**KESIAPAN PELAKU USAHA JASA PERJALANAN WISATA DALAM
PENERAPAN STANDAR USAHA PARIWISATA**
*The Readiness of Travel Service Bussinessmen on Implementation of Tourism
Bussiness Standard*

Reza Lukiawan, Ajun Tri Setyoko dan Suminto

Pusat Penelitian dan Pengembangan Standardisasi, Badan Standardisasi Nasional
Gedung BPPT I Lantai 13, Jl. M. H. Thamrin No. 8, Jakarta Pusat, DKI Jakarta, Indonesia
E-mail: lukiawan@bsn.go.id

Diterima: 20 April 2016, Direvisi: 15 Juli 2016, Disetujui: 21 Juli 2016

Abstrak

Pemerintah telah menetapkan peraturan tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014. Hal ini untuk memberikan perlindungan dan keamanan kepada wisatawan serta meningkatkan kualitas pelayanan jasa perjalanan wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesiapan pelaku usaha jasa pariwisata dalam penerapan standar usaha pariwisata. Suvei lapangan untuk pengumpulan data primer pada penelitian ini dilakukan terhadap 18 pelaku usaha perjalanan wisata di 4 kota yaitu Denpasar dan Yogyakarta untuk mewakili daerah dengan industri pariwisata yang sudah maju serta Mataram dan Belitung untuk mewakili daerah dengan industri pariwisata yang sedang berkembang. Hasil penelitian menunjukkan hanya 33,3% pelaku usaha yang mengetahui adanya standar usaha jasa perjalanan wisata yang diatur melalui Peraturan Menteri Pariwisata. Pelaku usaha yang berada di daerah industri pariwisata yang maju seperti Denpasar dan Yogyakarta, mempunyai kemampuan lebih baik dalam memenuhi persyaratan minimal standar usaha sebesar 20% dari jumlah responden. Pelaku usaha perjalanan wisata yang berada di daerah industri pariwisata yang berkembang seperti Mataram dan Belitung tidak ada yang mampu memenuhi persyaratan minimal standar usaha.

Kata kunci: standardisasi, biro perjalanan wisata, standar usaha pariwisata.

Abstract

The government has set rules on Standards of Bussiness Travel Services through the Minister of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia Number 4 Year 2014. It provides protection and security to travelers and to improve service quality travel services. This research aims to determine the readiness of businesses in the tourism service standard implementation of tourism businesses. The field survey for the collection of primary data in this study conducted on 18 businessmen and travel in 4 cities i.e. Denpasar and Yogyakarta to representing regions with a developed tourism industry then Mataram and Belitung to representing an area with a growing tourism industry. The results showed only 33.3% of providers who know their tourism business standard travel services are regulated by the Regulation of the Minister of Tourism. Businessmen who are in areas with a developed tourism industry consist Denpasar and Yogyakarta has the ability more better to conform the minimum requirements of the standard in the amount of 20% of respondents. Travel businessmen are located in areas with developing tourism industry consist Mataram and Belitung aren't able to conform the minimum requirements of the standard.

Keywords: standardization, travel agent, tourism business standard.

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang disepakati dalam ASEAN *Economic Community* (AEC). Pemberlakuan AEC akan meningkatkan pergerakan manusia antar negara ASEAN, ini berarti bahwa jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia akan meningkat. Berdasarkan data statistik dari Kementerian

Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada Januari hingga Juli 2014 menunjukkan bahwa tingkat kunjungan wisatawan mancanegara melalui 19 pintu masuk utama, sebesar 5.328.732 dengan pertumbuhan sebesar 9.37 % (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2014) Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ini, berdampak pada timbulnya permintaan jasa pariwisata yang disediakan oleh masyarakat di sekitar tempat tujuan kunjungan wisata.

Sektor pariwisata merupakan salah satu sumber devisa non migas yang cukup besar di Indonesia. Pada tahun 2015, kontribusi terhadap Pendapatan Domestik Bruto (PDB) sebesar 4 % dan menghasilkan devisa bagi negara sebesar 155 trilyun rupiah. Sementara itu, di tahun 2016 diproyeksikan akan meningkat, karena kontribusi Industri Pariwisata dipandang sebagai sebuah sub sistem dari sistem pariwisata secara keseluruhan (Kementerian Pariwisata, 2014). Struktur Industri Pariwisata berawal dari *travel generating region*, maksudnya dari mana calon wisatawan akan merencanakan dan memulai perjalanan wisatanya. Hal ini berlaku apabila calon wisatawan tersebut mencari jasa perjalanan pariwisata yang ada di negaranya untuk merencanakan suatu perjalanan wisata. Sub sistem industri pariwisata akan terus berlanjut sepanjang tempat/jalur transit yang mencakup pelayanan maskapai penerbangan dan akomodasi selama transit penerbangan. Berdasarkan sistem tersebut, maka dapat diketahui bahwa pentingnya keberadaan suatu usaha jasa perjalanan wisata dalam industri pariwisata. Pemerintah telah membuat standar usaha jasa perjalanan wisata untuk memberikan perlindungan dan keamanan kepada wisatawan serta meningkatkan kualitas pelayanan jasa perjalanan wisata. Oleh karena itu, diperlukan adanya penelitian untuk mengetahui kesiapan pelaku usaha dalam menerapkan standar tersebut sehingga dapat meningkatkan kunjungan wisatawan baik dalam maupun luar negeri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesiapan pelaku usaha jasa perjalanan wisata dalam penerapan standar usaha pariwisata.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Usaha jasa perjalanan wisata adalah perusahaan yang kegiatannya mengurus keperluan orang yang mengadakan perjalanan baik darat, udara, maupun laut dengan cara menjadi penghubung antara perusahaan yang menyediakan fasilitas perjalanan dengan orang yang akan melakukan perjalanan. Usaha jasa perjalanan wisata ini terdiri dari dua jenis, yaitu biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2014).

Biro perjalanan wisata sebagai salah satu pelaku usaha yang bergerak di bidang usaha jasa perjalanan wisata, memiliki peranan penting untuk ikut berpartisipasi dalam memberikan perlindungan dan keamanan kepada wisatawan, khususnya wisatawan yang menggunakan jasanya. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata pasal 26 huruf (d), telah diatur tentang kewajiban pihak pengusaha pariwisata untuk memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.

Permasalahan yang selanjutnya berkembang adalah dalam Undang-Undang Kepariwisata tersebut belum mengatur secara jelas terkait standarisasi yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, dalam hal ini biro perjalanan wisata, untuk dapat menjalankan kewajibannya sebagaimana tercantum dalam pasal 26 huruf (d) tersebut. Berdasarkan pasal 53-55 yang mengatur tentang Standarisasi dan Sertifikasi, hanya menyebutkan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai sertifikasi kompetensi sebagaimana yang tercantum dalam pasal 53 dan sertifikasi usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 54 diatur dalam Peraturan Pemerintah. Seiring dengan berjalannya waktu, pada tahun 2012 Pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata. Berdasarkan ketentuan Pasal 18 peraturan tersebut, diketahui bahwa :

1. Penyusunan Standar Usaha Pariwisata untuk setiap bidang usaha, jenis usaha dan subjenis usaha pariwisata mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan usaha.
2. Penyusunan Standar Usaha Pariwisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara bersama-sama oleh instansi pemerintah terkait, asosiasi usaha pariwisata, asosiasi profesi, dan akademisi.
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Usaha Pariwisata sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Menteri.

Tindak lanjut dari peraturan tersebut, pada tanggal 11 April 2014, Pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Permenparekraf) Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata. Standar usaha jasa perjalanan wisata adalah rumusan kualifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata dan/atau klasifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

Tabel 1 Kriteria standar usaha jasa perjalanan wisata.

No	Aspek	No	Unsur
1	Produk	A.	Menyediakan minimum jasa pemesanan dan/atau penjualan :
		1	Paket wisata.
		2	Voucher akomodasi.
		3	Tiket perjalanan.
		4	Jasa angkutan wisata.
		B.	Menyelenggarakan lebih dari 1 (satu) paket wisata, dan sekurang-kurangnya 1 (satu) di antaranya adalah paket wisata buatan sendiri.
		C.	Paket wisata yang diselenggarakan oleh BPW memuat minimum keterangan tentang:
		1	Nama Paket Wisata.
		2	Durasi perjalanan wisata.
		3	Rute dan kegiatan perjalanan wisata (itinerary).
2	Pelayanan	4	Harga paket wisata dalam mata uang Rupiah.
		5	Moda transportasi.
		6	Jenis akomodasi.
		7	Perlindungan asuransi perjalanan wisata bagi wisatawan.
		D.	Menyediakan jasa pengurusan paspor dan visa.
		E.	Menggunakan jasa tenaga pemandu wisata mandiri atau yang menjadi bagian dari usaha jasa pramuwisata, berdasarkan ketentuan sebagai berikut:
		1	Tenaga pemandu wisata tersebut memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku.
		2	Dalam hal BPW menyelenggarakan paket wisata untuk wisatawan mancanegara, tenaga pemandu wisata tersebut mampu berbahasa asing sesuai dengan bahasa yang digunakan oleh wisatawan mancanegara, atau sekurang-kurangnya mampu berbahasa Inggris.
		3	Tenaga pemandu wisata tersebut dilindungi asuransi perjalanan wisata.
		F.	Mempekerjakan pimpinan perjalanan wisata (tour leader), berdasarkan ketentuan sebagai berikut:
3	Pengelolaan	1	Pimpinan perjalanan wisata dilengkapi dengan Surat Tugas dari BPW.
		2	Pimpinan perjalanan wisata tersebut memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku.
		3	Dalam hal BPW menyelenggarakan paket wisata untuk wisatawan mancanegara, pimpinan perjalanan wisata tersebut mampu berbahasa asing sesuai dengan bahasa yang digunakan oleh wisatawan mancanegara, atau sekurang-kurangnya mampu berbahasa Inggris.
		4	Pimpinan perjalanan wisata tersebut dilindungi asuransi perjalanan wisata.
		A	Menerapkan Standar Operating Procedures (SOP) bagi pelaksanaan pelayanan tamu di kantor BPW, yang meliputi:
		1	Penyambutan kedatangan tamu.
		2	Menerima dan melakukan panggilan telepon.
		3	Pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan/ditawarkan BPW.
		4	Pemesanan dan/atau penjualan produk yang disediakan BPW.
		B	Menerapkan Standar Operating Procedures (SOP) dalam pelaksanaan perjalanan wisata, yang meliputi:
		1	Pelayanan bagi wisatawan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata selama perjalanan wisata.
		2	Penanganan permasalahan dan keluhan yang muncul selama perjalanan wisata, oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata.
		3	Permintaan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata kepada wisatawan untuk mengisi kuesioner untuk evaluasi perjalanan wisata.
		A	Memiliki tempat usaha/kantor yang terpisah dari kegiatan keluarga/rumah tangga.
			Tempat usaha/kantor memiliki alamat yang jelas, nomor telepon dan faksimili, serta alamat e-mail yang masih berfungsi.
			Tempat usaha/kantor terdiri dari ruang kerja dan ruang penerimaan tamu.
			Tempat usaha/kantor dilengkapi dengan sarana, prasarana dan peralatan kantor yang memadai.
		B	BPW memiliki tata kelola perusahaan yang meliputi minimum:
			Uraian mengenai struktur organisasi dan susunan pengurus, yang memuat nama, jabatan dan uraian tugas setiap bagian.

No	Aspek	No	Unsur
			Sistem penatausahaan secara tertib dan baik atas seluruh transaksi pemesanan dan/atau penjualan, serta surat-menyurat yang terkait, yang dipelihara dan disimpan minimum selama 3 (tiga) tahun.
		C	Memiliki dan memelihara basis data yang memuat keterangan tentang nama, alamat, nomor telepon dan e-mail, yang meliputi: Data pelanggan. Data rekanan/ pemasok jasa. Pengusaha Daya Tarik Wisata.
		D	Memiliki rencana pengembangan usaha
		E	Pengembangan sumber daya manusia Memiliki sertifikat kompetensi di bidangnya. Melaksanakan program pengembangan SDM.

Standar tersebut menjadi acuan dalam penilaian kriteria untuk menentukan kelayakan suatu usaha jasa perjalanan wisata untuk mendapatkan sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata. Menurut standar usaha jasa perjalanan wisata, untuk mendapatkan sertifikat maka pelaku usaha biro perjalanan wisata harus memenuhi kriteria sebagaimana tercantum pada Tabel 1.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam analisis ini dilakukan menggunakan beberapa cara. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan melalui studi pustaka, literatur, pencarian di internet dan komunikasi langsung dengan asosiasi di bidang usaha Biro Perjalanan Wisata. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan responden menggunakan alat kuesioner. Survei lapangan untuk pengumpulan data primer mengambil lokasi di 4 kota yaitu Denpasar dan Yogyakarta (mewakili daerah dengan industri pariwisata yang sudah maju) serta Mataram dan Belitung (mewakili daerah dengan industri pariwisata yang sedang berkembang). Jumlah

responden dalam survei ini sebanyak 18 responden pelaku usaha jasa perjalanan wisata.

3.2 Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam mengolah data yaitu dengan tabulasi data input kuesioner yang ditampilkan dalam bentuk data kuantitatif untuk memberikan informasi mengenai tingkat pengetahuan dan kesiapan para pelaku usaha dalam menerapkan standar usaha perjalanan wisata. Pada pengolahan data tersebut digunakan bantuan *software Microsoft Excel*. Penelitian ini menggunakan metode analisa data deskriptif kualitatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner survei lapangan terkait pengetahuan pelaku usaha biro perjalanan wisata terhadap standar usaha untuk pelaku usaha biro perjalanan wisata, dapat diketahui bahwa responden biro perjalanan wisata yang menjawab “Ya” hanya 6 responden dari total 18 responden.

Gambar 1 Pengetahuan pelaku usaha biro perjalanan wisata terhadap standar usaha.

Artinya hanya persentase sebesar 33,3% responden telah mengetahui adanya standar usaha jasa perjalanan wisata yang diatur melalui Peraturan Menteri Pariwisata. Besaran persentase responden yang telah mengetahui standar usaha perjalanan wisata terlihat pada Gambar 1. Kuesioner tersebut didesain untuk mengetahui tingkat kesiapan pelaku usaha biro perjalanan wisata dalam memenuhi persyaratan minimal standar usaha jasa perjalanan wisata. Kesiapan adalah keseluruhan kondisi yang membuatnya siap untuk memberi respon atau jawaban di dalam cara tertentu terhadap suatu situasi. Penyesuaian kondisi pada suatu saat akan berpengaruh pada kecenderungan untuk memberi respon. Kriteria yang disusun dalam kuesioner untuk mengukur kesiapan pelaku usaha biro perjalanan wisata ditunjukkan dalam Tabel 2.

Tabel 2 Kriteria minimal kesiapan pelaku usaha biro perjalanan wisata.

No.	Jenis Kriteria
1	Menyediakan pemesanan dan penjualan paket wisata, tiket perjalanan, voucher akomodasi, jasa angkutan wisata (harus semua)
2	Menyelenggarakan lebih dari satu paket wisata.
3	Memberikan informasi yang selengkap-lengkapny terkait paket wisata yang ditawarkan.
4	Menyediakan jasa pengurusan paspor dan visa.
5	Menerapkan Standard Operating Procedures (SOP) terkait penyambutan tamu, menerima dan melakukan panggilan telepon, penjelasan tentang produk yang ditawarkan.
6	Menerapkan Standard Operating Procedures (SOP) yang mengukur kepuasan pelanggan.
7	Memiliki bangunan kantor khusus.
8	Memiliki data pelanggan dan rekanan perusahaan yang memuat keterangan nama, alamat, nomor telepon/seluler, email.
9	Menyediakan tenaga pemandu wisata yang memiliki sertifikat kompetensi dan cakap berbahasa asing.

Berdasarkan kriteria pada Tabel 2, ternyata hanya ada 2 Biro Perjalanan Wisata yang telah memenuhi kriteria minimal standar usaha yaitu BPW D di Denpasar dan BPW M di Yogyakarta. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan tersebut, jika kesiapan pelaku usaha biro perjalanan wisata dalam memenuhi persyaratan minimal standar usaha ditinjau dari kemajuan industri pariwisatanya, maka diperoleh data, sebanyak 20 % responden di kota Denpasar dan Yogyakarta yang mampu memenuhi persyaratan minimal standar usaha (hanya sebanyak 2

responden) dari total 10 responden biro perjalanan wisata yang siap dalam memenuhi kriteria.

Tabel 3 Data responden pelaku usaha biro perjalanan wisata.

No.	Biro Perjalanan Wisata	Kota	Persentase
1	BPW A	Belitung	88,9%
2	BPW B	Belitung	44,4%
3	BPW C	Belitung	88,9%
4	BPW D	Denpasar	100,0%
5	BPW E	Denpasar	88,9%
6	BPW F	Denpasar	33,3%
7	BPW G	Denpasar	77,8%
8	BPW H	Denpasar	88,9%
9	BPW I	Yogyakarta	55,6%
10	BPW J	Yogyakarta	77,8%
11	BPW K	Yogyakarta	88,9%
12	BPW L	Yogyakarta	66,7%
13	BPW M	Yogyakarta	100,0%
14	BPW N	Mataram	77,8%
15	BPW O	Mataram	66,7%
16	BPW P	Mataram	66,7%
17	BPW Q	Mataram	55,6%
18	BPW R	Mataram	66,7%

Lain halnya dengan kota Mataram dan Belitung, diketahui bahwa tidak ada responden yang mampu memenuhi persyaratan minimal standar usaha (sebanyak 8 responden biro perjalanan wisata tidak siap) dalam memenuhi kriteria. Kondisi ini dapat dilihat pada Gambar 2.

Berdasarkan data yang terkumpul, ternyata banyak biro perjalanan wisata yang tidak mampu memenuhi persyaratan standar usaha ini, sehingga kondisi ini dapat diartikan bahwa usaha perjalanan wisata belum siap. Kriteria-kriteria yang menjadi kendala bagi usaha jasa perjalanan wisata antara lain:

1. Menyediakan jasa pengurusan paspor dan visa.
2. Menerapkan *Standard Operating Procedures* (SOP) yang mengukur kepuasan pelanggan.
3. Menyediakan tenaga pemandu wisata yang memiliki sertifikat kompetensi dan cakap berbahasa asing.

Gambar 2 Tingkat kesiapan pelaku usaha biro perjalanan wisata.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas bahwa dari 18 responden pelaku usaha jasa perjalanan wisata hanya 33,3% yang mengetahui adanya standar usaha jasa perjalanan wisata yang diatur melalui Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 4 Tahun 2014. Hal ini mencerminkan kesiapan pelaku usaha yang rendah. Pelaku usaha perjalanan wisata yang berada di daerah industri pariwisata yang sudah maju yaitu Denpasar dan Yogyakarta mempunyai kemampuan lebih baik dalam memenuhi persyaratan minimal standar usaha yaitu sebesar 20 % dari jumlah responden. Namun, untuk pelaku usaha perjalanan wisata yang berada di daerah industri pariwisata yang sedang berkembang yaitu Mataram dan Belitung tidak ada yang mampu memenuhi persyaratan minimal standar usaha. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman di bidang standar usaha perjalanan wisata, maka sosialisasi standarisasi dan sertifikasi usaha perjalanan wisata perlu ditingkatkan., Pemerintah dalam hal ini dapat memanfaatkan asosiasi/perhimpunan usaha pariwisata untuk meningkatkan kesadaran pelaku usaha terhadap penerapan standar di bidang usaha jasa perjalanan wisata.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Manajemen Puncak BSN, Puslitbang

Standardisasi BSN dan pihak-pihak yang terkait yang telah membantu dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (2004). Statistik wisatawan internasional di Indonesia. Jakarta: Biro Pusat Statistik.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2011). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010–2025. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- (2014a). Paparan-paparan Menteri Pariwisata pada jumpa pers: evaluasi realisasi target wisatawan bulan Desember 2014. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- (2014b). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Perjalanan Wisata. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- (2014c). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Luther. (1997). Kebijakan pengembangan pariwisata nasional menghadapi globalisasi industri pariwisata. Yogyakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Pariwisata.

- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2009). Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia.
- Smith, V. L., & Eadington, W. R. (1992). Tourism alternatives, potensial and problems in the development of tourism. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Spillane, J. (1994). Pariwisata Indonesia siasat ekonomi dan rekayasa kebudayaan. Yogyakarta: Kanisius.
- Wahab, S. (1992). Manajemen kepariwisataan. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Yoeti, O. A. (2003). Tours and travel marketing. Jakarta: Pradnya Paramita.