

## PENINGKATAN KUALITAS PENGELOLAAN PONDOK WISATA (HOMESTAY) DI BALIGE TOBA

Muhammad Irfan

*Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, Bogor, Indonesia*

*Email korespondensi: Muhammad.irfan1207@gmail.com*

### Riwayat Artikel:

Diterima:

**5 Januari 2024**

Direvisi:

**25 Januari 2024**

Disetujui:

**31 Januari 2024**

### Kata kunci:

*Homestay; Improving the Quality; Management; Tourism*

### Keywords:

*Pariwisata; Pengelolaan; Peningkatan Kualitas; Pondok Wisata*

### Cara mensitasi:

I, Muhammad. (2024). Peningkatan Kualitas Pengelolaan Pondok Wisata (Homestay) di Balige Toba. *Rudence: Rural Development for Economic Resilience*, 3(1), 21-26. DOI: <https://doi.org/10.53698/rudence.v3i1.63>



### ABSTRAK

Tujuan utama kegiatan peningkatan kualitas pengelolaan homestay di Balige Toba melalui penyusunan SKKNI, KKNi, dan skema okupasi adalah untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di bidang pariwisata. SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional) di 12 bidang pariwisata, termasuk pengelolaan pondok wisata (homestay), dapat berdampak langsung pada kualitas layanan pariwisata dan memberikan sertifikasi bagi pondok wisata (homestay). Penerapan SKKNI dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata dan memberikan sertifikasi bagi pondok wisata (homestay). Beberapa strategi untuk meningkatkan pengelolaan pondok wisata (homestay) antara lain: (1) pembentukan dan penguatan kelembagaan pondok wisata (homestay), (2) pembuatan paket wisata terpadu, dan (3) penetrasi pasar, pengembangan pasar, pengelolaan produk, dan pengembangan produk. Kegiatan tersebut melibatkan kolaborasi berbagai pemangku kepentingan, seperti Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Asosiasi, Industri, pengelola pondok wisata (homestay), dan lembaga sertifikasi profesi. Penyusunan SKKNI Rancangan, KKNi, dan skema okupasi di Toba bertujuan untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di bidang pariwisata dan meningkatkan kualitas pengelolaan pondok wisata (homestay).

### ABSTRACT

The main goal of the activity regarding the improvement of the quality of homestay management in Balige Toba through the preparation of SKKNI, KKNi, and occupation schemes is to enhance the competence of human resources in the tourism sector. The SKKNI (National Work Competency Standards) in 12 tourism fields, including homestay management, can directly impact the quality of tourism services and provide certification for homestays. The implementation of SKKNI can help to improve the quality of tourism services and provide certification for homestays. Some of the strategies to improve homestay management include: (1) establishing and strengthening of homestay institutions, (2) making integrated tour packages, and (3) market penetration, market development, product management, and product development. The activity involves collaboration between various stakeholders, such as the Ministry of Tourism and Creative Economy, Asosiasi, Industri, pengelola homestay, and lembaga sertifikasi profesi. The preparation of Rancangan SKKNI, KKNi, and skema okupasi in Toba aims to increase the competence of human resources in the tourism sector and improve the quality of homestay management.

## PENDAHULUAN

Industri pariwisata di Indonesia terus berkembang pesat dan salah satu asset berharga dalam menarik wisatawan adalah keberadaan pondok wisata (*homestay*) di berbagai destinasi. Keberagaman budaya, alam yang indah dan warisan sejarah sebagai tujuan wisata yang populer. Menurut Permenparekraf Nomor 18 Tahun 2016 usaha pondok wisata adalah usaha penyediaan akomodasi berupa bangunan rumah tinggal yang dihuni oleh pemiliknya dan dimanfaatkan sebagian untuk disewakan. Namun, untuk memastikan keberlanjutan dan daya tarik destinasi tersebut, perlu adanya peningkatan kualitas pengelolaan pondok wisata (*homestay*).

Terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas pengelolaan pondok wisata (*homestay*). Langkah pertama yaitu melakukan analisis kuantitatif. Analisis ini dilakukan dengan cara: (1) melakukan survey dan menyebarkan kuesioner kepada pemilik pondok wisata (*homestay*), wisatawan dan masyarakat setempat, lalu mengumpulkan data mengenai kepuasan wisatawan, harapan dan pengalaman mereka dengan pondok wisata (*homestay*). Pertanyaan harus terstruktur dan mengarah pada aspek-aspek kuantitatif seperti rating layanan, fasilitas, kebersihan dan harga; (2) mengolah data statistik terkait kunjungan wisatawan, tingkat hunian pondok wisata (*homestay*) dan pendapatan yang dihasilkan dari sektor pondok wisata (*homestay*). Data yang digunakan yaitu data historis untuk mengidentifikasi tren dan pola-pola yang dapat memberikan wawasan tentang potensi peningkatan; (3) membangun indeks kualitas pondok wisata (*homestay*) dengan menggunakan variable-variabel kuantitatif, seperti rating layanan, jumlah fasilitas dan keberlanjutan lingkungan. Lalu melakukan perbandingan antar pondok wisata (*homestay*) untuk menentukan peringkat dan area perbaikan.

Langkah kedua yaitu menentukan sasaran dan kegiatan. Untuk peningkatan rating layanan, sasaran yang dituju adalah peningkatan rating layanan pondok wisata (*homestay*) dari wisatawan. Kegiatan yang dilakukan adalah menyelenggarakan pelatihan untuk pemilik pondok wisata (*homestay*) dan meningkatkan kebersihan dan tata kelola pondok wisata (*homestay*). Untuk peningkatan hunian pondok wisata (*homestay*), sasaran yang dituju adalah peningkatan tingkat hunian pondok wisata (*homestay*) hingga persentase tertentu. Kejadiannya adalah melakukan promosi pariwisata menawarkan paket-paket menarik dan meningkatkan pemasaran *online*. Untuk peningkatan pendapatan ekonomi lokal, sasaran adalah peningkatan kontribusi pondok wisata (*homestay*) terhadap pendapatan ekonomi lokal. Kejadiannya adalah mengembangkan program kemitraan dengan pedagang lokal, menyelenggarakan acara budaya dan memasukan produk lokal dalam pondok wisata (*homestay*).

Langkah ketiga yaitu merumuskan masalah dasar seperti (1) masalah rendahnya kualitas layanan yang disebabkan oleh rendahnya pemahaman pemilik pondok wisata (*homestay*) tentang standar layanan yang diharapkan oleh wisatawan. Solusi yang dapat diberikan adalah melakukan pelatihan intensif untuk meningkatkan keterampilan pelayanan dan manajemen pondok wisata (*homestay*); (2) masalah kurangnya pemahaman lingkungan dan berkelanjutan yang disebabkan oleh minimnya kesadaran terhadap praktik berkelanjutan di kalangan pemilik pondok wisata (*homestay*). Solusinya dengan memberikan informasi dan pelatihan tentang praktik berkelanjutan serta memberikan insentif untuk pondok wisata (*homestay*) yang menerapkan kebijakan lingkungan; (3) masalah tidak memadainya pemasaran dan promosi yang disebabkan oleh kurangnya upaya pemasaran dan promosi yang efektif untuk pondok wisata (*homestay*). Solusinya meningkatkan strategi pemasaran *online*, berkolaborasi dengan agen perjalanan dan memanfaatkan media sosial untuk meningkatkan eksposur.

Dengan menggabungkan data kuantitatif dari survey, statistik dan indeks kualitas pondok wisata (*homestay*) serta merumuskan sasaran dan kegiatan yang spesifik, maka dapat membantu menciptakan strategi yang lebih terarah dan efektif dalam peningkatan kualitas pengelolaan pondok wisata (*homestay*). Sebagai bentuk tolak ukur kesesuaian Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKNI), Rancangan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (RKKNI) dan Rancangan Skema Okupasi (RSO) perlu

dilakukan uji petik di 3 (tiga) destinasi super prioritas, yakni Balige Toba (Sumatera Utara), Yogyakarta (Jawa Tengah) dan Lombok (Nusa Tenggara Barat).

Dengan adanya rancangan-rancangan tersebut maka sumber daya manusia dapat dipersiapkan dan tenaga kerja yang kompeten dapat dihasilkan di bidang pondok wisata (*homestay*) untuk menghadapi persaingan pasar global khususnya ASEAN. Selain itu juga dapat memberikan rekomendasi bagi pemangku kepentingan subsektor bidang pondok wisata (*homestay*).

Kegiatan Uji Petik yang pertama dilakukan di Balige. Pada Gambar 1 berikut adalah gambar pondok wisata (*homestay*) yang terletak di Balige. Gambar 1 menunjukkan rumah warga dijadikan sebagai rumah penginapan (*homestay*) selama pelaksanaan balap perahu cepat F1 *Powerboat* atau (F1H2O) di sekitar perairan Pelabuhan Muliaraja, Danau Toba, di Kecamatan Balige, Kabupaten Toba, Sumatera Utara.



**Gambar 1. Pondok wisata (Homestay) di Balige Sumatera Utara**

#### **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan peningkatan kualitas pengelolaan pondok wisata (*Homestay*) di Balige dilaksanakan pada tanggal 24 Agustus 2023. Kegiatan ini berlokasi di Noah Hotel Silangit, Jl. Balige-Tarutung Silangit No. 77, Silando, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara, Sumatera Utara. Sasaran dari kegiatan ini adalah pemangku kegiatan subsektor di bidang pondok wisata (*Homestay*) di antaranya pemilik, pengelola, asosiasi, dan anggota pondok wisata (*Homestay*).

Metode pelaksanaan kegiatan ini adalah dengan cara melakukan *Focus Group Discussion* dan *Workshop*. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk membuat Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKNi), Rancangan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (RKKNI), dan Rancangan Skema Okupasi (RSO) di bidang pondok wisata (*homestay*), serta memberikan rekomendasi bagi pemangku kepentingan di subsektor bidang pondok wisata (*homestay*).

Bentuk dari kegiatan peningkatan kualitas pengelolaan pondok wisata ini terdiri dari: (1) melakukan kajian terhadap peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain terkait perumusan Nasional Indonesia (RKKNI) dan Rancangan Skema Okupasi (RSO) di bidang pondok wisata (*homestay*) dan memberikan rekomendasi pemangku kepentingan subsektor bidang pondok wisata (*homestay*); (2) menyusun rumusan kaji ulang dengan melakukan analisa ketidaksesuaian, memvalidasi dan mengidentifikasi perubah kode unit kompetensi Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKNi) di bidang pondok wisata (*homestay*); (3) mengidentifikasi, memetakan dan menganalisa pengembangan unit kompetensi sesuai dengan proses bisnis bidang pondok wisata (*homestay*); (4) mengidentifikasi, memetakan, menganalisa dan merumuskan jenjang kualifikasi, kemungkinan

jabatan dan peta jabatan yang sesuai dengan proses bisnis bidang pondok wisata (*homestay*); (5) mengidentifikasi, memetakan, menganalisa dan merumuskan peta okupasi acuan normative, kemasan paket kompetensi yang sesuai dengan proses bisnis bidang pondok wisata (*homestay*).

Indikator keberhasilan dalam kegiatan ini adalah terciptanya Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKN), Rancangan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (RKKN), dan Rancangan Skema Okupasi (RSO) di bidang pondok wisata (*homestay*).

## HASIL KEGIATAN

Tahap pelaksanaan kegiatan *Focus Group Discussion* dan *Workshop* diawali dengan menentukan narasumber sesuai dengan keahliannya, kemudian menentukan Rumusan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKN), Rancangan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (RKKN) dan Rancangan Skema Okupasi (RSO) bidang pondok wisata (*homestay*), dan terakhir menetapkan target peserta berdasarkan lokasi. Pelaksanaan kegiatan ini diikuti oleh 33 peserta yang terdiri dari 1 orang perwakilan dari Kementerian/Lembaga (Dinas Pariwisata Kabupaten Tapanuli Utara), 3 orang dari Asosiasi, 5 orang Narasumber, 1 orang *Key Expert*, 3 orang Akademisi, 14 orang dari Industri (pemilik dan pengelola *homestay*), 5 orang dari Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP), 1 orang perwakilan dari Kadin. Pada Gambar 2 berikut ditampilkan suasana saat kegiatan berlangsung.



Gambar 2. Kegiatan Workshop di Balige Toba

Kegiatan diawali dengan sambutan dari Bapak Sianipar Barmin selaku Kepala Dinas Pariwisata dan Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan. Lalu dilanjutkan dengan pembacaan tata tertib sidang Uji Petik Penyusunan Rancangan SKKN masing-masing bidang oleh Sekretaris Tim Pengurus. Kemudian dilaksanakan secara bergantian pemaparan dan pembahasan Rancangan SKKN, Rancangan KKN, dan Rancangan Skema Okupasi dengan seluruh pemangku kepentingan oleh para narasumber. Adapun narasumber yang hadir pada kegiatan *Workshop* ini adalah Muhammad Irfan (Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor), Edison, SH. (Indonesia Homestay Association), Ade Rusmana (Pondok Wisata Ibu Oneng), Melky Reinhard Asmadi (dari Asosiasi Pondok Wisata Indonesia), dan Martha Christina Sylvana (Noah Homestay).

Pada kesempatan kali ini juga dilakukan pembahasan mengenai penyusunan dokumen perijinan, pengurusan perijinan usaha Pondok Wisata, pengelolaan produk makanan di Pondok Wisata, penanganan keluhan wisata di Pondok Wisata, kegiatan promosi untuk produk dan jasa Pondok Wisata kepada wisatawan, dan penyediaan layanan Produk Wisata. Lalu terakhir dilaksanakan penetapan hasil dan penandatanganan Berita Acara Kesepakatan Rancangan Pemetaan Standar Kompetensi Rancangan SKKN, KKN dan Skema Okupasi masing-masing bidang. Untuk hasil rancangan tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

### **Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKN I)**

Rancangan ini disusun berdasarkan hasil Pemetaan Standar Kompetensi yang menjadi dasar dalam perumusan fungsi dasar dan unit kompetensi. Tujuan utamanya sudah ditentukan, yaitu menjadi pengelola Pondok Wisata (*Homestay*) yang berkualitas berdaya saing dan profesional.

Dalam rancangan ini terdapat fungsi dasar dalam mengelola Pondok Wisata (*Homestay*), yaitu dalam hal: (1) menyusun dokumen perijinan; (2) mengurus perijinan usaha pondok wisata; (3) melakukan prosedur administrasi usaha pondok wisata; (4) mempromosikan produk dan jasa pondok wisata kepada wisatawan; (5) melakukan kebersihan, Kesehatan, keamanan dan kelestarian; (6) lingkungan di pondok wisata (*Homestay*); (7) memberikan pertolongan pertama di pondok wisata (*homestay*); (8) mengelola produksi makanan di pondok wisata (*homestay*); (9) menyediakan layanan makanan dan minuman di pondok wisata (*homestay*); (10) melakukan komunikasi dengan wisatawan melalui alat komunikasi di pondok wisata (*homestay*); (11) menyediakan layanan produk pondok wisata (*homestay*); dan (12) menyelesaikan keluhan wisatawan di pondok wisata (*homestay*).

### **Rancangan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (RKKNI)**

Pada rancangan ini terdapat dua jenjang kualifikasi yang ditetapkan. Jenjang yang pertama yaitu Jenjang Kualifikasi 2. Dalam jenjang ini sumber daya manusianya harus mampu melaksanakan satu tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta menunjukkan kinerja dengan mutu yang terukur di bawah pengawasan langsung atasannya. Selain itu harus bertanggung jawab atas pengelolaan, operasional dan pemasaran pondok wisata (*homestay*) lainnya dalam suatu kompleks atau area wisata. Juga berperan penting dalam menyediakan tempat tinggal yang nyaman dan memastikan pengalaman yang menyenangkan bagi para wisatawan yang menginap di pondok wisata tersebut. Kemungkinan jabatan untuk kualifikasi ini adalah Operator Pondok Wisata (*Homestay*).

Jenjang yang kedua adalah Jenjang Kualifikasi 3. Dalam jenjang ini sumber daya manusianya harus mampu menyelesaikan tugas berlingkup luas dan kasus spesifik dengan menganalisis informasi secara terbatas, memilih metode yang sesuai dari beberapa pilihan yang baku serta mampu menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur. Selain itu harus memiliki peran kunci dalam mengelola mengawasi dan mengembangkan operasional serta pengalaman tamu di pondok wisata (*homestay*). Juga memiliki tugas dan tanggung jawab yang melibatkan berbagai aspek, termasuk manajemen, pemasaran, pelayanan pelanggan dan pengembangan bisnis. Kemungkinan Jabatan untuk kualifikasi ini adalah Koordinator Pondok Wisata (*Homestay*).

### **Rancangan Skema Okupasi (RSO)**

Mengacu pada hasil sidang, okupasi bidang pondok wisata (*homestay*) adalah Operator Pondok Wisata (*Homestay*) Level 2 dan Koordinator Pondok Wisata (*Homestay*) Level 3.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari kegiatan *Focus Group Discussion* dan *Workshop* disepakati Pemetaan Standar Kompetensi yang menjadi dasar dalam perumusan terdapat 11 fungsi dasar yang memerlukan Unit Kompetensi Berdasarkan Pemaparan dari 11 Kompetensi Elemen Kompetensi dan Kriteria Unjuk Jenjang Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pondok Wisata (*Homestay*).

Dengan meningkatnya kualitas pengelolaan pondok wisata (*homestay*), fasilitas dan layanan yang diberikan kepada wisatawan dapat ditingkatkan. Hal ini akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para wisatawan, meningkatkan kepuasan mereka dan meningkatkan peluang untuk mendapatkan ulasan positif. Peningkatan kualitas pengelolaan pondok wisata (*homestay*) dapat memberikan dampak positif pada ekonomi lokal. Dengan melibatkan penduduk setempat dalam manajemen dan operasional

pondok wisata (*homestay*) dapat meningkatkan pendapatan dan membuka peluang pekerjaan baru di daerah tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Permenparekraf Nomor 9 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Pondok Wisata (Indonesia). Diakses pada tanggal 30 Desember 2023 dari <https://peraturan.go.id/id/permenparekraf-no-9-tahun-2014>

Permenparekraf Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata (Indonesia). Diakses pada tanggal 30 Desember 2023 dari laman <https://peraturan.bpk.go.id/Download/164329/PERMENPAREKRAF%20NOMOR%2018%20TAHUN%202016.pdf>

Permenparekraf Nomor 4 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana Alokasi Khusus Nonfisik Dana Pelayanan Kepariwisata Tahun Anggaran 2022 (Indonesia). Diakses pada tanggal 30 Desember 2023 dari laman <https://peraturan.bpk.go.id/Download/304855/Permenparekraf%20Nomor%204%20Tahun%202022.pdf>