk terus mendukung dan terlibat dalam pengembangan pariwisata yang ada. Aspek ketiga adalah menyediakan pendidikan kepariwisataan bagi masyarakat lokal. Pendidikan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dalam mengelola dan memanfaatkan potensi pariwisata yang ada secara lebih profesional dan berkelanjutan. Dengan pendidikan yang memadai, masyarakat lokal akan lebih siap dalam menghadapi tantangan yang muncul dalam sektor pariwisata dan dapat meningkatkan kualitas layanan serta pengalaman wisata bagi para pengunjung, yang pada gilirannya akan memberikan dampak positif bagi pertumbuhan sektor pariwisata dan ekonomi lokal secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, model normatif partisipasi yang diusulkan oleh Timothy ini menekankan pentingnya pendekatan yang lebih inklusif dan berkelanjutan dalam pengembangan pariwisata, di mana masyarakat lokal tidak hanya menjadi objek wisata, tetapi juga sebagai subjek yang memiliki kendali atas keputusan-keputusan yang mempengaruhi kehidupan dan lingkungan mereka. Hal ini juga mengarah pada penciptaan hubungan yang lebih seimbang antara pengelola pariwisata, wisatawan, dan masyarakat lokal, yang pada akhirnya akan menghasilkan manfaat jangka panjang bagi semua pihak yang terlibat.

### **Bahan Diskusi**

- *Mengapa penting bagi masyarakat lokal untuk terlibat dalam pengambilan keputusan dalam pengembangan pariwisata?*
- *Bagaimana pembagian keuntungan pariwisata dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih seimbang antara wisatawan dan masyarakat lokal?*
- *Dalam konteks pariwisata berbasis komunitas, apa saja manfaat yang diperoleh oleh masyarakat lokal dari sektor pariwisata?*
- *Apa dampak dari tidak melibatkan masyarakat lokal dalam perencanaan dan pengelolaan pariwisata?*

# Daftar Pustaka



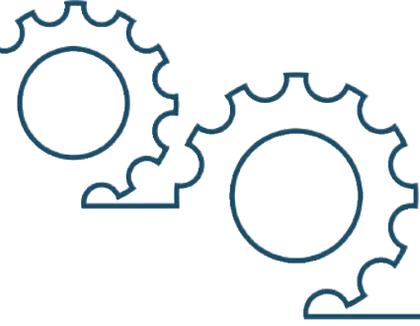
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction, and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Basuki, R., Setyawan, A. A., dan Wajdi, M. F. (2017). Model Pengukuran Kinerja Karyawan Berdasarkan Komitmen, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan. *Jurnal Manajemen*, 21(1), 146–156. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i1.153>
- Bhatia, A. K. (2006). *Tourism Management: Principles and Practices*. Sterling Publishers Pvt. Ltd.
- Bowie, D., & Buttle, F. (2004). *Hospitality Marketing: An Introduction*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Brinkerhoff, R. O., & Brinkerhoff, D. W. (2011). *The practice of project management: A guide for business professionals*. Pearson Prentice Hall.
- Buckley, R. (2006). *Adventure Tourism: A Research Overview*. CABI.
- Buhalis, D. (2000). *Marketing the Competitive Destination of the Future*. *Tourism Management*, 21(1), 97-116.
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). *Progress in Information Technology and Tourism Management: 20 Years on and 10 Years After the Internet – The State of e-Tourism Research*. *Tourism Management*, 29(4), 609-623.
- Cohen, E. (1972). *Toward a Sociology of International Tourism*. *Social Research*, 39(1), 164-182.
- Cooper, C. (2005). *Tourism: Principles and Practice*. Pearson Education.
- Dwyer, L., & Kim, C. (2003). *Destination Competitiveness: A Model and Determinants*. *Tourism Management*, 24(1), 77-97.
- Fuchs, M., & Weiermair, K. (2004). *Destination Competitiveness – An Analysis of the Concept and its Application to Austrian Tourism*. *Tourism Review*, 59(2), 3-9.
- Getz, D. (2007). *Event Tourism: Concepts, International Case Studies, and Research*. Routledge.

- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2009). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. John Wiley & Sons.
- Gössling, S., Hall, C. M., & Weaver, D. (2012). Sustainable tourism futures: Perspectives on systems, restructuring and innovations. Routledge.
- Gössling, S., Hall, C. M., & Weaver, D. (2012). Sustainable tourism futures: Perspectives on systems, restructuring and innovations. Routledge.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). Wiley.
- Hall, C. M., & Mitchell, R. (2001). *Food Tourism Around the World: Development, Management, and Markets*. Butterworth-Heinemann.
- Horner, S., & Swarbrooke, J. (2004). *International Cases in Tourism Management*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Isdarmanto. (2016). *Tourism Service Management*. Gerbang Media Aksara.
- Jafari, J. (2000). *Research and Scholarship: The Basis of Tourism Education*. *Tourism Management*, 21(4), 459-470.
- Jamal, T., & Getz, D. (1995). *Collaboration Theory and Community Tourism Planning*. *Annals of Tourism Research*, 22(1), 186-204.
- Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D. (2010). Hospitality and tourism: A strategic approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3), 283-294.
- Khan, M. S. (2007). *Tourism and Travel Industry: A Global Perspective*. Global Vision Publishing House.
- Kivela, J., & Crotts, J. C. (2006). *Tourism and Gastronomy: The Case of the United States*. *Journal of Travel Research*, 44(3), 319-328.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Lee, N. R. (2005). *Social marketing: Influencing behaviors for good* (2nd ed.). Sage Publications.
- Kotler, P., & Lee, N. R. (2005). *Social marketing: Influencing behaviors for good* (2nd ed.). Sage Publications.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2016). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson Education.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson.
- Laws, E. (2004). *Tourism Destination Management: An Integrated Approach*. Routledge.

- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson.
- McKercher, B., & Du Cros, H. (2002). Cultural tourism: The partnership between tourism and cultural heritage management. *Haworth Press*.
- McKercher, B., & Du Cros, H. (2002). Cultural tourism: The partnership between tourism and cultural heritage management. *Haworth Press*.
- McKercher, B., & Du Cros, H. (2002). *Cultural Tourism: The Partnership Between Tourism and Cultural Heritage Management*. Haworth Press.
- Metin, K., and Asli, K. (2018). The Relationship between Organizational Commitment and Work Performance: a Case of Industrial Enterprises. *Journal of Economic and Social Development (JESD)*, 5(1), 46–50
- Middleton, V. T. C., & Hawkins, R. (1998). *Sustainable Tourism: A Marketing Perspective*. Butterworth-Heinemann.
- Mowforth, M., & Munt, I. (2009). *Tourism and Sustainability: Development and New Tourism in the Third World*. Routledge.
- Oliver, R. L. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Page, S. J. (2009). *Tourism Management: Managing for Change*. Butterworth-Heinemann.
- Pearce, P. L. (1990). *The Role of the Tourist in the Management of Destinations*. *Tourism Management*, 11(3), 170-175.
- Pearce, P. L. (2005). *Tourism Research: A Handbook*. Routledge.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional.
- Pike, S. (2005). Tourism destination branding complexity. *Journal of Product & Brand Management*, 14(7), 430-433.
- Purnama, N. Q., Sunuharyo, B. S., dan Prasetya, A. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja karyawan (Studi pada Karyawan bank BRI cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 40(2), 39–47.
- Rahmat, A., dan Sinaulan, J. H. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepribadian Dasar, Kompetensi Dosen, Budaya Mikro, Dan Social Capital Terhadap Kinerja Dosen Di Universitas Negeri Gorontalo. *Jurnal Manajemen*, 20(1), 102–120. <https://doi.org/10.24912/jm.v20i1.68>.

- Richards, G. (2007). *Cultural Tourism: Global and Local Perspectives*. Routledge.
- Ritchie, J. R. B., & Goeldner, C. R. (2003). *Travel, Tourism, and Hospitality Research: A Handbook for Managers and Researchers*. Wiley.
- Sharpley, R. (2009). *Tourism Development and the Environment: Beyond Sustainability?* Earthscan.
- Smith, J. W., & Frederick, S. L. (2013). *Community service and social development*. Oxford University Press.
- Smith, M. K. (2003). *Issues in Cultural Tourism Studies*. Routledge.
- Speck, B. W., & Wicks, D. L. (2009). *Social responsibility and community service*. McGraw-Hill Education.
- Speck, B. W., & Wicks, D. L. (2009). *Social responsibility and community service*. McGraw-Hill Education
- Stabler, M. J. (1997). *The Economics of Tourism*. Routledge.
- Suherman, S., Munandar, J. M., dan Dirdjosuparto, S. (2017). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Komitmen Organisasional Pegawai Pusat Pendidikan Kelautan dan Perikanan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 8(2), 144–156.
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. Cengage Learning EMEA.
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. Cengage Learning EMEA.
- Swarbrooke, J., & Horner, S. (2007). *Consumer behavior in tourism*. Butterworth-Heinemann.
- Telfer, D. J. (2012). *Tourism and Development in the Developing World*. Routledge.
- Tisdell, C. (2003). *Tourism Economics: Impact and Policy*. *Tourism Economics*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
- UNEP & WTO (2005). *Making tourism more sustainable: A guide for policy makers*. United Nations Environment Programme and World Tourism Organization.

- United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2018). *Tourism Market Trends*. UNWTO.
- Verawati, Dian Marlina., Andhatu Achsa., dan Novitaningtyas. (2021). *Examining a Model of Human Resource Performance in Tourism Destination After Pandemic*. Fakultas Ekonomi, Universitas Tidar. Jurnal Ekonomi.
- World Tourism Organization. (2001). *Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework*. WTO.
- Yunarifah, U. N. (2012). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt . Kebon Agung Malang. *Modernisasi*, 8(2), 145–164.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.



# Curriculum Vitae Johan Subarkah

---

- 1. Name of Staff** : Johan Subarkah
- 2. Date of Birth** : 10 December 1964     **Citizenship:** Indonesia
- 3. Education** : 1996, MSc. in Economics (S2), Graduate School, Gadjah Mada University, Yogyakarta  
1990, Graduate Program (S1), Department of Economics, Gadjah Mada University, Yogyakarta
- 4. Other Training** : ToT Educational Minimum Service Standard Capacity Development Program, by World Bank in East Indonesia, Sorong, Papua Barat. April 2015 (5 days).  
  
CHE (Certified Hospitality Educator), (4 days), at STIPRAM in associated with AHLEI (American Hotel & Lodging Educational Institute) Orlando.
- 5. Language** : Indonesian (native); English (good)
- 6. Countries of Work Experience:** Australia, Indonesia, Thailand
- 7. Membership of Professional Associations:** Association of Indonesian Economists (ISEI)

**8. Employment Record:**

<b>From 2023</b>	<b>2023</b>
Employer:	PT. Citra Bintang Mataram Yogyakarta
Position (s) Held:	Economy Development Specialist
<b>From 2023</b>	<b>2023</b>
Employer:	Intimulya Multikencana
Position (s) Held:	Project Economist
<b>From 2020</b>	<b>2021</b>
Employer:	Aditya Engineering Consultant (AEC) Jakarta
Position (s) Held:	Financial And Economic Analysis Specialist
<b>From 2019</b>	<b>2020</b>
Employer:	Indra Karya

Position (s) Held:	Project Economist
<b>From 2018</b>	<b>2019</b>
Employer:	University of Gadjah Mada, Yogyakarta
Position (s) Held:	Manager of Wisdom Park, UGM.
<b>From 2017</b>	<b>Present</b>
Employer:	Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata (STIPram)
Position (s) Held:	Lecturer
<b>From 2008</b>	<b>To present</b>
Employer:	PT. Theofilas Makmur Sejahtera, Yogyakarta
Position (s) Held:	Senior Economist
<b>From 2008</b>	<b>To present</b>
Employer:	PT. Pugajinou (International Consultants), Jakarta
Position (s) Held:	Director of Infrastructure
<b>From 1997</b>	<b>To 2008</b>
Employer:	Stuppa Indonesia
Position(s) Held:	Senior Tourism Economist
<b>From 1991</b>	<b>To 2008</b>
Employer:	Wangsa Manggala University, Yogyakarta-Indonesia
Position(s) Held:	Lecturer
<b>From 1997</b>	<b>To 1999</b>
Employer:	Magister of Development Economics, Gadjah Mada University Yogyakarta, Indonesia
Position(s) Held:	Lecturer (Temporarily)
<b>From 1995</b>	<b>To 2006</b>
Employer:	The Center of Asia-Pacific Studies, Gadjah Mada University, Yogyakarta, Indonesia
Position(s) Held:	Senior Development Economist

## 9. Detailed Tasks Assigned

--

## 10. Key Qualifications

I was graduated from the Economics Department of Gadjah Mada University Yogyakarta in 1990, and obtained a Master of Science in Economics in 1996. I have been lecturing in research methodology and regional economic development at a number of universities in Yogyakarta.

Since the beginning of my career I have been involved in a variety of research and consultancy activities related to regional economic development, poverty, water resources management and tourism.

I participated in a wide range of projects including water resources and participatory irrigation management, Monitoring and Evaluation Expert, urban development, river improvement, flood management, development of export of agricultural products, small enterprise development, regional investment plans, community empowerment for welfare improvement, preparation of local business plans, etc.

I am experienced working with international institutions and agencies such as the World Bank, ADB, EU, USAID, and GTZ.

**My technical Expertises are:**

- Monitoring and Evaluation/Development economics
- Research methodology and Statistics/Econometrics
- Regional economic development/Project evaluations and assessments (Feasibility Study)
- Tourism Economics and tourism development, Flood Management
- Quantitative approach specialist

**11. Work Undertaken that Best Illustrates Capability to Handle the Tasks Assigned**

<b>Name of assignment/ project:</b>	Rencana Detil Tata Ruang (RDTR) Pantai Selatan Bagian Tengah Kabupaten Gunung Kidul.
Year:	2023-2023 (4 months)
Location:	Yogyakarta
Financing source:	APBD Kabupaten Gunung Kidul Prov. Yogyakarta
Client:	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang, Kab, Gunung Kidul, Yogyakarta
Main project features:	Preparation of the draft regional regulation on the RDTR of Gunung Kidul Regency in 2023.
Position(s) held:	Economic Development Specialist
Activities performed:	The main task is conduct studies and analyzes in the field of economics in structuring spatial and regional planning.

<b>Name of assignment/ project:</b>	Study of Lowland Development and Peat Restoration, Strategic Irrigation Modernization and Urgent Rehabilitation Project (SIMURP),
<b>Year:</b>	2023-2023 (3 months, intermittent)
<b>Location:</b>	Jakarta, and 7 Provinces in Sumatera and Kalimantan
<b>Financing source:</b>	National Budget
<b>Client:</b>	ADB
<b>Main project features:</b>	To prepare the social and economics activities regarding the Peat Restoration in the selected area.
<b>Position(s) held:</b>	Project Economist
<b>Activities performed:</b>	Preparing the socio-economics activities: 1. Collecting data in 7 provinces included in the SIMURP project (LOW-LAND) 2. Conduct Preliminary Analysis related to the Social and Economic conditions of the community in 7 provinces, 20 districts and 157 sub-districts, as well as 690 villages.
<b>Name of assignment/ project:</b>	Project Preparation of Water Resources Strategic Implementation Plan for Priority Lake-West Regional (Toba-Maninjau); Loan No. 3455-INO
<b>Year:</b>	2020-2021 (4 months, intermittent)
<b>Location:</b>	Jakarta, Padang (West Sumatera), and Medan (North Sumatera)
<b>Financing source:</b>	National Budget
<b>Client:</b>	ADB
<b>Main project features:</b>	To calculate the economy analysis for maninjau and Toba lake regarding the project. beneflits
<b>Position(s) held:</b>	Financial and Economy Analysis Specialist
<b>Activities performed:</b>	3. To Calculate the Cost and Benefit of Maninjau and Toba variables 4. To Calculate and analysis of the economy result 5. To give the Recommendation of the economy analysis result of the maninjau lake.
<b>Name of assignment/ project:</b>	Consulting Services for Flood Risk Management and Engineering Services Flood Management in Selected River Basins Sector Project: (ADB Loan No. 3440-INO) Contract No. 50/KTR/PPK-Ad.Satker/XII/2017
<b>Year:</b>	November 2019 – December 2020 (12 months) intermitten 1 month in February
<b>Location:</b>	Jakarta, Banten, and Ambon
<b>Financing source:</b>	National Budget
<b>Client:</b>	ADB

<b>Main project features:</b>	The project supports the implementation of the Strategic Plan for Water Resources, 2015–2019 of the Ministry of Public Works and Housing (MPWH)
<b>Position(s) held:</b>	Project Economist
<b>Activities performed:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assist the EA in preparing budgets for project activities based on component, expenditure and procurement categories; Assist</li> <li>2. Prepare and update as necessary the financial and economic analysis and review them at the detailed design stage;</li> <li>3. Preparing financial analyses of proposed interventions in coordination with the team members;</li> <li>4. Update if necessary the financial management assessment (FMA) report of the EA and any implementing agencies and recommend necessary capacity building programs.</li> <li>5. Prepare and update as necessary the detailed costing of the subprojects;</li> <li>6. Support the Senior Project Economist in preparing financial analyses of proposed interventions in coordination with the project team member</li> </ol>
<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>Support to the Association of Southeast Asian Nations Economic Community - Labor Market Activation Program (50172-002)</b>
<b>Year:</b>	February 2020 (1 month)
<b>Location:</b>	Makassar, Bandung Barat, Semarang
<b>Financing source:</b>	Loan
<b>Client:</b>	ADB
<b>Main project features:</b>	to implement the tasks assigned as per Terms of Reference and work plan
<b>Position(s) held:</b>	Network Support Expert
<b>Activities performed:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. initiated necessary measures to support Human Resources Capacity Building (HRCB) through the Indonesia Employer-Led Learning Network (IELLN) especially in Semarang.</li> <li>2. The IELLN model will focus on improving the skills and competencies of business owners, HRD managers and existing employees by putting the employers in the driver's seat when it comes to identifying the capabilities that are necessary to meet the challenges of higher level of skills/up-skilling and Industry 4.0.</li> </ol>
<b><u>Name of assignment/ project:</u></b>	<b><u>Study of Strategic Steps for Preparing Rural communities toward the ASEAN Economic Community (AEC)</u></b>

<b>Year:</b>	November 2016 – January 2017 (3 months)
<b>Location:</b>	Jakarta (coverage Study for The whole village which is supervised by the Ministry of Rural and Disadvantaged Areas and Transmigration)
<b>Financing source:</b>	Planning Bureo MoRDA and T.
<b>Client:</b>	PT. Inline Performa Asia
<b>Main project features:</b>	Identify the impact of the enactment of AEC to the rural communities, identifying natural resources, human resources, productive assets and social capital in rural areas had potential to be developed in the face of AEC, and Develop design models and strategies for capacity building of the rural population in the face of AEC.
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/ Monitoring and Evaluation Expert
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Develop Research Methodology, Methods and Survey Instruments, Methods of Analysis, Methods of Making conclusions.</li> <li>- Develop Model Design and Rural Community Capacity Building Strategy in the Face of MEA</li> <li>- Reporting.</li> </ul>
<b>Name of assignment/ project:</b>	The preparation of the profile of infrastructure investments facilitation by local governments in Sumatera
<b>Year:</b>	August – October 2016 (3 months)
<b>Location:</b>	All Provinces in Sumatera Island
<b>Financing source:</b>	Directorate of Bina Konstruksi, Ministry of Public Work and Housing
<b>Client:</b>	PT. Padma Duta
<b>Main project features:</b>	Preparing the Master Plan for Tourism Development in several aspects, such as destination, marketing, community development, institutional, etc.
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/ Monitoring and Evaluation Expert
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Development of local capacities mapping methodology to facilitate infrastructure investment;</li> <li>- Developing indicators of regional capacity to facilitate investment in infrastructure;</li> <li>- Conduct survey of regional capacity to facilitate infrastructure investment for each province in Sumatra;</li> </ul>
<b>Name of assignment/ project:</b>	Drawing up of Regional Policy and strategy of garbage for Palembang City
<b>Year:</b>	May – July 2016 (3 months)

<b>Location:</b>	Kota Palembang
<b>Financing source:</b>	Palembang Regional Budget
<b>Client:</b>	Palembang Regional Planning Board
<b>Main project features:</b>	Drawing up of Regional Policy and Strategy relating to garbage management, and formulate Mayor Regulation in associated with this Policy.
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/ Monitoring and Evaluation Expert
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sets out the survey methodology and data collection, constructing analysis methods and assessment in existing garbage management.</li> <li>- Formulate the Mayor Regulation in relation with garbage management.</li> </ul>
<b>Name of assignment/ project:</b>	Monitoring and Evaluation of NSA-LA II Program Implementation, in 7 areas in Indonesia
<b>Year:</b>	February – April 2016 (3 months)
<b>Location:</b>	Kabupaten Rote Ndao, Kab. Bulungan, Kab. Wakatobi, Kota Kendari, Kota Kupang, Provinsi Sulawesi Tenggara and Provinsi Jawa Barat.
<b>Financing source:</b>	EU
<b>Client:</b>	B_Trust Advisory Group
<b>Main project features:</b>	Evaluation of Non state Actor Local Authorities (NSA LA) program, which are held by B_Trust, sourced by the donation from European Union (UNI EROPA).
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/ Monitoring and Evaluation Expert
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparing Monitoring and Evaluation Instruments, Analysis Methods, Survey Methods</li> <li>- Carried out Survey and Doing Data Analysis.</li> <li>- Reporting activities and Final Report.</li> </ul>
<b>Name of assignment/ project:</b>	Preparation of the Master Plan for Tourism Development of West Halmahera district in 2016-2036
<b>Year:</b>	June – November 2015 (6 months)
<b>Location:</b>	Kabupaten Halmahera Barat, Provinsi Maluku Utara
<b>Financing source:</b>	Regional Budget
<b>Client:</b>	Bappeda of Halmahera Barat District
<b>Main project features:</b>	Preparing the Master Plan for Tourism Development in several aspects, such as destination, marketing, community development, institutional, etc.
<b>Position(s) held:</b>	Team leader/ Monitoring and Evaluation Specialist

<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provide guidance to the team members in identifying the tourist and expenditure..</li> <li>• Sets out the Survey methodology and analysis.</li> <li>• Present the result to the stakeholders in Regional Workshop.</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Management Consultant for “partnership and empowerment (package 18)</b>
<b>Year:</b>	February – July 2015 (6 month)
<b>Location:</b>	Jakarta
<b>Financing source:</b>	National Budget
<b>Client:</b>	Directorate Partnership and Empowerment, Directorate General building construction, Ministry of Public Works and Public Housing
<b>Main project features:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- make the general guidelines of cooperation and empowerment of human resource development in construction services</li> <li>- make the legal draft of those general guidance</li> </ul>
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/ Monitoring and Evaluation Specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provide guidance to the team members in achieving the goal of activities</li> <li>• Sets out the survey methodology and data collection, constructing analysis methods and assessment of the Program achievement.</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Water Resources Development Master Plan (Strategic Study) in Sulawesi</b>
<b>Year:</b>	January 2015 – August 2015 (8 months)
<b>Location:</b>	Jakarta & All Kabupaten in Sulawesi Island
<b>Financing source:</b>	National Budget
<b>Client:</b>	Ministry of Public Works, Directorate General of Water Resources, in association with Ministry of Land, Infrastructures, and Transport (MOLIT) Korea. And Consortium Consultan K-Water, Yooshin, and Dohwa, with Royal Haskoning DHV.
<b>Main project features:</b>	Study on Water Safety in Sulawesi, calculate, analysis, and looking forward the trend and effort of possible strategies and Action Plans.
<b>Position(s) held:</b>	Social Economic Expert/ Monitoring and Evaluation Specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The first step is raw data social economy collection, the second step is processing the data to fit the model template in Excel format.</li> <li>• These data then would be used in Sulawesi Water Resources Study program (SWRSS program).</li> </ul>

<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>The consultant for Assessment of Outcome and Impact PPIP performance in Fulfillment of Rural Basic Infrastructure 2010-2011</b>
<b>Year:</b>	May 2014 – November 2014 (7 months)
<b>Location:</b>	8 provinces that had received PPIP in 2010-2011
<b>Financing source:</b>	National Budget
<b>Client:</b>	Ministry of Public Works, Directorate General of Cipta Karya
<b>Main project features:</b>	Evaluation of Outcome and Impact of PPIP (accelerated development of rural infrastructure) 2010-2011 performance in Fulfillment of Rural Basic Infrastructure.
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/Development Economist (statistics specialist)
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provide guidance to the team members in Identifying the beneficiary PPIP village in 2010 and 2011.</li> <li>• Sets out the survey methodology and data collection, constructing analysis methods and assessment of the Program achievement.</li> </ul>
<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>TA-8358: Minimum Service Standard (MSS) Capacity Development Program.</b>
<b>Year:</b>	Januari 2014 – April 2014 (2.5 months)
<b>Location:</b>	17 Provinces
<b>Financing source:</b>	ADB and EU
<b>Client:</b>	Ministry of Education and Ministry of Religion Affairs, ADB, EU.
<b>Main project features:</b>	Technical Assistant on Minimum Service Standard Implementation in selected regions, to reach the Indonesia educations vision 2025.
<b>Position(s) held:</b>	Regional Assessment Coordinator (RAC)/ Monitoring and Evaluation Specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assist the Operational Management Team (OMT) and District Advisory Teams (DAT) in managing the implementation and utilization of the MSS Status Quo Assessment (SQA) in regions.</li> <li>• At the end of the assessment ensure that all relevant data and documentation from the provinces and districts in Papua and Papua Barat are compiled and transmitted to the OMT.</li> </ul>

<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>The consultant for Assessment of Outcome and Impact PPIP performance in Fulfillment of Rural Basic Infrastructure 2013</b>
<b>Year:</b>	September 2013 – December 2013 (4 months)
<b>Location:</b>	5 provinces that had received PPIP in 2008-2009
<b>Financing source:</b>	National Budget
<b>Client:</b>	Ministry of Public Works, Directorate General of Cipta Karya
<b>Main project features:</b>	Evaluation of Outcome and Impact of PPIP (accelerated development of rural infrastructure) 2008-2009 performance in Fulfillment of Rural Basic Infrastructure.
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/ Monitoring and Evaluation Specialist / statistics specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provide guidance to the team members in Identifying the beneficiary PPIP village in 2008 and 2009.</li> <li>• Sets out the survey methodology and data collection, constructing analysis methods and assessment of the success or lack of success of achieving the performance of the program in the specified time frame (2009-2013).</li> </ul>
<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>Preparation of Master Plan for the Development of Alternative Energy (Renewable Energy) in Gunungkidul 2013</b>
<b>Year:</b>	June 2013 – August 2013 (3 months)
<b>Location:</b>	Gunungkidul Regency, DIY
<b>Financing source:</b>	Regional Budget
<b>Client:</b>	Regional Development Planning Agency (BAPPEDA) Gunungkidul
<b>Main project features:</b>	Study on renewable energies Potentials in Gunungkidul
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/Development Economist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• compiling map of energi alternatif in gunungkidul.</li> <li>• Presenting the result study in regional workshop.</li> </ul>
<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>Analysis of the Characteristics and Tourist Spending (Shopping) in DIY</b>
<b>Year:</b>	Mei 2013 – Juli 2013 (3 months)
<b>Location:</b>	Daerah Istimewa Yogyakarta
<b>Financing source:</b>	Regional Budget
<b>Client:</b>	Tourism Agency of Yogyakarta Province

<b>Main project features:</b>	Identifying the characteristics and the pattern of tourist shopping based on tourist country of origin
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/ Economic specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provide guidance to the team members in identifying the tourist and expenditure..</li> <li>• Sets out the Survey methodology and analysis.</li> <li>• Present the result to the stakeholders in Regional Workshop.</li> </ul>
<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>The consultant for Assessment of Outcome and Impact PPIP performance in Fulfillment of Rural Basic Infrastructure 2012</b>
<b>Year:</b>	May 2012 – December 2012 (7 months)
<b>Location:</b>	27 provinces that had received PPIP's funding in 2007-2008
<b>Financing source:</b>	National Budget
<b>Client:</b>	Ministry of Public Works, Directorate General of Cipta Karya
<b>Main project features:</b>	Evaluation of Outcome and Impact PPIP 2007-2008 performance in Fulfillment of Rural Basic Infrastructure.
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/Development Economist (econometrics Specialist)
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provide guidance to the team members in Identifying the beneficiary PPIP village in 2007 and 2008.</li> <li>• Sets out the methodology of data collection and assessment of the success or lack of success of achieving the performance of the program in the specified time frame (2007-2012).</li> <li>• Designing survey methods and analysis models.</li> </ul>
<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>Compiling of Database on Poverty and unemployment Reduction Based on the District of DIY</b>
<b>Year:</b>	February 2012 – April 2012 (3 months)
<b>Location:</b>	Yogyakarta Special Province
<b>Financing source:</b>	Regional Budget
<b>Client:</b>	Regional Development Planning Agency (BAPPEDA) Yogyakarta Special Province
<b>Main project features:</b>	Provide Map of Poverty and unemployment in DIY 2012; Developing Integrated Planning in eradicating poverty and unemployment
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/ Economist (statistic specialist)

<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Providing the guidance to the team members.</li> <li>• Developing survey methodology and instruments, analysis methods, responsible for presenting the results of the study</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Annual Evaluation of Cipta Karya Performance 2011</b>
<b>Year:</b>	July 2011 – December 2011 (6 months)
<b>Location:</b>	DKI Jakarta and 8 Provinces in Indonesia
<b>Financing source:</b>	National Budget
<b>Client:</b>	Ministry of Public Works, Directorate General of Cipta Karya
<b>Main project features:</b>	Evaluation of performance of the Directorate General of Cipta Karya over 2011.
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/ Monitoring and Evaluation Specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsible for Research Design.</li> <li>• Developing evaluation methodology, survey tools and analysis methods,</li> <li>• Responsible for presenting the results of the evaluation</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Capacity Building for Strengthened Inter-Regional Cooperation</b>
<b>Year:</b>	April 2011 – December 2011 (3 months; intermitten)
<b>Location:</b>	DKI Jakarta, North Sumatera, South Sulawesi, and NTB
<b>Financing source:</b>	DSF (Decentralized Support Facility, World Bank)
<b>Client:</b>	Bappenas and Ministry for Development of Disadvantaged Areas (KPDT)
<b>Main project features:</b>	Strengthening regional management to initiate and facilitate cooperation among districts
<b>Position(s) held:</b>	Regional Economic Development Specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessment of district potential (economic activities)</li> <li>• Develop a model for various types of inter-regional cooperation</li> <li>• Assist in developing the Strategic and Action Plan</li> <li>• Develop monitoring and evaluation training materials</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Real Demand Survey on Tourism Facilities Needs in DIY</b>
<b>Year:</b>	May 2011 – July 2011 (3 months)

<b>Location:</b>	Yogyakarta Province
<b>Financing source:</b>	Regional Budget (APBD)
<b>Client:</b>	Tourism Agency, Daerah Istimewa Yogyakarta
<b>Main project features:</b>	To identify the need of Infrastructures and Facilities of Tourism in DIY post earthquake and Merapi mountain eruption
<b>Position(s) held:</b>	Tourism Economist/Team Leader
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsible for Research Design, design of Statistics Analysis and Survey Methods, economic data collection at the provincial and district level.</li> <li>• Responsible for presenting the result of the study.</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Jakarta Coastal Defense Study (JCDS)</b>
<b>Year:</b>	January 2011 – March 2011 (3 months)
<b>Location:</b>	DKI Jakarta, West Java, and Banten
<b>Financing source:</b>	Asian Development Bank
<b>Client:</b>	Ministry of Public Works, Directorate General of Water Resources
<b>Main project features:</b>	Study on developing a Master Plan for flood management in Jakarta
<b>Position(s) held:</b>	Socio-Economist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socio-economic data collection at the district level (2010) in three provinces.</li> <li>• Providing support to the population (Statistics) projection 2025 in DKI, West Jawa, and Banten province</li> <li>• Supporting GIS expert in developing thematical map</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Institutional Strengthening for Integrated Water Resources Management (IWRM) in 6 Ci's River Basin Territory – Package B</b>
<b>Year:</b>	March 2010 – March 2011 (12 months)
<b>Location:</b>	DKI Jakarta, West Java, and Banten
<b>Financing source:</b>	Asian Development Bank
<b>Client:</b>	Ministry of Public Works, Directorate General of Water Resources
<b>Main project features:</b>	Development of a POLA and RENCANA for 6 Ci's RBT according to Water Resources Law (UU 7 2004).
<b>Position(s) held:</b>	Development Economist/Socio-economist

<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socio-economic data collection at the provincial and district level (based on census and statistical data sources 2000-2010) in Jawa Island.</li> <li>• Provided support to the Jawa population projection 2030/2050</li> <li>• Developed training materials</li> <li>• Prepared the Java Spatial Model version 2.0 and 2.2</li> </ul>
Name of assignment/project:	<b>Basin Water Resources Management Plan (BWRMP) in POS River Basin Territory</b>
<b>Year:</b>	August 2010 – November 2010 (4 months)
<b>Location:</b>	Progo-Opak-Serang River (covering 2 provinces)
<b>Financing source:</b>	World Bank (WB)
<b>Client:</b>	Ministry of Public Works, Directorate General of Water Resources
<b>Main project features:</b>	Developing a Master Plan for water resources management in WS POS [Progo Opak Serang River Basin Territory]
<b>Position(s) held:</b>	Economic Expert
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculating cost of construction of selected dam/reservoirs, economic analysis of selected activities (flood control, water utilization, and conservation)</li> </ul>
Name of assignment/project:	<b>Study on the Benefits of Infrastructure Development in supporting Local Economic Development</b>
<b>Year:</b>	Januari 2010 – June 2010 (6 months)
<b>Location:</b>	Whole Indonesia (14 provinces as samples)
<b>Financing source:</b>	National Budget
<b>Client:</b>	Ministry of Public Works, Directorate General of Bina Program
<b>Main project features:</b>	Identification the influence of infrastructure development to support Local Economic Development (LED)
<b>Position(s) held:</b>	Economic (econometric) specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Providing information of the coefficient of correlation between infrastructure and LED</li> <li>• Sets out the national policies which can supporting Development of Local Economic</li> </ul>
Name of assignment/project:	<b>Jawa Water Resources Strategic Study (JWRSS)</b>
<b>Year:</b>	May 2010 – July 2010 (3 months)

<b>Location:</b>	Jawa Island (6 provinces)
<b>Financing source:</b>	World Bank (WB)
<b>Client:</b>	Ministry of Public Works, Directorate General of Water Resources
<b>Main project features:</b>	Development of a Master Plan for water resources management
<b>Position(s) held:</b>	Socio-Economist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agricultural and economic data collection at the provincial and district level</li> <li>• Providing support to the population projection 2030/2050 (based on census and statistical data sources 2000-2010)</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Acceleration of Development of Production Areas in Disadvantaged Areas (P2KPDT)</b>
<b>Year:</b>	March 2009 – January 2010 (10 months)
<b>Location:</b>	Country-wide
<b>Financing source:</b>	Government of Indonesia
<b>Client:</b>	Ministry for Development of Disadvantaged Areas
<b>Main project features:</b>	Poverty reduction; economic growth; regional development
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader / Monitoring and Evaluation Specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Developing methodology and analysis of district potential</li> <li>• Analysis of district economic potential</li> <li>• Stakeholder assessment and local government consultations on macro-economic development objectives</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Study on the Economic Impact of Turn around Cruise Ports in Indonesia</b>
<b>Start Year to End Year:</b>	Juli 2008 – October 2008 (4 months)
<b>Location:</b>	Bali, Jakarta
<b>Financing source:</b>	National Budget (APBN)
<b>Client:</b>	Ministry of Culture and Tourism
<b>Main project features:</b>	Identify potential ports in East Indonesia would be developed become Turnaround Cruise Port, and calculate Economic Analysis for selected ports (Benoa Bali)
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader / Monitoring and Evaluation Specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Developing research methodology</li> <li>• Conducting economic Impact analysis.</li> <li>• Presenting the study results</li> </ul>

<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>Blue Print of Indonesia Tourism Marketing 2007</b>
<b>Start Year to End Year:</b>	Juni 2007 – September 2007 (4 months)
<b>Location:</b>	Yogyakarta, Jakarta
<b>Financing source:</b>	National Budget (APBN)
<b>Client:</b>	Ministry of Culture and Tourism
<b>Main project features:</b>	Design of a marketing model for tourism in Indonesia and development of a marketing blue print for the next 25 years
<b>Position(s) held:</b>	Development Economist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Developing research methodology, economic forecasting and analysis</li> <li>• Developing selected strategy and program</li> <li>• Presenting the study results</li> </ul>
<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>Regional Strategy Development in Solo Raya (Interregional District Cooperation)</b>
<b>Year:</b>	Januari 2007 – April 2007 (4 months)
<b>Location:</b>	Central Java
<b>Financing source:</b>	Government of Germany
<b>Client:</b>	National Agency for Development Planning (Bappenas)
<b>Main project features:</b>	Regional economic development
<b>Position(s) held:</b>	Regional Development Economist / Monitoring and Evaluation Specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• With foreign expert developing research methodology and sampling design for the strategy development study</li> <li>• Carried out economic situation analysis and Statistics analysis</li> <li>• Presented the study results to all stakeholders</li> <li>• Designed an alternative approach to development in 7 districts (regional development), poverty alleviation, promotion of potential products)</li> </ul>
<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>Sustainable Capacity Building Development Project (SCBD)</b>
<b>Year:</b>	2006 – 2008 (4 months scattered along the project)
<b>Location:</b>	D.I. Yogyakarta
<b>Financing source:</b>	Asian Development Bank
<b>Client:</b>	Directorate General of Regional Autonomy the Ministry of Home Affairs – Indonesia

<b>Main project features:</b>	The project supported regional governments to improve their capacities by helping them develop effective strategies for capacity building and by providing adequate resources to implement them. An approach based on the development of capacity-building action plans (CB-APs), and their implementation through a set of domestic capacity-building service providers supervised by a National Capacity-Building Review Board and managed through a system of regional boards was used. The Project consisted of the following main components: (i) CB-AP development and implementation; (ii) capacity building of service providers; and (iii) information and communications technology (ICT)-supported coordination, management, and standard setting.
<b>Position(s) held:</b>	Development Economist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Developed action programs for capacity building on local government staff</li> <li>• Developed indicators and carried out economic analysis</li> <li>• Giving inputs on Customer Satisfaction Survey methods.</li> <li>• Presented the study results</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Good Governance in Water Resources Management in Progo-Opak-Oyo River Basin Territory</b>
<b>Year:</b>	Februari 2006 – July 2006 (6 months)
<b>Location:</b>	Yogyakarta and Pacitan
<b>Financing source:</b>	European Union
<b>Client:</b>	Ministry of Public Works, Directorate General of Water Resources
<b>Main project features:</b>	Development of an Integrated Water Basin Resources Management Plan 2005–2025
<b>Position(s) held:</b>	Development Economist and Statistics Specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributed to chapter 7: Macro-economic Prediction 2005-2025 (doing macro-economic indicator prediction based on statistical approach)</li> <li>• Compiled chapter 4: Policies and Strategies for Water Resources Management</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Technical Utilization of Water Resources in Menoreh Hill Area</b>
<b>Year:</b>	Januari 2005 - April 2005 (4 months)
<b>Location:</b>	Yogyakarta
<b>Financing source:</b>	Local Government of Yogyakarta

<b>Client:</b>	Yogyakarta Office of Public Works
<b>Main project features:</b>	Identification of potential water resources and economic analysis of selected small dams/reservoirs
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader / Economist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Developed research design and analysis tools</li> <li>• Conducted economic analyses.</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Short study on Export Constraints; Domestic Regulatory Constraints to Labor-Intensive Manufacturing Exports</b>
<b>Year:</b>	2004 (6 months)
<b>Location:</b>	Jabotabek, Bandung, Batam, Semarang, Surabaya, and Bali
<b>Financing source:</b>	USAID-GIAT Project, Swasta Component.
<b>Client:</b>	USAID in association with Center for Local Government Innovation (CLGI) in Jakarta, and The Center for Asia-Pacific Studies (CAPS), Gadjah Mada University.
<b>Main project features:</b>	Study on Export constraints of manufacturing industries in Indonesia Jawa and Bali).
<b>Position(s) held:</b>	Monitoring and Evaluation Specialist and Econometric Specialist
<b>Activities performed:</b>	- Responsible for developing research design, analysis and sampling design; data collection; Statistics analysis; reporting; and Responsible for presenting the result of study in National Seminar
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Study on the Economy Impact of Tourism Accommodation Services (Hotel) to Local Agriculture Development</b>
<b>Year:</b>	2004 (4 months)
<b>Location:</b>	Yogyakarta and Bali Island.
<b>Financing source:</b>	National Budget.
<b>Client:</b>	The Ministry of Culture and Tourism
<b>Main project features:</b>	Identification of Impact and influences of Tourism Accommodation services to Local Economic Development.
<b>Position(s) held:</b>	Team leader (Economist/statistics specialist)
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsible for developing research design, analysis Methodology,</li> <li>- Survey methods and data collecting,</li> <li>- Doing Statistics analysis and reporting</li> </ul>

<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>Detailed Design on Macro-Strategy for Cluster-Based Industry Development, Yogyakarta Province</b>
<b>Year:</b>	2004 (4 months)
<b>Location:</b>	Yogyakarta Special Province
<b>Financing source:</b>	Regional Budget
<b>Client:</b>	Regional Planning Board of Yogyakarta Special Province.
<b>Main project features:</b>	To build Detailed Design on Macro Strategy of Industries Development.
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader/ Monitoring and Evaluation Specialist
<b>Activities performed:</b>	Responsible for developing Methodology, Conceptual Framework, Analysis, and Strategic Planning
<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>Identification of Problems and Development Efforts of Small-scale Industries in Kulon Progo</b>
<b>Year:</b>	September 2003 – Desember 2003 (4 months)
<b>Location:</b>	Kulon Progo District, Yogyakarta
<b>Financing source:</b>	Local Government
<b>Client:</b>	Regional Agency for Development Planning, Kulon Progo
<b>Main project features:</b>	Identification of problems and obstacles to develop small-scale industries in Kulon Progo by stakeholders in Kulonprogo District
<b>Position(s) held:</b>	Development Economist
<b>Activities performed:</b>	• Designed and implemented the research program and analysis tools
<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>Water Resources and Irrigation Sector Management Program (WISMP); Preparation of Program Implementation Plan – Phase 1</b>
<b>Year:</b>	2003 (5 months)
<b>Location:</b>	Jakarta
<b>Financing source:</b>	World Bank
<b>Client:</b>	Ministry of Settlements and Regional Infrastructure
<b>Main project features:</b>	Development of a master plan for integrated water resources management
<b>Position(s) held:</b>	Socio-Economist/Economist

<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conducted an economic feasibility study of the project</li> <li>Carried our economic surveys, and analyzed the data</li> <li>Prepared sub-component B4, Irrigated Agriculture Support Program (including cost estimation)</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	Yogyakarta Urban Development Program (YUDP)
<b>Year:</b>	2002 (3 months)
<b>Location:</b>	DI. Yogyakarta Province
<b>Financing source:</b>	National Budget
<b>Client:</b>	Directorate General of Cipta Karya in associated with Electrowatt Engineering Service Ltd. Switzerland
<b>Main project features:</b>	Development of Yogyakarta Urban area and design embryo of Triple A (Atlas, Agenda, Action)
<b>Position(s) held:</b>	Socio-Economist/Economist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collecting and compiling Data, Responsible for socio-economic analysis and reporting Economic Agenda. Support to construct Program Implementation Plan</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Society Empowerment for Welfare Improvement Based on Environmental Perspective: Study on Cultural Ecology in Mangrove Areas in Central Java and East Kalimantan</b>
<b>Year:</b>	October 2001- March 2002. (6 months)
<b>Location:</b>	Central Java and East Kalimantan
<b>Financing source:</b>	World Bank
<b>Client:</b>	Gadjah Mada University, Yogyakarta
<b>Main project features:</b>	Technical Assistance to communities in coastal areas to developing the Master Plan of community development.
<b>Position(s) held:</b>	Socio-economist/ Monitoring and Evaluation Specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conducted an analysis of economic activities</li> <li>Developed the strategic planning of communities</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Integration of Monitoring and Evaluating System of Revolving Fund Program to Small-scale Enterprises</b>
<b>Year:</b>	January 2001 – April 2001 (4 months)
<b>Location:</b>	Country-wide

<b>Financing source:</b>	Government of Indonesia
<b>Client:</b>	Ministry of Industry, Trade, and Cooperatives
<b>Main project features:</b>	Monitoring and evaluation the revolving fund program to small-scale enterprises in Indonesia
<b>Position(s) held:</b>	Team Leader / Economics Specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepared evaluation and research methods, questionnaires, data collection and Statistics analysis tools</li> <li>• Developed the monitoring and evaluation framework</li> <li>• Designed monitoring and evaluation tools and guidelines</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Concept of Community-based Financial Institutions Development</b>
<b>Year:</b>	May 2000 – July 2003 (3 months)
<b>Location:</b>	Country-wide
<b>Financing source:</b>	Government of Indonesia
<b>Client:</b>	Ministry of Industry, Trade, and Cooperatives
<b>Main project features:</b>	Development of community-based financial institutions
<b>Position(s) held:</b>	Economist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designing research methods and questionnaires</li> <li>• Designing survey methods</li> <li>• Designed the micro-credit system</li> <li>• Designed monitoring and evaluation guidelines</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Study on Program Credit Scheme for Small-scale Enterprises</b>
<b>Year:</b>	January 1999 – June 1999 (6 months)
<b>Location:</b>	Central and East Java
<b>Financing source:</b>	Government of Indonesia
<b>Client:</b>	Ministry of Cooperatives
<b>Main project features:</b>	Study on Program Credit Scheme for Small-scale enterprises
<b>Position(s) held:</b>	Micro-Credit Specialist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepared research methods; and data collection tools</li> <li>• Carried out SWOT analysis for the credit program, and assessed the best schemes of credit distribution</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Bengawan Solo River Improvement Project</b>
<b>Year:</b>	August 1999 – October 1999 (3 months)

<b>Location:</b>	Solo, Madiun, Babat, Bojonegoro, Surabaya.
<b>Financing source:</b>	Japan Bank for International Development (JBIC)
<b>Client:</b>	Ministry of Public Works, Directorate General Water Resources in association with Nippon Koei, Ltd.
<b>Main project features:</b>	River improvement; flooding prevention
<b>Position(s) held:</b>	Socio-Economist/Economist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collected socio-economic data and conducted a socio-economic analysis</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Economy Activity Development in East Indonesia (KTI)</b>
<b>Year:</b>	March 1997 – June 1997 (4 months)
<b>Location:</b>	Irian Jaya (Merauke, Timika, Jayapura)
<b>Financing source:</b>	National Funding
<b>Client:</b>	Ministry of Cooperatives
<b>Main project features:</b>	Economy activity development in East Indonesia
<b>Position(s) held:</b>	Development Economist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identified economic activities and Analyzed economic opportunities</li> <li>set out the statistics approach in analyzed methods</li> <li>Proposed alternatives programs to the government's involvement in these activities</li> </ul>
<b>Name of assignment/project:</b>	<b>Semarang Flood Control Project; Final Project Preparation</b>
<b>Year:</b>	July 1996 – September 1996 (3 months)
<b>Location:</b>	Semarang (Central Jawa Province)
<b>Financing source:</b>	National Funding
<b>Client:</b>	Ministry of Public Work association with SMAC, Canada.
<b>Main project features:</b>	Cover river improvement on 6 rivers from the Blorong river in the west side to the Tuntang river in the east side of Semarang.
<b>Position(s) held:</b>	Economist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparing basic figures for cost-benefit analysis</li> <li>Set out the survey methods and Collecting data</li> <li>With the foreign economist reassessing benefits of the project economically, and carrying out the Economic re-evaluation report.</li> </ul>

<b>Name of assignment/ project:</b>	<b>“Lower Solo River Improvement Project” (Detail design on Jabung Retarding Basin and North diversion Floodway)</b>
<b>Year:</b>	January 1996 – Juni 1996 (6 months)
<b>Location:</b>	Bojonegoro (East Jawa)
<b>Financing source:</b>	National Funding
<b>Client:</b>	Ministry of Public Work in associated with Nippon Koei Ltd. and PT. Bina Karya, PT. Barunadri, PT. Indah Karya, PT. Wiratman, PT. Gracia Widyakarsa and PSAPB Bengawan Solo
<b>Main project features:</b>	Preparing some aspects to Detail design on Jabung Retarding Basin and North diversion floodway
<b>Position(s) held:</b>	Socio-Economist/Economist
<b>Activities performed:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparing Research Methods, Questionnaire, Data Collecting, Responsible for Sub-component Socio-economic Report</li> <li>• Preparing basic figures for cost-benefit analysis</li> </ul>

## 12. Certification:

I, the undersigned, certify that: to the best of my knowledge and belief that		
(i) this CV correctly describes my qualifications and my experience;		
(ii) I am not employed by the Executing/Implementing Agency;		
(iii) I am committed to undertake the assignment within the validity of Proposal;		
(iv) I am not part of the team who wrote the terms of reference for this consulting services assignment;		
I understand that any willful misstatement in this CV may lead to my disqualification or dismissal, if engaged.		
Signature of expert:	Date:	04 /1 / 2023

# TOURISM SERVICE MANAGEMENT

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo



Jl. Merpati, Karangmojo  
Wedomartani, Sleman, DIY.

ISBN: Proses Pengajuan