

## **KEBIJAKAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BIDANG PARIWISATA DI KALIMANTAN TENGAH**

**Bhayu Rhama**

### **Abstrak**

Pembangunan pariwisata sebagai bagian integral pembangunan nasional harus digunakan sebagai media ataupun sarana untuk mensejahterakan warga negara secara berkelanjutan, seperti yang tercantum dalam Kode Etik Kepariwisata Dunia yang disahkan di Chili, Santiago, 1999, bahwa kepariwisataan sebagai media untuk memenuhi kebutuhan kualitas hidup baik secara perseorangan maupun secara kolektif, di sisi yang lain kepariwisataan adalah faktor pembangunan berkelanjutan dan sebagai pemakai warisan budaya kemanusiaan serta sebagai penyumbang pengembangan warisan budaya itu sendiri. Kepariwisata juga harus digunakan sebagai kegiatan yang menguntungkan bagi masyarakat dan negara penerima wisatawan. Sumber Daya Manusia Pariwisata adalah unsur utama dalam mewujudkan pembangunan pariwisata yang berkelanjutan.

### **Kata – kata Kunci:**

Kebijakan SDM Pariwisata; Pramuwisata; Kode Etik Pramuwisata

### **Pengantar**

Keberhasilan pembangunan pariwisata sangatlah tergantung pada ketersediaan dan kualitas sumber daya manusia yang mendukungnya. Sudah banyak pendapat dan teori-teori yang mengatakan bahwa Kalimantan Tengah mempunyai potensi yang luar biasa untuk pariwisata terutama yang berkaitan dengan alam / Eco-tourism, akan tetapi share holder yang terlibat di dalam pembangunan tersebut sangatlah kurang. Mulai dari penyedia informasi sampai dengan operator wisata. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya wawasan masyarakat lokal ataupun lapangan pekerjaan yang memberikan hasil secara instan masih dapat diperoleh masyarakat dengan mudah. Seperti kita ketahui bahwa menciptakan sebuah industri pariwisata tidaklah semudah membalikkan telapak tangan dibandingkan dengan pekerjaan di industri lain seperti tambang ataupun sektor perkebunan. Membuat sebuah industri pariwisata membutuhkan proses yang panjang yang hasilnya akan diperoleh secara berkelanjutan dengan catatan tidak mengeksploitasi lingkungan dan budaya secara berlebihan.

SDM Pariwisata yang menguasai, serta memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam pengelolaan pariwisata sangat dibutuhkan karena tuntutan globalisasi yang sudah di ambang pintu. Tuntutan untuk profesionalisme tenaga kerja semakin meningkat bukan hanya antar individu melainkan juga antar Negara yang menjadikan kegiatan pengembangan sumber daya manusia pariwisata sangat penting dan strategis.

Pengembangan sumber daya manusia pada hakekatnya adalah membangun manusia seutuhnya, yaitu suatu kesatuan membangun manusia sebagai makhluk sosial dan membangun manusia sebagai sumber daya pelaku pembangunan. Pembangunan manusia sebagai makhluk sosial ditekankan pada harkat, martabat, hak dan kewajiban manusia yang tercermin pada nilai rohaniah, kepribadian dan kejuangan serta aspek jasmaniah lainnya seperti pendidikan dan kesehatan termasuk keadaan gizinya. Adapun pembangunan manusia sebagai sumber daya ditekankan pada etos kerja produktif, keterampilan dan keahlian, kreativitas, disiplin dan profesionalisme.

Dengan demikian maka sumber daya manusia pariwisata yang dibutuhkan adalah seseorang yang mempunyai nilai-nilai rohaniah yang mempunyai kepedulian sosial yang tinggi bagi masyarakat di sekitarnya dengan bermodalkan pendidikan yang baik untuk dapat bekerja secara profesional

### **Profil SDM Pariwisata yang diperlukan**

Dengan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dari setiap negara untuk mempertahankan eksistensinya di dunia, maka setiap warga negara wajib mempersiapkan profil dirinya untuk berkompetisi dengan deskripsi isu global sebagai berikut:

1. Arus globalisasi ditandai dengan adanya arus informasi dan komunikasi internasional yang sangat cepat antar Negara. Keterbukaan, ketergantungan dan saling pengaruh pada berbagai aspek kegiatan ekonomi, politik, budaya dan sebagainya akan mempengaruhi SDM dalam usaha untuk menguasai pemanfaatan teknologi seperti komputer, internet dan sarana penyebar informasi lainnya, disamping juga penguasaan bahasa asing sebagai tanda seseorang memiliki wawasan internasional
2. SDM Pariwisata harus tanggap terhadap isu-isu lingkungan dimana semua lini dalam dunia industri mulai memperhatikan keberlangsungan kehidupan dunia dengan label ekologi atau menghidupkan kembali bumi ini.
3. SDM pariwisata harus “local minded” artinya harus mempunyai kreativitas tersendiri yang berbeda dengan daerah lain untuk menciptakan sebuah diferensiasi produk wisata
4. Kemampuan untuk mengelola setiap unit manajemen secara mandiri harus ditingkatkan pada berbagai aspek antara lain kemampuan manajerial, kemampuan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, kemampuan penggalan pasar dan potensi masyarakat, kemampuan kerja sama, moral, etika, dan lain sebagainya.
5. Profesionalisme dan menjunjung tinggi kode etik.

### **Pramuwisata Sebagai Ujung Tombak SDM Pariwisata Yang Pertama**

Pramuwisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk tentang objek dan daya tarik wisata yang dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah Guide. Sebelum melaksanakan sebagai seorang pramuwisata. Perlu diketahui dan dipahami tentang tugas dan tanggung jawab pramuwisata yang secara singkat dapat dijelaskan dengan metode SERVICE yaitu:

S => Smile for everyone.

(senyum untuk semua orang).

E => Excellent in everything to do.

(terampil dalam segala hal yang dilakukan)

R => Reaching out every guest with hospitality.

(memberikan keramahan pada setiap tamu).

V => Viewing every guest as special.

(semua tamu adalah istimewa).

I => Inviting the guest to return.

(mengundang tamu untuk datang kembali).

C => Creating a warm atmosphere.

(membuat suasana menjadi hangat).

E => Eye contact that shows we are.

(kontak mata yang menunjukkan siapa anda).

Namun demikian, tidak sembarang orang dapat begitu saja menjadi pramuwisata. Ada syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang pramuwisata. Di Indonesia, syarat-syarat untuk menjadi pramuwisata diatur dalam Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No: KM 82/ PW.102/MPPT-88 pasal 8, dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata No: Kep-17/ U/ IV/ 89 tentang Pedoman Pembinaan Pramuwisata dan Pengatur Wisata menyebutkan syarat-syarat untuk menjadi pramuwisata sebagai berikut:

1. Untuk menjadi pramuwisata dan pengatur wisata disyaratkan memiliki sertifikat sebagai hasil mengikuti kursus dan ujian, serta diberikan tanda pengenal (badge) sebagai izin operasional.
2. Materi ujian, bentuk sertifikat, dan tanda pengenal (badge) pramuwisata dan pengatur wisata ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pariwisata.
3. Sertifikat dan tanda pengenal (badge) pramuwisata dikeluarkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I atau pejabat yang ditunjuk.
4. Sertifikat dan tanda pengenal (badge) pramuwisata dikeluarkan oleh Direktur Jenderal Pariwisata atau pejabat yang ditunjuk.

Di samping syarat-syarat tersebut, seorang pramuwisata juga harus mempunyai Etika Pramuwisata yang memiliki definisi sebagai suatu sistem moral, asas-asas dan nilai-nilai serta kemampuan menjaga tingkah laku pribadi. Pramuwisata harus memberikan layanan kepada wisatawan sesuai dengan job deskripsi yang berlaku pada perusahaan terkait, semua wisatawan mempunyai hak yang sama tanpa membedakan ras, warna, gender, umur, status perkawinan, agama, keturunan, atau status sosial.

Adapun Kode Etik Pramuwisata Indonesia ditetapkan melalui Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pramuwisata Indonesia dengan Keputusan Nomor 07/MUNAS.I/X/1988, meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Seorang pramuwisata harus menjaga penguasaan diri yang tinggi dan memperhatikan penyajian pribadi termasuk kebersihan dan penampilan,
2. Seorang pramuwisata harus sanggup menciptakan suasana yang hangat dan gembira dan sopan santun yang mencerminkan budaya Indonesia,
3. Seorang pramuwisata harus memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada semua wisatawan dan tidak mengharapkan atau mohon komisi atau hadiah,
4. Seorang pramuwisata harus mengerti kebudayaan dan latar belakang wisatawan dan memastikan wisatawan bertingkah laku layak dengan mematuhi peraturan-peraturan hukum dan adat istiadat sosial Indonesia dan menghindari keinginan untuk merusak,
5. Seorang pramuwisata harus menghindari perdebatan mengenai agama, adat istiadat sosial, diskriminasi rasial dan sistem politik di negara wisatawan,
6. Seorang pramuwisata harus memberikan informasi yang jelas mengenai berbagai aspek tur, bila pramuwisata tidak yakin tentang suatu informasi, ia harus mencari informasi tersebut dan memberitahukannya kemudian,
7. Seorang pramuwisata tidak boleh menjelekkkan perusahaan tempatnya bekerja, teman-teman sejawat atau komponen lainnya dari aktivitas wisatawan,
8. Seorang pramuwisata tidak diperkenankan untuk membicarakan masalah pribadinya dengan wisatawan dengan maksud untuk memperoleh uang atau bantuan lainnya,
9. Pada akhir tur, pramuwisata harus sudah memberikan kesan yang baik pada wisatawan sehingga mereka ingin datang lagi.

### **Permasalahan SDM Pariwisata di Kalimantan Tengah**

Keadaan dan permasalahan umum yang dihadapi dalam pengembangan SDM Pariwisata di Kalimantan Tengah yaitu:

1. Kurangnya jumlah tenaga kerja yang tersedia, terlihat dari kepadatan penduduk di Provinsi Kalimantan Tengah tidak merata dan jumlahnya tidak banyak. Penyebaran penduduk Kalimantan Tengah khususnya di daerah pedesaan karena masih kurangnya sarana jalan darat, sehingga daerah sepanjang aliran sungai menjadi daerah pemukiman penduduk. Dengan luas wilayah sekitar 153.564 km<sup>2</sup>, tingkat kepadatan penduduk pada tahun 2011 mencapai 14 orang per km<sup>2</sup>.
2. Pasar tenaga kerja menurut data dari BPS Kalteng juga ditandai dengan tingginya jumlah penduduk yang bekerja dengan persentase penduduk usia kerja yang bekerja mencapai lebih dari 90 persen. Akan tetapi menurut kelompok sektor, pilihan bekerja disektor primer (pertambangan dan perkebunan) mendominasi pasar kerja (60 persen) pada tahun 2011, diikuti sektor tersier (perdagangan, jasa dan rumah makan) 31 persen dan sisanya bekerja di sektor sekunder. Komposisi tersebut tidak banyak mengalami perubahan selama 2009-2011.
3. SDM Pariwisata di sektor pemerintah sendiri masih kurang kompeten karena sebagian besar belum mendapat pendidikan pariwisata yang memadai. Hal ini dapat disebabkan antara lain karena prosedur penerimaan pegawai yang kurang sesuai dengan kompetensinya.
4. Di sektor swasta, beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain: pendataan ketenagakerjaan masih kurang memadai sehingga tenaga kerja yang pernah dikursuskan atau disekolahkan perusahaan dalam bidang pariwisata tidak terdeteksi oleh pemerintah.
5. Banyak SDM dalam bidang pariwisata yang menganggap bahwa pola karier dalam perusahaan pariwisata tidak jelas karena banyak perusahaan swasta masih merupakan perusahaan keluarga yang cenderung tertutup dan memperkerjakan tenaga profesional hanya untuk alasan administratif.
6. Keterbatasan jumlah dan sarana pendidikan pariwisata yang profesional tidak memadai. Hal ini dapat dilihat dengan tersedianya pendidikan pariwisata formal hanya pada tingkat SMK yang jumlahnya tidak banyak dan tidak adanya pendidikan pariwisata di tingkat Perguruan Tinggi. Sedangkan untuk pendidikan informal juga masih jarang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

## **Kesimpulan**

Pembangunan Pariwisata harus dimulai dengan pembangunan SDM Pariwisata. Jumlah maupun klasifikasi masyarakat yang dapat diharapkan berpartisipasi aktif dalam pembangunan pariwisata masih amat sangat terbatas, sehingga diklat non pegawai, pelatihan ketrampilan masyarakat di bidang pariwisata, maupun kegiatan penyuluhan pariwisata perlu ditingkatkan secara nyata, terencana dan sungguh-sungguh.

Sejalan dengan proses pembangunan pariwisata yang berdimensi waktu panjang, maka pengembangan pariwisata harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh dan dikondisikan dengan ketersediaan SDM Pariwisata sehingga perencanaan pariwisata dapat dibuat dengan matang dan dilaksanakan secara profesional secara berkelanjutan.

Kebijakan pengembangan SDM Pariwisata dapat dimulai dari dua sektor, yaitu sektor pemerintah dan sektor swasta maupun masyarakat. Kebijakan tersebut antara lain:

Sektor Pemerintah:

1. Memperbaiki komposisi sumber daya manusia pariwisata dengan cara merekrut tenaga-tenaga berpendidikan pariwisata untuk mengisi kebutuhan instansi pemerintahan yang terkait dengan skala prioritas pendidikan
2. Melaksanakan mutasi dalam dinas pariwisata setelah lima tahun dengan harapan bahwa pelayan publik yang ada dapat memahami secara dalam kebijakan pariwisata di daerahnya
3. Menempatkan sumber daya manusia yang memiliki semangat, etos kerja dan kemampuan koordinasi yang tinggi di dinas pariwisata dikarenakan kompleksnya sinergi yang dibutuhkan dalam membangun pariwisata
4. Merubah image dari pelayan publik yang ditempatkan di Dinas Pariwisata bahwa tempat itu bukanlah sebagai batu loncatan untuk ditempatkan di dinas lain yang lebih seksi di sektor primer (pertambangan, perkebunan, kehutanan)
5. Meningkatkan penyelenggaraan diklat yang efektif bagi pegawai yang baru saja masuk dalam dinas pariwisata untuk menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan memperbesar kreativitas
6. Melaksanakan pembinaan mental kepada sumber daya manusia yang ada di dinas pariwisata karena menyentuh semua lapisan masyarakat dengan tujuan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan

Sektor Swasta dan Masyarakat:

1. Mendorong adanya kelompok sadar wisata di setiap desa ataupun kelompok masyarakat yang lebih kecil dengan harapan bahwa mereka sebagai duta pariwisata untuk setiap wilayahnya masing-masing Adapun tugas dan fungsi utama dari kelompok sadar wisata adalah memberikan penyuluhan kepada masyarakat di sekitarnya untuk mewujudkan lingkungan mereka nyaman ditempati.
2. Meningkatkan kapasitas institusi/lembaga diklat melalui kerja sama instansional, termasuk dengan asosiasi pariwisata, lembaga swadaya masyarakat, lembaga diklat swasta dan lembaga pendidikan
3. Memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat dan swasta untuk melaksanakan diklat, yang didukung standarisasi, akreditasi dan sertifikasi sebagai upaya pembinaan dan pengendalian mutu.
4. Melaksanakan uji ketrampilan bagi karyawan berpengalaman untuk memberikan kesetaraan sertifikat guna memenuhi ketentuan penggunaan tenaga teknis khususnya pramuwisata
5. Menetapkan kualifikasi pemenuhan dan pengembangan tenaga kerja pada jenjang karier, termasuk memanfaatkan hasil diklat pemerintah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
6. Menetapkan sertifikasi pariwisata sebagai sebuah syarat untuk bekerja di instansi terkait termasuk dalam menduduki jabatan dan meniti karier.

Demikianlah garis besar yang sekiranya dapat diwujudkan untuk meningkatkan dan mendorong pembangunan pariwisata di Kalimantan Tengah melalui pengembangan SDM Pariwisata dengan tetap melihat perkembangan di masa yang akan datang dan tidak lepas dari kebijakan pemerintah di sektor yang lain.

**Referensi**

- Mathis L. R and Jackson H. J (2006) *Human Resource Management, 10<sup>th</sup> ed*, Salemba Empat, Jakarta, Indonesia
- Bright, D. and Parkin, B. (1997) *Human Resources Management: Concepts & practices*, Sunderland: Business Education Publisher.
- Legge, K. (1995) *Human Resources Management*, London: Macmillan Press LTD.
- Storey, J. (1995) *Human Resources Management: A critical text*, London: Thompson Business Press.
- Badan Pusat Statistik, *Penduduk dan Tenaga Kerja*, BPS. 9 Januari 2013. <<http://kalteng.bps.go.id/sektoral-25-penduduk-dan-tenaga-kerja.html>>.
- Kaswan (2011) *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM*, Alfabeta, Bandung, Indonesia
- Jasfar, F. (2012) *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa, SDM, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*, Salemba Empat, Jakarta, Indonesia
- Yoeti O. A. (2006), *Tour and Travel Marketing 2<sup>nd</sup> ed*, Pradnya Paramita, Jakarta Indonesia
- Himpunan Pramuwisata Indonesia, *Kode Etik Himpunan Pramuwisata Indonesia*, HPI Online. 9 Januari 2013. <<http://www.hpionline.org/code-ethics.html>>.