Analisis Pengembangan SDM di Divisi SDM Dinas Pariwisata Provinsi Banten

Analysis of Human Resource Development in the Human Resources Division of the Banten Province Tourism Office

Firman Yahya Situmeang[1], Muhammad Nabil Al-fatih[1]

[1]Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Pamulang, Banten, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Vol. 2, No. 1
Hal : 24 - 36
Diterbitkan : Juni 2026

Korespondensi
E-mail: situfirman@gmail.com

Abstrak

Pengembangan pariwisata harus didukung dengan kompetensi SDM yang memadai baik masyarakat lokal, pelaku usaha, maupun organisasi terkait. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi dan bentuk pengembangan SDM pariwisata yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Banten serta tantangan yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan lewat wawancara tidak terstruktur, observasi tidak terstruktur serta menelaah dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan SDM pariwisata dilakukan dengan pembinaan terhadap Pokdarwis, pemberdayaan masyarakat lokal dan UMKM, pelatihan dan sertifikasi pelaku usaha, peningkatan kapasitas Balawista, dan menjalin kolaborasi dengan pihak-pihak terkait. Temuan ini sekaligus menegaskan pentingnya pembinaan, pelatihan, dan sertifikasi dalam meningkatkan kompetensi SDM pariwisata. Di samping itu keterbatasan anggaran, kesenjangan infrastruktur, dan belum maksimalnya kolaborasi antar stakeholder menjadi tantangan dalam pengembangan SDM pariwisata di Provinsi Banten.

Kata Kunci: Pengembangan SDM, Pariwisata, UMKM Pariwisata

A b s t r a c t

Tourism development must be supported by adequate human resource competencies, including local communities, business actors, and related organizations. This study aims to analyze the strategies and forms of tourism human resource development carried out by the Banten Provincial Tourism Office as well as the challenges faced. This research uses a qualitative method with a case study approach.Data was collected through unstructured interviews, unstructured observations, and reviewing related documents. The research results show that the development of tourism human resources is carried out through guidance for Pokdarwis (Tourism Awareness Groups), empowerment of local communities and MSMEs (Micro, Small, and Medium Enterprises), training and certification of business actors, capacity building for Balawista (water rescue teams), and establishing collaboration with relevant parties. These findings also emphasize the importance of guidance, training, and certification in improving the competence of tourism human resources. In addition, budget limitations, infrastructure gaps, and the lack of optimal collaboration among stakeholders pose challenges in the development of tourism human resources in Banten Province.

Keywords: Human Resource Development, Tourism, Tourism MSMEs

Pendahuluan

Sektor pariwisata kini telah bertransformasi menjadi salah satu jurus baru dalam menggenjot perekonomian di berbagai negara. Sektor pariwisata bukan hanya berkontribusi besar terhadap pertumbuhan pendapatan global, tetapi juga berperan penting dalam penciptaan lapangan kerja dan peningkatan aktivitas konsumsi masyarakat, baik melalui perjalanan domestik maupun internasional. Pada tahun 2025, kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) global mencapai 11,6 triliun dolar Amerika Serikat (US$11,6 triliun). Sektor ini tumbuh 4,1 persen dibandingkan tahun sebelumnya, melampaui pertumbuhan ekonomi global secara keseluruhan yang sebesar 2,8 persen, atau hampir 50 persen lebih tinggi. Kontribusi tersebut mencakup dampak langsung, tidak langsung, dan terinduksi dari sektor perjalanan dan pariwisata.

Gambar 1. Kontribusi Sektor Pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Global

Secara keseluruhan, sektor ini menyumbang sekitar 9,8 persen terhadap perekonomian global. Tak sampai disitu, sektor ini juga mendukung sekitar 366 juta pekerjaan di seluruh dunia, yang setara dengan 1 dari setiap 9 pekerjaan secara global dan menyumbang 1 dari setiap 3 pekerjaan baru yang tercipta di dunia.

Salah satu negara yang seyogyanya memiliki potensi pariwisata yang besar adalah Indonesia. Data Kemenpar menunjukkan bahwa per tahun 2025 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia mencapai 15,39 juta atau meningkat 10,80% dibandingkan tahun 2024 yang berjumlah 13,89 juta kunjungan. Hal tersebut kemudian berkontribusi bukan hanya terhadap PDB namun juga mengakselerasi penyerapan tenaga kerja sebanyak 25,91 juta tenaga kerja atau meningkat 3,64 persen dibandingkan 2024 yang berkisar 25,01 juta tenaga kerja.

Meski begitu angka-angka tersebut nyatanya tak seindah kelihatannya. Jumlah kunjungan wisman Indonesia nyatanya masih kalah jauh dari beberapa negara di ASEAN seperi Malaysia, Thailand, maupun Vietnam. Rendahnya data saing Indonesia tersebut juga terefleksi dari perbandingan antara jumlah kunjungan wisman dengan jumlah objek wisata komersil di Indonesia yang mencapai 4.557. Dimana jika dirata-ratakan setiap satu objek wisata hanya mampu mampu mendatangkan 3.377 wisman sepanjang tahun 2025 (BPS, 2025).

	Negara Tujuan	Jumlah Kedatangan Pengunjung ke Negara Anggota ASEAN (Ribu Orang)						
		2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	Malaysia	26.101	4.333	135	10.071	20.142	25.017	**38.300**
2	Thailand	39.916	6.702	428	11.153	28.150	35.546	**32.974**
3	Vietnam	18.009	3.687	4	3.661	12.602	17.584	**21.000**
4	Singapura	19.114	2.742	330	6.306	13.610	16.526	**16.900**
5	Indonesia	16.107	4.053	1.558	5.889	11.678	14.348	**15.387**
6	Filipina	8.261	1.483	164	2.654	5.451	5.949	**6.484**
7	Kamboja	6.611	1.306	196	2.277	5.453	6.700	**5.570**
8	Laos	4.791	886	-	1.292	3.418	4.121	**4.500**
9	Myanmar	4.364	903	131	233	1.285	1.063	**973**
10	Brunei Darussalam	333	62	4	36	134	268	**763**
11	Timor-Leste	75	18	5	4	76	97	-
	ASEAN (Total)	143.681	26.176	2.954	43.575	101.998	127.219	142.851

Gambar 2. Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Negara ASEAN
Sumber: *ASEANStats*

Salah satu faktor yang mempengaruhi daya saing di sektor pariwisata adalah sumber daya manusia (SDM). Potensi wisata tanpa adanya SDM yang kompeten maka tidak akan berkembang. Hal ini sejalqn dengan pendapat Suherman & Rachmawati (2021) yang menyatakan bahwa potensi sumber daya alam dan budaya tidak akan berkembang secara maksimal tanpa adanya kapasitas sumber daya manusia yang cukup. Pandangan tersebut diperkuat oleh penelitian Ramadhan (2023) yang menekankan bahwa kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap daya tarik wisata berbasis komunitas. Selain itu, penelitian Ardi (2024) menunjukkan bahwa SDM pariwisata yang kompeten berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan daya saing destinasi. Sementara Sutrisno (2020) menyebutkan bahwa keberhasilan suatu destinasi wisata sangat bergantung pada kapasitas dan kualitas SDM yang terlibat di dalamnya.

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam memastikan daya saing destinasi pariwisata. SDM tidak hanya bertugas memberikan pelayanan langsung kepada wisatawan, tetapi juga mengelola berbagai aspek operasional, strategis, dan inovatif dalam industri ini (Buhalis & Sinarta, 2019); (Stauvermann & Kumar, 2017). Secara global, negara-negara seperti Jepang dan Selandia Baru telah membuktikan bahwa keberhasilan sektor pariwisata sangat bergantung pada kualitas tenaga kerja serta sistem pengelolaan SDM yang terstruktur (Tandon et al., 2023); (Ferrari, 2020). Penelitian menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan dan pengembangan SDM memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dan keberlanjutan pariwisata (Lukoseviciute et al., 2022). Dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, SDM di bidang pariwisata tidak hanya harus memiliki kompetensi teknis, tetapi juga harus memahami nilai-nilai keberlanjutan sosial dan lingkungan (Eduardo Fayos-Solà Chris Cooper, 2019); (Cavagnaro & Curiel, 2012).

Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, keunggulan kompetitif tidak hanya bergantung pada potensi alam dan budaya, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam menciptakan pengalaman wisata yang unik, profesional, dan berkelanjutan (Buhalis & Sinarta, 2019);

(WTO, 2022). Pengembangan SDM di sektor pariwisata menjadi semakin penting karena tantangan yang dihadapi industri ini semakin kompleks. Perubahan preferensi wisatawan, tuntutan pelayanan berkualitas, serta kebutuhan adaptasi terhadap teknologi digital merupakan beberapa faktor yang memerlukan kapasitas SDM yang adaptif dan inovatif (Komsuoğlu & ÇevİrgEn, 2022); (Ashworth, 2011).

Indonesia sendiri menghadapi tantangan besar, terutama terkait kesenjangan kompetensi antara SDM pariwisata di daerah perkotaan dan kawasan pedesaan atau 3T (terdepan, terluar, tertinggal). Data tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 77.605 orang tenaga kerja di sektor destinasi wisata (ODTW) komersial sebagian besar justru hanya berlatar SMA, yang mencakup sekitar 65,37 persen dari total tenaga kerja. Sementara itu, sekitar 12,77 persen tenaga kerja memiliki latar belakang pendidikan SMP, dan 14,40 persen lainnya memiliki gelar dari perguruan tinggi.

Permasalahan lainnya yakni rendahnya kemampuan berbahasa Inggris masyarakat Indonesia yang barang tentu berpengaruh terhadap pengalaman berwisata para wisatawan. Hal ini dipertegas Wulandari et al.(2022) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam menjaga serta meningkatkan kualitas pengalaman para wisatawan. SDM yang terampil dan berpengetahuan tidak hanya mampu mengelola aktivitas wisata dengan baik, tetapi juga berperan penting dalam menjaga kelestarian lingkungan dan budaya lokal (Sutresna et al., 2019). Mereka tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai duta pariwisata yang dapat memberikan informasi dan pengalaman yang berkesan bagi wisatawan. Keberhasilan suatu destinasi wisata sering kali bergantung pada kemampuan SDM dalam memberikan pelayanan yang ramah, mendukung, dan informatif, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan terhadap destinasi tersebut (Amissah et al., 2022).

Oleh karena itu peningkatan daya saing industri pariwisata membutuhkan pendekatan strategis dalam pengelolaan SDM, baik dari sisi pendidikan, pelatihan, maupun pembentukan karakter kerja yang kuat. Program vokasi, sertifikasi kompetensi, pelatihan digital, dan inkubasi kewirausahaan wisata lokal menjadi strategi yang terbukti efektif dalam meningkatkan daya saing sektor ini (International Labour Organization, 2020); (Risyanti et al., 2025). Bahkan, UNESCO (2023) menekankan bahwa pariwisata berbasis komunitas akan berhasil jika didukung oleh SDM yang memiliki literasi digital, kemampuan komunikasi antarbudaya, serta orientasi pada keberlanjutan.

Dengan semakin ketatnya persaingan antar destinasi wisata baik di tingkat regional maupun global, pengembangan sumber daya manusia (SDM) harus menjadi prioritas utama dalam strategi pembangunan pariwisata nasional dan daerah. SDM yang profesional, kreatif, dan tangguh akan menjadi motor penggerak utama transformasi industri pariwisata menuju masa depan yang lebih inklusif, digital, dan berkelanjutan (Eduardo Fayos-Solà Chris Cooper, 2019); (Higgins-Desbiolles et al., 2022). Oleh karena itu, kajian mengenai peran strategis pengembangan SDM dalam meningkatkan daya saing industri pariwisata sangat relevan dan mendesak untuk dilakukan. Masalah yang sering muncul dalam pengembangan destinasi wisata di berbagai daerah, terutama di wilayah potensial seperti kawasan pesisir dan pedesaan, adalah ketidakseimbangan antara potensi alam dan budaya yang melimpah serta fasilitas akomodasi yang memadai, dengan rendahnya ketersediaan SDM yang kompeten di bidang pariwisata. Meskipun berbagai infrastruktur fisik seperti hotel, homestay, dan objek wisata sudah tersedia, kualitas pelayanan sering kali kurang optimal karena kurangnya tenaga kerja terlatih yang memahami prinsip pelayanan prima, manajemen destinasi, serta pemanfaatan teknologi digital dalam industri pariwisata. Ketidakseimbangan ini berdampak pada rendahnya daya saing destinasi dan menurunnya kepuasan wisatawan, yang pada akhirnya menghambat keberlanjutan dan pertumbuhan sektor pariwisata secara keseluruhan.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut maka menarik untuk menganalisis bagaimana SDM menjadi elemen penting yang mempengaruhi saya saing di sektor pariwisata. Di samping itu penting juga dikaji perihal strategi dan tantangan apa yang dihadapi dalam pengembangan SDM di sektor pariwisata. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan SDM yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Banten, dan tantangan-tantangan yang terjadi dalam implementasinya.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai fakta, karakteristik, dan fenomena yang terjadi di lapangan terkait pengembangan sumber daya manusia (SDM) pariwisata oleh Dinas Pariwisata Provinsi Banten (Sugiyono, 2019). Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini berupaya memahami secara mendalam proses, strategi, serta hambatan dalam pengembangan SDM pariwisata di Provinsi Banten.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder (Arikunto, 2017). Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui wawancara dan observasi. Sementara data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai dokumen dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa cara, yaitu:

1. Wawancara
   Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur. Wawancara bertujuan untuk mengetahui strategi atau bentuk-bentuk pengembangan SDM pariwisata yang dilakukan oleh divisi SDM Dinas Pariwisata Provinsi Banten. Lewat wawancara peneliti dapat memperoleh data secara lebih dalam terkait kegiatan pengembangan SDM pariwisata oleh Dinas Pariwisata Banten.
2. Observasi
   Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi destinasi wisata serta kegiatan pengembangan SDM pariwisata yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Banten. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pengembangan SDM pariwisata (Nasution, 2016).
3. Dokumentasi
   Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti foto kegiatan, laporan program, data statistik pariwisata, dan arsip kebijakan dari Dinas Pariwisata Provinsi Banten (Arikunto, 2017).

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu (Huberman, 2014):

1. Reduksi Data
   Reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan kebutuhan penelitian.
2. Penyajian Data
   Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif agar data yang diperoleh lebih mudah dipahami dan dianalisis. Data yang telah disusun kemudian dikelompokkan berdasarkan tema penelitian.
3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan dibuat untuk menjawab rumusan masalah mengenai pengembangan SDM pariwisata oleh Dinas Pariwisata Provinsi Banten

Hasil dan Pembahasan

Rencana Strategis Pengembangan SDM Dinas Pariwisata Banten

Dalam rangka menyusun strategi yang tepat untuk mengembangkan SDM Pariwisata maka dibutuhkan gambaran utuh tentang kondisi terbaru sehingga solusi yang dihadirkan sesuai dengan kebutuhan. Secara umum Banten merupakan salah satu provinsi yang memiliki potensi pariwisata yang sangat besar. Menurut data yang tercatat dalam Rencana Strategis Dinas Pariwisata Provinsi Banten, 483 objek wisata yang terdiri dari wisata buatan, wisata alam, wisata religi, wisata budaya, hingga wisata minat khusus. Kondisi inilah yang kemudian mendorong pemerintah Provinsi Banten menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu program unggulan yang akan dikembangkan menjadi instrumen untuk memajukan daerah.

Sayangnya potensi yang besar tersebut belum berbanding lurus dengan ketersediaan SDM yang kompeten di sektor pariwisata. Sebagaimana data yang dirilis oleh BPS, pada tahun 2024 jumlah tenaga kerja yang bergelut di sektor pariwisata Banten berjumlah 2.041 yang terdiri dari 770 orang lulusan SMP (37,73%), 1.105 orang lulusan SMA (54,14%), 27 orang lulusan DI/II/III (1,32%), 116 orang lulusan D4/S1 (5,68%), dan 23 orang lulusan S2/S3 (1,13%). Kemudian data tersebut juga menyebutkan bahwa dari 2.041 tenaga kerja hanya 146 bersertifikasi (7,15%) dengan rincian 42 (2,06%) bersertifikasi di bidang pariwisata, dan 102 di bidang lainnya. Dengan kata lain setiap tiga objel wisata hanya terdapat satu pekerja yang tersertifikasi.

Dengan kondisi ini tidaklah mengherankan bila daya saing pariwisata Banten masih tertinggal jika dibandingkan dengan provinsi di sekitarnya seperti Jakarta, Jabar, Jatim, hingga Jateng yang memiliki ribuan tenaga kerja tersertifikasi. Sebagaimana diungkapkan dalam RKPD Banten 2025 yang mana salah satu masalah dalam pengembangan pariwisata Banten adalah masih kurangnya kesadaran masyarakat khususnya di sekitar obyek wisata dalam hal mendukung kondusifitas lingkungan yang dapat menarik minat calon wisatawan yang ditandai dengan belum adanya perubahan sikap (ramah dan terbuka) dari para pelaku usaha pariwisata terhadap wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata.

Dalam rangka memaksimalkan potensi pariwisata yang ada, maka mempersiapkan SDM yang kompeten menjadi harga mati. Pariwisata sebagai sebuah industri sangat bergantung pada keberadaan manusia. Terwujudnya pariwisata merupakan hasil interaksi antara manusia yang melakukan wisata sebagai konsumen, yaitu para wisatawan, dan manusia sebagai produsen, yaitu pihak-pihak yang menawarkan produk dan jasa wisata. Oleh karena itu, aspek manusia berperan sebagai motor penggerak bagi kelangsungan industri pariwisata di suatu negara (Setiawan, 2016:24).

Sebagaimana tujuan pembangunan pariwisata Banten yang termaktub dalam Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Provinsi (Ripparprov) yakni “Menjadikan Banten Sebagai Destinasi Pariwisata Berkelas Dunia yang Berdaya Saing dan Berkelanjutan”, maka Dinas Pariwisata Provinsi Banten kemudian menyusun arah kebijakan pengembangan SDM Pariwisata Banten sebagai berikut.

Arah Kebijakan Tahunan Dinas Pariwisata Banten Bidang SDM 2023 - 2025

No.	Arah Kebijakan	Arah Kebijakan Tahunan		
		2023	2024	2025
1	Peningkatan Penataan dan Pengembangan Kawasan Strategis Untuk Pertumbuhan Ekonomi Sektor Pariwisata	1. Peningkatan Kompetensi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis)	1. Peningkatan Kompetensi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis)	1. Peningkatan Kompetensi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis)
2	Peningkatan Kompetensi dan Produktivitas Pelaku	1. Sertifikasi SDM Pariwisata dan ekraf	1. Sertifikasi SDM Pariwisata dan ekraf	1. Sertifikasi SDM Pariwisata dan ekraf
3	Industri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	1. Peningkatan Kemitraan SDM Pariwisata dan Ekraf	1. Peningkatan Kemitraan SDM Pariwisata dan Ekraf	1. Peningkatan Kemitraan SDM Pariwisata dan Ekraf
4	Peningkatan Layanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	1. Peningkatan Pemasaran dan Kualitas Produk Ekonomi Kreatif	1. Peningkatan Pemasaran dan Kualitas Produk Ekonomi Kreatif	1. Pembangunan Pusat Ruang Kreatif 2. Peningkatan Pemasaran dan Kualitas Produk Ekonomi Kreatif

Implementasi Pengembangan SDM Pariwisata

1. Pembinaan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis)

Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) memiliki peran strategis dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) pariwisata karena menjadi wadah partisipasi masyarakat dalam mendukung pengelolaan dan pengembangan destinasi wisata. Pokdarwis berperan sebagai agen edukasi masyarakat dalam meningkatkan kesadaran wisata (tourism awareness) dan penerapan prinsip Sapta Pesona. Melalui berbagai kegiatan pelatihan, pendampingan, dan sosialisasi, Pokdarwis membantu meningkatkan kompetensi masyarakat lokal dalam bidang pelayanan wisata, pengelolaan destinasi, kewirausahaan, serta pelestarian budaya dan lingkungan. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya menjadi objek pembangunan pariwisata, tetapi juga pelaku utama yang memperoleh manfaat ekonomi dari sektor tersebut (Kementerian Pariwisata, 2019).

Dalam rangka memaksimalkan peran Pokdarwis maka upaya untuk meningkatkan kapasitas anggota Pokdarwis baik melalui pelatihan maupun pendampingan menjadi penting untuk dilakukan. Dinas Pariwisata Provinsi Banten aktif dalam membina dan memberdayakan Pokdarwis untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan pariwisata. Salah satunya yakni penyelenggaraan forum diskusi pengembangan kemitraan pariwisata Pokdarwis di Desa Suka diri. Melalui forum ini, masyarakat dibekali dengan berbagai pembinaan dan pendampingan agar mampu mengambil manfaat secara optimal dari potensi yang ada. Upaya ini diharapkan dapat mendorong tumbuhnya UMKM yang maju dan berdaya saing, sekaligus menjadi langkah konkret dalam menarik minat wisatawan untuk berkunjung, sehingga Desa Sukadiri dapat menjadi destinasi wisata kebanggaan di Kota Serang.

2. Menjalin Kolaborasi dengan pihak terkait

Untuk mengembangkan SDM Pariwisata, Dinas Pariwisata tidak bisa berdiri sendiri dan membutuhkan pihak lain untuk berkolaborasi. Hal ini disebabkan karena kebutuhan kompetensi di sektor pariwisata terus berkembang, mencakup aspek pelayanan, manajemen destinasi, pemasaran

digital, bahasa asing, hingga kewirausahaan. Oleh karena itu, Dinas Pariwisata tidak dapat bekerja sendiri, melainkan harus membangun sinergi dengan perguruan tinggi, dunia usaha, komunitas, media, dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas SDM pariwisata (Sunaryo, 2013).

Salah satu bentuk kolaborasi yang dilakukan yakni dengan menjalin kemitraan dengan ASPEDI (Asosiasi Pengusaha Jasa Dekorasi Indonesia). Tujuannya adalah untuk memperkuat kapasitas dan peran sektor kreatif sebagai bagian penting dari industri pariwisata. Dinas Pariwisata Provinsi Banten juga berbagai pihak yang dalam industri pariwisata seperi Asosiasi Pendaki Gunung Indonesia (APGI), Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), ASITA,hingga Insan Pariwisata Indonesia (IPI).

3. Pemberdayaan Masyarakat Lokal dan UMKM

Masyarakat lokal, termasuk pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), menjadi sasaran penting dalam pengembangan ekonomi kreatif berbasis pariwisata. Konsep pembangunan pariwisata modern tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, tetapi juga pada peningkatan kapasitas masyarakat agar mampu berpartisipasi secara aktif dan memperoleh manfaat ekonomi dari aktivitas pariwisata. Melalui pemberdayaan, masyarakat lokal dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam mengelola potensi wisata yang ada di daerahnya sehingga mampu menjadi pelaku utama dalam pembangunan pariwisata yang berkelanjutan (Sunaryo, 2013). Dinas Pariwisata Provinsi Banten mendukung mereka melalui pelatihan, pameran produk kreatif, dan lomba-lomba yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan daya saing produk lokal.

Salah satu kegiatan yang dilakukan dalam rangka memberdayakan masyarakat lokal adalah menyelenggarakan kegiatan Pemberdayaan dan Pembinaan Masyarakat Untuk Pengembangan Kemitraan Pariwisata di Destinasi Pariwisata di Imah Kopi Gunung Karang, Kabupaten Pandeglang. Kegiatan ini bertujuan membina dan melibatkan masyarakat di sekitar Gunung Karang-Pandeglang, Banten agar dapat bekerjasama dalam berkolaborasi mengembangkan pariwisata daerah Gunung Karang. Kegiatan lain yang dilakukan yakni menyelenggarakan pelatihan pada pelaku ekonomi kreatif lokal guna meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan produk yang bernilai ekonomi tinggi, hingga pelatihan pengenalan pemandu wisata inklusif bagi penyandang disabilitas guna membuka akses dan peluang bagi pelaku pariwisata inklusif untuk berperan aktif dalam sektor pariwisata.

4. Pelatihan dan Sertifikasi Pelaku Wisata

Pelatihan dan sertifikasi merupakan instrumen penting dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) pariwisata karena berfungsi meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan daya saing pelaku wisata. Industri pariwisata merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kerja. Oleh karena itu, pengembangan SDM melalui pelatihan dan sertifikasi menjadi kebutuhan mendasar untuk memastikan bahwa pelaku wisata memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar industri. SDM yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga meningkatkan kepuasan wisatawan dan citra destinasi wisata (Sunaryo, 2013).

Dalam rangka meningkatkan kapasitas para pelaku usaha di Banten maka Dispar Banten melakukan berbagai kegiatan pelatihan dan sertifikasi. Salah satunya dengan melakukan kegiatan Peningkatan Kompetensi dan Sertifikasi Terapis SPA di Banten yang berlangsung di Pakons Prime Hotel, Kota Tangerang, pada tanggal 17 dan 18 September 2025. Kegiatan ini dilaksanakan bersama Perkumpulan Pelatih dan Instruktur Wellness, SPA dan Kecantikan Indonesia (PILAR WELLSKIN), Lembaga Sertifikasi Profesi Parnasa Pariwisata Flores. Kegiatan ini dilakukan agar supaya SPA tidak

hanya sekadar layanan relaksasi, melainkan juga bagian penting dari pengalaman holistik wisatawan. Selain itu Dinas Pariwisata juga melakukan pengembangan kompetensi di subsektor lain seperti sektor usaha fotografi, manajemen tour, Sertifikasi Kompetensi Konten Kreator, hingga sertifikasi pemandu wisata.

5. Peningkatan Kapasitas Balawista

Balawista (Badan Penyelamat Wisata Tirta) merupakan salah satu unsur penting dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) pariwisata, khususnya pada destinasi wisata bahari dan pantai. Keberadaan Balawista tidak hanya berfungsi sebagai petugas penyelamat wisatawan, tetapi juga sebagai garda terdepan dalam menjamin keamanan, keselamatan, dan kenyamanan wisatawan selama melakukan aktivitas wisata. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas Balawista menjadi kebutuhan penting dalam mendukung pengembangan SDM pariwisata yang profesional dan berdaya saing. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh Dispar Banten yakni lewat peningkatan kompetensi dan sertifikasi Balawista bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan profesionalisme Balawista dalam melaksanakan tugas penyelamatan di kawasan wisata perairan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memajukan pariwisata maka pengembangan SDM menjadi sangat krusial peranannya. Sumber daya manusia (SDM) memegang peran krusial dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan (Wulandari et al., 2022). SDM yang terampil dan berpengetahuan tidak hanya mampu mengelola aktivitas wisata dengan baik, tetapi juga berperan penting dalam menjaga keberlanjutan lingkungan dan budaya lokal (Sutresna et al., 2019). Mereka tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai duta pariwisata yang mampu memberikan informasi dan pengalaman yang berkesan kepada wisatawan. Keberhasilan sebuah destinasi wisata sering kali ditentukan oleh kemampuan SDM dalam memberikan pelayanan yang ramah, mendukung, dan informatif, yang pada akhirnya akan memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan terhadap destinasi tersebut (Amissah et al., 2022).

Salah satu langkah strategis yang bisa dilakukan adalah dengan melakukan pelatihan dan sertifikasi terhadap para SDM pariwisata khususnya masyarakat setempat yang berinteraksi langsung dengan para wisatawan. Sejalan dengan hal tersebut, Darsana, I Made dan Wijaya, Nyoman Surya (2016) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa program sertifikasi kompetensi pariwisata memberikan dampak positif, oleh karena itu harus dimanfaatkan secara maksimal oleh sumber daya manusia (SDM) pariwisata. Program seperti pelatihan berbasis komunitas dan sertifikasi kompetensi nasional telah menunjukkan dampak positif terhadap produktivitas dan profesionalisme SDM (Stauvermann & Kumar, 2017); (Risyanti et al., 2025).

Dalam era pariwisata berbasis komunitas, masyarakat lokal sebagai bagian dari sumber daya manusia (SDM) harus diberdayakan secara maksimal melalui program pelatihan dan sertifikasi agar dapat berperan aktif dalam rantai nilai pariwisata (Hariyadi et al., 2024); (Apliant dan Suharto, 2023). Model pariwisata seperti ini telah terbukti berhasil di berbagai negara berkembang karena mampu meningkatkan kepemilikan lokal terhadap destinasi dan mengurangi kebocoran ekonomi (Khan et al., 2020); (Gascón & Milano, 2024).

Lebih lanjut pengembangan SDM juga membutuhkan kolaborasi lintas sektor, termasuk antara sektor swasta, akademisi, dan pemerintah (An, 2023). Pengembangan sumber daya manusia (SDM) pariwisata memerlukan kolaborasi yang erat antara berbagai pemangku kepentingan karena sektor pariwisata merupakan industri yang melibatkan banyak aktor dengan peran yang saling melengkapi. Pendekatan Pentahelix menekankan pentingnya sinergi antara pemerintah, akademisi, dunia usaha,

komunitas, dan media dalam mendukung peningkatan kompetensi serta daya saing SDM pariwisata (Nugraha et al., 2023). Hal ini tersirat dalam diskusi Dinas Pariwisata Provinsi Banten dengan IPI yang menyebutkan bahwa pengembangan SDM Pariwisata membutuhkan dukungan semua pihak agar dapat berjalan sesuai harapan. Dengan kata lain kolaborasi memungkinkan terciptanya keselarasan antara kebutuhan industri, kebijakan pemerintah, dan pengembangan kapasitas tenaga kerja sehingga menghasilkan SDM yang lebih profesional dan adaptif terhadap perubahan lingkungan pariwisata (Tarigan et al., 2026).

Selain itu, strategi pengembangan pariwisata yang mencakup pelatihan sumber daya manusia dan pemberdayaan komunitas terbukti memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan kapasitas lokal. Dalam konteks ini, penguatan Pokdarwis melalui pelatihan dan pendampingan mampu memperkokoh struktur kelembagaan pariwisata di tingkat desa, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian (Risyanti et al., 2025). Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Cavagnaro & Curiel (2012) tentang pentingnya pencapaian tiga aspek keberlanjutan—ekonomi, sosial, dan lingkungan—secara seimbang dalam setiap intervensi pariwisata. Oleh karena itu, keterlibatan aktif masyarakat melalui mekanisme yang partisipatif dan inklusif menjadi dasar penting dalam mewujudkan pariwisata yang berkelanjutan dan adil.

Penguatan Pokdarwis sekaligus menjawab salah satu tantangan dalam pengembangan sektor pariwisata di Banten yakni masih kurangnya kesadaran masyarakat khususnya di sekitar obyek wisata dalam hal mendukung kondusifitas lingkungan yang dapat menarik minat calon wisatawan yang ditandai dengan belum adanya perubahan sikap (ramah dan terbuka) dari para pelaku usaha pariwisata terhadap wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata. Sebab masyarakat bukan hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai duta pariwisata yang mampu memberikan informasi dan pengalaman yang berkesan kepada wisatawan. Keberhasilan sebuah destinasi wisata sering kali ditentukan oleh kemampuan SDM dalam memberikan pelayanan yang ramah, mendukung, dan informatif, yang pada akhirnya akan memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan terhadap destinasi tersebut (Amissah et al., 2022).

Kepuasan wisatawan terhadap destinasi sangat memengaruhi kemungkinan mereka untuk kembali berkunjung atau niat kunjungan ulang (revisit intention) (Nguyen Huu et al., 2024; Nguyen Viet et al., 2020; Seetanah et al., 2020). Interaksi positif antara SDM penyedia layanan dengan wisatawan tidak hanya meningkatkan citra destinasi, tetapi juga memperkuat loyalitas dan rekomendasi wisatawan terhadap destinasi tersebut (Stylidis et al., 2022). Dalam persaingan global pariwisata yang semakin ketat, SDM yang kompeten dalam memberikan pengalaman yang unik dan personal kepada wisatawan menjadi kunci untuk mempertahankan daya saing destinasi di pasar global (Yasa & Irwansyah, 2023).

Seperti disampaikan oleh Aref et al., (2010), pembangunan kapasitas komunitas dalam pengembangan pariwisata harus melibatkan aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap agar masyarakat lokal mampu berpartisipasi aktif dalam kegiatan ekonomi wisata. Dengan demikian, SDM lokal tidak hanya menjadi objek pelatihan, tetapi aktor utama dalam menciptakan dan mengelola produk wisata yang sesuai dengan potensi wilayahnya.

Di samping itu peningkatan kapasitas pelaku usaha menjadi bagian yang tidak bisa terlupakan. Pelatihan berperan sebagai sarana untuk meningkatkan kapasitas pelaku wisata dalam berbagai aspek, seperti pelayanan prima, pengelolaan destinasi, pemanduan wisata, pengelolaan homestay, pemasaran digital, penguasaan bahasa asing, serta pengembangan produk wisata. Ini semakin krusial dengan integrasi teknologi dalam sektor pariwisata. Integrasi praktik digital ke dalam pelatihan menjadi langkah strategis dalam menyesuaikan SDM dengan tuntutan transformasi industri pariwisata. Digitalisasi

dalam bentuk promosi wisata berbasis media sosial, reservasi daring, hingga storytelling lokal berbasis video pendek memungkinkan desa wisata menjangkau pasar yang lebih luas dengan biaya minimal (Mumtaz & Karmilah, 2022);(Risyanti et al., 2025). Hal ini sejalan dengan gagasan Zhang & Szab, (2024) mengenai pentingnya transformasi digital sebagai faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing destinasi wisata (Rohmah, 2025).

Kesimpulan

Pengembangan SDM Pariwisata menjadi elemen penting untuk memastikan tercapainya tujuan dari suatu kegiatan wisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas SDM pariwisata dilakukan dengan melakukan pemberdayaan, pelatihan, dan sertifikasi terhadap masyarakat lokal, pelaku usaha, Pokdarwis, hingga Balawista. Di samping itu Dispar Banten juga berkolaborasi dengan berbagai organisasi yang bergerak atau terkait dengan sektor pariwisata untuk meningkatkan kompetensi SDM pariwisata di Banten. Meski demikian ada beberapa kendala seperti keterbatasan anggaran akibat program efisien nasional yang membuat kinerja lembaga kurang maksimal, kesenjangan infrastruktur yang berdampak pada kesenjangan kapasitas, dan kolaborasi lintas sektor yang belum cukup maksimal sehingga implementasi pariwisata belum sepenuhnya inklusif.

Daftar Pustaka

A. Apliant, R. Suharto, R. B. (2023). Sustainable hotel practices and the United Nations SDGs: A study of water conservation in Bali. Nucl. Phys., 13(1), 104–116. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.102518.

Amissah, E. F., Addison-Akotoye, E., & Blankson-Stiles-Ocran, S. (2022). Service Quality, Tourist Satisfaction, and Destination Loyalty in Emerging Economies (pp. 121–147). https://doi.org/10.1007/978-3-030-83711-2_6

An, C. A. R. I. B. B. E. (2023). Economic Impact 2023 Economic Impact 2023. World Travel & Tourism Council.

Ardi. (2024). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia pariwisata terhadap kualitas layanan dan daya saing destinasi wisata. Jurnal Pariwisata Indonesia, 12(1), 45–58.

Aref, F., Redzuan, M., Gill, S. S., & Aref, A. (2010). Assessing the Level of Community Capacity Building in Tourism Development in Local Communities. Journal of Sustainable Development, 3(1), 81–90. https://doi.org/10.5539/jsd.v3n1p81

Ashworth, G. J. (2011). Place Branding: Glocal, Virtual and Physical Identities, Constructed, Imagined and experienced. Tourism Management,32(3), 702–703. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.06.002

Buhalis, D., & Sinarta, Y. (2019). Real-time co-creation and nowness service: lessons from tourism and hospitality. Journal of Travel and Tourism Marketing, 36(5), 563–582. https://doi.org/10.1080/10548408.2019.1592059

Cavagnaro, E., & Curiel, G. (2012). The Three Levels of Sustainability. https://doi.org/10.4324/9781351277969

Darsana, I. M. & Wijaya, N. S. (2016). Akselerasi penetapan standar kompetensi sumber daya manusia, kepariwistaan untuk menghadapi era MEA yang sedang bergulir. Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 7 (1).

Eduardo Fayos-Solà Chris Cooper. (2019). The Future of Tourism. In The Future of Tourism: Innovation and Sustainability. https://doi.org/10.1007/978-3-319-89941-1_3

Ferrari, F. (2020). Key drivers of tourism experience. The Routledge Handbook of Tourism Experience

Management and Marketing, 49–58. https://doi.org/10.4324/9780429203916-3

Gascón, J., & Milano, C. (2024). Community Based Tourism: A Global South Perspective. Tourism and Management Studies, 20(3), 27–37. https://doi.org/10.18089/TMS.20240303

Hariyadi, B. R., Rokhman, A., Rosyadi, S., Yamin, M., & Runtiko, A. G. (2024). the Role of Community-Based Tourism in Sustainable Tourism Village in Indonesia. Revista de Gestao Social e Ambiental, 18(7). https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n7-038

Higgins-Desbiolles, F., Bigby, B. C., & Doering, A. (2022). Socialising tourism after COVID-19: reclaiming tourism as a social force? Journal of Tourism Futures, 8(2), 208–219. https://doi.org/10.1108/JTF-03-2021-0058

Huberman, A. M., Miles, M. B., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Khan, A., Bibi, S., Lorenzo, A., Lyu, J., & Babar, Z. U. (2020). Tourism and development in developing economies: A policy implication perspective. Sustainability (Switzerland), 12(4), 1–19. https://doi.org/10.3390/su12041618

Komsuoğlu, B., & Çevİrgen, A. (2022). Online Customer Engagement in the Hospitality Industry: a Mixed Method Research. Deturope, 14(2), 82–107. https://doi.org/10.32725/DET.2022.015

Lukoseviciute, G., Pereira, L. N., & Panagopoulos, T. (2022). The economic impact of recreational trails: a systematic literature review. Journal of Ecotourism, 21(4), 366–393. https://doi.org/10.1080/14724049.2022.2030745

Mumtaz, A. T., & Karmilah, M. (2022). Digitalisasi Wisata di Desa Wisata. Jurnal Kajian Ruang, 1(1), 1. https://doi.org/10.30659/jkr.v1i1.19790

Nasution, S. (2016). Metode research (Penelitian ilmiah). Bumi Aksara.

Nguyen Huu, T., Nguyen Ngoc, H., Nguyen Dai, L.Nguyen Thi Thu, D., Truc, L. N., & Nguyen Trong, L. (2024). Effect of tourist satisfaction on revisit intention in Can Tho City, Vietnam. Cogent Business & Management, 11(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2322779

Nguyen Viet, B., Dang, H. P., & Nguyen, H. H. (2020). Revisit intention and satisfaction: The role of destination image, perceived risk, and cultural contact. Cogent Business & Management, 7(1), 1796249. https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1796249

Nugraha, R. N., dkk. (2023). Pembangunan pariwisata melalui model pentahelix. Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial, 9(1), 45-56. doi.org

Ramadhan. (2023). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap daya tarik wisata berbasis komunitas. Jurnal Kepariwisataan Indonesia, 11(2), 102–115.

Risyanti, Y. D., Supriyanto, S., & Guritno, B. (2025). Penguatan SDM Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dalam Mewujudkan Pariwisata di Desa Rembul Bojong Tegal. 2(12), 5687–5694.

Rohmah, J. (2025). Peran Pembangunan Ekonomi dalam Membentuk Sumber Daya Manusia yang Unggul di Indonesia. 2(3), 70–87.

Seetanah, B., Teeroovengadum, V., & Nunkoo, R. (2020). Destination Satisfaction and Revisit Intention of Tourists: Does the Quality of Airport Services Matter? Journal of Hospitality & Tourism Research, 44(1), 134–148. https://doi.org/10.1177/1096348018798446

Setiawan, Rony Ika. 2016. “Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata”: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang. Jurnal PENATARAN. Vol. 1 No.1

Stauvermann, P., & Kumar, R. (2017). Productivity growth and income in the tourism sector: Role of tourism demand and human capital investment. Tourism Management, 61, 426–433. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.03.006

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Suherman, A., & Rachmawati, D. (2021). Pengembangan potensi wisata berbasis sumber daya manusia dan kearifan lokal. Jurnal Administrasi Publik, 9(3), 210–223.

Sunaryo, B. (2013). Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media.

Sutrisno, E. (2020). Manajemen sumber daya manusia (Edisi revisi). Kencana.

Tandon, A., Dhir, A., Madan, P., Srivastava, S., & Nicolau, J. L. (2023). Green and non-green outcomes of green human resource management (GHRM) in the tourism context. Tourism Management, 98(October 2022), 104765. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104765

Tarigan, H., Darmastuti, S., Saraswati, D. P., & Nidatya, N. (2026). Pendekatan komprehensif dalam pembangunan sumber daya manusia (SDM) pariwisata menuju Indonesia Emas 2045. Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, 2(01), 215–229.

Wulandari, W., Ramadani, A. D., Putri, A. D., Khairunnisa, H., Shofina, H. R., & Prasetio, M. T. (2022). Special Interest Tourism Activities Planning in Cikawari Waterfall through Risk Analysis and Tourist Interest in Visiting. Journal of Tourism Sustainability, 2(3), 120–127. https://doi.org/10.35313/jtospolban.v2i3.60

Yasa, I. N. M., & Irwansyah, M. R. (2023). Exploring Destination Competitiveness Based on the Quality of Human Resources. JOURNAL OF ECONOMICS, FINANCE AND MANAGEMENT STUDIES, 06(10). https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i10-42

Zhang, Y., & Szab, Z. (2024). Digital Transformation in the Tourism Industry: A Comparative Literature Review. Advances in Economics, Management and Political Sciences, 72(1), 166–179. https://doi.org/10.54254/2754-1169/72/20240667