



Manajemen Pelayanan Destinasi Wisata

PERTEMUAN KE 2

Pengertian Standar Pelayanan Pariwisata

Standar pelayanan pariwisata adalah seperangkat pedoman dan kriteria yang ditetapkan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada wisatawan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Standar ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas layanan, keramahan, keamanan, kebersihan, serta pengalaman wisata yang menyenangkan dan berkesan.

Pengertian Pelayanan dalam Pariwisata

Pelayanan dalam industri pariwisata adalah serangkaian tindakan, prosedur, dan interaksi yang bertujuan memberikan pengalaman terbaik bagi wisatawan. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga mendukung citra dan keberlanjutan destinasi wisata.

Standar Pelayanan Pariwisata di Tingkat Nasional dan Internasional

Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk Pariwisata:

1. SNI 9042:2021 tentang Standar Usaha Hotel
2. SNI 9043:2021 tentang Standar Usaha Restoran
3. SNI 9044:2021 tentang Standar Usaha Biro Perjalanan Wisata

Standar Internasional:

1. ISO 22483:2020 – Standar layanan bagi hotel
2. ISO 21902:2021 – Pariwisata yang inklusif bagi penyandang disabilitas
3. Global Sustainable Tourism Council (GSTC) Criteria – Standar keberlanjutan untuk destinasi dan bisnis pariwisata

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pelayanan Pariwisata

Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan. Beberapa aspek penting dari peran SDM dalam pelayanan pariwisata meliputi:

a. Kompetensi dan Profesionalisme SDM

- Keterampilan komunikasi yang baik.
- Kemampuan menyelesaikan masalah dan menangani keluhan pelanggan.

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pelayanan Pariwisata

- Pemahaman budaya dan kebiasaan wisatawan.
- Kemampuan bekerja dalam tim dan beradaptasi dengan perubahan.

Implementasi Standar Pelayanan dalam Industri Pariwisata

1. **Sektor Perhotelan:** Pelatihan staf, peningkatan fasilitas, dan standar kebersihan.
2. **Sektor Restoran:** Pengelolaan makanan yang higienis, pelayanan cepat, dan keramahan staf.

Implementasi Standar Pelayanan dalam Industri Pariwisata

- 3. Sektor Transportasi Wisata:** Keamanan kendaraan, kenyamanan, dan pelayanan pelanggan yang baik.
- 4. Destinasi Wisata:** Infrastruktur yang memadai, informasi yang jelas, serta keberlanjutan lingkungan dan budaya.

Tantangan dalam Penerapan Standar Pelayanan Pariwisata

1. Kurangnya pelatihan bagi tenaga kerja di sektor pariwisata.
2. Ketidaksesuaian antara standar nasional dan praktik di lapangan.

Tantangan dalam Penerapan Standar Pelayanan Pariwisata

3. Biaya tinggi dalam penerapan standar kualitas dan keberlanjutan.
4. Kurangnya kesadaran wisatawan dan pelaku industri tentang pentingnya standar pelayanan.

☺ END ☺

