



**MODEL PENINGKATAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA PEKERJA
PARIWISATA DI KOTA MATARAM**

Oleh

I Putu Gede¹⁾, Lalu Yulendra²⁾ & Syech Idrus³⁾

^{1,2,3}**Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram**

Email: ¹iputugede@gmail.com, ²laluyulendrampar@gmail.com & ³sidroess@gmail.com

Abstract

Tourism Indonesia is ranked 7th in the world for best tourism tourism visit in 2019, the Government's commitment to make tourism as a choir in development accelerates the increase of Indonesia's competitiveness up 8 points from the top 50 to 42 Lombok as a priority tourist destination begins to improve in the development of facilities and tourism infrastructure including its human resources. The city of Mataram as a buffer for special economic zones has the highest number of units and hotel rooms among districts and cities in West Nusa Tenggara has the second highest number of workers after West Lombok regency with 1,993 hotel rooms with 363 workers and no workers foreign, so Education is very important in improving the quality of human resources (HR). The development of tourism facilities and infrastructure needs to be balanced with the need for professional and competent human resources in the field of tourism, especially in the field of hotel and restaurant accommodation. It will be a problem if the human resources employed do not attempt to identify, map competency levels, gaps, and penta helic models for developing HR competencies for tourism workers in the hotel and restaurant sector in the city of Mataram. The purpose of this study is 1). To identify tourism workers in the hotel sector and 2). To analyze the level of competency of tourism workers in the hotel and restaurant sector, 3). To analyze the gap between human resources and the competencies of tourism workers in the hotel and restaurant sector. 4). To build a penta helic model of HR competencies for tourism workers in the hotel and restaurant sector in the city of Mataram. The research method used is quantitative and qualitative research methods with purposive sampling technique. Data collection techniques used by data collection through observation, interviews, surveys, and expert justification, with descriptive analysis techniques. The results obtained in this study were identified competency indicators referring to the SKKNI based on the Determination of Indonesian National Work Competency Standards in the Tourism Sector in the Hotel and Restaurant Sectors. In the area of work receiving and processing reservations, reception, room preparation, providing accommodation services, providing restaurant services, and Cook food services. Tourism competency profile of tourism workers as a whole has not obtained a perfect score of 5, meaning that the real competence of employees is still below the expected competence. Mapping the gap of tourism workers is carried out through the vocational education institution (LPK) capacity building strategy, and the HR competency improvement strategy through the LPK so that the involvement of the government, employers, academics, and media in the penta helic model is very effective as a reference in the development of tourism HR. The conclusion of this research is the obligation of the company to provide training (on the job and off the job training), set national competency standards, educational and training institutions each have a role, and refer to the penta helic model in the development of Tourism HR

Keywords: competence, Human Resources & Tourism Workers

PENDAHULUAN

Pengakuan internasional terhadap pariwisata Indonesia berada pada peringkat ke-7 dunia untuk kunjungan terbaik pariwisata di

tahun 2019 yang diberikan Lenoly Planet edisi tahun 2018 kepada pariwisata Indonesia akan menambah kunjungan wisman ke Indonesia, yang merupakan relase buku panduan perjalanan

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

Open Journal Systems

Vol.14 No.4 Nopember 2019



dan penerbit media digital terbesar di dunia dengan majalah terbarunya berjudul “Best Travel 2019 sangat beralasan memasukkan Indonesia ke daftar 10 top kunjungan terbaik dunia karena kekayaan alam dan budaya begitu memukau dari sabang sampai meraoke didukung adanya komitmen Pemerintah menjadikan pariwisata sebagai koor pembangunan pada sektor lain adanya peningkatan yang signifikan dalam memberikan sumbangan devisa kepada negara diluar migas, batu bara, kelapa sawit yang cenderung mengalami penurunan.

Meningkatnya daya saing Indonesia naik 8 poin dari posisi 50 besar menjadi 42 yang dipotret oleh *The Travel and Tourism Competitiveness Index (TTCI)* yang dikeluarkan oleh *World Economic Forum (WEF)* pada tanggal 6 April 2017. 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. 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 di 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 yang berkembang pesat di kota Mataram, jumlah hotel yang ada di Kota Mataram dari hotel berbintang maupun hotel non bintang adalah 119 hotel, jumlah yang begitu fantastis dilihat dari kurun

Vol.14 No.4 Nopember 2019

waktu pengembangan dari 2012 hingga 2018. Perkembangan sarana dan prasarana pariwisata perlu diimbangi kebutuhan sumber daya manusia yang profesional dan berkompeten dalam bidang akomodasi hotel, restoran, dan travel agent.

Kota Mataram memiliki jumlah tenaga terbanyak ke-2 setelah kabupaten Lombok Barat dengan jumlah kamar hotel 1,993 dengan tenaga kerja sebanyak 363 orang dan tidak ada tenaga kerja asing ini menunjukkan kota Mataram mempunyai potensi yang cukup potensial dalam menampung sumber daya pekerja pariwisata. Kebutuhan tenaga kerja bidang hotel dan restoran 1 kamar berbanding 1,9 pekerja berarti dibutuhkan sekitar 1,048 pekerja yang berarti membangun dan mempersiapkan sumber daya manusia profesional bidang pariwisata akan menjadi persoalan bila sumber daya manusia yang dipejakan tidak teridentifikasi dan terpetakan dengan baik mengingat pendidikan merupakan hal yang amat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah upaya identifikasi SDM pekerja pariwisata sektor hotel dan restoran, Bagaimanakah Tingkat kompetensi SDM pekerja pariwisata sektor hotel dan restoran, Bagaimanakah kesenjangan antara sumber daya manusia dengan kompetensi yang dimiliki pekerja pariwisata sektor hotel dan restoran, dan Bagaimanakah model *penta helix* pengembangan kompetensi SDM untuk pekerja pariwisata sektor hotel dan restoran di Kota Mataram. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengidentifikasi SDM pekerja pariwisata sektor hotel dan restoran, Untuk menganalisis tingkat kompetensi SDM pekerja pariwisata sektor hotel dan restoran, Untuk menganalisis kesenjangan antara sumber daya manusia dengan kompetensi yang dimiliki pekerja pariwisata sektor hotel dan restoran, dan Membangun model pemetaan dan analisis kompetensi SDM untuk pekerja pariwisata sektor hotel dan restoran di Kota Mataram

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

Open Journal Systems



LANDASAN TEORI

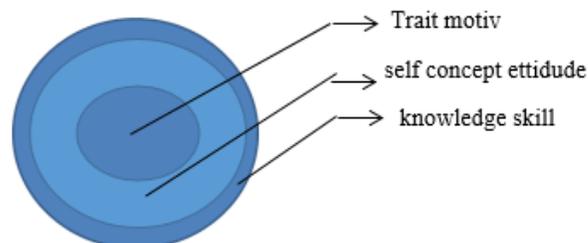
Kompetensi (Competency) Pekerja Pariwisata

Salah satu permasalahan rendahnya daya serap tenaga kerja adalah karena adanya kesenjangan antara kompetensi yang dibutuhkan industri dengan kompetensi yang dimiliki tenaga kerja *Competence encompasses an individual's technical and interpersonal knowledge and skills* (Robbin, Stephen P 2010:357). Kompetensi merupakan pengetahuan dan skill individu secara teknik dan interpersonal *A competency is an underlying characteristics on individual that is causally related to criterion referenced effective and/or superior performance in a job or situation* (Spencer and Spencer 1993:9). Kompetensi berkaitan dengan ciri dasar individu yang dikaitkan dengan standar kinerja yang efektif dan atau superior. Pendapat yang lain juga mengatakan bahwa *Competence refers to an individual's knowledge, skill, abilities or personality characteristics that directly influences his or her performances* Becker, at all, (2008) Kompetensi merupakan pengetahuan, keahlian, kemampuan, dan kepribadian yang secara langsung mempengaruhi kinerjanya. Spencer and Spencer (1993:9) menyatakan terdapat 5 karakteristik kompetensi yaitu: 1). motif (motive), secara konsisten merupakan apa yang mendorong (memotivasi individu melakukan sesuatu), 2). ciri bawaan (trait), ciri fisik dan reaksi yang bersifat konsisten terhadap apa yang terjadi di lingkungan, 3). konsep diri (self concept), nilai diri, cara individu memandang dirinya sendiri, 4). pengetahuan (knowledge), informasi yang dimiliki seseorang tentang sesuatu hal, dan 5) keterampilan (skill), kemampuan melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental.

Pengetahuan dan keterampilan cenderung lebih tampak (visible) dan relatif mudah untuk dikembangkan melalui program pelatihan. Motif dan ciri bawaan berada pada lingkaran di tengah merupakan faktor yang tersembunyi sehingga sulit sekali untuk dinilai dan dikembangkan. Terakhir adalah konsep diri, berada pada lingkaran ditengah-tengah, artinya sikap, nilai dan nilai diri dapat diubah melalui pelatihan dan

psikoterapi atau pengalaman pengembangan yang positif, walaupun memerlukan jangka waktu yang lama.

Gambar 1. Model Kompetensi



Sumber : Spencer and Spencer, 1993, p.11, *Competence at Work: Model for Superior Performance*, John Wiley & Sons, Inc, New York
Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)

Model Kompetensi Spencer and Spencer menjadi rujukan dalam menyusun standar kompetensi nasional termasuk didalamnya untuk sektor pariwisata. Kompetensi menurut Undang Undang No. 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan adalah : kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Standar kompetensi kerja untuk Indonesia tertuang dalam SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) yang dikeluarkan oleh Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah uraian kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja minimal yang harus dimiliki untuk menduduki jabatan tertentu. Standar kompetensi kerja merupakan rumusan yang benar-benar dikerjakan di tempat kerja pada industri.

Hingga saat ini SKKNI telah dibakukan dengan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi adalah sebanyak 14 standar. Pengembangan sertifikasi kompetensi kerja yang dilakukan oleh BNSP terkait dan terpadu dengan pengembangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) serta pengembangan pelatihan berbasis kompetensi di lembaga lembaga pelatihan kerja sebagai kesatuan Sistem Latihan Kerja Nasional



(SISLATKERNAS). Sesuai dengan Pasal 18 ayat (1), (2) dan (3) Undang-Undang No. 13 tahun 2003, sertifikasi kompetensi kerja adalah bentuk pengakuan secara formal terhadap kompetensi kerja yang telah dikuasai.

Standar kompetensi untuk ketenagakerjaan hotel dan restoran diatur berdasarkan Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Sektor Pariwisata Sub Sektor Hotel dan Restoran melalui KepMen 239/MEN/X/2004. Pengukuran kompetensi SDM pada kajian ini mengacu pada SKKNI Sub Sektor Hotel Dan Restoran. Arah Kebijakan ketenagakerjaan Kota Mataram juga memfokuskan peningkatan kualitas SDM melalui standarisasi pelayanan, akreditasi lembaga, dan sertifikasi profesi. Pelatihan Sumberdaya Manusia, standarisasi, Sertifikasi, dan Tenaga Kerja, bertujuan beberapa hal, yaitu : 1) Tenaga kerja di bidang kepariwisataan memiliki standar kompetensi. Standar kompetensi dilakukan atau diperoleh melalui sertifikasi kompetensi, 2) Sertifikasi kompetensi dilakukan oleh lembaga sertifikasi profesi yang memiliki lisenensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan, 3) Produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha memiliki standar usaha, 4) Standar usaha dilakukan melalui sertifikasi usaha, dan 5) Pemerintah Daerah menyelenggarakan pelatihan SDM pariwisata untuk memenuhi standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Sumber daya Manusia

Sumber daya manusia menjadi kata kunci dalam mengelola suatu organisasi atau usaha dalam bentuk apapun, maju mundurnya usaha yang dikelola juga sangat tergantung kepada bagaimana mengelola sumber daya manusia yang ada alat yang tersedia dan disiapkan diperlukan kemampuan sumber daya manusia yang mengoperasikan. Beberapa perubahan konsep tentang sumber daya manusia atau pandangan terhadap pekerja dalam kerangka hubungan kerja pada organisasi bahwa 1). Pekerja dianggap sebagai Barang Dagangan.diperlakukan sebagai

salah satu faktor produksi yang dapat diperjual belikan untuk dijadikan alat produksi. Anggapan ini mempunyai beberapa kelemahan, antara lain pekerja tidak mungkin menjual daya atau tenaganya. Bahkan dalam pemanfaatan SDM ini, pekerja harus tunduk kepada beberapa hal yang ada diluar dirinya, seperti disiplin dan kekuasaan majikannya, pegawai lain, penggunaan dan pengembangan pegawai, untuk tercapainya tujuan organisasi, dan 2) Pekerja dianggap sebagai sumber daya manusia sering terjadinya pemborosan dalam pemanfaatan sumber daya manusia atau pekerja. Keadaan ini berpengaruh terhadap pencapaian tujuan dari organisasi, dan juga penghasilan pekerja itu sendiri. Selain pemborosan, juga faktor-faktor yang berkaitan dengan kelalaian pekerja, misalnya terjadi kecelakaan serta biaya pengembangan kemampuan atau kompensasi SDM. Semuanya merupakan biaya yang harus diperhitungkan dalam menghitung biaya produksi. Biaya tersebut sering disebut sebagai biaya sosial yang harus ditanggung bersama-sama oleh pihak-pihak yang bersangkutan, seperti masyarakat, pemilik usaha dan pekerja sendiri. Biaya sosial ini kadang-kadang dapat melebihi biaya produksi.

Mengelola Sumber daya manusia

Mengelola sumber daya manusia lebih berat dibandingkan mengelola sumber daya fisik baik berupa alam maupun budaya Kondisi SDM untuk Pariwisata Indonesia Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, selain harus diimbangi dengan jumlah sarana dan prasarana, juga harus diimbangi dengan kualitas pelayanan. Selain dipengaruhi jumlah fasilitas (sisi supply), kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh jumlah tenaga kerja usaha yang melayani secara langsung terhadap permintaan wisatawan, seperti perhotelan, usaha objek daya tarik wisata, dan restoran. Berdasar data Survei Tenaga Kerja Nasional (Sakernas) 2015, pada Agustus 2015 jumlah tenaga kerja pada industri pariwisata mencapai 10,36 juta orang atau 9,03 persen terhadap total tenaga kerja nasional yang berjumlah 114,82 juta orang. Pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 10,36 juta orang, porsi terbesar (28,53 persen) merupakan mereka yang

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



berstatus berusaha mandiri, sementara yang berstatus berusaha dibantu buruh dan karyawan/buruh sebesar 26,75 persen dan 25,72 persen. Untuk yang berstatus sebagai pekerja tidak dibayar mencapai 17,47 persen. Apabila dilihat menurut pendidikan yang ditamatkan, tenaga kerja industri pariwisata didominasi oleh mereka yang menamatkan pendidikan sampai SMP (59,39 persen). Hal ini menunjukkan pariwisata dapat menjadi salah satu alternatif bagi pemerintah untuk mengurangi tingkat kemiskinan di Indonesia karena secara umum bekerja pada industri pariwisata tidak memerlukan keahlian yang tinggi (Nesparnas, 2016). Dalam upaya meningkatkan daya saing tenaga kepariwisataan, sejumlah kelemahan SDM kepariwisataan harus diperbaiki terutama dalam hal penguasaan bahasa Inggris, teknologi informasi (IT), maupun manajerial.

Sumber Daya Manusia Bidang Pariwisata

SDM merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam memajukan sektor pariwisata. Pentingnya SDM di sektor pariwisata adalah manusia (*people*) merupakan sumber daya yang sangat penting di sebagian besar organisasi. Khususnya di organisasi berbasis jasa (*service-based organization*), SDM berperan sebagai faktor kunci dalam mewujudkan keberhasilan kinerja (Evans, Campbell, & Stonehouse, 2003). Pada beberapa industri, faktor manusia berperan penting dan menjadi faktor kunci sukses terhadap pencapaian kinerja. Seperti pada industri pariwisata, dimana perusahaan memiliki hubungan langsung yang bersifat *intangible* (*tak berwujud*) dengan konsumen yang sangat bergantung pada kemampuan individu karyawan dalam membangkitkan minat dan menciptakan kesenangan serta kenyamanan kepada para konsumennya. Sebaran tenaga kerja bidang pariwisata perhotelan dari jenjang SMK sampai D3 Pariwisata sebesar 47,89 %, sedangkan tenaga kerja non pariwisata yang bekerja di hotel sebanyak 52,2% yang menunjukkan masih perlunya tenaga kerja bidang pariwisata serta memperkecil selisih dari non pariwisata (Putu Gede dan Lalu Yulendra 2019)

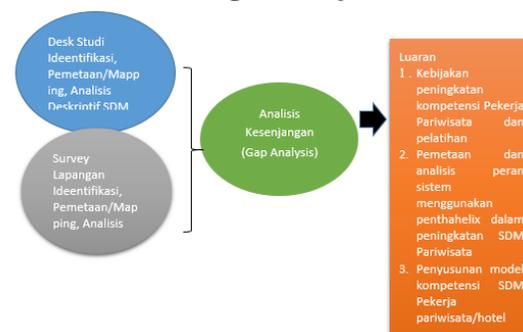
Demikian juga atraksi wisata di suatu daerah tujuan wisata, intinya merupakan faktor manusia yang akan menentukan apakah para pengunjung (wisatawan) akan memperoleh pengalaman total dan akan berkunjung kembali. Pengembangan SDM di industri pariwisata saat ini menghadapi tantangan global yang memerlukan solusi dengan menembus batasan-batasan Negara, wilayah dan benua. Salah satu solusi yang perlu ditempuh adalah dengan meningkatkan kompetensi SDM yang dimiliki suatu Negara termasuk Indonesia melalui peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan yang tepat. Terdapat beberapa peran penting keberadaan SDM di industri pariwisata, yaitu sebagai motor penggerak kelangsungan industri; pelaku utama yang menciptakan produk inti pariwisata (pengalaman); dan salah satu faktor penentu daya saing industri.

Sebagaimana disyaratkan dalam UU No. 9 Tahun 2010, tentang Kepariwisata, sertifikasi kompetensi dan sertifikasi usaha menjadi suatu keharusan. Namun kadang dilupakan bahwa pariwisata adalah bisnis pelayanan (*hospitality industry*) sehingga bila kita membahas tentang kompetensi ada hal yang lebih mendasar yang harus diperhatikan di samping kompetensi teknis yaitu adanya *soft competency* yang terdiri atas kecerdasan intelektual (*Intellectual Quotient – IQ*), kecerdasan emosi (*Emotional Quotient – EQ*) dan kecerdasan spiritual (*Spiritual Quotient – SQ*), yang memandang sumber daya manusia secara utuh.

METODE PENELITIAN

Kerangka Kerja Penelitian

Gambar 2. Kerangka Kerja Penelitian





Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kolaborasi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui survei lapangan, pengamatan langsung (observasi), wawancara (*interview*), penyebaran angket (*questioner*). FGD Penyajian data hasil pengumpulan analisis data dapat dilakukan, baik secara formal (dalam bentuk tabel) maupun informal (dalam bentuk naratif). Alat yang dipergunakan untuk mengolah data menyajikan data adalah dengan menggunakan analisis statistik dengan pengumpulan data secara eksplorasi (menggali), mentabulasi data sesuai karakteristik dan menggali potensi sumber daya manusia yang terpakai dengan memungkinkan memperoleh hasil yang akurat.

Obyek studi adalah Model peningkatan kompetensi sumberdaya manusia pekerja pariwisata di Kota Mataram dalam upaya meningkatkan daya Saing sektor pariwisata. Studi dilakukan pada hotel dan restoran di Kota Mataram. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode survei. Survei dilakukan pada HRD (*Human resources Developmen*)/ personalia hotel dan restoran. Pengamatan menggunakan cakupan waktu “*one shoot*” / *cross sectional*. Analisis dilakukan secara deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi dan analisis profil kompetensi SDM pekerja pariwisata sektor hotel dan restoran di Kota Mataram dikaitkan dengan sector hotel dan restoran yang dibutuhkan.

Hasil Identifikasi pekerja pariwisata sector hotel dan restoran sudah mengacu pada Indikator kompetensi SKKNI berdasarkan Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Sub Sektor Hotel Dan Restoran Keputusan Menteri : Kep 239/MEN/X/2004. Indikator yang masuk dalam ruang lingkup kajian adalah sebagai berikut:

1. Kantor Depan /Front office hotel :

a) Indikator : Menerima dan memproses reservasi :

- Menerima permintaan reservasi
- Mencatat rincian reservasi

b) Indikator : Menyediakan layanan akomodasi

- Menyiapkan kedatangan tamu
- Menyambut dan mendaftarkan
- Mengorganisir keberangkatan tamu

c) Indikator :Memproses transaksi keuangan d) Indikator : Berkomunikasi melalui telepon

e) Indikator : Menyediakan jasa porter

2. Tata graha hotel/Housekeeping Hotel

a) Indikator : Menyediakan layanan housekeeping untuk tamu :

- Menangani permintaan housekeeping
- Memberi saran tamu mengenai

perlengkapan *housekeeping*

b) Indikator : Menyiapkan kamar untuk tamu

- Akses ke kamar untuk pelayanan
- Membereskan tempat tidur
- Membereskan dan membersihkan kamar

c) Indikator : Menangani pakaian tamu

- Memproses dan mencuci barang
- Mengemas dan menyimpan barang

cucian

3. Pramusaji Restoran/Waiter/Waitris Restorant

a) Indikator bekerjasama dengan rekan kerja dan pelanggan:

- Komunikasi dengan rekan kerja
- Menyediakan bantuan ke pelanggan
- Menjaga standar penampilan diri

b) Indikator Pelayanan prima pada pelanggan

c) Indikator mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang makanan dan minuman

d) Indikator Proses transaksi pembayaran

4. Juru Masak/Cook / Koki

a) Indikator Mematuhi prosedur kewan dan keselamatan makanan dan minuman

b) Indikator Mengoperasikan peralatan pembersih beserta sarana pendukungnya:

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



- Persiapan dan pelaksanaan
- Perawatan
- c) Indikator Melaksanakan prosedur kesehatan dan kebersihan di tempat kerja
 - Melaksanakan kebersihan dan kesehatan
 - Penyimpanan makanan dan pengelolaan limbah makanan
- d) Indikator Merancang dan Mengoperasikan dapur
- e) Indikator Merencanakan urutan dalam pengolahan makanan
- f) Indikator Penggunaan metode dan alat memasak
- g) Indikator Menyajikan makanan
- h) Indikator Menghitung porsi makanan
- i) Indikator Kerjasama tim

Profil kompetensi SDM pekerja pariwisata sektor hotel dan restoran di Kota Mataram yang ada saat ini dikaitkan dengan tingkat pendidikan dan keahlian/skill yang dibutuhkan.

1. Analisis Deskriptif Berkaitan dengan Profil Kompetensi Front Office

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kompetensi kompetensi front office di hotel belum memperoleh hasil yang sempurna yaitu skor 5. Artinya kompetensi real karyawan masih di bawah kompetensi yang diharapkan. Masih ada gap/kesenjangan antara kompetensi ekspektasi dengan kompetensi real nya. Namun analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa keseluruhan indikator kompetensi berada pada skor di atas 3,00 (cukup baik) kecuali untuk indikator menerima dan memproses permintaan reservasi rata-rata skor masih di bawah 3,00 yaitu 2,96., bahwa indikator yang masih harus ditingkatkan adalah: menerima dan memproses reservasi, menyediakan layanan akomodasi dan berkomunikasi melalui telpon. Karyawan front office kurang mampu menginformasikan dan menawarkan keseluruhan produk/layanan hotel/fasilitas hotel. Hanya menerima dan memproses reservasi tanpa adanya upaya proaktif untuk mempromosikan dan menawarkan fasilitas-fasilitas lain di luar pemesanan konsumen. Lima sub indikator kompetensi dengan skor rendah merupakan

area pengembangan atau menjadi program pelatihan yang menjadi prioritas Disnaker Kota Mataram.

2. Analisis Deskriptif Berkaitan dengan Profil Kompetensi Tata Graha

Secara keseluruhan kompetensi belum memperoleh hasil yang sempurna yaitu skor 5. Artinya kompetensi real karyawan masih di bawah kompetensi yang diharapkan. Namun analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa keseluruhan indikator kompetensi berada pada skor di atas 3,00 (cukup baik). Artinya potensi peningkatan kompetensi masih cukup luas. Pengolahan data memberikan hasil skor kompetensi untuk setiap indikator bahwa terdapat tiga indikator yang memiliki skor tertinggi yaitu: Menyiapkan kamar tamu dan menyediakan layanan housekeeping (pada sub indikator rincian permintaan dikonfirmasi dan dicatat). Indikator yang masih harus ditingkatkan adalah: menyediakan layanan housekeeping, menangani linen dan pakaian, serta menyediakan layanan valet. Tujuh sub indikator kompetensi dengan skor rendah adalah area pengembangan atau menjadi program pelatihan prioritas.

3. Analisis Deskriptif Berkaitan dengan Profil Kompetensi Pramusaji

bahwa secara keseluruhan kompetensi pramusaji belum memperoleh hasil yang sempurna yaitu skor 5. Artinya kompetensi real karyawan masih di bawah kompetensi yang diharapkan. Masih ada gap/kesenjangan antara kompetensi ekspektasi dengan kompetensi real nya. Tetapi jika dibandingkan dengan kompetensi SDM pada sektor perhotelan (frontoffice dan tata graha) maka gambaran kompetensi pramusaji menunjukkan gambaran yang lebih baik. Sebagian besar item kompetensi yaitu 52,90% memiliki skor di atas 4,00 (kompetensi baik). Sisanya yaitu 47,10% memiliki nilai di atas 3,40. Seluruh indikator kompetensi memiliki skor di atas 3,40. Ini merupakan indikasi bahwa SDM pramusaji memiliki potensi untuk mencapai kompetensi yang maksimal (skor 5). Hal yang menjadi area pengembangan/pelatihan adalah pada aspek



kerjasama tim. Restoran memerlukan kerjasama tim sehingga kompetensi untuk bekerjasama dengan rekan kerja secara efektif dan efisien sangat diperlukan dalam membangun budaya pelayanan yang berkualitas efisien dan efektif pada aspek pelayanan dan hospitality.

4. Analisis Deskriptif Berkaitan dengan Profil Kompetensi Cook/Koki

Bahwa secara keseluruhan kompetensi cook memberikan hasil yang lebih baik jika dibandingkan dengan kompetensi pramusaji. Rata rata kompetensi tiap indikator lebih dari 4,00 (kompetensi baik). Beberapa item kompetensi bahkan memperoleh skor sempurna yaitu 5(lima).

Peta/mapping kesenjangan kompetensi SDM pekerja pariwisata sektor hotel dan restoran di Kota Mataram.

Pemetaan atau mapping kesenjangan kompetensi sumber daya manusia pekerja pariwisata sector perhotelan dan restoran dilakukan melalui pendekatan dua strategi yaitu melalui strategi Peningkatan Kapasitas Lembaga Pendidikan dan Pelatihan serta Strategi Peningkatan Kompetensi SDM melalui Pelatihan

1. Strategi Peningkatan Kompetensi SDM Sektor Hotel dan Restoran

Terdapat beberapa hal penting berkaitan dengan kompetensi SDM sektor hotel dan restoran yaitu: 1). Belum adanya persaingan dengan tenaga kerja asing, 2). Tuntutan standarisasi layanan/kompetensi, 3). Tuntutan sertifikasi profesi, dan 4). Optimalisasi Lembaga pendidikan dan pelatihan Berkaitan dengan hal ini strategi yang dapat diajukan berkaitan dengan peningkatan kompetensi ketenaga kerjaan dilakukan pada Strategi Peningkatan kapasitas kelembagaan, Strategi Peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan, dan Strategi Peningkatan kompetensi SDM melalui program sertifikasi dan standarisasi

2. Strategi Peningkatan Kapasitas Lembaga Pendidikan dan Pelatihan

Beberapa program dilakukan terkait strategi peningkatan kapasitas kelembagaan. Lembaga pendidikan sebagai pelaku pengembangan SDM dari sisi supply, berperan penting untuk dapat menghasilkan SDM yang berkualitas, dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan di pasar kerja melalui 1). Program Peningkatan Kualitas Sistem Pengajaran, 2.Program Peningkatan Kualitas Tenaga Pengajar, 3.Peningkatan Sarana dan Prasarana dengan Penetapan standar minimal ketersediaan sarana prasarana pendidikan bagi lembaga pendidikan untuk dapat memenuhi kebutuhan proses pembelajaran yang kondusif.dan Pemanfaatan teknologi seperti ICT, seperti internet dan multimedia dalam meningkatkan penerapan metode teknik dan strategi pembelajaran.

3. Strategi Peningkatan Kompetensi SDM melalui Pelatihan

Fokus utama pelatihan adalah meningkatkan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan saat ini sedangkan pendidikan meliputi proses pembelajaran di luar pekerjaan saat ini dan lebih fokus pada jangka panjang (long-term focus) Starting point dalam pelatihan adalah adanya penilaian kebutuhan (needs assessment) yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dan melakukan analisis untuk menentukan perlu tidaknya pelatihan dilakukan. Perlu dilakukan identifikasi jenis kompetensi yang dibutuhkan saat ini dan yang akan datang untuk menentukan jenis pelatihan yang akan diberikan. Jika terjadi kesenjangan antara kompetensi yang dibutuhkan dengan yang tersedia maka perlu dilakukan pelatihan.

Dari hasil analisis kesenjangan (gap analysis) terhadap kompetensi SDM sektor hotel dan restoran dapat disusun pada matriks penilaian kebutuhan (*needs assessment*) dan jenis pelatihan didasarkan pada penilaian kebutuhan pelatihan.

4. Strategi Peningkatan kompetensi SDM melalui Program Sertifikasi dan Standarisasi.



Salah satu upaya dalam meningkatkan kompetensi SDM adalah dengan menetapkan standar kompetensi, melaksanakan uji kompetensi dan sertifikasi profesi berbasis kompetensi. Pengembangan sertifikasi kompetensi kerja yang dilakukan oleh BNSP dengan mengembangkan SKKNI bersinergi dengan pengembangan pelatihan berbasis kompetensi di lembaga-lembaga pelatihan kerja sebagai kesatuan Sistem Latihan Kerja Nasional (SISLATKERNAS) . dan strategi yang diajukan adalah:

1. Program Standardisasi melalui Pengembangan pedoman pemanfaatan dan pelaksanaan SKKNI (Standard Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) di industri serta menetapkan kebijakan bagi industri agar menerapkannya dalam program pengembangan SDM di masing-masing entitas usaha dan Penetapan standard minimal sebagai syarat ketersediaan sarana prasarana pendidikan/pengajaran bagi lembaga pendidikan untuk dapat memenuhi kebutuhan proses belajar-mengajar yang kondusif.

2. Program Sertifikasi melalui Pengembangan sistem pelaksanaan sertifikasi profesi yang lebih efektif memberikan manfaat bagi industri sehingga memotivasi baik individu, manajemen dan pemilik usaha untuk menerapkannya sebagai bagian program pengembangan SDM internal, Pengembangan sistem sertifikasi profesi dengan mengakomodasi standar dan perkembangan yang ada di tingkat regional maupun internasional, dan Penguatan lembaga pendidikan untuk juga berperan aktif sebagai pelaksana sertifikasi SDM, sesuai bidang keahlian lulusan.

Model pemetaan dan analisis sistem ‘penta helix’ dalam peningkatan kompetensi SDM untuk pekerja pariwisata sektor hotel dan restoran di Kota Mataram.

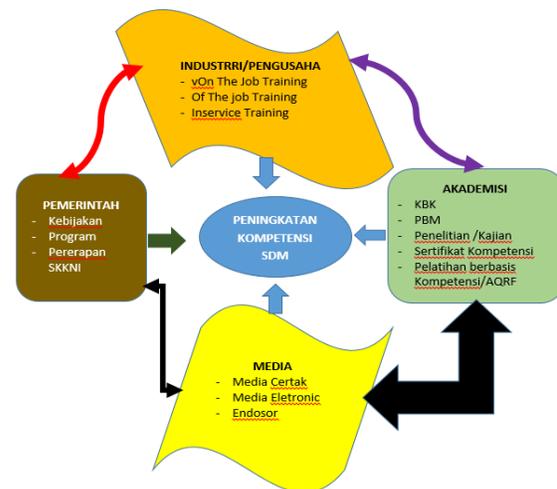
Peningkatan kompetensi SDM sektor hotel dan restoran sangat ditentukan oleh tiga faktor, yaitu : industri, kebijakan pemerintah, dan institusi pendidikan. Masing-masing pihak memberikan kontribusi terhadap peningkatan kompetensi. Pemetaan dan analisis peran sistem

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

Open Journal Systems

‘penta helix’ (industri, pemerintah, akademisi dan media) akan menghasilkan Model Peningkatan Kompetensi SDM Sektor Hotel dan Restoran. (Gambar 4.1)

Gambar 3. Model penta helix Peningkatan Kompetensi SDM Sektor Hotel dan Restoran



PENUTUP

Kesimpulan

1. Industri termasuk didalamnya adalah lingkungan bisnis memiliki standar pelayanan yang diinginkan, upaya perusahaan untuk mengetahui standar tersebut menjadi sangat penting. Standar pelayanan yang diinginkan masyarakat dapat menjadi input untuk menentukan kompetensi yang dibutuhkan untuk memenuhi standar tersebut. Industri dalam hal ini hotel dan restoran berkewajiban untuk memberikan pelatihan (on the job dan off the job training) untuk memastikan bahwa SDM hotel dan restoran memiliki standar pelayanan yang diinginkan.
2. Pemerintah, termasuk didalamnya Dinas Tenaga Kerja Kota Mataram, memiliki peran yaitu : menetapkan standar kompetensi nasional (SKKNI) dan menetapkan kebijakan dan program agar SDM sektor hotel dan restoran secara bertahap memiliki kompetensi sesuai SKKNI



3. Institusi pendidikan dan pelatihan masing-masing memiliki peran :
- Institusi pendidikan memiliki peran menyusun kurikulum berbasis pada kompetensi yang dibutuhkan saat ini dan melakukan prediksi tentang kompetensi yang dibutuhkan saat yang akan datang, Melakukan proses pembelajaran yang berkualitas, Melakukan penelitian/kajian yang hasilnya dapat diterapkan pada industri hotel dan restoran, dan Melakukan sertifikasi profesi.
 - Institusi pelatihan memiliki peran melaksanakan pelatihan peningkatan kompetensi, Melakukan sertifikasi profesi.
4. Model *penta helix* dalam pengembangan sumber daya manusia pekerja sector pariwisata pariwisata dan perhotelan di Kota Mataram efektif dilakukan untuk mempercepat peningkatan mutu pelayanan melalui kolaborasi dan terintegrasi

Saran

- Perlu adanya sernigitas program pelatihan antar *stakeholders* dalam peningkatan kemampuan SDM pariwisata
- Perlunya diadakan penelitian lanjutan untuk melihat kesenjangan atau gap Antara kompetensi yang ada dengan peluang kerja yang tersedia.

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] BAPPENAS. 2008. Pengembangan SDM Kepariwisataan di Indonesia
- [4] Djojonegoro, Wardiman. 1998. Pengembangan Sumbedayaya Manusia melalui Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Jakarta. P.T. Jayaklarta Agung Offset.
- [5] Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Tingkat I Nusa Tenggara Barat.2000. *Sepuluh Tahun Pembangunan Pariwisata Nusa tenggara Barat*.Mataram
- [6] Erlangga Mardiasmo. 2004. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- [7] Ghost, D., & Almansytir, F. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- [8] Iqbal Hasan, 2004, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Aksara
- [9] Kusmayadi. (2004). *Stastistika Pariwisata Deskripif*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [10] Kementrian Kebudayaan dan Pariwisata,2002, *Kode Etik Pariwisata Dunia(Global Code of Ethics for Tourism*,Jakarta, Kementrian Kebudayaan dan Pariwisata.
- [11] Kusmayadi dan Sugiarto,Endar.2000.*Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan* Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama
- [12] Kuncoro, Mudrajad, 2004. Otonomi Daerah dan Pembangunan Daerah, Jakarta,
- [13] Kementerian Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat. www.setneg.go.id.2007. Strategi dan Kebijakan Pembangunan Kebudayaan dan Pariwisata
- [14] Putu Gede dan Lalu Yulendra, (2019), *Menakar kebutuhan Sumber Daya Manusia di Kota Mataram*, Bina Ilmiah
- [15] Rincka Cipta.Furchan, A. (2004). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta Pustaka Belajar.
- [16] Robbin, Stephen P.2010. Perilaku Organisasi. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia:357
- [17] Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rincka Cipta.
- [18] Marpaung, Happy, 2002. Pengantar Pariwisata. Bandung, Alfabeta Bandung. Spillane, James,J.S.J. Pariwisata Indonesia,



-
- Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan.
Yogyakarta, Kanisius.
- [19] Purwanto, E.A., & Sulistyastuti, D.R. (2011). *Metode Penelitian Kuawilwif unwk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Social*, Yogyakarta: Gava Media.
- [20] Satori, D.. & Kornariah, A.(2014). *Metodologi Penelinan Kualitatif*, Bandung Alfabeta.
- [21] Sedarmayanti. (2009). *Somber Daya Manusia dan Produktivitas Keria*. Bandung: CV Mandar Maju.
- [22] Sockadijo. (2000). *Anatomi Pariwisata*. Jakarta : Gramedia.
- [23] Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [24] Spencer and Spencer. 1993. *Competence at Work: Model for Superior Performance*, John Wiley & Sons, Inc, New York:9 dan 11
- [25] Undang-Undang No. 13 / 2003 tentang ketenagakerjaan
- [26] Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Alfabeta:22
- [27] www.bappenas.go.id. 2007. *Konsep dan Praktek Good Governance*. Jakarta
www.mail.archive. Com. 2007. *Lingkungan Strategis dan Permasalahan Pembangunan Bidang Kesra*. Jakartra.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN