

PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PARIWISATA ABAD XXI

Sapto Handoyo *)

ABSTRAK

*Perkembangan industri pariwisata di Indonesia pertumbuhannya membaik. Kondisi ini menuntut Pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia pariwisata yang profesional dan trampil yang siap bekerja di dunia industri pariwisata. Beberapa langkah strategis dapat dilakukan oleh pemerintah Indonesia. Dan tindakan nyata yang terkait dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia pariwisata harus segera diwujudkan. Diantaranya : **Pertama**, Pemerintah dan masyarakat harus aktif untuk turut membantu mengurangi penduduk Indonesia yang berpendidikan rendah, serta yang tidak bisa bersekolah. Misalnya, Pemberian beasiswa-beasiswa harus terus ditingkatkan, mulai dari tingkat Sekolah Dasar, sampai pada Perguruan Tinggi.*

*Di Abad XXI seperti sekarang, generasi muda yang loyo, tidak berpendidikan, tidak berkualitas dan tidak profesional sangat tidak dibutuhkan dalam sektor jasa, khususnya pariwisata. **Kedua**, pelaksanaan sistem pendidikan "Link & Match" harus segera diwujudkan dengan sungguh-sungguh. Hal ini bisa dilakukan dengan On The Job Training secara bertahap dan mendapatkan sertifikasi keahlian setara Internasional. **Ketiga**, menambah program S-1 pariwisata, dalam jangka pendek dan jalur program S2-S3 pariwisata dalam jangka panjang, dimana beberapa paket materi pengajaran yang berorientasi global dan beberapa mata kuliah global yang terkait dengan pariwisata. Demikian pula Tri Dharma terpadu dapat dimulai dari dharma penelitian eksploratif tentang sadar wisata masyarakat juga harus digalakkan. **Keempat**, dengan membentuk organisasi Masyarakat Peduli/Pecinta Pariwisata, Seni dan Budaya dengan cara memberikan wawasan pengetahuan dan pengalaman, juga bekal ketrampilan kepada anggota Masyarakat Peduli /Pencinta Pariwisata, Seni dan Budaya. **Kelima**, Berkaitan dengan dikeluarkannya UU No.22 Tahun 1999 tentang otonomi daerah, maka seharusnya Pemerintah memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan Dinas Pariwisata dan karyawan Industri Pariwisata baik bagi karyawan tingkat manajerial pada Kantor Dinas Pariwisata maupun karyawan Hotel, Restoran atau Biro Perjalanan Wisata yang berdomisili di Daerah Tingkat II. Juga memberikan Crash Program pendidikan akademis untuk masing-masing bidang pada dunia kepariwisataan misalnya : Perhotelan dan Usaha Perjalanan Wisata dengan memberikan ijazah D III dan S1. Demikian bagi yang sudah lulus Program S1 disarankan untuk mengambil Program S2 yang berkaitan dengan kepariwisataan. **Keenam**, dengan membentuk standar kompetisi atas setiap pekerjaan oleh industri pariwisata. Kesemuanya harus didukung dengan kualitas mental yang harus dimiliki dengan cara pendalaman pendidikan agama dan penerapan disiplin sejak dini*

*) Dosen Tetap STP AMPTA Yogyakarta

A. PENDAHULUAN

Dampak krisis ekonomi dan moneter Indonesia sampai dengan sekarang masih dirasakan oleh berbagai sektor, khususnya sektor pariwisata. Di tengah lesunya perekonomian Indonesia, tugas yang diemban sektor pariwisata sebetulnya sangat berat. Oleh karenanya, penerimaan devisa dari sektor pariwisata terus dipacu oleh pemerintah agar dapat menghasilkan devisa yang besar. Pemerintah Indonesia nampaknya terus mendorong perkembangan sektor pariwisata, mengingat potensinya yang sangat besar dalam menghasilkan devisa dan penyediaan lapangan kerja.

Disamping membenahi dan meningkatkan prasarana serta sarana pariwisata dalam negeri, nampaknya Pemerintah Indonesia didukung dengan unsur-unsur masyarakat terus gencar melakukan serangkaian promosi di luar negeri, baik melalui kantor-kantor perwakilan RI maupun melalui kantor-kantor pusat promosi pariwisata Indonesia (P3I) di luar negeri, kegiatan tersebut seharusnya sering didiskusikan oleh pemerintah Indonesia. Pemerintah Indonesia harus ikut serta dalam acara-acara kepariwisatawan Internasional. Hal ini dikarenakan untuk mengantisipasi timbulnya kekhawatiran terutama keselamatan dari para wisatawan mancanegara untuk datang ke Indonesia.

Abad XXI merupakan era baru, era global yang bertumpu pada era globalisasi ekonomi dan politik yang melahirkan "*dunia tanpa batas*" (*borderless world*). Oleh karenanya diperlukan kesiapan untuk masuk di dalam dunia yang tanpa batas. Pada era ini banyak ahli menyebutnya juga sebagai "*era of the brain*".

Kualitas merupakan kata kunci yang tidak bisa dihindari. Berkaitan dengan sektor pariwisata, nampaknya peningkatan kualitas

sumber daya manusia (SDM) sangat penting guna mengantisipasi datangnya arus informasi dan era perdagangan bebas di kawasan Asia dan Eropah.

B. PERMASALAHAN

Kesiapan kualitas sumber daya manusia pariwisata adalah kunci utama untuk berkompetisi dalam abad XXI dengan perubahan-perubahan yang berjalan semakin cepat. Dalam kondisi *knowledge economy* peranan dan kegiatan masyarakat akan bergeser ke bidang *business dan leisure*, dimana 2/3 angkatan kerja berada pada sektor jasa, termasuk sektor pariwisata. Ini merupakan proses yang memberikan peluang dan tantangan bagi Indonesia. Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas sumber daya manusia Indonesia masih jauh tertinggal dibandingkan dengan negara-negara yang telah maju, padahal penguasaan iptek sangat mutlak diperlukan.

Sebagai industri jasa, pariwisata memiliki kontribusi besar dalam perekonomian global. Pertumbuhan sektor pariwisata sangat mengesankan di tengah lesunya perekonomian dunia. Pada tahun 2000, menurut Ditjen Pariwisata sumbangan pariwisata dalam perekonomian dunia dapat dilihat bahwa :

1. Pariwisata menyerap sekitar 204 juta Tenaga Kerja di seluruh dunia. Hal ini berarti, 1 diantara 9 pekerja adalah tenaga kerja pariwisata, atau 10,6% dari angkatan kerja adalah tenaga kerja pariwisata.
2. Sekitar 10,2 % dari Produk Nasional Bruto berasal dari pariwisata.
3. Kontribusi pariwisata dalam penerimaan pajak adalah sekitar US \$655 miliar.

4. Pengeluaran Bruto dari Industri Pariwisata sekitar US \$ 3,4 triliun.
5. Sekitar 10,9% Total Belanja Konsumen, 10,7 & Investasi Modal dialokasikan ke Pariwisata (Sumber : Indarto, Stef.B : 1996).

Sedangkan, di Indonesia sendiri target sektor pariwisata Indonesia dicanangkan oleh Pemerintah adalah meraih devisa US \$ 15 miliar dengan kunjungan 11 juta orang pada tahun 2005.

Menghadapi peluang dan tantangan yang ada, khususnya terkait dengan sumber daya manusia Indonesia, masalah pokok yang harus ditekankan adalah :

- ❖ sejauhmana kesiapan sumber daya manusia pariwisata denganl masuknya sistem dan infrastruktur dari luar di abad XXI seperti sekarang ?
- ❖ Mengapa profesionalisme sumber daya manusia pariwisata masih sulit dikembangkan di Indonesia?
- ❖ Bagaimana sistem pendidikan pariwisata baik formal maupun non formal mengantisipasinya?

C. PEMBAHASAN

Menurut Michael Armstrong (1988 : 1), pendekatan dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia adalah berkaitan dengan empat prinsip dasar. *Pertama*, sumber daya manusia adalah aset penting yang dimiliki oleh sebuah organisasi perusahaan. sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci keberhasilan organisasi tersebut. *Kedua*, keberhasilan ini sangat bisa dicapai jika peraturan atau kebijaksanaan

dan prosedur yang berkaitan dengan manusia dari perusahaan tersebut saling berhubungan dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan perencanaan strategis. *Ketiga*, kultur dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik.

Memperhatikan peluang dan tantangan yang akan dihadapi, dan masalah-masalah yang terkait dengan sumber daya manusia pariwisata, beberapa langkah strategis perlu diambil. *Pertama*, memasyarakatkan peluang dan tantangan yang akan dihadapi oleh bangsa Indonesia dalam era perdagangan bebas dan menekankan arti penting efisiensi dalam menghadapi peluang dan tantangan tersebut. Pemasyarakatan tersebut dapat dilakukan melalui pendidikan formal/non formal dan pelatihan-pelatihan, seminar-seminar, tulisan-tulisan, penelitian dan pengabdian masyarakat dan sebagainya. *Kedua*, meningkatkan kerjasama secara terpadu antar sesama perusahaan jasa khususnya jasa yang terkait dengan pariwisata guna memperkuat *bargaining position* dalam memperoleh akses sumber daya dan dalam menerobos pasar domestik dan pasar global. *Ketiga*, meningkatkan investasi insani melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia pariwisata. Langkah strategis ini harus dilaksanakan secara terpadu (*integrated*), menyeluruh (*comprehensive*) dan sebagai suatu kesatuan (*unified*).

Langkah-langkah strategis tersebut, perlu diwujudkan dalam tindakan nyata yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia pariwisata di Indonesia. Adapun tindakan nyata yang bisa dilaksanakan antara lain :

- a. Kenyataan menunjukkan bahwa masih banyak penduduk Indonesia yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah, bahkan

yang tidak mengenyam dunia pendidikan. Nampaknya, peran Pemerintah Indonesia dan masyarakat Indonesia perlu saling mendukung. Diantaranya, dengan menggalakkan Gerakan Nasional Orang Tua Asuh dan sejenisnya akan sangat mendukung untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Generasi muda yang loyo, tidak berpendidikan, tidak berkualitas dan tidak profesional sangat tidak dibutuhkan dalam Abad XXI sekarang ini. Kesemuanya ini tidak mendukung untuk memperoleh peningkatan devisa yang lebih besar di semua sektor, khususnya sektor pariwisata.

- b. Menetapkan sistem pendidikan "**Link & Match**" atau keterkaitan dan kesepadanan antara dunia industri dan dunia pendidikan. *Terkait* berarti kurikulum yang dikembangkan mempunyai kaitan dengan kebutuhan industri pariwisata, dan *kesepadanan* berarti keahlian dan kualifikasi lulusan sekolah sesuai dengan kebutuhan dunia industri pariwisata. Oleh karenanya, baik dunia industri pariwisata maupun dunia pendidikan sangat mendesak untuk bekerjasama mempersiapkan dan menghasilkan sumber daya manusia yang profesional dan trampil untuk siap bekerja. Nampaknya, hal ini sudah sebagian dilaksanakan di dunia pendidikan pariwisata. Proyeksi lulusan yang ideal yang dihasilkan oleh beberapa pendidikan pariwisata adalah harus sudah lulus *On the Job Training* dalam beberapa tahapan, sehingga mahasiswa yang lulus akan memperoleh tanda sertifikat. Namun, menurut Hillon I. Goa (1996) dalam sistem *Link & Match* hal yang perlu dilakukan pada lembaga-lembaga pendidikan baik formal maupun non formal, harus

melakukan kerjasama dengan lembaga-lembaga Internasional untuk memperoleh *sertifikasi keahlian setara Internasional*. Berbekal sertifikasi tersebut, kursus-kursus dan pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan akan diakui secara Internasional dan kita dapat membendung masuknya tenaga-tenaga ahli asing karena dunia industri tidak akan ragu-ragu lagi menggunakan lulusan-lulusan lembaga-lembaga pendidikan lulusan Indonesia.

- c. Demikian juga sesuai dengan piramida ketenagakerjaan, kiranya sudah saatnya untuk *menambah program Strata-1 di bidang pariwisata*, dalam jangka pendek dan jalur Program S2-S3 dalam jangka panjang khusus di bidang Pariwisata, dimana kerjasama dan keterpaduan sangat mendesak untuk merumuskan suatu *paket materi pengajaran yang berorientasi global* yang memuat antara lain : tentang Bisnis Internasional, Manajemen Internasional, Komunikasi Kultur Silang, Manajemen Pemasaran Internasional, Manajemen Keuangan Internasional, Manajemen Sumber Daya Manusia Internasional, Manajemen Operasional Internasional, Administrasi Perdagangan Internasional, dan materi-materi yang relevan lainnya. Pada dasarnya materi-materi tersebut tidak harus diberikan dalam sistem pendidikan yang formal tetapi dapat juga diberikan melalui sistem pendidikan non formal baik yang disediakan oleh perusahaan maupun oleh lembaga pendidikan. Oleh karenanya, dibutuhkan kesadaran dan kerjasama dari semua pihak : pemerintah dan pendidikan tinggi dalam mengembangkan kurikulum yang mampu mengantisipasi kebutuhan dan melaksanakannya, juga dukungan penuh dari masyarakat.

Demikian juga beberapa mata kuliah antisipasi global yang terkait dengan industri pariwisata harus ditawarkan, antara lain : tentang pengetahuan Budaya Bangsa-Bangsa, pengetahuan tentang Pabean-Imigrasi-Karantina, berbagai Bahasa Asing, pengetahuan Geografi Pariwisata Internasional, dengan asumsi bahwa isi dan proses belajar mengajarnya sudah sesuai dengan kebutuhan untuk pelayanan wisatawan mancanegara, tanpa mengabaikan kebutuhan wisatawan nusantara. Pola Tri Dharma terpadu dapat dimulai dari dharma penelitian eksploratif tentang *sadar wisata masyarakat*. Hasil penelitian disampaikan dihadapan civitas akademika dan wakil masyarakat, dan selanjutnya dari diskusi diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi untuk digunakan melaksanakan dharma pengabdian pada masyarakat tentang sadar wisata. Dukungan masyarakat bisa terlaksana jika sumber daya yang dimiliki oleh Indonesia, khususnya pariwisata *berkualitas*.

- d. Melalui organisasi Masyarakat Peduli/ Pecinta Pariwisata, Seni dan Budaya. Dapat ditingkatkan kualitas sumber daya manusia dengan cara memberikan wawasan pengetahuan dan pengalaman, misalnya kepada anggota Masyarakat Peduli /Pecinta Pariwisata, Seni dan Budaya untuk melakukan promosi tentang keaslian (*indogenosity*) dan ke lokalitas (*locality*) terhadap daerah.. Misalnya, melalui *Society Of Dieng* seorang ahli teknik tradisional rumah dari tanah Kebumen yang cuma lulusan SD dapat diangkat sebagai anggota utama (*felow*) dan dapat duduk berdampingan dengan *felow* dari seorang Profesor Universitas Harvard, Boston, USA, yang ahli di dalam masalah panas bumi dari Gunung Dieng. Demikian juga anggota

masyarakat peduli/pencinta pariwisata, seni dan budaya harus dibekali ketrampilan-ketrampilan misalnya ketrampilan berbahasa asing dan ketrampilan lain yang terkait dengan kepariwisataan.

- e. Berkaitan pada sektor pariwisata dengan dikeluarkannya UU No.22 Tahun 1999 tentang otonomi daerah, maka seharusnya Pemerintah memberikan *pendidikan dan pelatihan* bagi karyawan dinas pariwisata dan karyawan industri pariwisata, baik bagi karyawan tingkat manajerial pada Kantor Dinas Pariwisata maupun karyawan Hotel, Restoran atau Biro Perjalanan Wisata yang berdomisili di Daerah Tingkat II dengan memberikan sertifikat keahlian yang *ber-standar Internasional*, seperti : Hotel Public Relations, Waiter/Waitress, Telephonist, Receptionist, Bartender, Roommaid, Ticketing, Tour Operation dan lain-lain. Juga memberikan *Crash Program* pendidikan akademis untuk masing-masing jurusan : Perhotelan dan Usaha Perjalanan Wisata dengan memberikan ijazah D III dan S1. Sedangkan bagi yang sudah lulus jenjang Program S1 disarankan untuk mengambil Program S2 yang berkaitan dengan kepariwisataan.
- f. Dengan membentuk standar kompetisi atas setiap pekerjaan oleh industri pariwisata. Hal ini penting karena sering terjadinya kesulitan bagi pihak industri pariwisata untuk mendapatkan kualifikasi tenaga kerja karena tidak mampu menunjukkan kompetensinya. Ijazah yang ada tidak cukup memberikan gambaran kemampuan yang dibutuhkan.

Langkah-langkah yang telah diuraikan di atas harus segera diwujudkan dalam bentuk tindakan yang nyata. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah kualitas mental dari

sumber daya manusia yang ada. Korupsi, kolusi, nepotisme, sistem birokrasi yang panjang, serta ekonomi biaya yang tinggi merupakan cermin dari kualitas mental yang masih rendah dan ini terjadi di negara Indonesia. Oleh karenanya, dalam hal ini peningkatan kualitas mental dapat dilakukan dengan pendalaman agama untuk meningkatkan iman dan takwa serta penerapan disiplin sejak dini.

D. PENUTUP

Pemerintah dan masyarakat harus aktif untuk turut membantu mengurangi penduduk Indonesia yang berpendidikan rendah, serta yang tidak bisa bersekolah. Oleh karenanya perlu digalakkan semacam Gerakan Nasional Orang Tua Asuh dan sejenisnya. Pemberian beasiswa-beasiswa harus terus ditingkatkan, tidak saja untuk tingkat Sekolah Dasar, tetapi juga sampai pada Perguruan Tinggi.

Pelaksanaan sistem pendidikan "Link & Match" harus segera diwujudkan dengan sungguh-sungguh. Menciptakan kualitas sumber daya manusia pariwisata yang profesional dapat dilakukan oleh lembaga pendidikan/lembaga kursus dengan *On The Job Training* secara bertahap dan mendapatkan sertifikasi keahlian secara Internasional.

Menambah program S-1 pariwisata, dalam jangka pendek dan jalur program S2-S3 dalam jangka panjang dimana beberapa paket materi pengajaran yang berorientasi global dan beberapa mata kuliah global yang terkait dengan pariwisata harus diberikan. Pola Tri Dharma terpadu dapat dimulai dari dharma penelitian eksploratif tentang *sadar wisata masyarakat*

Melalui organisasi Masyarakat Peduli/Pecinta Pariwisata, Seni dan Budaya. Dapat ditingkatkan kualitas sumber daya manusia dengan cara memberikan wawasan pengetahuan dan pengalaman, juga ketrampilan kepada anggota Masyarakat Peduli /Pecinta Pariwisata, Seni dan Budaya.

Berkaitan pada sektor pariwisata dengan dikeluarkannya UU No.22 Tahun 1999 tentang otonomi daerah, maka seharusnya Pemerintah memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan Dinas Pariwisata dan karyawan Industri Pariwisata baik bagi karyawan tingkat manajerial pada Kantor Dinas Pariwisata maupun karyawan Hotel, Restoran atau Biro Perjalanan Wisata yang berdomisili di Daerah Tingkat II. Juga memberikan *Crash Program* pendidikan akademis untuk masing-masing jurusan : perhotelan dan usaha perjalanan wisata dengan memberikan ijazah D III dan S1. Demikian bagi yang sudah lulus Program S1 disarankan untuk mengambil Program S2 yang berkaitan dengan kepariwisataan.

Dengan membentuk standar kompetensi atas setiap pekerjaan oleh industri pariwisata. Demikian peningkatan kualitas sumber daya manusia pariwisata terkait juga dengan kualitas mental yang harus dimiliki dengan cara pendalaman pendidikan agama dan penerapan disiplin sejak dini.

DAFTAR PUSTAKA

Amstrong, Michael. A., *A. Handbook Of Human Resources Management*, 1988, Kogan Page Limited, London.

Barthos, Basir. *Manejemen Sumber Daya Manusia : Suatu Pendekatan Makro*, 1990, Erlangga, Jakarta.

Carrell, Michael R., Kutzmits., Frank E, Elbert Norbert F., *Personnel, Human resources Management*, Merrill Publishing Company, Columbus, Ohio, 1989.

I Goa, Hillon. *Mempersiapkan SDM Berkualitas Dalam Memasuki Era Globalisasi, Presentasi Industri Dalam Rangka Kegiatan Wahana Komunikasi Industri*, 1996.

Indarto., Stef. B., *Sumber Daya Manusia Bidang Perhotelan Tahun 2000 Kebutuhan Dan Tantangan*. Makalah disampaikan di Ambarukmo Palace Tourism Academy AMPTA Yogyakarta, 4 April 1996.

Soeprihanto, John, *Globalisasi Pemasaran*. Makalah Lokakarya Penyusunan Bahan Pengajaran Manajemen Pemasaran dan Manajemen keuangan, PAU Ekonomi UGM, Jakarta, 1990.

Soeprihanto, John, *Pengadaan Sumber Daya Manusia Pariwisata Menjelang Abad XXI*. Makalah disampaikan di Ambarukmo Palace Tourism Academy AMPTA Yogyakarta, 4 April 1996.

—————, *Peran Dan Tanggung Jawab Usaha Pariwisata Dalam Pengembangan Pariwisata*, Ditjen Pariwisata, Jakarta, 1995.

—————, *Statistik Hotel Dan Akomodasi Lainnya*, Biro Pusat Statistik, Jakarta, 1992-1993.

—————, *Visi Pariwisata Indonesia Tahun 2005*, Deparpostel, Jakarta, 1995.

Yoeti, Oka A. *Peran Lembaga Pendidikan Tinggi Pariwisata Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah Sektor Pariwisata*. Makalah disampaikan Dalam Munas Ke IV Hildiktipari di Hotel Sheraton, Bandar Lampung, 6-9 Agustus 2000.

BIODATA PENULIS

Lahir di Probolinggo, 21 Juli 1961. Jabatan Struktural sebagai Kepala Sumber Daya Manusia STP AMPTA Yogyakarta sejak tahun 1999. Jabatan Akademik sebagai Asisten Ahli. Lulus Sarjana Fakultas Ekonomi di Universita Pembangunan Nasional Yogyakarta tahun 1989. Magister Manajemen di pasca Sarjana Universitas Islam Indonesia lulus pada tahun 2003. Saat ini mengajar di STP AMPTA Yogyakarta pada mata kuliah Pemasaran Hotel, Statistik Pariwisata dan Sistem Informasi Manajemen.