

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SERTIFIKASI KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PARIWISATA DI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (Studi Kasus di Dinas Sosial Tenaga Kerja Kabupaten Badung)

Daima Oshika Chandra¹, Dr. Piers Andreas Noak², Ni Wayan Supriliyani³

E-mail : daima.chandra@yahoo.com¹, piers_noak@yahoo.com², prily_baligirl@yahoo.com³

ABSTRACT

The problems of policy implementation of human resource competence certification Human Resources (HR) Tourism in the era of the ASEAN Economic Community (AEC) in the realizing of the program has not been implemented, that problem must be overcome. In practice, the implementation of policy is a dynamic process so that in the end will get a result in accordance with the goals or target of the policy itself. The regional Government policy for tourism to support the ASEAN Economic Community (AEC) is to increase knowledge and skills (competencies) for perpetrators of tourism for the fulfillment of the standardization of services and tourist management through competency test. This research uses a qualitative method with descriptive approach. The data obtained by the authors by making observation to be able to see directly the phenomena that occurred in the field and conduct in-depth interviews with informants related to the implementation of HR competency certification policy in the era of the MEA. The conclusion of this research is, first the implementation of HR certification policy era of tourism in the MEA is not optimal in the implementation. Second, the benefits of the certification of tourism human resources competence in the era of MEA has not been felt. The implication of this research is that the policy of the policy of certification of human resource competence (HR) Tourism in the era of the ASEAN Economic Community (AEC) should be increased in order to realize the program to be implemented and the expected goal is achieved

Keywords: Policy Implementation, Certification of human resource competency (HR) Tourism, the ASEAN Economic Community (AEC).

1. Pendahuluan

Pengertian dari implementasi sangat berhubungan dengan kegiatan yang diarahkan untuk bisa merealisasikan program, mengatur, dan menerapkan kebijakan yang sudah dibuat. Sehingga diharapkan dapat menginterpretasi terhadap perencanaan yang telah dibuat sampai merealisasikan program yang akan dilaksanakan.

Tujuan dari diadakan MEA ini ialah untuk menaikkan tingkat ekonomi kawasan agar dapat bersaing di tingkat regional maupun internasional. Dalam mendukung MEA ini, Pemerintah Daerah membuat suatu

kebijakan bagi pariwisata untuk mendukung Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) adalah meningkatkan pengetahuan serta keahlian (kompetensi) bagi SDM pariwisata untuk terpenuhinya standarisasi pelayanan dan penanganan wisatawan melalui uji kompetensi. Dengan adanya implementasi kebijakan sertifikasi kompetensi sumber daya manusia (SDM) pariwisata di era MEA merupakan suatu kajian yang mengarah pada proses pelaksanaan dari adanya sebuah kebijakan.

Dalam prakteknya implementasi kebijakan sangat berkaitan dengan sebuah

proses yang dinamis yang pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi awal memang terdapat beberapa masalah pada SDM Pariwisata di Bali seperti masih terbatasnya sumber daya manusia pengelola baik dari sisi kuantitas maupun kualitas seperti kurangnya penguasaan teknologi informasi (IT), kurangnya penguasaan bahasa asing terutama Inggris, dan minimnya daya saing tenaga kerja kita yang siap pakai dan benar-benar mampu bekerja sesuai dengan standar kerja industri". Beliau menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kemampuan SDM pariwisata kita, hal-hal tersebut harus menjadi fokus perhatian. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SERTIFIKASI KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PARIWISATA DI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN" (Studi Kasus di Dinas Sosial Tenaga Kerja Kabupaten Badung).

2. Tinjauan Pustaka

a. Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2008:146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik dapat berupa tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya yang dapat dituangkan dalam aksi nyata. Berdasarkan penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa SDM pariwisata saat ini harus mempunyai keahlian di bidangnya masing-masing agar dapat bersaing dengan tenaga kerja pariwisata yang lainnya.

b. Model Implementasi Kebijakan

Menurut Grindle dalam Agustino (2014:154) terdapat dua variabel yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan publik itu sendiri. Keberhasilan implementasi dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir (*outcome*), yakni tercapai atau tidaknya tujuan yang telah diraih.

c. Pengertian Pembangunan Sumber Daya Manusia

Menurut Wahyudi (2002:10) Kegiatan dalam lingkungan pengembangan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan serta mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang mereka miliki, sehingga tidak akan tertinggal oleh dunia perkembangan organisasi serta ilmu pengetahuan dan teknologi itu sendiri.

d. Sumber Daya Manusia Pariwisata

Mengenai pengukuran kualitas pelayanan menurut Dr. H. Bahrul Khirom (2010) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat di ukur dari :

1. Nilai kerja.
2. Semangat Kerja
3. Keterampilan berkomunikasi untuk dapat mewujudkan SDM pariwisata seperti yang diinginkan tersebut diperlukan kerja keras untuk bisa mewujudkan semua yang sudah direncanakan di awal.

3. Metode Penelitian

Pada penelitian Impementasi Kebijakan Sertifikasi Kompetensi sumber daya manusia (SDM) pariwisata di era masyarakat ekonomi ASEAN ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam menentukan sebuah sampel penulis menggunakan dua teknik penentuan informan yakni teknik *Nonprobability Sampling* terdiri

dari *Snowball Sampling* dan *Purposive Sampling*.

4. Hasil dan Pembahasan

a. Implementasi Kebijakan Sertifikasi Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata Di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN Di Dinas Sosial Tenaga Kerja Kabupaten Badung

Dengan masuknya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) maka kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) pariwisata harus terampil dan mempunyai kompetensi yang memadai. Implementasi kebijakannya meliputi pengembangan standar kompetensi, pengembangan alur Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata, penerapan Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata dan pengakuan Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata, akan tetapi ada saja kebijakan yang belum terlaksana seperti pada penerapan sertifikasi kompetensi di Bidang pariwisata, hal tersebut dikarenakan belum adanya upaya yang sistematis dan strategis untuk menyediakan SDM agar memiliki tenaga kerja terampil dengan kualifikasi dan kompetensi yang memadai.

Akan tetapi kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa proses serta tujuan implementasi kebijakan sertifikasi kompetensi SDM pariwisata masih menemui hambatan. Hambatan yang masih ditemui dalam proses implementasi kebijakan sertifikasi kompetensi SDM pariwisata di era MEA yakni masih minimnya pengetahuan SDM pariwisata tentang sertifikasi ini, tapi kita akan terus mengusahakan agar meningkatkan setiap tahun nya lebih baik lagi, untuk itu kualitas

dan kuantitas SDM masih dibidang masih rendah kalau harus bersaing di Era MEA ini dan itu akan berdampak pada daya saing SDM, kurangnya tenaga master asesor, master asesor disini merupakan tim pengujian para SDM yang yang mau mengikuti tes sertifikasi kompetensi serta jarangnyanya mengadakan workkshop maupun seminar untuk SDM pariwisata sesuai dengan peraturan yang berlaku karena terkendala waktu dan ada hal yang lain yang harus diutamakan. Sehingga tujuan dari implementasi kebijakan sertifikasi belum tercapai.

Menurut Grindle dalam Agustino (2014:154) terdapat dua variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik yakni dapat dilihat dari prosesnya serta apakah tujuan kebijakan tersebut sudah tercapai atau belum. Keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik bisa diukur dari proses pencapaian hasil akhir (*outcome*), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang akan diraih. Namun kenyataan di lapangan bahwa dalam pelaksanaannya ada beberapa syarat yang belum dipenuhi dalam pelaksanaan implementasi kebijakan sertifikasi kompetensi SDM pariwisata di era MEA tersebut seperti untuk melaksanakan program yang akan dijalankan seperti halnya pemberian pelatihan-pelatihan masih mengalami kendala dalam hal belum tersedianya waktu dan sumber- sumber tenaga yang memadai, komunikasi dan koordinasi yang belum sempurna antar lembaga terkait yang mengurus jalannya implementasi kebijakan sertifikasi SDM pariwisata di era MEA serta respon SDM pariwisata yang masih negatif dengan adanya sertifikasi SDM pariwisata tersebut.

b. Manfaat Dari Adanya Sertifikasi Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata Di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN

Dalam rangka untuk dapat meningkatkan daya saing sumber daya manusia (SDM) pariwisata dari sisi kelembagaan yakni dapat melakukan kerjasama antar lembaga pelatihan dengan perusahaan industri melalui program kerjasama pelatihan. Sehingga, dengan program ini akan dihasilkan SDM pariwisata yang terampil serta siap pakai sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan oleh perusahaan maupun industri dalam sektor tertentu.

Menurut Khirom (2010) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang SDM Pariwisata yang sudah tersertifikasi akan berbeda dan cenderung menunjukkan kualitas yang lebih baik. Akan tetapi kenyataannya di lapangan bahwa SDM pariwisata saat ini tidak terlalu mementingkan adanya sertifikasi kompetensi SDM pariwisata tersebut. Sumber Daya Manusia (SDM) pariwisata saat ini memiliki pandangan bahwa pemberian sertifikasi pada kompetensi hanya berujung pada pemberian pengakuan terhadap kompetensi yang dimilikinya. Selain itu SDM pariwisata juga mengatakan bahwa pemberian sertifikasi kompetensi pada SDM pariwisata saat ini tidak begitu memberikan dampak yang signifikan seperti peningkatan gaji. Di sisi lain kualitas SDM pariwisata saat ini belum menunjukkan perbedaan kualitas kerja antara SDM yang sudah tersertifikasi dengan yang belum tersertifikasi.

5. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

1. Implementasi kebijakan sertifikasi SDM pariwisata di era MEA ini belum optimal dalam pelaksanaannya. Hal tersebut dapat dilihat dari jaranginya dinas Sosial Tenaga Kerja Kabupaten Badung maupun lembaga terkait untuk mengadakan workshop maupun seminar untuk SDM pariwisata dalam meningkatkan kompetensinya sesuai dengan peraturan yang berlaku, belum adanya lembaga yang saling terkait satu dan lainnya untuk menjalankan tugas di bidang implementasi sertifikasi SDM pariwisata di era MEA
2. Manfaat dari adanya Sertifikasi Kompetensi SDM pariwisata di era MEA belum dapat dirasakan manfaatnya. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya SDM pariwisata yang menganggap sertifikasi ini tidak penting serta adanya SDM pariwisata yang tidak tahu tentang adanya sertifikasi kompetensi pariwisata ini. Padahal dengan adanya sertifikasi kompetensi SDM di era MEA ini mereka berpeluang besar menjadi prioritas bagi perusahaan-perusahaan yang membutuhkan jasa mereka daripada yang belum tersertifikasi. Karena sertifikasi memberikan pengakuan terhadap kompetensi yang dimiliki oleh SDM yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2009. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arifin, Sjamsul. 2008. *Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015:Memperkuat Sinergi*

- ASEAN Ditengah Kompetisi Global. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Budi, A. (2008). *Sertifikasi uji kompetensi sebagai upaya perlindungan hukum bagi tenaga kerja Indonesia/ tenaga kerja wanita penata laksana rumah tangga (TKI/TKW PLRT)*. Tesis. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Warsitaningsih, Sri. 2002. *Handout Manajemen Industry Catering*. Bandung: PKK FPTK UPI.
- Widodo, Joko 2010. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik, teori dan Proses*. Jakarta: PT. Buku Kita.
- Kadir, M. Akob. 2015. "The Role of Small and Medium Enterprises (UKM) with Human Resources (HR) Based in Face of MEA 2015 in Indonesia". STIEM Bongaya University. Makassar. 3(4), 399-410. (http://www.journalijar.com/uploads/72_IJAR-5429.pdf), diakses pada 3 Januari 2016
- Koesrianti. 2013. "Pembentukan Asean Economic Community (Aec) 2015: Integrasi Ekonomi Berdasar Komitmen Tanpa Sanksi". *Jurnal Law Review*. 13(2). (http://dspace.library.uph.edu:8080/bitstream/123456789/2255/1/lw-13-02-2013-pembentukan_ASEAN_economic_community.pdf), diakses pada 3 Januari 2016
- Kusworo & Damanik. 2002. "Pengembangan SDM Pariwisata Daerah: Agenda Kebijakan untuk Pembuat Kebijakan". Universitas Sumatra utara. *Medann*. 6(1), 105-120. (http://www.academia.edu/6786345/Jurnal_Ilmu_Sosial_dan_Ilmu_Politik_PENGEMBANGAN_SDM_PARIWISATA_DAEERAH_Agenda_Kebijakan_untuk_Pembuat_Kebijakan), diakses pada 3 Januari 2016
- Rana & Ardichvili. 2015. "Cambodia and the ASEAN Economic Community: Opportunities, Challenges, and Implications for Human Resource Development" *University of Minnesota. Amerika*. 3(1), 38-55. (<http://pubs.lib.umn.edu/reconsidering/vol3/iss1/2/>), diakses pada 3 Januari 2016
- Shawyun, Teay. 2014. "Landscape of Higher Education Institution (HEI) and Quality Challenges in AEC 2015". King Saud University. Saudi Arabia. 2(2). (http://www.iises.net/download/Soubory/soubory-puvodni/pp-71-93_ijobmV2N2.pdf), diakses pada 3 Januari 2016
- Prasetya, Indra. (2016), *Kesiapan Industri Pariwisata Bali Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean*. (<http://www.hukumpedia.com/indraprasetya/kesiapan-industri-pariwisata-bali-dalam-menghadapi-masyarakat-ekonomi-asean>)

ekonomi-asean), diakses pada
tanggal 1 Januari 2016.