

Sumber Daya Manusia Berkualitas untuk Pariwisata Berkualitas



Delfta Tunjung Baswarani
Universitas Aisyiyah

Abstrak:

Pariwisata berkualitas saat ini menjadi tren wisata yang sangat menguntungkan karena tidak harus memiliki jumlah kunjungan wisatawan yang tinggi karena yang terpenting adalah dapat menyajikan produk wisata yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan daya beli wisatawan. Penerapan pariwisata yang dicanangkan dalam Rencana Strategis 2019-2024 oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ini memerlukan kesiapan sumber daya manusia pariwisata yang juga berkualitas. Hal ini karena sumber daya manusia sebagai penggerak dalam penerapan pariwisata berkualitas. Sumber daya manusia pariwisata di Indonesia cukup berpotensi jumlahnya namun keberadaannya perlu didampingi dengan pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni karena akan terdapat permasalahan pengelolaan yang berdampak pada aspek lingkungan, sosial budaya, dan ekonomi jika sumber daya manusia ini tidak memiliki kualitas di bidang pariwisata yang baik. Maka dari itu diperlukan pengembangan sumber daya manusia untuk memberikan layanan yang terbaik untuk wisatawan di pariwisata berkualitas, selain itu mereka akan unggul di tempat kerja, mencapai kinerja baik, mencapai kepuasan dalam bekerja sehingga kualitas yang terbangun akan terus berlanjut.

Kata Kunci : Pariwisata berkualitas, Sumber daya manusia

Pariwisata berkualitas (*quality tourism*) menjadi tren wisata ke depan yang sekarang sedang berjalan. Dalam pariwisata berkualitas, jumlah kunjungan wisatawan tidak lagi menjadi prioritas, tetapi bagaimana pengalaman wisatawan terhadap daya tarik wisata bisa berkualitas. Ini juga tidak melulu pariwisata berkualitas akan mendapatkan pendapatan lebih sedikit karena sedikitnya jumlah kunjungan wisatawan, justru dengan adanya penerapan inilah Indonesia bisa mendapat kesempatan untuk meningkatkan pendapatan dari sektor pariwisata dengan produk-produk wisata yang berkualitas tinggi sehingga nantinya Indonesia secara tidak langsung dapat dikenal menjadi negara dengan produk wisata yang berkualitas tinggi di dunia internasional.

Contoh penerapan pariwisata berkualitas yang sudah sukses ada di Australia. Berdasarkan pernyataan Staf Khusus Menteri Bidang Digital dan Industri

Kememparekraf, Ricky Pesik, dilansir kontan.co.id, menyatakan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di Australia berada di bawah Indonesia namun memiliki tingkat pariwisata berkualitas yang jauh lebih tinggi dari Indonesia.

Negara tersebut hanya dikunjungi 12 juta wisatawan dalam setahun namun kesan wisatawan yang datang dapat menghabiskan uangnya hampir 4 kali lipat daripada di Indonesia. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sudah mencanangkan penerapan pariwisata berkualitas yang kemudian tercantum dalam Rencana Strategis 2019-2024.

Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) Sektor Pariwisata

Berdasarkan data BPS, jumlah pekerja sektor pariwisata sebelum pandemi COVID-19 mengalami peningkatan dari tahun 2017 sebanyak 10,53% hingga 2019 yang sebanyak 11,83%. Ini menunjukkan potensi SDM yang

bertambah dari tahun ke tahun. Sayangnya, Covid-19 membuat penurunan tajam terhadap sektor pariwisata yang juga berdampak pada penurunan pekerja sektor pariwisata. Namun, dari penurunan itu, SDM memiliki peluang untuk mengevaluasi diri dan meningkatkan kualitas SDM menjadi lebih baik, sehingga nantinya dapat mengimplementasikan konsep pariwisata berkualitas.

Adanya pariwisata berkualitas secara langsung menuntut segala sesuatu yang dapat diterima oleh wisatawan itu berkualitas sehingga wisatawan dapat merasa puas telah mengunjungi suatu daerah. Saat wisatawan berharap akan memiliki pengalaman yang sangat berkualitas maka wisatawan tentunya tidak lagi berharap pada hal-hal yang biasa saja yang ditawarkan di suatu destinasi, apalagi yang di bawah standar pada umumnya. Wisatawan kemudian akan lebih peduli atas hak mereka sebagai konsumen dan lebih percaya diri untuk

menuntut haknya apabila tidak sesuai (Sharpley & Forster, 2003). Hal ini juga termasuk dengan kualitas SDM dimana para pekerja diharapkan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang pariwisata yang intinya mereka dapat memuaskan wisatawan sesuai tempatnya bekerja.

Upaya Pengembangan SDM untuk Mendukung Pariwisata Berkualitas

Pengembangan SDM meliputi perubahan kuantitas, kualitas, dan struktur pegawai yang tercermin dalam pengetahuan, keterampilan, kompetensi, kualifikasi, dan etika untuk lebih memenuhi tuntutan perkembangan organisasi dan masyarakat yang semakin meningkat. Dalam pengembangan SDM tentunya tidak hanya pada peningkatan pelatihan untuk memenuhi kebutuhan pengembangan, tetapi juga pengembangan kapasitas manusia yang kemudian diharapkan mereka memiliki kepuasan kerja dan karir (Tien, 2020). Dengan begitu pengembangan SDM pariwisata dapat dilakukan dengan meningkatkan pendidikan, meningkatkan kesehatan, mengadakan pelatihan dan pengembangan tenaga pariwisata, menyediakan fasilitas yang memadai (Brata & Pemayun, 2018).

Pengembangan SDM merupakan kunci dalam upaya menjalankan konsep pariwisata berkualitas karena manusia adalah sebagai penggerak adanya suatu

proses. Pentingnya SDM dalam industri pariwisata sebagai aset pariwisata yang berharga. Pengetahuan dan keterampilan merupakan faktor penting yang menentukan daya saing suatu destinasi wisata. Jika SDM sudah berkualitas, maka tempat wisata tersebut juga akan memberikan pelayanan yang berkualitas yang mendukung pariwisata berkualitas dan berkontribusi pada pembentukan dan pemeliharaan industri yang layak (Tfaily, 2018). Selain memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni, juga kinerja dan pemenuhan hak pekerja perlu diperhatikan dan dipenuhi sehingga kualitas yang terbangun akan terus berlanjut.

Daftar Pustaka:

- Brata, I. B., & Pemayun, A. G. P. (2018). Human Resource Competency Tourism Bali together with ASEAN Economic Community. *International research journal of management, IT and social sciences*, 5(2), 186-194.
- Datukramat, H. P., & Sela, R. L. (2017). Faktor-Faktor Penyebab Tidak Terkelolanya Objek Wisata Pantai Batu Pinagut Bolaang Mongondow Utara. *Spasial*, 4(1), 1-12.
- Saputra, Y. S., Susdiyanti, T., & Supriono, B. (2018). Pengembangan Taman Wisata Curug Cipeuteuy Di Resort Bantaragung Seksi Pengelolaan Taman Nasional

(SPTN) Wilayah II Majalengka Taman Nasional Gunung Ciremai. *Jurnal Nusa Sylva*, 12(2), 47-60.

Sharpley, R., & Forster, G. (2003). The implications of hotel employee attitudes for the development of quality tourism: the case of Cyprus. *Tourism management*, 24(6), 687-697.

Tfaily, R. A. (2018). The peculiarities of human resources in the tourism industry. *Business Excellence and Management*, 8(2), 31-41.

Tien, H. T., Hau, T. H., Thai, T. M., Vinh, P. T., & Long, N. V. T. (2019). Developing human resource for Tuyen Quang and Binh Phuoc tourism industry. Comparative Analysis. *International Journal of Research in Marketing Management and Sales*, 2(1), 1-5.

Waseso, R., & Laoli, N. (2020). Kemenparekraf tingkatkan quality tourism untuk dongkrak sektor pariwisata. dari <https://nasional.kontan.co.id/news/kemenparekraf-tingkatkan-quality-tourism-untuk-dongkrak-sektor-pariwisata>