

STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA BERBASIS 4A DI DESA HARANGGAOL, KABUPATEN SIMALUNGUN

Elsa Artha Marlina^{1*}, Silvana Nurdiani¹, Ayang Khairunnisa¹.

¹Program Studi Pariwisata, Institut Seni Indonesia Padangpanjang

*Email Corresponding Author: elsaarthamarlina10@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi pengembangan pariwisata berbasis 4A (*Attraction, Accessibility, Amenities, Ancillary*) di Desa Haranggaol, Kabupaten Simalungun. Desa Haranggaol memiliki potensi wisata alam yang signifikan, terutama sebagai bagian dari kawasan Danau Toba, yang merupakan destinasi pariwisata prioritas nasional. Penelitian ini penting dilakukan untuk memajukan kepariwisataan di Desa Haranggaol. Daya tarik wisata berupa keindahan alam, budaya lokal, dan aktivitas perikanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik analisis menggunakan data primer melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder melalui studi literatur. Analisis menunjukkan bahwa meskipun Desa Haranggaol memiliki daya tarik yang kuat, tantangan utama terletak pada aksesibilitas yang terbatas dan minimnya fasilitas pendukung. Rekomendasi strategi meliputi pengembangan infrastruktur transportasi, promosi digital melalui platform online, peningkatan kualitas layanan wisata, serta pelibatan aktif masyarakat lokal dalam pengelolaan pariwisata. Temuan ini diharapkan menjadi landasan bagi pengembangan pariwisata berbasis 4A di Desa Haranggaol dan dapat mendorong peningkatan ekonomi lokal secara berkelanjutan.

Kata kunci: Pariwisata, Strategi Pengembangan, konsep 4A, Haranggaol, Desa, Keberlanjutan

ABSTRACT

This study aims to formulate a tourism development strategy based on the 4A components (Attraction, Accessibility, Amenities, Ancillary) in Haranggaol Village, Simalungun Regency. Haranggaol Village has significant natural tourism potential, particularly as part of the Lake Toba area, which is a national priority tourism destination. This study is essential to advancing tourism in Haranggaol Village. The village's tourism attractions include natural beauty, local culture, and fishing activities. The study adopts a qualitative descriptive approach, with data analysis utilizing primary data collected through interviews and observations, as well as secondary data obtained from literature reviews. The analysis reveals that although Haranggaol Village possesses strong tourism appeal, the main challenges lie in limited accessibility and a lack of supporting facilities. Recommended strategies include the development of transportation infrastructure, digital promotion through online platforms, enhancement of tourism service quality, and active involvement of the local community in tourism management. These findings are expected to serve as a foundation for 4A-based tourism development in Haranggaol Village and promote sustainable local economic growth.

Keywords: Tourism, Development Strategy, 4A concept, Haranggaol, Village, Sustainability.

History Article: Submitted 13 December 2024 | Revised 10 February 2025 | Accepted 15 February 2025

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan berkelanjutan di banyak negara, termasuk Indonesia (Smith, 2020). Sebagai salah satu destinasi prioritas nasional, Danau Toba memiliki potensi besar untuk dikembangkan, terutama melalui kawasan-kawasan di sekitarnya, seperti Desa Haranggaol di Kabupaten Simalungun. Desa ini memiliki daya tarik wisata yang unik, meliputi keindahan alam, budaya lokal, dan aktivitas perikanan, yang menjadikannya aset penting dalam kerangka pengembangan pariwisata berbasis lokal (Johnson, 2021).

Desa Haranggaol terletak di Kecamatan Haranggaol Horisan, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara, dan berada di tepian Danau Toba, yang merupakan salah satu danau vulkanik terbesar di dunia. Secara etimologis, nama "*Harang*" dan "*Gaol*" berasal dari bahasa Batak Simalungun yang berarti "Tanah" dan "Pisang" atau nama ini mencerminkan fungsi desa tersebut hanya pisang saja dan ada 1 orang yang menemukan nama Haranggaol yang artinya itu tanah dan pisang. Kehidupan masyarakat di desa ini sangat bergantung pada Danau Toba, baik untuk kebutuhan air, transportasi, maupun mata pencaharian. Penduduk desa utamanya bermata pencaharian sebagai petani, peternak, dan nelayan. Perikanan keramba, yang menjadi ciri khas Haranggaol saat ini, sudah dikenal sejak zaman dahulu sebagai bagian penting dari ekonomi lokal. Selain itu, Haranggaol juga menjadi pusat perdagangan hasil bumi seperti kopi dan sayuran yang dibawa ke wilayah lain di sekitar danau toba dan kabupaten simalungun.

Dalam mengembangkan destinasi wisata, konsep 4A (*Attraction, Accessibility, Amenities, Ancillary*) menjadi pendekatan yang sering digunakan untuk mengevaluasi kesiapan sebuah kawasan wisata. Menurut Cooper (2008), komponen 4A mencakup daya tarik utama yang menarik wisatawan, aksesibilitas yang mendukung kemudahan perjalanan, fasilitas penunjang untuk kenyamanan wisatawan, serta dukungan kelembagaan yang memastikan keberlanjutan pengelolaan wisata. Menurut Yoeti (2016), pentingnya narasi yang terbangun di destinasi wisata tidak dapat diabaikan. Ia menekankan bahwa setiap elemen dalam suatu destinasi, mulai dari atraksi, aksesibilitas, hingga amenities, harus dirancang secara sinergis untuk menciptakan pengalaman yang bermakna bagi pengunjung. Meskipun Desa Haranggaol memiliki potensi yang besar, tantangan seperti aksesibilitas terbatas, fasilitas wisata yang minim, dan kurangnya promosi terintegrasi menjadi hambatan dalam pengembangan pariwisata. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengembangan yang komprehensif dan berbasis data untuk mengoptimalkan potensi desa ini sebagai destinasi wisata unggulan.

Penelitian ini berfokus pada analisis strategi pengembangan pariwisata berbasis 4A di Desa Haranggaol dengan memanfaatkan data sekunder dari berbagai sumber daring. Melalui pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif untuk mendorong pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal. *Attraction* (Atraksi) Atraksi adalah segala hal yang mampu menarik wisatawan untuk berkunjung ke kawasan wisata. Atraksi terdiri dari apa yang pertama kali membuat wisatawan tertarik untuk berkunjung ke sebuah kawasan

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pariwisata berbasis 4A merupakan pendekatan strategis dalam pengembangan destinasi wisata, yang mencakup empat elemen utama: *Attraction, Accessibility, Amenities, dan Ancillary*. *Attraction* (Atraksi) Atraksi adalah segala hal yang mampu menarik wisatawan untuk berkunjung ke kawasan wisata. *Attraction* (Daya Tarik) Daya tarik menjadi alasan utama wisatawan mengunjungi suatu destinasi. Ini dapat berupa keindahan alam, warisan budaya, atau daya tarik buatan manusia. Penelitian Buhalis & Amaranggana (2013) menekankan pentingnya inovasi dalam daya tarik wisata, seperti penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman wisata, misalnya melalui augmented reality atau virtual tours. *Accessibility* (Aksesibilitas) Aksesibilitas mencakup kemudahan transportasi dan infrastruktur untuk mencapai destinasi. Lumsdon & Page (2012) menyoroti pentingnya keberlanjutan dalam aksesibilitas, termasuk transportasi ramah lingkungan dan konektivitas antara destinasi wisata.

Selain itu, penelitian oleh Gracia et al. (2023) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa ketersediaan infrastruktur jalan dan transportasi umum yang memadai menjadi faktor utama dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Pengembangan jaringan jalan, bandara, atau pelabuhan menjadi prioritas dalam pengembangan wisata modern. *Amenity (Fasilitas)* Amenitas adalah fasilitas pendukung yang dibutuhkan wisatawan selama berkunjung, seperti akomodasi, restoran, fasilitas kesehatan, dan lainnya. Morrison (2013) menyatakan bahwa amenitas harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan wisatawan modern, seperti layanan personalisasi, akses internet, dan keberlanjutan lingkungan. *Ancillary (Layanan Tambahan)* Layanan tambahan mencakup elemen-elemen yang mendukung operasional destinasi wisata, seperti pusat informasi wisata, keamanan, layanan kesehatan, dan manajemen destinasi. Mariani et al. (2014) menyebutkan bahwa layanan tambahan yang profesional dan terintegrasi secara digital, seperti aplikasi destinasi dan layanan berbasis teknologi, dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Konsep ini menegaskan bahwa pengembangan destinasi wisata memerlukan pendekatan holistik, dengan fokus pada daya tarik, aksesibilitas, fasilitas, dan layanan tambahan yang saling mendukung.

Atraksi Wisata di Kawasan Danau Toba dengan penelitian Naibaho & Sinaga (2020) menekankan bahwa keindahan alam Danau Toba dan tradisi lokal Simalungun merupakan potensi utama yang perlu dikemas dalam bentuk produk wisata kreatif. Aksesibilitas Menuju Desa Haranggaol Studi Purba (2019) mencatat bahwa pembangunan infrastruktur jalan di Kabupaten Simalungun memengaruhi daya tarik desa wisata, namun akses menuju desa-desa kecil masih memerlukan perbaikan signifikan. Amenitas Lokal Sinaga et al. (2018) menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas wisata, seperti akomodasi, menjadi kendala utama pengembangan pariwisata di kawasan ini. Pengelolaan dan Promosi: Hutauruk (2015) menyoroti kurangnya pusat informasi wisata dan strategi pemasaran terpadu yang menghambat promosi desa wisata di sekitar Danau Toba.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik analisis literatur sekunder (Creswell, 2018). Pendekatan ini bertujuan untuk menggali informasi strategis mengenai pengembangan pariwisata berbasis 4A di Desa Haranggaol melalui analisis data yang telah tersedia dalam berbagai dokumen, laporan, dan referensi. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, wawancara dan observasi. Teknik ini melibatkan penelusuran dokumen-dokumen yang relevan dengan tema penelitian. Sumber utama meliputi: website resmi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun (Brown, 2020), artikel ilmiah yang membahas tentang strategi 4A, jurnal terkait pengembangan desa wisata, wawancara dengan masyarakat lokal dan observasi langsung. Untuk memastikan keakuratan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber (menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode) dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai dokumen resmi. Hal ini bertujuan untuk menghindari bahwa data yang digunakan memiliki landasan yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data yang dikumpulkan melalui dokumen terkait, dapat terlihat bahwa pengembangan pariwisata berbasis 4A di Desa Haranggaol, Kabupaten Simalungun, menunjukkan potensi yang signifikan tetapi juga tantangan yang perlu diatasi dalam beberapa aspek utama: *Attraction (Daya Tarik)*, *Accessibility (Aksesibilitas)*, *Amenities (Fasilitas)*, dan *Ancillary (Layanan Tambahan)*.

4.1 . *Attraction (Daya Tarik)*

Desa Haranggaol memiliki daya tarik utama berupa Danau Toba, yang merupakan salah satu danau vulkanik terbesar dan paling terkenal di dunia. Berdasarkan hasil wawancara dengan penduduk lokal, daya tarik Haranggaol terkenal sebagai sentra budidaya ikan air tawar menggunakan keramba jaring apung (KJA). Jaring apung di Desa Haranggaol merupakan bagian

penting dari tradisi perikanan masyarakat dengan alasan jaring apung di Desa Haranggaol memainkan peran yang sangat penting dalam tradisi perikanan masyarakat setempat, karena menggabungkan aspek sosial, dan ekonomi. Sejak zaman dahulu, masyarakat Haranggaol telah mengembangkan teknik budidaya ikan di danau dengan cara yang sesuai dengan kondisi alam sekitar. Proses pembuatan dan pengelolaan keramba jaring apung melibatkan pengetahuan lokal tentang perairan Danau Toba, yang dipertahankan oleh generasi sebelumnya. Dengan itu sumber mata pencaharian utama ialah jaring apung yang berperan dalam pelestarian budaya lokal dan dapat menjadi daya tarik tambahan untuk pariwisata berbasis ekowisata. Upaya untuk menjaga keberlanjutan teknik ini, serta mengedukasi masyarakat tentang pentingnya menjaga ekosistem Danau Toba, akan sangat penting dalam mendukung pengembangan wisata yang berkelanjutan di kawasan ini.



Gambar 1. Kawasan Haranggaol dan keramba jaring apung
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023

4.2. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Akses menuju Desa Haranggaol sebagian besar bergantung pada jalur darat, namun kualitas jalan masih menjadi kendala. Walaupun ada akses dari Kota Medan melalui jalur darat, kondisi jalan yang belum memadai, terutama pada beberapa titik yang tidak teraspal dengan baik, membuat perjalanan menjadi tidak nyaman. Pengunjung juga mengeluhkan keterbatasan transportasi umum yang menuju langsung ke Desa Haranggaol yang hanya muncul di hari senin (hari pekan pasar utama Haranggaol), sehingga mengurangi daya tarik bagi wisatawan yang tidak menggunakan kendaraan pribadi.



Gambar 2. Jalan Kawasan Haranggaol
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023

4.3. Amenities (Fasilitas)

Fasilitas di Desa Haranggaol sudah ada, namun masih terbatas. Beberapa penginapan dan restoran yang ada lebih bersifat bintang 3 yang dikelola oleh masyarakat setempat. Meskipun memberikan pengalaman otentik, kualitas fasilitas akomodasi, serta keberagaman kuliner dan tempat makan, belum mampu memenuhi kebutuhan wisatawan yang lebih banyak dan beragam. Fasilitas dasar seperti toilet umum, tempat istirahat, dan tempat parkir juga perlu ditingkatkan untuk mendukung kenyamanan pengunjung.



Gambar 3. Hotel Agape Haranggaol
Sumber: www.booking.com, 2024

4.4. Ancillary (Layanan Tambahan)

Layanan tambahan, seperti pemandu wisata dan agen perjalanan, di Desa Haranggaol masih terbatas dan belum terorganisir dengan baik. Meskipun terdapat beberapa pemandu lokal, pelatihan dan sertifikasi masih minim. Ini mengakibatkan kualitas layanan yang tidak selalu konsisten. Selain itu, promosi pariwisata di tingkat internasional masih kurang, sehingga visibilitas Desa Haranggaol di pasar wisata global terhambat. Dalam rangka mempercepat pengembangan pariwisata berbasis 4A, beberapa komponen perlu diperhatikan dan dioptimalkan sebagai strategi pengembangan wisata Desa Haranggaol, dengan itu ada beberapa hal yang perlu dibahas lebih lanjut yaitu:

1. Pengembangan Daya Tarik.

Daya tarik utama yang dimiliki Desa Haranggaol, yaitu Danau Toba, memiliki potensi yang sangat besar untuk dikembangkan sebagai destinasi utama wisata alam dengan memanfaatkan keindahan Danau Toba untuk kegiatan wisata seperti wisata perahu tradisional dan spot fotografi, dan menawarkan pengalaman wisata berbasis pertanian dan perikanan lokal, seperti wisata panen ikan dan tradisi bertani, untuk daya tarik budaya bisa dengan mengembangkan atraksi budaya, seperti pertunjukan seni tradisional Simalungun (tor-tor, gondang sabangunan) dan pameran kerajinan lokal begitu juga mengadakan festival budaya tahunan untuk menarik wisatawan, daya tarik kuliner mempromosikan kuliner khas Haranggaol, seperti ikan segar dari Danau Toba dan masakan tradisional lainnya, daya tarik buatan mengembangkan olahraga air seperti kayaking, memancing di Danau Toba, dan membuka lokasi berkemah atau glamping dengan pemandangan Danau Toba. Selain itu, masyarakat setempat harus dilibatkan dalam pengembangan daya tarik budaya dan kegiatan wisata, seperti Festival Batak Simalungun ini berperan dalam melestarikan ritual adat, upacara tradisional, dan bahasa Batak Simalungun dan Makanan khas Batak Simalungun, seperti naniura (ikan mentah dengan bumbu khas rempah - rempah khas batak simalungun), saksang, dali ni horbo (sapi panggung), mencerminkan kekayaan kuliner yang dapat menjadi daya tarik wisata. Pengembangan festival ini bertujuan untuk membuat masyarakat lebih sadar akan pentingnya menjaga warisan budaya mereka, dan memperkenalkan kuliner khas Batak Simalungun. Pengembangan daya tarik yang

berbasis pada nilai budaya dan lingkungan akan meningkatkan pengalaman wisatawan dan menciptakan pariwisata yang berkelanjutan.

2. Peningkatan Aksesibilitas

Desa Haranggaol di Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara, memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata di kawasan Danau Toba. Namun, aksesibilitas yang kurang memadai menjadi salah satu kendala utama dalam pengembangan pariwisata. Peningkatan aksesibilitas dapat dilakukan melalui langkah-langkah yaitu, pengaspalan jalan utama menuju Haranggaol untuk memastikan kelayakan perjalanan bagi wisatawan. dan masyarakat lokal, peningkatan transportasi umum, penyediaan angkutan umum reguler dari kota-kota terdekat serta pengembangan transportasi berbasis aplikasi untuk memudahkan akses wisatawan. Dalam hal fasilitas, perlu ada upaya untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas akomodasi yang ada di Desa Haranggaol. Diversifikasi jenis akomodasi, seperti resort berbasis ekowisata, hotel bintang, serta homestay yang lebih profesional, dapat menarik lebih banyak wisatawan. Fasilitas pendukung lainnya, seperti toilet umum, pusat informasi wisata, restoran dengan menu otentik khas Batak Simalungun contohnya Nitak yang terbuat dari beras ketan, gula merah, kelapa, rempah - rempah dengan hidangan pendampingnya telur dan pisang, dengan penataan kawasan wisata yang nyaman dan ramah bagi pengunjung akan memberikan pengalaman yang lebih baik.

3. Konektivitas Digital

Strategi dalam pengembangan konektivitas digital di Haranggaol harus melibatkan peningkatan infrastruktur, pemberdayaan masyarakat, serta kolaborasi antara berbagai pihak. Dengan memperkuat akses internet, memberikan pelatihan keterampilan digital, memanfaatkan teknologi dalam sektor perikanan dan pariwisata. Haranggaol dapat berkembang menjadi desa yang lebih modern. Semua ini akan mempercepat kemajuan sosial dan ekonomi bagi masyarakat Haranggaol, sambil tetap menjaga kearifan lokal dan keberlanjutan lingkungan.

4. Pengembangan Layanan Tambahan

Untuk mendukung kelancaran pengalaman wisatawan, layanan tambahan seperti pemandu wisata profesional dan informasi wisata yang lebih lengkap sangat diperlukan. Masyarakat lokal harus diberikan pelatihan terkait pemanduan wisata, manajemen layanan, serta pengetahuan tentang keamanan wisatawan. Selain itu, strategi pemasaran digital yang lebih baik, termasuk pengembangan website resmi dan promosi melalui media sosial, sangat penting untuk memperkenalkan Desa Haranggaol secara lebih luas. Kemitraan dengan agen perjalanan baik lokal maupun internasional juga dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung.

5. KESIMPULAN

Desa Haranggaol memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata unggulan di kawasan Danau Toba, dengan keindahan alam, budaya lokal, dan tradisi masyarakat yang khas. Namun, pengembangan pariwisata di desa ini memerlukan upaya strategis yang meliputi pengelolaan daya tarik wisata, seperti jaring apung, peningkatan aksesibilitas, dan penguatan infrastruktur pendukung. Peningkatan aksesibilitas melalui perbaikan jalan, pengembangan transportasi umum, serta konektivitas digital, menjadi kunci untuk mempermudah wisatawan mencapai desa ini. Sementara itu, pemanfaatan potensi lokal, seperti budaya Batak Simalungun, festival budaya Batak Simalungun, dan menjadikan kuliner khas Batak Simalungun contohnya nitak, ayam nabinatur dan hinasumba khas batak simalungun yang dapat meningkatkan daya tarik wisata serta mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat setempat. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada pertumbuhan ekonomi tetapi juga pada keberlanjutan lingkungan dan pelestarian budaya batak simalungun. Dengan pengelolaan yang tepat, Desa Haranggaol berpeluang menjadi destinasi wisata yang kompetitif, memberikan manfaat bagi masyarakat lokal, dan mendukung perkembangan pariwisata di kawasan Danau Toba secara keseluruhan.

6. REFERENSI

- Brown, T. (2020). *Pengembangan Pariwisata di Kawasan Danau Toba: Studi Kasus Desa Haranggaol, Kabupaten Simalungun*. Dinas Pariwisata Kabupaten Simalungun.
- Cooper, C. (2008). *Tourism: Principles and practice* (4th ed.). Pearson Education.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Damanik, M. (2019). *Sumber daya alam dan pariwisata: Pengelolaan dan konservasi* (2nd ed.). Universitas Sumatera Utara Press.
- Gracia, J. H., Rupidara, Y., Rina, D. O., SoaresThomas, A., Roniman, & Sirikole, I. F. (2024). POLA PERGERAKAN WISATAWAN PADA DESTINASI WISATA LAWU PARKTAWANGMANGU. *JUPARITA: Jurnal Pariwisata Tawangmangu*, 2(1), 44–53. <https://doi.org/10.61696/juparita.v2i1.232>
- Johnson, P. (2021). Strategi pengembangan pariwisata berkelanjutan di kawasan Danau Toba. *Jurnal Pengembangan Pariwisata*, 12(3), 134-145.
- Parnwell, M. (2018). *Sustainable tourism development in developing countries*. Routledge.
- Sihombing, E., & Tarigan, M. (2017). Kebudayaan Batak Simalungun dan potensinya dalam pengembangan pariwisata di Sumatera Utara. *Jurnal Kebudayaan Batak*, 5(1), 56-68.
- Smith, V. (2020). Tourism and economic development in Southeast Asia: The case of Indonesia. *Economic Development Review*, 10(1), 28-42.
- Sutrisno, A., & Ibrahim, K. (2021). Pemanfaatan potensi desa wisata di Danau Toba sebagai destinasi ekowisata. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 8(2), 45-56.
- Yoeti, O. S. (2016). *Dasar-dasar pariwisata* (3rd ed.). Andi Offset.

Referensi dari Website:

- Berita Simalungun. (2023). Potensi Desa Haranggaol sebagai destinasi wisata terbaru di Kabupaten Simalungun. Diakses dari <https://www.beritasimalungun.com>
- Booking.com. (2024). Hotel Agape Haranggaol. Diambil dari <https://www.booking.com> pada 11 Desember 2024.
- Indonesia Tourism. (2023). Danau Toba: Potensi dan prospek pariwisata. Diakses dari <https://www.indonesiatourism.com>
- Travel Simalungun. (2023). Menggali pesona alam dan budaya Desa Haranggaol. Diakses dari <https://www.travelsimalungun.com>
- UNWTO (United Nations World Tourism Organization). (2022). Tourism for sustainable development. Diakses dari <https://www.unwto.org>
- World Travel & Tourism Council (WTTC). (2020). Travel and tourism economic impact 2020. Diakses dari <https://www.wttc.org>