

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pariwisata adalah industri yang telah menggerakkan jutaan manusia dari berbagai belahan dunia untuk mengenal alam dan budaya di tempat-tempat lain. Pariwisata merupakan aktivitas yang melibatkan perjalanan seseorang ke destinasi atau tempat tertentu di luar tempat tinggal mereka untuk tujuan rekreasi, liburan, penjelajahan alam, atau kegiatan lain yang berkaitan dengan kebudayaan dan lingkungan. Pergerakan jutaan manusia berdampak pada mata rantai ekonomi yang saling berkaitan dan menjadi industri jasa yang memberikan kontribusi penting bagi peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat lokal dan perekonomian dunia.

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang memiliki peran dan kontribusi penting dalam pembangunan perekonomian nasional maupun daerah. Kemajuan dan kesejahteraan ekonomi yang semakin tinggi menjadikan pariwisata sebagai bagian pokok dari kebutuhan atau gaya hidup manusia. Pariwisata telah berkembang pesat selama beberapa dekade terakhir dan menjadi sektor ekonomi yang signifikan di banyak negara. Meningkatnya pendapatan dan kesejahteraan ekonomi membuka peluang bagi masyarakat untuk memiliki lebih banyak uang untuk berlibur dan melakukan perjalanan.

Perjalanan bukan lagi hanya menjadi keinginan, tetapi juga menjadi realitas bagi banyak orang.

Pariwisata menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Kepariwisata adalah seluruh kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multi disiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antar wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah daerah, dan pengusaha. Industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

Pariwisata dapat mempengaruhi sosial dan budaya dari masyarakat yang dikunjungi maupun yang melakukan perjalanan. Pertukaran budaya dan pengalaman dapat menciptakan pemahaman yang lebih baik di antara berbagai kelompok manusia. Manusia merupakan aspek yang berperan sebagai motor penggerak bagi kelangsungan industri pariwisata di suatu negara. Peran manusia sebagai wisatawan dan penyedia layanan tetap menjadi elemen penting dalam industri pariwisata, karena interaksi antara manusia dan destinasi wisata tetap menjadi dasar pengalaman pariwisata yang berarti.

Industri pariwisata sangat bergantung pada keberadaan manusia karena pariwisata merupakan interaksi dari manusia yang melakukan wisata dengan manusia yang menawarkan produk dan jasa wisata. Industri pariwisata memiliki sejumlah masalah yang berkaitan dengan stabilitas pekerjaan, status pekerjaan rendah, jam kerja panjang, dan upah yang rendah. Akibatnya, sulit menemukan sumber daya manusia yang tepat serta kurangnya koordinasi antara lembaga pemerintah daerah dengan para pemangku kepentingan lainnya (Nandi, 2016). Minimnya sumber daya manusia yang dapat melihat peluang dan tantangan di sektor pariwisata menjadi hambatan dalam pengembangan pariwisata bagi Pemerintah Daerah.

Keahlian dan kreativitas manusia memainkan peran kunci dalam mendorong pertumbuhan dan perkembangan perekonomian dunia (Hanli & Lianto, 2020). Keahlian dan kreativitas manusia merupakan aset tak ternilai bagi pertumbuhan ekonomi dunia. Peningkatan keterampilan individu dan profesionalisme usaha dalam pelestarian budaya, warisan, dan alam dapat menjadi daya tarik wisata yang potensial untuk mengentaskan kemiskinan (Dias et al., 2020). Peningkatan perekonomian dan pengembangan pariwisata yang kreatif dapat menjadi strategi penting dalam pembangunan desa yang berkelanjutan (Remoaldo et al., 2022). Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan potensi manusia melalui

pendidikan, pelatihan, dan pendukung inovasi untuk memperkuat perekonomian dan menciptakan masa depan yang lebih baik.

Keterkaitan antara pariwisata dan kreativitas dapat memberi nilai tambah secara ekonomi dan diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang memadai. Sumber daya manusia pariwisata adalah seluruh aspek manusia yang mendukung kegiatan wisata baik bersifat *tangible* maupun *intangible* yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan terciptanya kepuasan wisatawan serta berdampak positif terhadap ekonomi, kesejahteraan, dan kelestarian lingkungan dan budaya di suatu kawasan wisata. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat vital dalam pengembangan suatu daya tarik wisata karena menjadi faktor penentu dalam persaingan era global yang diharapkan mampu menciptakan suatu inovasi dan kreativitas dalam memberikan pelayanan yang baik bagi wisatawan serta menjadikan daya tarik wisata terkelola dengan baik.

Sumber daya manusia sebagai motor penggerak bagi kelangsungan industri pariwisata, menjadi faktor kunci sukses terhadap pencapaian kinerja dalam memajukan sektor pariwisata di suatu negara, yang harus disertakan dalam keseluruhan kebijakan pembangunan suatu destinasi pariwisata yang berkelanjutan (Zimmermann, 2006). Sumber daya manusia yang terlibat memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas dan kesejahteraan pekerja, serta berperan dalam mengamati, mengarahkan, dan

meningkatkan kualitas kepariwisataan. Sumber daya manusia yang ada diharapkan mampu menciptakan suatu *story telling* sehingga memberikan kesan bagi pengunjung. Adanya interaksi pemandu dengan pengunjung akan menimbulkan pengalaman menarik yang akan diingat oleh wisatawan (Prasetyo, Agfianto, and Wijayanto 2021).

Kelompok sumber daya manusia mencakup lembaga pemerintah, pengusaha pariwisata, pekerja pariwisata, pakar atau praktisi pariwisata dan kelompok pengelola pariwisata. Semua kelompok sumber daya manusia ini bekerja bersama untuk meningkatkan kualitas dan kesejahteraan dalam industri pariwisata. Melalui pendekatan yang terintegrasi dan berkolaborasi, diharapkan industri pariwisata dapat tumbuh dengan berkelanjutan dan memberikan manfaat positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitar.

Perencanaan sumber daya manusia (SDM) yang baik sangat penting bagi kesuksesan suatu organisasi dalam menentukan kebutuhan akan tenaga kerja yang berkualitas dan berkompetensi berdasarkan perencanaan, pengembangan, pengimplementasian, dan pengontrolan kebutuhan yang terintegrasi dengan rencana organisasi agar semua fungsi organisasi dapat berjalan seimbang. Perencanaan SDM melibatkan serangkaian langkah untuk mengidentifikasi, mengantisipasi, dan mengelola kebutuhan tenaga kerja agar organisasi dapat mencapai tujuan

dan menjalankan fungsi-fungsinya dengan efisien. Dalam merealisasikan visi dan mencapai tujuan jangka menengah dan jangka pendek, diperlukan suatu manajemen sumber daya manusia sebagai ilmu dan seni yang mengandung fungsi manajerial dan operasional agar sumber daya manusia diberdayakan secara efektif dan efisien dalam merealisasikan sasaran yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia (SDM) di bidang pariwisata merupakan elemen kunci dalam pengembangan industri pariwisata yang berkelanjutan. SDM harus memahami konsep dasar pariwisata, termasuk jenis-jenis pariwisata, destinasi wisata, dan tren industri pariwisata. Pelatihan dan pendidikan melalui program pendidikan dan pelatihan khusus dalam bidang pariwisata dapat membantu meningkatkan keahlian dan keterampilan SDM yang mencakup program-program di universitas, sekolah pariwisata, dan lembaga pelatihan pariwisata.

Kemampuan berkomunikasi dalam beberapa bahasa asing seperti *multilingual skills* dapat menjadi keunggulan, terutama di destinasi pariwisata yang menerima banyak wisatawan internasional. Kemampuan berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan, berbicara dengan jelas, ramah, dan tegas, serta pemahaman akan ekspresi tubuh dan bahasa tubuh sangat penting karena interaksi dengan wisatawan, mitra bisnis, dan rekan kerja adalah bagian integral dari pekerjaan di sektor pariwisata.

Sumber daya manusia yang kompeten diperlukan untuk mengelola destinasi pariwisata dengan efektif, termasuk perencanaan, pengembangan, dan pengelolaan berbagai aspek destinasi. Keterlibatan komunitas sangat diharapkan sehingga dapat bekerja sama dengan komunitas lokal untuk memastikan bahwa pembangunan pariwisata memberikan manfaat maksimal dan mempertimbangkan keberlanjutan lingkungan dan budaya. Kesadaran tentang keanekaragaman budaya, adat istiadat, dan norma-norma sosial di destinasi wisata, serta kemampuan untuk menghormati dan berinteraksi dengan wisatawan dari berbagai latar belakang budaya perlu untuk diperhatikan.

Keterampilan keramahan dan pelayanan pelanggan yang baik sangat penting dalam industri pariwisata untuk menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan. Kemampuan memberikan pelayanan pelanggan yang unggul, merespons kebutuhan dan harapan wisatawan dengan baik serta kemampuan untuk mengatasi tantangan dan masalah yang mungkin muncul selama memberikan layanan kepada wisatawan atau mengelola operasional pariwisata. Kesadaran akan etika profesional, termasuk tanggung jawab terhadap lingkungan, pelestarian budaya, dan keberlanjutan pariwisata.

SDM perlu mengikuti perkembangan teknologi dan inovasi di industri pariwisata, seperti penggunaan aplikasi mobile, platform pemesanan online, dan teknologi lainnya. Penguasaan teknologi informasi dan aplikasi terkait

untuk meningkatkan efisiensi operasional, pemasaran digital, dan pengelolaan reservasi. SDM di bidang pariwisata harus memiliki kesadaran lingkungan dan kemampuan untuk mengelola destinasi perlu diimplementasikan dengan cara yang berkelanjutan melalui program pendidikan yang mendorong kesadaran keberlanjutan dan praktik ramah lingkungan.

Kolaborasi antara sektor pariwisata dengan sektor lain seperti pendidikan, transportasi, dan pemerintah sangat penting untuk mendukung pengembangan industri pariwisata. SDM harus memiliki keterampilan pemasaran untuk mempromosikan destinasi pariwisata dan menarik wisatawan. Bagi destinasi yang mengandalkan acara-acara khusus, SDM yang mampu mengelola dan menyelenggarakan acara menjadi sangat penting. SDM di bidang pariwisata terus dikembangkan dan diberdayakan agar mampu menghadapi tantangan dan peluang yang terus berkembang di industri ini. Fleksibilitas dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan pariwisata yang cepat, seperti perubahan tren wisata atau kondisi ekonomi global. Dengan pengembangan kompetensi-kompetensi ini, para profesional di bidang pariwisata dapat lebih berhasil dalam menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan dan berkontribusi pada pertumbuhan pariwisata yang berkelanjutan.

Pemberdayaan sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam pengembangan sektor pariwisata terlebih dalam ke pemanduan. Pemandu wisata memiliki peran memberikan kepuasan kepada wisatawan, menjaga serta memelihara keberlanjutan rangkaian perjalanan wisata di suatu objek wisata. Pemandu wisata yang profesional dapat menciptakan citra suatu kawasan wisata (*destination image*) sekaligus berperan sebagai ujung tombak promosi dan pemasaran produk wisata seperti produk wisata alam, budaya, akomodasi dan cinderamata (Sukrispiyanto and Setiawati 2020).

Pemberdayaan sumber daya manusia dalam sektor pariwisata dapat dilakukan di berbagai daya tarik wisata seperti geowisata yang menjadikan potensi sumber daya alam sebagai daya tarik utama. Pengembangan sumber daya manusia dijadikan sebagai investasi dalam perspektif ekonomi yang membutuhkan waktu dan memberikan manfaat dalam jangka panjang (Aragón-Sánchez et al., 2003). Keberhasilannya dapat diukur melalui proses sosial budaya berkelanjutan yang melibatkan jati diri masyarakat setempat, siklus sumber daya alam dan lingkungan yang berkelanjutan, serta proses ekonomi yang dapat memberikan keuntungan secara berkelanjutan (Mulyana, 2019).

Penetapan *geopark* berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang berdampak pada peningkatan target pasar, citra positif,

peningkatan konservasi kawasan lindung serta kesejahteraan masyarakat yang terlibat secara langsung. Untuk itu diperlukan penguatan sumber daya manusia melalui pelatihan kepada penduduk lokal serta pemangku kepentingan sehingga mendapatkan informasi dan pengetahuan sebagai duta pelestarian warisan alam dan budaya serta menjadi pemandu wisata lokal yang dapat menceritakan keunikan yang dimiliki (Justice, 2018). Pengembangan geowisata dilakukan dengan melibatkan para ahli secara *multidisipliner*, integrasi dan lintas sektoral untuk mencegah pengembangan daya tarik wisata yang hanya menitikberatkan pada eksploitasi keindahan dan keuntungan semata tanpa mempertimbangkan dampak negatif dari hasil pengembangan tersebut.

Geopark berupaya menguatkan pondasi dan landasan di daerah setempat serta mengarahkan masyarakat agar dapat ambil bagian dalam rencana pengelolaan potensi alam yang ada, sehingga terbentuk masyarakat yang peduli dengan nilai-nilai lingkungan dalam rangka pengembangan inisiatif wisata yang berkelanjutan (Álvarez, 2020). Pengelolaan *geopark* membutuhkan sumber daya manusia yang tergabung dalam kelompok sadar wisata sehingga dapat membuat konsep pengelolaan pariwisata yang menarik. Kemampuan tersebut tentu saja membutuhkan proses pembelajaran dan pemahaman terhadap aturan keselamatan sehingga memberikan kenyamanan kepada pengunjung. Strategi pemasaran geowisata dapat

meningkatkan nilai-nilai tradisional dan alam melalui promosi ramah lingkungan (Khanh & Phong, 2020). Dalam mempersiapkan *geosite* yang potensial, diperlukan perencanaan yang matang seperti aksesibilitas, amenitas, atraksi, pengelola serta sumber daya manusia yang kompeten. Kesadaran wisatawan terhadap suatu *geosite* akan memberikan citra daya tarik wisata yang berbasis sumber daya alam.

Salah satu warisan geologi yang memiliki potensi besar untuk menjadi tujuan wisata yang menarik dan memberikan manfaat bagi komunitas setempat dan pemahaman tentang geologi dan budaya adalah *Geosite* Gunung Lumut. *Geosite* ini terletak di Desa Limbongan Kecamatan Gantung Kabupaten Belitong Timur. Wisatawan dapat menghabiskan waktu serta belajar mengenai *geosite* melalui aktivitas wisata *trekking* yang dimulai dari jalan desa. Sepanjang perjalanan, pengunjung dapat melihat perkebunan lada milik masyarakat sambil berfoto di kebun lada. Selain itu juga terdapat hamparan lumut hijau yang sangat menarik dengan ketebalan tumbuhan lumut berkisar 3-5 cm yang menutupi seluruh bagian permukaan bukit. Potensi ini merupakan bagian dari aktivitas wisata yang dapat dinikmati ketika berkunjung.

Geosite Gunung Lumut merupakan bagian dari *Belitong Geopark* yang mendapatkan dukungan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dari BCA sejak tahun 2018 sebagai komitmen perusahaan terhadap pelestarian dan

pengembangan situs geologi ini. Situs geologi ini memiliki nilai konservasi yang tinggi dan penting untuk menjaga keberlanjutan kawasan *Geosite* Gunung Lumut. Keterkaitan antara geologi, lingkungan, dan budaya lokal dapat menjadi dasar untuk pengembangan berkelanjutan di kawasan ini yang mencakup pelestarian lingkungan, pengembangan pariwisata berkelanjutan, dan dukungan terhadap budaya dan tradisi setempat.

Gambar. 1.1. Kawasan *Geosite* Gunung Lumut



Sumber: Peneliti (2021)

Belitong Geopark telah diakui dan ditetapkan sebagai Unesco Global Geopark (UGGps) pada bulan April 2021. Pengakuan ini sangat penting dalam pelestarian dan promosi di tingkat internasional. Hal ini dapat memberikan kontribusi pada pertumbuhan ekonomi daerah melalui sektor pariwisata. Inovasi dan kreativitas masyarakat sangat diperlukan dalam upaya untuk mengembangkan dan merevitalisasi tradisi budaya.

Geosite Gunung Lumut dikelola oleh kelompok sadar wisata (Pokdarwis) Lindong Lumut yang berdiri tahun 2017. Pokdarwis ini dibentuk

berdasarkan surat keputusan Kepala Desa Limbongan yang disahkan dengan surat keputusan Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Belitung Timur dengan keanggotaan pokdarwis berjumlah 70 (tujuh puluh) orang. Keanggotaan terdiri dari seksi keamanan dan ketertiban, seksi kebersihan dan keindahan, seksi daya tarik wisata dan kenangan, seksi humas dan pengembangan sumber daya manusia serta seksi pengembangan usaha. SDM yang tergabung dalam pokdarwis diberikan pelatihan yang diselenggarakan oleh *stakeholder* dengan harapan dapat memberikan hasil yang positif untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan dalam mengelola *geosite* Gunung Lumut.

Penunjukkan SDM pokdarwis yang ikut dalam pelatihan terkadang hanya untuk memenuhi kuota peserta dan belum sesuai dengan tugas dan fungsi di dalam pokdarwis. Hasil dan materi pelatihan yang diperoleh hanya untuk diketahui secara individu. Tidak semua SDM pokdarwis yang menginformasikan kembali kepada anggota lainnya. SDM yang diharapkan berkomitmen untuk menjadi penggerak dalam melibatkan masyarakat sekitar berangsur-angsur mundur dari pokdarwis dan mencari kegiatan lain yang lebih menjanjikan dalam menghasilkan uang. Keanggotaan dalam pokdarwis berganti-ganti sehingga program yang dijalankan tidak dapat terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan pemahaman manajemen, pengelolaan

organisasi, minimnya komitmen anggota serta kurangnya komunikasi dan *sharing* di dalam pokdarwis.

Potensi sumber daya alam seperti timah masih sangat besar di Pulau Belitung. Anggota pokdarwis lebih memilih aktivitas sebagai penambang dalam memenuhi nafkah setiap hari dibandingkan terlibat aktif di dalam pokdarwis yang belum memberikan dampak ekonomi secara langsung untuk memenuhi kebutuhan ekonomi sehari-hari. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemberdayaan sumber daya manusia di *geosite* Gunung Lumut agar potensi yang ada dapat dikembangkan secara berkelanjutan.

Berdasarkan pemaparan penulis di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pemberdayaan sumber daya manusia di *geosite* Gunung Lumut Desa Limbongan Kabupaten Belitung Timur. Penulis memilih kawasan ini sebagai upaya untuk membantu meningkatkan pengembangan potensi pariwisata serta menjadi percontohan bagi *geosite* lainnya untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pengembangan pariwisata.

1.2 Rumusan Masalah

Secara spesifik pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi existing sumber daya manusia di *Geosite* Gunung Lumut?
2. Bagaimana peran sumber daya manusia dalam pengembangan *Geosite* Gunung Lumut?
3. Bagaimana strategi pemberdayaan sumber daya manusia di *Geosite* Gunung Lumut?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dalam penelitian ini memiliki tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Memahami kondisi existing sumber daya manusia di *geosite* Gunung Lumut;
2. Memahami peran sumber daya manusia terkait pengembangan *geosite* Gunung Lumut;
3. Memahami strategi pemberdayaan sumber daya manusia di *geosite* Gunung Lumut.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Akademik

1. Menambah pemahaman tentang pemberdayaan sumber daya manusia di *geosite* Gunung Lumut.
2. Sebagai acuan dan masukan bagi mereka yang tertarik untuk meneliti tentang pemberdayaan sumber daya manusia di bidang pariwisata.
3. Memperkaya kajian tentang pemberdayaan sumber daya manusia bidang pariwisata.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pemikiran dan masukan bagi pemangku kepentingan dan pengelola *geosite* Gunung Lumut dalam meningkatkan pemberdayaan sumber daya manusia pariwisata dalam mengembangkan Belitong *UNESCO Global Geopark*.