

# ANALISIS IMPLEMENTASI SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA BIDANG PERHOTELAN DI KOTA MALANG

**Anita Wijayanti**  
**Yusri Abdillah**  
**M. Kholid Mawardi**  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya  
Malang  
anita\_wijayanti28@yahoo.com

## **ABSTRACT**

*This study to reviews and analyzes the hospitality industry. Hotel becomes one of the growing tourism industries in Indonesia. Since ASEAN Economic Community (AEC) existence in 2015, hotel certification is used by the government as one of the way to solve global market competition problem. The Indonesian government has already arranged standard of hotel business that should be obeyed by every hotel business. However, it has not responded positively by all hotel businesses in the Malang. There are only 23 hotels from 81 hotels of total amount that have already certified in Malang. There are some reasons why do some hotels in Malang do not processing their certifications yet, such as: certification fee that is assumed as too expensive, there are still some of non-star hotel business which are lack of understanding about hotel certifications, employee competency which are not sufficient yet to fulfill the minimum standard and also there are less of hotel certification socialization. Based on that fact, until this time being, the government only do socialize and provide the guidance of the importance of hotel certification. There are still no administrative sanctions for hotels which have not been certified yet.*

**Key Word: Hospitality, Hotel, Certification, Standardization**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini untuk mengkaji dan menganalisis industri perhotelan. Hotel menjadi salah satu usaha pariwisata yang terus berkembang di Indonesia. Dengan adanya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) 2015, salah satu hal yang dilakukan oleh Pemerintah agar hotel dapat bersaing dalam pasar global dengan adanya sertifikasi. Pemerintah Indonesia telah menetapkan standar usaha hotel yang harus dipatuhi oleh setiap pelaku usaha hotel. Namun, hal tersebut tidak direspon positif oleh semua pelaku usaha di Kota Malang. Ada 23 hotel dari 81 hotel yang sudah melakukan sertifikasi di Kota Malang. Penyebab pelaku usaha tidak melakukan proses sertifikasi adalah biaya sertifikasi usaha hotel mahal, kurangnya pemahaman pelaku usaha hotel non bintang, sertifikasi kompetensi karyawan belum mencapai batas minimum, dan kurangnya sosialisasi sertifikasi usaha hotel. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata masih sebatas melakukan sosialisasi atau memberikan pengarahan mengenai pentingnya sertifikat penggolongan hotel. Belum ada sanksi administratif yang dilakukan kepada hotel-hotel yang belum melakukan sertifikasi.

**Kata Kunci: Perhotelan, Hotel, Sertifikasi, Standardisasi**

## PENDAHULUAN

Perkembangan persaingan usaha merupakan salah satu fenomena yang sangat menarik, terlebih dengan adanya pemberlakuan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) 2015. Pemberlakuan MEA 2015 akan memberikan tantangan bagi Indonesia tidak hanya di dalam negeri, namun persaingan dengan sesama negara ASEAN. Hal tersebut membuat persaingan usaha menjadi ketat dan sangat terbuka, yang membuat pengusaha-pengusaha luar negeri terutama negara yang tergabung di ASEAN bebas untuk membuka usaha di Indonesia. Banyak perusahaan yang berusaha menjadi perusahaan yang besar agar dapat bersaing dan berkembang. Salah satu usaha yang berkembang pesat adalah bisnis terkait dengan pariwisata.

Pariwisata merupakan bagian sektor usaha yang dapat menguntungkan serta berpotensi besar untuk terus dikembangkan. Di Indonesia memiliki banyak sumber daya pariwisata seperti budaya dan keindahan alam. Hal itulah yang membuat pariwisata memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia sebagai penghasil devisa negara.

Terdapat berbagai tujuan wisata yang telah menjadi ikon pariwisata Indonesia. Kota Malang merupakan salah satu kota tujuan wisata di Indonesia yang menjadi favorit wisatawan. Kota Malang selain disebut sebagai kota pelajar dan kota industri, juga disebut sebagai kota pariwisata. Berbagai acara yang sudah digelar mampu mendongkrak arus kunjungan wisatawan lebih banyak lagi, bahkan mampu membuka peluang usaha di Kota Malang, salah satunya adalah usaha hotel.

Banyaknya hotel dapat menciptakan persaingan bisnis yang ketat antar hotel. Demi melakukan persaingan bisnis banyak cara yang dapat dilakukan oleh pelaku bisnis hotel agar bisa bertahan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk tetap bertahan adalah sertifikasi. Sertifikasi dilakukan untuk menentukan standardisasi dan klasifikasi hotel.

Sertifikasi hotel sangat penting karena berkaitan dengan pemenuhan standar usaha hotel. Standar usaha hotel mencakup produk, pelayanan, dan pengelolaan. Namun hal tersebut tidak direspon secara positif oleh semua pelaku usaha hotel. Masih banyak hotel-hotel yang belum melakukan sertifikasi di Kota Malang. Data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur hingga tahun 2015 di Kota Malang, dari 81 hotel hanya 23 hotel yang sudah melakukan

sertifikasi. Hotel-hotel yang belum melakukan sertifikasi adalah hotel-hotel yang setara dengan hotel non bintang. Selama ini pengakuan dari hotel-hotel tersebut sebagai hotel non bintang hanya berdasarkan penilaian dari hotel sendiri.

Sertifikasi usaha hotel menjadi hal yang wajib dilakukan oleh semua hotel, baik hotel bintang maupun hotel non bintang. Hal tersebut tertera pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 pasal 4 ayat 1 yaitu setiap usaha hotel wajib memiliki sertifikat dan memenuhi persyaratan standar usaha hotel. Hotel yang tidak melakukan sertifikasi akan dikenai sanksi bahkan dicabut Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) dan termasuk izin usaha. Hal tersebut tertera pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 pasal 18 ayat 5 yaitu “apabila dalam jangka waktu enam puluh hari kerja setelah dikenakan sanksi pembatasan kegiatan usaha, pengusaha hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), usaha hotel dikenakan sanksi pembekuan usaha”. Berdasarkan uraian tersebut untuk mengkaji dan menganalisis industri perhotelan, maka peneliti mengambil judul **“Analisis Implementasi Sertifikasi Usaha Pariwisata Bidang Perhotelan di Kota Malang”**.

## KAJIAN PUSTAKA

### Implementasi

Kata implementasi atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *“implementation”* yang artinya adalah pelaksanaan atau penerapan. Nugroho (2009:494) menyatakan bahwa implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Oleh karena itu, suatu kebijakan bisa diimplementasikan setelah terumuskan dengan tujuan yang jelas.

### Pariwisata

Pariwisata dalam arti luas menurut Damanik dan Weber (2006:1) merupakan “kegiatan rekreasi di luar domisili untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain”. Sementara itu, menurut Marpaung (2002:13) pariwisata merupakan “perpindahan sementara yang dilakukan oleh manusia dengan tujuan keluar dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya”.

Usaha pariwisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata merupakan usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa untuk

memenuhi kebutuhan penyelenggara pariwisata dan wisatawan. Usaha pariwisata disediakan agar kegiatan pariwisata dapat berjalan. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan ada 13 jenis usaha pariwisata, salah satunya adalah Penyediaan akomodasi.

### **Hotel**

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, makan dan minum, serta fasilitas lainnya. Hotel berfungsi sebagai tempat tinggal sementara dan memenuhi kebutuhan tamu selama berada jauh dari tempat tinggalnya. Oleh karena itu, hotel sering disebut sebagai rumah yang kedua.

Menurut Sihite (2000:62), orang-orang yang melakukan perjalanan tidak hanya sekedar untuk menginap atau beristirahat, namun untuk tujuan konferensi, seminar, rapat pertemuan, pesta perkawinan, pesta ulang tahun, pameran, dan berbagai kegiatan lainnya yang membutuhkan penyediaan fasilitas yang lengkap serta pelayanan yang dapat memuaskan tamu-tamunya. Dengan demikian, hotel sebagai suatu akomodasi komersial berfungsi tidak hanya sebagai tempat menginap, makan, dan minum. Akan tetapi, hotel sebagai tempat suksesnya suatu acara.

### **Sertifikasi Hotel**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, sertifikasi merupakan “proses pemberian sertifikat kepada usaha dan pekerja pariwisata untuk mendukung peningkatan mutu produk pariwisata, pelayanan, dan pengelolaan kepariwisataan”. Pemerintah Indonesia sebenarnya sudah lama mengisyaratkan pemberlakuan sertifikasi hotel. Sertifikasi dilakukan untuk menentukan golongan kelas hotel atau klasifikasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013, sertifikasi tidak hanya untuk menentukan golongan kelas hotel, namun standar untuk masing-masing kelas hotel. Standar usaha hotel meliputi tiga aspek, yaitu produk, pelayanan, dan pengelolaan. Penilaian standar usaha hotel mulai dari persyaratan dasar, kriteria mutlak, hingga kriteria tidak mutlak.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan penilaian secara menyeluruh atas keunggulan atau keistimewaan suatu layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan bukan hanya berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, akan tetapi juga dari sudut pandang penilaian konsumen. Adapun lima dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh Parasuraman, dkk dalam Lupiyoadi (2013:216-217) meliputi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*).

### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan jenis penelitian ini, dikarenakan ingin mengetahui secara mendalam tentang situasi dan kondisi pelaksanaan sertifikasi usaha pariwisata bidang perhotelan di Kota Malang, menganalisis faktor-faktor penyebab pelaku usaha belum melakukan proses sertifikasi, serta menganalisis upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata terkait dengan hotel yang belum melakukan proses sertifikasi.

#### **Fokus Penelitian**

1. Pelaksanaan sertifikasi usaha pariwisata di bidang perhotelan di Kota Malang.
  - a. Prosedur pelaksanaan sertifikasi hotel
  - b. Hasil pelaksanaan sertifikasi hotel
2. Faktor-faktor yang menyebabkan pelaku usaha tidak melakukan proses sertifikasi.
  - a. Faktor internal
  - b. Faktor eksternal
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata terkait dengan hotel yang tidak melakukan proses sertifikasi

#### **Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Malang Provinsi Jawa Timur. situs penelitian ini adalah beberapa hotel yang ada di Kota Malang, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang, Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia cabang Kota Malang, dan salah satu Lembaga Sertifikasi Usaha.

## Sumber Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Sumber data primer pada penelitian ini adalah:
  - a. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur
  - b. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang
  - c. Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia cabang Kota Malang.
  - d. Lembaga Sertifikasi Usaha
  - e. Beberapa hotel yang ada di Kota Malang.
  - f. Tamu hotel
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya, melainkan sudah dikumpulkan pihak lain yang sudah diolah. Data-data yang diambil merupakan data-data yang terkait dengan pelaksanaan sertifikasi usaha pariwisata bidang perhotelan.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama saat melakukan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan sebagai berikut:

1. Observasi
2. Wawancara (*Interview*)
3. Dokumentasi

## Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan saat melakukan penelitian untuk memperoleh atau mengumpulkan data. Instrumen dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti
2. Pedoman wawancara
3. Catatan lapangan (*field note*)
4. Alat perekam (*recorder*) dan kamera

## Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi Data
2. Penyajian data
3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

## Keabsahan Data

Hal terpenting dalam proses penelitian adalah kebenaran dan kepercayaan data. Menurut Sugiyono (2010:367) penetapan keabsahan data diperlukan dengan teknik pemeriksaan. Teknik pemeriksaan tersebut dalam penelitian kualitatif meliputi uji kepercayaan (*credibility*), uji

keteralihan (*transferability*), uji ketergantungan (*dependability*), dan uji kepastian (*confirmability*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pesatnya perkembangan hotel, menyebabkan persaingan hotel menjadi ketat. Oleh karena itu, banyak cara yang dilakukan oleh pelaku hotel untuk bisa bertahan. Salah satu cara yang dilakukan adalah sertifikasi. Sertifikasi merupakan proses pemberian sertifikat kepada usaha dan pekerja untuk meningkatkan mutu produk pariwisata, khususnya untuk bidang perhotelan. Sertifikasi hotel dilakukan untuk menentukan standardisasi dan klasifikasi atau penggolongan kelas hotel.

### Pelaksanaan sertifikasi usaha pariwisata bidang perhotelan di Kota Malang

- a. Prosedur pelaksanaan sertifikasi hotel

Prosedur sertifikasi hotel yang selama ini dilaksanakan sudah sesuai dengan edoman sertifikasi. Beberapa tahapan harus dilakukan oleh pelaku usaha hotel. Mulai dari mengurus persyaratan dasar hingga pengajuan sertifikasi kepada LSU.

Selama proses sertifikasi, standar usaha hotel mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan. Tiga aspek tersebut meliputi kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak. Perbedaan kriteria mutlak antara hotel non bintang dan hotel bintang adalah pada hotel bintang aspek produk terdapat penanda arah, parkir, lobby, fasilitas makan dan minum, serta dapur.

Perbedaan yang terlihat jelas dari hotel bintang lima dibandingkan hotel bintang lainnya yaitu pelayanan butler, restoran spesial, *public bar*, *specialty kitchen*, serta produk dan pelayanan yang sangat lengkap. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan hotel bintang lainnya memiliki apa yang dimiliki oleh hotel bintang. Misalnya hotel bintang tiga memiliki restoran spesial yaitu restoran jepang. Oleh karena itu, penentuan bintang terlihat dari nilai yang didapat. Rentang nilai hotel untuk bintang lima lebih dari 936, bintang empat 728 sampai dengan 916, bintang tiga 520 sampai dengan 708, bintang dua 312 sampai dengan 500, bintang satu 208 sampai dengan 292, sedangkan hotel non bintang 152.

- b. Hasil pelaksanaan sertifikasi hotel

Sertifikasi sudah lama diberlakukan sejak tahun 1977. Sampai saat ini pelaku usaha hotel belum sepenuhnya melakukan sertifikasi tersebut. Sebesar 28% hotel sudah

disertifikasi, sedangkan 72% hotel belum disertifikasi.

Hotel-hotel yang belum melakukan sertifikasi adalah hotel yang setara dengan hotel non bintang yang biasa disebut dengan hotel melati dan ada juga hotel yang setara hotel bintang. Di Kota Malang hotel-hotel melati merupakan hotel-hotel yang berdiri puluhan tahun dibandingkan dengan hotel bintang. Hampir semua hotel melati merupakan bangunan tua, dan tetap bertahan dengan klasifikasi hotel non bintang. Selama ini, hotel tersebut memberi label kepada hotelnya sebagai hotel melati berdasarkan penilaian sendiri.

Sampai saat ini 58 hotel masih bisa bertahan dan bersaing dengan hotel-hotel yang besar. Dari segi fasilitas, hotel non bintang memang kalah dengan hotel bintang. Rata-rata hotel melati hanya menawarkan fasilitas sewa kamar saja kepada tamu hotel. Meskipun hanya beberapa yang juga terdapat ruang pertemuan dengan kapasitas kecil serta pelayanan makan dan minum berupa kafe.

Tamu yang menginap di hotel non bintang lebih banyak tamu individu mulai dari *salesmen*, *backpacker*, atau yang hanya sekedar transit untuk beristirahat dan tidak membutuhkan dana yang besar untuk menginap. Saat tamu menginap di hotel non bintang tidak butuh bukti pengakuan sertifikasi. Seperti yang disampaikan beberapa tamu hotel non bintang, tidak pernah menanyakan sertifikasi yang dilakukan hotel.

Berbeda dengan hotel bintang yang memiliki fasilitas lebih lengkap dibandingkan hotel non bintang. Tamu hotel yang menginap di hotel bintang lebih membutuhkan fasilitas yang lebih banyak, tidak hanya sebagai tempat menginap saja. Namun, tamu hotel bintang juga tidak pernah menanyakan sertifikasi yang dilakukan hotel.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dari perspektif tamu hotel, sertifikasi tidak memiliki makna yang berarti. Misalnya, tamu tidak melihat apakah yang dikatakan hotel bintang tiga benar-benar tersertifikasi bintang tiga. Tamu hanya menginginkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Sertifikasi diperlukan hanya proses administrasi. Misalnya tamu pemerintahan akan mengadakan *event* besar di hotel, pastinya hotel sangat butuh pengakuan bintang dengan menunjukkan sertifikat penggolongan

hotel saat dilakukan penawaran. Sementara itu, tamu lainnya tidak membutuhkan hal tersebut.

Tamu akan merasakan hasil yang diterima secara langsung saat menginap. Apabila tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, suatu hari tamu tersebut akan kembali lagi untuk menginap di hotel. Sebaliknya, tamu yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka tidak kembali lagi untuk menginap.

### **Penyebab pelaku usaha belum melakukan proses sertifikasi**

Ada beberapa faktor yang menyebabkan para pelaku usaha hotel tidak mengurus sertifikat penggolongan bintang, yaitu:

a. Biaya sertifikasi usaha hotel mahal

Biaya sertifikasi yang ditawarkan masing-masing LSU berbeda-beda. Masing-masing kelas hotel juga berbeda. Biaya mulai dari harga empat juta hingga puluhan juta. Biaya tersebut hanya biaya untuk LSU saja, belum yang lainnya untuk mengurus persyaratan dasar. Di sisi lain, sertifikat hanya berlaku selama tiga tahun. Setelah masa berlaku habis, hotel melakukan sertifikasi kembali dengan membayar seperti awal melakukan sertifikasi.

Setelah hotel melakukan sertifikasi, belum tentu hotel terus mendapatkan tamu. Pelaku hotel masih terus bekerja keras untuk memahami dan memenuhi kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan terbaik. Oleh karena itu, sertifikasi tidak menjamin hotel mendapatkan keuntungan yang lebih besar dari pada sebelum melakukan sertifikasi. Hal tersebut dikarenakan tamulah yang menentukan hotel mana yang akan menjadi pilihannya.

b. Kurangnya pemahaman pelaku usaha hotel non bintang

Pihak hotel non bintang menganggap bahwa penilaian sertifikasi hanya dilakukan oleh hotel-hotel berbintang. Pelaku usaha hotel yang mengaku usahanya masuk kategori hotel non bintang merasa bahwa hotel non bintang tidak perlu melakukan sertifikasi. Kecuali bagi hotel-hotel non bintang yang ingin menaikkan levelnya menjadi hotel bintang.

Selama ini hotel-hotel yang melakukan sertifikasi adalah hotel bintang, khususnya hotel bintang tiga, bintang empat, dan bintang lima. Hal itu dilakukan untuk memudahkan saat ada tender dari pemerintah

yang akan melakukan kegiatan dengan menggunakan jasa hotel. Oleh karena itu, sertifikat penggolongan hotel sangat dibutuhkan sebagai bukti saat melakukan penawaran kepada instansi pemerintah.

- c. Sertifikasi kompetensi karyawan belum mencapai batas minimum

Penilaian standar usaha hotel mencakup persyaratan dasar, kriteria mutlak, dan kriteria tidak mutlak. Kriteria mutlak adalah persyaratan utama yang harus dipenuhi oleh usaha hotel untuk dapat disertifikasi. Salah satu yang menjadi kriteria mutlak baik hotel bintang maupun hotel non bintang yaitu hotel memiliki karyawan yang bersertifikasi kompetensi. Kriteria mutlak tersebut masuk pada aspek pengelolaan dengan unsur sumber daya manusia.

Hotel merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa yang pada umumnya melibatkan manusia sebagai faktor penggeraknya, peran sumber daya manusia menjadi hal yang utama. Kualitas dan kompetensi manusia melayani tamu merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu hotel. Oleh karena itu, kualitas hotel salah satunya bergantung pada mutu sumber daya manusia.

- d. Kurangnya sosialisasi sertifikasi usaha hotel

Kegiatan sosialisasi mengenai sertifikat penggolongan bintang kepada pelaku usaha hotel sangatlah penting. Memberikan pengetahuan atau gambaran tentang standardisasi usaha hotel dan klasifikasi hotel bintang atau non bintang. Masih banyak usaha hotel non bintang yang belum sesuai standar hotel non bintang.

Sosialisasi yang dilakukan juga belum maksimal, baik dari pemerintah maupun dari LSU. Sosialisasi yang dilakukan belum secara merata, kebanyakan yang mengetahui tentang sertifikasi usaha hotel hanya hotel-hotel bintang. Pihak LSU hanya melakukan penawaran kepada hotel bintang, karena dirasa hotel bintang lebih siap dibandingkan hotel non bintang. Selain itu, keuntungan yang didapat dari hotel bintang juga lebih besar dari segi biaya.

### **Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata terkait dengan hotel yang belum melakukan proses sertifikasi**

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata adalah mengadakan sosialisasi tentang penggolongan kelas hotel. Saat

masih dilakukan oleh PHRI, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata bekerja sama dengan PHRI dan beberapa instansi terkait yaitu, Dinas perijinan, Dinas Ketenagakerjaan, dan Dinas Kesehatan. Begitu pula saat peralihan ke LSU, sosialisasi terus dilakukan. Saat ini belum ada peraturan walikota terkait dengan sertifikasi usaha hotel, hanya Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel.

Pada sosialisasi diberikan pengarahan bagi pelaku usaha hotel. Sosialisasi bertujuan agar pelaku usaha hotel mau mengurus sertifikat yang berkaitan dengan standardisasi usaha hotel. Pemberian sosialisasi ini telah sesuai dengan tugas pemerintah yaitu melakukan pembinaan dan pengawasan dalam rangka penerapan Standar Usaha Hotel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata bagi hotel-hotel yang belum melakukan sertifikasi hanya sebatas himbauan saja.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan data penelitian yang telah diperoleh, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan sertifikasi usaha hotel sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel dan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata. Di Kota Malang dari 81 (delapan puluh satu) hotel hanya 23 (dua puluh tiga) hotel yang sudah melakukan sertifikasi yang terdiri dari 1 (satu) hotel bintang 1 (satu), 12 (dua belas) hotel bintang 3 (tiga), 7 (tujuh) hotel bintang 4 (empat), dan 3 (tiga) hotel bintang 5 (lima).
2. Penyebab pelaku usaha tidak melakukan proses sertifikasi adalah biaya sertifikasi usaha hotel mahal, kurangnya pemahaman pelaku usaha hotel non bintang, sertifikasi kompetensi karyawan belum mencapai batas minimum, dan kurangnya sosialisasi sertifikasi usaha hotel.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata terkait dengan hotel yang tidak melakukan proses sertifikasi saat ini masih sebatas melakukan sosialisasi atau memberikan pengarahan mengenai pentingnya sertifikat penggolongan hotel. Dinas

Kebudayaan dan Pariwisata juga melakukan sosialisasi ini bekerja sama dengan PHRI dan beberapa instansi terkait yaitu, Dinas perijinan, Dinas Ketenagakerjaan, dan Dinas Kesehatan. Belum ada sanksi administratif yang dilakukan kepada hotel-hotel yang belum melakukan sertifikasi.

Sugiyono. 2010. *Metode penelitian pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d)*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

## Saran

Terkait dengan permasalahan dan hasil penelitian yang ditemui oleh peneliti di lapangan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah seharusnya membuat peraturan yang pasti tentang besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh pelaku usaha dalam pengurusan penggolongan kelas hotel.
2. Bagi pemerintah agar mempertegas pelaksanaan sertifikasi usaha hotel, sehingga meningkatkan kesadaran pelaku usaha akan kewajibannya.
3. Pelaku usaha baik hotel bintang maupun non bintang harus selalu memahami dan memenuhi kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan yang terbaik.
4. Selanjutnya dapat dilakukan penelitian tentang klasifikasi kelas hotel, peningkatan kualitas produk dan pelayanan dalam kaitannya dengan keputusan tamu memilih hotel. Selain itu, dapat dilakukan penelitian tentang sertifikasi menjadi sebuah indikator yang baik bagi kualitas hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

Damanik, J dan H. F. Weber. 2006. *Perencanaan ekowisata: dari teori ke aplikasi*. Yogyakarta: ANDI

Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.

Marpaung, H. 2002. *Pengantar pariwisata*. Bandung: Alfabeta

Miles, M. B. dan A. M. Huberman. 2014. *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru*. Diterjemahkan oleh: Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.

Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy*. Jakarta:PT. Elex Media Komputindo.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel.

Sihite, R. 2000. *Hotel management (Pengelolaan hotel)*. Surabaya: SIC.