

Pengembangan Pariwisata di Jakarta dalam Perspektif Sumber Daya Manusia

Grace Amin¹, Filda Rahmiati², Yunita Ismail³, Togar Simatupang⁴, Dwi Larso⁵, Norfaridatul Othman⁶

¹Universitas Presiden, grace_amin@president.ac.id

²Universitas Presiden, filda.rahmiati@president.ac.id

³Universitas Presiden, yunitaismail@president.ac.id

⁴Institut Teknologi Bandung, togar@sbm-itb.ac.id

⁵Institut Teknologi Bandung, dwilarso@sbm-itb.ac.id

⁶Universiti Teknikal Malaysia Melaka, norfaridatul@utem.edu.my

ABSTRAK

Selain sebagai ibu kota negara Indonesia dan pusat perekonomian, Jakarta juga merupakan salah satu kota yang banyak dikunjungi turis lokal maupun mancanegara karena keanekaragaman wisata yang ditawarkan. Pengelolaan pariwisata dari berbagai aspek merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan peran penting manajemen sumber daya manusia dalam pengembangan pariwisata di Jakarta. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dan tehnik purposive sampling dalam penelitian ini. Hasil interview dengan beberapa representative responden mendapatkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia seperti dalam proses seleksi karyawan, peningkatan kompetensi, pelatihan serta sistem pengelolaan yang baik sangat dibutuhkan dalam rangka pengembangan dunia pariwisata di Jakarta.

Kata Kunci : Pengembangan, Pariwisata, Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

Not only as a capital city and economic center in Indonesia, Jakarta is also one of cities in Indonesia that visited by a lot of local and international tourists due to various tourism objects offered. Management in all aspects of tourism is something that should be noticed by government. The purpose of this research is to clarify the importance of human resources management in Jakarta's tourism development. Researcher used descriptive qualitative method and purposive sampling in this research Based on the interview result with some representative respondents, researchers found that recruitment process, competencies development, training and great management system are required due to cultivation of Jakarta's tourism field.

Keywords: Development, Tourism, Human Resources Management

Naskah diterima: 9 September 2019, direvisi:25 November 2019, diterbitkan: 15 Februari 2020

PENDAHULUAN

Pengembangan bidang pariwisata di Indonesia selama beberapa tahun terakhir menjadi salah satu bidang yang disoroti oleh pemerintah. Tidak dapat dipungkiri bahwa industry pariwisata Indonesia memberikan kontribusi dalam peningkatan *Gross Domestic Product (GDP)* melalui pendapatan penerimaan asing serta memberikan kesempatan kerja bagi penduduk Indonesia (indonesia-investment, 2016) Perkembangan dunia pariwisata dapat diamati dari beberapa aspek seperti angka pengunjung, jumlah lokasi kunjungan wisata, serta signifikansi dampak pariwisata terhadap perekonomian Indonesia (Suparwoko & Indonesia, 2015).

Usaha pemerintah dalam mengelola serta mengembangkan objek wisata, merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan Pendapatan Aparatur Daerah seperti melalui retribusi karcis masuk, penjualan cinderamata serta pajak. Dalam mendukung usaha tersebut, pemerintah perlu membuat kebijakan yang mendukung prinsip pariwisata berkelanjutan dalam *Pacific Ministers Conference on Tourism and Environment* tahun 1997 meliputi kesejahteraan local, penciptaan lapangan pekerjaan, konservasi sumber daya alam, pemeliharaan serta peningkatan kualitas hidup, serta kesamaan inter dan antar generasi dalam distribusi kesejahteraan. (Nandi, 2008)

Sebagai ibu kota negara, Jakarta menjadi pusat perekonomian di Indonesia. Banyak pengunjung dari dalam dan luar negeri yang datang mengunjungi kota Jakarta baik dalam rangka kegiatan bisnis maupun wisata. Ada beberapa objek wisata yang ditawarkan di kota Jakarta baik yang bertema keluarga, ramah anak, wisata kuliner, budaya hingga alam seperti setu babakan, kota tua, taman suaka margasatwa muara angke dan objek wisata lainnya. (Liputan 6.com, 2018)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, jumlah pengunjung turis mancanegara sebanyak 2.377. 226 orang ke DKI Jakarta pada tahun 2015 menyumbang sekitar 2.50% pertumbuhan ekonomi dalam hal penerimaan devisa. Data BPS juga menunjukkan jumlah turis mancanegara yang berkunjung ke DKI Jakarta meningkat setiap tahunnya. Di tahun 2018, turis mancanegara yang berkunjung sebanyak 2.811.956 orang meningkat dari tahun sebelumnya yang hanya 2.658.055 orang. (BPS, 2019).

Walaupun menunjukkan peningkatan jumlah pengunjung mancanegara maupun turis local

namun menurut hasil riset Bank Indonesia yang disampaikan oleh Kepala Perwakilan Bank Indonesia DKI Jakarta, Bapak Hamid Ponco Wibowo, indeks peluang wisman berkunjung kembali hanya sekitar 0.63 dan masih di bawah standart yaitu 1.0. Masih banyak hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh pemerintah agar turis local dan mancanegara mau berkunjung ke objek – objek wisata di daerah sekitar DKI Jakarta. (wartaekonomi.com, 2019).

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Sri Haryati, Assisten Perekonomian dan Keuangan DKI Jakarta yang mengungkapkan bahwa dalam pengembangan pariwisata di Jakarta, masih kurang terjalin kolaborasi antara masyarakat, komunitas dan pelaku industry. (beritasatu.com, 2019)

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan peneliti melalui proses wawancara dengan sejumlah turis local maupun mancanegara, didapatkan beberapa keluhan terkait pariwisata di Jakarta, diantaranya

- a. Masih terdapat kekurangan akses informasi secara online maupun offline mengenai objek wisata. Beberapa orang wisatawan tidak mengetahui lokasi objek wisata tersebut karena tidak mendapatkan informasi mengenai lokasi tersebut.
- b. Kurangnya akses transportasi ke lokasi objek wisata. Beberapa wisatawan yang tiba melalui bandara Soekarno Hatta terkadang mengalami kesulitan untuk mencapai lokasi karena keterbatasan sarana transportasi yang dapat mengantarkan mereka ke tempat tujuan.
- c. Kurangnya kemampuan petugas atau karyawan di tempat wisata untuk berbahasa asing, khususnya bahasa Inggris. Kendala ini sangat dikeluhkan oleh para wisatawan mancanegara karena pada akhirnya mereka sulit untuk menjalin komunikasi dengan penduduk atau petugas local. Saat turis mancanegara kurang dapat menjalin komunikasi dua arah dengan penduduk setempat, mereka kurang mendapatkan banyak informasi mengenai keindahan objek wisata di wilayah Jakarta dan hal ini dapat mengurungkan niat mereka untuk kembali mengunjungi wilayah Jakarta.
- d. Tidak adanya petunjuk arah atau keterangan mengenai tempat umum dalam bahasa asing atau bahasa internasional. Turis mancanegara seringkali mengalami kebingungan ketika harus mencari lokasi tertentu karena petunjuk arah yang diberikan dalam bahasa Indonesia

namun tidak ada padanan kata tersebut dalam bahasa Inggris.

Pariwisata adalah bidang yang banyak bersinggungan dengan manusia sehingga pengembangan sumber daya manusia sangat berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas. (Gruescu, Nanu, & Pirvu, 2008)

Menteri Pariwisata, Arief Yahya, dalam Rapat Koordinasi Nasional pada tanggal 4 Juli 2019 juga menyinggung tentang pentingnya meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar dapat bersaing dalam transformasi pariwisata 4.0. (viva.co.id, 2019, liputan6.com, 2019)

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti mencoba merumuskan masalah dalam penelitian ini menjadi :

- a. Apa kendala terkait manajemen sumber daya manusia yang dihadapi dunia pariwisata di wilayah Jakarta?
- b. Bagaimana Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pengembangan Pariwisata di Jakarta.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui kendala – kendala terkait manajemen sumber daya manusia yang dihadapi dunia pariwisata di wilayah Jakarta
- b. Menganalisa peran manajemen sumber daya manusia bagi pengembangan pariwisata di wilayah Jakarta.

KAJIAN PUSTAKA

a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah proses untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengontrolan sumber daya dalam organisasi. (Setiawan,2016.)

Manajemen Sumber Daya Manusia dapat diartikan sebagai proses untuk mendesign system manajemen yang dapat memastikan talenta atau kompetensi manusia yang bekerja dalam suatu organisasi dapat berperan dengan efektif dan efisien demi tercapainya tujuan organisasi. Proses manajemen sumber daya manusia dimulai dari tahapan rekrutmen, seleksi, pelatihan, penilaian, pemberian kompensasi, perhatian terhadap kesehatan dan keselamatan kerja serta hubungan antar karyawan. Dalam proses manajemen terdapat fungsi – fungsi manajerial yang perlu diperhatikan dan dijalankan dengan sistematis. Fungsi – fungsi manajemen tersebut yaitu :

- a. Perencanaan (*planning*)
Proses perencanaan adalah proses yang digunakan manajer untuk mengidentifikasi tujuan serta langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.
- b. Pengorganisasian (*organizing*)
Dalam proses pengorganisasian, manajer menciptakan struktur organisasi yang menunjukkan hubungan kerja antar tiap anggota sehingga mereka dapat bekerja sama untuk mendapai tujuan organisasi yang telah direncanakan.
- c. Penetapan anggota (*staffing*)
Fungsi *staffing* dalam organisasi dapat diartikan sebagai tahapan menetapkan anggota atau karyawan yang tepat pada posisi yang tepat pula. Tahapan ini mencakup proses penetapan karyawan, pengembangan, pemberian penghargaan, promosi, serta memberikan kompensasi yang sesuai agar karyawan merasa puas dan memberikan kinerja terbaik mereka bagi organisasi.
- d. Pengarahan (*leading*)
Pengarahan merupakan proses dimana manajer menetapkan arah dan gambaran jelas yang dapat diikuti oleh tiap karyawan. Proses ini tidak hanya mencakup pemberian perintah atau aturan melainkan juga termasuk memotivasi karyawan agar komitmen karyawan terhadap organisasi dapat terus meningkat.
- e. Pengontrolan (*controlling*)
Proses pengontrolan adalah tahapan di mana manajer harus berusaha menjaga alur kerja organisasi, meliputi budget, jadwal kerja, kualitas hasil, agar tetap sesuai dengan apa yang telah direncanakan (Dessler, 2015, Setiawan,2016).
Peningkatan kualitas karyawan melalui program pelatihan baik secara teknis maupun kemampuan interpersonal atau *softskill* dapat menunjang kinerja karyawan tersebut. (Bhutia, 2014)
Darmawan, (2018) menyatakan bahwa ketika sumber daya manusia dikelola dengan baik maka kinerja sumber daya manusia tersebut akan meningkat dan mendukung pemenuhan tujuan organisasi. Kinerja karyawan dapat diukur melalui beberapa aspek seperti :
 - a. Kuantitas pekerjaan
 - b. Kualitas pekerjaan

- c. Ketepatan waktu
- d. Kehadiran
- e. Kemampuan kerja sama

Berdasarkan UU no 10 tahun 2009, Sumber Daya Manusia dalam kepariwisataan dapat diartikan sebagai berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah. (Setiawan, 2016.)

b. Pariwisata

Pariwisata adalah seluruh kegiatan terkait dengan pariwisata, bersifat multidimensi dan multi disiplin. Menurut undang – undang no 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan, objek dan daya Tarik wisata terdiri atas :

- a. Objek dan daya Tarik wisata ciptaan Tuhan , berwujud keadaan alam, flora dan fauna
- b. Objek dan daya Tarik wisata hasil karya manusia

Pembangunan sector kepariwisataan terkait aspek social budaya, politik dan ekonomi diarahkan untuk meningkatkan pendapatan nasional, kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. (Nandi, 2008)

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang dapat dikategorikan sebagai deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan tehnik purposive sampling dalam pemilihan sampel. Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pihak terkait yaitu pemerintah, karyawan tempat wisata, serta pengunjung untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh tentang hal yang masih perlu dibenahi serta pandangan mereka tentang peran manajemen sumber daya manusia dalam pengembangan pariwisata di Jakarta. Wawancara dilakukan di beberapa lokasi wisata serta di kantor Dinas Pariwisata di wilayah Jakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara memperlihatkan beberapa kendala terkait manajemen sumber daya manusia yang perlu mendapat perhatian dan penanganan, diantaranya

1. Pentingnya perencanaan sumber daya manusia (*man power planning*)

Hasil wawancara dengan sejumlah pengelola menunjukkan bahwa selama ini dalam pengelolaan sumber daya manusia, belum diterapkan sistem perencanaan yang cukup

baik. Responden dalam penelitian ini menceritakan bahwa proses perencanaan sumber daya manusia (*man power planning*) kurang diterapkan dengan efektif. Di beberapa lokasi objek wisata terjadi penumpukkan jumlah tenaga kerja sementara di lokasi yang lain terjadi kekurangan tenaga kerja. Perencanaan kebutuhan akan tenaga kerja tiap tahunnya kurang diterapkan. Pihak pengelola kurang memperhitungkan jumlah karyawan yang dibutuhkan serta perbandingan rasio pengunjung dengan jumlah karyawan.

Selain itu penerapan proses perekrutan tenaga kerja berbasis kompetensi juga belum diimplementasikan secara merata sehingga masih terdapat beberapa kasus karyawan melakukan tanggung jawab yang kurang sesuai dengan kompetensinya. Analisa pekerjaan serta spesifikasi lengkap terkait tenaga kerja yang dibutuhkan dalam tiap departemen kurang menjadi perhatian dalam pengelolaan sumber daya manusia di beberapa lokasi objek wisata. Beberapa pengelola menuturkan bahwa proses seleksi yang mereka lakukan adalah proses sederhana tanpa menggunakan kriteria yang spesifik.

Perencanaan dalam proses manajemen merupakan hal awal yang perlu dilakukan. Perencanaan adalah fungsi manajemen yang mencakup proses mendefinisikan tujuan, menetapkan strategi, menyusun rencana untuk kemudian diintegrasikan dan dikoordinir demi pencapaian tujuan organisasi. (Setiawan, 2016.)

Dalam pengelolaan sumber daya manusia, perencanaan jumlah serta kualifikasi sumber daya yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan. Pihak manajemen perlu memperhatikan proses rekrutmen dan seleksi agar dapat menempatkan tenaga kerja dengan kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Saat perencanaan terhadap kuantitas maupun kualitas tenaga kerja telah dijalankan dengan baik maka kinerja karyawan akan mendukung peningkatan kualitas organisasi.

Hal ini didukung pula oleh hasil penelitian Atoyana (2015) yang menunjukkan bahwa analisa jabatan yang detail serta proses rekrutmen adalah elemen penting dalam kegiatan manajemen sumber daya manusia di

seluruh organisasi yang bergerak di bidang pariwisata.

Pihak pengelola industri pariwisata perlu kembali memperhatikan perencanaan sumber daya manusia secara matang. Perencanaan jangka panjang dengan perincian analisa jabatan serta sistem penyeleksian karyawan berbasis kompetensi perlu diterapkan di setiap lokasi objek wisata sehingga diperoleh karyawan yang berkualitas.

2. Pentingnya manajemen SDM yang sistematis dan terintegrasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola objek wisata di wilayah Jakarta, beberapa objek wisata belum memiliki sistem pengelolaan yang terintegrasi atau terpusat. Sebagian objek wisata dikelola oleh pihak eksternal dan beberapa tempat lainnya dikelola oleh pemerintah daerah. Diakui oleh pengelola objek wisata, perbedaan sistem pengelolaan ini memberikan dampak yang berbeda pula. Dengan adanya perbedaan sistem pengelolaan, struktur organisasi maupun birokrasi pengelolaan industri pariwisata ini maka hasil kerja atau dapat dikatakan kemampuan setiap objek wisata untuk menarik wisatawan juga ikut terpengaruh. Ketika suatu objek wisata dikelola oleh manajemen yang baik dan sistematis maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Sebagai contoh dari hasil wawancara didapati bahwa terdapat ketidakpuasan karyawan akibat pengelolaan finansial maupun bidang sumber daya manusia lainnya yang dirasa berbeda dengan pengelolaan di tempat wisata lain walau mereka berada dalam wilayah yang sama. Hal ini menurunkan semangat kerja karyawan dan berpengaruh juga terhadap bagaimana para karyawan ini memberikan pelayanan kepada turis yang berkunjung. Dalam industri pariwisata, duta yang akan memasarkan produk Anda adalah karyawan. Baik karyawan yang berhubungan secara langsung dengan konsumen maupun karyawan yang menyediakan bantuan pendukung sama – sama memiliki peran yang sama untuk meningkatkan bisnis ini. (azcentral.com, 2018)

Keluhan mengenai pengelolaan objek wisata yang belum sistematis dan terintegrasi juga dikeluhkan oleh beberapa orang wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Perbedaan yang dapat dirasakan oleh para wisatawan

misalnya dalam hal fasilitas dan pelayanan. Saat wisatawan mengunjungi objek wisata yang telah memiliki sistem pengelolaan yang baik maka mereka dapat mengakses lokasi tersebut dengan mudah serta mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal ini bertolak belakang dengan tempat wisata yang dikelola oleh pengelola yang belum menerapkan sistem yang baik, di mana para wisatawan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sistem birokrasi pengelolaan sumber daya manusia dalam industri pariwisata di setiap daerah perlu mendapat perhatian. Pemerintah perlu menetapkan kebijakan yang mengatur sistem pengelolaan industri pariwisata agar lebih sistematis dan terintegrasi sehingga dapat memenuhi standar industri pariwisata yang telah berlaku global di negara – negara lain. (Adji & Damanik, 2002)

3. Perlunya pelatihan untuk peningkatan kompetensi karyawan

Penelusuran melalui wawancara dengan beberapa orang turis asing mendapati bahwa sebagian turis asing menyayangkan kurangnya kemampuan bahasa asing dari karyawan atau pengelola tempat wisata. Hal ini mengakibatkan para turis kurang dapat berkomunikasi dengan pihak pengelola. Selain kendala dalam hal penggunaan bahasa asing, kendala lain yang dikeluhkan diantaranya dalam hal pelayanan terhadap pelanggan maupun penggunaan media online sebagai sarana pemasaran. Usaha peningkatan kompetensi karyawan melalui program pelatihan memang dirasa kurang berjalan dengan baik oleh pihak pengelola maupun pemerintah.

Produk dari industri pariwisata adalah jasa sehingga dibutuhkan penyesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan wisatawan. Kualitas pelayanan yang terkait dengan profesionalisme dari tenaga kerja di industri pariwisata perlu ditekankan pada tiga hal yaitu mengenai tata cara pelayanan, peralatan dan perlengkapan pendukung serta pengembangan sikap dan perilaku. (Nandi, 2008).

Dalam menghadapi globalisasi serta transformasi pariwisata 4.0, karyawan di industri pariwisata perlu dibekali dengan ketrampilan bahasa asing, pemahaman tentang teknologi serta pelayanan terbaik untuk wisatawan. Pelatihan dapat dilakukan

oleh pihak internal ataupun menggunakan pihak eksternal. Pelatihan internal yang dimaksud adalah pelatihan yang dilakukan oleh pengelola objek wisata tersebut sementara pelatihan eksternal adalah pelatihan yang dilakukan oleh pelatih lain di luar organisasi. (Darmawan, 2018) Pengelola dapat pula memberikan kursus atau program sertifikasi bagi karyawan – karyawannya. Pengelola dapat pula melakukan studi banding dengan beberapa negara tetangga tentang bagaimana cara mereka meningkatkan kompetensi karyawannya. Dengan melakukan studi banding kita juga dapat melihat perkembangan yang mungkin telah diterapkan di negara lain namun masih perlu dibenahi di Indonesia.

Kerja sama dengan akademisi ataupun tenaga dari dunia pendidikan untuk dapat memberikan pelatihan bagi karyawan juga dapat dilakukan dalam rangka mendukung peningkatan kualitas tenaga kerja di industri pariwisata Jakarta.

Program pelatihan atau peningkatan kapasitas karyawan akan membantu organisasi, dalam hal ini industri pariwisata, menghadapi tantangan untuk meraih standar kompetitif dan mencapai tujuan mereka. (Khan, 2008). Kesuksesan suatu industri pariwisata sangat bergantung pada kemampuan teknis dan sosial dari tenaga kerja di dalamnya (Atoyan, 2015).

Pertumbuhan yang cepat dalam industri pariwisata secara langsung berdampak pada tingginya permintaan akan tenaga profesional, ketrampilan khusus, serta fasilitas pelatihan dan pendidikan yang sepadan. Dunia pariwisata membutuhkan tenaga yang terlatih dan berkualitas di semua level, baik manajerial hingga level karyawan, demi mempertahankan fasilitas dan pelayanan dengan standar internasional. Perlu dilakukan program pemetaan kompetensi yang dilanjutkan dengan program pelatihan ataupun sertifikasi bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam industri pariwisata (Bhutipia, 2014).

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran manajemen sumber daya manusia dalam industri pariwisata sangat dibutuhkan dalam menghadapi transformasi pariwisata 4.0. Proses perencanaan sumber daya manusia, pengelolaan

yang sistematis serta adanya peningkatan kapasitas karyawan melalui pelatihan akan menunjang pengembangan industri pariwisata di wilayah Jakarta. Program pengembangan ini tidak terlepas dari campur tangan semua pihak terkait yaitu pemerintah, pengelola tempat wisata, masyarakat, komunitas, akademisi, industry dan media. Ketika semua pihak telah terbebani dan bersedia bahu membahu mengelola serta mengembangkan industri pariwisata di wilayah Jakarta maka peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Jakarta akan terjadi. Peningkatan ini juga secara otomatis mendorong peningkatan bidang ekonomi Negara Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Adji, H., & Damanik, J. (2002). *PENGEMBANGAN SDM PARIWISATA DAERAH: Agenda Kebijakan untuk Pembuat Kebijakan*. 6.
- Atoyan, K. (2015). *Characteristics of Human Resources Management In Tourism Industry of Republic of Armenia*. 25–28. <https://doi.org/10.15242/icehm.ed1115001>
- Bhutipia, S. (2014). *The Role of Tourism for Human Resource Development in Darjeeling District of West Bengal , India*. 2(1), 113–128.
- Darmawan, A. (2018). *OBJEK WISATA (Studi Pada Objek Wisata Kampung Coklat Kabupaten Blitar)*. 57(1), 101–110.
- Dessler Gary (2017). *Human Resources Management 15th Edition*. Boston:Pearson
- Gruescu, R., Nanu, R., & Pirvu, G. (2008). *HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN THE TOURISM INDUSTRY*. 65(2), 168–173.
- Khan, N. A. (2008). *Human Resource Development in Tourism Industry in India: A Case Study of Air India Ltd., New Delhi. El Periplo Sustentable*, (14), 89. <https://doi.org/10.21854/eps.v0i14.944>
- Setiawan, R. I. (n.d.). *Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata : Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang*. 23–35.
- Nandi, P. (2008). *Jurnal “GEA” Jurusan Pendidikan Geografi Vol. 8, No.1, April 2008 Pariwisata dan Pengembangan Sumberdaya Manusia*. 8(1).
- Suparwoko, W., & Indonesia, U. I. (2015). *Tourism development in indonesia*. (July 2012). <https://doi.org/10.13140/2.1.4103.2485>

https://www.liputan6.com/citizen6/read/3585509/tempat-wisata-di-jakarta-terlengkap-2018-tak-cuma-kota-tua-dan-dufan?related=dable&utm_expid=.9Z4i5ypGQeGiS7w9arwTvQ.1&utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F

<https://jakarta.bps.go.id/dynamictable/2018/04/02/29/keadaan-pariwisata-dki-jakarta-2016-2019.html>

<https://www.wartaekonomi.co.id/read236790/ind-eks-kunjungan-wisman-rendah-bi-beberkan-kendala-pengembangan-pariwisata-jakarta.html>

<https://www.beritasatu.com/megapolitan/532008/dki-akui-masih-banyak-kendala-dalam-pengembangan-pariwisata>

<https://yourbusiness.azcentral.com/role-human-resource-department-hospitality-organization-8084.html>

<https://www.indonesia-investments.com/business/industries-sectors/tourism/item6051>

<https://www.viva.co.id/gaya-hidup/travel/1162750-menuju-tourism-4-0-menpar-soroti-pentingnya-tingkatkan-kualitas-sdm>

https://www.liputan6.com/lifestyle/read/3907568/sdm-jadi-kunci-keberhasilan-pariwisata-indonesia-di-era-40?related=dable&utm_expid=.9Z4i5ypGQeGiS7w9arwTvQ.1&utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.liputan6.com%2Flifestyle%2Fread%2F3907568%2Fsdm-jadi-kunci-keberhasilan-pariwisata-indonesia-di-era-40

BIODATA PENULIS

Ketiga penulis adalah dosen di Universitas Presiden. Penelitian ini dibuat sebagai hasil penerimaan hibah Penelitian Kerjasama antar Perguruan Tinggi tahun 2019 dari Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan.

Grace Amin, adalah dosen pada Program Studi Manajemen yang memiliki latar belakang pendidikan psikologi. Ia telah mendapatkan beberapa hibah penelitian dari Pemerintah.

Filda Rahmiati, adalah dosen program studi Manajemen yang saat ini sedang menempuh

pendidikan PhD di UTeM Malaysia juga telah beberapa kali mendapatkan dana hibah penelitian dari pemerintah.

Yunita Ismail, adalah seorang dosen yang telah menyelesaikan program doktoralnya dari Universitas Indonesia dan saat ini mengajar di program studi teknik lingkungan Universitas Presiden

Togar Simatupang adalah seorang Profesor di bidang *Operation* dan *Supply Chain Management* di Institut Teknologi Bandung. Beliau mendapatkan gelar PhD dari Universitas Massey New Zealand.

Dwi Larso merupakan seorang dosen di Institut Teknologi Bandung yang memiliki keahlian di bidang Entrepreneurship dan Small Business. Beliau mendapatkan gelar PhD dari Oregon State University di USA pada tahun 2004.

Norfaridatul Othman adalah salah seorang dosen di UTeM Malaysia yang memiliki bidang keahlian dalam Mechanical dan Manufacturing Engineering.