



---

**IDENTIFIKASI SUMBER DAYA MANUSIA PEKERJA PARIWISATA DI KOTA  
MATARAM**

Oleh

I Putu Gede<sup>1)</sup> & Lalu Yulendra<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email: [iputugede@gmail.com](mailto:iputugede@gmail.com) & [laluyulendra@yahoo.co.id](mailto:laluyulendra@yahoo.co.id)

**Abstract**

*Increasing Indonesia's competitiveness places the tourism sector as a top priority, leading the sector and as the core of Indonesia's economy to reach the target of 15 million tourist visits. As Lombok's national priority destination has begun to improve with the response from development entrepreneurs and providers of accommodation facilities such as hotels and development restoration carried out in the city of Mataram, based on data from AHM (Association of Mataram Hotels) the number of hotels in Mataram City from star hotels and hotels non stars penetrate the number of 119 hotels, the number of which is so pantastis seen from the development period of 2012 after the launch of the Visit Lombok Sumbawa (VLS) program that started with Tambora Greeting the World and Lombok easily.*

*Development of facilities and infrastructure for professional and competent human resource needs in the field of tourism, hospitality and travel agents. Trained human resources are not mapped with appropriate human resources that require special expertise, to fulfill or achieve competencies 3 C namely Character, Campetence, and Collaboration. The purpose of this study is 1). To find out the importance of competent workforce in the field of hospitality in the city of Mataram, 2). To describe the distribution of hospitality workers in the city of Mataram, 3) To understand discussing hospitality workers taken from negotiations with sources of human theory, Managing human resources and Human Resources in the field of Tourism / Hospitality the research methods used are quantitative and qualitative research methods . Data collected: surveys, observations, interviews, and documentation studies. Data collection tools consist of questionnaires, interview guidelines, and documents. The technical analysis used is descriptive statistics. The results showed 49.89% of the distribution of tourism human resources and 52.2% of non-employment dislike from diploma programs with the distribution of Housekeeping, food products, F & B services and front office, marketing by showing 1: 5 namely 1 people pass diplomas 5 people graduate from vocational / high school etc., with a total workforce of 1,024 very high between workers who need a diploma with high school / vocational high school who are tactically supported, have succeeded in providing certification, but it is very difficult for the industry to need the problem of etitude, friendliness and honesty.*

**Keywords:** *Human resources, tourism workers, professionals*

**PENDAHUALUAN**

Pariwisata oleh Pemerintahan Jokowi – JK menjadi kor pembangunan pada sektor lain, trend pertumbuhan pariwisata menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam memberikan sumbangan devisa kepada negara diluar migas, batu bara, kelapa sawit yang cenderung mengalami penurunan. Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan rating .

Meningkatnya daya saing Indonesia naik 8 poin dari posisi 50 besar menjadi 42 yang dipotret oleh *The Travel and Tourism Competitvness Index (TTCI)* yang dikeluarkan oleh *World Economic Forum (WEF)* pada tanggal 6 April 20117. Hal ini tidak terlepas dari komitmen Presiden Jokowi yang menenpatkan sektor pariwisata sebagai prioritas utama, leading sektor dan sebagai core ekonomi bangsa Indonesia dan naiknya peringkat Indonesia dikalibrasi oleh lembaga dunia yang kredibel



sehingga wisatawan tidak perlu ragu untuk berwisata ke Indonesia dengan karena sudah memiliki 3 C yaitu *Credibility, Confidence dan Calibration*.

Program prioritas Kementerian Pariwisata tahun 2017 adalah ditampungnya ekosistem pariwisata dalam pasar digital, buyers dan sellers yang terdiri dari travel agent, akomodasi dan atraksi dikumpulkan untuk berinteraksi ITX, disamping itu pula pembangunan homestay dalam desa wisata merupakan pendukung percepatan pembangunan 10 destinasi prioritas Mandalika salah satunya termasuk pembangunan konektivitas udara dengan memastikan ketersediaan jumlah kursi pada moda transportasi udara karena sekitar 75 % kunjungan wisatawan menggunakan moda ini untuk bisa mencapai target kunjungan wisatawan 15 juta.

Sebagai destinasi prioritas Nasional Lombok sudah mulai berbenah dengan respon dari pengusaha bidang pariwisata dengan pembangunan dan penyediaan sarana akomodasi seperti hotel dan restoran begitu berkembang pesat terutama yang terjadi di Kota Mataram, berdasarkan data dari AHM (Asosiasi Hotel Mataram) jumlah hotel yang ada di Kota Mataram dari hotel berbintang maupun hotel non bintang menembus angka 119 hotel, jumlah yang begitu fantastis dilihat dari kurun waktu pengembangan dari 2012 setelah dicanangkannya program Visit Lombok Sumbawa (VLS) yang dilanjutkan dengan Tambora Menyapa Dunia dan Lombok *frandly*.

Perkembangan sarana dan prasarana pariwisata perlu diimbangkan kebutuhan sumber daya manusia yang profesional dan berkompeten dalam bidang pariwisata khususnya bidang akomodasi hotel dan travel agent. Akan menjadi persoalan bila sumber daya manusia yang dipekerjakan tidak dipetakan dengan baik sesuai kebutuhan sumber daya manusia yang memerlukan keahlian khusus, di didik/dilatih khusus untuk memiliki atau mencapai kompetensi yang di persyaratkan sesuai dengan level lulusan pariwisata dengan 3 C yaitu *Character, Competence, dan Colaboration*.

Masalah yang dihadapi desa wisata di Lombok utara adalah 1). Berapa besar kebutuhan tenaga kerja yang berkompeten dalam bidang perhotelan di Kota Mataram 2). Bagaimanakah sebaran tenaga kerja bidang perhotelan di Kota Mataram 3). Bagaimanakah perbandingan tenaga kerja bidang perhotelan yang berasal dari lulusan pariwisata dengan non pariwisata Permasalahan inilah yang perlu diketajui dan dilengkapi dengan data base pekerja pariwisata dalam upaya menjaga kualitas tenaga kerja bidang pariwisata.

Tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui besarnya kebutuhan tenaga kerja yang berkompeten dalam bidang perhotelan di Kota Mataram. 2). Untuk mendeskripsikan sebaran tenaga kerja bidang perhotelan di Kota Mataram, 3) Untuk mengetahui perbandingan tenaga kerja bidang perhotelan yang berasal dari lulusan pariwisata dengan non pariwisata.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan kolaborasi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung (observasi), wawancara (*interview*), Penyajian hasil analisis data dapat dilakukan secara formal (dalam bentuk tabel) maupun informal (dalam bentuk naratif).

Observasi yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian hotel berbintang dan non bintang di Kota Mataram untuk mendapatkan data tentang pekerja pariwisata khususnya perhotelan, Wawancara (*interview*) dilakukan untuk mendapatkan data besarnya kebutuhan pekerja pariwisata engan cara melakukan wawancara dengan HRD hotel berbintang dan non bintang sebagai informan kunci dan berkompeten dalam memberikan gambaran pekerja yang dibutuhkan, dokumentasi serta kuisisioner yang disebar untuk menggali informasi sekitar profile, fasilitas kamar, restoran dan karyawan dari staf sampai manajemen hotel .

Dalam penelitian ini digunakan teknik

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems



.....  
 analisis data Deskriptif kuantitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan dalam table bentuk bagan/chart akan kebutuhan dan potensi sumber daya lokal dalam bidang pariwisata khususnya pada sektor perhotelan, analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif menurut Kusmayadi (2004:25 ) statistic deskriptif adalah ilmu statistic yang mempelajari bagaimana cara mengumpulkan data, mengolong-golongkan data, menyimpulkan dan menyajikan dalam bentuk yang lebih ringkas dan jelas kedalam table, grafik, dan gambar. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Kota Mataram di kecamatan Cakranegara, Mataram, dan Ampenan.

Analisis deskriptif ” Analisis Deskriptif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel ” (Hasan : 185 ) Analisis Deskriptif ini digunakan karena penelitian ini menggunakan satu variabel yang bersifat mandiri oleh sebab itu analisis ini tidak bersifat perbandingan atau hubungan. Data yang diperoleh akan di deskripsikan dalam dalam bentuk tabel sehingga mampu menakar dan menggambarkan dengan jelas sumber daya manusia pekerja pariwisata di kota mataram

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menakar sumber daya manusia pariwisata profesional di kota mataram merupakan penelitian awal sebagai embrio penelitian potensi sumber daya manusia pariwisata khususnya tenaga kerja bidang hotel ditemukan lemahnya tenaga kerja bidang pariwisata terhadap aspek pelayanan /hospitality. Mengapa kelemahan ini menjadi penting untuk diteliti dalam penyiapan sumber daya manusia khususnya tenaga kerja hotel yang memiliki kompetensi dalam bidangnya. Pendalaman terhadap kebutuhan tenaga kerja serta peluang yang tersedia menjadi penting bagi lembaga penyedia SDM pariwisata untuk melihat peluang yang tersedia.

Besar kebutuhan tenaga kerja yang berkompeten dalam bidang perhotelan di Kota Mataram dengan melihat jumlah hotel bintang dan non bintang yang ada dikota Mataram berdasarkan data tahun 2018 adalah sebanyak

123 hotel dari hotel bintang empat, bintang , bintang dua, bintang satu dan hotel non bintang yang tersebar di kecamatan Mataram, jumlah kamar hotel yang tersedia yaitu 539 kamar dengan perbandingan 1:1.9 pekerja maka kebutuhan tenaga kerjanya adalah 1.024 untuk semua divisi. Untuk kasus lebih pada divisi kamar dengan beban kerja 1 (satu) orang room boy bertanggung jawab terhadap 15 kamar untuk dua shif maka kebutuhan tenaga kerja idial untuk bidang Housekeeping seperti tabel berikut ini

Tabel 1 :Kebutuhan Tenaga kerja bidang Perhotelan di Kota Mataram

No	Nama Hotel	Jumlah Kamar				JML	Kebutuhan Tenaga RB
		Stand	Dul /Su p	Sui t	Lainny a		
1	Hotel Lombok Raya	0	87	8	169	264	35
2	Lombok Plaza	107	4	3	0	114	15
3	Hotel Bidari Cakranegara	33	18	0	0	51	6
4	M Hotel	40	6	0	0	46	6
5	Hotel Kautaman	6	11	0	0	17	4
6	Hotel Ratih	42	5	0	0	47	8
	Jumlah	228	149	11	169	539	70

Sumber : Data Hotel 2018 Kota Mataram yang diolah

Dari data diatas menunjukkan jumlah kamar yang tersedia untuk enam hotel berbintang dan non bintang sejumlah 539 kamar dengan berbagai ukuran jika dibandingkan dengan perbandingan satu kamar berbanding satu koma Sembilan orang makan kebutuhan tenaga kerja untuk enam hotel diatas idialnya adalah 1.024 tenaga kerja bidang perhotelan. Lebih spesifik tenaga kerja yang dibutuhkan berdasarkan hasil wawancara dengan HRD/HRM hotel masih sangat membutuhkan tenaga kerja profesional pada bidang seperti pada table berikut ini



Tabel 2: Kebutuhan Tenaga kerja bidang Perhotelan di Kota Mataram berdasarkan hasil Wawancara

No	Nama Hotel	Bidang yang dibutuhkan				
		FO	HK	FBS	FD	Lainnya
1	Hotel Lombok Raya	5	10	10	6	
2	Hotel Lombok Plaza	2	4	1	-	
3	Hotel Bidari	2	6	4	2	
4	M Hotel	-	2	1	-	
5	Hotel Kautaman	1	3	4	3	
6	Hotel Ratih	-	2	-	1	
	Jumlah	10	27	20	12	

Sumber data : HRD/HRM Hotel di Kota Mataram tahun 2018 yang diolah

Sebaran tenaga kerja bidang perhotelan yang ada di enam kecamatan Kota Mataram sepertinya harus dilihat secara utuh dan tidak terpisah antara pendidikan, pengalaman kerja kompetensi yang dimiliki untuk memastikan pelayanan dapat diberikan dengan baik sesuai tuntutan hospitality dengan melihat table 03.

Prosentase tenaga kerja Pariwisata/perhotelan dari jenjang SMK samapai D3 Pariwisata sebesar 47,89 % sedangkan tenaga kerja non pariwisata yang bekerja di hotel sebanyak 52,2 % hal ini menunjukkan masih perlunya rekrutmen tenaga kerja pariwisata lebih diarahkan pada tenaga kerja yang sesuai dan memiliki kompetensi juga dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan, in/out service training atau pelatihan pariwisata yang ada kaitannya dengan kompetensi

Tabel 03 : Data Tenaga Kerja Hotel berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Nama Hotel	JENJANG PENDIDIKAN														JML
		SMA/SMK		D1		D2		D3		D4		S1		S2		
		Par	Non Par	Par	Non Par	Par	Non Par	Par	Non Par	Par	Non Par	Par	Non Par	Par	Non Par	
1	Hotel Lombok Raya	50	50	40	18	0	0	20	21	0	0	0	22	0	1	212
2	Hotel Lombok Plaza	30	30	5	2	0	0	8	5	0	0	0	3	0	0	83
3	Hotel Bidari	4	19	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	25
4	M Hotel	3	0	0	1	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0	9
5	Hotel Kautaman	1	12	3	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	19
6	Hotel Ratih	3	3	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	9
	Jumlah	91	114	50	23	0	0	30	33	0	0	0	27	0	1	357

Sumber : Data Hotel 2018 Kota Mataram yang diolah

Prosentase tenaga kerja Pariwisata/perhotelan dari jenjang SMK samapai D3 Pariwisata sebesar 47,89 % sedangkan tenaga kerja non pariwisata yang bekerja di hotel sebanyak 52,2 % hal ini menunjukkan masih perlunya rekrutmen tenaga kerja pariwisata lebih diarahkan pada tenaga kerja yang sesuai dan memiliki kompetensi juga dapat dilakukan

dengan memberikan pelatihan, in/out service training atau pelatihan pariwisata yang ada kaitannya dengan kompetensi yang digeluti

Tabel 04 : Data Tenaga Kerja Hotel berdasarkan Jenis kelamin, Sertifikat Kompetensi dan pengalamana kerja

No	Nama Hotel	Jenis Kelamin		Sertifikat Kompetensi			Pengalaman Kerja			
		L	P	M	KD	TM	1	1-4	5-9	10≤
		1	Hotel Lombok Raya	168	44	103	20	83	0	10
2	Lombok Plaza	54	29	59	0	24	0	60	20	3
3	Hotel Bidari Cakranegara	18	7	0	0	0	6	15	4	0
4	M Hotel	5	3	0	0	0	0	5	3	0
5	Hotel Kautaman	15	4	1	0	0	19	0	0	0
6	Hotel Ratih	3	6	0	0	0	1	5	2	0
	Jumlah	263	93	163	20	107	26	96	74	160

Sumber : Data Hotel 2018 Kota Mataram yang diolah

Keterangan :

L : Laki-laki

P : Perempuan

M : Memiliki

KD : Kedaluwarsa

TM: Tidak memiliki

Perbandingan tenaga Kerja bidang perhotelan yang berasal dari lulusan pariwisata dan non pariwisata salah satunya dapat dilihat dari jumlah kamar yang tersedia kebutuhan tenaga kerja bidang pariwisata dengan jumlah kamar hotel yang tersedia yaitu 539 kamar dengan perbandingan 1:1.9 pekerja maka kebutuhan tenaga kerjanya adalah 1.024 lulusan pendidikan pariwisata untuk berbagai jenjang dari SMK, Diploma 1, Diploma 2, Diploma 3, Diploma 4/S1 masih sangat diperlukan terlebih lagi prosentase pekerja dari data menunjukkan lulusan pariwisata baru 47,89 % mengisi posisi pekerjaan di hotel sedangkan tenaga kerja non pariwisata 52,2 % mengisi pekerjaan di berbagai bidang artinya diperlukan upaya lebih serius bagi semua pihak untuk melihat sumber daya manusia di kota Mataram dengan melihat potensi kamar yang tersisa seperti table dibawah ini





Tabel05 : Jumlah Kamar Hotel dan Restoran di Kota Mataram tahun 2018

No	Nama Hotel	Jumlah Kamar				JML	Rest
		Stand	Dul/Su p	Sui t	Lainny a		
1	Hotel Lombok Raya	0	87	8	169	264	5
2	Lombok Plaza	107	4	3	0	114	4
3	Hotel Bidari Cakranegara	33	18	0	0	51	2
4	M Hotel	40	6	0	0	46	1
5	Hotel Kautaman	6	11	0	0	17	1
6	Hotel Ratih	42	5	0	0	47	1
	Jumlah	228	149	11	169	539	14

Sumber : Data Hotel 2018 Kota Mataram yang diolah

## PENUTUP

### Kesimpulan

Bersadarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut. Besar kebutuhan tenaga kerja yang berkompeten dalam bidang perhotelan di Kota Mataram jumlah hotel bintang dan non bintang yang ada di Kota Mataram tahun 2018 adalah sebanyak 123 hotel yang tersebar di kecamatan Mataram, Cakranegara, Sandubaya, Seleparang, Sekarbela dan Ampenan dengan jumlah kamar hotel yang tersedia yaitu 539 kamar dengan perbandingan 1:1.9 kebutuhan tenaga kerja 1.024 untuk semua divisi.

Sementara sebaran lulusan Pariwisata menunjukkan prosentase dibawah 50 % tenaga kerja Pariwisata/ perhotelan dari jenjang SMK samapai D3 Pariwisata sebesar 47,89 % sedangkan tenaga kerja non pariwisata yang bekerja di hotel sebanyak 52,2 % hal ini menunjukkan masih perlunya rekrutmen tenaga kerja seperti Housekeeping, Food product, f&B Service dan front office, marketing dengan selisih tenaga kerja pariwisata dan non pariwisata 0,91 menunjukkan tanda yang cukup mengkhawatirkan jika ingin memberikan pelayanan yang baik dan profesional dengan perbandingan rata 1:5 yaitu 1 orang lulusan diploma berbintang 5 orang lulusan SMK/SMA dan lulusan lainnya, sehingga perbandingan sumber daya manusia pariwisata yang sangat jombla antara pekrja yang berasal dari diploma dengan SMK/SMA yang secara psikologis lulusan belum siap walaupun dengan kompetensi yang telah dimiliki masih sangat jauh dari harapan industry terutama yang menyangkut masalah etitude, hospitality dan kejujuran.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, S. (2002). *Prosedur Stiam Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Jakarta
- [2] Buletin APBN Pusat Kajian Anggaran Badan Keahlian DPR RI Edisi 23 Vol. II. Desember 2017
- [3] Djojonegoro, Wardiman. 1998. *Pengembangan Sumbedayaya Manusia melalui Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)*. Jakarta. P.T. Jayaklarta Agung Offset.
- [4] Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Tingkat I Nusa Tenggara Barat.2000. *Sepuluh Tahun Pembangunan Pariwisata Nusa tenggara Barat*.Mataram
- [5] Erlangga Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- [6] Ghost, D., & Almansytir, F. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- [7] Iqbal Hasan, 2004, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Aksara
- [8] Kusmayadi. (2004). *Stastistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [9] Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata,2002, *Kode Etik Pariwisata Dunia(Global Code of Ethics for Tourism*,Jakarta, Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata.
- [10] Kusmayadi dan Sugiarto,Endar.2000.*Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan* Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama
- [11] Kuncoro, Mudrajad, 2004. *Otonomi Daerah dan Pembangunan Daerah*, Jakarta,
- [12] Kementerian Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat. [www.setneg.go.id](http://www.setneg.go.id).2007. *Strategi dan Kebijakan Pembangunan Kebudayaan dan Pariwisata*
- [13] Rincka Cipta.Furchan, A. (2004). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta Pustaka Belajar.
- [14] Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rincka Cipta.



- 
- [15] Marpaung, Happy, 2002. Pengantar Pariwisata. Bandung, Alfabeta Bandung. Spillane, James, J.S.J. Pariwisata Indonesia, Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan. Yogyakarta, Kanisius.
- [16] Purwanto, E.A., & Sulistyastuti, D.R. (2011). Metode Penelitian Kuawilwif unwk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Social, Yogyakarta: Gava Media.
- [17] Satori, D.. & Kornariah, A.(2014). Metodologi Penelinan Kualitatif, Bandung Alfabeta.
- [18] Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- [19] Sockadijo. (2000). Anatomi Pariwisata. Jakarta : Gramedia.
- [20] Sugiyono. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [21] www.bappenas.go.id. 2007. Konsep dan Praktek Good Governance. Jakarta www.mail.archive. Com. 2007. Lingkungan Strategis dan Permasalahan Pembangunan Bidang Kesra. Jakarta.
- [22] Turner, Bryan S. 1992. Max Weber: From History to Modernity. London: Routledge.