

MODEL STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBERDAYA MANUSIA PADA SEKTOR PARAWISATA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PERHOTELAN DI KOTA KUPANG

Maria C.B Manteiro

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Kupang

Email: [1chendymanteiro6@gmail.com](mailto:chendymanteiro6@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model strategi pengembangan kompetensi SDM pada sektor pariwisata sebagai upaya meningkatkan kinerja perhotelan di Kota Kupang. Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih empat bulan yakni bulan Agustus hingga Nopember 2019 yang dilaksanakan di Kota Kupang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan desain riset yang digunakan yaitu deskriptif. pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara, survey, *expert justification*, dan FGD. Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui *desk study*. Populasi dalam penelitian ini adalah manajer, karyawan front office dan tatagraha hotel, pramusaji dan cook/koki dan konsumen/pelanggan hotel berbintang 3 dan 4. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive Sampling*. Dari hasil analisis Terdapat beberapa hal penting berkaitan dengan kompetensi SDM sektor hotel dan restoran yaitu: 1)Persaingan dengan tenaga kerja asing,2) Tuntutan standarisasi layanan/kompetensi,3) Tuntutan sertifikasi profesi.4)Optimalisasi Lembaga pendidikan dan pelatihan Berkaitan dengan hal tersebut di atas strategi yang dapat dilakuakn dengan peningkatan kompetensi sektor pariwisata kinerja perhotelan: (1).Strategi Peningkatan kapasitas kelembagaan, (2). Strategi Peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan, dan (3) Strategi Peningkatan kompetensi SDM melalui program sertifikasi dan standarisasi Model Peningkatan Kompetensi SDM Sektor Hotel dan Restoran sangat ditentukan oleh tiga faktor,yaitu : industri, kebijakan pemerintah, dan institusi pendidikan

Kata Kunci: *Kompetensi, SDM, Pariwisata, Kinerja, Perhotelan*

Abstract

This study aims to determine the model of HR competency development strategies in the tourism sector as an effort to improve hospitality performance in Kupang. This research lasted for approximately four months, from August to November 2019, which was carried out in Kupang. The study used qualitative analysis with descriptive research design. Primary data collection is done by conducting observations, interviews, surveys, expert justification, and FGD. Secondary data collection is done through desk study. The population in this study were managers, front office employees and hotel management, waiters and cooks, and customers of 3 and 4 star hotels. Purposive sampling technique was employed in this study. The results demonstrated several important findings related to the competence of the hotel and restaurant sector HR namely: 1) Competition with foreign workers, 2) Demands for standardization of services / competencies, 3) Demands for professional certification. 4) Optimization of educational and training institutions. Related to these matters, the above strategies that can be carried out relating to improving the competency of the hotel performance tourism sector: (1) Strategy for increasing institutional capacity, (2). Strategies for increasing HR competencies through training, and (3) Strategies for increasing HR competencies through certification and

standardization programs. The model of improvement of HR competency in the hotel and restaurant sector is highly determined by three factors, which are: industry, government policy, and educational institutions.

Key Words: : *Competency, HR, tourism, performance, hospitality*

I. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata menjadi bidang yang potensial untuk memberikan sumbangsih pada pertumbuhan ekonomi suatu negara. Pada banyak negara di dunia, proses perencanaan dan pengembangan sektor pariwisata tidak sering menjadi skala prioritas kerja pemerintahan. Di banyak negara, dalam proses perencanaan dan pengembangan kepariwisataan, pembahasan tentang SDM yang dibutuhkan dalam pelayanan kegiatan kepariwisataan yang benar dan efektif seringkali mendapat perhatian yang rendah.

Menurut data BPS Provinsi NTT tahun 2018 jumlah kunjungan wisata meningkat, hal ini merupakan peluang investasi yang menguntungkan bagi sektor bisnis perhotelan. Aktifitas ekonomi di sektor ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengurangan tingkat pengangguran sekaligus peningkatan pendapatan masyarakat Kota Kupang. Hal tersebut dapat di lihat dari tingkat hunian kamar di Propinsi NTT Juli 2018 mencapai 63,26 persen dibanding tingkat hunian kamar hotel berbintang bulan Juni 2018 sebesar 47,21 persen, dengan jumlah tamu menginap 35.860 orang. Namun demikian salah satu permasalahan terkait dengan sumberdaya manusia di sektor hotel adalah rendahnya tingkat penyerapan tenaga kerja bidang perhotelan yang sesuai dengan standar kompetensi. Data yang diperoleh dari Dinas Tenaga Kerja Kota Kupang yang dikutip oleh BPS Kota Kupang (2017) menunjukkan dari 2016 hingga 2017 terjadi penurunan daya serap tenaga kerja pada tahun 2016 sekitar 62,71% maka tahun 2017 hanya 32,69 %. Hal ini disebabkan adanya ketidaksesuaian antara kompetensi yang dimiliki dengan kebutuhan dunia usaha perhotelan.

Dari hasil wawancara awal dengan pihak terkait, untuk saat ini kompetensi SDM

di hotel belum memenuhi standar pelayanan yang diterima secara nasional (SKKNI) dan memerlukan peningkatan kompetensi melalui pelatihan yang berorientasi pada peningkatan kebutuhan sektor hotel saat ini dan yang akan datang. Peningkatan kompetensi menjadi suatu hal yang mutlak untuk dilakukan jika dikaitkan dengan adanya kemudahan bagi tenaga kerja asing ataupun tenaga kerja dari luar daerah NTT untuk masuk ke Kupang. Ini merupakan ancaman bagi tenaga kerja di kota Kupang jika tidak diimbangi dengan kemampuan yang memenuhi standar pelayanan dan sertifikasi secara nasional atau internasional. Yang menjadi hambatan lainnya menurut kepala Dinas Parawisata Kota Kupang sampai saat ini SDM perhotelan masih kesulitan untuk mendapatkan sertifikat kompetensi karena masih terhalang dengan dana dan lokasi LSP yang masih di berada di luar wilayah kota Kupang. Masalah lain berkaitan dengan masih rendahnya kompetensi SDM berkaitan dngan rendahnya kinerja hotel dari penilaian konsumen/pelanggan (*costumer*). Sampai dengan saat ini belum adanya suatu kerjasama untuk meningkatkan kompetensi SDM di sektor parawisata khususnya bidang perhotelan dengan melibatkan pemerintah dalam hal ini dinas terkait, pengusaha hotel, LSP dan lembaga pendidikan.

II. LANDASAN TEORI

Sumber Daya Manusia

Dessler (2011) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam

posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Sumberdaya manusia dalam pariwisata merupakan salah satu faktor sangat penting karena bagi perusahaan jasa (*service-based organization*). SDM berperan sebagai faktor kunci dalam menentukan kinerja perusahaan.

Kompetensi

Beberapa ahli mendefinisikan istilah kompetensi sebagai berikut: *Competence refers to an individual's knowledge, skill, abilities or personality characteristics that directly influences his or her performances* (Becker, Huselid, dan Ulrich dalam Yuniarsih dan Suwatno 2008). Kompetensi merupakan pengetahuan, keahlian, kemampuan, dan kepribadian yang secara langsung mempengaruhi kinerjanya. Spencer and Spencer (1993) menyatakan terdapat 5 karakteristik kompetensi yaitu: Motif (*motive*), secara konsisten merupakan apa yang mendorong (memotivasi individu melakukan sesuatu) 1) Ciri bawaan (*trait*), ciri fisik dan reaksi yang bersifat konsisten terhadap apa yang terjadi di lingkungan, 2) Konsep diri (*self concept*), nilai diri, cara individu memandang dirinya sendiri, 3) Pengetahuan (*knowledge*), informasi yang dimiliki seseorang tentang sesuatu hal, 4) Keterampilan (*skill*), kemampuan melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental.

Kinerja

Menurut Rivai (2013) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai bentuk prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan

Parawisata

Parawisata menurut Wikipedia adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan. Sedangkan menurut undang-undang nomor 10 tahun 2009 yang di maksud dengan parawisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Hotel

Menurut Sulastiono (2011) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar

II. METODE

Penelitian ini dilakukan di Kota Kupang. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Data kualitatif dikumpulkan dengan cara Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara, survey, *expert justification*, dan FGD. Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui *desk study*

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satuan-satuan atau individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pihak yang terkait pada sektor perhotelan di Kota Kupang. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan teknik sampling yang digunakan jika peneliti mempunyai pertimbangan tertentu didalam pengambilan sampelnya. Sampel hotel terdiri dari hotel berbintang 3-4. Sumber data / responden adalah manajer, karyawan front office dan tatagraha hotel, pramusaji dan cook/koki dan konsumen/pelanggan.

Metode Analisis data dilakuakn dengan mengitung jawaban responden dengan menggunakan skala likert (Riduwan, 2013), melalui tahapan-tahapan 1) Menyusun data mengecek kelengkapan identitas responden dan pengisian kuesioner, 2) Tabulasi Data, dilakukan untuk mengelompokkan data berdasarkan indikator, 3) Identifikasi, pemetaan/mapping dan analisis deskriptif berkaitan dengan profil kompetensi SDM sektor hotel yang dibutuhkan pasar, 4) Identifikasi, pemetaan/mapping dan analisis deskriptif berkaitan dengan profil kompetensi SDM sektor hotel yang ada saat ini, 5) Melakukan analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara poin (3), dan (4) sehingga dapat disusun kebijakan pengembangan kompetensi termasuk didalamnya kebijakan pendidikan dan pelatihan yang seharusnya

dilakukan industri maupun Pemerintah terkait Disnaker dan Dinas Parawisata Kota Kupang, LSP dan , lembaga Pendidikan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden di bagi menjadi 2 yaitu responden pelanggan atau tamu hotel sebanyak 75 orang dan responden karyawan hotel yang diambil sebanyak 65 orang dari 4 divisi Front Office 12 org (18%), Tata Graha 20 org (31%), Pramusaji 8 Orang (12%), Cook/koki 13 orang (20%).

Identifikasi, Pemetaan/mapping dan Analisis Deskriptif Berkaitan dengan Profil Kompetensi SDM Sektor hotel dan Restoran saat ini

Profil Kompetensi *Front Office* Hotel

Indikator kompetensi dengan skor tertinggi	Sub indikator kompetensi dengan skor tertinggi	Indikator kompetensi dengan skor terendah	Sub indikator kompetensi dengan skor terendah
1) Menyediakan layanan akomodasi, dengan skor kompetensi 3,30 dan skor gap 1,70 keuangan, dengan skor kompetensi 3,45 dan skor gap 1,55	1)Permintaan tamu untuk bantuan keberangkatan dilakukan dengan sopan dan ditujukan ke departemen yang berkaitan, dengan skor kompetensi 3,28 dan skor gap 1,65 2).Express check-outs dan rekening diproses sesuai dengan prosedur perusahaan dengan skor kompetensi	Menerima dan memproses reservasi	1) Ketersediaan reservasi yang diminta ditentukan secara benar dan disarankan secara sopan kepada pelanggan skor kompetensi 3,2 dan skor gap 1,8 2) Informasi dan saran tentang fasilitas hotel serta layanan ditawarkan secara pro-aktif skor kompetensi 2,68 dan skor gap 2,41 3) Pertanyaan-pertanyaan tentang biaya dan bentukbentuk produk lain dijawab secara tepat. skor kompetensi 2,78 dan skor

	i 3,71 dan skor gap 1,52		gap 2,22
2) Menyediakan jasa porter, dengan skor kompetensi 3,47 dan skor gap 1,26	Tamu- tamu disambut segera dan dibantu dengan barang-barang bawaan sesuai dengan prosedur perusahaan dan persyaratan keselamatan dengan skor kompetensi 3,46 dan skor gap 1,43	Menyediakan layanan akomodasi	informasi dan saran tentang fasilitas dan layanan lain seperti fasilitas safety deposit ditawarkan secara pro-aktif skor kompetensi 3,12 dan skor gap 2,18
3) Memproses transaksi	Tagihan tamu diterangkan secara jelas dan sopan kepada tamu, dan diproses secara akurat dengan skor kompetensi 3,42 dan skor gap 1,72 Transaksi pembayaran dicatat dengan benar dan segera, dengan skor kompetensi 3,38 dan skor gap 1,49	Berkomunikasi melalui telpon	telepon dijawab secara cepat, jelas dan sopan skor kompetensi 3,19 dan skor gap 1,81

Analisis Deskriptif Berkaitan dengan Profil Kompetensi Tata Graha

Indikator Kompetensi dengan skor tertinggi	Sub indikator kompetensi dengan skor tertinggi	Indikator kompetensi dengan skor terendah	Sub indikator kompetensi dengan skor terendah
1)Menyiapkan kamar tamu dengan skor tertinggi yaitu 3,66 dan nilai gap sebesar 1,34.	1) Tempat tidur dibersihkan, bantal dan linen diperiksa, noda dihilangkan sesuai dengan prosedur perusahaan dengan skor 3,68 dan nilai gap sebesar 1,35. 2) Seprei tempat tidur diganti sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan dengan skor 3,84 dan nilai gap sebesar 1,34	Menyediakan layanan housekeeping	1) Permin-taan ditangani dengan cara yang ramah dan sopan sesuai dengan standar layanan pelanggan perusahaan dan prosedur keamanan, skor kompetensi 3,42 dan skor gap 1,81 2) Tamu diberi saran dengan sopan tentang penggunaan peralatan yang benar, skor kompetensi 3,14 dan skor gap 1,88 3. Pertanyaan-pertanyaan tentang biaya dan bentukbentuk produk lain dijawab secara tepat, skor kompetensi 2,77 dan skor gap 2,79
2) Menyediakan layanan housekeeping	Rincian permintaan dikonfirmasi dan dicatat dengan skor 3,70 dan nilai gap sebesar 1,30	Menyediakan pelayan valet	Informasi dan saran tentang layanan khusus dan manfaat diberikan secara pro-aktif pada tamu, skor kompetensi 3,23 dan skor gap 1,82

			1. Cuci an tamu dikemas dan disajikan dengan baik, skor kompetensi 3,38 dan skor gap 1,90
		Menangan i linen dan pakaian tamu	Proses pencucian, menyeretika dilaksanakan dengan benar dan hasil akhir berkualitas baik, skor kompetensi 3,46 dan skor gap 1,73

Analisis Deskriptif Profil Pramusaji

Indikator kompetensi dengan skor tertinggi	Sub indikator kompetensi dengan skor tertinggi	Indikator kompete nsi dengan skor terendah	Sub indikator kompetensi dengan skor terendah
Pelayanan prima pada pelanggan	1. Menya mbut kedatangan pelanggan dengan ramah dan menempatkan pelanggan di meja yang telah ditetapkan , dengan skor kompetensi 4,392 dan skor gap 0,57 2. Membe rsihkan meja pada waktu yang tepat selama makan dan penyelesaian makan, dengan skor kompetensi 4,37 dan skor gap 0,52	bekerjas ama dengan rekan kerja	1. Har apaan dan keperluan pelanggan termasuk kepentingan khusus, diperhatikan dan disediakan dengan produk layanan yang tepat, skor kompetensi 3,79 dan skor gap 1,41 2. Ke luhan tamu segera dipahami dan diambil solusi pemecahan

			nya, skor kompetensi 3,45 dan skor gap 2,55
Mengembangkan dan memperbaiki pengetahuan tentang makanan dan minuman	Bantuan kepada pelanggan dalam memilih makanan dan minuman, disediakan sesuai kebutuhan, dengan skor kompetensi 4,39 dan skor gap 0,58	Pelayanan prima pada pelanggan	Menyajikan makanan sesuai yang dipesan oleh pelanggan, skor kompetensi 3,87 dan skor gap 1,31
	Saran pelanggan dalam mengkombinasikan makanan dan minuman ditanggapi, dipilih dan diikuti atau ditindaklanjuti, dengan skor 4,64 dan gap 0,37	Proses transaksi pembayaran	Memberikan tagihan kepada pelanggan dengan sopan, skor kompetensi 3,92, gap 1,21

Analisis Deskriptif Profil Kompetensi Cook/Koki

Indikator kompetensi dengan skor tertinggi	Sub indikator kompetensi dengan skor tertinggi	Indikator kompetensi dengan skor terendah	Sub indikator kompetensi dengan skor terendah
Merancang dan mengoperasikan dapur	1. Item menu dimasak, didinginkan dan dikemas sesuai dengan prosedur usaha, peraturan dan persyaratan kesehatan dengan skor kompetensi 4,97 dan skor gap	Bekerjasama dengan rekan kerja	1) Harapan dan keperluan pelanggan termasuk kepentingan khusus, diperhatikan dan disediakan dengan produk layanan yang tepat, skor kompetensi 3,64 dan skor gap

	1,01		1,36
	2. Produk yang sudah dimasak disajikan secara tepat dan menarik untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan skor kompetensi 4,99 dan skor gap 0,0		2. Keluhan tamu segera dipahami dan diambil solusi pemecahannya, skor kompetensi 3,45 dan skor gap 2,55
Perencanaan Urutan makanan	1. Bumbu dipilih, ditakar dengan teliti sesuai standar resep dengan skor kompetensi 5,0 dan skor gap 0,0 2. Bumbu hasil racikan disiapkan sesuai resep dan tenggang waktunya dengan skor kompetensi 5,0 dan skor gap 0,0. 3. Kegiatan perencanaan urutan dalam pengolahan masakan dilakukan dengan skor kompetensi 5,0 dan skor gap 0,0 4. Hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan perencanaan urutan dalam pengolahan masakan dievaluasi kepada manajemen/pimpinan, dengan skor kompetensi 5,0 dan skor gap 0,0	Pelayanan prima pada pelanggan	Menyajikan makanan sesuai yang dipesan oleh pelanggan, skor kompetensi 3,80 dan skor gap 1,20

Perencanaan Urutan makanan	1. Bumbu dipilih , ditakar dengan teliti sesuai standar resep dengan skor kompetensi 5,0 dan skor gap 0,0	Pelayanan prima pada pelanggan	Menyajikan makanan sesuai yang dipesan oleh pelanggan , skor kompetensi 3,80 dan skor gap 1,20
	2. Bumbu hasil racikan disiapkan sesuai resep dan tenggang waktunya dengan skor kompetensi 5,0 dan skor gap 0,0.		
	3. Kegiatan perencanaan urutan dalam pengolahan masakan dilakukan dengan skor kompetensi 5,0 dan skor gap 0,0		
	4. Hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan perencanaan urutan dalam pengolahan masakan dievaluasi kepada manajemen/pimpinan, dengan skor kompetensi 5,0 dan skor gap 0,0		

Strategi Peningkatan Kapasitas Lembaga Pendidikan dan Pelatihan

Beberapa program dilakukan terkait strategi peningkatan kapasitas kelembagaan. Lembaga pendidikan sebagai pelaku pengembangan SDM dari sisi supply, berperan penting untuk dapat menghasilkan SDM yang berkualitas, dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan di pasar kerja.

1)Keterediaan sarana dan prasarana pendukung (laboratorium) 2)Program Peningkatan Kualitas Sistem Pengajaran yang sesuai dengan standar nasional dan internasional ,2)Program peningkatan kualitas tenaga pengajar yang bersertifikasi

Strategi Peningkatan Kompetensi Melalui Pelatihan

Fokus utama pelatihan adalah meningkatkan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan saat ini..Starting point dalam pelatihan adalah adanya penilaian kebutuhan (needs assessment) yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dan melakukan analisis untuk menentukan perlu tidaknya pelatihan dilakukan. Perlu dilakukan identifikasi jenis kompetensi yang dibutuhkan saat ini dan yang akan datang untuk menentukan jenis pelatihan yang akan diberikan. Jika terjadi kesenjangan antara kompetensi yang dibutuhkan dengan yang tersedia maka perlu dilakukan pelatihan.

Dari hasil analisis kesenjangan (gap analysis) terhadap kompetensi SDM sektor hotel dan restoran dapat disusun pada matriks penilaian kebutuhan (*needs assessment*) dan jenis pelatihan didasarkan pada pebilaian kebutuhan pelatihan.

Matrik Area Kebutuhan Pelatihan pada Sektor Hotel dan Restoran Kota Kupang

Jenis Pekerjaan	Kompetensi yang perlu ditingkatkan	Jenis Pelatihan
<i>Front office hotel</i>	Ketersediaan reservasi yang diminta ditentukan secara benar dan disarankan secara sopan kepada pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan berkaitan dengan <i>product knowledge</i> • Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan promosi produk
	Informasi dan saran tentang fasilitas hotel serta layanan ditawarkan secara pro-aktif.	
	Informasi dan saran tentang fasilitas dan layanan lain seperti fasilitas safety deposit ditawarkan secara pro-aktif.	
	Telepon dijawab secara cepat, jelas dan sopan	
	Pertanyaan-pertanyaan tentang biaya dan	

	bentuk-bentuk produk lain dijawab secara tepat	
Housekeeping /tata graha	kemampuan untuk memberikan saran kepada tamu	-Pelatihan pelayanan prima -Pelatihan problem solving
	menangani permintaan tamu dengan cara yang ramah dan sopan	- Pelatihan kemampuan berkomunikasi
	melakukan proses pencucian, menyeterika dengan benar dan hasil akhir berkualitas baik	Pelatihan pencucian dan pengemasan barang
	pengemasan dan penyajian cucian tamu dengan baik	
Pramusaji	Menggunakan alat memasak yang bersih dan aman.	Pelatihan penggunaan metode dan alat memasak yang tepat sesuai urutan pengolahan makanan dan aman
	Mengidentifikasi dan menggunakan perlengkapan masak sesuai kebutuhan dan metoda memasak masakan tertentu	
	Melakukan evaluasi secara berkala dari pihak manajemen terhadap penggunaan metode dan alat memasak	
	Mengevaluasi hasil pelaksanaan kegiatan penyajian makanan sesuai kebijakan dan standar perusahaan.	Pelatihan manajemen penyajian makanan
	Mensortir dan	Pelatihan

	membuang limbah sesuai dengan peraturan kesehatan dan praktek perusahaan	kesehatan dan kewanlingkungan kerja
	Kerja sama di dapur untuk layanan makanan ditampilkan untuk memaksimalkan mutu makanan dan mengurangi keterlambatan	Pelatihan kerjasama tim

Strategi Peningkatan kompetensi SDM melalui Program Sertifikasi dan Standarisasi.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kompetensi SDM adalah dengan menetapkan standar kompetensi, melaksanakan uji kompetensi dan sertifikasi profesi berbasis Kompetensi. Pengembangan sertifikasi kompetensi kerja yang dilakukan oleh BNSP dengan mengembangkan SKKNI bersinergi dengan pengembangan pelatihan berbasis kompetensi di lembaga-lembaga pelatihan kerja sebagai kesatuan Sistem Latihan Kerja Nasional (SISLATKERNAS) (Bappenas 2008).

Model Peningkatan Kompetensi SDM Sektor Hotel dan Restoran sangat ditentukan oleh tiga faktor, yaitu : industri, kebijakan pemerintah, dan institusi pendidikan. Masing – masing pihak memberikan kontribusi terhadap peningkatan kompetensi. Pemetaan dan analisis peran sistem ‘triple helix’ (industri, pemerintah dan akademisi) akan menghasilkan Model Peningkatan Kompetensi

IV.PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan uraian dalam bab sebelumnya mengenai analisa hasil dan pembahasan penelitian maka dapat disimpulkan beberapa hal.1).lingkungan bisnis perhotelan di kota Kupang perlu mengetahui standar pelayanan yang diinginkan.masyarakat.Standar pelayanan tersebut dapat menjadi masukan untuk menentukan seberapa besar kompetensi yang

dibutuhkan untuk memenuhi standar tersebut. Industri dalam hal ini perusahaan berkewajiban untuk memberikan pelatihan (*on the job dan off the job training*) untuk memastikan bahwa SDM yang dimiliki memiliki standar pelayanan yang diinginkan. 2) Pemerintah, perlu berkerja sama dengan pihak lembaga pelatihan untuk mengadakan uji kompetensi bagi lulusan parawisata sebelum mereka masuk ke dunia kerja (industri perhotelan), 3) pemerintah perlu menetapkan standar kompetensi nasional (SKKNI) dan menetapkan kebijakan dan program agar SDM sektor hotel dan restoran secara bertahap memiliki kompetensi sesuai SKKNI.4) Institusi pendidikan memiliki peran sebagai berikut :menyusun kurikulum berbasis pada kompetensi yang dibutuhkan saat ini dan melakukan prediksi tentang kompetensi yang dibutuhkan kedepan.,melakukan proses pembelajaran yang berkualitas, melakukan penelitian/kajian yang hasilnya dapat diterapkan pada industri hotel dan restorand. Melakukan sertifikasi profesi bagi karyawan hotel.5))*Institusi pelatihan* memiliki peran sebagai berikut : melaksanakan pelatihan peningkatan kompetensi, Melakukan sertifikasi profesi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. PT. Rineka Cipta
 BPS Kota Kupang. 2019
 BAPPENAS. 2008. *Pengembangan SDM Kepariwisata di Indonesia*.
 Badan Pusat Statistik Kota Kupang 2012. Kota Kupang dalam Angka
 Falih Suwaidih dengan judul Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya
 KEP. 239/MEN/X/2004 tentang *Penetapan SKKNI Sektor Pariwisata Subsektor Hotel dan Restoran*
 Rivai V.H, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Rajawali Pers
 Robbin, Stephen P.2010. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok

Gramedia:357

- Rofaidas R dengan judul Model peningkatan Kompetensi SDM Pada sektor Parawisata di Kota Bandung sebagai upaya meningkatkan daya saing sektor Parawisata
 Riduwan, 2013, *Dasar-Dasar Statistik*, Bandung, PT. Alfabeta
 Sugiono. 2013, *Metode Penelitian Lulitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta
 Spencer and Spencer. 1993. *Competence at Work: Model for Superior Performance*, John Wiley & Sons, Inc, New York:9 dan 11
 Undang-Undang No. 13 / 2003 tentang *ketenagakerjaan*
 Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. 2008. *Manajemen h Manusia*, Alfabeta:22