

"Quality Tourism " untuk Pariwisata Indonesia



Priadi Wibisono

Indonesia Fitgther Tourism Association (IFTA)

Abstrak :

Quality tourism masih belum dipahami seluruh stakeholder pariwisata. Masih banyak anggapan bahwa quality tourism hanya sebatas sarana & prasarana saja. Ini perlu dipahami bersama apa yang di maksud dengan quality tourism pengertian sampai ke turunan produk dan lainnya. Keselarasan pembangunan, regulasi, SDM, dan produk wisata membuat konsep quality tourism ini berkembang dan berjalan optimal.

Kata kunci : kapasitas SDM, Sarana & Prasarana

Pada masa pandemi Covid-19 saat ini, pariwisata menurun membuat stakeholder sektor pariwisata berusaha untuk menemukan konsep baru yang adaptif, dan ditemukanlah salah satu konsep pariwisata berkualitas atau *quality tourism*.

Dalam artikel ini, saya menekankan bahwa *quality tourism* tidak saja pembangunan sarana dan prasarana penunjang pariwisata, melainkan peningkatan kualitas SDM sebagai faktor utama penentu kepuasan wisatawan. Ten-tunya, semakin wisatawan puas dengan pelayanan, semakin lama mereka menghabiskan waktu di daya tarik wisata tersebut, maka semakin banyak pula mereka menghabiskan uangnya. Jadi, devisa tetap menjadi tolak ukur keberhasilan, namun caranya bergeser. Tidak lagi berfokus pada banyaknya wisatawan datang, melainkan seberapa lama ia menikmati kawasan tersebut.

Perilaku, mental, dan tutur kata dari setiap SDM menghadapi berbagai jenis watak wisatawan menjadi tolak ukur SDM tersebut berkualitas. Tentunya dengan menerapkan pembawaan diri yang santun, berwawasan luas, dan inisiatif menjadi softskill penting yang harus dimiliki setiap SDM.

Mungkin masih ingat dengan

Sapta Pesona yang terdiri dari aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan yang merupakan aksi nyata pariwisata Indonesia ini. Sapta pesona ini merupakan penjabaran konsep sadar wisata yang terkait dengan dukungan dan peran masyarakat sebagai tuan rumah. Ketujuh aksi tersebut juga menggambarkan konsep *quality tourism*, sehingga apabila suatu daya tarik wisata sudah menerapkan ketujuh poin tersebut dalam pelayanan, maka mereka juga telah menerapkan konsep *quality tourism*.

Lebih lanjut, mental healthy menghadapi kondisi pandemi saat ini membuat penurunan kinerja SDM. Ketidakpastian pola perjalanan wisatawan, dan peraturan perjalanan yang sering berubah membuat mereka pun mengalami kepastian apakah dapat bekerja atau dirumahkan. Faktor inipun nyatanya menurunkan kondisi psikis SDM. Mereka cenderung bekerja karena tuntutan ekonomi, bukan semata-mata untuk mencari kepuasan wisatawan sehingga kualitas yang diberikan tidak maksimal. Hal inipun perlu dipikirkan pimpinan pengelola (direktur, ketua, kepala, dsb) agar *quality tourism* ini tetap terjaga sebagaimana yang diharapkan pariwisata internasional di mana UNWTO mencanangkan tahun

2030 sebagai tahun sustainable tourism sesuai dengan sustainable development goals.

Selain SDM, juga produk wisata pun harus berkualitas. Hal ini juga diselarasakan dengan peraturan/undangundang yang terkait dengan kawasan wisata, sehingga konservasi alam dan budaya menjadi perhatian bagi pengembangan daya tarik wisata/ destinasi wisata tersebut. Perlu juga menunjang ekonomi kreatif di kawasan tersebut. Sehingga, keselarasan pembangunan, regulasi, SDM, dan produk wisata membuat konsep *quality tourism* ini berkembang dan berjalan optimal.

Daftar Pustaka:

- Setiawati, R., & Aji, P. S. T. (2020). Implementasi Sapta Pesona Sebagai Upaya Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Wisatawan Di Desa Wisata Pentingsari. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 2(2).
- World Tourism Organization and United Nations Development Programme (2017). *Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419401>