
STRATEGI PENINGKATAN KOMPETENSI PEKERJA PARIWISATA – STUDI KASUS SERTIFIKASI BNSP DI BINTAN**Oleh****Tyas Rosani****Magister Terapan, Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata , Batam Tourism Politechnic****Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban, Batam 29425, Kepulauan Riau, Telp + 62 778 3540 889****E-mail: tyas.rosani@gmail.com****Abstrak**

Competency Certification is a demand as well as a need in facing job competition. In accordance with Indonesia Regulation, PP No 52 year 2012 concerning professional certification and tourism business certification, the certificate for the worker is a written evidence or a formal evidence of their work ability or their competency. The Certification Program is a government program through the BNSP which is provided by Professional Certification Institute (LSP). This research is analyzed that the certification of competency is one of Human Resources strategy to develop the workforce. This research using a descriptive qualitative approach, data source obtained from field observation, interview and documentation. Certification for tourism workforce is very important and essential. Refer to the result, finding that certification program has been created by the government should be utilized maximally either by assessors in tourism or tourism human resources in Bintan also by the local stakeholder. Developing tourism worker's skill and competency is depending on support from local government, stake holder and from the company.

Keywords: Competency Certification, Human Resource Strategy, tourism workforce development

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan *asset* perusahaan yang menjadi ujung tombak dalam operasional perusahaan. Pada usaha pariwisata, sumber daya manusia adalah sangat penting karena berhadapan langsung dengan konsumen atau pihak pelanggan, yang mana sifat dari pelayanan pariwisata tidak bisa dipindahkan ataupun diulang. Sehingga sumber daya manusia pariwisata dituntut untuk benar benar memiliki kemampuan kompetensi sesuai bidangnya.

Pengembangan sumber daya manusia adalah syarat yang harus dipenuhi saat membangun atau mengembangkan suatu destinasi wisata. Dalam pembahasan para Menteri Pariwisata negara negara APEC telah berkomitmen bahwa untuk mewujudkan pembangunan wisata yang berkelanjutan maka harus berinvestasi di bidang sumberdaya

manusia. Untuk meningkatkan daya saing di sektor sumber daya manusia dapat dilakukan antara lain dengan meningkatkan pelatihan serta melanjutkan program sertifikasi bagi pekerja bidang pariwisata [1]

Kabupaten Bintan merupakan salah satu destinasi wisata utama yang berhadapan langsung dengan pintu masuk wisatawan mancanegara ke Indonesia, yaitu Singapura. Selain infrastruktur, hal utama yang harus diperhatikan dalam memajukan pariwisata di Bintan adalah sumber daya manusia yang kompeten. Sumber daya manusia di bidang pariwisata adalah mencakup pelaku usaha pariwisata dan juga pelaku industri pariwisata yaitu pekerja pariwisata.

RIPPDA Provinsi Kepulauan Riau menyatakan bahwa arah dan kebijakan strategi pembangunan kelembagaan kepariwisataan daerah ada 3 yaitu : a) Penguatan organisasi

kepariwisataan, b) Pembangunan sumber daya manusia pariwisata; dan yang ketiga c) Penyelenggaraan penelitian serta pengembangan sumber daya manusia.

Diperjelas lagi dalam RIPPDA Kabupaten Bintan bahwa Pembangunan sumberdaya manusia pariwisata meliputi SDM Pariwisata di tingkat Pemerintah daerah dan SDM Pariwisata di dunia usaha dan masyarakat. Strategi untuk mengoptimalisasi baik dari sisi kuantitas maupun kualitas dapat ditempuh dengan sertifikasi profesi SDM di bidang Kepariwisata [2].

Dalam upaya pengembangan tersebut maka diperlukan suatu pembinaan terhadap sumber daya manusia agar kepariwisataan Kabupaten Bintan dapat maju sesuai dengan harapan. Untuk melakukan pembinaan tersebut diperlukan pemetaan kebutuhan terutama kebutuhan bidang keahlian yang diperlukan bagi pelayanan, pengaturan/manajemen organisasi kepariwisataan baik di dalam destinasi maupun di luar destinasi. Dengan demikian diharapkan kepuasan wisatawan dapat terpenuhi dan mau datang kembali.

Dari Data Statistik Ketenagakerjaan Kabupaten Bintan tahun 2020, berdasarkan tren lapangan pekerjaan selama Februari 2018 - Februari 2019, lapangan pekerjaan yang mengalami penurunan utamanya pada sektor akomodasi dan kegiatan layanan makanan menurun 1,26 persen poin. Dan di tahun 2020 menurun cukup tajam karena imbas dari pandemic Covid-19 banyak usaha pariwisata yang melakukan PHK atau mengurangi pekerjanya.

Sementara itu, data Statistik dari BPS Kabupaten Bintan, didapatkan bahwa jumlah akomodasi di tahun 2020, terdapat 33 hotel di Kabupaten Bintan dan 262 unit restaurant [3].

Dari data tersebut di atas, maka dibutuhkan banyak tenaga kerja pariwisata yang dipetakan di Kabupaten Bintan. Sebagai daerah tujuan wisata yang angka kedatangan turis tinggi, jumlah tamu datang dan menginap untuk tahun 2019 sebanyak 994.287 pengunjung. Dimana berdasarkan

persentasinya terdiri dari 8,78 persen tamu nusantara dan 91,22 persen tamu asing. Jumlah Akomodasi yang tersedia sebanyak 3.208 Kamar dan sebanyak 5.468 tempat tidur tersedia selama tahun 2019. Tenaga Kerja Pariwisata yang ada harus dikembangkan skill dan kopetensinya dalam menghadapi tamu yang targetnya adalah tamu mancanegara. Dan untuk itu dibutuhkan uji kompetensi agar pekerja hotel lebih merasa diakui dan juga bagi industri jasa pariwisata kualifikasi pelayanan akan lebih berbobot dengan pekerja yang sudah memiliki sertifikasi.

Masalah Sumber Daya Manusia menjadi isu strategis yang dilontarkan di penelitian lain mengenai atrategi perencanaan pengembangan pariwisata Bintan. Untuk pengembangan sumber daya manusia pariwisata dapat meliputi lembaga pemerintah setempat, pihak dan masyarakat lokal. Pengembangan tersebut dapat diwujudkan melalui strategi antara lain dengan mengoptimalkan kualitas dan kapasitas SDM instansi Pemerintah Kabupaten Bintan, Optimalisasi SDM Pariwisata Di Bintan serta percepatan kualitas SDM pendidik pariwisata [4].

SDM atau tenaga kerja sector kepariwisataan di Indonesia, khususnya di Bali harus memiliki kompetensi standar yang tersertifikasi sesuai dengan yang disyaratkan oleh asosiasi-asosiasi usaha yang bergerak di sector kepariwisataan seperti, asosiasi perhotelan, asosiasi restaurant, dan lain-lain. Karena dengan telah mengantongi sertifikat kompetensi di bidang kepariwisataan tersebut akan mempermudah bagi pihak stake holder untuk semakin meningkatkan daya saing pariwisata Bali khususnya, sehingga dapat bermanfaat bagi semua komponen yang terkait dengan pariwisata tersebut dan sustainability sector pariwisata ini akan tetap bisa terpelihara dengan efektif dan efisien di kancar pergaulan ekonomi Asia [5].

Dalam mengelola sumberdaya manusia, trend dewasa ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat optimal apabila karyawan

tersebut memiliki kompetensi yang handal di bidangnya.

Tujuan dari studi kasus ini adalah pertama untuk menyusun strategi pengembangan sumberdaya manusia di sektor pariwisata melalui sertifikasi kompetensi BNSP. Kedua adalah untuk menyediakan rujukan dalam kerangka penyusunan rencana-rencana yang lebih operasional dan teknis bagi Disnaker Kabupaten Bintan dan Dinas Pariwisata Bintan agar program dan kegiatan yang akan diimplementasikan dapat saling bersinergi. Tujuan ketiga adalah hasil studi kasus ini dapat dijadikan pedoman bagi industri pariwisata dalam menyusun *training need analysis* serta kebutuhan uji kompetensi SDM.

Beberapa masalah yang dapat diidentifikasi berkaitan dengan peningkatan kompetensi SDM pada sektor pariwisata di Kabupaten diuraikan sebagai berikut:

- Bagaimana pengadaan uji sertifikasi kompetensi pariwisata di Kabupaten Bintan.
- Bagaimana pengaruh sertifikat kompetensi pada SDM Pariwisata
- Bagaimana pengaruh sertifikat kompetensi pada industri wisata.
- Bagaimana *stakeholder* di Kabupaten Bintan dalam usahanya mengembangkan SDM Pariwisata.

LANDASAN TEORI

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. Hal ini tidak terlepas dari salah satu karakteristik jasa dimana proses penghantaran jasa akan terjadi bersamaan dengan proses konsumsi jasa oleh pelanggan. Pengalaman tamu hotel atau restoran merupakan aktifitas yang memiliki intensitas dan intimasi yang sangat tinggi dan tidak mudah direplikasi oleh entitas usaha yang lain. Pengalaman interaktif tersebut umumnya terjadi dengan karyawan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan menjadi salah satu keunggulan

bersaing bagi hotel atau restoran. Pendidikan dan pelatihan memberikan kontribusi yang sangat besar dalam menciptakan SDM yang andal dan profesional baik secara kuantitas maupun kualitas dalam mendorong daya saing sektor hotel dan restoran secara signifikan.

Fungsi manajemen SDM salah satunya adalah perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja. Salah satu kegiatan strategis yang harus dilakukan adalah menentukan, merancang serta menerapkan program pelatihan dan pengembangan SDM guna meningkatkan kompetensi karyawan. Posisi manajer atau top level akan dapat diambil oleh orang lokal apabila telah memenuhi kriteria kompetensi yang disyaratkan manajemen, yakni telah memiliki sertifikasi kompetensi. [6].

Dari teori sumber daya manusia yang mengutip pernyataan Clark kompetensi kerja adalah ilmu pengetahuan tentang bagaimana mengerjakan sesuatu agar lebih efektif [7]. Sementara itu menurut Davis dan Newstrom bahwa kompetensi adalah perspektif kemampuan dalam berbagai bisnis dengan meminimalisasi biaya, dan mengoptimalkan kemampuan untuk melayani pelanggan secara lebih. Busro juga mengutip pendapat Mathis dan Jackson bahwa kompetensi kerja adalah karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan performance yang berkorelasi dengan peningkatan kerja baik secara individu maupun dengan tim kerja.

Dari teori diatas disimpulkan bahwa kompetensi adalah karakteristik yang dimiliki oleh manusia di dalam melakukan pekerjaan di bidangnya dan hasil pekerjaan itu memberikan kepuasan bagi pihak lain.

Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, bahwa Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam

penyelenggaraan pariwisata. Kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pekerja pariwisata untuk mengembangkan profesionalitas kerja. Sertifikasi adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha dan pekerja pariwisata untuk mendukung peningkatan mutu produk pariwisata, pelayanan, dan pengelolaan kepariwisataan [8].

Kebanyakan pihak sering menggunakan istilah kompetensi sebagai kemampuan kinerja (*the ability to perform*). Efektif atau tidaknya suatu hasil pekerjaan akan sangat dipengaruhi oleh keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Kompetensi adalah kewenangan setiap individu untuk melakukan pekerjaan atau mengambil keputusan sesuai dengan wewenangnya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki [9].

BNSP atau Badan Nasional Sertifikasi Profesi adalah sebuah lembaga independen yang dibentuk pemerintah untuk melaksanakan pasal 16 ayat 5 Undang Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Badan ini bekerja untuk menjamin mutu kompetensi dan pengakuan tenaga kerja pada seluruh sector bidang profesi melalui proses sertifikasi kompetensi kerja.

Proses pemberian sertifikasi dilakukan melalui uji kompetensi yang dilakukan oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi disingkat BNSP. Sertifikat Kompetensi di Bidang Pariwisata adalah bukti tertulis yang diterbitkan oleh lembaga sertifikasi profesi terlisensi yang menerangkan bahwa seseorang telah menguasai kompetensi kerja tertentu sesuai dengan Standard Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang pariwisata, standard internasional dan/atau standard khusus [10].

Manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata di bidang kepariwisataan bagi tenaga kerja yaitu sebagai berikut:

1. Membantu tenaga profesi meyakinkan kepada organisasi/industri/klienya

bahwa dirinya kompeten dalam bekerja atau menghasilkan produk atau jasa;

2. Membantu tenaga profesi dalam merencanakan karirnya;
3. Membantu tenaga profesi dalam memenuhi persyaratan regulasi;
4. Membantu pengakuan kompetensi lintas sektor dan lintas negara;
5. Membantu tenaga profesi dalam promosi profesinya di pasar tenaga kerja.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata, Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata bertujuan untuk memberikan pengakuan terhadap kompetensi yang dimiliki tenaga kerja, dan meningkatkan kualitas dan daya saing tenaga kerja. Sementara itu, di dalam Pasal 7 tertulis bahwa pengembangan Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata yaitu meliputi pengembangan standard kompetensi, pengembangan skema Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata, penerapan Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata, dan harmonisasi serta pengakuan Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata.

Sertifikasi Kompetensi harus diikuti oleh seluruh tenaga kerja yang bekerja di bidang kepariwisataan, baik tenaga kerja dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Di dalam Pasal 11 ayat (1) tertulis bahwa Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata bersifat wajib. Sertifikat Kompetensi tersebut berlaku untuk 3 (tiga) tahun dan apabila sertifikat tersebut sudah melampaui masa berlakunya, maka tenaga kerja yang bersangkutan dapat memperpanjang sertifikat melalui Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata. Penilaian dalam Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata dibedakan berdasarkan bidang pekerjaan masing-masing peserta sertifikasi.

Sistem penilaian Sertifikasi Kompetensi dibagi menjadi dua yaitu klaster dan okupasi. Sistem penilaian dengan menggunakan klaster

yaitu sistem penilaian secara lebih sederhana karena hanya memiliki jumlah unit penilaian yang sedikit dimana penilaiannya sesuai dengan gambaran umum job description masing-masing bidang pekerjaan. Sementara itu, sistem penilaian dengan menggunakan okupasi yaitu sistem penilaian secara lebih terperinci dan detail karena memiliki jumlah unit penilaian yang lebih kompleks dan lengkap.

Uji kompetensi pada tenaga kerja pariwisata dengan BNSP cukup menarik sebagai penelitian. Sebelumnya telah dilakukan penelitian pentingnya pembekalan uji kompetensi melalui daring terhadap pekerja hotel [11].

Penelitian ini melihat dalam situasi pandemic Covid-19, yang mana dengan pebatasan sosial dan adaptasi kebiasaan baru, maka diharapkan uji kompetensi dapat diberikan secara daring. Meskipun sudah ada regulasi pemerintah yang mengatur sistem uji kompetensi melalui daring, tetapi masih belum bisa dilakukan secara maksimal. Untuk itu perlu daya dukung dari *stakeholder*, yaitu pemerintah baik pusat maupun daerah, lembaga sertifikasi profesi serta HRD dari usaha pariwisata.

Penelitian lain berfokus pada model peningkatan kompetensi sumberdaya manusia pada sektor wisata sebagai upaya meningkatkan daya saing sektor wisata di Bandung [12]. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa peningkatan kompetensi SDM melibatkan *triple helix*, yaitu pemerintah, industri dan akademisi. Yang mana masing-masing pihak memiliki peran penting dalam pengembangan SDM dan kompetensi.

Pengakuan pada kompetensi tenaga kerja serta peningkatan kualitas dan daya saing tenaga kerja adalah tujuan dari pemberian sertifikasi kompetensi. Pelaksanaan sertifikasi kompetensi di bidang pariwisata ini hanya dapat dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) bidang pariwisata [13].

Indonesia masih memiliki tantangan dalam hal penerapan sertifikasi kompetensi yang mana belum sepenuhnya diterapkan di

dunia kerja serta masih sedikit SDM pariwisata di Indonesia yang memiliki sertifikat kompetensi [14].

Model *penta helix* yaitu kolaborasi dan integritas antara industry, pemerintah, dan akademisi akan efektif dilakukan untuk mempercepat peningkatan mutu sumber daya manusia pekerja sektor pariwisata [15].

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan secara deskriptif kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode survey, yaitu dengan melakukan survey pelaksanaan uji sertifikasi kompetensi di Kabupaten Bintan. Selain itu juga dilakukan survey di lapangan ke beberapa usaha hotel dan pariwisata yang ada di Kabupaten Bintan.

Untuk menjawab tujuan penelitian seperti disebutkan di atas maka dilakukan pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui desk studi. Data tersebut diperoleh dari Dinas Pariwisata Bintan dan dari usaha pariwisata di Bintan serta wawancara yang dilakukan terhadap beberapa pekerja pariwisata, HRD Manager serta staff dinas terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada industri pariwisata di Bintan khususnya hotel, resort dan restoran, sebagian besar sudah memperoleh klasifikasi bintang 3 sampai 5 dari Lembaga Sertifikasi Usaha. Yang mana pada ketentuan penilaian standar klasifikasi bintang hotel, disyaratkan mengenai pengembangan SDM. Dan jumlah pekerja dalam suatu hotel yang memiliki sertifikat kompetensi akan mempengaruhi audit penilaian klasifikasi usaha hotel tersebut. Sehingga jumlah pihak hotel ataupun restaurant berusaha untuk memenuhi kriteria tersebut dan mengikutkan pekerjanya dalam program sertifikasi yang dilakukan oleh LSP – Lembaga Sertifikasi Profesi.

Dari data yang ada di BNSP, didapati bahwa total sampai dengan bulan Agustus 2021

jumlah pekerja pariwisata yang telah memiliki sertifikat kompetensi sebanyak 5,799,397 orang.

Pihak Dinas Pariwisata Kabupaten Bintan cukup aktif dalam pembinaan dan pengembangan SDM di wilayahnya. Hal ini dalam rangka meningkatkan kualitas dari pekerja pariwisata. Tetapi dari terbatasnya dana tersebut, belum semua pekerja pariwisata bisa mendapatkan sertifikasi kompetensi. Penyelenggaraan sertifikasi tersebut juga bekerjasama dengan LSP yang sudah disahkan oleh BNSP dan kuota terbatas.

Perlu diketahui bahwa semua biaya sertifikasi kompetensi tersebut ditanggung oleh pemerintah. Pekerja tidak membayar untuk biaya uji kompetensi tersebut. Dinas Pariwisata Kabupaten Bintan mengemukakan bahwa di tahun 2021 penyelenggaraan uji kompetensi sepenuhnya atas prakarsa dari Dinas Pariwisata dengan menggunakan dana insentif pariwisata dari pemerintah.

Dinas Pariwisata Kabupaten Bintan juga berinisiatif bekerjasama dengan pihak akademisi yaitu Politeknik Bintan Cakrawala sebagai Tempat Uji Sertifikasi dan LSUP Barelang sebagai pihak penguji.

Dikarenakan kuota dari Dinas Pariwisata terbatas, maka pihak industry juga berinisiatif mengundang LSP Rajawali dari Bandung untuk mengadakan uji kompetensi bekerjasama dengan PHRI Kabupaten Bintan.

Data yang peneliti peroleh dari Dinas Pariwisata Kabupaten Bintan, bahwa jumlah pekerja yang telah mendapatkan sertifikasi BNSP pada tahun 2021 sebagai berikut:

Tabel 1: Jumlah Pekerja Pariwisata tersertifikasi tahun 2021, sumber Dinas Pariwisata Bintan

Departement/Skema	Jumlah Pekerja
Front Office	223
Food Beverage Service	143
Housekeeping	107
Kitchen/Pastry	100
Spa	50
Total Tersertifikasi	623

Sertifikat BNSP dari Sertifikasi Kompetensi Pariwisata dapat menjadi bahan pertimbangan pihak hotel karena sertifikat tersebut merupakan suatu pembuktian bahwa pemilik sertifikat memiliki skill yang sudah terukur yang tertera di dalam sertifikat. Kebanyakan hal ini menjadi salah satu syarat dalam rekrutment atau menjadi pertimbangan bagi HRD Manager dalam merekrut tenaga kerja pariwisata.

Hal ini disampaikan oleh 7 (tujuh) orang HRD Manager dalam wawancara dengan penulis. Perekrutan karyawan akan mempertimbangkan adanya sertifikat kompetensi dari pelamar kerja. Skoring audit klasifikasi bintang, jumlah pekerja yang memiliki sertifikat kompetensi menjadi salah satu indikator penilaian penentuan rating bintang pada hotel tersebut.

Sedangkan pada pekerja wisata itu sendiri menjadi nilai tambah bagi yang bersangkutan dengan memiliki sertifikat kompetensi. Dari 6 (enam) orang wakil pekerja wisata, menyampaikan bahwa skill mereka diakui dengan adanya sertifikat tersebut. Selain itu sebagai modal dalam mengembangkan karir dan sebagian merasa lebih yakin melamar kerja diluar negeri. Sertifikat kompetensi dari BNSP juga bisa digunakan untuk melamar kerja di luar negeri terutama di wilayah Asean. Hal ini karena skema BNSP mengacu pada standard Asean Competency.



Gambar 1 Pelaksanaan Sertifikasi Kompetensi Oleh LSP Rajawali di Bintan. Sumber : dokumen Dispar Bintan

Setelah melakukan pengamatan serta melihat data-data penelitian maka beberapa hal yang kami peroleh terangkum di bawah ini.

Kabupaten Bintan melalui stakeholder yang berkorelasi dengan pariwisata cukup berkiprah dalam membangun SDM pariwisata yang berkualitas. Tidak hanya melalui pelatihan SDM tetapi juga telah melaksanakan sertifikasi kompetensi SDM.

Dinas Pariwisata bersama dengan HRD Hotel dan Restaurant serta usaha pariwisata lain telah bersinergi dalam mengembangkan SDM. Salah satu strategi selain pelatihan skill SDM, juga yang paling penting adalah strategi pengakuan terhadap kompetensi pekerja. Dengan pelaksanaan uji kompetensi terhadap pekerja sehingga pekerja memperoleh pengakuan, memperoleh sertifikat kompetensi di bidangnya.

Dari sisi pekerja sendiri, sertifikat tersebut sangat penting untuk eksistensi dirinya. Sertifikat tersebut diakui oleh Negara sehingga dapat menjadi nilai plus saat pemilik sertifikat melamar pekerjaan. Sehingga melalui sertifikasi, karyawan hotel akan mengalami peningkatan kualitas kerja dan dapat memberi kinerja yang lebih baik untuk hotel tempat bekerjanya.

Hasil pengambilan data penelitian menjawab pertanyaan serta tujuan penelitian yang dijabarkan berikut ini:

1. Pengadaan uji sertifikasi kompetensi pariwisata di Kabupaten Bintan dilakukan dengan koordinasi serta sinergi antara pemerintah daerah, lembaga LSUP dan lembaga industri. Adanya koordinasi, kolaborasi dan sinergi model *penta helix*, yaitu antara Dinas Pariwisata Bintan, Industri, komunitas dalam hal ini PHRI, akademisi serta dengan kerjasama media telah dilakukan untuk pengembangan kompetensi SDM Pariwisata di Kabupaten Bintan.
2. Pengaruh sertifikat kompetensi pada SDM Pariwisata secara langsung menambah percaya diri dan pengakuan pada kemampuan pekerja.
3. Pengaruh sertifikat kompetensi pada industri wisata di Kabupaten Bintan cukup baik. Dimana manajemen

industry terutama hotel akan merekrut karyawan diutamakan yang memiliki sertifikat kompetensi. Hal ini dikarenakan untuk standar rating bintang hotel pada saat audit sertifikasi bintang hotel, jumlah pekerja yang memiliki sertifikasi kompetensi akan memengaruhi penilaian.

4. Stakeholder di Kabupaten Bintan, dalam hal ini diwakili oleh Dinas Pariwisata sangat aktif dalam usahanya mengembangkan SDM Pariwisata.

PENUTUP

Kesimpulan

Sertifikasi Kompetensi Pariwisata merupakan salah satu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas SDM dan sertifikasi merupakan suatu proses untuk menyetarakan prosedur dan standard pelayanan yang diberikan oleh karyawan di seluruh hotel.

Program sertifikasi kompetensi merupakan salah satu strategi yang harus dilakukan oleh HRD Manager untuk meningkatkan rasa percaya diri pada pekerja wisata karena memperoleh pengakuan pada kompetensinya.

Dengan adanya rasa percaya diri maka akan menambah kinerja pelayanan karyawan dan juga pada usaha wisata. Dengan demikian strategi ini merupakan win-win solution yang masing masing mendapatkan keuntungan.

Dan akhirnya bagi pemerintah, dengan pelayanan kinerja yang baik dari pekerja, kualitas hotel atau restoran juga semakin baik dan meningkatkan jumlah kunjungan serta memajukan pariwisata Bintan.

Saran

Saran untuk pemerintah daerah, Dinas Pariwisata serta Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Bintan agar terus bersinergi dengan perusahaan serta LSP Pariwisata sebagai penguji. Diharapkan setiap tahun kuota gratis untuk program sertifikasi bertambah jumlahnya

sehingga tercapai keseluruhan pekerja dapat tersertifikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] APEC Tourism Working Group, 2017, *Developing the Tourism Workforce of The Future in the APEC Region*, www.apec.org.
- [2] Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 2 Tahun 2012, mengenai *Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Provinsi Kepulauan Riau 2012-2022, Pembangunan Kepariwisata Daerah Provinsi Kepulauan Riau 2012-2022, Bintan*.
- [3] <https://bintankab.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html#subjekViewTab3>, diakses tanggal 28 Desember 2021.
- [4] Zamzani A.Karim & Suherry, 2017, Strategic Plan of Development of Tourism in Bintan Regency, *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, Atlantis Press, volume 163.
- [5] Priyono, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Zifatama Published.
- [6] I Made Darsana & Nyoman Surya Wijaya, 2016, Akselerasi Penetapan Sumber Daya Manusia (SDM) Kepariwisata Untuk Menghadapi Era MEA yang sedang bergulir, *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, Vol. 7 No. 1.
- [7] Dr. Muhamad Busro, 2018, *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, Prenada Media Grup, hal. 23-26.
- [8] Ni Ketut Bagiastuti, 2014, Sertifikasi Kompetensi Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Bagi Tenaga Kerja Industri Pariwisata Dalam Menyambut IATA 2015, *Soshum Jurnal Sosial dan Humaniora*, Vol.4, No. 2.
- [9] Prihatno, 2017, Identifikasi Kebutuhan Kompetensi Sumber Daya Manusia Industri Perhotelan Kabupaten Bantul, *Jurnal Media Wisata*, Vol. 15, No.1.
- [10] <https://bnspp.go.id/informasi?kategori=7&id=354> , diakses tanggal 28 Oktober 2021, jam 15.39
- [11] Nina Mistriani, Aletta Dewi Maria & Vera Damayanti, 2020, Pentingnya Pelaku Industri Pariwisata Dibekali Uji Kompetensi Lewat Daring untuk Meningkatkan SDM Pariwisata di Indonesia, *Edutourism Journal of Tourism Research*, Volume 02, Number 01, June 2020, p. 32-42.
- [12] Rofi Rofaida, 2013, Model Peningkatan Kompetensi Sumberdaya Manusia pada Sektor PAriwisata di Kota Bandung sebagai Upaya Meningkatkan Daya Saing Sektor Pariwisata, *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Volume 1, Nomor 1.
- [13] Surono, 2013, *Kebijakan Sertifikasi Profesi Pariwisata Nasional, Makalah yang disampaikan pada Seminar SDM Pariwisata Indonesia Program Pascasarjana STP Trisakti*, Jakarta 23 November 2013
- [14] Azhar Amir, 2015, *Peningkatan SDM Pariwisata Melalui Sertifikasi Kompetensi Dalam Menghadapi MEA: Peluang Dan Tantangan, Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka UTCC*, 26 Agustus 2015
- [15] I Putu Gede, Lalu Yulendra & Syech Idrus, 2019, Model Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pekerja Pariwisata di Kota Mataram, *Media Bina Ilmiah*, Vol.14 No.4