

## PEMETAAN KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENGELOLAAN KAWASAN EKOWISATA NUSLIKO, HALMAHERA TENGAH

**Mohbir Umasugi**  
Universitas Terbuka  
Email : mohbir@ecampus.ut.ac.id

### ABSTRAK

Pariwisata menjadi sektor yang dipilih oleh pemerintah daerah untuk mendorong percepatan pembangunan suatu kawasan dengan mengharapkan terjadinya pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut. Namun masalah mendasar yang dihadapi oleh pemerintah daerah yaitu kekurangan sumber daya manusia dalam mengelola layanan pariwisata. Maka tujuan penelitian ini untuk menganalisis pemetaan kebutuhan sumber daya manusia dalam mengelola kawasan Ekowisata Nusliko di Kabupaten Halmahera Tengah. Dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif maka data primer dan sekunder yang diperoleh dari pengambilan data selanjutnya dianalisis untuk menggambarkan kebutuhan sumber daya manusia dalam mengelola Nusliko Park. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kawasan Nusliko Park yang dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah belum dikelola secara profesional. Karena mengalami kekurangan tenaga kerja dalam melayani wisatawan, sehingga sering ditutup dan kondisi sebagian sarana-prasarana telah rusak. Maka dari itu kebutuhan sumber daya manusia yang harus disiapkan Dinas Pariwisata dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yakni : (1) Manajer Obyek Wisata; (2) Asisten Manajer Obyek Wisata; (3) Karyawan Administrasi, (4) Teknisi, (5) Pemandu Obyek Wisata; (6) Penjaga Keamanan; (7) Petugas Kesehatan, dan (8) Petugas Kebersihan. Sehingga dapat mendukung pengelolaan Kawasan Nusliko.

Kata Kunci : Pemetaan; Sumber Daya Manusia; Ekowisata Nusliko

### ABSTRACT

*Tourism has been chosen by the local government as a sector to accelerate the development of an area by expecting economic growth in the region. However, the main problem faced by the local government is the lack of human resources in managing tourism services. Therefore, the purpose of this research is to analyze the mapping of human resource needs in managing the Nusliko Ecotourism Area in Central Halmahera Regency. Using a descriptive analysis approach, the primary and secondary data obtained from data collection were analyzed to describe the human resource needs in managing Nusliko Park. The results of this study found that the Nusliko Park area built by the Central Halmahera Regency Government has not been professionally managed. Because it lacks manpower to serve tourists, it is often closed and some of the facilities have been damaged. Therefore, the human resources needs to be prepared by the Tourism Office and the Human Resources and Development Agency are: (1) Tourism Object Manager; (2) Assistant Tourism Object Manager; (3) Administrative Employees; (4) Technician; (5) Tour Object Guide; (6) Security Guard; (7) Health Officer; and (8) Cleaning Officer. So that it can support the management of the Nusliko area.*

*Keywords : Mapping; Human Resources; Nusliko Ecotourism*

## PENDAHULUAN

Kawasan Ekowisata Talaga Nusliko di Kabupaten Halmahera Tengah dibangun sejak tahun 2018. Alokasi anggaran untuk pengembangan kawasan ini mencapai Rp 10 miliar. Sumber anggarannya berasal dari dana alokasi khusus (DAK) pariwisata dan APBD Kabupaten Halmahera Tengah. Kawasan ini menjadi destinasi wisata unggulan sehingga membuat jumlah kunjungan wisatawan meningkat. Data wisatawan dari Dinas Pariwisata pada tahun 2021 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mencapai 5.869 orang.

Akan tetapi pengelolaan Kawasan Ekowisata Nusliko mengalami berbagai kendala. Terutama berkaitan dengan daya dukung sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kegiatan pariwisata. Tenaga kerja yang mengelola obyek wisata ini jumlahnya masih sangat terbatas. Mereka merupakan tenaga kontrak yang bekerja di Dinas Pariwisata kemudian diberikan tugas tambahan untuk mengurus kegiatan wisata di Nusliko. Selain itu, ada PNS yang ditugaskan untuk mengawasi kegiatan wisata di Nusliko. Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan sumber daya manusia untuk mengelola obyek wisata Nusliko memiliki urgensi.

Maka tujuan dari penelitian ini fokus melakukan pemetaan kebutuhan tenaga kerja untuk mengelola Kawasan Ekowisata Talaga Nusliko. Sehingga penelitian ini dapat digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah khususnya Dinas Pariwisata dalam melakukan penataan manajemen dan pengadaan sumber daya manusia dalam pengelolaan Kawasan Ekowisata Talaga Nusliko. Agar dapat memberikan layanan wisata yang berorientasi pada kenyamanan berwisata.

Kekurangan tenaga kerja dalam pengelolaan Kawasan Ekowisata Talaga Nusliko sebagai permasalahan manajemen sumber daya manusia di bidang pariwisata tidak hanya terjadi di Halmahera Tengah. Namun menjadi problematika dalam pengembangan pariwisata di berbagai daerah. Hasil penelitian yang relevan menegaskan bahwa sumber daya manusia dalam pengelolaan layanan pariwisata perlu membutuhkan perhatian serius oleh pemerintah dan pengelola. Hal ini dikatakan Rhama (2013) bahwa sumber daya manusia pariwisata adalah unsur utama dalam mewujudkan pembangunan pariwisata yang berkelanjutan. Maka dibutuhkan kolaborasi antara pemerintah, swasta dan kelompok masyarakat. Nandi (2016) mengungkapkan dari berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengembangan suatu kawasan wisata

maka faktor daya dukung sumber daya manusia dari segi kualitas dan kuantitas menjadi faktor penentu keberhasilannya. Sehingga Widodo (2016) menuturkan bahwa masalah sumber daya manusia pariwisata menyangkut dengan tiga hal, yaitu pemahaman manajerial, penguasaan bahasa asing, dan lemahnya penguasaan teknologi informasi.

Pengelolaan Kawasan Ekowisata Nusliko juga memberikan ruang partisipasi warga untuk terlibat dalam kegiatan wisata. Terutama pelibatan warga dalam atraksi wisata. Namun dalam pelaksanaannya tidak berjalan secara berkesinambungan. Pakpahan (2018) menjelaskan bahwa untuk mengajak warga mengelola suatu kegiatan wisata maka perlu terlebih dahulu melakukan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran dalam kegiatan pariwisata. Karena menurut Nurhidayati (2015) ketidaktahuan masyarakat tentang pariwisata menjadi hambatan utama mereka untuk berpartisipasi secara berkelanjutan.

Permasalahan sumber daya manusia di atas telah disuarakan sejak lama oleh Spillane (1994) bahwa masalah tersebut dikarenakan tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang penguatan pendidikan sumber daya manusia di bidang pariwisata. Hal ini diperkuat dengan temuan Kusworo dan Damanik (2002) bahwa selama ini pengembangan sumber daya manusia belum mendapatkan perhatian utama dalam pembangunan pariwisata di daerah. Sebaliknya aspek ekonomi seperti pemasukan devisa, jumlah kunjungan wisatawan, dan pembukaan lapangan kerja lah yang menjadi target dalam kegiatan pariwisata. Sehingga mutu sumber daya manusia dalam pelayanan kegiatan wisata cenderung terabaikan.

Penelitian yang relevan sudah banyak diteliti sebelumnya. Baum (2015) meneliti tentang tema-tema yang mempengaruhi sumber daya manusia di bidang pariwisata. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terjadi perubahan kebutuhan sumber daya manusia karena dipengaruhi oleh perkembangan lingkungan, kekuatan global dan sosial, ICT, interpretasi yang berubah tentang keterampilan di pariwisata, dan keragaman yang semakin meningkat dari tenaga kerja pariwisata di negara-negara maju. Selanjutnya hasil kajian Ratnasari (2017) tentang peran pemimpin untuk mengembangkan sumber daya manusia bidang pariwisata menggambarkan bahwa belum dilakukannya pengembangan sumber daya manusia dalam mengelola berbagai potensi alam di Indonesia untuk kegiatan pariwisata. Maka pemimpin nasional memiliki peran penting untuk melakukannya.

Kemudian Riadhussyah (2020) mengatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia dapat difokuskan pada perencanaan, pengorganisasian dan pengarahan. Sedangkan Atmaja dan Ratnawati (2020) yang menganalisis integrasi perencanaan sumber daya manusia dengan perencanaan strategis pengelola obyek wisata. Hasilnya bahwa perencanaan sumber daya manusia harus diintegrasikan dengan tujuan perencanaan jangka pendek dan jangka. Perencanaan kebijakan harus dilakukan secara detail agar tidak terjadi kesenjangan antara kebijakan perusahaan dan kebijakan personal.

Berpijak pada berbagai penelitian yang relevan di atas maka kajian ini memiliki perbedaan dan kebaruan yaitu fokus pada perencanaan sumber daya manusia di bidang pariwisata yang diuraikan secara rinci sesuai dengan kebutuhan pengelola obyek wisata. Pada penelitian sebelumnya belum mengulas terkait hal ini, terutama pemetaan kebutuhan sumber daya manusia secara rinci dan mendetail. Sehingga penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan kajian sumber daya manusia pariwisata.

## TINJAUAN LITERATUR

### **Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia di Sektor Pariwisata**

Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia di bidang pariwisata sangat penting. Menurut Setiawan (2016) bahwa sumber daya manusia pariwisata merupakan aspek manusia yang berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan wisatawan dan menciptakan kepuasan mereka, serta memberikan dampak positif terhadap ekonomi, kesejahteraan, dan kelestarian lingkungan dan budaya di suatu kawasan wisata. Sedangkan proses perencanaan sumber daya manusia merupakan cara untuk menentukan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan dan menyatukannya dengan rencana organisasi agar tercapai hasil yang optimal (Andrew dalam Mangkunegara, 2013:4).

Conlin dan Baum (1994) mengungkapkan bahwa pembuat kebijakan sektor publik dan pembuat keputusan sektor swasta perlu menyadari bahwa sumber daya manusia adalah elemen yang diperlukan dalam pengembangan pariwisata yang sukses, terutama yang berkelanjutan.

Menurut Mistriani, Maria, & Damayanti (2020) bahwa perencanaan sumber daya manusia adalah proses yang dilakukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah

ditetapkan. Ini juga melibatkan pembiayaan dan perkiraan SDM yang akan berpengaruh pada rencana jangka panjang perusahaan.

Atmaja dan Ratnawati (2020) menjelaskan perencanaan sumber daya manusia (*Human Resource Planning*) merupakan proses manajemen dalam menentukan pergerakan SDM organisasi dari posisinya saat ini menuju posisi yang diinginkan di masa depan. Berdasarkan konsep tersebut, perencanaan SDM dipandang sebagai proses linear, dengan menggunakan data dan proses masa lalu sebagai pedoman perencanaan di masa depan. Tujuan perencanaan SDM adalah memastikan bahwa orang yang tepat berada pada tempat dan waktu yang tepat, sehingga hal tersebut harus disesuaikan dengan rencana organisasi secara menyeluruh.

Saad (2013) mengungkapkan bahwa perencanaan sumber daya manusia di bidang pariwisata mencakup lima komponen utama: (1) pengidentifikasian kompetensi yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi; (2) pengembangan strategi untuk menarik, mempertahankan, dan mengembangkan sumber daya manusia yang tepat; (3) pengembangan struktur organisasi yang tepat untuk mendukung tujuan organisasi; (4) pengembangan sistem pengelolaan SDM yang efektif; dan (5) pengembangan sistem pengukuran kinerja SDM.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan sumber daya manusia di bidang pariwisata merupakan proses yang penting untuk mencapai tujuan organisasi. Perencanaan SDM melibatkan pengidentifikasian kompetensi, pengembangan strategi untuk menarik, mempertahankan, dan mengembangkan sumber daya manusia yang tepat, pengembangan struktur organisasi yang tepat, pengembangan sistem pengelolaan SDM yang efektif, dan pengembangan sistem pengukuran kinerja SDM. Hal ini penting untuk memastikan bahwa orang yang tepat berada pada tempat dan waktu yang tepat, sehingga dapat menciptakan kepuasan wisatawan dan memberikan dampak positif terhadap ekonomi, kesejahteraan, dan kelestarian lingkungan dan budaya di suatu kawasan wisata.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020:229). Metode kualitatif dengan pendekatan analisis

deskriptif digunakan untuk menguraikan berbagai fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian. Metode deskriptif merupakan pendekatan untuk meneliti kondisi saat ini dari sekelompok orang, objek, situasi, sistem pemikiran, atau kelas peristiwa (Nazir, 2005). Penelitian dilakukan pada tahun 2022 berlokasi di Kabupaten Halmahera Tengah, Provinsi Maluku Utara. Peneliti turun ke lokasi penelitian sebanyak tiga kali yaitu bulan Juni, Agustus dan November. Lokasi penelitian berada di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah. Lokasi kedua berada di Kawasan Ekowisata Talaga Nusliko yang terletak di Desa Nusliko.

Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik purposive sampling yaitu memilih subjek penelitian dengan cara memilih subjek penelitian berdasarkan kriteria tertentu. Artinya dalam subjek penelitian ini yaitu kepala dinas pariwisata, bidang destinasi, bidang promosi, dan pengelola Kawasan Ekowisata Nusliko. Mereka merupakan subjek penelitian yang memenuhi kriteria dan mempunyai kompetensi dalam menjelaskan topik penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara kepada informan di lokasi penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terkait dengan dokumen-dokumen pariwisata di Kabupaten Halmahera Tengah seperti Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Daerah (RIPPDA), dan *master plan* pengembangan Kawasan Ekowisata Nusliko. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan informan, sedangkan observasi dilakukan dengan meninjau obyek wisata Nusliko. Peneliti membuat pedoman wawancara sebagai panduan pada saat mewawancarai para informan di lokasi penelitian.

Analisis data terhadap hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi menggunakan tiga tahap yakni reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 2002). Reduksi Data: Tahapan ini melibatkan pengurangan jumlah data yang dikumpulkan sehingga data yang tersisa dapat diproses dengan lebih mudah. Ini dilakukan dengan menggabungkan data yang serupa, menyederhanakan kategori, dan menghilangkan data yang tidak relevan berkaitan dengan topik penelitian. Penyajian Data: Tahapan ini melibatkan penyajian data dalam bentuk yang mudah dipahami. Ini dilakukan dengan menjelaskan berbagai data yang sebelumnya telah direduksi. Penarikan Kesimpulan: Tahapan ini dilakukan dengan menganalisis data

yang telah disajikan dan menarik kesimpulan berdasarkan data yang sudah disajikan sebelumnya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pengelolaan Kawasan Ekowisata Nusliko

Pengelolaan Kawasan Ekowisata Talaga Nusliko dibawah tanggung jawab Dinas Pariwisata Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah. Manajemen pengelolaan diatur Bidang Pemasaran dan Destinasi Wisata Dinas Pariwisata. Tenaga kerja yang bertugas dalam menjalankan layanan wisata merupakan tenaga kontrak dan PNS yang bekerja di Dinas Pariwisata. Mereka diberikan mandat oleh Kepala Dinas Pariwisata untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan. Pada hari-hari biasa, Dinas Pariwisata menyediakan 2-3 orang petugas untuk mengelola Kawasan Ekowisata Talaga Nusliko. Namun, pada akhir pekan Sabtu-Minggu, jumlah pekerja ditambah untuk mengakomodasi kunjungan wisatawan yang lebih banyak.

Kondisi Kawasan Talaga Nusliko pasca pandemi Covid-19 mulai tidak terurus seperti ketika awal diresmikan tahun 2018-2019. Berbagai fasilitas penunjang pun juga sudah mulai mengalami kerusakan. Fasilitas penginapan yang dibangun dengan model *cottage* pun tidak beroperasi secara reguler. Pengelolaannya masih dilakukan secara manual dimana belum ada unit yang melayani pemesanan kamar dari wisatawan di Nusliko. Bagi wisatawan yang ingin menginap harus terlebih dahulu berkomunikasi dengan petugas di Dinas Pariwisata. Tidak hanya itu akses jalan yang menghubungkan antara bangunan *cottage* juga telah rusak. Kayu-kayu yang dijadikan sebagai landasan jalan di atas air sudah keropos, sehingga berbahaya ketika dilewati. Hal ini membuat petugas mengambil keputusan untuk menutup akses jalan tersebut.

Kondisi di atas menunjukkan bahwa pengelolaan obyek wisata Nusliko tidak berjalan dengan baik. Manajemen pengelolaan obyek wisata unggulan tersebut belum dilakukan berdasarkan perencanaan yang matang. Karena tenaga kerja yang ditugaskan untuk mengelola kawasan Ekowisata Nusliko masih kurang dan perlu disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan wisata. Selama ini petugas yang bekerja merupakan tenaga kontrak yang tidak memiliki latar belakang dan kompetensi di bidang pariwisata yang memadai. Mereka hanya diberikan pelatihan singkat dalam menjalankan tugas pelayanan bagi wisatawan. Sehingga dibutuhkan penataan kembali manajemen sumber daya manusia dalam pengelolaan obyek wisata Nusliko.

Hal ini dikarenakan sektor pariwisata di Kabupaten Halmahera Tengah sudah mulai berkembang jika dibandingkan dengan daerah lain di Provinsi Maluku Utara. Sektor ini menjadi prioritas pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah di bawah kepemimpinan Bupati Edy Langkara. Pengembangannya diarahkan pada beberapa fase dengan menjadikan kawasan Ekowisata Talaga Nusliko sebagai fokus utama pembangunan. Obyek Wisata Nusliko merupakan kawasan wisata pantai, alam, dan hutan *magrove* yang memiliki keunikan dan karakteristik jika dibandingkan dengan tempat wisata di daerah lain. Sehingga menjadi destinasi wisata unggulan di Kabupaten Halmahera Tengah. Tidak hanya itu dari aspek aksesibilitas dan atraksi wisata di kawasan ini sudah sangat mendukung. Karena jaraknya sekitar 1,5 km dari pusat Kota Weda dan menyuguhkan berbagai atraksi wisata seperti kegiatan wisata pantai, *magrove*, dan wahana permainan air.

Kawasan Ekowisata Nusliko merupakan salah satu obyek wisata di Kabupaten Halmahera Tengah yang dikembangkan menggunakan pendekatan pariwisata berkelanjutan. Dimana Ekowisata menjadi metode yang dipilih untuk mengembangkan kawasan yang memiliki daya tarik wisata alam, laut, hutan *magrove*, dan berbagai keanekaragaman flora dan fauna. Pelibatan warga lokal dari desa Nusliko dilakukan untuk berpartisipasi dalam penyambutan tamu-tamu penting yang mengunjungi Nusliko. Seperti penyambutan melalui tarian adat dan penyajian berbagai kuliner khas warga setempat.

Kawasan Ekowisata Nusliko terletak di Desa Nusliko. Selain berbagai atraksi wisata yang ditawarkan di atas, di Nusliko juga menawarkan atraksi jiarah ke makan leluhur yang berada di kawasan tersebut. Untuk memberikan kenyamanan dan pengalaman berwisata, maka Nusliko dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti area parkir, gazebo, dan *cottage*. Sehingga memberikan ketenangan bagi wisatawan yang berkunjung ke tempat ini.

### **Analisis Pemetaan Kebutuhan SDM untuk Pengelolaan Kawasan Nusliko**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sektor pariwisata. Tingkat kualitas pengalaman pariwisata yang ditawarkan bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh para pekerja. Karyawan atau pekerja menyediakan layanan kepada para wisatawan, membantu mereka menikmati destinasi dan mengatur pengalaman yang disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan. Karyawan yang

berdedikasi, ramah, profesional, dan berpengalaman di sektor pariwisata dapat menjadi nilai tambah bagi pengalaman tamu. Karyawan yang berkualitas tinggi akan meningkatkan pelayanan dan menciptakan pengalaman yang positif bagi para wisatawan. Maka pengembangan pariwisata harus memperhatikan aspek sumber daya manusia, sehingga mampu mendukung operasionalisasi layanan wisata secara berkelanjutan.

Analisis kebutuhan sumber daya manusia di Kawasan Ekowisata Nusliko meliputi analisis jumlah, kualitas, dan kebutuhan pelatihan yang dibutuhkan untuk memastikan operasi obyek wisata berjalan baik dan berhasil. Maka pemetaan kebutuhan sumber daya manusia di Kawasan Ekowisata Talaga Nusliko difokuskan pada tiga hal yaitu:

#### **a. Jumlah Sumber Daya Manusia**

Jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan tergantung dari jenis obyek wisata dan jumlah kunjungan. Jumlah ini juga bisa ditentukan berdasarkan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Berdasarkan kondisi pengelolaan Kawasan Ekowisata Nusliko yang mengalami kekurangan sumber daya manusia maka kualifikasi karyawan yang dibutuhkan sebagai berikut:

##### **1. Manajer Obyek Wisata**

Untuk mengelola obyek wisata, manajer yang berpengalaman diperlukan untuk mengatur kegiatan di obyek wisata dan memastikan bahwa semua tugas berjalan dengan lancar. Kotler & Keller (2016) dan Kotler & Armstrong (2016) menjelaskan bahwa seorang manajer yang bertugas mengelola obyek wisata memiliki tugas yang terdiri dari : Menentukan tujuan dan strategi untuk meningkatkan jumlah pengunjung ke obyek wisata; membuat rencana pemasaran untuk mempromosikan obyek wisata dan menarik lebih banyak pengunjung; Memastikan bahwa obyek wisata memiliki fasilitas dan layanan yang memuaskan bagi pengunjung; Menyusun dan mengelola anggaran untuk memastikan bahwa obyek wisata dapat beroperasi secara efisien; Membangun hubungan dengan pemangku kepentingan lokal dan nasional untuk mempromosikan obyek wisata; Memastikan bahwa obyek wisata mematuhi semua peraturan dan regulasi yang berlaku; Mengawasi kinerja staf dan menyediakan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan; Memastikan bahwa obyek wisata memiliki keamanan yang baik dan mengawasi keamanan; Mengembangkan program untuk

meningkatkan pengalaman pengunjung; Mengawasi kualitas makanan dan minuman yang disediakan di obyek wisata.

Pengelolaan kawasan Wisata Nusliko sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi seperti manajer obyek wisata. Selama ini pengawasan terhadap layanan wisata masih dilakukan oleh PNS yang ada di Dinas Pariwisata. Sehingga komunikasi dan koordinasi di lapangan sering mengalami kendala. Karena yang bersangkutan tidak berada di tempat. Keberadaan manajer obyek wisata dapat membantu memastikan pelayanan wisata berjalan dengan lancar.

#### 2. Asisten Manajer Obyek Wisata

Untuk membantu Manajer Obyek Wisata dalam mengelola kegiatan di obyek wisata. Keberadaan asisten manajer obyek wisata begitu penting dalam pelayanan wisata. Ketika seorang manajer obyek wisata berhalangan dalam menjalankan tugas maka posisinya dapat digantikan oleh asisten manajer obyek wisata.

#### 3. Karyawan Administrasi

Untuk menangani tugas administrasi obyek wisata seperti pembayaran dan pemesanan. Karyawan administrasi dapat diterima dari seluruh jurusan. Minimal lulusan SMK/SMA. Jika ada pelamar yang berlatar belakang SMK Pariwisata, maka mereka dapat diakomodir untuk bekerja mengelola tugas administrasi pariwisata.

#### 4. Teknisi

Untuk memastikan bahwa sarana dan prasarana di obyek wisata berfungsi dengan baik. Teknisi yang dibutuhkan adalah tenaga kerja yang memiliki kualifikasi atau kompetensi kelistrikan. Sehingga ketika terjadi masalah gangguan listrik maka dapat membantu menyelesaikannya. Selain itu, dibutuhkan juga tenaga kerja yang memiliki kualifikasi teknis di bidang alam yang memahami tentang biologi, ekologi, dan geografi. Karena ini sangat penting dalam mendukung konservasi di Kawasan Ekowisata Nusliko. Selama ini pengelolaan kegiatan pariwisata di Nusliko belum didukung dengan tenaga kerja yang mempunyai kompetensi di bidang ekologi.

#### 5. Pemandu Obyek Wisata

Untuk memberikan informasi dan menjelaskan tentang obyek wisata kepada para pengunjung. Pekerjaan sebagai pemandu wisata adalah salah satu profesi di bidang pariwisata yang bertugas untuk memberikan informasi, panduan, dan saran kepada para

wisatawan selama mereka melakukan aktivitas pariwisata (Kristiana, Sinulingga, & Lestari, 2018).

Hasil kajian dari Purwaningsih (2013) menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa verbal pemandu wisata di Candi Prambanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Ini dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti ujaran, wacana, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh. Ujaran yang direpresentasikan, direktif, komisif, ekspresif, deklarasi, penggunaan bahasa baku dan tidak baku, penggunaan logat jawa yang kental, gaya atau style pemanduan, monolog dan dialog, serta ekspresi wajah dan bahasa tubuh, semuanya memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini membuat wisatawan merasa puas dengan pelayanan pemandu wisata dan terdorong untuk kembali berkunjung ke Candi Prambanan di Jawa Tengah. Maka dari itu dalam pengelolaan obyek wisata Nusliko harus memperhatikan kualifikasi sumber daya manusia yang menempati posisi sebagai pemandu wisata. Karena pemandu wisata dapat menentukan kepuasan terhadap pelayanan wisata bagi wisatawan yang berkunjung ke Nusliko.

#### 6. Penjaga Keamanan

Untuk memastikan keamanan para pengunjung dan memastikan bahwa tidak ada gangguan di lokasi. Karyawan yang ditugaskan sebagai petugas keamanan harus memiliki kualifikasi yang jelas terkait dengan pengamanan obyek wisata. Petugas keamanan harus memiliki sertifikat keamanan yang valid dari organisasi yang memberikan lensensi keamanan seperti dari kepolisian; memiliki pengetahuan tentang prosedur keamanan yang berlaku; memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik; memiliki kemampuan untuk mengontrol dan mengawasi pengunjung; memiliki kemampuan untuk mengoperasikan alat keamanan; dan memiliki keterampilan dalam menangani situasi darurat.

#### 7. Petugas Kesehatan

Untuk memberikan bantuan medis bagi pengunjung yang mungkin membutuhkan. Unit petugas kesehatan di obyek wisata alam sangat penting. Petugas kesehatan dapat membantu menjaga kesehatan dan keselamatan pengunjung, serta memastikan bahwa mereka mematuhi aturan dan peraturan yang berlaku. Petugas kesehatan juga dapat memberikan informasi tentang cara menjaga kesehatan dan

keselamatan di obyek wisata alam, serta memberikan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan atau sakit.

#### 8. Petugas Kebersihan

memiliki peran yang sangat penting di obyek wisata. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa obyek wisata tetap bersih dan rapi. Petugas kebersihan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan area, menyapu lantai, mengepel, menyapu debu, mencuci toilet, dan menjaga kebersihan lainnya. Petugas kebersihan juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa obyek wisata tetap aman dan nyaman bagi para pengunjung.

Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia dalam pengelolaan Kawasan Ekowisata Nusliko di atas dapat dijadikan sebagai pijakan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Halmahera Tengah ketika hendak melakukan penataan manajemen sumber daya manusia. Menpan-RB (2022) menjelaskan bahwa pengangkatan pegawai melalui pola tenaga alih daya (*outsourcing*) harus menyesuaikan dan mempertimbangkan kemampuan keuangan dan karakteristik masing-masing daerah. Merujuk pada pernyataan di atas maka perekrutan tenaga kerja untuk mengelola Kawasan Nusliko dapat dikatakan mempunyai urgensi dan sesuai dengan kebutuhan daerah. Hal ini dikarenakan pembangunan obyek wisata Nusliko yang menghabiskan anggaran sekitar Rp 10 miliar membutuhkan kepastian pengelolaan secara berkesinambungan. Agar salah satu daya tarik wisata unggulan Halmahera Tengah ini tidak terbengkalai dan sarana-prasana yang sudah dibangun dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan pariwisata bagi masyarakat. Maka perekrutan tenaga kerja dapat merujuk pada petunjuk yang dikeluarkan oleh Menpan-RB di atas sehingga mereka yang direkrut dapat menerima tunjangan atau gaji yang sesuai dengan kemampuan keuangan daerah dan aturan yang berlaku.

#### **b. Kualitas Sumber Daya Manusia**

Industri pariwisata sangat bergantung pada kehadiran manusia. Pariwisata terbentuk melalui interaksi antara manusia yang melakukan wisata sebagai konsumen dan manusia yang menawarkan produk dan jasa wisata sebagai produsen. Oleh karena itu, manusia memainkan peran penting dalam menjaga kelangsungan industri pariwisata di suatu negara (Setiawan, 2016). Karena menurut Evans, Campbell, & Stonehouse (2003) karyawan merupakan aset yang sangat penting bagi sebagian besar organisasi,

terutama untuk organisasi berbasis jasa. Maka dalam upaya pemetaan kebutuhan karyawan harus memperhatikan aspek kualitas dari sumber daya manusia, sehingga dapat mendukung pelayanan wisata di Kawasan Ekowisata Talaga Nusliko. Dimana sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja dan memajukan sektor pariwisata. Oleh karena itu, sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi terwujudnya tujuan pelayanan wisata.

Sebagaimana dalam hasil kajian Pajriah (2018) bahwa sumber daya manusia memainkan peran penting dalam meningkatkan daya saing industri pariwisata di Kabupaten Ciamis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam proses perekrutan karyawan untuk pengelolaan Kawasan Talaga Nusliko harus benar-benar memperhatikan kualitas dan menempatkan posisi karyawan sebagai aset yang penting dalam proses pelayanan pariwisata. Kebutuhan sumber daya manusia yang dirancang oleh Dinas Pariwisata perlu berkoordinasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Kebutuhan tersebut terdiri dari: Manajer Obyek Wisata, Asisten Manajer Obyek Wisata, Karyawan Administrasi, Teknisi, Pemandu Obyek Wisata, Penjaga Keamanan, Petugas Kesehatan, dan Petugas Kebersihan. Berbagai jenis kualifikasi sumber daya manusia di atas harus diperharikan kualitasnya sehingga mampu mendukung pengelolaan Kawasan Wisata Nusliko secara profesional. Karena pengaruh kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan bagi wisatawan menjadi tolak ukur terhadap kinerja pelayanan secara umum di suatu obyek wisata.

### **c. Pelatihan Pengelola Wisata**

Pelatihan dibutuhkan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia memiliki keterampilan yang tepat untuk melakukan pekerjaan dengan benar dan aman. Pelatihan ini bisa meliputi keterampilan teknis, keamanan, layanan pelanggan, dan lainnya. Pelatihan juga dapat berupa pelatihan khusus untuk pekerjaan tertentu. Pajriah (2018) dalam penelitiannya mengungkapkan daya saing suatu kawasan wisata dapat ditingkatkan melalui berbagai pelatihan bagi pengelola wisata. Pemerintah harus menyediakan pendidikan dan pelatihan pariwisata dan pemandu wisata bagi masyarakat di daerah wisata. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan mutu, kinerja, dan hasil yang diperoleh dari pengembangan pariwisata budaya di wilayah tersebut.

Pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang pariwisata dalam mengelola Kawasan Talaga Nusliko dapat difokuskan pada berapa

pelatihan seperti: Pelatihan Sapta Pesona Pariwisata, Pelatihan *Ticketing*, Pengelolaan *Cottage*, Pelatihan *Branding* Wisata, dan Pelatihan Desain Grafis. Selain itu, untuk mendukung pelayanan wisata di Kawasan Nusliko maka perlu dilakukan pelatihan pemandu wisata dan pramusaji. Keduanya berhubungan dengan pelayanan wisata, sehingga perlu dilakukan pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan bagi wisatawan. Karena di Obyek Wisata Nusliko belum tersedia pemandu wisata yang dapat memandu para wisatawan untuk menjelajahi berbagai daya tarik wisata di kawasan tersebut. Selain itu, di Nusliko belum didukung dengan tenaga pramusaji dalam memberikan pelayanan bagi pengunjung.

Pemandu wisata bertugas untuk mengatur dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata sesuai dengan program yang telah ditetapkan. Mereka juga bertugas untuk menunjukkan dan mengantarkan wisatawan ke objek-objek dan daya tarik wisata yang dikehendaki. Selain itu, mereka juga harus memberikan informasi dan penjelasan mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi, informasi sejarah dan budaya, dan berbagai informasi lainnya (Irawati, 2013). Sedangkan Pramusaji adalah seorang yang bertugas untuk menyambut dan melayani tamu di obyek wisata atau restoran. Mereka bertanggung jawab untuk menyambut dan mengantarkan tamu, memberikan informasi tentang fasilitas dan layanan, menjawab pertanyaan, dan membantu tamu dengan segala yang diperlukan. Liwan (2015) dalam kajiannya menjelaskan bahwa pramusaji yang tidak memiliki pendidikan khusus harus diberikan pelatihan. Sebagaimana dilakukan di Kawasan Wisata Kuliner Wakeke Manado. Pemerintah setempat selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kawasan wisata kuliner Wakeke dengan mengadakan pelatihan pramusaji untuk para pekerja rumah makan atau restoran yang tidak memiliki pendidikan khusus. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan Rofaida (2013) menjelaskan bahwa da beberapa strategi peningkatan kompetensi Sumber daya manusia di bidang pariwisata dengan melaksanakan Peningkatan kapasitas lembaga diklat dan Peningkatan kompetensi SDM melalui program sertifikasi dan standarisasi di bidang pariwisata.

Melihat kualitas pelayanan wisata yang belum konsisten di Kawasan Ekowisata Nusliko maka dapat disimpulkan bahwa urgensi untuk menata manajemen sumber daya manusia menjadi penting. Sehingga dilakukan pemetaan kebutuhan SDM dalam

pengelolaan obyek wisata Nusliko yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Pemerintah Kabupaten Halmahera Tengah. Karena dalam banyak kajian terdahulu yang menempatkan sumber daya manusia sebagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan wisata. Kajian yang dilakukan Kusworo dan Damanik (2002) bahwa birokrasi pemerintah daerah belum mumpuni dalam menyusun kebutuhan sumber daya manusia untuk sektor pariwisata. Sedangkan temuan Pajriah (2018) bahwa untuk mengembangkan sektor pariwisata harus memberikan peran terhadap sumber daya manusia. Hal ini sejalan dengan Rihardi (2021) yang mengemukakan bahwa perlu diberikan perhatian lebih kepada sumber daya manusia di sektor pariwisata khususnya perhotelan agar dapat meningkatkan daya saing pelayanan wisata. Sehingga penelitian ini telah melengkapi dan menghasilkan model pemetaan kebutuhan sumber daya manusia bidang pariwisata. Jika dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu di atas maka penelitian ini saling melengkapi dan mendukung upaya penyusunan kebutuhan sumber daya manusia pengelolaan kegiatan wisata.

#### KESIMPULAN

Pengelolaan Kawasan Ekowisata Talaga Nusliko memerlukan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia yang tepat untuk mendukung pelayanan wisata. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan model perencanaan kebutuhan sumber daya manusia bidang pariwisata untuk dapat dijadikan sebagai pijakan oleh Dinas Pariwisata dalam memenuhi pelayanan wisata di Kawasan Nusliko. Karena selama ini pembangunan pariwisata lebih difokuskan pada aspek infrastruktur pariwisata, sedangkan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia belum dilakukan. Hasilnya pelayanan wisata di Kawasan Ekowisata Nusliko belum berjalan secara konsisten karena kekurangan sumber daya manusia dalam mengelola berbagai layanan wisata di tempat tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amin, G., Rahmiati, F., Ismail, Y., Simatupang, T., Larso, D., & Othman, N. (2019). Pengembangan Pariwisata di Jakarta dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(2). <http://dx.doi.org/10.37253/altasia.v2i2.592>
- Atmaja, H. E., & Ratnawati, S. (2020). Pengembangan Pariwisata Melalui Integrasi Perencanaan Sumber Daya Manusia Dengan Perencanaan Strategis Objek Wisata Taman Bunga Manohara. *Jurnal Jendela Inovasi Daerah*, 3(1), 49-69. <https://doi.org/10.56354/jendelainovasi.v3i1.73>.
- Atmaja, H. E., & Ratnawati, S. (2020). Pengembangan Pariwisata melalui Integrasi

- Perencanaan Sumber Daya Manusia dengan Perencanaan Strategis Objek Wisata Taman Bunga Manohara. *Jurnal Jendela Inovasi Daerah*, 3(1), 49-69.
- Baum, T. (2015). Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change. *Tourism Management*, 50, 204-212. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.04.005>.
- Conlin, M. V., & Baum, T. (1994). Comprehensive Human Resource Planning: An Essential Key to Sustainable Tourism in Island Settings. *Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management*, 6(1), 259-270.
- Evans, N., Stonehouse, G., & Campbell, D. (2012). *Strategic Management for Travel and Tourism*. Taylor & Francis.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). *The Qualitative Researcher's Companion*. Sage.
- Irawati, L. 2013. *Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta*. Skripsi tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Instansi Pemerintah Diharapkan Selesaikan Penanganan Pegawai Non ASN di Tahun 2023 Sesuai Karakteristik Masing-Masing*. Diakses 27 November 2022. Dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/instansi-pemerintah-diharapkan-selesaikan-penanganan-pegawai-non-asn-di-tahun-2023-sesuai-karakteristik-masing-masing-k-l-d-tenaga-honorer-tetap-bisa-diatur-dengan-pola-outsourcing>.
- Kristiana, Y., Sinulingga, P., & Lestari, R. (2018). *Kunci Sukses Pemandu Wisata*. Deepublish.
- Kusworo, H. A., & Damanik, J. 2002. Pengembangan SDM Pariwisata Daerah: Agenda Kebijakan Untuk Pembuat Kebijakan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(1), 105-120. <https://doi.org/10.22146/jsp.11096>.
- Liwan, C. C. (2015). Pramusaji Di Kawasan Wisata Kuliner Wakeke Kota Manado. *HOLISTIK, Journal Of Social and Culture*, 1(4), 1-18.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mistriani, N., Maria, A. D., & Damayanti, V. (2020). Pentingnya Pelaku Industri Pariwisata Dibekali Uji Kompetensi Lewat Daring untuk Meningkatkan SDM Pariwisata di Indonesia. *Edutourism Journal of Tourism Research*, 2(01), 32-42.
- Nandi, N. (2016). Pariwisata dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Geografi Gea*, 8(1), 33-42. <https://doi.org/10.17509/gea.v8i1.1689>.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurhidayati, S. E. (2015). Studi Evaluasi Penerapan Community Based Tourism (CBT) Sebagai Pendukung Agrowisata Berkelanjutan. *Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 28(1), 1-10.
- Pajriah, S. (2018). Peran Sumber Daya Manusia dalam Pengembangan Pariwisata Budaya di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Artefak*, 5(1), 25-34. <http://dx.doi.org/10.25157/ja.v5i1.1913>.
- Pakpahan, R. (2018). Implementasi Prinsip Pariwisata Berbasis Komunitas Dalam Pengembangan Desa Wisata Nglinggo Yogyakarta. *Barista: Jurnal Kajian Bahasa dan Pariwisata*, 5(1), 103-116. <https://doi.org/10.34013/barista.v5i1>
- Purwaningsih, R. M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan Tinjauan Khusus pada Kemampuan Berbahasa Verbal. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(3), 146-153. <https://doi.org/10.22146/jnp.6688>.

- Ratnasari, S. L. (2017). Aktualisasi Peran Pemimpin Nasional dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Pariwisata. *Jurnal Dimensi*, 6(3).
- Rhama, B. (2013). Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Pariwisata di Kalimantan Tengah. *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 2(2), 1-6. <https://doi.org/10.37304/jispar.v2i2.361>.
- Riadhussyah, M. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Wisata Halal dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(1).
- Rihardi, E. L. (2021). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai Sebuah Keunggulan Kompetitif pada Industri Pariwisata dan Perhotelan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 10-20. <https://doi.org/10.15575/jim.v2i1.12474>.
- Rofaida, R. (2013). Model Peningkatan Kompetensi Sumberdaya Manusia pada Sektor Pariwisata di Kota Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Daya Saing Sektor Pariwisata. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 1(1), 127-146. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v1i1.14>.
- Saad, S. K. (2013). Contemporary Challenges of Human Resource Planning in tourism and Hospitality Organizations: A Conceptual Model. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(4), 333-354.
- Setiawan, R. I. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 1(1), 23-35.
- Spillane, J. J. (1994). *Pariwisata Indonesia: Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*, (Vol. 5). Kanisius.
- Widodo, W. S. (2016). 3 Masalah SDM Pariwisata Indonesia Bersaing di Tingkat Global. Diakses 28 November 2022. Dari : <https://travel.detik.com/travel-news/d-3176358/3-masalah-sdm-pariwisata-indonesia-bersaing-di-tingkat-global>.
- Yulianah, Y. (2021). Mengembangkan Sumber Daya Manusia untuk Pariwisata Berbasis Komunitas di Pedesaan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 1-9. <https://doi.org/10.15575/jim.v2i1.12472>.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.