

## DESIGNING SERVICE STANDARDIZATION FOR SMALL ACCOMMODATION BUSINESSES IN GREATER BANDUNG AS AN EFFORT TO ENHANCE SERVICE QUALITY

\*Rully Kemal Aziz<sup>1</sup>, Rahmat Priyanto<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Manajemen Kajian Pariwisata STP ARS Internasional, Kota Bandung, Email: [kemalaziz01@protonmail.com](mailto:kemalaziz01@protonmail.com)

\*(Correspondence author)

### ABSTRACT

#### Article History

**Submitted:**

26 July 2025

**Reviewed:**

30 August 2025

**Accepted:**

10 October 2025

**Published:**

15 November 2025

The majority of small accommodation businesses in Indonesia are small-scale operations that lack standardized service guidelines, in contrast to hotels which are regulated by government-issued standards and supported by international frameworks. This condition leads to inconsistent service quality and unclear service delivery procedures. This study aims to design a service standard framework for small accommodation businesses, particularly in Greater Bandung. A qualitative descriptive approach was used, involving field observations and structured interviews with five small accommodation businesses. The design process was guided by the SERVQUAL framework (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and adapted from existing regulatory and international standards, including the Indonesian Ministry of Tourism Regulation No. 4 of 2021, ISO 22483:2020, and Scotland's small serviced accommodation quality assurance's minimum requirement. The findings reveal that service delivery practices among small accommodation businesses are highly inconsistent and depend heavily on individual owner's background and management style. Based on these findings, a practical and context-adjusted service standard and its implementation strategies were proposed to serve as a reference for improving service quality in small accommodation businesses. The resulting design aims to enhance operational consistency, support service credibility, and align service delivery with guest expectations, contributing to a better overall guest experience.

**Keywords:** Service standardization; Small accommodation business; Hospitality management; Guesthouse; Homestay

### PENDAHULUAN

Sektor pariwisata di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2024, Indonesia mencatatkan 13,9 juta kunjungan wisatawan mancanegara dan 1,02 miliar perjalanan wisatawan domestik, dengan kontribusi terhadap PDB mencapai USD 16,7 miliar, yang naik tajam dari 10,46 miliar USD pada tahun 2023 (Abdurrahman, 2025; Roadgenius, 2025). Sejalan dengan tren tersebut, di tingkat global maupun nasional, muncul pula



pergeseran preferensi wisatawan yang semakin mengapresiasi pengalaman lokal, autentik, dan fleksibel, yang umumnya ditawarkan oleh akomodasi berskala kecil seperti *guesthouse*, *homestay*, dan *B&B* (Hsu, Lin, Yao, & Ma, 2024; Junling, 2023). Kecenderungan ini diperkuat oleh kemudahan akses melalui platform digital serta meningkatnya popularitas destinasi urban dan regional nonkonvensional di kawasan Asia (Sihombing & Panjaitan, 2023).

Di Indonesia, dari sekitar 29.000 usaha akomodasi yang tercatat pada 2023, lebih dari 85% merupakan *small accommodation business* (SAB), menjadikannya elemen strategis dalam pembangunan ekonomi lokal, penciptaan lapangan kerja, dan distribusi manfaat pariwisata secara merata, termasuk di daerah pedesaan (Mwalo Amata, 2021; Setiawan, Hurdawaty, Kusumaningrum, & Respati, 2024; Takaendengan, Avenzora, Darusman, & Kusmana, 2022). Meskipun demikian, SAB belum memiliki regulasi pelayanan yang jelas sebagaimana hotel, yang diatur melalui PERMENPAREKRAF No. 4 Tahun 2021. SAB hanya tercakup dalam KBLI 55199 sebagai usaha berisiko rendah, dengan persyaratan terbatas pada aspek administratif dan laik sehat (KBLI, 2020). Akibatnya, tidak ada pedoman operasional yang dapat menjamin konsistensi kualitas pelayanan di SAB.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kritis dalam bisnis *hospitality* karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman tamu, loyalitas, dan citra usaha (Apaza-Panca, Ramos, Ramos, Saico, & Apaza-Apaza, 2024; Priporas, Stylos, Vedanthachari, & Santiwatana, 2017). Dalam konteks SAB, pelayanan sangat bergantung pada pemilik usaha yang sering kali tidak memiliki latar belakang di bidang *hospitality* (Putra & Law, 2024). Hal ini menyebabkan perbedaan signifikan dalam kualitas dan pengalaman tamu antar unit usaha, sebagaimana terlihat dalam observasi awal pra-penelitian yang menunjukkan variasi ekstrim antar SAB di Bandung dan Kabupaten Bandung, mulai dari yang telah memiliki SOP tertulis hingga yang tidak memiliki sistem pelayanan yang terstruktur.

Sejumlah literatur internasional telah menekankan pentingnya standardisasi pelayanan, tidak hanya dalam menjamin kualitas, tetapi juga dalam membangun kredibilitas usaha kecil di sektor akomodasi (Bettoli, Di Maria, & Grandinetti, 2012). Framework SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, telah diadopsi secara luas sebagai acuan dalam merancang dan mengevaluasi sistem pelayanan di industri jasa (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Di sisi lain, Indonesia saat ini hanya memiliki standar *homestay* yang terbatas, sederhana, dan tidak menjangkau keragaman bentuk SAB yang ada di lapangan (Sudarmayasa, Noor, Sukmana, & Uhai, 2020).

Dengan demikian, terdapat kebutuhan mendesak untuk merancang sebuah rancangan standardisasi pelayanan yang bersifat kontekstual, praktis, dan sesuai dengan karakteristik *small accommodation business* (SAB) di Indonesia. Penelitian ini secara dominan mengacu pada persyaratan minimal jaminan kualitas akomodasi kecil di Skotlandia yang dinilai paling relevan dan aplikatif, serta dilengkapi oleh elemen pelayanan tak berwujud dari ISO 22483:2020 dan standar hotel dasar dari PERMENPAREKRAF No. 4 Tahun 2021. Selain merancang standar, penelitian ini juga bertujuan untuk menggambarkan kondisi pelayanan yang berjalan di lapangan serta mengusulkan strategi implementasi standardisasi pelayanan tersebut. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi kontribusi awal dalam

membentuk standar pelayanan yang aplikatif, relevan, dan berorientasi pada upaya peningkatan kualitas pengalaman tamu secara menyeluruh.

## LITERATUR REVIEW

### ***Small Accommodation Business (SAB)***

*Small accommodation business* adalah istilah yang diusung oleh Slattery pada tahun 2002 yang mengacu kepada jenis-jenis penginapan kecil yang tidak termasuk hotel konvensional, seperti B&B, *guesthouse*, *homestay*, yang disebut juga sebagai quasi-hotel (Slattery, 2002). SAB memiliki karakteristik unik jika dibandingkan dengan hotel konvensional, seperti personalisasi layanan, suasana kekeluargaan, dan interaksi erat dengan komunitas lokal (Rogerson, 2010).

### **Model SERVQUAL**

SERVQUAL adalah model pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan Parasuraman et al., (1988). Model ini membagi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi utama, yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini memberikan kerangka konseptual dalam mengevaluasi dan mengembangkan standardisasi pelayanan yang menyeluruh bagi bisnis *hospitality* berskala kecil.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan merancang standar pelayanan untuk *small accommodation business* (SAB) di Bandung Raya. Pendekatan ini dipilih karena praktik pelayanan SAB sangat beragam dan belum memiliki dokumentasi atau standar yang seragam, sehingga perlu dieksplorasi langsung melalui metode kualitatif.

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari lima unit usaha *small accommodation business* (SAB) yang beroperasi di Bandung Raya. Pemilihan dilakukan secara purposif, dengan mempertimbangkan ketersediaan akses dan kesediaan partisipasi. Meskipun cakupan partisipan terbatas, pendekatan ini sesuai dengan tujuan eksploratif penelitian untuk menggali secara mendalam dinamika perancangan dan penerapan standardisasi dalam konteks operasional SAB yang nyata.

Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara terstruktur dengan pemilik atau pengelola masing-masing unit usaha. Instrumen observasi dan wawancara dikembangkan dengan mengacu pada konten dari tiga rujukan utama, yaitu PERMENPAREKRAF No. 4 Tahun 2021, ISO 22483:2020, dan *Quality Assurance Guideline* akomodasi kecil di Skotlandia dari VisitScotland. Ketiga dokumen ini digunakan untuk mengidentifikasi komponen-komponen pelayanan yang esensial di sektor akomodasi kecil. Selanjutnya, hasil pengumpulan data dianalisis dan dikelompokkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, guna memastikan ketercakupan aspek pelayanan secara menyeluruh dalam perancangan standar pelayanan.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan *gap analysis*, di mana temuan dari observasi dan wawancara dikontrasikan dengan elemen-elemen yang tercantum

dalam dokumen acuan, yakni PERMENPAREKRAF No. 4 Tahun 2021, ISO 22483:2020, dan *Quality Assurance Guideline Minimum Requirement* akomodasi kecil Skotlandia dari Visitscotland. Hasil analisis kemudian dikelompokkan ke dalam lima dimensi SERVQUAL sebagai kerangka klasifikasi untuk memastikan ketercakupan aspek pelayanan dalam rancangan standar. Keabsahan data dianalisis menggunakan triangulasi teori, yaitu dengan membandingkan hasil temuan lapangan dengan landasan teori dan dokumen pembanding yang digunakan dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap variasi signifikan dalam penerapan standar pelayanan pada lima *small accommodation business* (SAB) di Bandung Raya. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sebagian unit usaha telah mengimplementasikan prosedur pelayanan dasar, seperti kebersihan kamar dan registrasi tamu, sementara lainnya masih mengandalkan praktik informal tanpa SOP tertulis maupun sistem pelatihan staf.

Contoh positif ditemukan pada Pondok Kayu Farrasima dan Kanaka Residence, yang menerapkan jadwal pembersihan berkala, memastikan ketersediaan air bersih, serta memberikan informasi pra-kedatangan secara transparan kepada tamu. Namun, beberapa unit seperti Kiwari Homestay dan Pondok Saputra Sari memperlihatkan keterbatasan dalam aspek kebersihan, manajemen limbah, dan penyediaan fasilitas dasar seperti handuk dan sabun. Tidak ada satu pun akomodasi yang menyediakan layanan makanan dan minuman secara internal; beberapa hanya mengandalkan pihak ketiga dengan kualitas yang tidak dapat dinilai.

Selain itu, pengelolaan umpan balik tamu sangat minim. Semua unit belum memiliki sistem terstandardisasi untuk menangani komplain atau mengelola *rating* dan *review* secara proaktif. Proses *booking* pada sebagian besar SAB juga dilakukan secara manual atau melalui mulut ke mulut, dengan keterlibatan *platform* digital yang masih terbatas.

Berdasarkan observasi terhadap praktik pelayanan di lapangan serta hasil perbandingannya dengan tiga dokumen acuan utama yakni PERMENPAREKRAF No. 4 Tahun 2021, ISO 22483:2020, dan *Quality Assurance Minimum Requirement* untuk akomodasi kecil di Skotlandia dari Visitscotland, penelitian ini menghasilkan rancangan standardisasi pelayanan untuk *small accommodation business* (SAB). Standardisasi ini dikelompokkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy* untuk memastikan ketercakupan semua aspek pelayanan.

Dalam dimensi *tangibles* atau bukti fisik, standar mencakup kondisi bangunan akomodasi yang terawat, kebersihan fasilitas umum, kamar tidur, dan kamar mandi, serta kelengkapan perabotan dasar yang menjamin kenyamanan tamu. Selain itu, penyediaan layanan makanan harus memenuhi standar kebersihan, transparansi informasi layanan, serta fasilitas area publik yang nyaman dengan pencahayaan yang cukup dan akses Wi-Fi dasar.

Dalam dimensi *reliability* atau keandalan, rancangan standar mencakup pemeliharaan kebersihan lingkungan, transparansi proses booking hingga pembayaran, serta sistem pelayanan yang jelas dan dapat diandalkan. Pengelola

wajib memastikan bahwa informasi mengenai fasilitas, biaya, kebijakan tambahan seperti deposit, serta ketentuan lainnya disampaikan secara jelas sejak tahap pemesanan. Di samping itu, pelatihan rutin bagi staf dan evaluasi berkala terkait efektivitas pelayanan juga diatur dalam standar ini untuk menjamin kualitas pelayanan yang konsisten.

Dalam dimensi *responsiveness* atau daya tanggap, standar ini menegaskan pentingnya respons cepat terhadap pertanyaan, keluhan, maupun permintaan tamu. Oleh karena itu, pemilik atau pengelola wajib menyediakan akses komunikasi selama 24 jam bagi tamu. Staf juga harus terlatih secara khusus untuk mampu menangani situasi darurat maupun kebutuhan mendadak tamu secara cepat dan efektif.

Dimensi *assurance* atau jaminan berisi standar yang mengatur kejelasan informasi mengenai fasilitas, peraturan, dan kebijakan akomodasi yang disampaikan secara transparan kepada tamu. Aspek keamanan turut menjadi perhatian utama, termasuk fasilitas kamar yang dilengkapi dengan pintu dan jendela yang dapat dikunci secara aman dari dalam. Pelatihan staf mengenai perilaku pelayanan profesional juga diadakan secara rutin untuk menjamin interaksi yang meyakinkan dan berkualitas dengan tamu.

Dalam dimensi *empathy* atau empati, rancangan standar ini menekankan personalisasi interaksi dengan tamu dari tahap pemesanan hingga kedatangan. Staf harus mampu memberikan pelayanan secara empatik, antara lain dengan menggunakan nama tamu dalam komunikasi, penyambutan yang ramah sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP), serta melatih staf dalam aspek intangible seperti nada bicara, bahasa tubuh, dan memperhatikan preferensi khusus dari tamu.

Setelah perancangan standardisasi pelayanan berbasis adaptasi dari PERMENPAREKRAF No. 4 Tahun 2021, ISO 22483:2020, dan *Quality Assurance Minimum Requirement* dari VisitScotland, penelitian ini selanjutnya mengeksplorasi strategi implementasi standar tersebut dalam konteks operasional SAB di Bandung Raya. Strategi implementasi ini dirancang agar standar pelayanan yang disusun tidak hanya konseptual, melainkan juga menghasilkan usulam implementasi praktis dan mudah diadopsi oleh pelaku usaha dengan kapasitas manajerial yang beragam.

Langkah awal implementasi standardisasi dimulai dengan meningkatkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya penerapan standar pelayanan melalui asosiasi lokal. Asosiasi lokal yang telah ada di kalangan pelaku SAB dapat menjadi kanal yang efektif dalam edukasi berbasis komunitas melalui metode micro-learning, seperti poster informatif, video singkat, serta sesi pelatihan interaktif berdurasi 15–30 menit yang membahas prinsip-prinsip dasar pelayanan professional.

Selanjutnya, implementasi dilakukan dengan pengembangan prosedur operasi standar (SOP) yang bersifat modular dan dapat dikustomisasi. Dalam hal ini, SOP dirancang sederhana dalam bentuk *checklist* atau diagram alur yang memungkinkan pelaku usaha untuk menyesuaikan dengan karakteristik unik bisnis masing-masing, baik itu homestay yang menawarkan suasana kekeluargaan maupun *Bed and Breakfast* (B&B) yang lebih fokus pada efisiensi pelayanan termasuk penyajian makanan. Bagi daerah dengan tingkat literasi yang rendah, implementasi SOP dilakukan melalui pelatihan lisan, demonstrasi langsung, atau rekaman suara, untuk memastikan bahwa semua pengelola dapat menerapkannya secara inklusif.

Strategi implementasi berikutnya berfokus pada peningkatan layanan *tangible* atau aspek fisik yang mencakup kebersihan kamar, perawatan linen, dan optimalisasi tata ruang. Evaluasi kualitas pelayanan dapat dilakukan menggunakan *checklist* mandiri yang terbagi dalam tiga skala prioritas, yaitu tingkat esensial, tingkat kenyamanan tambahan, dan tingkat nilai tambah. Selain evaluasi mandiri, pelatihan dasar *housekeeping* dan perawatan fasilitas juga diusulkan agar pemeliharaan layanan yang diberikan dapat dilakukan secara konsisten.

Terakhir, strategi implementasi berupa optimalisasi sistem umpan balik tamu sebagai pengganti audit formal. Dalam hal ini, pengelola didorong aktif menanggapi ulasan tamu secara *online* serta merekap dan menganalisis pola keluhan secara rutin sebagai dasar perbaikan bulanan. Penggunaan teknologi seperti QR *code* juga disarankan sebagai media praktis bagi tamu untuk memberikan umpan balik, sehingga tercipta siklus peningkatan kualitas yang berkelanjutan.

Strategi-strategi implementasi yang diusulkan ini dirancang untuk diadopsi secara sukarela pada tahap awal, dengan tujuan jangka panjang sebagai dasar bagi pembentukan regulasi formal. Pendekatan bertahap ini diharapkan memfasilitasi transisi sektor akomodasi kecil menuju praktik pelayanan yang lebih profesional tanpa membebani pelaku usaha. Selain melalui dukungan asosiasi lokal, rancangan standar ini juga dapat diadopsi secara mandiri oleh operator SAB sebagai *best practice guideline*, dengan memanfaatkan fleksibilitas pendekatan modular dan konsep SOP sederhana yang memungkinkan pelaku usaha untuk menyesuaikan dengan kapasitas masing-masing. Meski demikian, strategi ini belum diujicobakan secara lapangan, sehingga efektivitasnya perlu diverifikasi melalui studi lanjutan.

Hasil penelitian yang menunjukkan variasi signifikan dalam praktik pelayanan, praktik pelayanan yang informal dan tanpa SOP, pengelolaan umpan balik yang sangat minim ini mengindikasikan ketidadaan standar pelayanan yang seragam, yang berimplikasi pada kualitas pelayanan yang sangat bergantung pada intuisi pengelola. Kondisi ini konsisten dengan temuan Ardani & Harianto, (2021) yang menyoroti kurangnya pelatihan formal pada UMKM sektor jasa di Indonesia.

Variasi kualitas pelayanan ini dapat dikaitkan dengan beberapa faktor utama. Pertama, keterbatasan literasi manajerial dan pengalaman profesional di sektor *hospitality* menyebabkan pemilik SAB cenderung mengandalkan kebiasaan pribadi. Kedua, tidak adanya regulasi formal yang mengatur standar pelayanan bagi SAB di Indonesia membuat pengelola tidak memiliki acuan yang jelas dalam mengelola usahanya, yang mana hal ini merupakan hal yang sering terjadi dalam sektor UMKM di Indonesia (Rinaldi & Ramadhani, 2024). Selain itu, budaya fleksibilitas UMKM yang sering dianggap sebagai keunggulan justru berkontribusi pada absennya tolok ukur kualitas pelayanan yang konsisten (Huda et al., 2022). Penelitian Putra & Law, (2024) juga menemukan bahwa sebagian besar operator UMKM berasal dari latar pendidikan yang beragam yang tidak berhubungan dengan pelayanan, yang dapat berkontribusi juga pada variatifnya pengetahuan pelayanan masing-masing pemilik dan operator SAB.

Minimnya standardisasi ini dapat menurunkan kepuasan dan loyalitas tamu, serta melemahkan daya saing SAB dibandingkan hotel yang lebih terstruktur. Penelitian oleh Minarto, Felita, & Thio, (2021) menunjukkan bahwa kepercayaan dan sikap konsumen terhadap akomodasi sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan, yang dalam praktiknya lebih mudah dicapai oleh hotel

dibandingkan akomodasi kecil. Hal ini dapat dikaitkan dengan keberadaan struktur standardisasi pelayanan yang lebih kuat pada hotel, yang memungkinkan mereka menjaga konsistensi kualitas pelayanan secara lebih efektif. Oleh karena itu, pengembangan standar pelayanan minimal melalui dukungan asosiasi lokal dan atau regulasi formal di masa depan perlu dipertimbangkan. Pendekatan ini juga dapat membantu menciptakan pengalaman tamu yang lebih konsisten dan meningkatkan reputasi SAB di pasar.

Meskipun rancangan ini bersifat adaptif, penerapan di lapangan tidak lepas dari hambatan. Banyak operator SAB menghadapi keterbatasan finansial, tenaga kerja, dan pemahaman manajemen operasional. Kondisi ini serupa dengan temuan Priyanto, Qinthora, & Ghani, (2021) yang menunjukkan bahwa usaha wisata kecil menghadapi hambatan signifikan dalam menjaga operasional selama pandemi, sehingga membutuhkan strategi adaptasi yang fleksibel. Studi Magodi, Daniyan, & Mpofu, (2022) menunjukkan bahwa SOP sering dianggap membebani bagi bisnis skala UMKM secara umum, karena terlalu teknis atau tidak relevan dengan praktik harian. Selain itu, pengalaman dari penerapan standar akuntansi internasional pada UMKM secara umum menunjukkan bahwa standar yang terlalu kompleks dapat sulit diadopsi tanpa pendampingan (Gusneli, Sudarmanto, & Devi, 2023), dimana hal serupa dapat terjadi pada standardisasi pelayanan SAB.

Rancangan ini memiliki potensi sebagai pedoman bagi pemilik SAB untuk melakukan evaluasi mandiri dan peningkatan pelayanan secara bertahap. Selain itu, pendekatan adaptif ini dapat menjadi fondasi bagi penyusunan regulasi formal di masa depan yang lebih responsif terhadap kondisi dan kapasitas pelaku usaha kecil. Hal serupa juga didukung oleh studi Abu, Sohaimi, Anuar, Zainie, & Hamid, (2023) menunjukkan bahwa kesadaran pelaku usaha terhadap pentingnya standardisasi dapat memperkuat kesiapan dan kepatuhan terhadap regulasi ketika kebijakan semacam ini diterapkan, sehingga mendukung upaya untuk mendorong konsistensi pelayanan dan partisipasi SAB ketika regulasi formal diterapkan.

Strategi implementasi yang diusulkan dalam penelitian ini mencakup peningkatan kesadaran melalui asosiasi lokal, penggunaan *micro-learning* untuk pelatihan keterampilan pelayanan, penggunaan SOP simpel yang bersifat *template*, serta optimalisasi sistem umpan balik sebagai alat evaluasi. Pendekatan *micro-learning* dipilih karena efisiensi dan efektivitasnya dalam melatih orang dewasa (Choudhary & Pandita, 2024; Puah, Bin Mohmad Khalid, Looi, & Khor, 2021). Penggunaan SOP diusulkan karena kemampuannya untuk meningkatkan produktivitas, dan daya tanggap pelayanan (Arifin, Hamsinah, & Ahmad, 2023), dan kemampuannya dalam membuat pelayanan lebih konsisten. Selanjutnya, optimalisasi sistem umpan balik, seperti merespon, dan menanggapi ulasan *online* dapat meningkatkan loyalitas tamu, tingkat *revisit*, keputusan *booking*, dan persepsi *brand image* yang lebih bagus secara umum (Chowdhury & Deshpande, 2020; Kandampully & Suhartanto, 2000; Sparks & Browning, 2011). Implementasi standardisasi ini juga dapat dilakukan secara mandiri oleh pemilik bisnis sebagai pedoman *best practice*. Dua pendekatan implementasi ini dirancang agar adopsi standar pelayanan tidak hanya bersifat *top-down* tetapi juga dapat menjadi paduan untuk dilakukan secara mandiri oleh operator SAB.

Dalam konteks implementasi melalui asosiasi lokal (*community based*), keberhasilan strategi implementasi sangat bergantung pada keberadaan asosiasi

lokal yang aktif dan fasilitator yang kompeten. Murti, Putra, & Fauzi, (2024) mencatat bahwa kualitas pelatihan seringkali bervariasi jika tidak ada modul baku dan fasilitator yang terlatih. Selain itu, tidak semua daerah memiliki asosiasi SAB yang terorganisir, seperti ditemukan saat penelitian dilakukan di SAB di Pangalengan, dimana tidak terdapat asosiasi aktif meskipun ada interaksi informal antar pengelola.

Kolaborasi antara asosiasi lokal, fasilitator, dan pemerintah menjadi kunci dalam penyusunan modul pelatihan, *monitoring*, serta pemberian insentif partisipasi. Pendekatan dengan cara asosiasi lokal dan fasilitator, yang mana merupakan bentuk *community-based training*, sebagaimana telah digunakan dalam program *Community-Based Tourism* (CBT) oleh ASEAN dan pelatihan CHSE oleh Kemenparekraf, dapat diadaptasi untuk SAB. Dalam jangka panjang, strategi ini memungkinkan penguatan kapasitas pelayanan SAB melalui pembelajaran berkelanjutan, yang mana dapat memperkuat partisipasi operator SAB saat diterapkannya regulasi formal dalam standardisasi pelayanan bagi SAB.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan adanya variasi signifikan dalam praktik pelayanan pada *small accommodation business* (SAB) di Bandung Raya, dengan sebagian besar pelaku usaha masih mengandalkan praktik informal tanpa standar pelayanan yang jelas, sehingga dapat menyebabkan ketidakstabilan kualitas pelayanan. Situasi tersebut disebabkan oleh minimnya regulasi khusus tentang standardisasi pelayanan bagi SAB, rendahnya literasi manajerial pengelola, serta kurangnya pelatihan formal di bidang pelayanan *hospitality*. Menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menghasilkan sebuah rancangan standardisasi pelayanan yang adaptif dan kontekstual, dengan mengadaptasi PERMENPAREKRAF No. 4 Tahun 2021, ISO 22483:2020, dan VisitScotland *Quality Assurance Guidelines* dan mengelompokannya kedalam lima dimensi SERVQUAL: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, sehingga mampu mencakup seluruh aspek pelayanan secara komprehensif.

Penelitian ini juga mengusulkan strategi implementasi yang praktis, meliputi peningkatan kesadaran melalui *community-based training* dengan menggunakan asosiasi lokal, pengembangan prosedur operasi standar (SOP) modular yang fleksibel, peningkatan pelayanan fisik dengan pelatihan *housekeeping* dan evaluasi mandiri, serta optimalisasi sistem umpan balik tamu. Strategi implementasi ini didesain agar dapat diterapkan secara sukarela terlebih dahulu oleh pelaku usaha, dengan tujuan jangka panjang sebagai dasar bagi pembentukan regulasi formal yang lebih struktural.

Keunikan penelitian ini terletak pada pengembangan rancangan standardisasi pelayanan yang adaptif secara spesifik untuk *small accommodation business* (SAB), sektor yang selama ini tidak memiliki pedoman operasional formal di Indonesia. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis berupa pedoman operasional yang dapat langsung diadopsi oleh operator SAB, serta berkontribusi secara teoretis melalui rancangan kerangka adaptif yang selama ini belum banyak tereksplorasi dalam literatur *hospitality* skala kecil. Penelitian lanjutan disarankan untuk menguji efektivitas rancangan ini menggunakan pendekatan kuantitatif atau studi

eksperimen untuk memperkuat validitas dan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada seluruh informan small accommodation business di Bandung Raya atas partisipasinya dalam penelitian ini, serta tim editorial jurnal Media Wisata yang telah mendukung proses penerbitan artikel ini.

## REFERENSI

- Abdurrahman, S. (2025). Domestic Travel of Indonesian Tourists Reaches 1.02 Billion in 2024 - News En.tempo.co. Retrieved July 17, 2025, from <https://en.tempo.co/read/1971101/domestic-travel-of-indonesian-tourists-reaches-1-02-billion-in-2024>
- Abu, M. A., Sohaimi, H., Anuar, A., Zainie, N., & Hamid, A. (2023). Measuring the factors affecting awareness in renewing business registration certificates (BRC) among entrepreneurs in Penang, Malaysia. *Social and Management Research Journal*, Vol. 20, pp. 1–9.  
<https://doi.org/10.24191/smrj.v20i2.24221>
- Apaza-Panca, C. M., Ramos, K. S. J. C., Ramos, A. P. T., Saico, C. R. Y., & Apaza-Apaza, S. (2024). Quality of service of accommodation establishments as a factor in tourism competitiveness. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 7(3), 1128–1139.  
<https://doi.org/10.53894/ijirss.v7i3.3100>
- Ardani, E. G., & Harianto, A. (2021). Surviving Strategy of Hospitality Sector in Pandemic Situation. *E-Journal of Tourism*, p. 77.  
<https://doi.org/10.24922/eot.v8i1.71449>
- Arifin, Z., Hamsinah, H., & Ahmad, B. (2023). *Public Service Performance: A Case Study in Public Information and Public Communication*.  
<https://doi.org/10.4108/eai.29-10-2022.2334011>
- Bettioli, M., Di Maria, E., & Grandinetti, R. (2012). Creativity Versus Standardization in Knowledge-Intensive Business Services: A Real Trade-Off? In E. Di Maria, R. Grandinetti, & B. Di Bernardo (Eds.), *Exploring Knowledge-Intensive Business Services: Knowledge Management Strategies* (pp. 120–136). London: Palgrave Macmillan UK. [https://doi.org/10.1057/9781137008428\\_7](https://doi.org/10.1057/9781137008428_7)
- Choudhary, H., & Pandita, D. (2024). Maximizing learning outcomes in the digital age: the role of microlearning for Gen Z. *Development and Learning in Organizations*, Vol. 38, pp. 15–18. <https://doi.org/10.1108/DLO-02-2023-0038>
- Chowdhury, R. R., & Deshpande, A. (2020). An analysis of the impact of reviews on the hotel industry. *Annals of Tropical Medicine and Public Health*, Vol. 23.  
<https://doi.org/10.36295/ASRO.2020.231742>
- Gusneli, G., Sudarmanto, E., & Devi, E. K. (2023). Tantangan Dan Peluang Dalam Implementasi Standar Akuntansi Internasional Terbaru (IFRS). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan West Science*.

<https://doi.org/10.58812/jakws.v2i03.643>

- Hsu, C. T., Lin, Y. C., Yao, K. C., & Ma, P. C. (2024). A Study on the Performance of B&B Operations Is Conducted in Sustainable Tourism. *Sustainability (Switzerland)*, 16(18), 8198. <https://doi.org/10.3390/su16188198>
- Huda, N., Rini, N., Muslikh, M., Hidayat, S., Takidah, E., Sari, D. P., & Husniyah, A. (2022). Strategic Model for Halal Tourism Development in Indonesia: A Preliminary Research. *Indonesian Journal of Halal Research*, Vol. 4, pp. 53–64. <https://doi.org/10.15575/ijhar.v4i2.11849>
- Junling, L. I. U. (2023). The Attractiveness Aspects That Influence Consumer Loyalty To Home Stay---A Study In China. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(8), 8.
- Kandampully, J., & Suhartanto, D. (2000). Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/09596110010342559>
- Kode KBLI : 55199 Penyediaan Akomodasi Jangka Pendek Lainnya- Badan Perizinan. (n.d.). Retrieved November 17, 2024, from <https://www.badanperizinan.co.id/ui/kbli/55199/penyediaan-akomodasi-jangka-pendek-lainnya.html>
- Magodi, A. Y., Daniyan, I., & Mpofu, K. (2022). *Development of a Conceptual Framework for Quality Management System Implementation in Small and Medium Enterprises in South Africa*. <https://doi.org/10.46254/eu05.20220618>
- Minarto, A. H., Felita, E., & Thio, S. (2021). Kepercayaan Dan Sikap Konsumen Terhadap Minat Pemesanan Hotel Di Traveloka. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. <https://doi.org/10.9744/jmp.7.1.1-9>
- Murti, D. C. W., Putra, T. S., & Fauzi, G. A. (2024). Pengaruh Pariwisata Inklusif. *Jurnal Atma Inovasia*. <https://doi.org/10.24002/jai.v4i6.9891>
- Mwalo Amata, M. (2021). Comparative Study of the Performance of Selected Local Tourism Business Operations in the Economy of Kisumu/Kenya: A Multivariate Analysis of Variance and Discriminant Analysis. *Ottoman Journal of Tourism and Management Research*, 6(1), 842–855. <https://doi.org/10.26465/ojtmr.2018339545>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Priporas, C. V., Stylos, N., Vedanthachari, L. N., & Santiwatana, P. (2017). Service quality, satisfaction, and customer loyalty in Airbnb accommodation in Thailand. *International Journal of Tourism Research*, 19(6), 693–704. <https://doi.org/10.1002/jtr.2141>
- Priyanto, R., Qinthora, R. F., & Ghani, Y. A. (2021). Analisis Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penjualan Layanan Wisata. *Jurnal Manajemen Jasa*, 17(2), 1–7.
- Puah, S., Bin Mohmad Khalid, M. I. S., Looi, C. K., & Khor, E. T. (2021). Working Adults' Intentions to Participate in Microlearning: Assessing for

- Measurement Invariance and Structural Invariance. *Frontiers in Psychology*, Vol. 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.759181>
- Putra, F. K. K., & Law, R. (2024). Critical success factors for virtual hotel operator partnership with small- and medium-sized hotels: perspectives of owners and operators. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 7(3), 1391–1411. <https://doi.org/10.1108/JHTI-06-2022-0244>
- Rinaldi, M., & Ramadhani, M. A. (2024). Peningkatan Literasi Perpajakan dalam Kalangan UMKM: Langkah Menuju Kemandirian Finansial. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, Vol. 2, pp. 158–169. <https://doi.org/10.58812/ejecs.v2i03.240>
- Roadgenius. (2025). Indonesia Tourism Statistics - How Many Tourists Visit? (2025). Retrieved July 17, 2025, from [https://roadgenius.com/statistics/tourism/indonesia/#How\\_many\\_tourists\\_visited\\_Indonesia\\_in\\_2024](https://roadgenius.com/statistics/tourism/indonesia/#How_many_tourists_visited_Indonesia_in_2024)
- Rogerson, J. M. (2010). The Boutique Hotel Industry in South Africa: Definition, Scope, and Organization. *Urban Forum*, Vol. 21, pp. 425–439. <https://doi.org/10.1007/s12132-010-9104-7>
- Setiawan, B., Hurdawaty, R., Kusumaningrum, D. A., & Respati, R. D. (2024). Homestay Development Strategy in Borobudur Temple Area. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, Vol. 21, pp. 52–65. <https://doi.org/10.9734/sajsse/2024/v21i4800>
- Sihombing, B., & Panjaitan, H. (2023). Strategi Hotel Di Indonesia Untuk Bertahan Di Masa Pandemi Covid-19. *Akademi Pariwisata Dan Perhotelan Darma Agung*, Vol. 10(1), 59–68.
- Slattery, P. (2002). Finding the Hospitality Industry. *The Journal of Hospitality Leisure Sport and Tourism*, 1(1), 19–28. <https://doi.org/10.3794/johlst.11.7>
- Sparks, B. A., & Browning, V. (2011). The impact of online reviews on hotel booking intentions and perception of trust. *Tourism Management*, Vol. 32, pp. 1310–1323. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.12.011>
- Sudarmayasa, I. W., Noor, M. F., Sukmana, E., & Uhui, S. (2020). Implementasi Standar Usaha Pondok Wisata di Desa Wisata Pentingsari, Yogyakarta. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 7(9), 322. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2020.v07.i01.p15>
- Takaendengen, M. E., Avenzora, R., Darusman, D., & Kusmana, C. (2022). Financial Feasibility of Communal Homestay Business in Eco-Rural Tourism. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.17358/ijbe.8.1.59>

### BIOGRAFI PENULIS

**Rully Kemal Aziz** adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Kajian Pariwisata di STP ARS Internasional. Penelitiannya berfokus pada standardisasi kualitas pelayanan pada bisnis akomodasi skala kecil. Email: kemalaziz01@protonmail.com

Scholar ID: <https://orcid.org/0009-0002-7091-7714>

**Rahmat Priyanto** adalah Dosen Manajemen Pariwisata di STP ARS International. Fokus penelitian pada riset pemasaran di bidang pariwisata. Email: rahmat@ars.ac.id

Scholar ID: <https://orcid.org/0009-0004-2125-6889>