

Menilai Kesiapan Sumber Daya Manusia Untuk Mendukung Pengembangan Dunia Industri Pariwisata Di Destinasi Super Premium Labuan Bajo

Andy Iwan Iswanto¹

¹Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan bajo, Indonesia

Andyiwan2012@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to assess the readiness of human resources in order to support the development of the tourism industry in the super premium destination Labuan Bajo and the quality of the resources needed to support the development of the tourism industry. This research uses a qualitative research design by conducting oral and written interviews with leaders of tourism actors, leaders in government agencies and communities in Labuan Bajo. The results of this research are that human resources in Labuan Bajo must be continuously improved so that they can be more ready to work in the tourism industry. Besides that, it is also important to improve the quality of service with the principles of excellent service so that the tourism industry in Labuan Bajo can have a positive impact on the development and welfare of the community.

Keyword: Human Resources, Tourism, Hospitality

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kesiapan Sumber daya Manusia untuk mendukung pengembangan dunia industri pariwisata di destinasi super premium Labuan bajo dan kualitas sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung perkembangan industri pariwisata. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara secara lisan dan tertulis kepada para Pimpinan pelaku pariwisata, pemimpin di instansi pemerintah dan komunitas yang ada di Labuan Bajo. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa sumber daya manusia di Labuan bajo harus terus menerus ditingkatkan supaya dapat semakin siap bekerja di industri pariwisata. Selain itu juga penting meningkatkan kualitas pelayanan dengan prinsip-prinsip pelayanan prima sehingga industri pariwisata di Labuan Bajo bisa berdampak positif bagi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Pariwisata, hospitality.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor yang terus menerus dikembangkan pemerintah sebagai pilar pembangunan nasional karena mampu menopang perekonomian nasional pada saat dunia sedang mengalami krisis. Undang-Undang Nomor 10

Tahun 2009 tentang kepariwisataan menyatakan bahwa pembangunan kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global (Ethika, 2016)

Seperti yang telah kita ketahui, Labuan bajo telah ditetapkan oleh pemerintah sebagai salah satu destinasi super premium. Pembangunan infrastruktur, dengan penataan fasilitas dan ruang publik untuk mempercantik keindahan destinasi telah digalakkan oleh pemerintah dalam beberapa tahun terakhir ini. Industri pariwisata menjadi semakin berkembang. Banyak hotel berbintang, restoran, tempat souvenir telah bermunculan untuk mendukung perkembangan dunia pariwisata.

Melihat perkembangan infratraktur dan dunia industri ini pertanyaannya adalah apakah sudah diimbangi dengan perkembangan sumber daya yang siap mendukung perkembangan dunia industri ini. Karena bagaimanapun dunia industri tidak mungkin bisa berkembang tanpa adanya kesiapan sumber daya manusia. Titi Lestari, Direktur Standarisasi Kompetensi Kemenparekraf dalam acara *Biannual Tourism Forum*, mengatakan, ""Sebagai sebuah industri yang memiliki aktivitas bisnis di dalamnya, pariwisata sangat bergantung pada keberadaan manusia, sehingga kesiapan sumber daya manusia berperan sebagai motor penggerak utama kelangsungan industri pariwisata. Dengan begitu kompetensi dan kualitas para pelaku pariwisatanya juga perlu terus ditingkatkan" (Titi, 2022). Di sini menjadi jelas bahwa kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor yang utama di industri Pariwisata.

Melihat tantangan kesiapan sumber daya manusia ini, maka peneliti berusaha menggali tentang: Pertama, Sejauh mana kesiapan sumber daya manusia yang ada di Destinasi Super Premium Labuan Bajo, terutama yang berkaitan dengan kesadaran, ketersediaan dan mentalitas dari masyarakat di Labuan bajo. Kedua, kualitas sumber daya manusia seperti apa yang dibutuhkan ke depan untuk mendukung pengembangan dunia industri.

Dari sana tujuan dari penilitan ini diharapkan dapat, Pertama, Menilai kesiapan sumber daya manusia terkhusus untuk peningkatan dunia industri pariwisata destinasi super premium Labuan Bajo. Kedua, menggali kualitas sumber daya

manusia yang dibutuhkan untuk mendukung pengembangan dunia industri pariwisata ke depan. Manfaat dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi pemacu baik dari pemerintah daerah, para stakeholder industri pariwisata dan juga terutama para akademisi yang ada di Labuan Bajo pada khususnya.

TINJAUAN PUSTAKA

PENGEMBANGAN SDM DI INDUSTRI PARIWISATA

Industri Pariwisata selalu lekat dengan interaksi terus menerus antara permintaan, penawaran dan juga lingkungannya. Karakteristik wisatawan baik soal minat, ekspektasi, preferensi, golongan umur, jenis kelamin merupakan faktor penting yang menentukan permintaan. Berbagai macam ketersediaan obyek wisata menjadi bagian penting untuk aspek penawaran, dan situasi politik ekonomi menjadi bagian penting dari aspek lingkungan. Dengan berkembangnya dunia pariwisata, kecenderungan yang cukup menonjol adalah tuntutan terhadap standarisasi kualitas produk dan pelayanan wisata. Permintaan yang sangat tinggi dalam pasar wisata global adalah produk-produk langka dan unika yang bermutu tinggi. (Kusworo, Damanik, 2002).

Dengan tuntutan terhadap kualitas ini, maka menjadi penting untuk memperhatikan Sumber Daya Manusia sebagai faktor utama dalam pengembangan industri pariwisata, selain faktor pendukung yang lain yaitu infrastruktur dan akomodasi. Sehingga industri dapat meningkatkan mutu produk dan pelayanan yang dapat bersaing secara internasional.

Dalam sebuah perusahaan, pengembangan sumber daya manusia ini menjadi hal yang utama, karena sumber daya manusia ini menjadi pendukung utama bagi organisasi dalam menjadi tujuan. Sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi. (Rivai & Sagala, 2009). Hal ini karena sumber daya yang kompeten merupakan asset penting yang dapat meningkatkan pertumbuhan sebuah perusahaan. Dengan Sumber Daya Manusia yang unggul maka perusahaan dapat terus bergerak maju untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan.

Selain itu sumber daya manusia merupakan aset dalam segala aspek pengelolaan yang menyangkut esistensi organisasi. Pengembangan Sumber Daya Manusia yang kompeten akan membantu para tenaga kerja mempersiapkan diri dalam menghadapi perubahan pekerjaan atau jabatan yang diakibatkan oleh adanya teknologi baru atau pasar produk baru. Dalam pengelolaan perusahaan untuk pelayanan kepada konsumen tentunya sangat diperlukan kualitas Sumber Daya Manusia yang kompeten karena hal ini merupakan penentu kemajuan suatu bisnis baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Melalui Sumber Daya Manusia yang kompeten dan berkualitas, akan menghantarkan perusahaan di lingkungan pelabuhan menjadi lebih baik. (Utami & Kusumawati, 2021)

PERAN SDM DALAM PENINGKATAN INDUSTRI PARIWISATA

Sebuah industri dapat terus maju dan berkembang tergantung pada 3 sumber daya, yaitu Sumber daya fisik, seperti bahan dan peralatan; sumber daya keuangan, termasuk uang tunai, kredit, dan sumber daya manusia. Diantara ketika sumber daya tersebut, Sumber Daya Manusia adalah bagian yang paling penting untuk keberhasilan organisasi dalam sebuah industri, termasuk dalam industri Pariwisata. Ketika kita berbicara dengan Sumber Daya Manusia, maka kita berbicara soal manusia dengan segala sumber daya yang ada di dalamnya. Dan setiap pribadi tentu memiliki sumber daya yang berbeda, baik dari sisi sikap, pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki. Peran manusia dengan sumber dayanya ini sangat penting untuk kemajuan organisasi dalam suatu perusahaan. Kesadaran akan pentingnya peran manusia dalam organisasi dirasakan ketika produktifitas karyawan mempengaruhi daya saing perusahaan. Faktor manusia menjadi bagian yang penting dalam perusahaan karena pengelolaan karyawan yang baik merupakan salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas atau kinerja di satu sisi dan daya saing di sisi yang lain (Kawiana, 2020).

Menurut Jumawan, ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian agar peran Sumber Daya Manusia ini, menjadi optimal (Jumawan, 2015) yaitu:

- a. Seleksi sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.

- b. Merancang skema keselarasan antara kebutuhan perusahaan dan kompetensi yang ada pada karyawan.
- c. Menyediakan sarana, prasarana dan teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan jaman
- d. Adanya komitmen yang tinggi dari setiap anggota organisasi dari sebuah perusahaan itu.

Melihat pentingnya peran Sumber Daya Manusia ini, maka sangat diperlukan adanya Manajemen Sumber Daya Manusia. Seperti yang disampaikan dalam artikel Faroman, dkk, Manajemen Sumber Daya Manusia ini adalah proses untuk mengelola orang-orang dalam organisasi dengan pendekatan yang manusiawi. Selain itu Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses menemukan, menjaga dan membangun individu yang tepat untuk bekerja pada tenaga kerja yang berkualitas. Maka Manajemen Sumber Daya Manusia ini berperan untuk mengangkat martabat manusia dengan mempertimbangkan kapasitas, potensi, bakat, prestasi, motivasi, ketrampilan, komitmen, kemampuan hebat, sehingga kepribadian mereka diakui sebagai manusia yang berharga (Faroman, 2022).

KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA YANG DIBUTUHKAN DI INDUSTRI PARIWISATA SAAT INI.

Perusahaan atau organisasi dalam bidang sumber daya manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha merealisasi visi dan mencapai tujuan-tujuan jangka menengah dan jangka pendek. Guna mencapai tujuan manajemen sumber daya manusia yang telah dikemukakan, maka sumber daya manusia harus dikembangkan dan dipelihara agar semua fungsi organisasi dapat berjalan seimbang. Menurut Asep & Fitri (2022) memberikan uraian dengan mengutip Tjokrowinoto, sumber daya yang diperlukan untuk peningkatan dunia industri pariwisata memiliki kualifikasi sebagai berikut:

- a. Memiliki wawasan pengetahuan (knowledge), ketrampilan (skill) dan sikap atau perilaku (attitude) yang relevan dan mampu menunjang pencapaian sasaran dan bidang tugas dalam suatu organisasi.
- b. Memiliki disiplin kerja, dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan dan terhadap organisasi

- c. Memiliki rasa tanggungjawab dan pengertian atau pemahaman yang mendalam terhadap tugas dan kewajibannya sebagai karyawan atau unsure manajemen organisasi.
- d. Memiliki jiwa kemauan yang kuat untuk berprestasi produktif dan bersikap profesional.
- e. Memiliki kemauan dan kemampuan untuk selalu mengembangkan potensi dan kemampuan diri pribadi demi kelancaran pelaksanaan tugas organisasi
- f. Memiliki kemampuan yang tinggi dalam bidang Teknik maupun manajemen dan kepemimpinan
- g. Memiliki keahlian dan ketrampilan yang tertinggi dalam bidang tugas dan memiliki kemampuan alih teknologi
- h. Memiliki jiwa kewirausahaan yang tinggi dan konsisten
- i. Memiliki pola pikir dan pola tindak yang sesuai dengan visi, misi, dan budaya kerja organisasi.

Selain dari pada itu, dunia pariwisata ini adalah dunia jasa, dimana penekanan utama adalah pada segi pelayanan. Maka kualitas Sumber Daya Manusia yang tidak kalah pentingnya adalah kualitas dalam pelayanan. Bagaimana tenaga kerja memiliki kualitas pelayanan yang cakap, terampil dan sepenuh hati. Pengembangan kualitas pelayanan yang prima dengan prinsip-prinsip salam, senyum, sapa; menarik sepanjang hari; antusias dalam berkomunikasi, Responsif dalam menanggapi keluhan pelanggan perlu menjadi sikap dari setiap pribadi yang bekerja di dunia pariwisata.

METODE

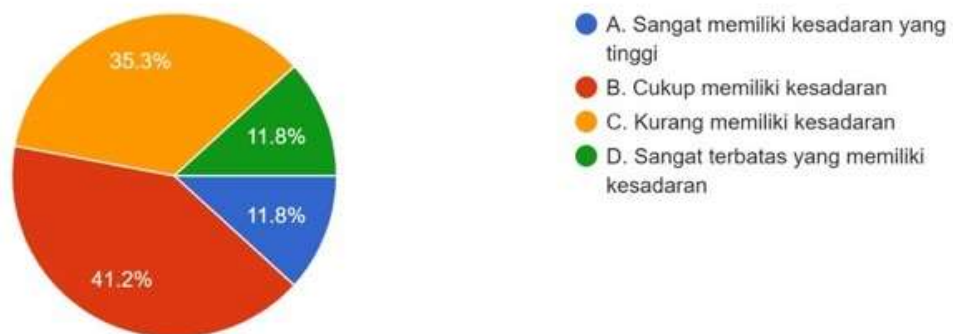
Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui Teknik wawancara secara langsung dan juga pengumpulan data melalui pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Dalam analisis datanya, setelah data terkumpul, maka dilakukukan pengolahan data dan analisis data. Analisis datanya menggunakan kualitatif deskripsi, dengan membuat gambaran secara sistimatis tentang fenomena yang diteliti. Subjek yang diteliti meliputi para Pimpinan/Direktur/Kepala, General Manajer, Owner, yang ada di Destinasi Super

Premium, baik dari Para Pelaku Pariwisata (Perhotelan, Tour Agent, Pengelola UMKM), maupun pihak Pemerintah.

HASIL DAN DISKUSI

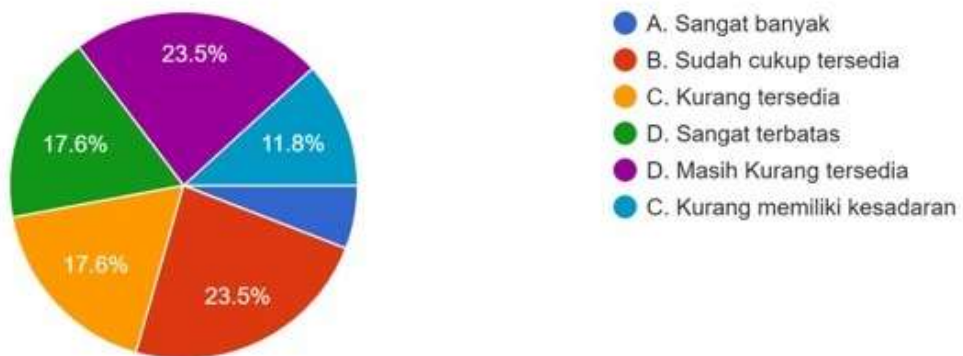
HASIL PENELITIAN

Secara umum masyarakat para pelaku industri pariwisata, komunitas dan pihak pemerintah di Labuan Bajo menilai masyarakat Manggarai Barat, terkhusus di Labuan Bajo ini sudah memiliki kesadaran betapa pentingnya memiliki Sumber Daya Manusia yang unggul dalam membangun perkembangan indsutri Pariwisata.



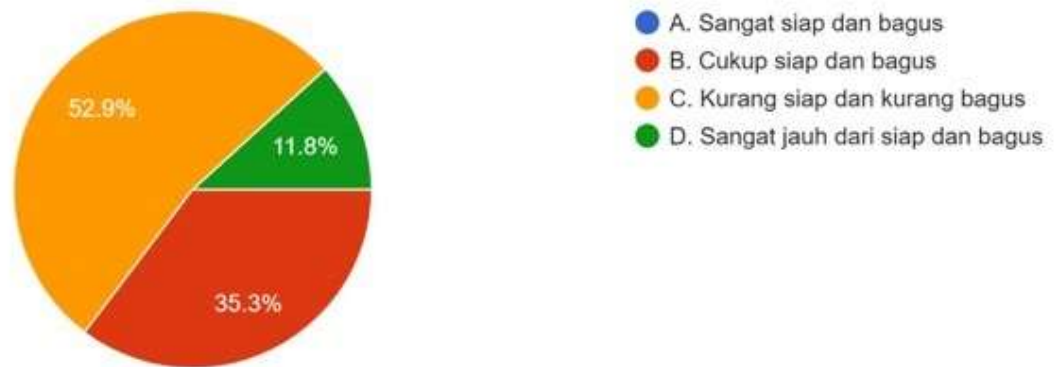
Ada 35,3% yang mengatakan sangat memiliki kesadaran yang tinggi, 41,2% cukup memiliki kesadaran, dan 11,8% Kurang memiliki kesadaran, dan 11,8% sangat terbatas yang memiliki kesadaran.

Dari ketersediaan tenaga Sumber Daya Manusia yang siap kerja dan terampil di Labuan Bajo, masih dirasakan kurang tersedia dan sangat terbatas.



Ada 23,5 % yang mengatakan masih kurang tersedia, 17,65 masih kurang tersedia, dan 17,6% sangat terbatas.

Dari Sisi mentalitas Sumber Daya Manusia yang ada di Labuan Bajo dalam menjalankan pekerjaan di industry pariwisata, masih dirasakan kurang siap dan kurang bagus.



Ada 52,9% masih kurang siap, 35,35 Cukup siap dan 11,8% masih jauh dari siap.

Dari tingkat disiplin dan tanggung jawab para tenaga kerja yang ada di daerah destinasi Labuan Bajo di sini,



Ada 52,9 % mengatakan masih kurang memiliki disiplin dan tanggung jawab, 41,2% mengatakan cukup disiplin dan bertanggung jawab, 5,6% masih sangat terbatas untuk memiliki disiplin dan tanggung jawab. Dari tingkat kerja keras dan daya banting para tenaga kerja yang ada di Labuan bajo di daerah destinasi Labuan Bajo, dirasa cukup memiliki daya banting dan kerja keras.



Ada 22,2 % memiliki daya banting dan kerja keras yang tinggi, 38,9% cukup memiliki daya banting dan kerja keras, 33,3% kurang memiliki daya banting dan kerjas keras, dan 5,3% sangat terbatas untuk daya banting dan kerja kerasnya.

Dari tingkat kesulitan mencari tenaga kerja yang kompeten (Terlatih dan terampil) di Labuan Bajo dirasakan masih sangat kesulitan.



Ada 64,7% cukup kesulitan mencari tenaga kerja yang terlatih dan terampil, 29,4% sangat kesulitan mencari tenaga kerja yang terlatih dan terampil dan 5,6% sangat mudah dan tidak kesulitan mencari yang terlatih dan terampil.

Selain daripada itu, ada beberapa keunggulan lain dari sikap mental yang sudah dimiliki oleh para tenaga kerja lokal di Labuan bajo, yaitu:

- Kemauan untuk belajar menjadi lebih baik lagi
- Keramah tamahan dan kemauan keras
- Kekuatan fisik yang prima
- Jujur, dalam arti tidak ada pencurian finansial.

DISKUSI

Tentu kita semua sepakat, bahwa produk industri pariwisata adalah jasa, oleh karena itu penekanannya harus pada segi pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan. Seperti yang disampaikan oleh Pajriah (2018) dalam penelitiannya bahwa dalam industri pariwisata, kualitas pelayanan merupakan indikator utama yang menunjukkan tingkat profesionalnya, maka perlu ada usaha terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini usaha untuk mencetak tenaga kerja yang profesional, dengan sikap yang disiplin dan bertanggung jawab, kerja keras dan tahan banting harus terus menerus digalakkan. Juga usaha untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dengan

menyiapkan tenaga kerja yang terlatih dan terampil perlu menjadi perhatian yang serius.

Kita bersyukur masyarakat di Manggarai Barat terutama di Labuan bajo ini sudah memiliki kesadaran betapa pentingnya memiliki sumber daya manusia yang unggul. Ini berarti masyarakat sudah sadar bahwa industri Pariwisata dirasakan menjadi bagian yang penting bukan hanya untuk pembangunan bangsa tetapi terlebih juga untuk kesejahteraan mereka. Sumber daya manusia merupakan faktor utama dan strategis bagi tercapainya keberhasilan pembangunan suatu bangsa. SDM yang kuat dan berdaya saing tinggi dalam berbagai aspek akan mendukung peningkatan pembangunan, baik di bidang ekonomi maupun di bidang sosial dan budaya. (Adwiyah dan Rabiatal, 2015)

Namun kesadaran ini juga harus diimbangi dengan pengembangan Sumber daya Manusia yang memadai. Perlu ada gerak bersama dari semua komponen yang ada baik dari Pelaku Pariwisata, Komunitas, Pemerintah, Media dan terutama para akademisi untuk menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten. Peningkatan produk pariwisata dalam rangka memenangkan persaingan global, harus diimbangi oleh ketersediaan Sumber Daya Manusia yang kompeten, yang tidak hanya berada pada tataran operasional atau tenaga teknis saja tetapi juga pada tataran akademisi, teknokrat dan profesional.

Semua *stakeholder* harus memiliki kesadaran yang sama, bahwa industri pariwisata selalu membutuhkan Pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia. Pengembangan ini menjadi penting, karena Industri membutuhkan sumber daya manusia dengan keahlian yang sesuai dengan kualifikasi bidang yang dibutuhkan. Apalagi dengan kemajuan jaman yang selalu menjadikan keahlian, pengetahuan dan sikap menjadi syarat dalam menjalankan sebuah organisasi di industri (Faroman, dkk, 2022). Maka Pelatihan dan Pendidikan baik secara formal maupun informal untuk peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia harus menjadi perhatian yang penting bagi masyarakat dan pemerintah daerah.

KESIMPULAN dan SARAN

Kesimpulan

Dari penelitian tentang Menilai Kesiapan Sumber Daya Manusia untuk mendukung pengembangan dunia industri pariwisata di destinasi super premium Labuan bajo

maka dapat diambil kesimpulan, bahwa perkembangan dunia industri Pariwisata sangat membutuhkan kesiapan sumber daya manusianya. Kesiapan ini menyangkut soal kompetensi yang harus dimiliki termasuk juga mentalitas dari para tenaga kerjanya. Dalam hal ini, masyarakat Labuan Bajo perlu terus menerus meningkatkan mentalitasnya terutama mental disiplin dan tanggung jawab, kerja keras dan daya banting supaya menjadi siap bekerja di industri Pariwisata. Selain itu juga perlu terus menerus mengasah kapasitasnya sehingga menjadi terlatih dan terampil. Industri Pariwisata yang harus menekankan kualitas pelayanan, menjadi penting untuk terus menerus mengembangkan Sumber daya Manusia yang memiliki jiwa pelayanan yang prima, termasuk di dalamnya sikap keramah tamahan dan juga kesiapsediaan untuk melayani.

SARAN

Perlu kerja sama yang baik dari unsur-unsur pentahelix yaitu, akademisi, pelaku industri pariwisata, pemerintah, media, komunitas dan masyarakat akan pentingnya meningkatkan kualitas Sumber daya Manusia di Labuan Bajo ini melalui pelatihan dan Pendidikan. Perlu ada peningkatan sertifikasi kompetensi, tetapi terlebih daripada itu perlu menyadarkan masyarakat akan pentingnya Pendidikan tinggi untuk menambah kompetensi dan profesionalitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adwiyah, Rabiatur, (2015). Kesiapan Sumber Daya Manusia bidang Pariwisata Indonesia Dalam menghadapi Mea, Jurnal Performa, Vol 12, No 1.
- Bahri, AS & Abdilah, Fitri, (2022). Potensi Sumber Daya Manusia Bidang Pariwisata di Kawasan Strategis Pariwisata Nasional Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur, Destinesia Jurnal Hospitaliti & Pariwisata, Vol 3, No 2, Maret.
- Ethika, T.D., (2016). Pengembangan Pariwisata Berbasis Budaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 di Kab Sleman, Jurnal Kajian Hukum Vol 1 No2.
- Jumawan, (2015). Mengembangkan Sumber Daya Manusia Yang Strategis untuk Menunjang Daya Saing Organisasi: Perspektif Competency & Talent Management, Media Mahardika, Vol 13 No 3 Mei.

Kusworo, HA & Damanik J, (2002). Pengembangan SDM Pariwisata Daerah: Agenda Kebijakan untuk Pembuat Kebijakan, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol 6, Nomer 1, Juli.

Kawiana, I.G.P, (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, UNHI Press Publishing, Denpasar.

Pajriah, Sri, (2018). Peran Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Pariwisata Budaya di Kabupaten Ciamis, Jurnal Artefak: History And Education, Vol 5 No 1 April.

Rivai, H.V & Sagala, EJ, (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Edisi 2, PT Raja Grafindo, Jakarta.

Syarief, Faroman, dkk, (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Widina, Bandung.

Utami, Tini & Kusumawati, ED, (2021). Kesiapan Sumber Daya Manusia dalam Menunjang Transportasi Laut di Era Digital, 3rd Nasional Seminar, Vol 3 No I Sept.