

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Jawa Timur memiliki potensi pariwisata warisan yang kaya, salah satunya diwakili oleh Kampoeng Heritage Kajoetangan yang terletak di Kota Malang. Kawasan ini menyajikan daya tarik berupa arsitektur kolonial yang otentik, tata ruang pemukiman yang bersejarah, serta kearifan lokal masyarakat setempat. Keunggulan dalam pengelolaan masyarakat Kajoetangan telah mendapatkan pengakuan di tingkat nasional setelah meraih juara 5 dalam penghargaan Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) 2023 kategori digital dan kreatif yang diadakan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Prestasi yang bergengsi ini telah menyebabkan lonjakan signifikan dalam jumlah kunjungan wisatawan, sekaligus menimbulkan konsekuensi berupa tingginya harapan publik terhadap standar kenyamanan, pemanduan, dan kebersihan di kawasan tersebut.

Menanggapi prestasi tersebut, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur melaksanakan intervensi khusus sebagai *reward* melalui Program Sertifikasi Kompetensi SDM Pariwisata yang diintegrasikan dalam program *Empowerment and Resilience Desa*. Intervensi ini dirancang untuk memperkuat kapasitas dan ketahanan ekonomi masyarakat lokal dengan dua skema utama, yaitu skema *Tour Guide* dan skema *Room Attendant*. Skema *Tour Guide* bertujuan untuk memastikan kualitas *storytelling* dan keselamatan wisatawan (Rahman & Supriyadi, 2021), sedangkan skema *Room Attendant* berfokus pada standardisasi kebersihan, kerapian, dan sanitasi akomodasi yang berbasis rumah warga (Wulandari & Nugroho, 2024).

Meskipun program sertifikasi ini memiliki tujuan idealis untuk memberdayakan masyarakat lokal, dalam pelaksanaannya di lapangan, program ini menghadapi berbagai tantangan operasional. Sebagian besar pengelola di Kajoetangan terbiasa melayani wisatawan dengan pendekatan yang bersifat informal dan intuitif, sehingga mereka mengalami kesulitan ketika diminta untuk mematuhi standar Prosedur Operasional Standar (SOP) yang formal dan

bersertifikat oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Hambatan teknis seperti pemenuhan persyaratan administrasi untuk penyusunan portofolio tertulis, keterbatasan penguasaan bahasa asing di kalangan pemandu, serta ketersediaan sarana praktik pra-asesmen menjadi tantangan nyata yang dapat menghambat efektivitas program (Wulandari & Nugroho, 2024).

Oleh karena itu, kajian ilmiah sangat diperlukan untuk menganalisis sejauh mana intervensi program sertifikasi ini dapat mentransformasi kapasitas sumber daya manusia dan secara nyata meningkatkan daya saing kawasan Kajoetangan, atau hanya sekadar memenuhi kewajiban formal birokrasi. Penelitian ini mengintegrasikan tiga pendekatan analisis yang komprehensif: Teori Implementasi George C. Edward III untuk mengevaluasi proses birokrasi, Teori Merilee S. Grindle untuk memetakan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kebijakan, serta Teori Crouch & Ritchie untuk mengukur indikator peningkatan daya saing destinasi secara sistematis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, identifikasi permasalahan kritis yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa dampak dari pelaksanaan program sertifikasi kompetensi yang dijalankan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan daya saing Kampoeng Heritage Kajoetangan?
2. Apa saja faktor yang mendukung pelaksanaan program sertifikasi kompetensi untuk meningkatkan daya saing Kampoeng Heritage Kajoetangan Malang di Provinsi Jawa Timur?
3. Apa kendala yang muncul dalam pelaksanaan program sertifikasi kompetensi untuk memperkuat daya saing Kampoeng Heritage Kajoetangan Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Selain rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan yang ingin dicapai melalui pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan dampak pelaksanaan program sertifikasi kompetensi yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur terhadap peningkatan daya saing Kampoeng Heritage Kajoetangan Malang.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor pendukung yang berperan dalam pelaksanaan program sertifikasi kompetensi demi meningkatkan daya saing Kampoeng Heritage Kajoetangan Malang di Provinsi Jawa Timur.
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis kendala atau faktor penghambat yang muncul selama pelaksanaan program sertifikasi kompetensi dalam rangka memperkuat daya saing Kampoeng Heritage Kajoetangan Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah mengenai siklus pengelolaan pengembangan pariwisata yang menekankan pada penguatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) sebagai elemen penting dalam menciptakan nilai tambah bagi pengalaman pengunjung di destinasi yang berbasis masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan menempatkan sertifikasi kompetensi sebagai alat strategis untuk memperdalam analisis hubungan antara standardisasi keterampilan profesional, peningkatan kemampuan pengelola Kampoeng Heritage Kajoetangan Malang, serta penciptaan jaminan mutu layanan yang dapat membangun kepercayaan konsumen di tengah persaingan pasar yang semakin ketat. Selain itu, kajian ini juga memperluas pemahaman mengenai penerapan konsep Pariwisata Berkelanjutan yang berbasis *Community-Based Tourism (CBT)*, sekaligus menjadi referensi teoretis bagi penelitian di masa depan terkait sinergi kebijakan pemerintah daerah dan pemberdayaan masyarakat lokal dalam menjaga autentisitas nilai sejarah

tanpa mengabaikan kriteria profesionalisme global.

1.4.2 Manfaat Praktis

a) Untuk Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur

Penelitian ini menyajikan bahan evaluasi empiris serta pertimbangan strategis terkait efektivitas pelaksanaan program di tingkat lapangan. Temuan dari kajian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki formulasi, alokasi kuota, dan perancangan kurikulum program sertifikasi kompetensi berbasis *Empowerment and Resilience Desa* di masa depan, agar lebih responsif terhadap kebutuhan spesifik dan karakteristik destinasi wisata yang berlandaskan warisan budaya.

b) Untuk Pokdarwis Kampoeng Heritage Kajoetangan Malang

Hasil dari penelitian ini memberikan panduan operasional dan acuan untuk evaluasi mandiri bagi pengelola lokal dalam menjaga konsistensi standar *Standard Operating Procedure (SOP)* pelayanan. Secara khusus, analisis pada skema *Tour Guide* dan *Room Attendant* dapat berfungsi sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas pemanduan *storytelling*, keandalan sanitasi dan kebersihan *homestay*, serta sebagai pendorong untuk melakukan transfer pengetahuan (*knowledge sharing*) secara berkelanjutan di antara para pengelola.

c) Untuk Pemerintah Kota Malang

Penelitian ini memberikan masukan kontekstual bagi pemerintah daerah tingkat kabupaten/kota dalam merumuskan kebijakan pendampingan pasca sertifikasi. Hasil analisis ini dapat dijadikan acuan untuk menyusun program pembinaan lanjutan, fasilitasi pelatihan bahasa asing, peningkatan literasi administrasi digital, serta perluasan jejaring pemasaran untuk menjaga keberlanjutan kapasitas SDM pariwisata di Kota Malang.