

Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Dinas Pariwisata Kota Manado

Fienny M. Langi¹, Efraim Dongalemba², Candra Pomantow³

¹ Institut Agama Kristen Negeri Manado

^{2,3} Politeknik Pariwisata Bali

email: fiennylangi@iakn-manado.ac.id

ABSTRACT. *The quality and presence of human resources plays an important role in developing regional tourism capacity. Manado City has promising prospects to increase competitiveness in the tourism sector, both at the regional and national levels. This study examines and identifies how improving the quality of human resource management can have a significant impact on the quality of regional tourism itself. The method used in this research is descriptive qualitative with a systematic description. The research subject is the State Civil Apparatus of the Manado City Tourism Office. Based on the results of the study, it can be concluded that the success of regional tourism development does not only depend on security and political stability, regional budgets, legal policies, or socialization and promotion, but is also influenced by the carrying capacity and utilization of human resources, especially those engaged in tourism.*

Keywords : *management, human resources, tourism.*

PENDAHULUAN

Sumber daya adalah seluruh unsur yang dapat disebut sebagai aset perusahaan guna mencapai tujuan yang diinginkan (Nandita, 2010). Sumber daya yang dimiliki perusahaan bisa dikategorikan dalam empat tipe sumber daya, seperti Sumber Daya Finansial, Sumber Daya Fisik, Sumber Daya Manusia, dan Sumber Daya Kemampuan Teknologi. Sumber Daya Finansial berperan sebagai unsur yang berhubungan dengan saham dan modal perusahaan, sedangkan Sumber Daya Fisik adalah sumber daya yang menyangkut unsur penunjang secara fisik dan logistik. Sumber Daya Manusia sendiri merupakan faktor yang berhubungan dengan kemampuan dan kualitas para pekerja, ditunjang dengan Kemampuan Teknologi yang mampu memudahkan perusahaan untuk bisa berkembang dengan pesat.

Sumber daya manusia merupakan semua kekuatan, potensi, atau apa saja yang dimiliki manusia seperti akal budi, perasaan kasih sayang, keinginan untuk bebas merdeka, perasaan sosial, serta bakat untuk berkomunikasi dengan pihak lain dan hak untuk memiliki rasa dalam cipta, karya, dan karsa (Dewi, 2019). Hal ini menggambarkan bahwa sumber daya manusia dapat diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari dalam diri manusia, dan dapat digunakan untuk mengembangkan suatu perusahaan atau organisasi. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia inilah yang harus dipahami dengan baik, sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen pada setiap aktivitas operasional SDM.

Manajemen Sumber Daya Manusia itu sendiri adalah suatu ilmu atau cara untuk mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja untuk bisa efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2016). Jucius dalam bukunya *Personal Mangement* merumuskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah segala unsur pengaturan yang berhubungan dengan hal-hal spesifik seperti perencanaan, pengorganisasian, serta pengendalian bermacam-macam fungsi dalam pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan pemanfaatan tenaga kerja. Hal ini haruslah diatur dan diarahkan sedemikian rupa, sehingga tujuan bersama agar masyarakat diperhatikan dan dilayani dengan baik, seluruh pegawai memperoleh kesejahteraan yang optimal, dan untuk apa perusahaan atau organisasi tersebut didirikan, dapat tercapai secara efektif dengan cara yang efisien.

Manajemen sumber daya manusia pada dasarnya merupakan sebuah bentuk dan fungsi pada suatu perusahaan atau organisasi yang berkonsentrasi pada kegiatan pengelolaan dan pengarahan untuk setiap orang yang bekerja pada perusahaan tersebut. Secara garis besar, aktivitas manajemen sumber daya manusia terbagi menjadi beberapa bagian besar seperti *Preparation and Selection, Development and Evaluation*, serta *Compensation and protection*. Pengelolaan Sumber Daya Manusia secara tepat, akan mampu meningkatkan kualitas suatu instansi atau perusahaan. Hal ini berlaku dalam bidang apa saja, termasuk juga untuk pengembangan pada bidang pariwisata daerah.

Pengembangan pariwisata daerah ditangani oleh Dinas Pariwisata kabupaten/kota setempat. Dinas pariwisata kota Manado adalah organisasi perangkat daerah yang menangani urusan bidang kepariwisataan di Kota Manado. Sebelumnya, urusan pengembangan pariwisata digabungkan dengan bagian pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado. Pemerintah Kota Manado kemudian membentuk instansi terpisah, yang khusus untuk menangani bagian pariwisata. Instansi ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 02 tahun 2016, tanggal 23 Oktober 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi perangkat daerah kota Manado. Kegiatan Dinas Pariwisata Kota Manado sendiri dilaksanakan berdasarkan Peraturan Walikota Manado, nomor 49 tanggal 31 Desember tahun 2016, tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pariwisata Kota Manado.

Dinas Pariwisata mendukung Visi dan Misi Kota Manado sendiri yaitu “Manado Maju dan Sejahtera sebagai beranda Sulawesi Utara dan Indonesia ke Asia Pasifik”, dengan salah satu misi yang berkaitan dengan pariwisata, yaitu “Penguatan Ekonomi Kota yang bertumpu kepada industri jasa, perdagangan dan pariwisata”. Dinas Pariwisata Kota Manado dipimpin Oleh Kepala Dinas dan dibantu oleh Sekretaris Dinas dan 4 (empat) orang Kepala Bidang beserta perangkatnya masing-masing

Proses pengembangan pariwisata suatu daerah terdiri dari rangkaian tahapan yang terintegrasi satu dengan yang lain. Hal ini merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan keterpaduan dan kerjasama dalam memaksimalkan berbagai sumber daya di bidang pariwisata, termasuk sumber daya manusia yang berkualitas. Bentuk integrasi dalam tahapan pengembangan pariwisata kota Manado dapat dilihat dari aspek-aspek utama penilaian peningkatan kualitas, seperti perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan

Pariwisata sendiri merupakan salah satu bagian strategis yang memiliki peran dan kontribusi penting dalam pembangunan perekonomian nasional maupun daerah setempat. Kemajuan dan kesejahteraan ekonomi yang semakin tinggi telah menjadikan pariwisata sebagai bagian pokok dari kebutuhan gaya hidup masyarakat. Bidang ini juga bahkan telah menggerakkan jutaan manusia untuk mengenal alam dan budaya di berbagai belahan dunia lainnya. Kegiatan ini selanjutnya menggerakkan mata rantai ekonomi yang saling berkaitan, dan menjadi industri jasa yang memberikan kontribusi penting bagi perekonomian, bukan saja terhadap perekonomian dunia, tetapi juga peningkatan kesejahteraan ekonomi daerah.

Karena itulah, adanya pengaturan yang baik tentang kapasitas sumber daya manusia mampu mengatasi permasalahan, hambatan, serta tantangan yang sering terjadi dalam proses pengembangan daerah. Sistem manajemen sumber daya manusia yang berkualitas akan membantu menjembatani kesenjangan antara kinerja pegawai dan tujuan serta visi dan misi organisasi.

Penelitian mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia di bidang Pariwisata sudah banyak dilakukan oleh peneliti lainnya. Beberapa penelitian sebelumnya yang serupa dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Rony Ika Setiawan, yang mengkaji tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata. Dalam tulisannya, dia menemukan bahwa pengelolaan, pengembangan, dan pembiayaan kawasan wisata memerlukan daya dukung dari banyak *stakeholder (public, private, dan society)* sehingga proses pengembangan dapat berjalan dengan lancar. Ada juga penelitian dari Azalahu Francis Akwara dan Iliyasu M. Biu tentang manajemen sumber daya manusia dan pengembangan pariwisata industri perhotelan di Nigeria. Mereka menemukan bahwa manajemen sumber daya manusia dalam industri pariwisata sangat penting untuk meningkatkan pertumbuhan jumlah industri serta menarik wisatawan domestik dan mancanegara, sehingga membantu dalam penciptaan lapangan pekerjaan, meningkatkan penerimaan devisa, dan berperan aktif dalam kontribusi terhadap pembangunan sosial dan ekonomi bangsa.

Penelitian sejenis yang juga digunakan peneliti sebagai referensi dan pembanding dengan penelitian ini adalah penelitian dari Sri Pajriah, yang meneliti tentang Peran Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Pariwisata Budaya di Kabupaten Ciamis. Dalam penelitiannya, Pajriah menemukan bahwa peran SDM sangat menunjang keberhasilan pengembangan bidang pariwisata, sehingga objek wisata budaya yang ada di kabupaten Ciamis menjadi tujuan wisata yang lebih menarik dan memiliki keunikan tersendiri.

Penelitian tentang manajemen sumber daya manusia pada dinas pariwisata kota Manado, penulis berharap

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan memanfaatkan data kualitatif hasil penelitian, dan menjabarkan secara deskriptif. Kumpulan data yang diperoleh dari subjek penelitian, diuraikan dan dipaparkan dalam bentuk narasi.

Penelitian tentang manajemen sumber daya manusia ini dilaksanakan di Dinas Pariwisata Kota Manado, dengan subjek penelitian adalah Aparatur Sipil Negara tahun 2021. Objek kajian

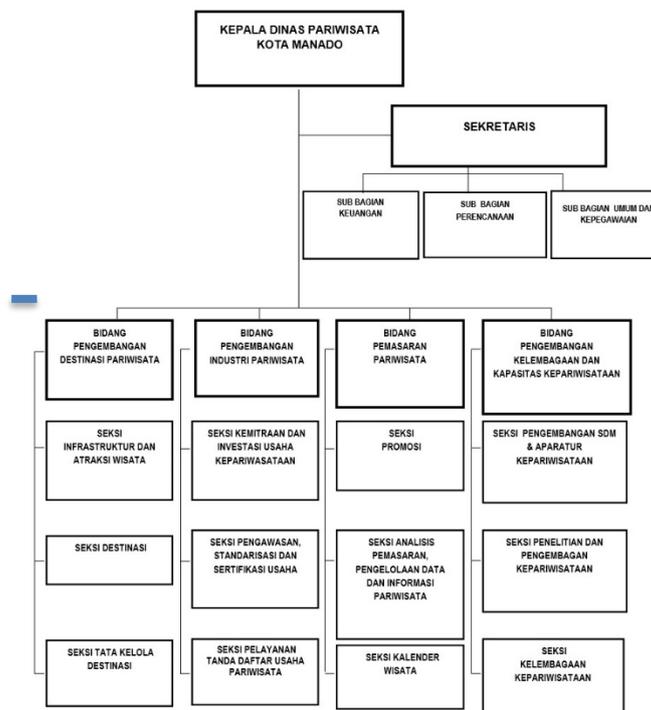
dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia bidang pariwisata diukur dari tingkat dan latar belakang pendidikan yang dimiliki setiap pegawai, juga pengaruhnya terhadap pendapatan dari sektor pariwisata.

Tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan dengan cara 1) mendata jumlah ASN Dinas Pariwisata Kota Manado mulai dari tahun 2021, 2) meregistrasi latar belakang pendidikan dan bidang pekerjaan, 3) merekam data dan tanggapan dari uji petik terhadap narasumber, 4) meneliti hasil penelitian, 5) merumuskan hasil penelitian dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penempatan pegawai pada Dinas Pariwisata Kota Manado ditentukan oleh Surat Keputusan Walikota Manado, melalui pertimbangan dari Badan Pertimbangan Jabatan Perangkat Daerah. Dinas pariwisata kota Manado terdiri dari satu Kepala Dinas, satu Sekretaris, dan empat Kepala Bidang. Setiap posisi dan jabatan, memiliki tugas pokok dan fungsi jabatannya masing-masing. Aparatur Sipil Negara yang dipercayakan memegang jabatan tertentu juga bertanggung jawab penuh terhadap beberapa hal yang spesifik, sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya tersebut.

Bagan 1 : Struktur organisasi Dinas Pariwisata Kota Manado



Kepala Dinas mempunyai tugas untuk membantu Walikota dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang Pariwisata. Kepala Dinas juga bertugas untuk menyelenggarakan fungsi dalam pemerintahan dalam perumusan kebijakan teknis di bidang pariwisata, serta mengkoordinasi segala penyusunan perencanaan dan pengendalian dalam pelaksanaan tugas. Segala bentuk tanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan administrasi kesekretariatan, kegiatan pada bidang pengembangan destinasi, bidang pengembangan

industri pariwisata, pengembangan pemasaran pariwisata, serta penyelenggaraan hal-hal pada bidang pengembangan kelembagaan dan kapasitas kepariwisataan, masuk dalam tugas pokok dan fungsi jabatan Kepala Dinas Pariwisata Kota Manado, termasuk tugas tambahan lainnya yang diberikan oleh Walikota.

Pelaporan pelaksanaan tugas kepada walikota dilaksanakan langsung oleh kepala dinas itu sendiri, melalui Sekretaris Daerah. Untuk hal-hal yang berhubungan dengan administrasi dan kepegawaian dalam instansi, ditangani langsung oleh Sekretariat Dinas, dipimpin oleh seorang Sekretaris Dinas.

Pada periode ini, terjadi kekosongan jabatan Sekretaris Dinas Pariwisata Kota Manado. Hal ini terjadi karena pejabat sebelumnya sudah memasuki masa pensiun, dan Kota Manado berada dalam transisi pergantian walikota sebagai pemimpin kota.

Sekretaris Dinas bertugas untuk membantu Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan pelaksanaan tugas, serta membina dan memberikan pelayanan, baik teknis maupun administratif, kepada semua unsur dilingkungan Dinas Pariwisata. Sebagai pimpinan dalam bagian kesekretariatan, Sekretaris Dinas melaksanakan fungsi dalam koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi terhadap pelayanan administrasi. Kegiatan penyusunan program, evaluasi, penyelenggaraan urusan umum dan kepegawaian, termasuk juga segala urusan keuangan, ditangani dan dikoordinasi oleh sekretaris dinas, dibantu oleh tiga subbagian.

Tiga subbagian yang berperan dalam membantu tugas dan tanggung jawab sekretaris dinas adalah subbagian Perencanaan, subbagian Keuangan, serta subbagian Umum dan Kepegawaian. Subbagian perencanaan bertugas dalam penyusunan perencanaan dan pelaporan. Subbagian Keuangan bertugas dalam mengurus administrasi yang berhubungan dengan bidang keuangan dan gaji pegawai. Subbagian Umum dan Kepegawaian bertugas dalam mengurus hal-hal yang berhubungan dengan administrasi dan surat-menyurat terkait kepentingan Dinas Pariwisata Kota Manado.

Dalam pelaksanaan kegiatan kepariwisataan, Dinas Pariwisata dibagi dalam empat bidang utama, yaitu Bidang Pengembangan Destinasi Pariwisata, Bidang Pengembangan Industri Pariwisata, Bidang Pengembangan Pemasaran Pariwisata, dan Bidang Pengembangan Kelembagaan dan Kapasitas Kepariwisata. Keempat bidang ini, berada langsung dibawah garis koordinasi Kepala Dinas sendiri, dengan fokus utama dalam pengembangan unsur-unsur pariwisata.

Bidang pengembangan destinasi pariwisata mempunyai tugas melaksanakan urusan dibidang infrastruktur dan atraksi wisata, juga menangani destinasi pariwisata, tata kelola destinasi, serta tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas. Beberapa atraksi dan kegiatan wisata bertaraf internasional maupun nasional, berhasil dilaksanakan oleh bidang ini. Pimpinan bidang ini tidak memiliki kualifikasi akademik secara khusus dalam pendidikan pariwisata, tetapi beliau memiliki kemampuan dan keahlian tingkat internasional dalam mengatur tata laksana lingkungan dan organisasi. Dengan profesionalisme yang dimiliki, tim pengembangan destinasi pariwisata mampu membawa nama Dinas Pariwisata Kota Manado tampil terdepan dalam kontribusi pengembangan kota.

Dalam melakukan tugas dan fungsi, bidang pengembangan destinasi pariwisata adalah yang memberi pelayanan administrasi dilingkungannya, menyusun rencana dan pelaporan kegiatan,

serta mengkoordinasi hal-hal yang berhubungan dengan pembagian dan pengaturan tugas. Tidak hanya itu, bidang pengembangan destinasi pariwisata juga bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan infrastruktur dan atraksi wisata, penyelenggaraan destinasi dan investasi pariwisata, serta penyelenggaraan tata kelola destinasi.

Bidang selanjutnya yaitu Bidang Pengembangan Industri Pariwisata. Bidang ini bertugas untuk melaksanakan urusan tentang Kemitraan dan Investasi Usaha Pariwisata, Pelayanan, Tanda Daftar Usaha Pariwisata, Pengawasan, Standarisasi dan Sertifikasi Usaha Pariwisata, serta tugas lain yang diberikan oleh pimpinan instansi. Bidang ini bertugas untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan administrasi pada lingkungan dinas pariwisata, menyusun rencana dan pelaporan kegiatan serta mengkoordinasi seluruh pembagian dan pengaturan tugas.

Bidang pengembangan industri pariwisata ini berperan dalam penyelenggaraan urusan kemitraan dan investasi usaha pariwisata, penyelenggaraan urusan pelayanan tanda daftar usaha pariwisata, penyelenggaraan urusan pengawasan usaha pariwisata, urusan standarisasi usaha pariwisata, dan penyelenggaraan sertifikasi usaha pariwisata.

Melalui bidang ini, segala kegiatan yang menyangkut hubungan instansi dengan pihak luar lainnya, diselenggarakan dan ditangani secara professional. Unit ini rutin mengadakan pemeriksaan ijin usaha pariwisata yang dilaksanakan secara berkala. Pada setiap hari raya keagamaan, unit ini mengunjungi setiap usaha berbasis pariwisata untuk memeriksa lisensi yang dimiliki. Beberapa usaha pariwisata seperti *café*, rumah makan, atau *Night club* yang tetap beroperasi diluar jam operasional yang ditetapkan pemerintah kota, langsung diberikan peringatan atau mendapat sanksi berupa pembatalan ijin usaha. Hal-hal seperti ini ditangani langsung oleh bidang pengembangan industri pariwisata, dibawah arahan kepala bidang yang tegas.

Pimpinan bidang ini juga tidak memiliki latar belakang pendidikan pariwisata, tetapi memiliki banyak pengalaman lapangan sehubungan dengan urusan bisnis, kemitraan, investasi, dan ijin usaha. Ketegasan dalam pemberian sanksi bagi pelanggar hukum, membutuhkan sumber daya manusia dengan kualitas dan jiwa kepemimpinan yang eksplisit. Hal ini dimiliki oleh pimpinan bidang ini, sesuai dengan pengalaman yang dimilikinya dalam bidang bisnis dan usaha. Karenanya, berkat keahlian yang dimiliki pimpinan bidang dalam mengarahkan timnya, unit ini mampu membawa industri pariwisata kota Manado menjadi disiplin dalam penegakkan aturan-aturan yang berlaku, terutama ijin usaha serta legalitas hukum bagi pelaku usaha di bidang pariwisata.

Berikutnya adalah bidang Pengembangan Pemasaran Pariwisata, yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam penyelenggaraan pengembangan pemasaran pariwisata. Bidang ini bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan administrasi di lingkungannya, serta bertugas untuk menyusun rencana dan pelaporan kegiatan. Bidang ini juga bertugas dalam penyelenggaraan urusan promosi pariwisata, penyelenggaraan urusan analisis pemasaran dan pengelolaan data informasi pariwisata serta penyelenggaraan urusan Kalender Wisata.

Pembagian bidang yang terakhir adalah Bidang Pengembangan Kelembagaan dan Kapasitas Kepariwisata. Bidang ini bertugas untuk melaksanakan tanggung jawab tentang

pengembangan kapasitas SDM Kepariwisata, penelitian dan pengembangan kebijakan kepariwisataan, juga hal-hal sehubungan dengan urusan kelembagaan kepariwisataan. Tugas dan tanggung jawab bidang ini berhubungan dengan pemberian pelayanan administrasi dilingkungan dinas pariwisata, penyusunan rencana dan pelaporan kegiatan dinas pariwisata, pengembangan SDM Kepariwisata, penyelenggaraan urusan penelitian dan pengembangan kebijakan kepariwisataan, serta urusan kelembagaan pariwisata lainnya.

Keempat bidang dalam Dinas Pariwisata Kota Manado, saling bersinergi dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawabnya. Bidang-bidang ini dipimpin oleh empat orang kepala bidang, yang berada langsung dibawah garis komando Kepala Dinas Pariwisata Kota Manado. Komunikasi dan pengaturan dari setiap bidang, membantu instansi ini untuk lebih meningkatkan kapasitas pelayanan terhadap masyarakat, khususnya pelayanan dalam hal kepariwisataan.

Pengaturan dan penempatan sumber daya manusia pada Dinas Pariwisata Kota Manado bukan hanya ditentukan oleh faktor politik dan unsur-unsur lainnya, tetapi juga dipertimbangkan berdasarkan latar belakang pendidikan dan unsur keahlian lainnya, seperti data yang tercantum dalam tabel profil SDM Dinas Pariwisata Kota Manado berdasarkan golongan dan pendidikan tahun 2021.

Table 1: Profil SDM Dinas Pariwisata Kota Manado Berdasarkan Golongan & Pendidikan, Tahun 2021.

No	Golongan	Pendidikan							Total
		S-3	S-2	S-1	D-III	SLTA	SLTP	SD	
1	IV / e	-	-	-	-	-	-	-	-
2	IV / d	-	-	-	-	-	-	-	-
3	IV / c	-	1	-	-	-	-	-	1
4	IV / b	-	-	-	-	-	-	-	-
5	IV / a	-	2	2	-	-	-	-	4
	Total gol IV	-	3	2	-	-	-	-	-
1	III / d	-	2	9	1	-	-	-	12
2	III / c	-	-	9	1	-	-	-	10
3	III / b	-	-	5	3	2	-	-	11
4	III / a	-	-	2	2	1	-	-	4
	Total Gol. III	-	2	25	7	4	-	-	-
1	II / d	-	-	-	-	-	-	-	-
2	II / c	-	-	-	1	-	-	-	1
3	II / b	-	-	-	-	-	-	-	-
4	II / a	-	-	-	-	-	-	-	-
	Total Gol. II	-	-	-	1	-	-	-	-
	Total		5	27	8	3			43

Berdasarkan data kepegawaian tahun 2021, diketahui bahwa total jumlah pegawai adalah 43 orang dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Lulusan SMA sebanyak empat (4) orang, dengan posisi sebagai staff di bidang sekretariat dan bidang kelembagaan. Empat

orang pegawai dengan lulusan SMA ini masuk dalam kelompok pegawai golongan III, dan menjalankan tugas dan fungsi sebagai penata administrasi dalam kesekretariatan. Mereka menyiapkan bahan-bahan dan logistik untuk perumusan kebijakan teknis Dinas Pariwisata Kota Manado.

Satu orang pegawai dalam kelompok golongan II bertugas sebagai staf umum dalam subbagian perencanaan pariwisata. Pegawai di bagian ini diberi tanggung jawab untuk menyiapkan bahan bagi pengelolaan data dan informasi dalam membantu tugas Kepala subbagian perencanaan. Staff dalam kelompok ini juga menyiapkan bahan untuk pemantauan evaluasi dan pelaporan. Keberhasilan penyusunan pengelolaan data dan informasi serta pemantauan evaluasi dan pelaporan adalah tanggung jawab Kepala Subbagian Perencanaan, yang dalam pekerjaannya dibantu oleh tim dan staff pegawai yang ditempatkan pada bagian yang sama.

Pegawai dengan latar belakang pendidikan D-III adalah sebanyak delapan (8) orang. Sebagian besar dari pegawai dengan ijazah D-III berada dalam golongan III, dan hanya satu orang pegawai saja yang masih masuk dalam golongan II. Pegawai dengan latar belakang pendidikan D-III bertugas sebagai staff pada empat bidang pengembangan destinasi pariwisata.

Setiap staf memiliki tanggung untuk membantu mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan masing-masing kepala bidang, seperti logistik laporan, logistik evaluasi, dan logistik kegiatan lainnya. Sedangkan untuk tanggung jawab laporan dan evaluasi kegiatan yang berhubungan dengan pariwisata, tetap menjadi tugas pokok dan fungsi setiap kepala bidang.

Mereka yang memiliki latar belakang pendidikan S-1 menempati posisi paling banyak, dengan jumlah 27 pegawai. Seluruh pegawai dengan latar belakang pendidikan S-1 berada dalam golongan III, serta memiliki pangkat dan jabatan yang berbeda-beda. Pada umumnya, mereka yang memiliki ijazah S-1 menduduki jabatan sebagai kepala subbagian, serta menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan peran dalam jabatan.

Para kepala subbagian ini dibantu oleh beberapa staff yang ditunjuk oleh Kepala Dinas lewat nota dinas, dengan tetap memperhitungkan kualitas dan kemampuan yang dimiliki. Berdasarkan data yang dimiliki dalam penelitian ini, para staff pada Dinas Pariwisata Kota Manado juga sebagian besar memiliki kualifikasi akademik yang mampu menunjang tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing.

Penempatan pegawai Dinas Pariwisata Kota Manado diatur berdasarkan golongan, pangkat dan jabatan, dan juga berdasarkan latar belakang pendidikan. Kepala Dinas sebagai pimpinan instansi, memiliki latar belakang pendidikan Strata 2, mempunyai gelar akademik Magister Sains dan berada pada golongan IVc. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam SK Walikota, tentang Penetapan Kepala Dinas Kota Manado.

Keempat pimpinan bidang pengembangan destinasi pariwisata adalah pegawai Dinas Pariwisata Kota Manado yang berada dalam golongan VIa. Dua orang kepala bidang memiliki latar belakang pendidikan Strata 2 dengan gelar Magister Manajemen dan Master of Environmental Management, sedangkan dua orang pimpinan bidang lainnya berlatar belakang pendidikan di Strata 1, dengan gelar Sarjana Sosial dan Sarjana Ekonomi Akuntansi.

Latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh keempat pimpinan bidang ini mampu menunjang sumber daya manusia yang ada untuk bisa melaksanakan tugas dan fungsi mereka,

walaupun mereka tidak secara khusus memiliki gelar yang berhubungan dengan bidang kepariwisataan, seperti Sarjana Pariwisata.

Para pegawai yang berada pada golongan III kebanyakan memiliki latar belakang pendidikan di strata 1, dengan kualifikasi akademis yang berbeda-beda. Hal inilah yang merupakan kekurangan dalam Dinas Pariwisata Kota Manado, dimana penempatan pegawai dalam suatu instansi pemerintahan tidak ditentukan berdasarkan latar belakang pendidikan dan kualifikasi akademik sumber daya manusia yang ada.

Tetapi, kurangnya jumlah SDM dengan kualifikasi dan latar belakang pendidikan yang sesuai, juga menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya penempatan pegawai dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda.

Pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang pariwisata hanya dua orang dari total keseluruhan 43 pegawai di Dinas Pariwisata Kota Manado. Dua orang tersebut masing-masing memiliki gelar akademik Sarjana Ekonomi Pariwisata dan Sarjana Pariwisata. Mereka diberikan kepercayaan sebagai kepala subbagian Keuangan dan pengelola bidang promosi pariwisata lewat media sosial. Hal ini sudah sesuai dengan kualifikasi jabatan dan latar belakang pendidikan pegawai, sehingga masing-masing mampu menjalankan tugas pokok dan fungsi dengan maksimal.

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, Dinas Pariwisata bekerja sama dengan Politeknik Pariwisata Bali, sehingga beberapa pegawai, pimpinan subbagian dan pimpinan instansi mendapat bantuan biaya peningkatan pendidikan pariwisata, seperti yang tercantum dalam tabel Data Pegawai Penerima Bantuan Biaya Pendidikan.

Table 2: Data Pegawai Penerima Biaya Pendidikan

No	Jabatan	Golongan	Pemberi Beasiswa	Tingkat Akademik
1	Kepala Dinas	IV / c	Politeknik Pariwisata Bali	Strata 2
2	Kasubbag Keuangan	III / d	Politeknik Pariwisata Bali	Strata 2
3	Kasubbag Perencanaan	III / c	Politeknik Pariwisata Bali	Strata 2
4	Staf Bidang Destinasi	III/d	Politeknik Pariwisata Bali	Strata 2
5	Staf Bidang Pemasaran	III/c	Politeknik Pariwisata Bali	Strata 2

Pegawai dan pimpinan yang menerima beasiswa ini masuk dalam sistem peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh instansi terkait, demi peningkatan kualitas pelayanan kepariwisataan. Dengan adanya peningkatan kompetensi pegawai, diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga bidang pariwisata Sulawesi Utara, khususnya di Kota Manado, semakin terdepan dan berdampak nyata pada pengembangan manajemen kota.

KESIMPULAN

Industri pariwisata adalah industri yang terus berkembang, sehingga mereka yang bergelut dalam bidang ini dituntut untuk selalu kreatif, kritis, dan terbuka dengan ide-ide dan hal-hal baru. Hal inilah yang merupakan tantangan yang harus bisa diatasi oleh instansi yang bergerak dalam bidang pariwisata, juga termasuk Dinas Pariwisata Kota Manado.

Kegiatan pariwisata itu sendiri sudah menjadi sebuah bentuk dari bidang industri jasa. Alasan dari pentingnya sumber daya manusia pada pengelolaan pariwisata adalah karena kegiatan pariwisata tidak dapat dilakukan hanya oleh satu orang saja, tetapi harus dilakukan secara bersama-sama oleh sekelompok orang. Dalam hal inilah faktor SDM menjadi faktor yang sangat krusial.

Manajemen sumber daya manusia sangat penting terutama agar suatu perusahaan, instansi, atau organisasi mampu menerapkan pengelolaan yang tepat untuk menunjang kualitas. Penempatan posisi pegawai juga harus berdasarkan latar belakang pendidikan dan kualifikasi akademik yang sebaiknya sesuai dengan bidang pekerjaan. Kurangnya kapasitas Sumber Daya Manusia dengan latar belakang pendidikan yang sesuai, dapat diatasi dengan memberikan program pengembangan kompetensi pegawai, seperti pelatihan, *workshop*, atau beasiswa peningkatan jenjang akademis.

DAFTAR PUSTAKA

- Akwara, A.F., Biu, I.M., Abutu, G. and Okwemelu, R., 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pengembangan Pariwisata dan Industri Perhotelan di Nigeria*. Journal of Good Governance and Sustainable Development in Africa, 2(1)
- Cooper G, et al. 2008, *Tourism Principles and Practices*, London: Pitman
- Dewi, et. al. , 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Banten: UNPAM Press
- Dinas Pariwisata Kota Manado, 2021, *Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah*, Manado: -
- Fandy, T, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Adi Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Jucius, Michael. J, 2001, *Personnel Management*, Illinois: Richard D. Iswin inc
- Pajriah S, 2018, *Peran Sumber Daya Manusia dalam Pengembangan Pariwisata Budaya di Kabupaten Ciamis*. Jurnal Artefak. 2018 Apr 26;5 (1):25-34.Retrieved from <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/artefak/article/view/1913>
- Setiawan, R. I, 2017, Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang. Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN), 1(1), 23-35. Retrieved from <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/301>
- Spillane, J, 2003, *Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya*, Yogyakarta: Kanisius