

STRATEGI HUMAS DINAS PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA PROVINSI SULAWESI UTARA

Alicia Octaviani, Deisy M D Warouw, Lingkana E Tulung
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sam Ratulangi Manado, Jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia
Email : aliciaoctaviani27@gmail.com

ABSTRAK

Pentingnya strategi humas diperlukan agar dapat membantu untuk memecahkan persoalan yang dihadapi serta mengatasi ancaman yang didapati pada suatu instansi baik instansi pemerintahan maupun swasta dalam bidang apapun termasuk pada bidang Pariwisata. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi humas Dinas Pariwisata dalam meningkatkan sumber daya manusia Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Sulawesi Utara. Teori yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan teori analisis SWOT dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui hasil wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen dengan menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif-deskriptif. Berdasarkan pengumpulan data lapangan dan hasil wawancara terhadap para informan (7) ditemukan kurangnya sumber daya manusia pada Himpunan Pramuwisata Indonesia terdapat pada kualitas dari anggota HPI dalam penggunaan bahasa asing, serta pada kuantitas yaitu jumlah anggota pada Himpunan Pramuwisata Indonesia masih sangat sedikit bila dilihat pada potensi pariwisata yang ada di Provinsi Sulawesi Utara yang masih sangat banyak untuk dieksplorasi. Untuk itu strategi yang digunakan oleh humas Dinas Pariwisata adalah dengan menggunakan matriks SWOT; Strategi Strengths - Opportunities : Focus Group Discussion Peningkatan Kapasitas SDM Kepariwisata; Strategi Strengths - Opportunities : Focus Group Discussion Peningkatan Kapasitas SDM Kepariwisata; Strategi Weaknesses - Opportunities : Sosialisasi Pengembangan SDM Pariwisata; Strategi Weaknesses - Threats : Bimbingan Teknis Profesionalisme Bidang Pariwisata. Guna meningkatkan kekuatan (*Strengths*), mengurangi kelemahan (*Weaknesses*), memanfaatkan peluang (*Opportunities*) dan mengatasi ancaman (*Threats*).

Kata kunci : Strategi humas, Analisis SWOT, Sumber Daya Manusia, Pramuwisata.

ABSTRACT

Public relations strategies are necessary to help solve problems and overcome threats that found both government and private institutions in any area including tourism. Therefore, the study was conducted to find out how the public relations strategy of the Tourism Office in improving human resources Indonesian Tour Guide Association of North Sulawesi. In this study, theories used based on SWOT analysis using data collection techniques through interviews, observation and filing documents by using a descriptive-qualitative method of research. From the research conducted, by collect documents and interview of informers (7) it was found that there was a lack of human resources in the Indonesian Tour Guides Association both in quality in the use of foreign languages. And the quantity represented by a small member of the Indonesian tour guide when compared with the potential for tourism in the province of North Sulawesi to explore. Therefore, the strategy used by the Public Relations of the Tourism Public Services the results of the SWOT analysis uses matrix SWOT; strengths - Opportunities; Strengths- Threats; Weaknesses-Opportunities; Weaknesses-Threats; to increase strengths, reduce weaknesses, take advantage of opportunities and overcome threats.

Keyword : Strategy of Public Relations, Tourism, SWOT Analisis, Human Resources, Tour Guide.

PENDAHULUAN

Pariwisata memiliki peranan yang penting sebagai salah satu sektor penyumbang devisa negara terbesar bagi pertumbuhan ekonomi suatu negara maupun daerah. Perkembangan dan kontribusi yang diberikan sektor pariwisata, juga menarik sektor-sektor industri lainnya untuk berkembang maju sebagai pendukung sektor pariwisata semisal industri makanan dan kerajinan kreatif. Oleh karena itu menjadikan pembangunan dan perkembangan bidang pariwisata sorotan yang diperhatikan oleh pemerintah pusat maupun tingkat daerah. Berbicara tentang pariwisata, juga berbicara mengenai aspek jasa pelayanan atau sumber daya manusia (SDM). Diperlukan SDM yang dapat mengelola, memperkenalkan dan menjual suatu destinasi wisata kepada setiap wisatawan, yang merupakan salah satu tugas seorang pramuwisata. Humas pemerintahan dituntut untuk mumpuni dan kredibel saat bertugas menjalankan fungsi manajemen untuk membuat dan mengarahkan opini publik untuk percaya, merencanakan dan menyampaikan informasi, mengidentifikasi dan mengatasi isu - isu terkait pemerintahan yang ada juga turut bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan maupun visi & misi instansi tersebut. Termasuk Dinas Pariwisata yang juga berfungsi sebagai pembina dari setiap stakeholder pariwisata. Sehingga pentingnya usaha humas Dinas Pariwisata untuk mengetahui keperluan dan kekuarangan pada setiap stakeholder pariwisata yang ada untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia termasuk jasa pramuwisata yang masih rendah adalah sebagai upaya meningkatkan dan membangun kepariwisataan Indonesia, dengan menjalankan rencana strategi yang telah disusun untuk menjadikan sektor pariwisata Sulawesi Utara agar semakin unggul dan berkontribusi dalam pembangunan negara yang juga melalui sektor sumber daya manusia termasuk urusan pramuwisata sebagaimana tertulis pada PP RI No. 24 Tahun 1979 Bab II Pasal 3. Meskipun pada saat ini (2021) sedang mengalami pandemi bahkan hingga seluruh dunia dan pariwisata merasakan dampak yang sangat besar bagi sektor pariwisata. Namun seharusnya bisa dijadikan peluang

yang besar oleh humas Dinas Pariwisata untuk mengembangkan sumber daya yang ada termasuk Himpunan Pramuwisata Indonesia. Berdasarkan latar belakang diatas, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana strategi humas Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara dalam meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Sulawesi Utara.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2014:04) metode penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati. Lokasi Penelitian; Lokasi penelitian ini dilakukan pada Dinas Pariwisata dan Sekretariat Himpunan Pramuwisata Provinsi Sulawesi Utara. Fokus Penelitian; Adapun fokus penulisan pada penelitian ini didasarkan pada: Strengths; Weaknesses; Opportunities; Threats; Kualitas dan Kuantitas sumber daya manusia Hubungan Pramuwisata Indonesia Sulawesi Utara. Informan; Penentuan informan pada penelitian ini dengan metode *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah: Kepala Bidang Pengembangan Kelembagaan Kepariwisata, Kepala Seksi SDM Kepariwisata dan Aparatur, Kepala Seksi Hubungan Kelembagaan dan Pengendalian Transformasi Kepariwisata, Himpunan Pramuwisata Indonesia berjumlah 4 orang. Metode Pengumpulan Data; Pada penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan pengumpulan dokumen. Metode Analisis Data; Dalam penelitian ini, akan digunakan metode analisis data kualitatif dengan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2006 : 139-140), yaitu: Reduksi data; Penyajian data; Penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap Informan 1,2 dan 3 pada 06 Juli 2021 dan Informan 4,5,6 dan 7 pada 26 Juni 2021 serta data-data yang dikumpulkan selama penelitian yang berlangsung dari bulan Mei hingga Juli. Dengan fokus penelitian yaitu *Strengths, Weaknesses, Opportunity, Threat*, keadaan sumber daya manusia Himpunan Pramuwisata Indonesia dilihat dari kualitas dan kuantitas, strategi humas Dinas Pariwisata untuk meningkatkan sumber daya manusia Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Sulawesi Utara secara kualitas dan kuantitas maka didapati hasil sebagai berikut: **Kekuatan (Strengths)**; Adanya pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata. Hal ini merupakan kekuatan yang ada dikarenakan merupakan upaya Dinas Pariwisata dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia himpunan pramuwisata Indonesia melalui program-program yang disusun oleh Dinas Pariwisata seperti contoh Pelatihan Bahasa Mandarin dan Bimbingan Teknis bagi Pemandu Wisata Wallace. Tingkat pendidikan pramuwisata tidak hanya setaraf SMA/SMK sederajat yang memiliki tingkat pendidikan mulai Diploma hingga Stata II. Pelayanan pramuwisata diberikan dengan baik kepada wisatawan dan dapat menimbulkan rasa percaya dari wisatawan kepada pramuwisata. Kemampuan public speaking anggota HPI baik dikarenakan merupakan standart yang penting bagi seorang pramuwisata.

Adanya analisis objek wisata oleh HPI Analisis objek wisata ini digunakan untuk mempelajari setiap keistimewaan daripada objek wisata yang ada sehingga menjadi daya tarik pada objek wisata tersebut dan informasi tersebut dapat diberikan kepada wisatawan. **Kelemahan (Weaknesses);** Kurangnya kemampuan penggunaan teknologi pada anggota HPI, dapat digambarkan hanya 50% anggota yang dapat mengoperasikan gadget atau smartphone dan teknologi lainnya. Kurangnya keterampilan penguasaan bahasa asing. Dengan detail keterampilan berbahasa Italia 1 orang; Belanda 2 orang; Inggris 181 orang; Jerman 3 orang; Mandarin 32 orang; Jepang 5 orang; Multi bahasa (yang mampu menguasai lebih dari satu bahasa asing) 12 orang; dan yang hanya bisa berbahasa Indonesia 21 orang. Sedikitnya jumlah anggota keanggotaan HPI Sulawesi Utara yang hanya berjumlah 327 orang dikarenakan sedikitnya minat masyarakat untuk berprofesi sebagai pramuwisata. **Peluang (Opportunities);** Adanya bantuan pembuatan sarana yang diberikan pemerintah untuk pembuatan website HPI. Potensi pariwisata di Sulawesi Utara yang masih banyak untuk dieksplorasi dan dijelajahi sebagai target wisata oleh masyarakat dan lapangan pekerjaan yang masih sedikit digeluti masyarakat. Adanya kemungkinan dari wisatawan untuk melakukan *repeat order* atau menggunakan pelayanan yang sama. **Ancaman (Threats);** Banyak pramuwisata yang menyerah dengan profesi sebagai pramuwisata karena sektor pariwisata rentan terhadap isu teroris maupun pandemi yang sangat berdampak bagi sektor pariwisata. Sehingga menjadi ancaman untuk mata pencaharian para pramuwisata. Masih banyak masyarakat yang memandang profesi Pramuwisata dengan sebelah mata dan tidak menjanjikan. Kurangnya minat belajar bahasa asing oleh anggota HPI, kurangnya minat anggota HPI untuk *upgrade* diri atau menambahkan potensi atau *skill* diri pramuwisata. Banyak masyarakat yang tidak terdaftar secara resmi mengaku sebagai seorang pramuwisata. menjadi ancaman karena masyarakat yang kurang kompeten dan tidak berdasarkan standarisasi yang ada mengaku sebagai seorang pramuwisata dan dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi pramuwisata dimata wisatawan. **Kuantitas Sumber Daya Manusia Himpunan Pramuwisata Indonesia;** Jumlah kuantitas yang ada pada Himpunan Pramuwisata Indonesia yang berjumlah 327 orang dimana data ini diperoleh dari Pengurus Himpunan Pramuwisata Indonesia yang ditarik per 31 Maret 2020. Dengan DPC kabupaten kota se-provinsi Sulawesi Utara yaitu, DPC Kota Manado, DPC Kab. Minahasa Utara, DPC Kota Tomohon, DPC Kota Bitung, DPC Kab. Minahasa, DPC Kab. Sitaro, DPC Minahasa Selatan, DPC Minahasa dan DPC Bolang Mongondow. **Kualitas Sumber Daya Manusia Himpunan Pramuwisata Indonesia.** Kemampuan *public speaking* yang dimiliki oleh pramuwisata sangat baik dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan memuaskan, akan tetapi kelemahan pada anggota HPI untuk penggunaan teknologi dan kemampuan berbahasa dengan rincian berbahasa Italia 1 orang; Belanda 2 orang; Inggris 181 orang; Jerman 3 orang; Mandarin 32 orang; Jepang 5 orang; Multi bahasa (yang mampu menguasai lebih dari satu bahasa asing) 12 orang; dan yang hanya bisa berbahasa Indonesia 21 orang. Dan data untuk jumlah wisatawan asing per negara yang diperoleh pada bulan Desember 2020 sebagai berikut wisatawan asal negara China berjumlah 21.616 orang, Jerman 394 orang, Amerika 233 orang, Filipina 220 orang, Perancis 166 orang, Inggris 161 orang, Singapur 147 orang, Belanda 119 orang, Korea Selatan 105 orang dan Switzerland 102 orang. **Strategi Humas**

Dinas Pariwisata Sulawesi Utara; Strategi yang disusun oleh Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan program kerja dan rencana strategi Dinas Pariwisata tahun 2017-2021. Dan pada penelitian ini disusun berdasarkan hasil pengumpulan data dan wawancara yang diperoleh pada bulan Desember 2020 hingga Juli 2021 dari Dinas Pariwisata Sulawesi Utara, yang diurutkan berdasarkan matriks SWOT yang terdapat pada Himpunan Pramuwisata Indonesia Sulawesi Utara adalah sebagai berikut: Strategi Strengths - Opportunities : Focus Group Discussion Peningkatan Kapasitas SDM Kepariwisata berdasarkan *strength* nomor 3 dan *opportunity* nomor 4 dengan jenis kegiatan berbentuk diskusi untuk mengetahui dan merumuskan pola yang tepat untuk pengembangan SDM Pariwisata di Sulawesi Utara yang juga termasuk Destinasi Super Prioritas pariwisata di Indonesia bersama Pemerhati Pariwisata dan juga pelaku pariwisata (beberapa asosiasi pariwisata terkait, dan pihak pemerintah). Strategi Strengths-Threat : Pelatihan Bahasa Asing (Bahasa Inggris dan Bahasa Mandarin) serta Pelatihan Kompetensi lainnya dengan dengan Dinas Pariwisata mengadakan pelatihan bahasa asing, pelatihan Virtual Tour, dan pelatihan kompetensi lainnya dan dilakukan secara kontinue atau berkelanjutan berdasar dengan *strength* nomor 1 dan *threat* nomor 4. Strategi yang dilakukan ini melibatkan pelaku pariwisata (HPI dan beberapa stakeholder lainnya) dengan harapan adanya peningkatan pemandu wisata yang mahir berbahasa asing (bahasa Inggris dan Mandarin) serta dapat melahirkan SDM pemandu wisata yang memahami, andal dan kompeten dalam pengembangan kepariwisataan dibidangnya. Strategi Weaknes - Opportunities : Sosialisasi Pengembangan SDM Pariwisata. Strategi yang dapat dibentuk dengan cara ini adalah sosialisasi Pengembangan SDM Pariwisata berdasarkan pada *weakness* nomor 3 dan *opportunity* nomor 3. Untuk implementasi dari pada strategi ini adalah dengan adanya pelaksanaan secara diskusi dengan pelaku pariwisata juga daripada pemerhati melalui virtual atau daring dan untuk masukan daripada diskusi yang ada adalah dibutuhkannya peningkatan sarana dan prasarana yang ada untuk menuju objek wisata agar lebih mudah dan juga kebutuhan HPI. Strategi Weaknesses - Threats: Bimbingan Teknis Profesionalisme Bidang Pariwisata. Strategi yang berdasarkan pada kegiatan yang bersifat *defensive* dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman. Strategi ini diharapkan bisa memberikan bimbingan secara teknis untuk meningkatkan kompetensi peserta terhadap dunia kerja bidang pariwisata secara profesional kepada pelaku pariwisata maupun masyarakat sadar wisata untuk terlibat dalam bidang pariwisata berdasarkan *weakness* nomor 4 dan *threat* nomor 3 dan 4.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa penelitian dan pembaasan yang telah dijelaskan pada babsebelumnya, dapat disimpulkan bahwa: **Strengths;** Adanya pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata, Tingkat pendidikan pramuwisata yang tinggi hingga strata II, Pelayanan pramuwisata dan kemampuan *public speaking* pramuwisata sangat baik, Adanya analisis objek wisata oleh HPI. **Weaknesses;** Kurangnya kemampuan penggunaan teknologi pada di Era 4.0, Kurangnya keterampilan berbahasa asing namun jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Sulawesi Utara sangat banyak. Sedikitnya jumlah anggota keanggotaan HPI Sulawesi Utara yang hanya

berjumlah 327 orang. **Opportunities;** Adanya bantuan pembuatan website HPI oleh pemerintah dalam hal ini BPSDMP Kominfo. Potensi pariwisata di Sulawesi Utara yang masih banyak untuk dieksplorasi dan dijelajahi. Adanya kemungkinan dari wisatawan untuk melakukan *repeat order* dikarenakan pelayanan yang diberikan. **Threats;** Banyak pramuwisata yang menyerah dengan profesi sebagai pramuwisata saat pandemi covid-19. Masyarakat yang memandang profesi Pramuwisata dengan sebelah mata, Kurangnya minat belajar bahasa asing oleh anggota HPI, Banyak masyarakat yang tidak terdaftar mengaku sebagai pramuwisata sehingga kurangnya jasa layanan pramuwisata yang kurang kompeten. **Kuantitas Sumber Daya Manusia Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Sulawesi Utara;** Kurangnya jumlah kuantitas pada anggota Himpunan Pramuwisata Indonesia yang berhubungan dengan kurangnya minat masyarakat menjadi seorang pramuwisata atau *tour guide* dan pandangan masyarakat yang tidak menganggap profesi pramuwisata sebagai pekerjaan yang menjanjikan. **Kualitas Sumber Daya Manusia Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Sulawesi Utara;** Dengan anggota HPI saat ini yang berjumlah 327 orang, masih sangat sedikit anggota HPI yang memiliki kemampuan berbahasa asing. sehingga standarisasi yang ada pun dilihat masih kurang daripada yang dibutuhkan dikarenakan terhitung untuk jumlah wisatawan asing yang berkunjung di Sulawesi Utara masih sangat memiliki potensi. **Strategi yang dilakukan Humas Dinas Pariwisata;** Strategi yang digunakan dengan berdasarkan acuan daripada hasil evaluasi program tahun 2020 kemudian digunakan ditahun 2021 untuk meningkatkan sumber daya manusia berupa: Strategi Strengths - Opportunities : Focus Group Discussion Peningkatan Kapasitas SDM Kepariwisata, Strategi Weaknesses - Opportunities : Sosialisasi Pengembangan SDM Pariwisata, Strategi Strengths- Threats : Pelatihan Bahasa Asing (Bahasa Inggris dan Bahasa Mandarin) serta Pelatihan Kompetensi lainnya, Strategi Weaknesses - Threats - Bimbingan Teknis Profesionalisme Bidang Humas Dinas Pariwisata selalu melakukan evaluasi pada strategi yang telah dilaksanakan dalam meningkatkan SDM Kepariwisata, yang kemudian dapat dijadikan landasan acuan terhadap kebijakan yang akan dikeluarkan kedepannya dalam meningkatkan sumber daya manusia bagi para pelaku pariwisata. **Saran;** Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran dapat berikan berupa rekomendasi: Setiap program kerja yang ada pada kekuatan dari Dinas Pariwisata dan Himpunan Pramuwisata dapat digunakan untuk meminimalkan kelemahan dan juga mencegah ancaman yang ada. Kelemahan atau kekuarangan jangan membuat pengurus HPI dan Dinas Pariwisata Indonesia bersantai dan menahan diri untuk meningkatkan kapasitas dan kemampuan untuk dimiliki oleh sdm pramuwisata. Peluang dapat dimanfaatkan sebaik mungkin sehingga dapat diubah menjadi suatu kekuatan yang lebih dan kekuatan baru. Keadaan saat ini pandemi *covid-19* yang menjadi salah satu ancaman industri pariwisata harus dimanfaatkan lagi dan diubah menjadi peluang yang ada dengan tidak menutup mata dengan keadaan yang ada, melainkan berupaya meminimalisir kelemahan yang masih ada. Humas Dinas Pariwisata dapat membangun komunikasi dan kerjasama yang baik dengan HPI mengkaji dan menambahkan kurangnya jumlah kuantitas. Serta dapat menambahkan jurusan ataupun sekolah tentang kepariwisataan dan atau Pramuwisata dengan tenaga pendidik yang kompeten dalam bidang yang akan diajarkan di Provinsi Sulawesi Utara. Pengadaan pelatihan - pelatihan yang

inovatif untuk meningkatkan skill pramuwisata yang dapat dengan mudah diterapkan saat praktek di lapangan kerja dan dilakukan secara kontinue atau berkelanjutan, Dinas Pariwisata dapat mengoptimalkan pemantauan dan evaluasi lanjutan terhadap strategi yang telah dilakukan dan dijalankan bagaimana efektivitas dan efisiensi strategi yang dilakukan agar dapat menjadi acuan bagi kebijakan atau strategi Humas Dinas Pariwisata yang akan dilakukan selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Ansory, Al Fadjar dan Indrasari Meithiana. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka
- Dayanti, L. Dwi, Frida Kusumastuti dan Ratih Puspo. 2017. *Hubungan Masyarakat*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Ruslan, rosady SH,MM. 2016. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2015. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Wijayati, Hasna. 2019. *Panduan Analisis SWOT Untuk Kesuksesan Bisnis*. Yogyakarta: Quadrant
- Buku Saku Kementerian Pariwisata, 2016
- Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pramuwisata.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1979 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintahan Dalam Bidang Kepariwisata Kepada Daerah Tingkat II