

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kekayaan alam dan budaya di Indonesia sudah diakui oleh banyak negara luar. Tidak diragukan lagi keindahan dan keunikan alam, budaya, maupun kuliner yang dimiliki masing-masing daerah di Indonesia. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum, tercatat bahwa Indonesia memiliki 17.504 pulau yang tersebar di berbagai provinsi. Bank Indonesia juga menyebutkan bahwa pariwisata merupakan sektor yang paling efektif untuk menyongsong devisa negara. Sebab selain Sumber Daya Manusia yang dapat mengembangkan sektor pariwisata, Indonesia sudah punya modal Sumber Daya Alam yang melimpah. Faktor tersebut menjadi daya tarik utama wisatawan asing maupun lokal untuk berwisata ke daerah-daerah di Indonesia. (Rahma, 2020)



Gambar 1.1

Jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia Agustus 2022 – Agustus 2023

Sumber: Website Resmi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Data di atas merupakan data masuknya wisatawan mancanegara melalui seluruh pintu masuk. Terhitung Agustus 2023 ada 1.132.638 wisatawan yang berwisata ke Indonesia diantaranya 979.491 wisatawan masuk melalui pintu utama (non MPD) dan 153.147 wisatawan lainnya masuk lewat perbatasan. Dapat dikatakan bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia naik stabil dari Februari 2023. Kita dapat lihat juga bahwa pada Desember 2022 terdapat lonjakan kunjungan wisatawan sebanyak 952.469. Artinya, cukup banyak wisatawan mancanegara yang memilih menghabiskan waktu libur natal dan tahun baru di Indonesia. Adapun jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dari 5 negara tertinggi yaitu Malaysia sejumlah 174.788 kunjungan, Australia 129.063 kunjungan, Singapura 105.456 kunjungan, Tiongkok 85.198 kunjungan, dan Timor Leste sebanyak 64.285 kunjungan. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dari bulan Agustus 2022 sampai Agustus 2023 mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 68.92%. Sedangkan jumlah kunjungan wisata dari bulan Juli 2023 sampai Agustus 2023 mengalami peningkatan sebesar 1.02%

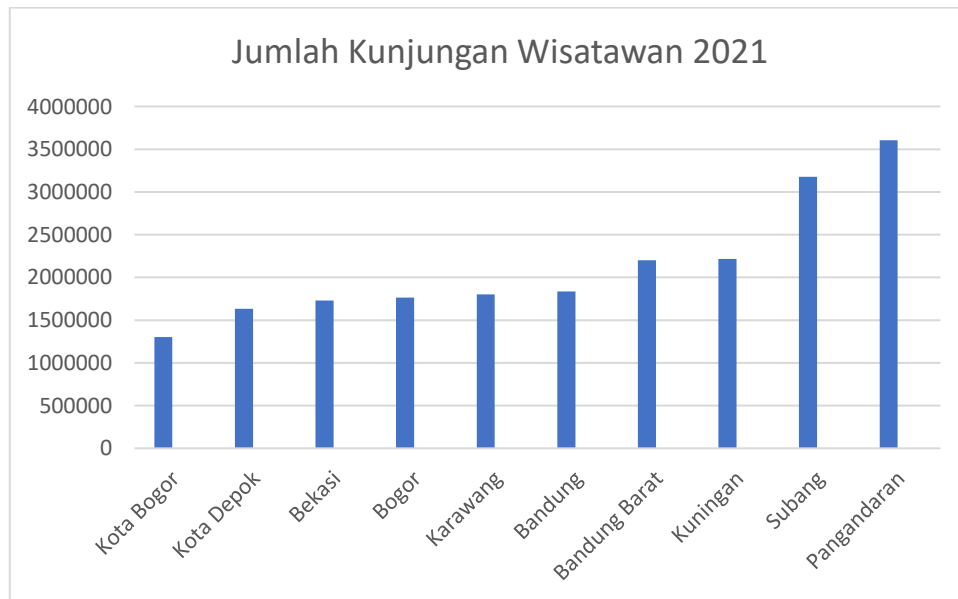
Terdapat beberapa alasan mengapa Jawa Barat menjadi salah satu provinsi dengan minat kunjungan yang tinggi bagi wisatawan. Melimpahnya destinasi wisata yang sudah unggul merupakan faktor utama. Didukung dengan kuliner yang unik, *trend fashion*, budaya, dan juga alam yang masih asri sebagai faktor penunjang dari banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Jawa Barat.

Salah satu kabupaten dengan kunjungan wisatawan tertinggi adalah Kuningan. Kabupaten Kuningan adalah sebuah Kabupaten yang terletak di sebelah timur Jawa Barat. Kuningan sendiri memiliki luas wilayah sebesar 1.110.56 km² dengan 32 kecamatan, 15 kelurahan, dan 361 desa. Dengan wilayah yang kecil dan suasana daerah yang sunyi membuat banyak wisatawan kota yang berkunjung untuk berlibur di Kuningan. Destinasi alam di Kuningan mendominasi daya tarik wisata, walaupun di samping terdapat keunikan budaya seperti seren taun, sapton, kawin cai, dan lain-lain. Alam yang masih asri membuat pemandangan di Kuningan banyak diminati oleh wisatawan kota. Hal ini menjadi potensi yang dimanfaatkan masyarakat dengan

membangun tempat wisata yang menyediakan berbagai macam aktivitas wisata di dalamnya.

Tabel 1.1

Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata di Jawa Barat



Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jabar (2021) dan diolah oleh Peneliti (2023)

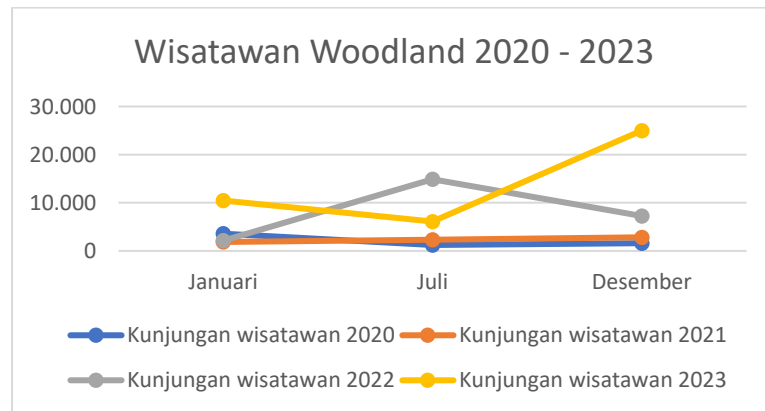
Data diatas merupakan 10 Kabupaten/Kota di Jawa Barat dengan kunjungan wisatawan tertinggi. Kabupaten pertama yaitu Pangandaran dengan kunjungan sebanyak 12,63%, selanjutnya Kabupaten Subang dengan kunjungan sebanyak 11,63%, selanjutnya Kabupaten Kuningan dengan kunjungan sebanyak 7,76%, selanjutnya diikuti oleh Kota Bandung sebanyak 6,44%, selanjutnya Kabupaten Karawang dengan kunjungan sebanyak 6,31%, selanjutnya Kabupaten Bogor sebanyak 6,18%, selanjutnya Kota Bekasi sebanyak 6,06%, selanjutnya Kota Depok sebanyak 5,72%, dan yang terakhir yaitu Kota Bogor sebanyak 4,56%. Perhitungan ini diperoleh dari persentase kunjungan wisatawan Kabupaten atau Kota terhadap total jumlah kunjungan se Jawa Barat dalam satu tahun.

Kenaikan kunjungan wisatawan di Kuningan ini menyebabkan banyaknya objek Wisata baru. Objek Wisata di Kuningan banyak memanfaatkan kekayaan alam sebagai hal utama yang dijual kepada wisatawan yang berkunjung. Kenaikan

wisatawan yang mencapai 90% dari tahun 2018 sampai 2021 juga membuat pemerintah daerah Kabupaten Kuningan juga berupaya untuk melakukan penataan, promosi, dan monitoring ke objek wisata yang sedang berkembang. Penataan dilakukan dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan bagi para wisatawan baik dari fasilitas maupun infrastruktur. Promosi dilakukan untuk menyebarkan informasi tentang objek wisata baru maupun lama di Kuningan sehingga dapat menarik kunjungan wisatawan. Monitoring dan evaluasi dilakukan sebagai upaya pendampingan bagi pengelola objek wisata agar bisa mengoperasikan usaha pariwisatanya dengan baik dan memberikan kepuasan bagi wisatawan.

Dengan banyaknya objek wisata di Kuningan, persaingan di antara pengelola menjadi cukup sengit. Ditambah dengan dampak pandemi COVID-19, pengelola perlu merancang strategi untuk memperbaiki kondisi wisata agar dapat menarik kembali minat wisatawan. Salah satu objek wisata yang gagal bertahan adalah The Mountain Recreation Park, yang harus tutup secara permanen setelah mengalami kegagalan dua kali. Meskipun The Mountain Park mencoba membuka kembali setelah pandemi dengan harapan kunjungan wisatawan akan meningkat, kenyataannya jumlah pengunjung tidak mengalami kenaikan signifikan dari tahun ke tahun. Menurut ulasan yang bersumber dari *google review* wisatawan mengatakan fasilitas yang tidak terawat membuat pengunjung merasa tidak puas dan tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan. Engel et al. (1990) dalam Tjiptono (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kotler (2002) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah. Dan menurut Sudarma (2012) kinerja berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Bagi karyawan yang berkinerja tinggi akan mampu memberikan pelayanan prima. Siagian (2003) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu: kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan,

motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, dan komunikasi. Maka dari itu penting bagi objek wisata lainnya di Kuningan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi wisatawan yang berkunjung.



Gambar 1.2

Jumlah kunjungan Woodland pada tahun 2020-2023

Sumber: Dinas Pemuda Olahrag dan Pariwisata Kabupaten Kuningan

Salah satu objek wisata di Kuningan adalah Woodland. Objek wisata ini dibangun pada tahun 2019. Dengan tingkat kunjungan dan antusiasme masyarakat terhadap objek wisata Woodland yang meningkat, membuat Woodland membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk bisa memberikan kualitas pelayanan terhadap wisatawan, Faktanya adalah bahwa kualitas layanan yang ditawarkan bergantung pada kualitas karyawan, dan karenanya merupakan keunggulan kompetitif dari sebuah perusahaan pariwisata (Walls, 2021). Namun menurut Lee-Ross & Pryce (2010) sumber daya manusia dalam pariwisata tidak hanya mencakup mereka yang bekerja dalam pariwisata, tetapi juga nilai total, kualitas, kemampuan dan keterampilan yang berguna, pengetahuan dan pengalaman yang tersedia, ide dan kreasi yang mungkin, tingkat motivasi dan minat dalam mencapai tujuan bisnis. Berdasarkan hasil pra wawancara dengan salah satu pihak manajemen di sana, dapat diketahui bahwa Woodland belum melakukan rekrutmen sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, melainkan pihak Woodland hanya sebatas merekrut karyawan berdasarkan lokasi tempat tinggal yang dekat dengan kawasan wisata tanpa menilai kualitas, kemampuan

dan keterampilan yang berguna, pengetahuan dan pengalaman yang tersedia. Menurut pihak manajemen Woodland, mereka memperkirakan 23 orang atau sekitar 90% dari karyawan merupakan masyarakat sekitar lingkungan Woodland, dengan proses rekrutmen yang tidak memprioritaskan keahlian yang dimiliki calon karyawan. Adapun prosedur rekrutmen tersebut dilakukan karena pihak manajemen menganggap bahwa karyawan bisa mencapai standar kerja melalui pelatihan yang diberikan. Namun, pada kenyataannya pelatihan yang diberikan tidak dilaksanakan secara rutin melainkan hanya dilaksanakan satu kali selama Woodland beroperasi. Hal ini didukung dengan data dari pihak Woodland mengenai agenda tahunan. Manager Woodland memberikan penjelasan bahwa di Woodland tidak terdapat agenda tahunan untuk menunjang operasional dari Woodland seperti pengembangan infrastruktur, inovasi atraksi wisata, pemasaran dan promosi, dan pelatihan pengembangan sumber daya manusia. Aktivitas yang dilakukan secara rutin selama satu tahun hanya *family gathering* antara karyawan dan pihak manajemen. Jika infrastruktur tidak mengalami perkembangan, hal ini dapat menghambat pertumbuhan sektor pariwisata dan berdampak negatif pada pengalaman wisatawan (Gretzel et al., 2015). Menurut Gretzel dan kolega (2015), smart tourism menekankan pentingnya teknologi dan inovasi dalam mengelola destinasi secara efisien, yang sangat bergantung pada infrastruktur yang memadai. Menurut Kotler (2017) menggarisbawahi pentingnya pemasaran dan promosi dalam menarik wisatawan. Tanpa upaya pemasaran yang kuat, destinasi akan kesulitan menjangkau pasar potensial dan meningkatkan kesadaran merek di antara wisatawan. Selain itu, Becken (2013) menggarisbawahi bahwa Resilience Tourism menuntut investasi dalam pelatihan dan pengembangan SDM untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas. Karyawan yang tidak dilatih dengan baik akan kesulitan dalam memberikan layanan yang memuaskan, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepuasan dan loyalitas wisatawan.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas manajemen sumber daya manusia di Woodland, sebuah objek wisata yang mengalami pertumbuhan kunjungan yang pesat. Mengingat bahwa kualitas pelayanan yang ditawarkan sangat bergantung pada keterampilan dan kemampuan karyawan.

Armstrong (2006) menjelaskan bahwa rekrutmen yang tepat sangat penting untuk memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang mampu mendukung tujuan dan strategi organisasi. Rekrutmen yang buruk akan menyebabkan ketidaksesuaian antara karyawan dan kebutuhan organisasi, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja keseluruhan. Dan menurut Becker, G. S. (1964) dengan memiliki karyawan yang terampil dan berpengetahuan, perusahaan dapat lebih efektif dalam mencapai tujuannya dan meningkatkan daya saing di pasar.

Pada penelitian ini peneliti akan melakukan evaluasi manajemen sumber daya manusia berkelanjutan untuk menjamin dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia di Woodland. Peneliti menggunakan evaluasi CIPP sebagai metode yang digunakan. Evaluasi Model CIPP dapat diterapkan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, manajemen, perusahaan dan sebagainya serta dalam berbagai jenjang baik itu proyek, program, maupun institusi (Widoyoko, 2017). Karakteristik penilaian model CIPP pada dasarnya mengacu pada empat jenis penilaian, yaitu: menilai prioritas dan tujuan dan kemudian membandingkannya dengan peluang, masalah dan kebutuhan, penilaian anggaran dan implementasi selama ini dibandingkan dengan tujuan, evaluasi efektivitas program dan evaluasi keberhasilan program dengan membandingkan efek dan hasil tujuan (Bayu & Rosmayudi, 2023). Model evaluasi CIPP merupakan model evaluasi yang lebih lengkap karena mencakup evaluasi formatif dan sumatif. Evaluasi konteks, input, proses, dan produk dapat dipraktikkan dalam rangka pengambilan keputusan (peran formatif) dan penyajian informasi mengenai akuntabilitas (peran sumatif). (Mahmudi, 2011).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kelayakan (*"worth"*) dan kebermanfaatan (*"merit"*) dari manajemen sumber daya manusia berkelanjutan dalam mencapai tujuan menjadikan Woodland dalam memanfaatkan potensi penuh dari sumber daya manusia yang ada, serta memperkuat posisinya sebagai destinasi wisata yang kompetitif di Kuningan. Penelitian ini juga berfungsi sebagai dasar pertimbangan untuk pembuatan keputusan lebih lanjut mengenai manajemen sumber daya manusia yang telah diadakan serta peningkatan di masa yang akan datang. Maka berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut dengan judul **"Evaluasi Manajemen**

Sumber Daya Manusia dalam Penerapan Pariwisata Berkelanjutan di DTW Woodland"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, rumusan masalah penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi *context* manajemen sumber daya manusia berkelanjutan di Woodland?
2. Bagaimana evaluasi *input* manajemen sumber daya manusia berkelanjutan di Woodland?
3. Bagaimana evaluasi *process* manajemen sumber daya manusia berkelanjutan di Woodland?
4. Bagaimana evaluasi *product* manajemen sumber daya manusia berkelanjutan di Woodland?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diajukan, tujuan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk memaparkan hasil evaluasi *context* manajemen sumber daya manusia di Woodland.
2. Untuk memaparkan hasil evaluasi *input* manajemen sumber daya manusia di Woodland.
3. Untuk memaparkan hasil evaluasi *process* manajemen sumber daya manusia di Woodland.
4. Untuk memaparkan hasil evaluasi *product* manajemen sumber daya manusia di Woodland.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Diharapkan dengan adanya temuan dari penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang memiliki topik bahasan Manajemen Sumber Daya Manusia Berkelanjutan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pembaca

Diharapkan dari penelitian ini bisa menjadi bahan literatur untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia berkelanjutan di objek wisata

b. Bagi Pengelola

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan data dan fakta terbaru dimana bisa dijadikan salah satu rujukan dalam menentukan rencana pengelolaan kedepannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdapat lima bab, berikut uraian yang akan disajikan di setiap bab:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang kajian teori yang mendukung penelitian dan kerangka pemikiran penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan lokasi penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, pengembangan instrumen penelitian, jenis dan teknik data

BAB IV : TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan pemaparan dan hasil dari penelitian

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

DAFTAR PUSAKA

LAMPIRAN