

KOMITMEN & KESEPAKATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) RIMBANG BALING



KOMITMEN DAN KESEPAKATAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
RIMBANG BALING

KOMITMEN PENINGKATAN PELAYANAN PARIWISATA KELOMPOK HOMESTAY RIMBANG BALING

Pariwisata di Kawasan Rimbang Baling saat ini mulai pulih kembali. Pengunjung telah kembali berwisata dan fasilitas pariwisata, termasuk homestay, telah kembali beroperasi. Homestay adalah fasilitas akomodasi yang memanfaatkan tempat tinggal masyarakat dan memungkinkan wisatawan untuk dapat tinggal bersama mereka. Selama ini homestay di sekitar Rimbang Baling sudah mulai dikembangkan oleh masyarakat.

Kami, warga Kawasan Rimbang Baling, Kec. Kampar Kiri Hulu, Kab. Kampar, berkeinginan untuk mengembangkan rumah kami sebagai homestay untuk mendukung kegiatan pariwisata berkelanjutan. Kami berkomitmen dan menyepakati hal berikut:

1. Menjalankan pengelolaan homestay secara berkelompok dalam wadah Kelompok Homestay Rimbang Baling.
2. Menjalankan **SOP Pelayanan Homestay** seperti terlampir pada dokumen ini dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari dokumen ini

Kelompok Homestay juga didampingi oleh INDECON mewakili Konsorsium Kerabat dalam Program ITHCP Fase III, dalam melaksanakan **SOP Pelayanan Homestay**, hingga periode program berakhir yaitu September 2024. Demikian kesepakatan ini dibuat untuk dilaksanakan secara sungguh-sungguh.

Kampar Kiri Hulu, 21 Mei 2024

No	Nama	Nama Homestay	Desa	Tanda Tangan
1	Suberta	nurbaiti	tg belit	
2	LINDA	Desabatusanggan	Batu sanggan	
3	Nesty Angreina	Desa Muara bio	Muara bio	
4	PATIK	2 JUFK	Tj Belit	
5	ALI ZABUR	OWA PATRI	BATUSANG BELIT	
6	YULIARDI	ASMALAILA	TG. BELIT	
7				

Efri Desmi
Kepala Desa Tanjung Belit

Mengetahui,

Tarmizi
PJ Kepala Desa Muara Bio

Edi Riyanto
PJ Kepala Desa Batu Sanggan

Ary S. Suhandi
Direktur INDECON

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Homestay

1. Mekanisme Kelompok

1.1 Mekanisme Penerimaan Tamu

a. Rotasi

Sistem rotasi adalah sistem penerimaan tamu yang secara bergilir pada homestay di masing-masing desa. Sistem ini dipakai untuk (1) penerimaan tamu dari mitra dan (2) pemesanan secara langsung melalui kelompok homestay yang diatur oleh ketua kelompok. Pengecualian diberlakukan apabila tamu yang menginap adalah keluarga, sehingga tidak bisa dipisahkan. Sistem rotasi akan diberlakukan untuk masing-masing desa sesuai kesepakatan anggota kelompok. Urutan rotasi adalah sebagai berikut:

No Urut	Nama Homestay
Desa Tanjung Belit	
1	Homestay Asmalaila
2	Homestay Dua Putra
3	Homestay Nurbaiti
4	Homestay Dua Putri
Desa Muara Bio	
1	Homestay Muara Bio
Desa Batu Sanggan	
1	Homestay Ibu Das
2	Homestay Ibu Ram

b. Mandiri

Sistem mandiri adalah pemesanan kamar homestay secara mandiri oleh tamu langsung kepada pemilik homestay. Sistem ini dipakai pada saat wisatawan melakukan pemesanan dengan cara menghubungi langsung ke pemilik homestay tidak melalui kelompok.

1.2 Mekanisme Keuangan

- a. Kelompok sepakat untuk menyisihkan uang sebesar Rp10.000/tamu dari setiap tamu yang menginap untuk dijadikan uang kas kelompok dan akan dikelola oleh bendahara kelompok. Mekanisme penyesihan uang dilakukan sebagai berikut:
- Apabila tamu memesan kamar melalui kelompok homestay maka kelompok akan menyisihkan komisi sebesar Rp10.000/tamu terlebih dahulu
 - Apabila tamu memesan secara mandiri langsung kepada pemilik homestay, maka pemilik homestay menerima uang langsung dari tamu dan menyetorkan komisi sebesar Rp10.000/tamu kepada kelompok homestay
 - Apabila tamu memesan melalui mitra, kelompok sepakat untuk memberlakukan komisi kepada mitra tersebut. Komisi yang diberikan kepada mitra sebesar Rp7.000/tamu, dan sisa uang sebesar Rp3.000/tamu akan dimasukkan ke kas kelompok
- b. Apabila ada sesuatu kepentingan kelompok yang membutuhkan anggaran seperti (1) pengadaan atau perbaikan fasilitas dan (2) kedukaan atau sakit, akan dikeluarkan dari kas kelompok, dan apabila masih kekurangan maka anggota kelompok akan dibebankan iuran

1.3 Standar Harga Homestay

Nama	Harga Jual
Kamar Tidur	
Kamar dengan kipas angin	Rp100.000/orang/malam
Kamar dengan AC	Rp150.000/orang/malam
Makan	
Sarapan (1 menu: nasi goreng, mie goreng, lontong sayur, dll)	Rp15.000/orang
Makan siang (nasi, lauk, dan sayur)	Rp25.000/orang
Makan malam (nasi, lauk, dan sayur)	Rp25.000/orang

Catatan: Jika wisatawan menginginkan menu makanan di luar standar yang disepakati kelompok homestay, Pemilik homestay diperbolehkan menawarkan menu alternatif di luar harga di atas

1.4 Mekanisme Umum

- Setiap ada permasalahan yang menyangkut kepentingan pengelolaan homestay, diselesaikan melalui musyawarah mufakat melalui pertemuan rutin yang akan dilakukan oleh Kelompok Homestay
- Apabila ada masyarakat yang berkeinginan rumahnya menjadi homestay, maka harus mengajukan diri kepada desa yang kemudian diarahkan kepada Kelompok Homestay

2. Hak dan Kewajiban Kelompok

2.1 Administrasi

- Kelompok menerima reservasi dari tamu. Setelah ada reservasi dari tamu, kelompok akan mendistribusikan kepada homestay yang mendapat giliran untuk menerima tamu
- Kelompok homestay wajib melakukan promosi dan pemasaran homestay
- Kelompok Homestay wajib membina kerjasama dengan pihak lain atau mitra untuk melakukan promosi dan pemasaran
- Mencatat data tamu yang datang di buku tamu

2.2 Kontrol Kualitas

- Melakukan pengecekan secara berkala ke masing-masing homestay untuk mengecek kebersihan, pelayanan, dan fasilitas homestay

2.3 Keuangan

- Menerima pembayaran dari tamu yang melakukan reservasi melalui kelompok dan mendistribusikan kepada pemilik pada hari yang sama atau maksimal 3 hari sesudahnya
- Kelompok homestay memberikan bukti transaksi kepada tamu
- Kelompok homestay membuat laporan keuangan dari setiap pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan oleh kelompok

3. Hak dan Kewajiban Pemilik Homestay

3.1 Persiapan

Beberapa hal yang harus dilakukan homestay setelah menerima reservasi tamu yaitu:

- Menyiapkan tempat tidur sesuai standar: kamar tidur bersih dilengkapi dengan bantal, sprei, dan selimut. Di dalam kamar terdapat penerangan yang cukup, handuk, gantungan baju, meja, dan cermin
- Ruang makan harus bersih dan rapi. Ada lampu penerangan yang cukup, tidak ada sampah yang berserakan, lantai tidak basah, tidak ada sarang laba-laba, dan menyiapkan air minum di ruang makan
- Menyiapkan kamar mandi yang bersih dengan ketersediaan air yang cukup. Ada gayung mandi, gantungan baju, pintu kamar mandi yang bisa dikunci, cermin, penerangan yang cukup, dan saluran pembuangan air berfungsi
- Apabila ada tamu yang menginap secara mandiri, pemilik homestay wajib melaporkan kepada kelompok homestay untuk menghindari pemesanan ganda (*double booking*)

3.2 Kedatangan Tamu

- Ketika tamu datang, tuan rumah wajib memberikan salam, senyum, dan sapa dengan ramah kemudian mempersilahkan tamu masuk dan menjelaskan fungsi ruang di rumah kepada tamu
- Memperkenalkan anggota keluarga kepada tamu
- Bertanya/konfirmasi kepada tamu tentang waktu makan, menu makan, dan kegiatan tamu
- Menjelaskan hal-hal apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh tamu

3.3 Selama Tamu Menginap

- Menyiapkan makanan sesuai kuantitas dan kualitas dengan harga yang sudah disepakati. Semaksimal mungkin menggunakan bahan lokal, tidak menggunakan bahan kimia sintesis, alat hidangan bersih, dan tidak menggunakan bahan yang berisiko terhadap gangguan kesehatan
- Seluruh anggota keluarga wajib menjaga keamanan barang-barang milik tamu
- Tidak mengganggu waktu istirahat tamu
- Apabila akan membersihkan kamar tamu harus izin dulu / memberitahu kepada tamu

3.4 Kepulangan Tamu

- Tuan rumah memberikan laporan kepada ketua kelompok apabila tamu sudah check-out
- Tuan rumah membantu periksa barang tamu di kamar, kamar mandi, atau ruangan lain yang ada kemungkinan barang tertinggal
- Meminta tamu mengisi buku komentar
- Mengucapkan terima kasih dan perpisahan sampai di depan rumah
- Membersihkan kembali ruangan dan peralatan yang dipakai kemudian disimpan kembali

3.5 Administrasi

- Sebelum tamu pulang, tuan rumah melakukan penagihan biaya menginap kepada tamu
- Menerima pembayaran dari tamu dan menyerahkan komisi kepada kelompok homestay pada hari yang sama atau maksimal 3 hari sesudahnya
- Tuan rumah memberikan bukti transaksi kepada tamu

Skema Penerimaan Tamu dan Keuangan Kelompok Homestay

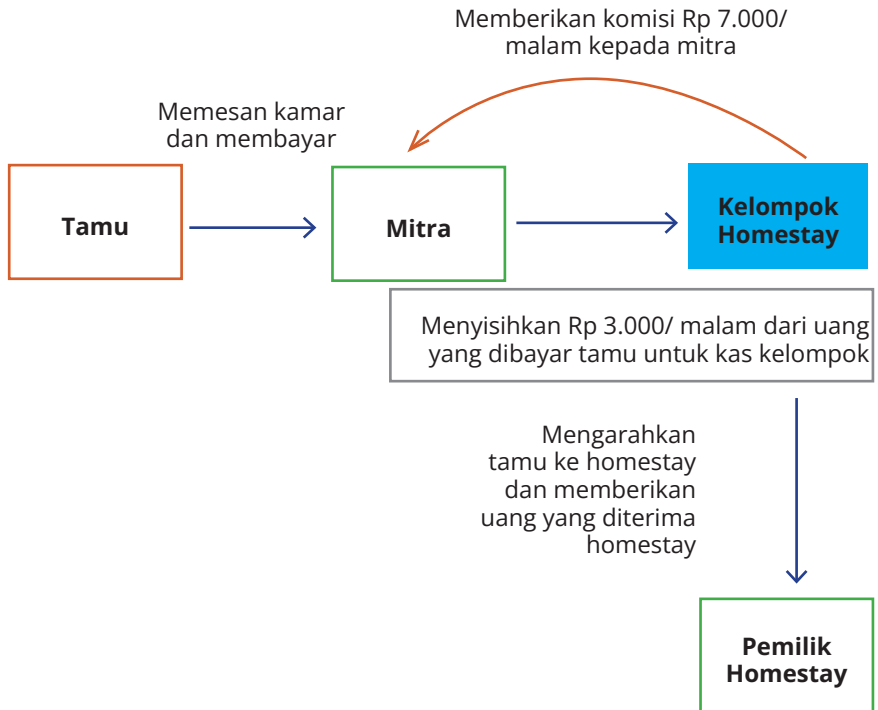
1. Tamu memesan kepada Kelompok Homestay



2. Tamu memesan mandiri kepada pemilik homestay



3. Tamu memesan melalui mitra



KOMITMEN PENINGKATAN PELAYANAN PARIWISATA

KELOMPOK MOTORIS RIMBANG BALING

Kami yang bertandatangan di bawah ini Pokdarwis Gema dan Kelompok Motoris, Kec. Kampar Kiri Hulu, Kab. Kampar, sepakat untuk bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata dan keselamatan wisatawan yang berkunjung ke kawasan Rimbang Baling umumnya dan Desa Gema khususnya dalam mendukung kegiatan pariwisata berkelanjutan. Untuk itu ada beberapa hal yang disepakati sebagai berikut:



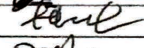
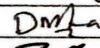

1. Pokdarwis Gema dan Kelompok Motoris berkomitmen untuk mendahulukan keselamatan wisatawan yang menggunakan jasa perahu wisata
2. Kelompok Motoris wajib melaksanakan SOP Keselamatan yang telah disepakati selama melayani penumpang di kawasan Rimbang Baling
3. Pokdarwis Gema wajib mengawasi pelaksanaan SOP Keselamatan yang dilaksanakan oleh motoris

Indecon akan mendukung proses peningkatan kualitas pelayanan dan keselamatan wisatawan di Rimbang Baling; dengan memberikan pendampingan dan dukungan fasilitas. Sebagai salah satu bentuk dukungan adalah **penyediaan fasilitas keselamatan berupa jaket pelampung** untuk dimanfaatkan dan dikelola pemanfaatannya oleh Pokdarwis Gema. Mekanisme pemanfaatan yang dimaksud secara umum dijabarkan sebagai berikut:

1. Pokdarwis Gema meminjamkan jaket pelampung kepada kelompok motoris dalam kondisi baik dan layak pakai (tidak rusak)
2. Motoris wajib mengembalikan jaket pelampung pada hari yang sama dalam kondisi baik dan layak pakai (tidak rusak) setelah pemakaian kepada pengurus Pokdarwis Gema
3. Mekanisme pembiayaan untuk pemeliharaan jaket pelampung dilampirkan pada kesepakatan ini dan wajib diikuti oleh Pokdarwis Gema dan Motoris

Demikian poin-poin kesepakatan ini dibuat untuk dapat dilaksanakan secara sungguh-sungguh.

Kampar Kiri Hulu, 21 Mei 2024

No	Nama	Kelompok	Tanda Tangan
1.	MASTOR	Pokdarwis Gema	
	USMAN FORMILAL	Kelompok Motoris 1	
	ALIZIDIL	Kelompok Motoris 2	
	DARLA WISABA	Kelompok Motoris 3	
	ABASIAS	Kelompok Motoris 4	



Nizam Akbar
Kepala Desa Gema

Mengetahui,



Ary S. Suhandi
Direktur INDECON

Standar Operasional Prosedur (SOP) Keselamatan Wisatawan Kelompok Motoris Rimbang Baling

1. Mekanisme Penerimaan Penumpang

- Wisatawan memesan perahu langsung melalui Pokdarwis di pos penerimaan/tiket. Selanjutnya pokdarwis akan mencari motoris yang sudah siap dan mengarahkan wisatawan kepada motoris untuk naik ke perahu
- Apabila wisatawan memesan melalui mitra maka mitra harus melakukan pemesanan kepada Pokdarwis. Pokdarwis mengarahkan wisatawan kepada motoris yang berjaga pada saat itu
- Motoris berjaga di dermaga sesuai dengan jadwal kelompok yang sudah ditentukan. Urutan motoris yang menerima penumpang bergantian berdasarkan kedatangan motoris di dermaga
- Dalam 1 minggu terdapat 1 kelompok yang berjaga yaitu pada akhir pekan (hari sabtu dan minggu) dengan urutan kelompok akan bergilir di setiap minggu. Sedangkan jadwal motoris yang berjaga di hari biasa/hari kerja tidak ditentukan, sehingga terbuka untuk semua motoris

2. Mekanisme Keuangan

- Harga sewa perahu yang dibayar oleh wisatawan diserahkan langsung kepada motoris dan menjadi milik motoris sepenuhnya
- Harga sewa pelampung dibayarkan oleh wisatawan kepada motoris bersamaan pada saat wisatawan membayar perahu. Selanjutnya motoris akan menyerahkan biaya sewa pelampung kepada pokdarwis
- Pokdarwis dan kelompok motoris sepakat memberlakukan komisi Rp20.000 untuk setiap pemesanan perahu oleh wisatawan. Komisi disisihkan oleh motoris dari harga sewa perahu yang dibayarkan oleh wisatawan dan diserahkan kepada Pokdarwis

3. Standar Harga

- Standar harga perahu yang berlaku bagi wisatawan adalah berdasarkan jenis perahu (besar atau kecil) dan jarak yang ditempuh. Harga ditentukan bersama oleh Pokdarwis dan Kelompok Motoris; serta akan ditetapkan melalui surat keputusan Pokdarwis
- Selain harga perahu, kelompok motoris juga memberlakukan biaya untuk sewa pelampung di luar dari harga perahu. Harga sewa pelampung ditentukan bersama oleh Pokdarwis dan Kelompok Motoris

4. Mekanisme Umum

- Jam operasional kelompok motoris adalah pukul 06.00-17.000 WIB
- Motoris wajib menggunakan kaos seragam dan tanda pengenal setiap mengantar wisatawan

5. Hak dan Kewajiban Motoris

5.1 Persiapan

- Motoris wajib memastikan kondisi perahu dan mesin dalam kondisi baik sebelum menerima wisatawan: perahu tidak bocor, mesin berfungsi dengan baik dan tidak terlalu bising, perahu kering dan bersih, bahan bakar cukup
- Motoris wajib mengenakan/membawa tanda identitas kelompok motoris
- Motoris mempersiapkan pelampung/life jacket sejumlah wisatawan yang akan naik
- Mempersiapkan perahu yang akan digunakan siap di dermaga / titik penjemputan 15 menit dari jadwal keberangkatan wisatawan

5.2 Menyambut Wisatawan

- Ketika wisatawan datang, motoris wajib memberikan salam, senyum, dan sapa dengan ramah
- Motoris memperkenalkan diri kepada wisatawan
- Memberikan pelampung/life jacket kepada wisatawan dan memastikan pelampung dipakai dengan benar (tali strap terpasang semua)
- Memberikan penjelasan singkat kepada wisatawan terkait keselamatan selama di perjalanan
- Membantu wisatawan pada saat naik perahu

5.3 Selama Wisatawan Naik Perahu

- Mengatur laju perahu dalam kecepatan yang cukup (tidak terlalu cepat atau lambat). Pelankan/hentikan perahu apabila ada hal yang menarik untuk dilihat oleh wisatawan
- Motoris wajib mengingatkan/teguran wisatawan apabila melakukan perilaku yang membahayakan keselamatan
- Tidak merokok selama mengantar wisatawan
- Tidak membuang sampah ke sungai

5.4 Wisatawan Sudah Sampai Lokasi / Menurunkan Wisatawan

- Memastikan perahu sudah menepi dan berhenti sebelum wisatawan diperbolehkan turun dari perahu
- Membantu wisatawan turun dari perahu
- Apabila perjalanan sudah selesai, mengucapkan terima kasih kepada wisatawan
- Membersihkan perahu apabila ada sampah yang tertinggal dari wisatawan

6. Hak dan Kewajiban Pokdarwis

6.1 Administrasi

- Pokdarwis melakukan pendataan sewa perahu dan pelampung setiap hari dan membuat rekapitulasi setiap minggu
- Pokdarwis wajib melakukan promosi dan pemasaran untuk jasa penyewaan perahu
- Pokdarwis wajib membina kerjasama dengan pihak lain atau mitra untuk melakukan promosi dan pemasaran

6.2 Perawatan Alat

- Pokdarwis wajib melakukan pengecekan kondisi pelampung sebelum disewakan kepada wisatawan dan melakukan pengecekan kembali setelah pelampung selesai digunakan
- Pokdarwis wajib membersihkan dan atau mengeringkan pelampung setelah digunakan oleh wisatawan

6.3 Keuangan

- Menerima pembayaran biaya sewa pelampung dari motoris
- Pokdarwis wajib mendistribusikan komisi kepada motoris dari harga sewa pelampung
- Pokdarwis membuat laporan keuangan dari hasil persewaan pelampung

KOMITMEN PENGEMBANGAN PARIWISATA DESA MUARA BIO

Kekayaan alam yang dimiliki Desa Muara Bio beragam mulai dari sungai hingga hutan. Hal ini masih ditambah dengan kebudayaan lokal dan keramah tamahan yang dimiliki masyarakat. Kekayaan ini merupakan potensi yang dapat dikembangkan oleh masyarakat Desa Muara Bio untuk mendapatkan nilai tambah dari kekayaan alam dan budaya, salah satunya melalui ekowisata.

Kami yang bertanda tangan di bawah ini Pokdarwis Muara Bio, Kec. Kampar Kiri Hulu, Kab. Kampar, berkomitmen untuk mengembangkan pariwisata yang berkelanjutan sebagai upaya pengembangan wisata pemanfaatan terbatas dengan mengedepankan budaya masyarakat, khususnya di Desa Muara Bio. Untuk itu ada beberapa hal yang disepakati sebagai berikut:

1. Pokdarwis Muara Bio berkomitmen untuk melakukan pengelolaan DTW dan pengembangan jasa usaha wisata seperti penjualan paket wisata dan homestay
2. Pokdarwis Muara Bio berkomitmen untuk menjalankan operasional lembaga dengan transparan, akuntabel, dan partisipatif
3. Pokdarwis Muara Bio berkomitmen untuk menjalankan penyelenggaraan paket wisata sesuai SOP yang terlampir

Indecon mewakili Konsorsium Kerabat dalam Program ITHCP Fase III, akan mendukung proses pengembangan ekowisata di Rimbang Baling; dengan memberikan pelatihan dan pendampingan yang dibutuhkan, hingga periode program berakhir yaitu September 2024. Demikian komitmen ini dibuat untuk dilaksanakan secara sungguh-sungguh.

Kampar Kiri Hulu, 21 Mei 2024



Ijusrianto

Pokdarwis Desa Muara Bio



Apriyal Apendi

Mengetahui,



Tarmizi

PJ Kepala Desa Muara Bio



Ary S. Suhandi
Direktur INDECON

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Paket Wisata Muara Bio

1. Pembagian Tugas

Untuk menjalankan operasional paket wisata yang dijual oleh Pokdarwis Muara Bio, maka berikut ini adalah pembagian tugas yang dibagi berdasarkan bagian dan penanggungjawabnya.

Penanggung-jawab	Tugas
Bagian Motoris	Mengatur pembagian motoris yang bisa mengantar wisatawan. Apabila ada yang memesan paket maka PIC wajib menugaskan motoris untuk menjemput wisatawan di Gema pada jadwal yang sudah disepakati.
Bagian Pemandu	Mengatur dan menugaskan pemandu untuk menemani wisatawan. PIC bertanggung jawab memastikan pemandu sudah siap bertugas pada saat wisatawan datang.
Bagian Homestay	Bertanggung jawab atas kebersihan dan kesiapan ruangan sebelum wisatawan datang. Memastikan semua perlengkapan terpasang dengan baik dan rapi. Setelah wisatawan pulang juga bertugas memastikan kembali kebersihan ruangan dan perlengkapan.
Bagian Kuliner	Mempersiapkan makanan yang akan disajikan kepada wisatawan.
Bagian Perlengkapan	Mempersiapkan semua perlengkapan kegiatan sudah siap ketika akan dipakai sesuai dengan jadwal pada paket wisata, serta membersihkan peralatan setelah digunakan.
Bagian Keuangan	Menerima pembayaran dari wisatawan dan membuat pencatatan keuangan.
Bagian Admin & Reservasi	Menerima dan melayani panggilan dan pesan oleh calon tamu/mitra, melakukan reservasi dan konfirmasi, dan melakukan rekap data pengunjung secara rutin.
Bagian Media dan Promosi	Membuat bahan media promosi dan mengelola akun media sosial, serta memproduksi konten-konten yang digunakan untuk promosi.

2. Pemesanan / Reservasi

Mekanisme pemesanan / reservasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu pemesanan paket wisata sesuai brosur dan paket wisata penyesuaian (*custom*). Mekanisme penerimaan pemesanan yang dilakukan oleh Pokdarwis adalah sebagai berikut:

- Merespon pesan/panggilan dengan ramah dan menanyakan bantuan
- Apabila calon mitra/tamu bermaksud menanyakan tentang paket wisata, maka selanjutnya Pokdarwis membagikan informasi paket wisata yang ditawarkan dengan melampirkan e-brosur
- Menanyakan kepada calon mitra/tamu rencana tanggal kedatangan dan jumlah tamu, serta apakah ada penyesuaian (*custom*) yang dikehendaki.

2.1 Jika wisatawan menghendaki paket wisata yang disesuaikan (*custom*), maka:

- Menanyakan komponen apa yang perlu disesuaikan, kemudian meminta waktu untuk dilakukan penyesuaian
- Melakukan penyesuaian dan penghitungan harga ulang
- Mengirim penawaran paket wisata yang sudah disesuaikan beserta informasi penting seperti harga, jumlah pax, dan apa yang termasuk maupun tidak termasuk dalam paket
- Selang beberapa waktu, melakukan konfirmasi kepada calon tamu/mitra
- Apabila setuju dan tertarik memesan, maka informasikan tentang pembayaran uang muka (DP) sebesar 50%. Uang muka yang sudah dikirim dapat dikembalikan apabila pembatalan maksimal dilakukan H-3 tanggal kedatangan.
- Apabila sudah menerima bukti pembayaran uang muka, selanjutnya memberikan kwitansi uang muka

2.2 Jika wisatawan menghendaki paket yang sudah ada, maka:

- Memberikan informasi penting seperti harga, minimum pax, dan apa yang termasuk maupun tidak termasuk dalam paket
- Selang beberapa waktu, melakukan konfirmasi kepada calon tamu/mitra
- Apabila setuju dan tertarik memesan, maka informasikan tentang pembayaran uang muka (DP) sebesar 50%. Uang muka yang sudah dikirim dapat dikembalikan apabila pembatalan maksimal dilakukan H-3 tanggal kedatangan.
- Apabila sudah menerima bukti pembayaran uang muka, selanjutnya memberikan kwitansi uang muka

3. Persiapan dan Konfirmasi Kedatangan

Setelah calon tamu/mitra membayar uang muka, selanjutnya Pokdarwis Muara Bio melakukan koordinasi dan pemesanan ke kelompok penyedia jasa di desa. Beberapa hal yang harus dilakukan yaitu:

- Melakukan pemesanan sesuai paket wisata yang dipesan kepada kelompok motoris, homestay, pemandu, dan kuliner
- Melakukan konfirmasi kepastian jumlah peserta yang pasti kepada calon tamu/mitra **maksimal** H-3 sebelum tanggal kedatangan karena berpengaruh pada jumlah piyau, homestay, dan makanan yang akan diberikan
- Mempersiapkan peralatan yang perlu dipinjam/sewa kepada penyedia
- Memberikan uang muka kepada kelompok motoris, homestay, dan kuliner sesuai kesepakatan dengan masing-masing kelompok penyedia jasa, serta konfirmasi kesiapannya.

Pada H-1 sebelum tanggal kedatangan tamu:

- Memastikan kesiapan pemandu
- Memastikan kesiapan perlengkapan, terutama perlengkapan keamanan dan keselamatan
- Menginformasikan kepada calon tamu/mitra titik temu yang sudah disepakati

4. Pelayanan Tamu

4.1 Pada hari kedatangan tamu

- Menerima dan menyambut kedatangan tamu di titik yang sudah diinformasikan sebelumnya
- Melakukan perkenalan oleh pemandu dan tim yang bertugas, lalu memberikan briefing awal dan briefing keselamatan selama berwisata

4.2 Selama pelaksanaan paket wisata

- Tim yang bertugas fokus pada tugasnya masing-masing, apabila berhalangan harus mengkomunikasikan kepada koordinator untuk melakukan *back up*
- Menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dan TMT (Tolong, Maaf, Terima Kasih) kepada tamu/mitra dan sesama anggota tim
- Keamanan dan keselamatan adalah tanggung jawab bersama; Pokdarwis **wajib** memberikan briefing keamanan dan keselamatan sejak awal kegiatan dan menekankan untuk mengikuti kode etik yang berlaku.
- Bersama-sama melakukan pengawasan untuk meminimisir terjadinya kecelakaan dan hal lain yang berpotensi mengganggu jalannya kegiatan
- Apabila terjadi kecelakaan atau hal lain yang mengganggu jalannya kegiatan, segera mungkin berkomunikasi kepada koordinator

5. Administrasi dan Evaluasi

Setelah tamu selesai melakukan kegiatan berwisata dan sebelum pulang:

- Memastikan kepada PIC tamu/mitra untuk menyelesaikan pelunasan pembayaran, khusus untuk **mitra** memberikan komisi yang sudah disepakati
- Apabila sudah menerima bukti pembayaran uang muka, selanjutnya memberikan kwitansi uang muka
- Memberikan formulir atau media lain yang disediakan untuk mengevaluasi pengalaman yang dirasakan oleh tamu dan terbuka untuk kritik, saran, dan masukan
- Melepas kepulangan tamu dengan ramah

KOMITMEN PENGEMBANGAN JASA USAHA WISATA POKDARWIS DESA TANJUNG BELIT

Kami yang bertanda tangan di bawah ini Pokdarwis Tanjung Belit, Kec. Kampar Kiri Hulu, Kab. Kampar, sepakat untuk mengembangkan jasa usaha wisata di Desa Tanjung Belit yang berkelanjutan sebagai upaya pengembangan wisata pemanfaatan terbatas dengan mengedepankan budaya masyarakat. Untuk itu ada beberapa hal yang disepakati sebagai berikut:

1. Pokdarwis Tanjung Belit berkomitmen untuk melakukan pengelolaan DTW dan jasa usaha wisata seperti penyewaan peralatan outdoor, penjualan souvenir, dan penjualan paket wisata
2. Pokdarwis Tanjung Belit wajib menjaga dan merawat barang aset dan barang produk yang digunakan dan/atau dijual untuk usaha sesuai SOP yang terlampir
3. Pokdarwis Tanjung Belit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan keuangan dari hasil penyewaan dan penjualan agar dapat dilakukan evaluasi atas usaha yang dijalankan
4. Pokdarwis Tanjung Belit akan melakukan pembagian usaha di luar tiket masuk yang sebagian masuk ke kas organisasi untuk digunakan sebagai modal pengembangan usaha, pembangunan fasilitas, dan pengembangan SDM

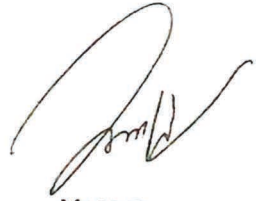
Indecon mewakili Konsorsium Kerabat dalam Program ITHCP Fase III, akan mendukung proses peningkatan kualitas pelayanan dan keselamatan wisatawan di Rimbang Baling; dengan memberikan pelatihan dan pendampingan yang dibutuhkan, hingga periode program berakhir yaitu September 2024. Demikian kesepakatan ini dibuat untuk dilaksanakan secara sungguh-sungguh.

Kampar Kiri Hulu, 21 Mei 2024



Dedi Irawan

Pokdarwis Desa Tanjung Belit

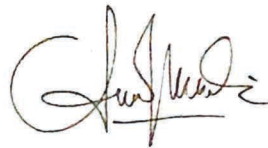


Mansur

Mengetahui,



Efri Desmi
Kepala Desa Tanjung Belit



Ary S. Suhandi
Direktur INDECON

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Paket Wisata Tanjung Belit

1. Pemesanan / Reservasi

Mekanisme pemesanan / reservasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu pemesanan paket wisata sesuai brosur dan paket wisata penyesuaian (*custom*).

- Merespon pesan/panggilan dengan ramah dan menanyakan bantuan
- Apabila calon mitra/tamu bermaksud menanyakan tentang paket wisata, maka selanjutnya membagikan informasi paket wisata yang ditawarkan dengan melampirkan e-brosur
- Menanyakan kepada calon mitra/tamu rencana tanggal kedatangan dan jumlah tamu, serta apakah ada penyesuaian (*custom*) yang dikehendaki

1.1 Pemesanan Paket Sesuai Brosur

- Memberikan informasi penting seperti harga, minimum pax, dan apa yang termasuk maupun tidak termasuk dalam paket
- Selang beberapa waktu, melakukan konfirmasi kepada calon tamu/mitra
- Apabila setuju dan tertarik memesan, maka informasikan tentang pembayaran uang muka (DP) sebesar 50%. Uang muka yang sudah dikirim dapat dikembalikan apabila pembatalan maksimal dilakukan H-3 tanggal kedatangan.
- Apabila sudah menerima bukti pembayaran uang muka, selanjutnya memberikan kwitansi uang muka

1.2 Pemesanan Paket Penyesuaian (*Custom*)

- Menanyakan komponen apa yang perlu disesuaikan, kemudian meminta waktu untuk dilakukan penyesuaian
- Melakukan penyesuaian dan penghitungan harga ulang
- Mengirim penawaran paket wisata yang sudah disesuaikan beserta informasi penting seperti harga, jumlah pax, dan apa yang termasuk maupun tidak termasuk dalam paket
- Selang beberapa waktu, melakukan konfirmasi kepada calon tamu/mitra

- Apabila setuju dan tertarik memesan, maka informasikan tentang pembayaran uang muka (DP) sebesar 50%. Uang muka yang sudah dikirim dapat dikembalikan apabila pembatalan maksimal dilakukan H-3 tanggal kedatangan.
- Apabila sudah menerima bukti pembayaran uang muka, selanjutnya memberikan kwitansi uang muka

2. Persiapan dan Konfirmasi Kedatangan

Setelah calon tamu/mitra membayar uang muka, selanjutnya Pokdarwis Tanjung Belit melakukan koordinasi dan pemesanan ke kelompok penyedia jasa di desa. Beberapa hal yang harus dilakukan yaitu:

- Melakukan pemesanan sesuai paket wisata yang dipesan kepada kelompok motoris, homestay, pemandu, dan kuliner
- Melakukan konfirmasi kepastian jumlah peserta yang pasti kepada calon tamu/mitra **maksimal** H-3 sebelum tanggal kedatangan karena berpengaruh pada jumlah piyau, homestay, dan makanan yang akan diberikan
- Mempersiapkan peralatan yang perlu dipinjam/sewa kepada penyedia
- Memberikan uang muka kepada kelompok motoris, homestay, dan kuliner sesuai kesepakatan dengan masing-masing kelompok penyedia jasa, serta konfirmasi kesiapannya

Pada H-1 sebelum tanggal kedatangan tamu:

- Memastikan kesiapan pemandu
- Memastikan kesiapan perlengkapan, terutama perlengkapan keamanan dan keselamatan
- Menginformasikan kepada calon tamu/mitra titik temu yang sudah disepakati

3. Pelayanan Tamu

3.1 Pada hari kedatangan tamu

- Menerima dan menyambut kedatangan tamu di titik yang sudah diinformasikan sebelumnya
- Melakukan perkenalan oleh pemandu dan tim yang bertugas, lalu memberikan briefing awal dan briefing keselamatan selama berwisata

3.2 Selama pelaksanaan paket wisata

- Tim yang bertugas fokus pada tugasnya masing-masing, apabila berhalangan harus mengkomunikasikan kepada koordinator untuk melakukan *back up*
- Menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dan TMT (Tolong, Maaf, Terima Kasih) kepada tamu/mitra dan sesama anggota tim
- Keamanan dan keselamatan adalah tanggung jawab bersama; Pokdarwis **wajib** memberikan briefing keamanan dan keselamatan sejak awal kegiatan dan menekankan untuk mengikuti kode etik yang berlaku.
- Bersama-sama melakukan pengawasan untuk meminimisir terjadinya kecelakaan dan hal lain yang berpotensi mengganggu jalannya kegiatan
- Apabila terjadi kecelakaan atau hal lain yang mengganggu jalannya kegiatan, segera mungkin berkomunikasi kepada koordinator

4. Administrasi dan Evaluasi

Setelah tamu selesai melakukan kegiatan berwisata dan sebelum pulang:

- Memastikan kepada PIC tamu/mitra untuk menyelesaikan pelunasan pembayaran, khusus untuk **mitra** memberikan komisi yang sudah disepakati
- Apabila sudah menerima bukti pembayaran uang muka, selanjutnya memberikan kwitansi uang muka
- Memberikan formulir atau media lain yang disediakan untuk mengevaluasi pengalaman yang dirasakan oleh tamu dan terbuka untuk kritik, saran, dan masukan
- Melepas kepulangan tamu dengan ramah