

**KESIAPAN PELAKU USAHA HOTEL DAN RESTORAN DALAM PENERAPAN  
STANDAR MINIMAL USAHA PARIWISATA**  
*The Readiness of Business Activity of Hotels and Restaurants in the Application of  
Tourism Business Standards*

**Reza Lukiawan dan Ajun Tri Setyoko**

Pusat Penelitian dan Pengembangan Standardisasi, Badan Standardisasi Nasional  
Gedung BPPT 1 Lantai 12, Jl. M.H.Thamrin no 8, Kebon Sirih, Jakarta Pusat 10340, DKI Jakarta, Indonesia  
e-mail: lukiawan@bsn.go.id

Diterima: 10 Oktober 2016, Direvisi: 3 Maret 2017, Disetujui: 27 Maret 2017

**Abstrak**

Pemerintah telah menetapkan peraturan tentang Standar Usaha Hotel dan Restoran melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 6 dan 11 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 16 hotel dan 8 restoran di 4 kota yaitu Denpasar dan Yogyakarta untuk mewakili daerah dengan industri pariwisata yang sudah maju serta kota Mataram dan Belitung untuk mewakili daerah dengan industri pariwisata yang sedang berkembang. Hasil penelitian menunjukkan 87,5% pelaku usaha hotel dan restoran telah mengetahui adanya standar usaha hotel dan restoran yang diatur melalui Peraturan Menteri Pariwisata. Pelaku usaha hotel yang berada di daerah dengan industri pariwisata yang sudah maju yaitu Bali dan Yogyakarta mempunyai kemampuan lebih baik dalam memenuhi persyaratan minimal standar usaha yaitu sebesar 71,4 % responden. Sedangkan pelaku usaha hotel yang berada di daerah dengan industri pariwisata yang sedang berkembang yaitu NTB dan Bangka Belitung hanya sebesar 55,6 % responden. Untuk responden pelaku usaha restoran belum ada yang mampu memenuhi persyaratan minimal standar usaha.

**Kata kunci:** standardisasi, hotel, restoran, standar usaha pariwisata.

**Abstract**

*The government has set rules on Standards of Hotel and Restaurant through the Minister of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia Number 6 and 11 Year 2014. It is provide protection and security to travelers and to improve service quality travel services. This study aims to determine the readiness of businesses in the tourism service standard implementation of tourism businesses. Surveying the field for the collection of primary data in this study conducted on 18 businessmen and travel in four cities 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 87,5% of hotels and restaurants who know the standard of hotel and restaurant are regulated by the Regulation of the Minister of Tourism. Hotels who are in areas with a developed tourism industry consist Bali and Yogyakarta has the ability to better conform the minimum requirements of the standard by 71,4% of respondents. Hotels are located in areas with developing tourism industry consist NTB and Bangka Belitung only 55,6% respondents are able to conform the minimum requirements of the standard. Meanwhile, Restaurants respondents are nothing is able to conform the minimum requirements of the standard.*

**Keywords:** Standardization, hotel, restaurant, tourism standard.

**1. PENDAHULUAN**

Sektor pariwisata mempunyai peranan penting dalam perekonomian nasional, kontribusinya meningkat setiap tahun. Pada tahun 2015, kontribusi terhadap Pendapatan Domestik Bruto (PDB) sebesar 4% dengan menghasilkan devisa bagi negara Rp 155 trilyun, sementara itu di Tahun 2016 diproyeksikan akan meningkat

dengan kontribusi Industri Pariwisata dapat dipandang sebagai sebuah subsistem dari sistem pariwisata secara keseluruhan. Apabila dilihat dari target yang dicanangkan pemerintah hingga tahun 2019, sektor pariwisata diharapkan mampu berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 8%. Artinya selama kurun waktu tersebut direncanakan terdapat lonjakan mencapai 2 (dua) kali lipat. Belum lagi dari sisi

kuantitas jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang diharapkan mendatangkan 20 juta wisatawan pada tahun 2019 (Kementerian Pariwisata, 2011).

Dalam era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), pariwisata menjadi salah satu sektor yang disepakati bersama. Hal ini menunjukkan bahwa perpindahan arus orang akan terjadi di antara negara ASEAN. Pasar yang terbuka luas ini harus dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan sektor pariwisata nasional apabila ingin mencapai target-target tersebut (Sutomo, 2012). Potensi ini harus diimbangi dengan perangkat standardisasi terhadap pariwisata di Indonesia baik itu dalam segi infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia dan jasa yang diberikan. Industri perhotelan dan restoran yang merupakan subsektor pariwisata akan menjadi primadona dan tulang punggung kontribusi pariwisata terhadap perekonomian nasional (Afrizawati, 2012).

Saat ini persaingan bisnis pariwisata semakin tinggi, hal ini dapat dilihat dari perkembangan jumlah hotel dan restoran di Indonesia. Untuk bisnis hotel sendiri, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, peningkatan jumlah usaha akomodasi (hotel bintang dan non bintang) menunjukkan hal positif dimana pada tahun 2010 jumlahnya sebesar 14.587 buah, sedangkan hingga tahun 2014 telah mencapai 17.484 buah. Dalam menghadapi persaingan ini, perlu adanya strategi bisnis yang harus dilakukan oleh manajemen hotel dan restoran, salah satunya adalah menyediakan fasilitas dan pelayanan yang diinginkan oleh tamu (Sakawati, 2015). Pemerintah dalam hal ini Kementerian Pariwisata telah menyusun standar usaha hotel dan restoran untuk meningkatkan mutu produk,

pelayanan dan pengelolaan serta daya saing usaha pariwisata (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2014).

Pemerintah melalui Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 6 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Hotel dan Nomor 11 tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran. Dalam Peraturan ini diberikan penilaian terhadap pemenuhan kriteria dasar dan pemenuhan serta pelaksanaan Standar Usaha Hotel dan Restoran. Standar usaha ini dikeluarkan dalam rangka peningkatan mutu produk, pelayanan dan pengelolaan serta daya saing. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah bagaimana kesiapan pelaku usaha hotel dan restoran dalam penerapan standar minimal usaha pariwisata. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam menyusun strategi nasional dalam mengembangkan industri pariwisata nasional khususnya bidang hotel dan restoran.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Standar usaha hotel adalah rumusan kualifikasi usaha hotel dan atau penggolongan kelas usaha hotel yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel. Standar menjadi acuan dalam penilaian kriteria untuk menentukan klasifikasi hotel serta kelayakan mendapatkan sertifikat. Adapun standar usaha hotel menurut regulasi Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 6 Tahun 2014 bahwa pelaku usaha hotel mampu memenuhi kriteria seperti pada Tabel 1.

Tabel 1 Kriteria standar usaha hotel (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2014).

No	Aspek	No	Unsur	Sub Unsur
1	Produk	1	Bangunan	Tersedia suatu bangunan hotel
		2	Penanda Arah	Tersedia papan nama hotel
		3	Parkir	Tersedianya tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya
		4	Lobby	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		5	Toilet Umum	Tersedia toilet umum
		6	Front Office	Tersedia Gerai atau meja kursi
		7	Fasilitas Makan dan Minum	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		8	Kamar Tidur Tamu	Tersedia kamar tidur dengan perlengkapannya, termasuk kamar mandi

No	Aspek	No	Unsur	Sub Unsur
				Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
		9	Dapur /Pantry	Tersedia dapur dengan perlengkapannya dan tata letak sesuai dengan kebutuhan
		10	Kantor	Tersedia Ruang Pimpinan Hotel
		11	Utilitas	Tersedia Ruang Karyawan
		12	Pengelolaan limbah	Tersedia Instalasi Air Bersih
2	Pelayanan	13	Kantor Depan	Tersedia pelayanan pemesanan kamar, pendaftaran, penerimaan dan pembayaran
		14	Tata Graha	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		15	Area Makan dan Minum	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
		16	Keamanan	Tersedia pelayanan keamanan
		17	Kesehatan	Tersedia pelayanan kesehatan
3	Pengelolaan	18	Organisasi	Hotel memiliki struktur organisasi Hotel memiliki peraturan perusahaan/PKB
		19	Manajemen	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan Pemeliharaan sanitasi, <i>hygiene</i> dan lingkungan
		20	Sumber Daya Manusia	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi karyawan

Standar usaha restoran adalah rumusan kualifikasi Usaha Restoran dan/atau klasifikasi Usaha Restoran yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan Usaha Restoran. Standar menjadi acuan dalam penilaian kriteria untuk menentukan kelayakan usaha restoran

mendapatkan sertifikat. Adapun standar usaha restoran menurut regulasi Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 6 Tahun 2014 bahwa pelaku usaha restoran mampu memenuhi kriteria seperti pada Tabel 2.

Tabel 2 Kriteria standar usaha restoran (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2014).

No	Aspek	No	Unsur	Sub Unsur
1	Produk	A	Ruang Makan dan Minum	Luas ruangan sesuai dengan rasio kapasitas tempat duduk.  Memiliki sistem sirkulasi udara dan pencahayaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		B	Penyediaan Makanan dan Minuman	Paling sedikit 10 (sepuluh) menu makanan dan 5 (lima) menu minuman.  Memiliki resep sesuai dengan jumlah makanan dan minuman yang dibuat, dan 1 (satu) diantaranya merupakan resep baku/khusus.

No	Aspek	No	Unsur	Sub Unsur
		C	Fasilitas Penunjang	<p>Toilet yang bersih, terawat dan terpisah untuk tamu pria dan wanita yang masing-masing dilengkapi dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>tanda yang jelas;</li> <li>air bersih yang cukup;</li> <li>tempat cuci tangan dan alat pengering;</li> <li>kloset jongkok;</li> <li>tempat sampah tertutup; dan</li> <li>tempat buang air kecil (<i>urinoir</i>) untuk toilet pengunjung pria.</li> </ol> <p>Meja dan kursi serta peralatan makan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait <i>hygiene</i> sanitasi yang tertata lengkap, dengan kualitas paling rendah terbuat dari bahan alumunium.</p> <p>Daftar makanan dan minuman disertai harganya.</p> <p>Ruang dan/atau tempat (dapur), berikut peralatan/perlengkapan, dan sarana penunjang pengolahan bahan makanan, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>luas dapur paling sedikit 30% dari luas restoran;</li> <li>kualitas lantai, dinding dan langit-langit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>area pengolahan bahan makanan yang terpisah;</li> <li>tempat sampah;</li> <li>drainase dan pembuangan limbah (<i>ditching</i>);</li> <li>tempat cuci dan instalasi air panas;</li> <li>tempat penyimpanan bahan dan tempat penyimpanan pangan;</li> <li>jenis dan jumlah peralatan atau perlengkapan pengolahan bahan makanan sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan;</li> <li>ruang atau tempat penyimpanan peralatan dan perlengkapan; dan</li> <li>ruang administrasi (<i>chef office</i>).</li> </ol> <p>Peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</p>

No	Aspek	No	Unsur	Sub Unsur
		D	Kelengkapan Bangunan	<p>Papan nama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. dibuat dari bahan yang aman dan kuat dengan tulisan yang terlihat dan terbaca jelas; dan</li> <li>b. dipasang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> </ul> <p>Fasilitas parkir yang bersih, aman dan terawat</p>
2	Pelayanan		Prosedur Operasional Standar ( <i>Standard Operating Procedure</i> )	<p>Penyambutan, penerimaan, dan pengantaran tamu ke tempat duduk.</p> <p>Penyajian makanan dan minuman.</p> <p>Pembayaran tunai.</p> <p>Pengangkatan peralatan kotor (<i>clear up</i>).</p> <p>Keamanan oleh satuan pengamanan yang memiliki Kartu Tanda Anggota (KTA) satuan pengamanan yang dikeluarkan oleh Kepolisian Republik Indonesia.</p> <p>Keselamatan dan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).</p> <p>Pelayanan penanganan keluhan tamu secara langsung.</p>
3	Pengelolaan	A	Organisasi	<p>Profil perusahaan yang terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. struktur oganisasi sederhana dan terdokumentasi; dan</li> <li>b. uraian tugas dan fungsi yang lengkap untuk setiap jabatan dan terdokumentasi.</li> </ul> <p>Dokumen Prosedur Operasional Standar (<i>Standard Operating Procedure</i>) dan petunjuk pelaksanaan kerja.</p> <p>Rencana usaha sederhana dan terdokumentasi.</p> <p>Peraturan Perusahaan atau Tata tertib perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
		B	Manajemen	<p>Penyimpanan bahan makanan dan minuman di tempat terpisah yang memenuhi <i>hygiene</i> sanitasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>Pengolahan bahan makanan dan minuman dengan resep baku sesuai dengan standar kesehatan dan keamanan pangan.</p>

No	Aspek	No	Unsur	Sub Unsur
				<p>Pelaksanaan program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang terdokumentasi.</p> <p>Memiliki sertifikat laik <i>hygiene</i> sanitasi restoran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>Memiliki informasi mengenai dokter, klinik atau rumah sakit terdekat.</p> <p>Pelaksanaan evaluasi kinerja manajemen secara sederhana.</p>
C	Sumber Daya Manusia			<p>Melaksanakan program peningkatan kompetensi pada jabatan tingkat pelaksana.</p> <p>Sistem penilaian kinerja secara sederhana/langsung oleh atasan.</p> <p>Karyawan menggunakan pakaian seragam yang bersih dan sopan dengan mencantumkan identitas dan/atau logo perusahaan.</p>
D	Sarana dan Prasarana			<p>Ruang karyawan yang dilengkapi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ruang ganti; dan</li> <li>ruang makan karyawan.</li> </ol> <p>Toilet karyawan dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>Area administrasi yang dilengkapi dengan perlengkapan dan peralatan untuk kebutuhan kantor dan administrasi.</p> <p>Tempat penampungan sampah dan sistem pengolahan air limbah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>Instalasi listrik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>Instalasi gas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>Instalasi air bersih sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>Akses khusus darurat yang terlihat dengan rambu yang jelas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>Peralatan komunikasi yang terdiri dari telepon dan faksimili.</p> <p>Ruang atau tempat ibadah dengan kelengkapannya, bagi karyawan.</p>

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan survei ke beberapa hotel dan restoran melalui pengisian kuesioner dan komunikasi langsung dengan asosiasi di bidang usaha hotel dan restoran. Data sekunder bersumber dari studi pustaka, literatur dan pencarian di internet. Metode analisis data yang digunakan adalah metode statistik deskriptif dengan menyajikan hasil olah data dalam bentuk tabel dan diagram (Widodo, 2017).

Populasi penelitian ini adalah hotel dan restoran. Hotel yang dikaji pada penelitian ini meliputi hotel bintang 3, 4 dan 5. Pemilihan responden ini didasarkan bahwa hotel tersebut sudah memiliki pelayanan dan fasilitas yang baik sehingga dapat memberikan gambaran bahwa standar usaha hotel yang dikeluarkan oleh Pemerintah dapat diterapkan oleh pelaku usaha di bidang hotel tersebut. Total jumlah responden adalah sebanyak 16 hotel dan 8 restoran yang dipilih secara random.

Survei dilakukan untuk mendeskripsikan secara faktual terkait pengetahuan pelaku usaha terhadap adanya standar usaha pariwisata dan kesiapannya dalam menerapkan standar minimal usaha pariwisata yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Suvei lapangan pengumpulan data primer mengambil lokus kajian yang terdapat di 4 kota yaitu Denpasar dan Yogyakarta untuk mewakili daerah dengan industri pariwisata yang sudah maju serta Mataram dan Belitung mewakili daerah dengan industri pariwisata yang sedang berkembang.

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data primer adalah kuesioner yang berisi pernyataan terkait pengetahuan pelaku usaha terhadap standar usaha pariwisata dan kriteria minimal standar usaha pariwisata yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Kriteria minimal hotel ini disusun dengan menelusuri 208 subunsur pada standar usaha hotel menjadi 14 subunsur yang paling krusial dan berpotensi untuk sulit diterapkan pada pelaku usaha. Sedangkan kriteria minimal restoran disusun menjadi 15 subunsur dari 39 subunsur yang terdapat pada standar usaha restoran yang ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

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 hotel ditunjukkan dalam Tabel 3.

Tabel 3 Kriteria minimal kesiapan pelaku usaha hotel dalam memenuhi standar usaha (hasil olah data).

No.	Jenis Kriteria
1	Terdapat <i>front office</i> yang dibuktikan dengan adanya gerai atau meja dan kursi.
2	Kamar tidur tamu dilengkapi dengan kamar mandi, denah lokasi kamar, petunjuk penyelamatan diri dan pedoman jika terjadi kecelakaan.
3	Terdapat lobby dan toilet umum pada area yang sama.
4	Terdapat fasilitas khusus untuk karyawan meliputi kamar tidur, <i>locker</i> , ruang ganti, toilet.
5	Tempat parkir yang luas dengan kapasitas memadai baik untuk kendaraan roda empat maupun roda dua.
6	Dapur memiliki sanitasi dan sirkulasi udara yang baik (terdapat cerobong asap).
7	Terdapat sistem instalasi air yang terjamin kebersihannya.
8	Terdapat penampungan sampah yang memadai dan memiliki Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).
9	Pelayanan untuk pemesanan kamar, pendaftaran, pembayaran yang stand by 24 jam dengan pembagian shift dan jumlah karyawan yang proporsional.
10	Pelayanan kebersihan fasilitas publik tidak mengganggu kenyamanan.
11	Sistem keamanan terjaga dengan petugas keamanan stand by 24 jam dan dilengkapi CCTV.
12	Memiliki struktur organisasi hotel.
13	Memiliki tempat ibadah yang nyaman bagi tamu.
14	Melakukan sertifikasi kompetensi bagi karyawan

Kriteria yang disusun dalam kuesioner untuk mengukur kesiapan pelaku usaha restoran ditunjukkan dalam Tabel 4.



Tabel 4 Kriteria minimal kesiapan pelaku usaha restoran dalam memenuhi standar usaha (hasil olah data).

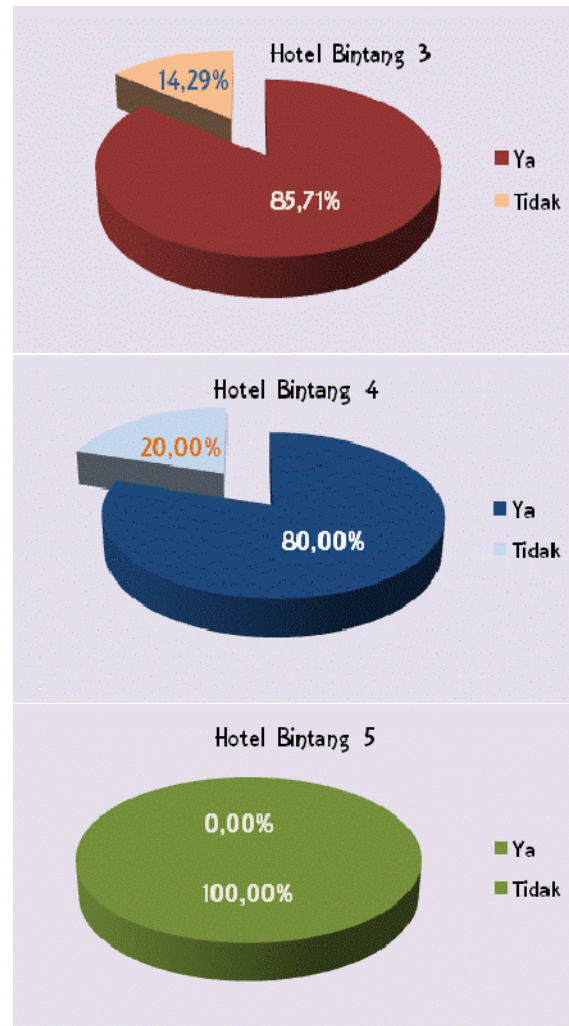
No.	Jenis Kriteria
1	Memiliki standar kenyamanan luas ruangan, sistem sirkulasi dan pencahayaan yang baik.
2	Memiliki resep khusus baik untuk makanan dan minuman.
3	Memiliki toilet khusus untuk pria dan wanita, bersih, tidak bau.
4	Terdapat daftar makanan dan minuman beserta informasi harga.
5	Ruang dapur dilengkapi dengan tempat sampah tertutup, tempat cuci, drainase dan pembuangan limbah.
6	Ruang dapur memiliki tempat khusus penyimpanan bahan makanan dan peralatan/perlengkapan.
7	Terdapat sarana P3K dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
8	Papan nama penunjuk dapat terlihat dengan jelas di sekitar area restoran serta terpasang dari jarak tertentu sebelum mendekati lokasi.
9	Fasilitas tempat parkir luas dan aman (dijaga oleh petugas parkir).
10	Menerapkan <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) pelayanan kepada pelanggan.
11	Menerapkan <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) yang mengukur kepuasan pelanggan.
12	Memiliki sertifikat halal dan sertifikat laik <i>hygiene</i> sanitasi restoran
13	Terdapat program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).
14	Melaksanakan sistem jaminan mutu keamanan pangan / HACCP.
15	Memiliki koki (chef) yang bersertifikat.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Pengetahuan standar usaha pariwisata

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner hasil survei lapangan untuk pelaku usaha hotel, dapat diketahui bahwa responden hotel bintang 5 semua menjawab “Ya”. Artinya semua responden yang berjumlah 4 hotel atau dengan persentase 100% telah mengetahui adanya standar usaha hotel yang diatur melalui Peraturan Menteri Pariwisata. Untuk responden hotel bintang 4 yang telah mengetahui adanya standar usaha hotel yang diatur melalui

Peraturan Menteri Pariwisata sebesar 80% atau dengan kuantifikasi sebanyak 4 dari total 5 responden hotel menjawab “Ya”. Sedangkan untuk responden hotel bintang 3, sebanyak 6 dari total 7 responden hotel menjawab “Ya” yang berarti terdapat 85,71% telah mengetahui standar usaha tersebut. Besaran persentase responden yang telah mengetahui standar usaha terlihat pada Gambar 1.



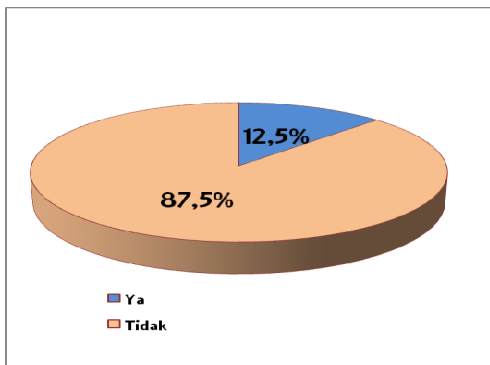
Gambar 1 Pengetahuan pelaku usaha hotel wisata terhadap standar usaha (hasil olah data).

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner hasil survei lapangan untuk pelaku usaha restoran, dapat diketahui bahwa responden restoran yang menjawab “Ya” hanya 1 responden dari total 8 responden. Artinya persentasenya hanya sebesar 12,5% telah mengetahui adanya standar usaha restoran yang diatur melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Besaran persentase responden yang telah mengetahui standar usaha terlihat pada Gambar 2.



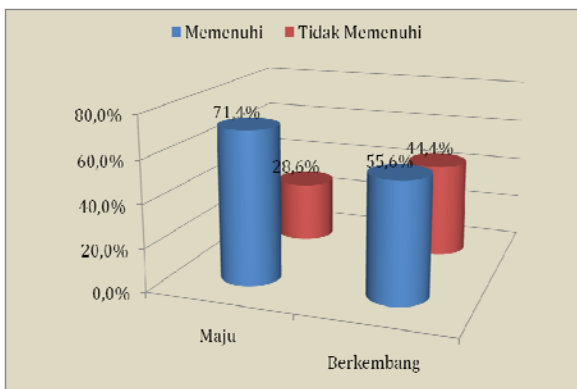
#### 4.2 Kesiapan pelaku usaha pariwisata

Berdasarkan kriteria yang telah disusun serta apabila dibedakan analisis tingkat kesiapan pelaku usaha hotel dalam memenuhi kriteria minimal standar usaha menurut kemajuan industri pariwisatanya. Maka diperoleh data, sebanyak 71,4% responden yang terdapat di



Gambar 2 Pengetahuan pelaku usaha restoran terhadap standar usaha (hasil olah data).

Kota Denpasar dan Yogyakarta (mewakili daerah dengan industri pariwisata yang sudah maju) mampu memenuhi kriteria minimal standar usaha atau sebanyak 5 responden dari total 7 responden hotel yang siap dalam memenuhi kriteria. Sedangkan di Kota Mataram dan Belitung (mewakili daerah dengan industri pariwisata yang sedang berkembang) responden yang mampu memenuhi kriteria minimal standar usaha hanya sebesar 55,6% atau sebanyak 5 responden dari total 9 responden hotel yang siap memenuhi kriteria. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Tingkat kesiapan pelaku usaha hotel dalam memenuhi kriteria minimal standar usaha (hasil olah data).

Beberapa hotel tidak mampu memenuhi kriteria standar usaha ini, sehingga diartikan belum siap. Kriteria-kriteria yang menjadi kendala tersebut antara lain:

- Kamar tidur tamu dilengkapi dengan kamar mandi, denah lokasi kamar, petunjuk penyelamatan diri dan pedoman jika terjadi kecelakaan.
- Terdapat fasilitas khusus untuk karyawan meliputi kamar tidur, locker, ruang ganti, toilet.
- Tempat parkir yang luas dengan kapasitas memadai baik untuk kendaraan roda empat maupun roda dua.
- Terdapat penampungan sampah yang memadai dan memiliki Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).

Sedangkan kesiapan pelaku usaha restoran dalam memenuhi persyaratan minimal standar usaha restoran, maka diperoleh data bahwa responden belum ada yang mampu memenuhi persyaratan minimal standar usaha atau sebanyak 8 responden baik di industri pariwisata yang sudah maju maupun di daerah dengan industri pariwisata yang sedang berkembang belum siap dalam memenuhi kriteria. Kriteria-kriteria yang menjadi kendala tersebut antara lain:

- Memiliki sertifikat halal dan sertifikat laik *hygiene* sanitasi restoran
- Melaksanakan sistem jaminan mutu keamanan pangan / HACCP.
- Memiliki koki (*chef*) yang bersertifikat.

#### 5. KESIMPULAN

Dari hasil pengumpulan data primer terlihat bahwa pengetahuan sebagian besar responden pelaku usaha hotel terkait standar usaha sudah baik. Namun hal ini perlu ditingkatkan agar peraturan ini dapat diketahui dan diterapkan oleh pelaku usaha. Dampak pengetahuan terkait peraturan ini adalah agar pelaku usaha dapat melakukan penyesuaian terhadap kriteria yang disusun dalam standar usaha tersebut. Namun di sisi lain, pengetahuan responden pelaku usaha restoran terkait standar usaha masih sangat rendah. Hal ini perlu menjadi perhatian pemerintah untuk dapat melakukan upaya-upaya dalam melakukan sosialisasi peraturan terkait standar usaha ini.

Hotel dan restoran yang menjadi responden penelitian ini masih belum mampu menerapkan seluruh kriteria minimal standar usaha. Pelaku usaha hotel baik di daerah dengan industri pariwisata yang maju dan berkembang masih mengalami kendala dalam pemenuhan kriteria minimal standar usaha yang

terkait dengan fasilitas hotel. Sedangkan kendala yang dialami pelaku usaha restoran dalam pemenuhan kriteria minimal standar usaha adalah terkait sertifikasi.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Pusat Penelitian dan Pengembangan Standardisasi – Badan Standardisasi Nasional yang telah membiayai penelitian ini melalui APBN Tahun 2015. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada pihak-pihak yang mendukung penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afrizawati. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Arista Palembang. *Jurnal Orasi Binis*, VII: ISSN: 2085-1375.
- BPS. 2014. Statistik Wisatawan Internasional di Indonesia, Biro Pusat Statistik, Jakarta.
- 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. 2014. Paparan Paparan Menteri Pariwisata pada Jumpa Pers: Evaluasi Realisasi Target Wisatawan Bulan Desember 2014. Jakarta.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2014. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Perjalanan Wisata. Jakarta.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2014. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran. Jakarta.
- Sakawati, Ketut Ngurah Trisni. 2015. Dampak Perkembangan City Hotel terhadap Usaha Hotel Melati di Denpasar. *Jumpa Volume 2 No. 1*: ISSN 2406-9116.
- Sulistiono, Ari Budi. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi Pada Konsumen Hotel Srandol Indah Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Sutomo, Maskuri. 2012. Kepuasan Pelanggan Menginap di Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(1): hal: 79-93.
- Valene L.Smith, William R. Eadingto. 1992. *Tourism Alternatives, Potensial and Problems in the Development of Tourism*
- Widodo. 2017. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Rajawali Press. Jakarta.