



Meningkatkan Manajemen SDM sebagai Faktor Keunggulan Kompetitif dalam Pariwisata dan Industri Perhotelan

Gerhard Grandnaldy Manurung¹, Darmilisani², Melody Try Yana³, Sherly Anesha⁴, Khalida Zia Zuriana⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Pembangunan PancaBudi

Abstrak: Industri pariwisata dan perhotelan sangat bergantung pada sumber daya, khususnya sumber daya manusia. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa daya saing dan keberlangsungan bisnis di pasar dipengaruhi langsung oleh kualitas sumber daya manusia di industri ini. Penelitian ini secara khusus menganalisis karakteristik sumber daya manusia yang berbeda dalam industri perhotelan dan pariwisata berfokus pada kualitas pekerjaan yang ditawarkan. Banyak peneliti menemukan berbagai masalah yang dihadapi pekerja pariwisata, seperti upah yang rendah dan jam kerja yang lama, beban kerja yang tinggi, serta sifat proyek yang seringkali bersifat sementara atau paruh waktu akibat fluktuasi musiman. Kondisi ini membuat perusahaan-perusahaan di sektor pariwisata dan perhotelan kesulitan dalam mencari dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas, yang pada akhirnya berdampak pada daya saing mereka di pasar. Oleh karena itu, penting untuk memberikan perhatian lebih pada pengelolaan kualitas sumber daya manusia di industri ini.

Kata Kunci: Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Keunggulan Kompetitif, Pariwisata, Perhotelan.

DOI: <https://doi.org/10.47134/pjpp.v2i2.3389>

*Correspondence: Gerhard Grandnaldy Manurung
Email: gerhardgm060402@gmail.com

Received: 11-12-2024
Accepted: 13-01-2025
Published: 14-02-2025



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The tourism and hospitality industry is highly dependent on resources, especially human resources. Several studies have shown that competitiveness and business sustainability in the market are directly influenced by the quality of human resources in this industry. This study specifically analyzes the different characteristics of human resources in the hospitality and tourism industry focusing on the quality of jobs offered. Many researchers have found various problems faced by tourism workers, such as low wages and long working hours, high workloads, and the nature of projects that are often temporary or part-time due to seasonal fluctuations. These conditions make it difficult for companies in the tourism and hospitality sector to find and retain quality workers, which ultimately impacts their competitiveness in the market. Therefore, it is important to pay more attention to the management of human resource quality in this industry.

Keywords: *Human Resource Management, Competitive Advantage, Tourism, Hospitality.*

Pendahuluan

Pariwisata adalah salah satu sektor ekonomi yang sangat penting di dunia, berperan sebagai sumber utama pendapatan asing serta pencipta lapangan pekerjaan di banyak negara. Industri pariwisata dan perhotelan telah berkembang pesat menjadi salah satu kunci utama untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Para ahli sepakat bahwa di Industri pariwisata dan perhotelan, yang sangat tergantung pada kualitas pelayanan, SDM adalah faktor utama yang dapat membedakan satu perusahaan dari yang lain. Pengembangan SDM yang terampil dan berorientasi pada pelanggan menjadi esensial untuk memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi dan dinamis. Karyawan yang memiliki keterampilan teknis dan interpersonal yang baik tidak hanya mampu menyediakan layanan yang memuaskan, tetapi juga menciptakan pengalaman pelanggan yang berkesan, yang pada gilirannya mendorong loyalitas pelanggan dan reputasi yang kuat.

Pentingnya Pengembangan SDM dalam Mencapai Keunggulan Kompetitif:

Dalam konteks persaingan global, keberhasilan organisasi dalam industri pariwisata dan perhotelan tidak hanya bergantung pada fasilitas dan layanan yang ditawarkan, tetapi lebih dari itu pada kemampuan SDM untuk memberikan layanan yang luar biasa dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Oleh karena itu, pengembangan SDM menjadi prioritas yang harus dikelola dengan baik melalui berbagai strategi dan praktik manajerial yang tepat.

Beberapa ahli di tahun-tahun terakhir ini menekankan bahwa untuk meraih keunggulan kompetitif, organisasi harus menganggap SDM sebagai aset strategis yang memiliki peran besar dalam menciptakan inovasi, efisiensi operasional, dan peningkatan kualitas layanan. Manajemen SDM yang efektif bukan hanya sekadar tentang perekrutan dan pelatihan, Namun, juga penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan peluang untuk pengembangan karir, serta membangun budaya organisasi yang kokoh yang sejalan dengan visi dan misi perusahaan.

Teori dan Pendekatan Terkini dalam Meningkatkan SDM di Industri Pariwisata dan Perhotelan. Teori Sumber Daya Manusia sebagai Keunggulan Kompetitif:

Pengelolaan SDM yang efektif di sektor pariwisata dan perhotelan dapat memberikan keuntungan kompetitif yang signifikan. Menurut Barney (2021), tenaga kerja yang kompeten dan termotivasi mampu menciptakan nilai tambah yang sulit untuk ditiru oleh pesaing:

Top of Form

Bottom of Form

Pelatihan yang efektif, pemberian insentif yang tepat, dan pengembangan keterampilan interpersonal yang tinggi, seperti keterampilan komunikasi dan manajemen konflik, adalah elemen-elemen yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan.

Tinjauan Pustaka

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) telah lama diakui sebagai faktor penting dalam pencapaian keberhasilan organisasi. Dalam konteks industri pariwisata dan perhotelan, yang sangat bergantung pada interaksi langsung antara tenaga kerja dan pelanggan, peran MSDM menjadi sangat krusial. Industri ini tidak hanya membutuhkan tenaga kerja yang terampil dan terlatih, tetapi juga membutuhkan karyawan yang mampu beradaptasi dengan dinamika pasar yang cepat berubah.

Oleh karena itu, pengembangan MSDM yang efektif dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang memungkinkan perusahaan bertahan dan berkembang dalam pasar yang semakin kompetitif. Tinjauan pustaka ini bertujuan untuk menggali pengertian dasar MSDM, teori-teori yang mendasari pengembangan MSDM, praktik terbaik yang diterapkan, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kinerja organisasi dalam industri pariwisata dan perhotelan.

Pengertian dan Konsep Dasar

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah serangkaian proses yang mencakup perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, manajemen kinerja, dan pengelolaan hubungan kerja antara perusahaan dan karyawan (Dessler, 2019). Dalam industri pariwisata dan perhotelan, MSDM memiliki peran yang sangat penting karena sektor ini sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan. Karyawan yang terlatih dengan baik, berkomitmen, dan memiliki keterampilan komunikasi yang baik dapat memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi tamu, yang pada gilirannya meningkatkan reputasi dan daya saing perusahaan.

Keunggulan kompetitif yang dihasilkan oleh pengelolaan MSDM yang baik dalam industri pariwisata dan perhotelan terletak pada kemampuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkinerja tinggi, yang mampu menciptakan pengalaman pelanggan yang unggul. Keunggulan ini melampaui faktor-faktor fisik atau teknologi, karena kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka .

Industri pariwisata dan perhotelan telah berkembang pesat menjadi salah satu sektor yang sangat penting dalam perekonomian global, berkontribusi besar terhadap pendapatan nasional dan penciptaan lapangan pekerjaan. Namun, di tengah persaingan yang semakin ketat dan perkembangan yang cepat dalam hal teknologi dan ekspektasi pelanggan, keunggulan kompetitif yang berkelanjutan menjadi suatu tantangan besar bagi perusahaan-perusahaan di sektor ini. Dalam konteks ini, pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif dan berkelanjutan telah muncul sebagai salah satu kunci utama untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Para ahli sepakat bahwa di industri pariwisata dan perhotelan, yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan, SDM adalah faktor utama yang dapat membedakan satu perusahaan dari yang lain. Pengembangan SDM yang terampil dan berorientasi pada pelanggan menjadi esensial untuk memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi dan

dinamis. Karyawan yang memiliki keterampilan teknis dan interpersonal yang baik tidak hanya mampu menyediakan layanan yang memuaskan, tetapi juga menciptakan pengalaman pelanggan yang berkesan, yang pada gilirannya mendorong loyalitas pelanggan dan reputasi yang kuat.

Pentingnya Pengembangan SDM dalam Mencapai Keunggulan Kompetitif

Dalam konteks persaingan global, keberhasilan organisasi dalam industri pariwisata dan perhotelan tidak hanya bergantung pada fasilitas dan layanan yang ditawarkan, tetapi lebih dari itu pada kemampuan SDM untuk memberikan layanan yang luar biasa dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Oleh karena itu, pengembangan SDM menjadi prioritas yang harus dikelola dengan baik melalui berbagai strategi dan praktik manajerial yang tepat.

Beberapa ahli di tahun-tahun terakhir ini menekankan bahwa untuk meraih keunggulan kompetitif, organisasi harus menganggap SDM sebagai aset strategis yang memiliki peran besar dalam menciptakan inovasi, efisiensi operasional, dan peningkatan kualitas layanan. Manajemen SDM yang efektif bukan hanya sekadar tentang perekrutan dan pelatihan, tetapi juga berfokus pada penciptaan lingkungan kerja yang mendukung, menyediakan peluang untuk pengembangan karir, serta membangun budaya organisasi yang kokoh dan sejalan dengan visi serta misi perusahaan.

Teori dan pendekatan terkini dalam meningkatkan sdm di industri pariwisata dan perhotelan:

Teori Sumber Daya Manusia Sebagai Keunggulan Kompetitif

Pengelolaan sdm yang efektif dalam industri pariwisata dan perhotelan dapat memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan. Menurut Barney (2021), SDM yang kompeten dan termotivasi dapat menciptakan nilai tambah yang sulit untuk ditiru oleh pesaing. Pelatihan yang efektif, pemberian insentif yang tepat, dan pengembangan keterampilan interpersonal yang tinggi, seperti keterampilan komunikasi dan manajemen konflik, adalah elemen-elemen yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan.

Teori Kepemimpinan dan Motivasi.

Dalam era yang sangat bergantung pada inovasi dan adaptasi, kepemimpinan yang transformasional sangat diperlukan untuk membimbing SDM dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang luar biasa. Bass & Riggio (2006) menyatakan bahwa pemimpin transformasional dapat menginspirasi karyawan untuk melampaui ekspektasi mereka, mendorong mereka untuk berkembang secara pribadi dan profesional. Kepemimpinan yang efektif juga berperan dalam menciptakan budaya perusahaan yang berfokus pada layanan pelanggan dan inovasi.

Teori Pengalaman Pelanggan (Customer Experience Theory)

Menurut Schmitt (2021) berpendapat bahwa perusahaan yang mampu mengelola pengalaman pelanggan dengan baik akan mendapatkan keuntungan kompetitif yang berkelanjutan. Di sektor pariwisata dan perhotelan, hal ini sangat bergantung pada kualitas

interaksi antara karyawan dan pelanggan. Pengembangan SDM yang mengutamakan pelayanan yang personal, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan akan menciptakan pengalaman yang lebih bernilai, yang sulit diukur dengan hanya melihat harga atau produk yang ditawarkan.

Teori Kompetensi Inti (Core Competence Theory)

Menurut Prahalad dan Hamel (1990) mengemukakan bahwa kompetensi inti perusahaan adalah area kekuatan yang menjadi dasar bagi keunggulan kompetitif jangka panjang. Dalam industri perhotelan, kompetensi inti ini sering kali terletak pada kemampuan SDM untuk mengelola layanan pelanggan yang luar biasa, yang membutuhkan keterampilan teknis dan interpersonal yang kuat. Dengan mengembangkan kompetensi inti dalam SDM, perusahaan dapat memastikan kualitas yang konsisten dan keunggulan dalam pengalaman pelanggan.

Teori Pengembangan Karir dan Keterlibatan Karyawan

Menurut Huselid dalam penelitiannya menyatakan bahwa praktik SDM yang berfokus pada pengembangan karir dan keterlibatan karyawan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Di industri pariwisata dan perhotelan, pengembangan karir yang jelas dan kesempatan untuk pertumbuhan profesional sangat penting untuk mempertahankan SDM yang berkualitas dan meningkatkan loyalitas mereka, yang berujung pada peningkatan kualitas pelayanan dan daya saing perusahaan.

Tujuan Penelitian

Industri pariwisata dan perhotelan merupakan sektor yang dinamis dan kompetitif, di mana kualitas Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana pengelolaan dan pengembangan SDM dapat menjadi pilar utama dalam menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif, sekaligus memberikan panduan strategis bagi perusahaan dalam sektor ini.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah menganalisis peran MSDM dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Pengelolaan SDM yang efektif, seperti rekrutmen yang tepat, pelatihan berkelanjutan, dan manajemen kinerja yang terstruktur, dapat meningkatkan kualitas layanan, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Dengan fokus pada karyawan sebagai aset utama, penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana elemen-elemen tersebut dapat mendukung keberlanjutan bisnis di pasar yang sangat kompetitif.

Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi praktik-praktik terbaik dalam pengelolaan SDM yang telah terbukti meningkatkan kinerja organisasi. Pelatihan intensif, pemberdayaan karyawan, dan pengembangan karir merupakan elemen penting yang berkontribusi pada keberhasilan perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan dalam merancang strategi MSDM yang lebih efisien untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing.

Penelitian ini juga akan mengeksplorasi hubungan antara pelatihan karyawan dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam industri ini, kepuasan

pelanggan sangat dipengaruhi oleh keterampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan. Penelitian akan mengkaji bagaimana program pelatihan.

Tantangan dan Solusi

Tantangan utama dalam pengembangan MSDM di industri pariwisata dan perhotelan meliputi:

- Tingkat Pergantian Karyawan yang Tinggi: Industri ini terkenal dengan tingkat pergantian karyawan yang tinggi. Solusi untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan membangun lingkungan kerja menjadi menyenangkan, menawarkan insentif yang kompetitif, serta memberikan peluang pengembangan karir yang jelas.
- Kesulitan dalam Rekrutmen Tenaga Kerja Berkualitas: Mencari tenaga kerja dengan industri pariwisata dan perhotelan bisa sangat sulit. Untuk itu, perusahaan harus lebih aktif dalam membangun kemitraan dengan institusi pendidikan dan melaksanakan program magang yang dapat menciptakan calon karyawan yang lebih terampil.
- Perubahan Permintaan dan Tren Pasar yang Cepat: Perubahan tren wisata dan perilaku konsumen memerlukan karyawan yang fleksibel dan mampu beradaptasi dengan cepat. Pengembangan budaya organisasi yang menekankan inovasi dan adaptasi sangat penting dalam menghadapi tantangan ini.

Metode Penelitian

Metodologi dalam penelitian atau kajian tentang Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai Faktor Keunggulan Kompetitif pada Industri Pariwisata dan Perhotelan bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis cara-cara efektif dalam mengelola dan mengembangkan SDM untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, atau kombinasi keduanya (mixed methods), tergantung pada tujuan penelitian, fokus utama, dan data yang tersedia.

Pendekatan Penelitian

1. Pendekatan Kualitatif: Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali pemahaman mendalam tentang pengelolaan SDM, praktik pengembangan karyawan, serta bagaimana hal tersebut dapat menghasilkan keunggulan kompetitif di sektor pariwisata dan perhotelan. Pendekatan ini lebih cocok untuk menjawab pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa" terkait fenomena yang terjadi di industri Teknik yang biasa digunakan meliputi wawancara mendalam dan diskusi kelompok terfokus dan analisis dokumen.
2. Pendekatan Kuantitatif: Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara variabel yang terkait dengan pengembangan SDM dan keunggulan kompetitif. Dalam penelitian ini, variabel-variabel seperti tingkat kepuasan pelanggan, produktivitas karyawan, retensi karyawan, dan kualitas pelayanan dapat diukur secara numerik. Pengumpulan data biasanya dilakukan melalui survei atau kuesioner yang didistribusikan kepada karyawan dan manajer di industri pariwisata dan perhotelan.

3. Pendekatan Perpaduan Metode :Pendekatan ini menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan menyeluruh tentang fenomena yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam (kualitatif) dan mengukur hubungan antar variabel (kuantitatif), sehingga hasilnya lebih valid dan reliabel.

Metode Pengumpulan Data

- Wawancara Mendalam: Wawancara mendalam dilakukan bersama manajer HR, supervisor, atau karyawan di industri perhotelan dan pariwisata. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan mengenai bagaimana pengembangan SDM dilakukan, tantangan yang dihadapi, dan bagaimana pengembangan SDM tersebut berdampak pada keunggulan kompetitif perusahaan.
- Focus Group Discussions (FGD): FGD dapat dilakukan dengan kelompok karyawan atau manajer yang memiliki pengalaman dalam manajemen SDM untuk menggali lebih dalam mengenai praktik-praktik terbaik dalam pengelolaan SDM dan bagaimana hal tersebut berhubungan dengan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
- Survei/Kuesioner: Survei dapat disebarkan kepada sejumlah besar karyawan atau pelanggan untuk mengumpulkan data tentang pengalaman kerja, kepuasan pelanggan, motivasi karyawan, dan kualitas layanan yang diberikan. Kuesioner dapat terdiri dari pertanyaan yang mengukur kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan, serta hubungan antara pengembangan karir dan retensi karyawan.
- Analisis Dokumen: Analisis dokumen dilakukan untuk mempelajari kebijakan internal, prosedur pelatihan, dan laporan evaluasi kinerja yang ada di organisasi. Ini membantu untuk memahami bagaimana SDM dikelola secara struktural dan operasional dalam organisasi.

Variabel Penelitian

Penelitian ini dapat mencakup beberapa variabel yang relevan, seperti:

Pengembangan Kompetensi SDM:

Meliputi pelatihan, pengembangan karir, peningkatan keterampilan interpersonal (misalnya keterampilan komunikasi dan manajemen konflik), serta program pelatihan teknis khusus dalam industri pariwisata dan perhotelan.

Keterlibatan dan Kepuasan Karyawan:

Menilai sejauh mana karyawan terlibat dan puas dengan kebijakan dan program SDM yang ada. Karyawan yang terlibat cenderung lebih berkomitmen terhadap organisasi, yang berpengaruh pada kualitas pelayanan dan produktivitas.

Keunggulan Kompetitif:

Pengukuran bagaimana pengembangan SDM berkontribusi pada pengalaman pelanggan, reputasi perusahaan, dan loyalitas pelanggan. Keunggulan kompetitif diukur berdasarkan kualitas layanan, kecepatan respon, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan pasar.

Kinerja Organisasi:

Meliputi aspek seperti produktivitas karyawan, retensi karyawan, reputasi organisasi, dan keuntungan finansial yang dihasilkan akibat praktik SDM yang baik.

Teknik Analisis Data**Analisis Kualitatif****Analisis Tematik:**

Data yang diperoleh dari wawancara dan FGD dianalisis dengan menggunakan teknik analisis tematik untuk menemukan pola dan tema utama terkait praktik pengembangan SDM yang berdampak pada keunggulan kompetitif. Pendekatan ini akan membantu peneliti memahami bagaimana elemen-elemen SDM, seperti pelatihan, kepemimpinan, dan motivasi karyawan, berkontribusi pada kualitas layanan dan pengalaman pelanggan.

Analisis Konten:

Dokumen dan transkrip wawancara dapat dianalisis dengan pendekatan analisis konten untuk memahami kebijakan SDM yang diterapkan dan bagaimana kebijakan tersebut mempengaruhi kinerja organisasi.

Analisis Kuantitatif**Statistik Deskriptif:**

Untuk mengukur dan menggambarkan data yang diperoleh melalui survei, seperti frekuensi, rata-rata, dan distribusi respons, yang memberikan gambaran umum tentang keadaan pengelolaan SDM di organisasi.

Analisis Korelasi dan Regresi:

Teknik ini diterapkan untuk menganalisis hubungan antar variabel-variabel SDM (misalnya, pelatihan, keterlibatan karyawan) dengan keunggulan kompetitif dan kinerja organisasi. Analisis regresi dapat mengidentifikasi sejauh mana pengembangan SDM mempengaruhi hasil bisnis, seperti kepuasan pelanggan, loyalitas, dan profitabilitas.

Uji Hipotesis:

Jika penelitian berfokus pada pengujian hubungan sebab-akibat antara pengembangan SDM dan keunggulan kompetitif, uji hipotesis (misalnya uji t, uji ANOVA) dapat digunakan untuk mengukur signifikansi perbedaan antara kelompok atau variabel yang berbeda.

Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sah dan dapat diandalkan peneliti dapat menggunakan beberapa teknik, seperti:

Triangulasi:

Menggunakan berbagai sumber data dan metode pengumpulan untuk memvalidasi temuan, seperti dengan menggabungkan wawancara, survei, dan analisis dokumen.

Uji Reliabilitas:

Menggunakan alat uji reliabilitas, seperti Cronbach's Alpha, untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen penelitian, terutama dalam survei atau kuesioner yang digunakan.

Rencana Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini bisa dilakukan dalam rentang waktu tertentu (misalnya, 6 hingga 12 bulan), yang mencakup pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan. Lokasi penelitian dapat difokuskan pada hotel-hotel besar atau destinasi wisata utama yang memiliki kebijakan SDM yang mapan

Hasil dan Pembahasan**Karakteristik Sumber Daya Manusia**

Dalam setiap sektor ekonomi, termasuk pariwisata, peran dan kontribusi tenaga kerja sangat penting dan spesifik. Pariwisata terus beradaptasi dengan perubahan tren di pasar. Oleh karena itu, sumber daya manusia dalam industri ini berusaha menyesuaikan diri dengan meningkatnya permintaan pelanggan. Sumber daya manusia di pariwisata mencakup bukan hanya pekerja, tetapi juga kualitas, keterampilan, pengetahuan, pengalaman, serta motivasi dan minat mereka dalam mencapai tujuan perusahaan. Namun, perusahaan pariwisata sering menghadapi tantangan dalam merekrut, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas dan termotivasi, khususnya dalam memberikan layanan yang memadai untuk konsumen yang semakin menuntut. Beberapa penelitian menunjukkan masalah terkait pekerjaan di pariwisata, seperti gaji rendah, jam kerja panjang, serta pekerjaan musiman yang sering kali tidak stabil.

Sebagian besar pekerja pariwisata memiliki pendidikan yang terbatas, dengan sebagian besar hanya berpendidikan SMA, sementara pendidikan tinggi jarang ditemukan. Selain itu, pekerjaan dalam pariwisata sering kali bersifat jangka pendek dan paruh waktu, disebabkan oleh sifat musiman pekerjaan tersebut. Gaji yang rendah dan jam kerja yang tidak menentu juga menjadi masalah. Hal ini membuat fluktuasi tenaga kerja tinggi, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan, karena pekerja yang tidak berkomitmen cenderung kurang termotivasi dan tidak berpengalaman. Namun, fluktuasi ini juga bisa menjadi keuntungan dengan adanya pertukaran pengetahuan antar perusahaan.

Beberapa karakteristik masalah tenaga kerja di industri pariwisata adalah:

- Banyak pekerja perempuan, terutama di sektor perhotelan seperti rumah tangga, layanan makanan, resepsionis, dan administrasi.

- Banyak tenaga kerja tidak terampil, dengan pekerjaan yang tidak memerlukan kualifikasi khusus. Banyak pekerjaan musiman yang dapat menambah masalah sosial di daerah tujuan wisata.
- Jam kerja yang tidak menguntungkan, termasuk jam kerja yang tidak merata atau split-shift, yang mengurangi waktu liburan dan menyebabkan kelelahan

Kualitas layanan yang diberikan sangat bergantung pada kualitas tenaga kerja. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memiliki karyawan yang memiliki keterampilan dan komitmen yang sesuai untuk memberikan layanan berkualitas. Oleh karena itu, pariwisata membutuhkan tenaga kerja dengan keterampilan khusus dan pengetahuan dasar tentang industri ini untuk memastikan kualitas produk wisata secara keseluruhan.

Proses Manajemen Sumber Daya Manusia di Sektor Pariwisata dan Perhotelan

Perencanaan SDM adalah langkah awal dalam memastikan bahwa jumlah dan struktur tenaga kerja yang tepat tersedia. Ini melibatkan prediksi kebutuhan tenaga kerja dan pengisian posisi yang kosong, baik dari dalam atau luar perusahaan. Perekrutan melibatkan menarik kandidat yang sesuai, dan pemilihan personel bertujuan memilih kandidat terbaik untuk posisi yang tersedia. Proses seleksi melibatkan analisis kemampuan, keterampilan, dan karakteristik pribadi pelamar.

Setelah perekrutan, pengenalan lingkungan kerja bagi karyawan baru penting untuk memastikan mereka beradaptasi dengan cepat dan dapat bekerja dengan baik. Pelatihan juga merupakan bagian penting dalam pengembangan karyawan, memastikan mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk pekerjaan mereka. Evaluasi kinerja adalah proses berkelanjutan untuk memastikan bahwa karyawan mencapai tujuan yang ditetapkan dan memberikan penghargaan bagi mereka yang berprestasi. Penempatan dan pengembangan karir adalah bagian dari manajemen SDM yang berfokus pada peningkatan kemampuan dan keterampilan karyawan untuk mencapai posisi yang lebih tinggi di masa depan.

Kesimpulan

Industri pariwisata bergantung pada kualitas tenaga kerja untuk menciptakan keunggulan kompetitif, namun sektor ini menghadapi banyak tantangan terkait pengelolaan, motivasi, dan retensi karyawan. Masalah seperti stres, gaji rendah, dan kondisi kerja yang buruk menghambat motivasi karyawan. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia menjadi kunci utama dalam mencapai keunggulan kompetitif, terutama di sektor pariwisata dan perhotelan. Manajemen SDM melibatkan berbagai aktivitas yang bertujuan memastikan bahwa karyawan yang tepat ditempatkan di posisi yang tepat, dengan tujuan mencapai kinerja bisnis yang optimal.

Untuk mencapai keunggulan kompetitif, perusahaan Toos Nirro, bersama dengan perusahaan lain di industri kelistrikan perlu fokus pada empat faktor utama termasuk efisiensi, kualitas, inovasi, dan akuntabilitas kepada pelanggan. Perlu disebutkan bahwa

dalam penelitian ini, aspek internal perusahaan diselidiki untuk mengidentifikasi dan menilai faktor keunggulan kompetitif dalam pengembangan produk baru. Dengan demikian, faktor lingkungan tidak boleh diabaikan. Mengenai pentingnya inovasi yang tinggi—berdasarkan komentar para ahli dan tinjauan literatur—perhatian yang tinggi harus diberikan pada faktor ini dalam pengembangan produk baru. Kualitas dan inovasi adalah faktor yang diperlukan untuk akuntabilitas yang sesuai kepada pelanggan. Karena manajer puncak dalam penelitian ini melakukan pertanggungjawaban di tempat pertama, dengan mempertimbangkan komentar para ahli dan tinjauan literatur, kualitas dan inovasi harus lebih diperhatikan sehingga akuntabilitas yang sesuai akan tercapai.

Referensi

- RIHARDI,E.L. (2021). Meningkatkan Manajemen SDM sebagai Faktor Keunggulan Kompetitif dalam Pariwisata dan Industri Perhotelan. KOMITMEN:Jurnal Ilmiah Manajemen, 2(1), 10–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/jim.v2i>
- Griffiths School of Management and IT Annual Conference on Business, Entrepreneurship and Ethics, GSMAC 2019. (2020). Springer Proceedings in Business and Economics.
- Alqarni, K. (2023). The Effect of Electronic Human Resource Management Systems on Sustainable Competitive Advantages: The Roles of Sustainable Innovation and Organizational Agility. Sustainability (Switzerland), 15(23). <https://doi.org/10.3390/su152316382>
- Al-Romeedy, B. S. (2024). Sustainable Tourism Performance Through Green Talent Management: The Mediating Power of Green Entrepreneurship and Climate. Sustainability (Switzerland), 16(22). <https://doi.org/10.3390/su16229900>
- Andreis, F. De. (2024). An Overlook on Diversity Management in Aviation in Italy. SIDREA Series in Accounting and Business Administration, 59–72. https://doi.org/10.1007/978-3-031-57193-0_4
- Camilleri, M. A. (2016). Responsible tourism that creates shared value among stakeholders. Tourism Planning and Development, 13(2), 219–235. <https://doi.org/10.1080/21568316.2015.1074100>
- Collins, A. B. (2007). Human resources: A hidden advantage? International Journal of Contemporary Hospitality Management, 19(1), 78–84. <https://doi.org/10.1108/09596110710724189>
- Cox, M. (2003). The E-MBA action learning: Lessons for hospitality leaders. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 15(6), 352–354. <https://doi.org/10.1108/09596110310488249>

-
- Khosrow-Pour, M. (2020). Encyclopedia of organizational knowledge, administration, and technology. *Encyclopedia of Organizational Knowledge, Administration, and Technology*, 1–2839. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3473-1>
- Mohinder, C. D. (2015). Human resource management in indian hospitality industry: Emerging theoretical and practical aspects. *International Tourism and Hospitality in the Digital Age*, 259–275. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-8268-9.ch016>
- Postova, V. (2024). Development of Information Systems and Technologies in the Field of Hotels and Tourism. *Economic Affairs (New Delhi)*, 69, 355–361. <https://doi.org/10.46852/0424-2513.1.2024.37>
- Rosman, D. (2023). The Correlation Between Hotel Employees' Technological Stress, IT Training, and Job Performance. 2023 International Conference on Digital Applications, Transformation and Economy, ICDATE 2023. <https://doi.org/10.1109/ICDATE58146.2023.10248883>
- Sinclair-Maragh, G. (2011). Air Jamaica ... more than a national airline. *Emerald Emerging Markets Case Studies*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.1108/20450621111110627>
- Teixeira, S. J. (2019). Quality management in tourism services-a literature review and case study. *Journal of Tourism and Development*, 32, 9–24.
- Tulsi, P. (2020). A conceptual approach to green human resource management and corporate environmental responsibility in the hospitality industry. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(1), 195–203. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no1.195>
- Zoweil, R. Y. (2012). Achieving corporate social responsibility based on human resources dimension: A case study approach, Porto Marina resort in Egypt. *WIT Transactions on Ecology and the Environment*, 161, 69–78. <https://doi.org/10.2495/ST120061>