



**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA PARIWISATA  
PADA USAHA JASA RESTORAN DI KOTA PAREPARE  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Oleh

**WIM J. WINOWATAN**

Politeknik Negeri Pariwisata Makassar

Email : [winowatanw@gmail.com](mailto:winowatanw@gmail.com)

Telepon : 081242999300

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengembangan sumberdaya manusia pariwisata pada usaha jasa restoran di kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan. Sampel penelitian terdiri dari Pemerintah Daerah kota Parepare, Pelaku usaha Pariwisata (*stakeholder*), Karyawan dan Manajer usaha Jasa Restoran. Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelaku usaha pariwisata dan karyawan serta bagian yang terkait masih kurang memahami tentang pentingnya kompetensi yang wajib dimiliki. Hal ini disebabkan karena pemerintah daerah belum maksimal melaksanakan sosialisasi sampai pada pelaksanaan uji kompetensi. Oleh sebab itu, diharapkan pemerintah daerah dan *Stakeholder* dapat melakukan pendekatan melalui komunikasi dan koordinasi kepada pelaku usaha jasa pariwisata melalui kegiatan sosialisasi tentang pentingnya pemahaman kompetensi dan kompetensi yang harus dimiliki bagi setiap karyawan. Hal ini dapat berdampak pada pelayanan yang berkualitas kepada tamu di restoran. Demikian pula pengembangan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan dapat diterapkan. Jika kedua hal tersebut dapat dilaksanakan maka, pelayanan prima dapat diberikan kepada setiap tamu sesuai dengan kebutuhan dan harapan sehingga pada akhirnya pendapatan asli daerah melalui pajak pada setiap usaha jasa restoran akan meningkat

Kata kunci: Kompetensi, Pelayanan, Karyawan, Restoran

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the development of tourism human resources in the restaurant service business in the city of Parepare, South Sulawesi Province. The sample in this research is the local government of the city of Parepare, tourism business actors (stakeholders), employees and restaurant service business managers. The method in this study is qualitative using a descriptive approach. The method of collecting data in this study was carried out through observation, interviews with a list of questions and documentation. The results showed that, tourism business actors and employees as well as related parties still do not understand the importance of competencies that must be possessed. This is because local governments have not maximally carried out socialization until the implementation of the competency test. Therefore, it is hoped that local governments and stakeholders can make approaches through communication and coordination with tourism service business actors through socialization activities about the importance of understanding the competencies and competencies that each employee must have. This can have an impact on quality service to guests at the restaurant. Likewise, employee*

*development through education and training can be applied. If these two things can be implemented, excellent service can be provided to each guest according to the needs and expectations of each guest so that in the end, local revenue through taxes on each restaurant service business will increase.*

*Keywords: Competence, Services, Employees, Restaurant*

## **I. PENDAHULUAN**

Dunia pariwisata telah memberikan sumbangan dan andil yang besar dalam meningkatkan perekonomian suatu Negara khususnya di negara Indonesia dimana pendapatan negara terbesar selain minyak dan gas adalah bersumber dari pariwisata, sehingga setiap negara berpacu dan saling membenahi negaranya khususnya daerah tujuan wisatanya untuk menjadi primadona sehingga kunjungan wisata domestik maupun mancanegara diharapkan dapat lebih meningkat.

Undang-undang No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan pada pasal 1 menyebutkan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata dan dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Sedangkan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Salah satu komponen pariwisata yang saat ini berkembang pesat yaitu bisnis perhotelan, tidak dapat dipungkiri kehadiran sarana akomodasi yang menomorsatukan kenyamanan para tamu adalah hal yang sangat diharapkan setiap pengunjung atau wisatawan.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan produk dan jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) yang mencakup fasilitas kamar, menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat – syarat comfort dan bertujuan komersil. Dalam perkembangan saat ini, hotel juga telah memiliki berbagai fasilitas lain yang bertujuan untuk semakin menunjang kepuasan tamu dan hal inilah yang semakin membedakan bisnis perhotelan dengan bisnis-bisnis lain seperti fasilitas restoran, binatu, ruang pertemuan, jasa pertukaran mata uang asing, salon kecantikan, hiburan malam, dan rekreasi.

Dalam bisnis perhotelan dan restoran, Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat penting, karena sebagian besar produk dan jasa yang dimiliki memerlukan pengetahuan, keterampilan dan sikap atau perilaku yang profesional. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya salah satu departemen yang sangat menentukan pencitraan sebuah hotel yaitu penyediaan layanan makanan dan minuman pada bagian/departemen makanan dan minuman (*food and beverage department*) Oleh karena itu kemampuan para karyawannya dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu sangatlah dibutuhkan.

Pada era revolusi industri 4.0 saat ini, Kemampuan karyawan dituntut untuk lebih profesional dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Sebab, kehandalan, pengalaman dan kepercayaan diri serta ilmu yang telah didapat belum cukup untuk memenuhi kriteria dalam pencapaian layanan prima kepada tamu dalam menjalankan tugas tugasnya dengan baik. Sebab, pada pada tahun 2015 yang lalu negara Indonesia merupakan salah satu negara yang merespon adanya pasar bebas atau Masyarakat Ekonomi Asean (MEA), termasuk tenaga kerja khususnya bagi anggota ASEAN

Tantangan yang dihadapi Indonesia dalam menghadapi persaingan global pada era digital revolusi industri 4.0 adalah terfokus pada sumber daya manusia. Hal ini menjadi perhatian khusus baik bagi pemerintah maupun bagi pelaku usaha pariwisata. Adapun konsentrasi atau perhatian yang dimaksud adalah bagaimana dapat meningkatkan dan mengembangkan sumberdaya manusia yang kompeten dan profesional sebagai sumberdaya manusia yang diunggulkan pada bidang pariwisata adalah merupakan tantangan yang harus dihadapi pihak Industri atau pengusaha (*stakeholder*) untuk mempertahankan kelangsungan usahanya khususnya usaha hotel dan restoran.

Salah satu bagian pada usaha jasa restoran dan hotel yang menangani pengelolaan dan pemberdayaan sumberdaya manusia adalah bagian *human resources*. Pada bagian ini memiliki tugas pokok dan fungsi yang bertanggungjawab pada sumberdaya manusia khususnya dalam meningkatkan kinerja dan kemampuan para karyawannya terutama pada bagian restoran dengan cara memberikan pendidikan dan latihan singkat tentang pengembangan pengetahuan dan keterampilan. Demikian halnya dengan mekanisme penerimaan karyawan dan menempatkan karyawan sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya sehingga nantinya pelaksanaan tugasnya dapat berjalan lancar dan profesional sehingga kepuasan tamu dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan.

Pengembangan sumberdaya manusia melalui pendidikan dan pelatihan adalah merupakan salah satu usaha untuk mengembangkan dan memperbaiki performansi kerja serta dapat mengukur kemampuan atau kompetensi yang dimiliki karyawan pada suatu pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawabnya, atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya.

Terdapat dua metode yang lazim digunakan dalam pemberian pelatihan dan penempatan yaitu, *Ex-house training* adalah pemberian pendidikan dan pelatihan karyawan yang diberikan kepada karyawan untuk melaksanakan pendidikan dan pelatihan diluar dan *In-house training* adalah pemberian pendidikan dan pelatihan karyawan yang diberikan kepada karyawan untuk melaksanakan pendidikan dan pelatihan yang pelaksanaannya dilaksanakan oleh bagian sumber daya manusia. Melalui pendidikan dan pelatihan, diharapkan dapat tercipta perubahan pola pikir karyawan dan penempatan dapat lebih maksimal serta karyawanpun dapat memahami dengan baik

pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya setiap hari sehingga efektifitas dan efisiensi kerja dapat tercapai.

Di Sulawesi Selatan khususnya Kota Parepare, perkembangan akomodasi hotel dan restoran semakin pesat. Pertanyaannya adalah apakah pemerintah Kota Parepare telah mempersiapkan sumberdaya manusia yang unggul dan profesional dalam menghadapi persaingan khususnya pada era revolusi industry 4.0 dan masa Pandemi saat ini ?. Siap atau tidak siap maka, perlu adanya pembenahan dan atau perubahan sistem terpadu khususnya sumberdaya manusia dalam rangka menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era revolusi industry 4.0 dan dimasa pandemi covid 19. Para pelaku usaha jasa hotel dan restoran dan Kota Parepare belum maksimal melakukan pengembangan sumberdaya manusia yang dimiliki khususnya dalam melakukan pendidikan dan latihan serta pelaksanaan uji kompetensi. Sementara pengembangan sumberdaya manusia yang berfokus pada pengembangan kemampuan akan pengetahuan, kemampuan untuk terampil dan memiliki sikap dasar profesi adalah merupakan faktor keberhasilan pada usaha hospitality dan usaha jasa makanan dan minuman. Kata kuncinya adalah, pengembangan sumberdaya manusia merupakan faktor keberhasilan dalam perusahaan. Pernyataan ini diperkuat dengan adanya penelitian Dian Rahma (2018) menjelaskan bahwa, pentingnya pengembangan Sumberdaya manusia melalui kompetensi khususnya pada bidang pendidikan dan latihan dalam mengembangkan inovasi dan meningkatkan ketelitian bekerja serta tanggap dalam melayani tamu.

Demikian pula oleh Tanuwijaya (2015). bahwa pengembangan sumberdaya manusia berpengaruh pada peningkatan kompetensi bagi sumberdaya manusia. Hal ini berdampak pelayanan yang diberikan semakin maksimal yang pada akhirnya akan berpengaruh pada kinerja

Berdasarkan pada uraian tersebut maka, peneliti melakukan penelitian tentang kesiapan pihak Pelaku usaha jasa pariwisata dalam menghadapi persaingan sumber daya manusia. Pengembangan sumberdaya manusia yang kompeten dan siap bersaing perlu untuk dikaji khususnya pada Usaha Jasa Restoran di kota Parepare

### **Tinjauan Pustaka**

Strategi Pengembangan SDM menurut Hasibuan (2005) adalah teknik pengembangan sumberdaya manusia yang terdiri atas metode pendidikan dan pelatihan. Pernyataan tersebut dapat diuraikan sebagai strategi untuk pengembangan sumberdaya manusia pada penelitian ini antara lain melalui Pendidikan. Pendidikan diklasifikasikan kedalam 3 macam pendidikan. a). Pendidikan informal, adalah proses pendidikan yang diperoleh seseorang dari pengalaman sehari-hari dengan sadar atau tidak sadar, pada umumnya tidak teratur dan tidak sistematis, sejak seorang lahir sampai mati, seperti di dalam keluarga, tetangga, pekerjaan, hiburan, pasar, atau di dalam pergaulan sehari-hari. b). Pendidikan formal, adalah pendidikan di institusi pendidikan seperti sekolah dan perguruan tinggi, memiliki keteraturan, sistematis, memiliki hierarki kronologis yang ketat dan di bagi dalam

waktu-waktu tertentu yang berlangsung dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi. c). Pendidikan non formal atau pendidikan luar sekolah, adalah semua bentuk pendidikan yang diselenggarakan dengan sengaja, tertib, terarah, dan berencana di luar kegiatan persekolahan. Dalam hal ini tenaga pengajar, fasilitas, cara penyampaian, dan waktu yang dipakai, serta komponen-komponen lainnya disesuaikan dengan keadaan peserta didik supaya mendapatkan hasil yang memuaskan. Pendidikan non formal bersifat fungsional dan praktis, serta pendekatannya lebih fleksibel.

Pelatihan menurut Simamora (2003) adalah pengembangan dan pendidikan merupakan satu kesatuan walaupun memiliki tujuan dan manfaat yang berbeda-beda. Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Batilmurik, dkk (2017), Lebih lanjut menyatakan pelatihan (training) merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kesenjangan antara kemampuan pekerja dan tuntutan pekerjaan yang berkembang itu otomatis memerlukan peningkatan dan penyesuaian pengetahuan dan keterampilan serta sikap pekerja atau dengan kata lain diperlukannya peningkatan profesionalisme SDM. Pelatihan dan pengembangan SDM itu sendiri bisa dipandang sebagai intisari dari sebuah upaya berkelanjutan yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja organisasi. (Bogardus,2004 dalam Marwansyah 2010)

### **Rumusan Masalah**

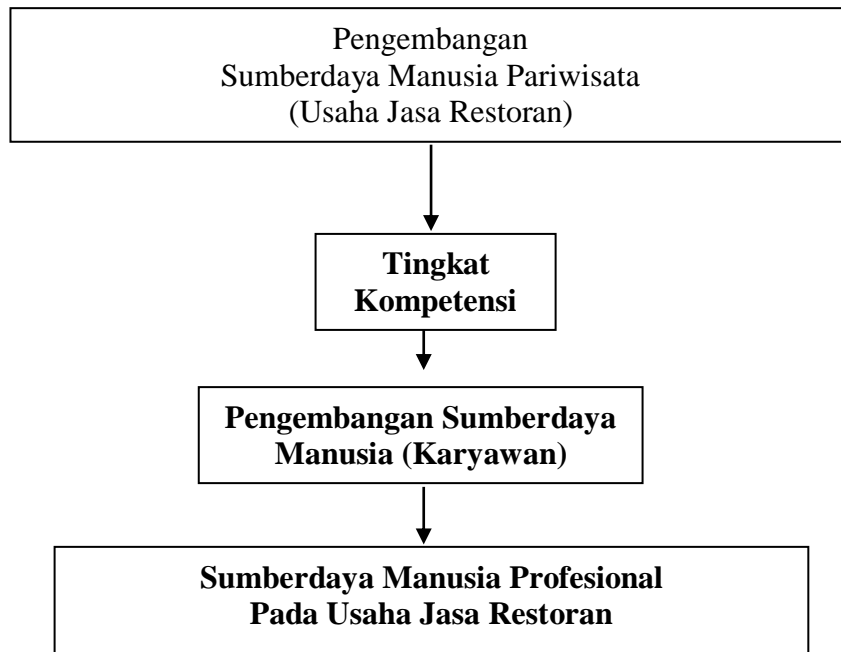
Beberapa rumusan yang menjadi pokok penelitian, yaitu bagaimanakah kompetensi Pelaku Usaha Jasa Restoran dan bagaimanakah pengembangan karyawan pada usaha jasa restoran di Kota Parepare?

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kompetensi dan model pengembangan dalam rangka menyiapkan karyawan yang unggul dan profesional serta dapat bersaing pada usaha jasa restoran di Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis ingin mengetahui sejauh mana pengembangan sumber daya manusia pariwisata pada usaha jasa restoran di kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan sehingga mendiskripsikannya sebagai berikut :

1. Menganalisis pemahaman kompetensi Pelaku Usaha Jasa Restoran di Kota Parepare
2. Mengidentifikasi kompetensi Pelaku Usaha Jasa Restoran di Kota Parepare
3. Menganalisis Pengembangan Karyawan pada Usaha Jasa Restoran di Kota Parepare
4. Menyimpulkan dari hasil analisis dan memberikan rekomendasi.

Kerangka Pikir penelitian sebagaimana gambar berikut:



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

## II. METODE PENELITIAN

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan April sampai September 2020, berlokasi di Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan dengan mengkaji data dari hasil wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2004) menjelaskan bahwa, penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Adapun untuk melengkapi metode penelitian kualitatif adalah dengan studi kasus (*case study*). Menurut Aziz S.R. (2003) menyatakan bahwa, konsep dasar studi kasus adalah, adanya penelitian yang terinci tentang seseorang (individu) atau sesuatu unit sosial selama kurun waktu tertentu disebut studi kasus. Lebih tegas Aziz menambahkan bahwa penelitian studi kasus adalah penelitian terhadap fenomena dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas; dan dimana: multi sumber bukti dimanfaatkan.

### Populasi dan Sampel

Populasi penelitian Sesuai dengan fokus penelitian, maka yang dijadikan subjek penelitian dan informan penelitian, yaitu para karyawan usaha restoran, pimpinan di industri restoran di kota Parepare dan pemerintah setempat. Jumlah sampel sebanyak 100 orang terdiri dari 45 orang

perempuan dan 55 orang laki-laki. pemilihan sampel dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterwakilan karyawan dan pimpinan usaha jasa restoran. Sampel dibagi menjadi tiga kelompok yaitu, kelompok dari pelaku pariwisata (manajer dan perwakilan DPD PHRI) dengan kode “P”, informan dari pemerintah dengan kode “M”, dan informan dari Karyawan dengan kode “S”.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Adapun data yang dikumpulkan bukan hanya data tentang saat ini tetapi juga kejadian, peristiwa, proses yang terjadi masa lalu yang mungkin berkaitan dengan saat ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara menggunakan panduan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara dan yang diwawancarai. Menurut Moleong dan Lincon (2010) menjelaskan bahwa, maksud mengadakan wawancara antara lain, mengkonstruksikan mengenai orang, kejadian, kegiatan, perasaan, dan lain lain.

Pada saat wawancara, data yang digali atau yang diambil adalah bagaimana efektifitas peran dan fungsi informan yang terkait dengan aktifitas aktifitas yang dilakukan dalam proses pembelajaran penjelasan lain menjelaskan bahwa, pada dasarnya wawancara adalah merupakan kegiatan yang dilakukan seorang peneliti untuk memperoleh pemahaman secara holistik mengenai pandangan atau perspektif (*inner perspectives*) seseorang terhadap isu, tema atau topik tertentu. Metode wawancara diperoleh dengan cara melakukan wawancara dan atau tanya jawab langsung kepada informan terpilih untuk memberikan informasi-informasi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Dokumentasi, adalah cara pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana dokumen dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, baik berupa literature, laporan, dan dokumen dokumen berupa undang undang peraturan pemerintah, peraturan menteri, dan lain lain yang berhubungan dengan penelitian penulis melakukan pengumpulan data berupa dokumen-dokumen resmi yang ada Sedangkan Pengabsahan data dilakukan melalui metode kualitatif divalidasi melalui teknik triangulasi ( Moleong, 2007).

Pengabsahan data adalah untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang sesungguhnya ada dan memang benar-benar terjadi hal ini dilakukan peneliti untuk memelihara dan menjamin bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian.

Untuk memperoleh tingkat keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi yaitu mengadakan perbandingan antara sumber data yang satu dengan yang lain. Sebagaimana yang dikemukakan Moleong (2007), bahwa, “Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut”.

Teknik triangulasi menurut Moleong, teknik yang digunakan dalam penelitian adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Ia juga mengatakan bahwa, triangulasi dengan sumber berarti membandingkan data dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda. Menurut Patton yang dikutip Moleong tentang hal di atas dapat dicapai dengan jalan :

1. Membandingkan apa yang dikatakan dengan kenyataan yang dilakukan. Dengan cara melihat langsung dan memastikannya dengan sumber data yang lain.
2. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya.
3. Membandingkan isi hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan. Dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya.
4. Validasi ini dilakukan untuk meningkatkan derajat kepercayaan terhadap keabsahan data. Keabsahan data dapat tercapai jika memenuhi 4 (empat) kriteria yaitu : 1. Derajat kepercayaan (*credibility*), digunakan untuk melaksanakan penelitian sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan terhadap temuan dapat dicapai. 2. Keteralihan (*transferability*), digunakan untuk melaksanakan penelitian sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan terhadap temuan dapat dicapai. 3. Kebergantungan (*dependability*), mengkonfrontasikan data yang satu dengan data yang lainnya. Jika hasilnya tetap sama maka dapat diasumsikan bahwa reliabilitasnya tercapai, dan, 4. Kepastian (*confirmability*) berarti bahwa sesuatu yang obyektif adalah sesuatu yang dapat dipercaya.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang relevan dengan tujuan penelitian adalah data kualitatif. Jenis data ini bersumber dari:

1. Data primer, yang diperoleh melalui:
  - a) Observasi (pengamatan), dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh data yang kongkrit di lokasi penelitian. Pengamatan yang dilakukan melalui observasi terbatas dengan berupaya mengumpulkan data primer dan data sekunder.



- b) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada informan untuk dijawab.
  - c) Interview (wawancara), dilakukan dengan tanya jawab terhadap sejumlah informan yang dianggap mengetahui objek penelitian. Teknik ini dilakukan dengan menggunakan instrumen pedoman wawancara. Adapun sumber informan dalam penelitian ini adalah perwakilan dari pelaku usaha pariwisata hotel dan restoran khususnya para manajer, perwakilan dari DPD PHRI kota Parepare, dan Karyawan.
2. Data sekunder, diperoleh melalui kepustakaan yaitu dengan membaca dan menelaah bahan bacaan atau literatur yang bersumber dari buku-buku, internet, majalah dan koran-koran untuk bahan yang berhubungan dengan penelitian.

### **Definisi Operasional**

kompetensi karyawan adalah kemampuan karyawan hotel dan restoran yang ditunjukkan oleh adanya sertifikat kompetensi yang dikeluarkan oleh lembaga berwenang.

pengembangan karyawan adalah upaya pengembangan sumberdaya karyawan yang dilakukan Pelaku Usaha Jasa Restoran meliputi pendidikan dan pelatihan/training pada usaha jasa restoran di Kota Parepare

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data mengacu pada konsep Milles & Huberman (2014) yaitu *interactive model* yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu :

1. Reduksi data (*data reduction*), yaitu suatu proses pemilahan, pemusatan perhatian padapenyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
2. Penyajian data (*display data*), data ini tersusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinanadanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif terdahulu adalah dalam bentuk teks naratif.
3. Penarikan kesimpulan (*verifikasi*). Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentatif, kabur, kaku dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun display data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Responden

Apabila dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan umur, maka karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

**Tabel 1. Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin dan Umur**

No	Umur (Tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Perempuan 20 – 45	45	45.00
2	Laki Laki 20 – 50	55	55.00
	<b>Total</b>	100	100

*Sumber: Hasil olah data, 2020*

Jabatan responden juga dikelompokkan menjadi 2 kelompok yang rinciannya dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

**Tabel 2. Distribusi Responden menurut Jabatan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Penyelia (Supervisor)	25	25,00
2	Pramusaji	75	75,00
	<b>Total</b>	100	100

*Sumber: Hasil olah data, 2020.*

#### Kompetensi Pelaku Usaha Jasa Restoran di Kota Parepare

Peningkatan kualitas Sumberdaya manusia Indonesia, terutama yang berkaitan dengan aspek pendidikan dan kompetensi telah diatur dalam Undang-Undang No.20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional dan Undang-Undang No.13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Kedua undang-undang tersebut mengamanatkan peningkatan kualitas SDM berbasis kompetensi. Dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan kerja, telah diterbitkan Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2006 Tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional. Sistem Pelatihan Kerja Nasional ini menggariskan prinsip-prinsip dasar pelatihan berbasis kompetensi. Sistem Pelatihan Kerja Nasional, disusun dan dikembangkan sejalan dengan Rekomendasi International Labor Organization (ILO) No.195 Tahun 2004 Tentang *Human Resource Development*. Rekomendasi ILO tersebut juga menggariskan pentingnya pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi yang bersifat "Life long learning". Melalui sertifikat kompetensi yang terstandar, lulusan memiliki daya saing untuk masuk dalam pasar kerja nasional, regional, ataupun internasional. Dengan demikian, tenaga kerja terampil dan terdidik Indonesia mampu berkompetisi dalam liberalisasi tenaga kerja dalam level ASEAN hingga berskala internasional.

Berdasarkan pada maksud dan tujuan tersebut maka sudah merupakan kewajiban bagi setiap pengelola dan atau pengusaha Restoran agar memperhatikan keberadaan tenaga kerjanya dalam

rangka pemberian pelayanan yang berkualitas kepada setiap tamunya sehingga sangat perlu pula mengantisipasi tantangan kedepan berupa implementasi kerjasama melalui adanya kesepakatan negara negara asean melalui MEA untuk dapat bekerjasama khususnya kesiapan pengembangan sumber daya manusia yang professional. Olehnya itu pada kota kota parepare sedini mungkin menyiapkan tenaga kerjanya dan harus menerima tenaga kerja dari luar daerahnya. Hal ini dapat dimulai dengan adanya pemahaman awal bagi pengelola dan atau pengusaha terhadap lulusan bersertifikasi kompetensi bagi setiap tenaga kerjanya. apakah telah memahami pentingnya sertifikasi komptensi tersebut ataukah belum memahami sepenuhnya. Pemahaman tersebut dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

**Tabel 3. Pemahaman pihak pengusaha (Industri) terhadap lulusan bersertifikat Kompetensi**

No	Kabupaten / kota	Sangat Paham (%)	Paham (%)	Kurang Paham (%)	Tidak Paham (%)
1	Parepare (100 responden)	15 (15%)	25 (25%)	25 (25%)	35 (35%)

*Sumber: Data Primer diolah 2020*

Berdasarkan pada data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara umum, responden menyatakan belum memahami pentingnya lulusan bersertifikasi kompetensi. Jika hal ini tidak segera diatasi maka akan berdampak pada tenaga kerjanya serta pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu tidak maksimal pula. Dan dari masalah inilah yang dapat memberi peluang bagi tenaga kerja asing yang telah memiliki sertifikat kompetensi untuk masuk sebagai tenaga kerja asing yang dipekerjakan pada setiap daerah khususnya di kota Parepare.

Tuntutan pasar global dalam era pasar bebas dan perkembangan pengetahuan ilmu dan teknologi serta adanya revolusi industry 4.0 yang bersamaan adanya pandemic covid 19 maka sangat dibutuhkan tenaga kerja yang profesioanal, dan dharapkan memiliki kreatifitas untuk menyambut era perubahan tersebut, dimana tenaga professional yang dimaksud dituntut untuk memiliki kompetensi kerja yang dapat dibuktikan melalui sertifikat kompetensi yang valid dan diakui.

Pada usaha Industri perhotelan akan lebih memilih calon tenaga kerja yang telah tersertifikasi karena Dalam PP 52 tahun 2012 tentang standar kompetensi dan standar usaha disebutkan pada pasal 12 bahwa Pengusaha Pariwisata wajib mempekerjakan Tenaga Kerja yang telah memiliki Sertifikat Kompetensi di Bidang Pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tenaga kerja asing. Dalam peraturan pemerintah ini juga disebutkan pada pasal 13 Pelaksana Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata sebagaimana dimaksud dalam PP dilakukan oleh LSP Bidang Pariwisata. Adapun sanksi-sanksi dalam PP apabila pengusaha tidak

menggunakan karyawan yang bersertifikat kompetensi mulai dari teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha dan pembekuan sementara kegiatan usaha. Ini lah yang menjadi dasar mengapa suatu hotel atau industri lebih memilih tenaga kerja yang sudah memiliki sertifikasi kompetensi. Pada uji kompetensi dapat menjamin kemampuan tenaga kerja di salah satu bidang yang menjadi skill atau bidang kemampuannya.

Apabila suatu hotel atau industri memiliki atau merekrut tenaga kerja yang sudah tersertifikasi, maka hotel akan memiliki benefit atau keuntungan. Karena dicanangkan adanya MEA 2015 pemerintah juga mengeluarkan peraturan baru untuk standart suatu hotel. bahwa suatu usaha atau hotel bila ingin mempertahankan bintang dan kualitasnya maka minimal pada tahun 2015 ini mereka memiliki karyawan yang bersertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) minimal 50% Dengan demikian, keberadaan Lembaga Sertifikasi Profesi akan sangat diperlukan.

Namun pada Hotel dan restoran yang ada di kota Parepare hanya sekedar mengetahui saja tentang PP 52 tahun 2012 tentang standar kompetensi dan standar usaha yang disebutkan pada pasal 12 bahwa, Pengusaha Pariwisata wajib mempekerjakan Tenaga Kerja yang telah memiliki Sertifikat Kompetensi di Bidang Pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tenaga kerja asing. Dalam peraturan pemerintah ini juga disebutkan pada pasal 13 Pelaksana Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata sebagaimana dimaksud dalam PP dilakukan oleh LSP Bidang Pariwisata. Namun, tidak dapat mengaplikasikannya dengan baik karena menurut pihak industri biaya yang akan dikeluarkan untuk melakukan uji kompetensi cukup besar dan tidak menutupnya kemungkinan pegawai yang telah diuji kompetensi melakukan pengunduran diri dalam bekerja sehingga mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Selain itu tingkat hunian pada hotel di Kota Parepare tidak menentu sehingga menyebabkan pihak industri cenderung mempertimbangkan untuk melakukan uji kompetensi bagi karyawannya.

Pemahaman karyawan terhadap Implementasi uji kompetensi dinyatakan masih kurang memahami, seperti yang di jelaskan oleh informan dari Pihak Stakeholder Bapak Alfian pemilik Hotel Mario menjelaskan bahwa,

*Pramusaji belum memahami konsep tentang kompetensi meskipun telah dilaksanakan sosialisasi tentang kompetensi oleh dinas pariwisata kota pareparte tentang maksud dan tujuan kompetensi serta hal – hal yang berhubungan berkaitan dengan indikator kompetensi (Wawancara pada Tanggal 27 Juni dan 2 Agustus 2020).*

Demikian pula dijelaskan oleh bapak Adi yang mewakili pemerintah dari kantor dinas pariwisata kota Parepare sebagai informan tentang implementasi uji kompetensi menjelaskan bahwa,

*Secara umum pihak pelaku usaha pariwisata atau pramusaji belum memahami secara total konsep kompetensi. Sosialisasi tentang kompetensi telah dilaksanakan. Demikian pula dengan uji kompetemsi. Namun, uji kompetensi dilaksanakan hanya khusus pada staf pada bagian front liner saja (Front Office) pada usaha jasa Hotel. Sedangkan untuk pramusaji belum dilaksanakan. Pemerintah telah merencanakan kegiatan serupa namun, tertunda dengan adanya beberapa kebijakan serta adanya pandemic covid 19 sehingga pengembangan SDM khususnya uji kompetensi pada bagian lain khususnya pada usaha restoran tertunda (Wawancara pada tanggal 25 Juni, tanggal 30 juli dan 15 September 2020)*

Hal yang sama dijelaskan oleh Bapak Hasan yang mewakili DPD PHRI kota Parepare sebagai Informan tentang Implementasi uji kompetensi bahwa,

*Pengembangan SDM Hotel dan Restoran melalui kompetensi belum terlaksana secara menyeluruh khususnya pada bagian restoran (pramusaji). Hal ini disebabkan karena keterbatasan anggaran dari pemerintah serta dari pihak pelaku usaha sulit menganggarkan biaya. Hal ini sangat berpengaruh dengan modal usaha yang terbatas serta biaya yang dikeluarkan semakin besar..(Wawancara 26 Juni,Tanggal 31 Juli dan 14 September 2020)*

Berdasarkan pada hasil wawancara di atas maka disimpulkan bahwa pada umumnya pelaku usaha pariwisata khususnya pemahaman dan pelaksanaan kompetensi bagi pramusaji belum terlaksana sesuai dengan harapan. Hal ini disebabkan karena tidak adanya waktu yang tepat serta terbatasnya anggaran biaya yang dimiliki baik bagi pengusaha maupun anggaran dari pemerintah yang masih tertunda.

### **Pengembangan Karyawan pada Usaha Jasa Restoran di Kota Parepare -**

Untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, maka salah satu cara yang perlu dilakukan adalah memberikan kesempatan kepada para pegawai baik pegawai lama maupun pegawai baru untuk mengikuti diklat.

Pegawai-pegawai baru yang setiap kali ditarik oleh kantor membutuhkan latihan-latihan sebelum mereka dapat menjalankan tugas-tugas yang menjadi kewajibannya. Sedangkan bagi pegawai yang lama, mereka membutuhkan latihan-latihan karena adanya tuntutan dari tugas-tugasnya yang sekarang, ataupun untuk mempersiapkan dirinya berhubung akan ditransfer atau dipromosikan pada jabatan yang lain. Adapun Pengembangan karyawan yang dapat dilakukan antara lain

1. *On The Job Training*, yaitu dengan cara meminta seseorang untuk mempelajari pekerjaan itu dengan mengerjakannya langsung. Yang paling dikenal adalah dengan metode Coaching ( membimbing ) atau Understudy (sambil belajar).
2. Magang adalah suatu proses terstruktur dimana orang menjadi pekerja yang terampil melalui kombinasi dari pelajaran dikelas dan pelatihan langsung di pekerjaan.
3. Belajar secara informal, proses belajar dimana seorang karyawan mempelajari tentang pekerjaannya tidak melalui pelatihan formal, melainkan dari perangkat informal dan dengan cara berkolaborasi dengan koleganya.
4. *Job Instruction Training*, kelompok pekerjaan yang terdiri dari sebuah rangkaian langkah logis yang diajarkan secara bertahap.
5. Pengajaran, merupakan cara yang cepat jika ingin memberikan pelatihan kepada sekelompok orang yang akan dilatih.
6. Pelajaran yang terprogram, adalah metode belajar sendiri langkah demi langkah sampai menyelesaikan program latihan dan mencapai target pembelajaran
7. Teknik pelatihan kemampuan membaca dan menulis yang diujikan kembali adalah teknik kemampuan dasar seperti membaca, menulis, dan berhitung.
8. Pelatihan dengan perangkat audio visual adalah teknik pelatihan dengan menggunakan rangkaian audiovisual seperti film, Power Point video konfrensi, kaset audio dan kaset video dapat menjadi sangat efektif pada beberapa kondisi dan situasi pembelajaran.
9. Pelatihan dengan simulasi, adalah suatu metode dimana orang yang dilatih belajar dengan peralatan yang sebenarnya atau dengan simulasi yang akan digunakan dalam pekerjaan, tetapi sebenarnya mereka dilatih di luar pekerjaan.
10. Pelatihan Berbasis komputer, orang yang ingin melakukan training, dilatih menggunakan sistem berbasis komputer untuk secara interaktif meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan komputer.
11. Sistem pendukung kinerja elektronik, merupakan sebuah sistem yang terdiri sebuah kumpulan peralatan dan tampilan komputer yang mengotomatisasi pelatihan, dokumentasi, dan dukungan telepon, mengintegrasikan otomatisasi ini ke dalam aplikasi dan memberikan pendukung yang lebih cepat, lebih murah dan lebih efektif daripada metode tradisional. Namun pada kenyataannya Pengembangan karyawan pada hotel di Kota Parepare tidak berjalan dengan baik sesuai tabel 4 berikut:

**Tabel 4. Pengembangan Karyawan**

No	Uraian	Kota Pare-pare
1	<i>On The Job Training</i>	Tidak Pernah
2	Magang	Tidak Pernah
3	Belajar Secara Informal	Pernah
4	<i>Job Instruction Training</i>	Tidak Pernah
5	Pengajaran	Pernah
6	Pelajaran yang terprogram	Tidak Pernah
7	Teknik pelatihan kemampuan membaca dan menulis	Tidak Pernah
8	Pelatihan dengan perangkat audio visual	Tidak Pernah
9	Pelatihan dengan simulasi	Tidak Pernah
10	Pelatihan Berbasis komputer	Tidak Pernah

Sumber : Data Primer, diolah Peneliti 2020

Berdasarkan pada tabel 4 maka dapat disimpulkan bahwa, pengembangan karyawan di kota Parepare secara umum berdasarkan data yang diperoleh adalah tidak pernah dilakukan pengembangan pegawai sebab, tenaga kerja masih sangat terbatas dan atau belum menjadi prioritas. Hal ini disebabkan karena tenaga kerja yang ada masih dalam lingkungan keluarga serta anggaran yang terbatas yang dimiliki oleh setiap perusahaan belum mampu melakukan pengembangan pegawainya berupa pendidikan dan latihan. Jika hal ini tetap tidak dijadikan prioritas maka akan berdampak pada pelayanan serta dapat memungkinkan tenaga kerja asing akan difungsikan sesuai dengan implementasi program MEA.

Motivasi yang diterapkan oleh *manager* bagi para karyawannya yang terwujud dalam suasana kekeluargaan dan kedekatan yang diciptakan oleh *manager* atau *supervisor*, ternyata membawa dampak negatif dan positif dalam proses pengembangan. Dampak positif yang ditimbulkan adalah suasana kekeluargaan ditambah dengan rasa memiliki perusahaan oleh setiap karyawan, membuat karyawan terkadang merasa perlu untuk mengikuti proses pengembangan dengan senang hati dan penuh perhatian bahkan turut membantu manajemen demi menyukseskan kegiatan itu sendiri. Disisi lain, ada juga dampak negatifnya. Mengingat karyawan pada usaha Restoran pada umumnya berasal dari lulusan SMA, sehingga mempengaruhi cara berpikir mereka. Terkadang dalam pelaksanaan kegiatan program pengembangan ini mereka sering sekali terbawa dalam suasana kekeluargaan yang membuat mereka seakan-akan lupa pada tugas-tugas, tanggung jawab serta kedudukan mereka sebagai seorang karyawan. Sehingga cenderung membuat apa yang dijelaskan sering pula diabaikan. Tetapi setelah diingatkan kembali oleh pihak manajemen tentang arti pentingnya, barulah mereka sadari akan hal tersebut. Masih ada pula beberapa hambatan-hambatan lain yang dirasakan oleh pihak manajemen dalam program pengembangan ini. Hanya saja pihak manajemen selalu berusaha sedapat mungkin mencegah hambatan-hambatan tersebut.

## **Pembahasan**

Kompetensi dan Pengembangan Karyawan pada Usaha Jasa Restoran di Kota Parepare Menyangkut pelayanan Restoran, yang dimaksudkan dengan konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh Restoran dan pramusaji yang telah ditunjuk sebagai pemberi pelayanan itu. Karakteristik pelayanan yang tidak berwujud, hanya dapat dirasakan oleh konsumen. bukan berbentuk benda, produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi secara bersamaan dan ditempat yang sama.

Karakteristik tersebut diatas mungkin dapat dijadikan dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik (prima) di sebuah Restoran. sehingga menimbulkan kesan/kenangan yang menyenangkan bagi konsumen. Selain itu, pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan kesan dan “citra yang baik” di hati konsumen, yang selanjutnya dapat menjadi faktor pendorong konsumen untuk bekerja sama, berperan aktif dalam kegiatan sosial Restoran itu, bahkan dapat menjadi promotor Restoran tersebut.

Tujuan dari pelayan adalah memberikan kepuasan kepada konsumen (masyarakat) sesuai dengan keinginan mereka. Untuk mencapai tingkat kepuasan itu, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan konsumen. Merujuk pada pemahaman tersebut maka, pelayanan prima lebih menekankan pada mengeksplorasi kemampuan/potensi atau kompetensi pramusaji secara optimal, mengkonstruksi apa yang di pahami dan mengupayakan penerapan dalam operasional. Paparan hasil wawancara berdasarkan pada rumusan masalah pertama yaitu kompetensi pramusaji terhadap konsep pelayanan merupakan ruang untuk memberi komentar bagi pertanyaan yang di ajukan data yang diperoleh dari wawancara dituangkan dan dicatatkan kedalam tabel pencatatan hasil wawancara.

Data hasil wawancara tersebut menggambarkan adanya fluktuasi pemahaman, adanya ketidakpahaman terhadap adanya konsep kompetensi dalam memberikan pelayanan, tetapi dengan melihat hasil atau luaran dinyatakan masih relevan. Di samping itu terdapat juga informan yang cukup paham terhadap konsep pelayanan yang dapat disimpulkan bahwa, masih memahami. namun, satu hal menjadi masukan dan keluhan dari beberapa informan, peneliti mencatat bahwa, industri belum melihat sejauhmana perlunya kompetensi yang dimiliki karyawan terhadap konsep pelayanan, demikian halnya dengan pemahaman kompetensi dan pelaksanaan uji kompetensi. Hal ini penting, karena sangat berhubungan atau berpengaruh dengan kualitas pelayanan di kota Parepare.

Pelayanan yang berkualitas akan dapat terpenuhi apabila konsep konsep kompetensi prima dapat dijabarkan sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai dan berhasil guna. Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari sisi pelayanan. Pemberian pelayanan adalah mutlak untuk mengukur



suatu keberhasilan. Dan dalam hal pelayanan yang terbaik atau prima akan nampak jika unsur pemenuhan kebutuhan dan harapan tamu dapat terpenuhi. Hal ini diselaraskan dengan konsep-konsep yang ada yaitu, sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggungjawab (*accountability*). Yang tertuang dalam konsep kompetensi. pada Industri perhotelan dan restoran akan lebih memilih calon tenaga kerja yang telah tersertifikasi karena Dalam PP 52 tahun 2012 tentang standar kompetensi dan standar usaha disebutkan pada pasal 12 bahwa Pengusaha Pariwisata wajib mempekerjakan Tenaga Kerja yang telah memiliki Sertifikat Kompetensi di Bidang Pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tenaga kerja asing. Dalam peraturan pemerintah ini juga disebutkan pada pasal 13 Pelaksana Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata sebagaimana dimaksud dalam PP dilakukan oleh LSP Bidang Pariwisata.

Adapun sanksi-sanksi dalam PP apabila pengusaha tidak menggunakan karyawan yang bersertifikat kompetensi mulai dari teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha dan pembekuan sementara kegiatan usaha. Ini lah yang menjadi dasar mengapa suatu hotel atau industri lebih memilih tenaga kerja yang sudah memiliki sertifikasi kompetensi.

Uji kompetensi dapat menjamin atau meresmikan kemampuan tenaga kerja di salah satu bidang yang menjadi skill atau bidang kemampuannya. Apabila suatu hotel atau industri memiliki atau merecruite tenaga kerja yang sudah tersertifikasi hotel akan memiliki benefit atau keuntungan. Karena dicanangkan adanya MEA 2015 pemerintah juga mengeluarkan peraturan baru untuk standart suatu hotel. bahwa suatu usaha atau hotel bila ingin mempertahankan bintang dan kualitasnya maka minimal pada tahun 2015 ini mereka memiliki karyawan yang bersertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi minimal 50% dan pada tahun 2016 minimal 90%. Dengan demikian, keberadaan Lembaga Sertifikasi Profesi akan sangat diperlukan.

Dalam pelaksanaan sertifikasi kompetensi, terdapat 3 jenis Lembaga Sertifikasi Profesi yang dapat diberikan otoritas oleh BNSP, yaitu LSP Pihak-1, LSP Pihak-2, dan LSP Pihak-3. Perbedaannya adalah, LSP Pihak-1 didirikan oleh lembaga Diklat dan hanya dapat mensertifikasi peserta/personil sertifikasi dilingkungannya sendiri, sertifikasi pihak-2 didirikan oleh industri untuk dapat mensertifikasi peserta dilingkungannya sendiri dan pemasok produk jasanya, sedangkan LSP Pihak-3 didirikan industri untuk sektor dan profesi tertentu.

Namun pada Hotel dan restoran yang ada di kota Parepare, pihak industri hanya sekedar mengetahui saja tentang PP 52 tahun 2012 tentang standar kompetensi dan standar usaha disebutkan pada pasal 12 bahwa, Pengusaha Pariwisata wajib mempekerjakan Tenaga Kerja yang telah memiliki Sertifikat Kompetensi di Bidang Pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tenaga kerja asing. Dalam peraturan pemerintah ini juga disebutkan pada pasal 13 Pelaksana Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata sebagaimana dimaksud dalam

PP dilakukan oleh LSP Bidang Pariwisata namun tidak dapat mengaplikasikannya dengan baik karena menurut pihak industri, biaya yang akan dikeluarkan untuk melakukan uji kompetensi cukup besar dan tidak menutup kemungkinan pegawai yang telah diuji kompetensi melakukan pengunduran diri sehingga mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Selain itu tingkat hunian pada hotel-hotel di kota Parepare tidak menentu menyebabkan pihak industri cenderung mempertimbangkan untuk tidak atau menunda pelaksanaan uji kompetensi bagi karyawannya.

Berdasarkan pada paparan data hasil wawancara melalui pendekatan matrik dari Miles dan Huberman maka kesimpulannya adalah sebagai berikut;

1. Kesimpulan tentang kompetensi bagi pelaku usaha jasa restoran di Kota Parepare (Conclusion professional P, M dan S)

Pemahaman Pramusaji terhadap kompetensi dalam memberikan pelayanan belum maksimal sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada tamupun tidak maksimal. Hal ini disebabkan karena pramusaji belum dapat memenuhi kompetensi yang dibutuhkan dan diharapkan tamu. Diantaranya keterlambatan pelayanan, belum mampu menjelaskan makanan, dan tidak menawarkan makanan dan minuman. Dengan tidak maksimalnya kompetensi yang dimiliki sehingga berpengaruh terhadap jumlah tamu dalam pelayanan di restoran. Jika pramusaji memiliki kompetensi maka, apa yang diharapkan dan dibutuhkan tamu akan terpenihi. Unsur pemenuhan kebutuhan dan harapan tamu adalah menjadi tolok ukur layanan untuk dapat mengetahui kualitas layanan yang diberikan.

2. Kesimpulan tentang pengembangan karyawan pada Usaha Jasa Restoran di Kota Pare

Bagi pramusaji restoran di kota parepare, baik antara pendidikan dan pelatihan merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan. Pendidikan dan pelatihan berjalan seiring dengan pertumbuhan organisasi. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dilaksanakan dalam satu program yang sama. Bahkan di dalam metode-metode pengembangan yang digunakan oleh manajemen dalam program pengembangan itu sendiri, antara pendidikan dan pelatihan dijalankan secara bersama-sama. Jadi di samping pramusaji melatih diri sendiri dalam keterampilan kerja, mereka juga diberi kesempatan untuk memperoleh pengetahuan yang bukan hanya bermanfaat bagi perusahaan tetapi juga bagi pramusaji itu sendiri dalam pengembangan diri mereka. Motivasi yang diterapkan oleh *manager atau supervisor* bagi para pramusajinya yang terwujud dalam suasana kekeluargaan dan kedekatan yang diciptakan oleh *manager atau supervisor*, ternyata membawa dampak negatif dan positif dalam proses pengembangan. Dampak positif yang ditimbulkan adalah suasana kekeluargaan ditambah dengan rasa memiliki perusahaan oleh setiap pramusaji, membuat pramusaji terkadang merasa perlu untuk mengikuti proses pengembangan dengan senang hati dan penuh perhatian bahkan turut membantu manajemen demi menyukseskan kegiatan

itu sendiri. Disisi lain, ada juga dampak negatifnya. Mengingat pramusaji pada usaha Restoran pada umumnya berasal dari lulusan SMA, sehingga mempengaruhi cara berpikir mereka. Terkadang dalam pelaksanaan kegiatan program pengembangan ini mereka sering sekali terbawa dalam suasana kekeluargaan yang membuat mereka seakan-akan lupa pada tugas-tugas, tanggung jawab serta kedudukan mereka sebagai seorang pramusaji. Sehingga cenderung membuat apa yang dijelaskan sering pula diabaikan. Tetapi setelah diingatkan kembali oleh pihak manajemen tentang arti pentingnya, barulah mereka sadari akan hal tersebut. Masih ada pula beberapa hambatan-hambatan lain yang dirasakan oleh pihak manajemen dalam program pengembangan ini. Hanya saja pihak manajemen selalu berusaha sedapat mungkin mencegah hambatan-hambatan tersebut dalam rangka penyuksesan kegiatan itu sendiri. Hal yang utama dalam pelaksanaan pengembangan karyawan oleh manajemen adalah mengupayakan agar pengembangan tersebut dapat terlaksana secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuannya dengan meminimalisir biaya yang dikeluarkan yang justru akan menambah beban perusahaan. Oleh sebab itu maka metode pengembangan yang digunakan lebih bersifat sederhana karena disesuaikan dengan situasi dan kondisi Restoran

Paparan pada hasil kesimpulan diatas berdasarkan hasil wawancara maka analisisnya sebagai berikut;

**a. Kompetensi bagi Pelaku Usaha Jasa Restoran di Kota Parepare**

Pemahaman karyawan terhadap kompetensi dalam memberikan pelayanan belum maksimal sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada tamupun tidak maksimal. Hal ini disebabkan karena pramusaji belum dapat memenuhi kompetensi pelayanan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan tamu. Diantaranya keterlambatan pelayanan, belum mampu menjelaskan makanan, tidak menawarkan makanan dan minuman dan lain sebagainya. Dengan tidak maksimalnya kompetensi yang dimiliki sehingga berpengaruh terhadap jumlah kepuasan tamu dalam pelayanan di restoran sehingga berdampak pada berkurangnya tamu yang datang ke restoran.. Jika karyawan memiliki kompetensi maka, apa yang diharapkan dan dibutuhkan tamu akan terpenihi. Unsur pemenuhan kebutuhan dan harapan tamu adalah menjadi tolok ukur layanan untuk dapat mengetahui kualitas layanan yang diberikan

Untuk memaksimalkan pelayanan prima maka diharapkan karyawan dapat memiliki kompetensi sebagai prasyarat dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Hal ini dapat terpenuhi jika tercipta atau dibangun komunikasi yang baik dan koordinasi serta kerjasama antara pemerintah dengan pelaku usaha pariwisata dan PHRI kota parepare khususnya pada usaha hotel dan restoran (rumah makan) Untuk memberikan secara maksimal sosialisasi

kompetensi yang harus dimiliki bagi setiap karyawan yang selanjutnya dilaksanakan uji kompetensi oleh Lembaga Sertifikasi Profesi.

Proposisi 1 : *Jika pemerintah dapat melakukan sosialisasi tentang pentingnya kompetensi dalam penerapan pelayanan kepada setiap tamu maka, akan tercipta satu visi dan misi tentang perlakuan layanan yang berkualitas kepada setiap tamu. Pelaksanaan sosialisasi yang dilanjutkan dengan uji kompetensi diharapkan dapat dilanjutkan dengan kegiatan bimbingan teknis kepada pelaku usaha pariwisata. Khususnya hotel dan restoran (rumah makan). Pentingnya sosialisasi dan bimbingan teknis tentang kompetensi akan berdampak pada pelayanan kepada tamu yang pada akhirnya jumlah kunjungan tamu akan meningkat serta pendapatan asli daerahpun akan meningkat pula. Hal ini dapat terlaksana apabila dibangun komunikasi dan koordinasi serta kerjasama yang baik antara pihak pemerintah dan para pelaku usaha pariwisata. Kewajiban bagi pemerintah dan pelaku usaha pariwisata untuk meningkatkan asset utama yaitu sumberdaya manusia pariwisata dan meningkat pendapatan daerah,*

#### **b. Pengembangan Karyawan pada Usaha Jasa Restoran di Kota Parepare**

Bagi karyawan restoran di kota parepare, pendidikan dan pelatihan merupakan bagian yang tidak terpisahkan. Pendidikan dan pelatihan berjalan bersama seiring dengan pertumbuhan organisasi. Walau pada dasarnya pendidikan lebih mengarah pada konseptual yakni mempelajari hal-hal yang belum diketahui sebelumnya sementara pelatihan mengarah pada keterampilan yakni bertujuan untuk meningkatkan keterampilan seseorang. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dilaksanakan dalam satu program yang sama. Bahkan di dalam metode-metode pengembangan yang digunakan oleh manajemen dalam program pengembangan itu sendiri, antara pendidikan dan pelatihan dijalankan secara bersama-sama. Jadi disamping karyawan melatih diri sendiri dalam keterampilan kerja, mereka juga diberi kesempatan untuk memperoleh pengetahuan yang bukan hanya bermanfaat bagi perusahaan tetapi juga bagi karyawan itu sendiri dalam pengembangan diri mereka.

Motivasi sangat diterapkan oleh *manager atau supervisor* bagi para pramusajinya yang terwujud dalam suasana kekeluargaan dan kedekatan yang diciptakan oleh *manager atau supervisor*, ternyata membawa dampak negatif dan positif dalam proses pengembangan. Dampak positif yang ditimbulkan adalah suasana kekeluargaan ditambah dengan rasa memiliki perusahaan oleh setiap karyawan, membuat karyawan terkadang merasa perlu untuk mengikuti proses pengembangan dengan senang hati dan penuh perhatian bahkan turut membantu manajemen demi menyukseskan kegiatan itu sendiri. Disisi lain, ada juga dampak negatifnya. Mengingat pramusaji pada usaha Restoran pada umumnya hanya lulusan SMA, sehingga mempengaruhi cara berpikir mereka. Terkadang dalam pelaksanaan kegiatan program

pengembangan ini mereka sering sekali terbawa dalam suasana kekeluargaan yang membuat mereka seakan-akan lupa pada tugas-tugas, tanggung jawab serta kedudukan mereka sebagai seorang pramusaji. sehingga cenderung membuat apa yang dijelaskan sering pula diabaikan. Tetapi setelah diingatkan kembali oleh pihak manajemen tentang arti pentingnya, barulah mereka sadari akan hal tersebut. Masih ada pula beberapa hambatan lain yang dirasakan oleh pihak manajemen dalam program pengembangan ini. Hanya saja pihak manajemen selalu berusaha sedapat mungkin mencegah hambatan-hambatan tersebut dalam rangka penyuksesan kegiatan itu sendiri.

Namun, kenyataannya, pelaksanaan pengembangan yang diharapkan tidak dilaksanakan oleh para pelaku usaha restoran khususnya terhadap karyawan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan anggaran atau biaya yang dimiliki oleh pelaku usaha tersebut sehingga para pekerja atau karyawan tidak dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya pada bidang usaha restoran sebagai pramusaji. Dan dari hasil wawancara beberapa informan memberi penjelasan bahwa pada umumnya mereka memiliki keterbatasan anggaran dalam pengembangan sumberdaya manusia yang dimiliki. Dan para pelaku usaha tersebut sangat mengharapkan adanya bantuan alokasi anggaran dari pemerintah (dinas pariwisata) untuk pelaksanaan pengembangan SDM. Namun, dari pihak pemerintah yang dalam hal ini menjelaskan bahwa, pemerintah telah merencanakan namun tertunda dengan adanya beberapa pertimbangan, salah satunya adalah adanya pandemic covid 19.

**Proposisi 2 :**

*Jika pemerintah dapat melakukan kerjasama dengan pihak pelaku usaha pariwisata, masyarakat dan DPD PHRI kota Parepare tentang membangun konsep prioritas pengembangan sumberdaya manusia yang professional dibidang pariwisata khususnya bagi pramusaji maka, akan tercipta satu pandangan visi dan misi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memberi peluang kepada para pekerja sebagai sumberdaya manusia yang professional. Sebab, sumberdaya manusia adalah asset yang sangat penting dalam mengembangkan dan meningkatkan keberadaan pariwisata dan pendapatan asli daerah di kota Parepare.*

Berdasarkan pada paparan tersebut diatas dalam pengolahan data penelitian ini, selain dipaparkan dan dikaji menggunakan matriks juga didalami melalui penggunaan diagram Mile dan Huberman yang dapat digambarkan dalam penjelasan sebagai berikut:

### 1) Reduksi data (*Data Reduction*)

Pelaku usaha dan karyawan Restoran terhadap konsep kompetensi dan pelaksanaan uji kompetensi, berdasarkan pada hasil wawancara belum memahami secara total tentang pentingnya kompetensi dan implementasi uji kompetensi, hal ini disebabkan belum maksimalnya pelaksanaan sosialisasi tentang maksud dan tujuan kompetensi itu sendiri serta hal – hal yang berkaitan dengan indikator kompetensi yang menjadi inti dari uji kompetensi. Hal lain yang menjadi hambatan adalah keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh *stakeholder* atau pelaku usaha restoran. Demikian pula rencana dan alokasi anggaran khususnya rencana kegiatan pelaksanaan sosialisasi dan uji kompetensi yang sudah direncanakan oleh pemerintah yang dalam hal ini adalah dinas pariwisata kota Parepare masih ditunda sehingga rencana kegiatan tidak dapat dilaksanakan.

Sedangkan dalam hal pengembangan karyawan pada usaha jasa restoran di kota Parepare dapat disimpulkan tidak dilaksanakan oleh para pelaku usaha Hal ini disebabkan karena keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh masing masing pengusaha. Pada prinsipnya, konsep pemikiran yang dimiliki para pelaku usaha atau *stakeholder* belum memahami bahwa, sumberdaya manusia merupakan faktor utama berhasil tidaknya usaha tersebut. Atau dengan kata lain bahwa, sumberdaya manusia adalah asset utama bagi perusahaan.

### 2) Penyajian Data (*Data Display*)

Konsep pemahaman dan pelaksanaan uji kompetensi serta karyawan pada usaha jasa restoran merujuk pada pelayanan prima. Belum maksimalnya di pahami tentang kompetensi dan pengembangan sumberdaya manusia maka, akan berdampak pula pada pendapatan usaha restoran. Pihak pemerintah belum memaksimalkan kerjasama dan koordinasi yang baik dengan pihak *stakeholder* sehingga berdampak pada konsep pemikiran bagi pengusaha yang tidak maksimal.

### 3) Kesimpulan (*Conclusion*)

Berdasarkan analisis data di atas dapat disimpulkan, Konsep dan pemahaman serta tujuannya belum maksimal di pahami. Hal ini disebabkan karena pemerintah daerah belum maksimal melakukan pendekatan kepada pihak *stakeholder* dalam bekerjasama, berkoordinasi dan belum tercipta komunikasi yang baik. Salah satu kendala adalah tidak tersediannya waktu yang cukup melakukan koordinasi dan pembinaan. Demikian pula terhambatnya alokasi anggaran pelaksanaanya. Namun demikian perlu dijadikan pertimbangan dalam merencanakan kegiatan pada tahun yang akan datang untuk ditindak lanjuti agar pihak *Stakeholder*/pramusaji memahami konsep dan pelaksanaan kompetensi dan pengembangan karyawan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada tamu.

## **IV. PENUTUP**

### **Simpulan**

1. Secara umum responden belum memahami pentingnya kompetensi yang wajib dimiliki karyawan. Jika hal ini tidak segera diatasi maka akan berdampak pada tenaga kerjanya serta pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu tidak maksimal pula. Dan dari masalah inilah yang dapat memberi peluang bagi tenaga kerja asing yang telah memiliki sertifikat kompetensi untuk masuk sebagai tenaga kerja di kota Parepare. Selain itu tingkat hunian pada hotel–hotel di Kota Parepare tidak menentu menyebabkan pihak industri cenderung mempertimbangkan untuk melakukan sosialisasi dan pelaksanaan uji kompetensi bagi karyawannya.
2. Secara umum pengembangan karyawan pada Usaha Jasa Restoran di Kota Parepare belum maksimal dilaksanakan bagi para pelaku usaha pariwisata. Hal ini disebabkan karena keterbatasan waktu dan alokasi anggaran belum diprioritaskan untuk kegiatan pengembangan sumberdaya manusia selain itu masih minimnya tingkat hunian kamar di hotel dan terbatasnya kunjungan tamu di restoran. Hal lain adalah pelaku usaha pariwisata berharap kegiatan pengembangan sumberdaya manusia dapat direncanakan dan dilaksanakan termasuk alokasi biaya bersumber dari pemerintah daerah. Pihak pemerintah daerah pada prinsipnya telah merencanakan dan telah merancang anggaran kegiatan pengembangan sumberdaya manusia tetapi masih tertunda akibat pandemi Covid 19.

### **Saran**

1. Diharapkan pelaku usaha restoran dapat melakukan komunikasi dan koordinasi untuk bekerjasama dengan pemerintah daerah dan pihak terkait seperti BNSP melalui LSP agar melaksanakan sosialisasi tentang pentingnya kompetensi yang dimiliki bagi tenaga kerja sesuai dengan bidangnya masing masing dan selanjutnya dapat dilaksanakan kegiatan uji kompetensi.
2. Dalam rangka pengembangan karyawan pada Usaha Jasa Restoran di Kota Parepare, diharapkan Pemerintah daerah dapat menciptakan komunikasi dan koordinasi dengan semua pihak yang berkepentingan yaitu, pelaku usaha pariwisata, BNSP dan LSP. Pemerintah daerah dapat melakukan pendekatan dan persiapan sosialisasi tentang pentingnya kompetensi yang wajib dimiliki serta pelaksanaan uji kompetensi. Sehingga pada akhirnya karyawan yang telah melaksanakan uji kompetensi dapat memiliki sertifikasi yang dikeluarkan oleh BNSP. Pelaksanaan uji kompetensi diawali dengan kegiatan pendidikan dan pelatihan sampai pada pelaksanaan uji kompetensi. Diharapkan pula pihak pemerintah daerah dapat merancang alokasi anggaran pengembangan sumberdaya manusia Restoran melalui kegiatan pemerintah kota Parepare ditahun yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aziz. S.R.; Abdul, (2003). *Memahami Fenomena Sosial Melalui Studi Kasus. Dalam : Bungin., Burhan. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi.*Jakarta ; PT RajaGrafindo Persada, hal.18-34.
- Batilmurik, dkk (2017) Analisis Strategi Pengembangan Sumberdaya Manusia. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)* Vol. 2 No. 1 hlm. 69-81
- Badan Standar Nasional Pendidikan. 2006. *Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 22, 23, dan 24 tentang Standar Isi dan Standar Kompetensi Lulusan Pendidikan dasar dan menengah.* Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Pedoman Umum Pelaksanaan Pendidikan Berbasis Keterampilan Hidup (Life Skill) Melalui Pendidikan Broad Based Education dalam Pendidikan Luar Sekolah dan Pemuda.* Jakarta Ditjen PLS dan Pemuda
- Dian Rahma Aulia Ari Darmawan (2018) *Analisis Dampak Pelatihan Kompetensi Hospitaliti dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada Hasanah Guest House Malang)* Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, dalam *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 56 No. 1 Maret
- Dirjen Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. 2010, 2011, Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
- Hendaris Adriyanto dan Agung Gita Subakti (2018) *Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang).* *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation* Volume 1, Nomor 2
- Hasibuan, Melayu, SP, (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Haji Masagung.
- Jann, W., & Wegrich, K. (2007). *Theories of the Policy Cycle.* In F. Fischer, G. J. Miller, & M
- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional nomor 045 Tahun 2002 Tentang *Kompetensi*
- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional nomor 232 / U /2000, *Kurikulum Berbasis Kompetensi dan Alternatif Pemecahannya.*
- Marwansyah (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua.* Bandung: Alfabeta.
- Moleong, Lexy J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Edisi Revisi Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Metodologi Penelitian, Metodologi Penelitian Kualitatif,* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_, dan Lincon (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif,* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles,Matthew B dan A.A.Michael Huberman (2014). *Analisis Data Kualitatif.* Jakarta. Universitas Indonesia Press
- Mujianto Solichin, (2015). *Implementasi Kebijakan Pendidikan dan Peran Pendidikan dan Peran Birokrasi.* *Jurnal Studi Islam* Volume 6, Nomor 2, Oktober; ISSN: 1978-306X
- Maksimilianus Maris Jupir. (2013). *Implementasi Kebijakan Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal (Studi di Kabupaten Manggarai Barat)* *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*E-ISSN : 2338-1647
- Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 *Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2012)*
- Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2004, *tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi*
- Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 48 Tahun 2010 *Tentang Kurikulum Berbasis Kompetensi*
- Peraturan Menteri Nomor Pm.53/Hm001/Mpek/2013 *Tentang Standar Usaha Hotel*
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 18 Tahun 2007, *Tentang sertifikasi Guru*
- Simamora, B, (2003). *Membongkar Kotak Hitam Konsumen.* Gramedia Pustaka Jakarta
- Tanuwijaya (2015). *Peningkatan Kompetensi SDM Bidang Tata Hidangan Melalui Pelatihan Pada Usaha Akomodasi Hotel Bintang Tiga di Kabupaten Bogor.* *Jurnal* Vol 2, No 1
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 *Tentang Kepariwisataaan*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 *Tentang Pendidikan Nasional*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2013 *Tentang Ketenagakerjaan*



- Wim J Winowatan (2018), *Implementation of Competency-Based Curriculum Policy*. e-ISSN:2279-0837, p-ISSN : 2279- 0845, *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS) Volume 23 Issue 2,Ver 4 Februari 2018 PP 30*)
- Wim J. Winowatan, (2018), *Persepsi Stakeholder Terhadap Kurikulum Berbasis Kompetensi Politeknik Pariwisata Makassar. Studi pada Industri Perhotelan kota Makassr. Jurnal Administrare; Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran.UNM Makassar. Vol 5. No.2 Juli-Desember 2018 Hal 123-128. P-ISSN;2407-1765., e-ISSN; 2541-1306*
- Wim, dkk. (2019), *Analisis Kompetensi Dalam Memaksimalkan Pelayanan Prima Pada Usaha Restoran Di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi barat . Jurnal Emor Edisi desember vol 3 Nomor 2.*