

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

V.1. KESIMPULAN

Kemajuan yang pesat di bidang kepariwisataan di Indonesia pada umumnya menuntut kesiapan kerja di berbagai bidang seperti akomodasi, rumah makan, biro perjalanan dan jasa pramuwisata. Dari hasil studi tentang potensi tenaga kerja pariwisata akan dapat ditunjukkan seberapa jauh kesiapan kerja tenaga kerja pariwisata dalam menghadapi visi Pariwisata 2000. Berikut ini, kesimpulan yang dapat dirumuskan yang berkesesuaian dengan permasalahan yang diajukan :

1. Tenaga kerja pariwisata masih kurang/belum potensial seperti yang diharapkan. Permasalahan ini dirasakan oleh Pengelola rumah makan dan Biro Perjalanan. Kurang potensialnya tenaga kerja pariwisata tidak hanya berlatar belakang tingkat pendidikan, tetapi juga berasal dari pihak manajemen yang kurang/belum memperhatikan aspek kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem penggajian dan kesempatan karyawan meningkatkan diri. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan tidak menjamin hasil kerja yang baik, walaupun pendidikan merupakan persyaratan untuk mendapatkan pekerjaan. Dalam bidang jasa akomodasi (perhotelan) terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh hotel malati berbeda dengan permasalahan yang dihadapi oleh hotel berbintang. Letak perbedaannya terkait dengan besarnya modal investasi, pangsa pasar dan visi yang diinginkan.

Permasalahan yang dihadapi oleh hotel malati adalah disebabkan tenaga kerja yang kurang potensial. Hasil studi menunjukkan sumber daya manusia

(SDM) yang dimanfaatkan sebagai pekerja hotel melati masih rendah kualitasnya. Tetapi kondisi yang demikian tidak terlepas dari pola manajemen yang dianut. Sebagian hotel melati dikelola dengan cara yang sederhana dan masih berorientasi pada bisnis kekeluargaan. Sementara itu hotel berbintang telah menetapkan prinsip-prinsip modern, nilai investasinya besar, memiliki jaringan nasional dan internasional. Walaupun demikian ada beberapa keluhan tamu hotel yang menyangkut fasilitas hotel yang dianggap masih kurang sesuai menurut ukuran internasional.

2. Strategi, harapan dan tujuan Pemerintah Daerah terhadap sektor kepariwisataan kurang/belum sepenuhnya dipahami oleh tenaga kerja pariwisata. Hal ini disebabkan karena kesibukan kerja dan kurangnya informasi tentang kebijaksanaan pembangunan daerah di sektor kepariwisataan. Di samping tenaga kerja pariwisata dituntut memahami kebijaksanaan Pemerintah Daerah, tenaga kerja pariwisata perlu memahami aspek-aspek kepariwisataan di Jawa Timur dan Surabaya khususnya yang meliputi obyek-obyek wisata, fasilitas akomodasi, transportasi, tarif dan lama/jarak tempuh perjalanan wisata.

Peranan-peranan dalam pekerjaan kepariwisataan yang begitu kompleks ternyata masih menuntut kekeluasan wawasan sebagai sumber informasi yang sewaktu-waktu dibutuhkan sebagai produk pelayanan pariwisata.

3. Tingkat pemahaman tenaga kerja pariwisata yang masih kurang terhadap strategi, tujuan dan harapan Pemerintah Daerah berpengaruh pada penampilan, ketrampilan dan kemampuan tenaga kerja di bidang pekerjaan masing-masing.

Ketersediaan informasi dan kesiapan memberi informasi yang dibutuhkan wisatawan merupakan tuntutan kerja bagi tenaga kerja pariwisata masih membutuhkan forum-forum komunikasi untuk meningkatkan pengetahuan

yang dapat mendukung profesionalitasnya. Hal ini berarti tenaga kerja pariwisata masih perlu tambahan pendidikan/pelatihan untuk menghindari resiko kegagalan dalam produk pelayanan seperti mencegah timbulnya komplain atau keluhan/ketidakpuasan wisatawan.

V.2.REKOMENDASI

Dari rumusan Studi Potensi Tenaga Kerja Pariwisata, dapat dikemukakan rekomendasi sebagai berikut :

1. Untuk dapat memaksimalkan potensi tenaga kerja pariwisata dalam pembangunan kepariwisataan, diperlukan kesediaan tenaga kerja pariwisata untuk memahami dan menyesuaikan perannya dengan aspek permasalahan yang timbul, apakah berasal dari dirinya atau di luar diri tenaga kerja pariwisata itu sendiri.

Di samping itu sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), pengelola usaha wisata dan pemerintah secara terpadu perlu memperhatikan aspek pembinaan tenaga kerja pariwisata sebagai ujung tombak keberhasilan peniungkatan pendapatan negara melalui sektor kepariwisataan. Pengembangan potensi tenaga kerja pariwisata harus mempunyai keterkaitan dan kesesuaian aspek-aspek kebutuhan pelayanan kepariwisataan dengan aspek usaha pariwisata sebagai peluang usaha yang dapat dimanfaatkan bagi kesejahteraan dan meningkatkan kesinambungan pengembangan pariwisata itu sendiri.

2. Agar tingkat pemahaman tenaga kerja pariwisata terhadap strategi, harapan dan tujuan pemerintah di sektor kepariwisataan meningkat dan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu upaya pembinaan yang berhubungan dengan pelayanan kebutuhan kepariwisataan.

Pembinaan tenaga kerja pariwisata dalam hubungannya dengan pelayanan kebutuhan pariwisata dapat berupa peningkatan pendidikan, pengembangan pengetahuan dan ketrampilan, akses, posisi dan kejelasan perhatian dari kelembagaan, pengembangan kesempatan di bidang pariwisata.

Upaya pembinaan tersebut diawali dengan kegiatan menginventarisasi dan mengidentifikasi jenis usaha, aktivitas kerja usaha wisata dan kebutuhan tenaga kerja pariwisata di Surabaya dan di Jawa Timur.

Program pembinaan yang diusulkan diharapkan mengikuti model keterpaduan program yang mengkaitkan antara program peningkatan pendidikan/pelatihan dengan organisasi program dan manfaat program pelayanan kebutuhan kepariwisataan.

Pembinaan tenaga kerja pariwisata yang mempunyai keragaman jenis aktivitas kerja diusulkan menggunakan metoda pendidikan/pelatihan melalui tatap muka, media tertulis, media audio visual dan media komunikasi yang terpadu (*media complementarity*).

Materi-materi pendidikan/pelatihan yang diusulkan adalah informasi tentang obyek-obyek wisata, keselamatan kerja dan jaminan sosial pekerja pariwisata, produk pelayanan pariwisata, penampilan kepribadian, bahasa, berkomunikasi efektif dan harmonis, teknologi baru yang berkaitan dengan pekerjaan kepariwisataan dan lainnya yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan tenaga kerja pariwisata yang professional.

3. Diharapkan pengelola usaha wisata menjalin kemitraan dengan organisasi kepariwisataan (HPI, ASITA, PHRI dan lainnya), Pemerintah, dan instansi (Perguruan Tinggi) yang mau mempedulikan, berpartisipasi dan berkepentingan dengan sektor kepariwisataan untuk menerbitkan publikasi atau menyelenggarakan forum-forum pertemuan yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas penampilan tenaga kerja pariwisata yang terkait dengan pelayanan kebutuhan kepariwisataan, terutama bagi Pemerintah yang ber-

kompeten terhadap sektor kepariwisataan sebagai penghasil devisa utama diharapkan selalu terbuka dan leluasa dapat memberikan informasi yang rinci tentang kepariwisataan. Di samping itu agar tenaga kerja pariwisata tetap optimis terhadap masa depannya, diharapkan Diparda dan Deparpostel dituntut lebih aktif dalam memasarkan obyek wisata yang ada di Surabaya dan Jawa Timur melalui pemberian penataran, penyuluhan dan penyebaran melalui *leaflet* dan *booklet* dalam edisi yang aktual. Tanpa upaya pemasaran, tampaknya sulit untuk mengharapkan kepariwisataan di Jawa Timur meningkat.

