

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di tahun 2019, pariwisata Indonesia mengalami kenaikan indeks mencapai peringkat ke 40, setelah sebelumnya hanya mampu berada di peringkat 42 (*World Economic Forum, 2019*). Tentunya, saat ini pariwisata di Indonesia menjadi sektor yang paling efektif untuk mendongkrak devisa negara. Bahkan pariwisata kini menjadi sumber penghasilan terbesar ke dua setelah kelapa sawit.

TABEL 1
PENDAPATAN DEVISA NEGARA

No	Tahun	Jumlah Pendapatan Devisa (Triliun)
1	2015	156,8
2	2016	163,3
3	2017	191,5
4	2018	229,5

(Sumber: bps.go.id, 2020)

Dengan potensi yang dimiliki oleh pariwisata, maka pemerintah berkomitmen untuk menargetkan jumlah wisatawan mancanegara mencapai angka 20 juta pengunjung di tahun 2019 dan juga pengembangan sektor pariwisata dengan melakukan berbagai macam pembangunan infrastruktur dan pengembangan sumber daya manusia.

Pariwisata menjadi sebuah harapan baru bagi pemerataan ekonomi di Indonesia, hal ini dikarenakan banyaknya sumber lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat. Produk pariwisata harus saling berhubungan dan melengkapi untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Produk pariwisata diantaranya terdiri dari atraksi atau daya tarik, akomodasi, hiburan dan juga transportasi (Bungara dkk, 2017:58).

Atraksi adalah segala sesuatu yang dinilai menarik bagi wisatawan sehingga menjadikan sebuah alasan dan motivasi untuk dikunjungi (Andi, 2000:27). Indonesia dapat menciptakan banyak atraksi atau objek wisata dengan kekayaan sumber daya budaya dan juga alam yang dimiliki oleh Indonesia.

Obyek wisata merupakan segala sesuatu hal yang mempunyai unsur keunikan, keindahan dan juga unsur yang mengandung nilai keberagaman contohnya adalah kekayaan budaya, alam, dan juga kekayaan yang dibuat oleh individu atau sekelompok manusia dan dijadikan sebagai tempat tujuan untuk berwisata (Ridwan, 2012). Obyek pariwisata bisa berbentuk obyek wisata dengan unsur alam seperti sungai, gunung, danau, laut, pantai, ataupun berupa obyek wisata dengan unsur buatan manusia contohnya bangunan seperti benteng, situs yang memiliki nilai peninggalan sejarah, museum dan yang lainnya (Pendit dalam any safary, 2016) .

Jawa Barat adalah suatu provinsi yang sangat kaya terhadap keindahan alamnya, terutama wilayah Kabupaten Bandung yang memiliki beberapa Wana Wisata. Hutan Wisata adalah sebuah hutan alami yang dilestarikan dan

dikembangkan menjadi sebuah tempat wisata yang dapat meningkatkan dan juga mensejahterahkan perekonomian masyarakat disekitarnya. Adapun prinsip-prinsip wana wisata adalah untuk meminimalisir akibat dari kerusakan hutan, dengan membuat kesadaran lingkungan serta budaya, dan juga memberikan *experience* yang positif kepada pengunjung ataupun pengelola serta memberikan manfaat bagi pemberdayaan terhadap masyarakat sekitar (Hadi, 2007).

Tabel dibawah ini merupakan Wana Wisata yang dikelola oleh perhutani di Kabupaten Bandung, sebagai berikut :

TABEL 2
WANA WISATA DI KABUPATEN BANDUNG

No	Wisata Alam
1	Kawah Putih
2	Cimanggu Hot Spring
3	Patuha Resort
4	Kampung Cai Ranca Upas

Sumber: (www.ayobandung.com, 2020)

Diantara Wana Wisata yang terdapat pada tabel di atas, terdapat Wana Wisata yang sangat populer di wilayah Kabupaten Bandung, yaitu Wana Wisata Kawah Putih. Wana Wisata Kawah Putih adalah objek wisata berbasis alam andalan masyarakat ciwidey yang menampilkan sebuah kawah hasil dari letusan Gunung Patuha. (Sumber: www.tabloidwisata.com diakses 2 Mare, 2020)

Berdasarkan wawancara dengan Manajemen Kawah Putih banyak dikunjungi wisatawan yang berasal dari Jakarta dan juga Jawa Barat. Mayoritas pengunjung adalah rombongan dan juga keluarga. Wisatawan Mancanegara juga banyak datang mengunjungi Kawah Putih, rata-rata mereka berasal dari Malaysia dan Singapura.

Aktivitas yang ditawarkan oleh Kawah Putih selain dari menikmati keindahan kawah nya adalah, pengunjung bisa mencoba menaiki Sky Walk Cantigi dimana pengunjung akan melewati rintangan jembatan gantung dan bisa melihat pemandangan Kawah Putih dari atas, dan juga Dermaga Ponton adalah jembatan yang melintang berada di tengah kawah, sehingga pengunjung bisa berjalan dari tepi hingga ke tengah kawah. Pengunjung juga bisa berswafoto di ketiga objek ini.

Di suatu unit usaha atau bisnis, sumber daya manusia (SDM) adalah suatu bagian yang menopang berdirinya sebuah perusahaan, karena semua kemampuan atau potensi yang ada pada SDM itu sendiri sangat memberikan pengaruh dalam upaya organisasi ketika mencapai tujuannya. Hal ini diperjelas dalam pengertian SDM menurut (Sutrisno, 2014:3) yaitu hanya sumber daya manusia yang mempunyai akan sebuah perasaan, keinginan, *skill*, *knowledge*, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa) yang tidak dapat dimiliki oleh sumber daya yang lain.

Tanpa adanya sumber daya manusia (SDM) maka sumber daya lainnya yang terdapat di perusahaan tersebut tidak akan bisa berjalan. Perusahaan tentunya membutuhkan karyawan dengan kompetensi yang sesuai pada bidang

yang dikerjakannya, hal ini berfungsi agar tidak menimbulkan masalah atau hambatan dalam bekerja.

Jika dalam perusahaan atau unit bisnis tersebut terdapat SDM yang belum memiliki kompetensi seperti wawasan dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan, maka perusahaan tersebut perlu untuk melakukan pengembangan kualitas kerja pada karyawannya agar dapat merealisasikan tujuan dengan cepat dan efektif.

Kualitas kerja adalah sebuah hal yang sudah dikerjakan dengan baik dan dapat memiliki daya guna oleh sumber daya manusia atau sumber daya yang lain dan dapat diukur melalui efektifitas dan efisiensi dalam pencapaian sebuah visi misi dan target sebuah organisasi atau perusahaan (Flippo, 2005:28).

Dapat dilihat dari pemaparan pengertian diatas, begitu pentingnya suatu kualitas kerja karyawan bagi suatu perusahaan, maka sangat dibutuhkannya pegawai yang mempunyai kualitas kerja yang baik. Menurut (Matutina, 2001:205) Kualitas kerja yang baik mengacu kepada sumber daya manusia yang memiliki:

1. Pengetahuan (*Knowledge*) adalah seorang karyawan atau pegawai yang mempunyai kemampuan terhadap daya fikir untuk memiliki suatu ilmu pengetahuan yang luas, dan juga dapat berorientasi pada intelejensi.
2. Keterampilan (*Skill*), adalah seorang karyawan atau pegawai yang mempunyai kemampuan untuk menguasai suatu bidang operasional atau bidang tertentu lainnya.

3. *Abilities* adalah sebuah kemampuan sikap yang dimiliki oleh karyawan atau pegawai dengan mencakup mengenai sikap loyalitas terhadap perusahaan, disiplin yang tinggi, kejujuran, dapat bekerjasama dan juga bertanggung jawab.

Saat ini Kawah Putih sendiri memiliki 13 orang tenaga kerja tetap dan 30 orang pekerja *casual*. *Executive Cluster Manager* Kawah Putih menuturkan, jumlah karyawan di Kawah Putih sangat terbatas dan juga masih terdapat karyawan yang belum kompeten terhadap pekerjaan yang dilakukannya (Sumber: wawancara *Executive Cluster Manager*, 2020).

Kawah Putih sendiri memiliki SDM yang mayoritas latar belakang pendidikannya adalah SMA/Sederajat dan tidak memiliki *background* pendidikan dari pariwisata. Hal ini membuat karyawan di Kawah Putih cenderung bersikap kurang peduli, kurang interaktif, kurang inisiatif dalam menawarkan bantuan kepada pengunjung, serta kurang menerapkan nilai *hospitality* seperti senyum, sapa dan salam ketika bekerja (Sumber: Staff KBM Perhutani, 2020).

Di dalam situs *tripadvisor.com* pada bagian *review* pengunjung, dari total 976 komentar, terdapat 323 komentar pengunjung menyatakan keluhannya terhadap Kawah Putih, selain mengeluhkan mengenai infrastruktur jalan yang kurang baik, mayoritas pengunjung juga mengeluhkan mengenai sikap kurang ramahnya karyawan, *driver* angkutan yang masih ugal-ugalan, dan juga pelayanan karyawan terhadap pengunjung yang masih kurang memuaskan.

Selain keluhan secara *online*, beberapa pengunjung pun pernah melakukan keluhan secara langsung kepada petugas *receptionist* Kawah Putih. Dan hal yang dikeluhkan pun menyangkut ketidak nyamanan pengunjung terhadap sikap acuh karyawan Kawah Putih.

Pengembangan merupakan sebuah penambahan terhadap kemampuan yang terjadi untuk melampaui dari sekedar yang dituntut dalam suatu pekerjaan di perusahaan. Hal tersebut adalah sebuah usaha untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengerjakan berbagai macam pekerjaan (Jackson, 2002:44). Pengembangan tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menambah *knowledge*, *skill*, dan *abilities* karyawan agar mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan Kawah Putih.

Menurut (Hasibuan, 2007:69) Pengembangan merupakan suatu upaya dalam meningkatkan kemampuan karyawan seperti, teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan analisis yang dibutuhkan dalam pekerjaan ataupun jabatan yang dimiliki dengan cara memberikan suatu pendidikan dan pelatihan. Sedangkan, Executive Cluster Manager, 2020, menyatakan bahwa pihak Perhutani pernah melakukan beberapa upaya untuk mengembangkan kualitas kerja pada karyawannya, yaitu dengan melakukan beberapa program pelatihan. Namun, rangkaian pelatihan yang diadakan tidak sesuai dengan kompetensi yang diperlukan oleh karyawan kawah putih, dan tidak adanya monitoring terhadap hasil pelatihan tersebut.

Hal tersebut membuat pelatihan yang dilakukan pada karyawan Kawah Putih menjadi tidak maksimal, karena karyawan tidak mendapatkan wawasan

serta kemampuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Karyawan Kawah Putih memerlukan pengembangan kualitas kerja yang sesuai dengan kebutuhan kompetensinya, karena dengan sebuah wawasan, kemampuan dan juga keterampilan yang dimiliki, maka akan membuat pekerjaan yang dilakukannya menjadi efektif dan efisien serta dapat mencapai hasil yang memuaskan atau maksimal.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka diperlukannya pengembangan pengetahuan/wawasan, keterampilan, dan kemampuan karyawan agar kualitas kerja karyawan Kawah Putih dapat meningkat. Oleh karena itu peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengembangan Kualitas Kerja Karyawan di Kawah Putih, Ciwidey Kabupaten Bandung”, dimana dengan adanya penelitian yang dilakukan, peneliti berharap kualitas kerja karyawan Kawah Putih menjadi lebih baik lagi.

B. Fokus Penelitian

Terkait dengan fenomena yang sudah di paparkan diatas yang melatar belakangi peneliti mengkaji hal ini, maka fokus penelitian ini merupakan untuk mengetahui bagaimana penerapan dalam konsep pengembangan dan kualitas kerja karyawan yang baik, serta didalamnya peneliti ingin mengidentifikasi kualitas kerja karyawan Kawah Putih yang berkaitan dengan aspek wawasan, keterampilan/keahlian, kemampuan dan sikap karyawan kawah putih terhadap pengunjung.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini, diantara lain:

1. Mengetahui kualitas kerja karyawan di Kawah Putih
2. Menyusun program untuk mengembangkan kualitas kerja karyawan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi sebuah referensi terkait dengan pengembangan kualitas kerja SDM di tempat rekreasi.

2. Manfaat Praktis Bagi Perusahaan

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi hal yang bermanfaat untuk meningkatkan wawasan, keterampilan, serta sikap karyawan Kawah Putih sesuai dengan bidang pekerjaannya.