

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pariwisata**

##### **2.1.1 Pengertian Pariwisata**

Pariwisata dapat didefinisikan sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat menuju tempat lain yang bersifat sementara, yang biasanya dilakukan orang-orang yang ingin menyegarkan pikiran setelah bekerja terus dengan memanfaatkan waktu libur dengan menghabiskan waktu bersama keluarga untuk berekreasi. Menurut (Spillane, 1993) alasan seorang berwisata diantaranya dikarenakan adanya dorongan keagamaan seperti berekreasi ke tempat-tempat suci agama untuk mendalami ilmu tentang agama dan ada juga yang bertujuan untuk berolahraga atau sekedar menonton pertandingan olahraga. Menurut arti katanya pariwisata berasal dari bahasa Sanskrit yang terdiri dari dua kata yaitu kata *pari* dan *wisata*. Kata *pari* berarti penuh, seluruh atau semua kata *wisata* berarti perjalanan. Kata pariwisata dapat diartikan perjalanan penuh mulai dari berangkat dari suatu tempat ke tempat yang lain dan singgah kemudian kembali ke tempat semula.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pariwisata adalah keseluruhan kegiatan pemerintah, dunia usaha dan masyarakat untuk mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan (Karyono, 1997:15). Pariwisata merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh manusia baik secara perorangan maupun kelompok di dalam wilayah negara lain. Kegiatan tersebut menggunakan kemudahan, jasa dan faktor penunjang lainnya yang diadakan oleh pemerintah dan atau masyarakat, agar dapat mewujudkan keinginan wisatawan.

Menurut Ensiklopedi Nasional Indonesia Jilid 12 bahwa pariwisata adalah kegiatan perjalanan seseorang atau seerombongan orang dari tempat tinggal asalnya ke suatu tempat di kota lain atau di negara lain dalam jangka waktu tertentu. Tujuan perjalanan dapat bersifat pelancongan, bisnis, keperluan ilmiah, bagian kegiatan agama, muhibah atau juga silaturahmi. Pariwisata adalah suatu fenomena kebudayaan global yang dapat dipandang sebagai suatu sistem. Dalam model yang dikemukakan oleh Leiper, pariwisata terdiri atas tiga komponen yaitu wisatawan (*tourist*), elemen geografi (*geographical elements*) dan industri pariwisata (*tourism industry*).

Pariwisata menurut Yoeti (1996:108) adalah suatu perjalanan yang dilakukan pada waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah ditempat yang dikunjungi tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan hidup guna bertamasya dan rekreasi atau memenuhi keinginan yang beranekaragam. Robert Mc.Intosh bersama Shashiakant Gupta mengungkapkan bahwa pariwisata adalah gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah tuan rumah serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan-wisatawan ini serta para pengunjung lainnya (Pendit, 1999:31).

Menurut *The Ecotourism Society* (1990:16) mendefinisikan pariwisata sebagai berikut: "Pariwisata bentuk perjalanan wisata ke area alami yang dilakukan dengan tujuan mengkonservasi lingkungan dan melestarikan kehidupan dan kesejahteraan penduduk setempat". Pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan sosial dan ekonomi.

Diawali dari kegiatan yang semula hanya dinikmati oleh segelintir orang-orang yang relatif kaya pada awal abad ke-20, kini telah menjadi bagian dari hak azasi manusia. Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang dalam tahap pembangunannya, berusaha membangun

industri pariwisata sebagai salah satu cara untuk mencapai neraca perdagangan luar negeri yang berimbang Melalui industri ini diharapkan pemasukan devisa dapat bertambah (Pendit, 2002:40 ).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009 Tentang kepariwisataan, Daya Tarik Wisata dijelaskan sebagai segala sesuatu yang memiliki keunikan, kemudahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan wisatawan. Menurut A. Yoeti dalam bukunya “Pengantar Ilmu Pariwisata” tahun 1985 menyatakan bahwa daya tarik wisata atau “*tourist attraction*”, istilah yang lebih sering digunakan, yaitu segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi orang untuk mengunjungi suatu daerah tertentu yang mempunyai antraksi wisata.

Menurut Kuncoro ( 2001:19 ) menyatakan bahwa atraksi wisata dikelompokkan menjadi dua, yaitu atraksi sumber daya alam dan atraksi buatan manusia, antara lain adalah sebagai berikut.

1. Atraksi wisata alam adalah setiap ekosistem dan segala isinya. Sumberdaya alam fisik dan hayati merupakan atraksi wisata yang dapat dikembangkan untuk objek wisata alam.
2. Atraksi buatan manusia meliputi atraksi budaya (agama, budaya modern, museum, galeri seni, situs arkeologi, bangunan), tradisi (kepercayaan, animasi budaya festival) dan peristiwa olahraga.

Secara khusus manfaat pariwisata adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya kesempatan berusaha bagi penduduk atau masyarakat yang tinggal disekitar objek wisata.
2. Sektor pariwisata dapat menyerap tenaga kerja yang dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan penduduk.

3. Pendapatan negara meningkat berupa pajak baik dari para wisatawan yang datang maupun pajak dari fasilitas sosial di daerah objek wisata, serta keuntungan dari pertukaran mata uang asing dengan mata uang Indonesia untuk keperluan para wisatawan.
4. Terpeliharanya kelestarian lingkungan hidup dan kebudayaan nasional. Kehadiran pariwisata, membuat masyarakat senantiasa menjaga keutuhan dan kelestarian objek wisata, baik objek wisata keindahan alam, bangunan-bangunan dan peninggalan bersejarah, maupun budaya-budaya tradisional masyarakat.

### 2.1.2 Jenis Pariwisata

Dilansir dari diktat Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata Universitas Udayana, klasifikasi jenis-jenis pariwisata tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menurut alasan atau tujuan perjalanan, menurut alasan atau tujuan perjalanan, jenis-jenis pariwisata dibedakan menjadi:
  - a) *Business tourism* yaitu jenis pariwisata di mana pengunjungnya datang untuk tujuan dinas, usaha dagang atau yang berhubungan dengan pekerjaannya, kongres, seminar dan lain-lain
  - b) *Vacational tourism* yaitu jenis pariwisata di mana orang-orang yang melakukan perjalanan wisata terdiri dari orang-orang yang sedang berlibur, cuti, dan lain-lain.
  - c) *Educational tourism* yaitu jenis pariwisata di mana pengunjung atau orang melakukan perjalanan untuk tujuan belajar atau mempelajari suatu bidang ilmu pengetahuan. Contohnya : darmawisata (*study tour*).
  - d) *Familiarization tourism* yaitu suatu perjalanan bersama keluarga yang dimaksudkan guna mengenal lebih lanjut bidang atau daerah yang mempunyai kaitan dengan pekerjaannya.
  - e) *Scientific tourism* yaitu perjalanan wisata yang tujuan pokoknya adalah untuk memperoleh pengetahuan atau penyelidikan terhadap sesuatu bidang ilmu pengetahuan.

- f) *Special Mission tourism* yaitu suatu perjalanan wisata yang dilakukan dengan suatu maksud khusus, misalnya misi kesenian, misi olahraga, maupun misi lainnya.
- g) *Hunting tourism* yaitu suatu kunjungan wisata yang dimaksudkan untuk menyelenggarakan perburuan binatang yang diizinkan oleh penguasa setempat sebagai hiburan semata-mata.

## 2. Menurut saat atau waktu berkunjung

Menurut saat atau waktu berkunjungnya, jenis-jenis pariwisata terdiri dari dua yakni:

- a) *Seasonal tourism* yaitu jenis pariwisata yang kegiatannya berlangsung pada musim-musim tertentu. Contoh: *Summer tourism*, *winter tourism*, dan lain-lain.
- b) *Occasional tourism* yaitu jenis pariwisata di mana perjalanan wisatawan dihubungkan dengan kejadian (*occasion*) maupun suatu even. Misalnya Sekaten di Yogyakarta, Nyepi di Bali, dan lain-lain.

## 3. Menurut objeknya

Berikut jenis-jenis pariwisata menurut objeknya:

- a) *Cultural tourism* yaitu jenis pariwisata di mana motivasi wisatawan untuk melakukan perjalanan disebabkan karena adanya daya tarik dari seni dan budaya suatu tempat atau daerah.
- b) *Recuperational tourism* yaitu jenis pariwisata di mana motivasi wisatawan untuk melakukan perjalanan adalah untuk menyembuhkan penyakit, seperti mandi di sumber air panas, mandi lumpur, dan lain-lain.
- c) *Commercial tourism* yaitu jenis pariwisata di mana motivasi wisatawan untuk melakukan perjalanan dikaitkan dengan kegiatan perdagangan nasional dan internasional.

- d) *Sport tourism* yaitu jenis pariwisata di mana motivasi wisatawan untuk melakukan perjalanan adalah untuk melihat atau menyaksikan suatu pesta olah raga di suatu tempat atau negara tertentu.
- e) *Political tourism* yaitu jenis pariwisata di mana motivasi wisatawan untuk melakukan perjalanan tujuannya melihat atau menyaksikan suatu peristiwa atau kejadian yang berhubungan dengan kegiatan suatu negara. Misalnya menyaksikan peringatan hari kemerdekaan suatu negara.
- f) *Social tourism* yaitu jenis pariwisata di mana dari segi penyelenggaraannya tidak menekankan untuk mencari keuntungan, misalnya study tour, piknik, dan lain-lain.
- g) *Religion tourism* yaitu jenis pariwisata di mana motivasi wisatawan untuk melakukan perjalanan tujuannya melihat atau menyaksikan upacara-upacara keagamaan, seperti upacara Bali Krama di Besakih, haji umroh bagi agama Islam, dan lain-lain.
- h) *Marine tourism* merupakan kegiatan wisata yang ditunjang oleh sarana dan prasarana untuk berenang, memancing, menyelam, dan olah raga lainnya, termasuk sarana dan prasarana akomodasi, makan dan minum.

## 2.2 Manajemen Pariwisata

Pengertian Manajemen Menurut Handoko (2012:8) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Defenisi pariwisata menurut Yoeti (1996:108) adalah suatu perjalanan yang dilakukan ara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah ditempat yang dikunjungi tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan hidup guna bertamasya dan rekreasi atau memenuhi keinginan yang beranekaragam.

Pengertian **Manajemen Pariwisata**, Menurut Medlik dalam Astarina (2010:19) Manajemen pariwisata tidak terlepas dari dua konsep yaitu konsep manajemen dan konsep pariwisata. Kedua konsep tersebut sangat berhubungan, karena dalam manajemen pariwisata selain memerlukan sarana dan prinsip-prinsip manajemen, pada manajemen pariwisata memerlukan aspek potensi yang dimiliki oleh objek wisata tersebut sebagai input awal penawaran wisata agar dapat dilakukan proses manajemen. Jadi dapat disimpulkan arti dari manajemen pariwisata adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya dalam bisnis pariwisata.

### **2.3 Unsur – Unsur Komponen Pariwisata.**

Menurut UU No. 10 tahun 2009 tentang pariwisata, bahwa paling tidak ada tiga unsur yang penting dalam pengembangan suatu destinasi wisata, yaitu Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, dan pelayanan tambahan. Adapun beberapa komponen komponen pariwisata adalah sebagai berikut :

#### **2.3.1 *Attraction***

*Attraction* (atraksi) merujuk pada sesuatu yang menjadi daya tarik sebuah tempat yang membuat orang ingin berkunjung ke tempat tersebut. Secara umum, atraksi dapat dibedakan ke dalam tiga jenis. Pertama, atraksi buatan alam, contoh: pantai, gunung, sungai, gurun, dan air terjun. Kedua, atraksi buatan manusia, contoh: taman, museum, event, dan pameran. Ketiga, atraksi hibrid yang merupakan campuran antara atraksi alam dan buatan manusia, contoh: di lokasi pantai, dibangun tempat bermain, pedestrian, taman, dan jogging *track*.

#### **2.3.2 *Amenities* (Fasilitas) atau amenitas**

Merupakan segala macam sarana dan prasarana yang diperlukan oleh wisatawan selama berada di daerah tujuan wisata. Sarana dan prasarana yang dimaksud seperti: penginapan, rumah makan, tempat

ibadah, agen perjalanan. Ketika bisa menggunakan prasarana yang bisa terlihat sama dibangunlah sarana-sarana pariwisata seperti hotel, atraksi wisata, gedung pertunjukan, dan sebagainya.

Adapun prasarana yang banyak diperlukan untuk pembangunan dan pengembangan sarana-sarana pariwisata ialah persediaan air, tenaga listrik, tempat pembuangan sampah, bandara, pelabuhan, teknologi komunikasi, dan lain-lain. Mengingat hubungan antar sarana dan prasarana, sudah terlihat jelas bahwa pembangunan prasarana pada umumnya harus mendahului sarana. Ada saatnya prasarana dibangun bersama-sama dalam rangka pembangunan sarana wisata itu sendiri. Suatu wilayah atau daerah dapat juga berkembang sebagai daerah tujuan wisata apabila aksesibilitasnya diatur dan dikelola dengan baik. Adanya hubungan timbal balik antara sarana dan prasarana. Dimana prasarana itu sendiri yang merupakan syarat untuk sarana, sebaliknya sarana dapat menyebabkan perbaikan prasarana di suatu daerah tujuan wisata.

### **2.3.3 Accessibility (Aksesibilitas)**

Aksesibilitas merupakan hal yang paling penting dalam sebuah kegiatan pariwisata. Segala macam transportasi umum ataupun jasa transportasi menjadi akses penting dalam pariwisata. Tidak hanya itu, di sisi lainnya akses ini dimaksud dengan transferabilitas, yaitu kemudahan untuk bergerak dari daerah yang satu ke daerah yang lain.

Ketika suatu daerah masih minim terhadap ketersediaan aksesibilitas yang baik seperti bandara, pelabuhan, stasiun dan jalan raya, maka tidak akan ada wisatawan yang mempengaruhi perkembangan aksesibilitas di daerah tersebut. Jika suatu daerah tersebut sudah memiliki potensi pariwisata, maka harus disediakan aksesibilitas yang sudah memadai sehingga daerah tersebut dapat dikunjungi oleh wisatawan.



### 2.3.4 Ancillary (Pelayanan Tambahan)

Pelayanan tambahan sudah harus disediakan oleh Pemerintah daerah dari suatu daerah tujuan wisata baik untuk wisatawan maupun untuk pelaku pariwisata untuk keberhasilan pengembangan pariwisata. Pelayanan yang telah tersedia termasuk pemasaran, pembangunan fisik (jalan raya, rel kereta, air minum, listrik, telepon, dan lain-lain) serta dapat mengkoordinir dengan baik segala macam aktivitas dan dengan segala peraturan perundang-undangan baik di jalan raya maupun di daya tarik wisata tersebut. Ancillary sendiri juga pada hakikatnya merupakan hal-hal yang sangat mendukung sebuah kepariwisataan, seperti lembaga pengelolaan, *Tourist Information*, *Travel Agent* dan *stakeholder* (Pemerintah daerah, investor, masyarakat lokal) yang berperan langsung.

## 2.4 Pengembangan Pariwisata

Menurut Barreto dan Giantari (2015:34) Pengembangan pariwisata adalah suatu usaha untuk mengembangkan atau memajukan objek wisata, agar objek wisata tersebut lebih baik dan lebih menarik ditinjau dari segi tempat maupun benda-benda yang ada didalamnya untuk dapat menarik minat wisatawan untuk mengunjunginya.

Menurut Yoeti dalam Farrah (2017) hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pengembangan pariwisata adalah:

1. Wisatawan (*Tourism*) Karakteristik wisatawan harus diketahui, dari mana mereka datang, usia, hobi, status sosial, mata pencaharian, dan pada musim apa mereka melakukan perjalanan. Kunjungan wisata sendiri dipengaruhi oleh beberapa motif wisata, seperti motif fisik, budaya, interpersonal, dan motif prestise.
2. Transportasi merupakan salah satu faktor untuk kemudahan bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain. Unsur-unsur yang mempengaruhi pergerakan tersebut adalah konektivitas antar daerah, tidak ada penghalang, serta tersedianya sarana angkutan. Transportasi wisata harus menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan kepada wisatawan.

3. Atraksi/Obyek wisata Atraksi wisata merupakan daya tarik yang membuat wisatawan datang berkunjung. Atraksi wisata tersebut antara lain fasilitas olahraga, tempat hiburan, museum dan peninggalan sejarah dan sebagainya.
4. Fasilitas pelayanan Fasilitas yang mendukung keberadaan suatu obyek wisata adalah ketersediaan akomodasi (hotel), restoran, prasarana perhubungan, fasilitas telekomunikasi, perbankan, petugas penerangan, dan jaminan keselamatan. Selain syarat fasilitas dan pelayanan fasilitas, hotel akan berfungsi dengan baik sebagai komponen pariwisata jika memenuhi persyaratan lokasi.

## 2.5 Syarat Objek Wisata Yang Dapat Dikembangkan

Suatu Objek Wisata dikatakan layak dikembangkan apabila memiliki komponen 3 A. Berikut syarat-syaratnya antara lain :

1. *Attraction* : Segala sesuatu yang menjadikan suatu tempat tersebut memiliki ciri khas tertentu sehingga diminati banyak wisatawan untuk berkunjung.
2. *Accessibility* : Akses yang mudah ditempuh untuk sampai ketempat wisata tersebut.
3. *Amenity* : Berupa fasilitas yang terdapat disekitar tempat wisata tersebut, contohnya adalah akomodasi, restoran ataupun fasilitas lainnya.

## 2.6 Edukasi Pariwisata

Edukasi atau pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, dan keterampilan yang diperlukan masyarakat. Wisata edukasi sendiri adalah jenis wisata minat khusus yang dikategorikan menurut motivasi tertentu yang biasanya terkait dengan waktu, hobi dan mengejar waktu luang, dimana ada penggabungan rekreasi dan pendidikan.

Wisata edukasi adalah suatu perjalanan wisata yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran, studi perbandingan ataupun pengetahuan mengenai bidang kerja yang dikunjunginya. Wisata jenis ini juga sebagai study tour atau perjalanan kunjungan-kunjungan pengetahuan (Suwanto, 1997). Wisata edukasi adalah suatu program dimana peserta kegiatan wisata melakukan perjalanan wisata pada suatu tempat tertentu dalam suatu kelompok dengan tujuan utama mendapatkan pengalaman belajar secara langsung terkait dengan lokasi yang dikunjungi (Rodger, 1998).

Wisata edukasi adalah aktivitas pariwisata yang dilakukan oleh wisatawan yang mengambil liburan sehari dan mereka yang melakukan perjalanan untuk pendidikan dan pembelajaran sebagai tujuan utama atau kedua. Wisata edukasi dilihat berdasarkan pengaruh lingkungan eksternal yang mempengaruhi penawaran dan permintaan produk daya tarik wisata edukasi untuk memenuhi kebutuhan yang berbeda.

## **2.7 Informasi Pariwisata**

### **2.7.1 Pengertian Informasi**

Menurut Gordon B. Davis (1991: 28), informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang.

Menurut Jogiyanto HM., (1999: 692), informasi adalah hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian – kejadian (event) yang nyata (fact) yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Informasi adalah sekumpulan fakta-fakta yang telah diolah menjadi bentuk data, sehingga dapat menjadi lebih berguna dan dapat digunakan oleh siapa saja yang membutuhkan data-data tersebut sebagai pengetahuan ataupun dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

### 2.7.2 Jenis-Jenis Informasi

- a. Informasi berdasarkan fungsi dan kegunaan, adalah informasi berdasarkan materi dan kegunaan informasi. Informasi jenis ini antara lain adalah :
  1. Informasi yang menambah pengetahuan, misalnya peristiwa-peristiwa, pendidikan, kegiatan selebritis.
  2. Informasi yang mengajari pembaca (informasi edukatif), misalnya makalah yang berisi tentang cara berternak itik, artikel tentang cara membina persahabatan, dan lain-lain.
  3. Informasi berdasarkan format penyajian, yaitu informasi yang dibedakan berdasarkan bentuk penyajian informasinya. Misalnya: informasi dalam bentuk tulisan (berita, artikel, esai, resensi, kolom, tajuk rencana, dll),
- b. Informasi berdasarkan format penyajian, adalah informasi yang berdasarkan bentuk penyajian. Informasi jenis ini, antara lain berupa tulisan teks, karikatur, foto, ataupun lukisan abstrak.
- c. Informasi berdasarkan lokasi peristiwa, adalah informasi berdasarkan lokasi peristiwa berlangsung, yaitu informasi dari dalam negeri dan informasi dari luar negeri.
- d. Informasi berdasarkan bidang kehidupan adalah informasi berdasarkan bidang-bidang kehidupan yang ada, misalnya pendidikan, olahraga, musik, sastra, budaya, dan iptek.
- e. Berdasarkan penyampaian:
  1. Informasi yang disediakan secara berkala
  2. Informasi yang disediakan secara tiba-tiba
  3. Informasi yang disediakan setiap saat
  4. Informasi yang dikecualikan
  5. Informasi yang diperoleh berdasarkan permintaan

## **2.8 SDM (Sumber Daya Manusia)**

### **2.8.1 Pengertian Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia Merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam memajukan sektor pariwisata. Pentingnya SDM di sektor pariwisata adalah manusia (*people*) merupakan sumber daya yang sangat penting di sebagian besar organisasi. Khususnya di organisasi berbasis jasa, Menurut Evans, Campbell, & Stonehouse (2003:125) SDM berperan dalam mewujudkan keberhasilan kinerja. Dapat dilihat di beberapa industri, faktor manusia berperan penting dan menjadi faktor kunci sukses terhadap kinerja perusahaan. Pada industri pariwisata, dimana perusahaan memiliki hubungan langsung yang bersifat *intangible* (tak berwujud) dengan konsumen yang sangat bermanfaat pada kemampuan membangkitkan kesenangan serta kenyamanan kepada para konsumennya (Setiawan, 2016: 23-24).

### **2.8.2 Peran Sumber Daya Manusia Pariwisata**

Keberadaan SDM berperan penting dalam pengembangan pariwisata. SDM pariwisata mencakup wisatawan (*tourist*) atau sebagai pekerja (*employment*). Peran SDM sebagai pekerja dapat berupa SDM di lembaga pemerintah, SDM yang bertindak sebagai pengusaha yang berperan dalam menentukan kepuasan dan kualitas para pekerja, para pakar dan profesional yang turut berperan dalam mengamati, mengendalikan, meningkatkan kualitas kepariwisataan serta yang tidak kalah pentingnya masyarakat di sekitar kawasan wisata yang bukan termasuk ke dalam kategori di atas, namun turut menentukan kenyamanan, kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kawasan tersebut (Setiawan, 2016 :24).

Merujuk pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pengertian SDM dapat terkait dengan Pariwisata adalah “berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah”

Berdasarkan pengertian di atas maka yang dimaksud dengan SDM Pariwisata adalah Seluruh aspek manusia yang mendukung kegiatan wisata baik bersifat *tangible* maupun *intangibile* yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan terciptanya kepuasan wisatawan serta berdampak positif terhadap ekonomi, kesejahteraan, dan kelestarian lingkungan dan budaya di suatu kawasan wisata.

### **2.8.3 Kualitas Sumber Daya Manusia**

Teori kualitas sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2001:56) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan. Pengertian Sumber Daya Manusia dikemukakan pula oleh Sedarmayanti (2001:16) sumber Daya Manusia adalah tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan”. Pengertian lain dikemukakan oleh Nawawi (1997) Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di suatu organisasi (disebut juga personal tenaga kerja, atau karyawan)”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Sumber daya manusia merupakan daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan (energi atau power). Sesuatu yang harus utuh dan berkualitas, dapat dilihat dari aspek yang relative mudah untuk dibangun sampai ke aspek yang relative rumit.

### **2.8.4 Mencari Sumber Daya Manusia yang berkualitas**

Daya serap industri pariwisata adalah kemampuan industri pariwisata dalam menyerap dan menerima karyawan yang berasal dari lembaga pendidikan umum dan pendidikan kejuruan untuk bekerja dalam lingkup pekerjaan kepariwisataan. Kemampuan menyerap

karyawan di industri pariwisata dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1. Besar kecilnya industri, besar kecilnya industri pariwisata akan menentukan jumlah dan jenis pekerjaan yang membutuhkan karyawan, sehingga akan menentukan pula besarnya daya serap industri pariwisata tersebut.
2. Ketersediaan calon tenaga kerja, lembaga pendidikan umum maupun pendidikan kejuruan merupakan tempat penghasil tenaga kerja, misalnya melalui lembaga-lembaga formal (sekolah-sekolah pariwisata baik di tingkat menengah maupun di tingkat perguruan tinggi) dan non formal (pelatihan-pelatihan kepariwisataan, kursus-kursus, dan lain-lain).
3. Kesesuaian kemampuan calon tenaga kerja dengan bidang pekerjaan, seleksi yang ketat merupakan salah satu cara untuk menyerap karyawan profesional artinya memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diperlukan serta dapat menentukan besarnya daya serap industri pariwisata tersebut.
4. Kondisi ekonomi, merupakan faktor utama yang menentukan besarnya daya serap suatu industri terhadap lulusan lembaga pendidikan. Situasi krisis ekonomi saat ini merupakan salah satu faktor penyebab rendahnya daya serap industri pariwisata

Dengan demikian dari keseluruhan dimensi yang ada, maka terlihat bahwa sumberdaya manusia bertumpu pada dua indikator penting yaitu tingkat pendidikan yang dimiliki oleh para karyawan dan tingkat keterampilan yang berkaitan dengan bidang kerja yang ditangani karyawan tersebut.

### **2.8.5 Pengertian Sumber Daya Manusia Berkompetensi**

Seiring dengan perkembangan jaman, sumber daya manusia yang berkompeten yang dibutuhkan untuk menghadapi kemajuan teknologi yang telah berkembang pesat dari waktu ke waktu. Untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi maka sejumlah individu harus dibekali dasar-dasar yang terdapat dalam manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu proses melalui mana kesesuaian yang diperoleh antara pegawai, organisasi dan lingkungan sehingga para pegawai mencapai tingkat kepuasan dan kinerja yang mereka inginkan dan organisasi yang memenuhi syarat (Hall, 1986:58).

MSDM harus berdasar pada suatu konsep bahwa manusia itu bukan mesin robot dan bukan semata-mata menjadi sumber daya bisnis.

Rencana Pengembangan Sumber Daya Manusia :

- a. Penyebarluasan secara sistematis pengertian pariwisata berikut komponen yang terkait, dan konsep pengembangan pariwisata
- b. Menciptakan penyelenggaraan dan menyelenggarakan pendidikan formal dengan gelas dan pendidikan non formal mengenai segala aspek dan komponen pariwisata.

### **2.8.6 Peranan Pendidikan Dalam Meningkatkan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Kawasan Wisata**

Manusia adalah unsur terpenting dalam keberhasilan suatu organisasi. Dikatakan Susanto (1997) bahwa asset organisasi terpenting dan harus diperhatikan oleh manajemen adalah manusia (sumber daya manusia "*human resources*"). Hal ini bermuara pada kenyataan dimana manusia merupakan elemen yang selalu ada dalam setiap organisasi.

Dalam kaitan ini menurut Tjokrowinoto dkk. (2001) bahwa figur atau sosok sumberdaya manusia pada abad 21 adalah manusia-manusia yang memiliki kualifikasi sebagai berikut :



1. Memiliki wawasan pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*), dan sikap atau perilaku (*attitude*) yang relevan dan mampu menunjang pencapaian sasaran dan bidang tugas dalam suatu organisasi.
2. Memiliki disiplin kerja, dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan dan terhadap organisasi.
3. Memiliki rasa tanggungjawab dan pengertian atau pemahaman yang mendalam terhadap tugas dan kewajibannya sebagai karyawan atau unsur manajemen organisasi.
4. Memiliki jiwa kemauan yang kuat untuk berprestasi produktif dan bersikap profesional.
5. Memiliki kemauan dan kemampuan untuk selalu mengembangkan potensi dan kemampuan diri pribadi demi kelancaran pelaksanaan tugas organisasi.

#### **2.8.7 Pentingnya Pendidikan Kepariwisata**

Pendidikan kepariwisataan merupakan salah satu kunci dalam mengembangkan potensi kepariwisataan (kawasan wisata), karena bidang ini memerlukan tenaga kerja terampil yang secara terus menerus harus dikembangkan. Menurut Spillane James. J (1994): "Salah satu masalah dalam mengembangkan pariwisata adalah tidak tersedianya fasilitas yang cukup untuk menunjang pendidikan pariwisata. Dalam industri pariwisata, kualitas pelayanan merupakan indikator utama yang menunjukkan tingkat profesionalnya.

#### **2.8.8 Pengembangan Pengetahuan Sumber Daya Manusia**

Pengembangan pengetahuan tenaga kerja ditekankan pada 3 hal pokok (Warsitaningsih, 2002):

1. Pengembangan pengetahuan tentang tata cara pelayanan yang berkaitan dengan bervariasinya kegiatan pariwisata, misalnya pelayanan di hotel, berbeda dengan pelayanan di tempat rekreasi atau dalam perjalanan wisata.

2. Pengembangan pengetahuan tentang peralatan dan perlengkapan.
3. Pengembangan SDM yang berkaitan dengan pengembangan sikap, perilaku, sopan santun, dan sebagainya.

## 2.9 Penelitian Terdahulu

Guna menghindari adanya plagirisme, beberapa hasil penelitian dan publikasi terdahulu yang dapat didefinisikan pada table 2.1 sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

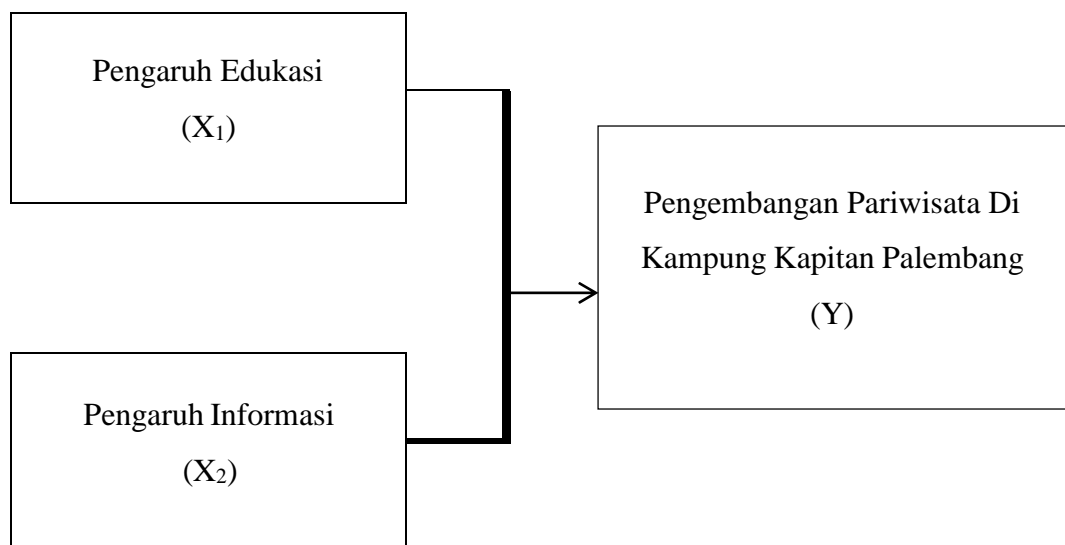
No	Judul Penelitian	Penulis	Hasil	Metode Penelitian
1.	Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata : Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang	Roni Ika Setiawan (2016)	Keberhasilan pengembangan kawasan pariwisata dipengaruhi oleh daya dukung sumber daya manusia yang memiliki keahlian yang sesuai, baik segi kualitas ataupun kuantitasnya	Deskriptif Kualitatif
2.	Pariwisata dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Nandi (2008)	Pengelolaan, Pengembangan dan pembiayaan kawasan wisata memerlukan dukungan dari stakeholders, salah satunya adalah kualitas Sumber Daya Manusia yang berkualitas.	Deskriptif Kualitatif
3.	Pengembangan Objek Wisata Halal Melalui Sumber Daya Manusia	Nesa Ibnu Sena, Muchamad Zaenuri (2021)	Penerapan teori berupa pengembangan pengetahuan tentang peralatan dan perlengkapan ojek wisata, dan Pengembangan Perilaku Sumber Daya Manusia dalam pengembangan Pariwisata di Taman Sari Yogyakarta	Deskriptif Kualitatif

*Sumber: data diolah, 2022*

Jadi perbedaan antara penelitian terdahulu dapat dilihat dari sisi metodologi penelitian, yaitu berbeda dengan yang saat ini diteliti. Terdapat perbedaan lokasi penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian.

### 2.10 Kerangka Berfikir

Jika Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang dapat mempengaruhi Pengembangan Pariwisata Di Kampung Kapitan Palembang. Maka Kualitas Sumber Daya Manusia tersebut dapat mempengaruhi Pengembangan Pariwisata Di Kampung Kapitan Palembang. Dalam penelitian ini peneliti membuat kerangka berfikir untuk membantu peneliti dalam membahas permasalahan yang ada. Berdasarkan Berdasarkan judul penelitian, maka secara sistematis dapat digambarkan kerangka pemikiran melalui



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**  
*Sumber: Data diolah, 2022*

## 2.11 Hipotesis

Berdasarkan kerangka berfikir tersebut diatas maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> : Edukasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pengembangan Pariwisata
- H<sub>2</sub> : Informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pengembangan Pariwisata
- H<sub>3</sub> : Edukasi dan Informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pengembangan Pariwisata.

