



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I: Jl. Harsono RM No 67 Ragunan Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550
Telepon: (021). 27808882, 27808121
Kampus II: Jl Perjuangan Raya Bekasi Utara Telp: (021). 88955882

SURAT KETERANGAN

Nomor : SKET/B/075/I/2022/F.PSI-UBJ

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **MIRA SEKAR ARUMI, M.PSI., PSIKOLOG**
NIP : 1801312
Jabatan : Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa yang namanya tersebut di bawah ini:

Nama : **Dr. WUSTARI L. MANGUNDJAYA, M.Org.Psy**
NIDK : 8957830022
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala

Benar yang namanya tersebut di atas adalah Dosen Tetap Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan sebagai **Penulis Buku** Proyeksi Kebutuhan tenaga kerja di perusahaan berbasis kompetensi di 3 (tiga) sektor industri, yaitu sektor industri Pariwisata, Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Otomotif, untuk tahun 2022 – 2025 yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan dan Pengembangan Ketenagakerjaan, Kementerian Ketenagakerjaan RI bekerja sama dengan Gerakan Nasional Indonesia Kompeten (GNIK), pada akhir bulan Desember 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Bekasi
Pada tanggal : 30 Maret 2022

DEKAN FAKULTAS PSIKOLOGI

MIRA SEKAR ARUMI, M.Psi., PSIKOLOG
NIP. 1801312



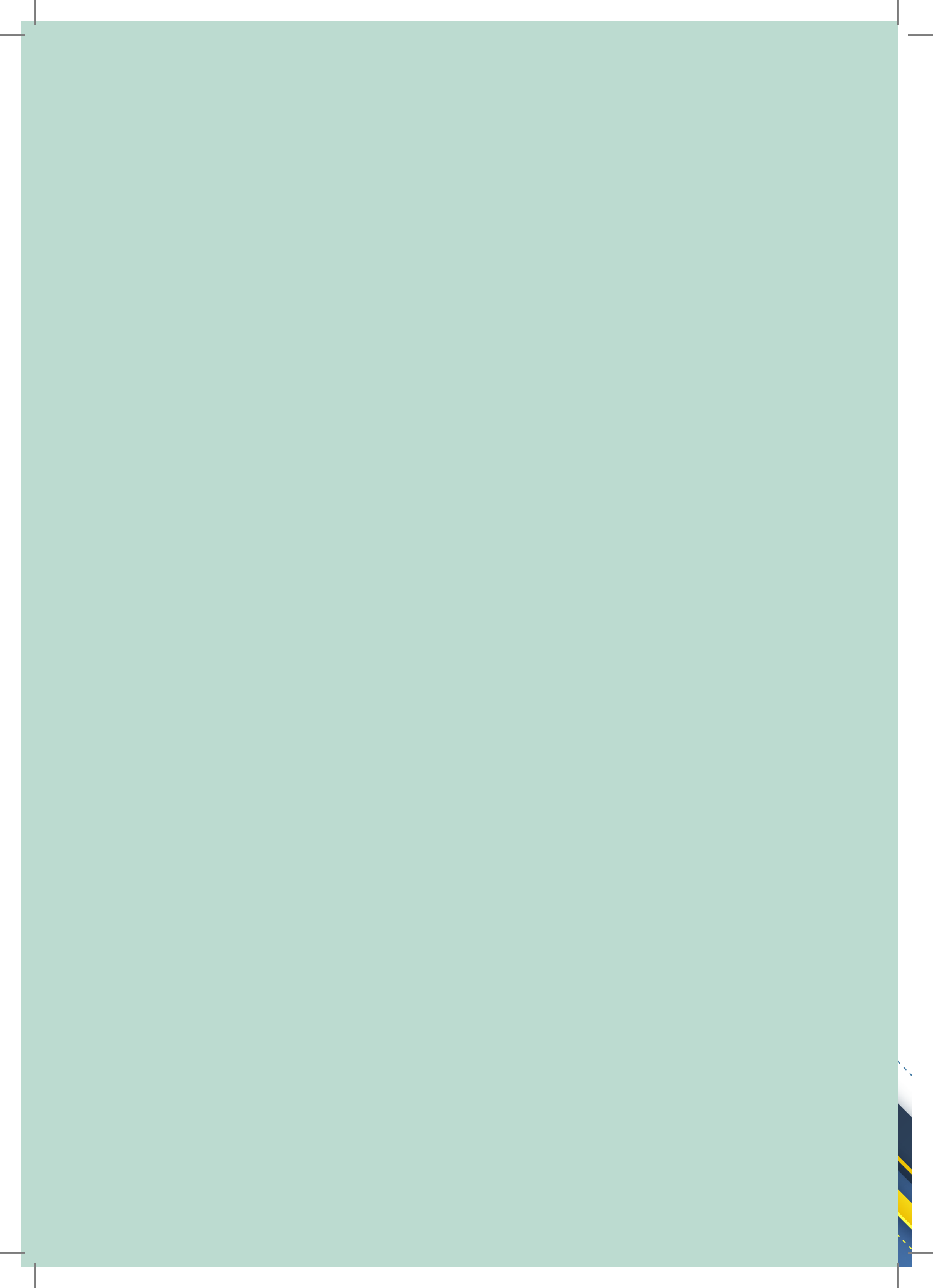
**PROYEKSI KEBUTUHAN TENAGA KERJA DI PERUSAHAAN
BERDASARKAN KOMPETENSI PADA SEKTOR PARIWISATA
PADA TAHUN 2022 – 2025**



**PUSAT PERENCANAAN KETENAGAKERJAAN
BADAN PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN KETENAGAKERJAAN
KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA**

DESEMBER 2021






SAMBUTAN
KEPALA BADAN
PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN
KETENAGAKERJAAN

Salah satu sektor industri di Indonesia yang menunjang penyerapan tenaga kerja dan perekonomian lokal adalah sektor industri pariwisata. Industri pariwisata dan turunannya berkontribusi cukup besar terhadap perekonomian di Indonesia terutama perekonomian di daerah yang menjadi lokasi pariwisata. Kedatangan turis, baik turis lokal maupun mancanegara, banyak mendatangkan pertumbuhan ekonomi dan devisa bagi negara. Sebagai konsekuensinya, untuk menunjang sektor pariwisata maka diperlukan SDM yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan industri pariwisata.

Sementara itu, pandemi COVID-19 telah menghantam industri pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia, yang pada akhirnya berdampak pula pada pengurangan tenaga kerja. Untuk itu, diperlukan strategi dan kebijakan yang tepat untuk mengatasi hal tersebut.

Buku ini adalah merupakan proyeksi kebutuhan tenaga kerja di sektor pariwisata baik yang termasuk dalam sektor perhotelan dan restoran maupun non-perhotelan untuk tahun 2022 sampai dengan tahun 2025, dengan dasar kebutuhan yang ada pada tahun 2021. Dengan mengetahui kebutuhan SDM dimasa mendatang, serta kompetensi yang diperlukan, diharapkan dapat membantu para pemangku kepentingan dalam mengambil suatu keputusan.

Sebagai salah satu cara untuk dapat menyusun kebijakan maka melalui Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja Berbasis Kompetensi di Perusahaan pada sektor pariwisata ini, diharapkan dapat diperoleh informasi tentang jabatan apa saja yang masih dibutuhkan dan jabatan apa saja yang tidak dibutuhkan.



Saya berharap agar buku proyeksi ini dapat digunakan oleh para stakeholder untuk menyiapkan tenaga kerja yang kompeten di bidang pariwisata agar dapat bersaing di pasar kerja global.

Jakarta, Desember 2021
Kepala Badan
Perencanaan dan Pengembangan
Ketenagakerjaan,



Bambang Satrio Lelono
NIP 19620705 198803 1 002

KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, buku Proyeksi mengenai kebutuhan tenaga kerja berbasis kompetensi di perusahaan pada sektor Pariwisata telah selesai.

Industri Pariwisata merupakan salah satu pemasukan devisa yang besar bagi suatu negara, sehingga setiap negara berusaha untuk mengembangkan kegiatan di sektor pariwisata. Hal ini membuat pengembangan SDM di industri pariwisata saat ini juga menghadapi tantangan global yang memerlukan solusi dengan menembus batasan-batasan suatu negara, wilayah dan benua. Kondisi ini menunjukkan peran penting keberadaan SDM di industri pariwisata, yaitu sebagai motor penggerak kelangsungan industri, pelaku utama yang menciptakan produk inti pariwisata dan salah satu faktor penentu daya saing industri.

Sementara itu, pandemi COVID 19 cukup berdampak pada industri pariwisata, termasuk didalamnya perhotelan dan kegiatan non perhotelan lainnya, yang akhirnya berdampak pula pada kebutuhan tenaga kerja di sektor pariwisata. Untuk mengetahui bagaimana proyeksi kebutuhan tenaga kerja pada industri pariwisata maka perlu kiranya dilakukan penyusunan mengenai proyeksi kebutuhan tenaga kerja di sektor pariwisata, baik perhotelan, restoran maupun kegiatan yang berhubungan dengan kepariwisataan lainnya.

Buku ini merupakan proyeksi kebutuhan tenaga kerja di sektor pariwisata untuk tahun 2021 sampai dengan tahun 2025. Dengan pemahaman mengenai situasi dunia pariwisata untuk rentang waktu 2021 – 2025, proyeksi ini akan menghasilkan pemahaman mengenai kebutuhan perjabatan kerja beserta kompetensinya.

Saya berharap buku proyeksi ini dapat menjadi salah satu acuan yang dapat digunakan oleh para pemangku kepentingan untuk menyiapkan tenaga kerja yang kompeten di industri pariwisata termasuk industri pendukungnya.

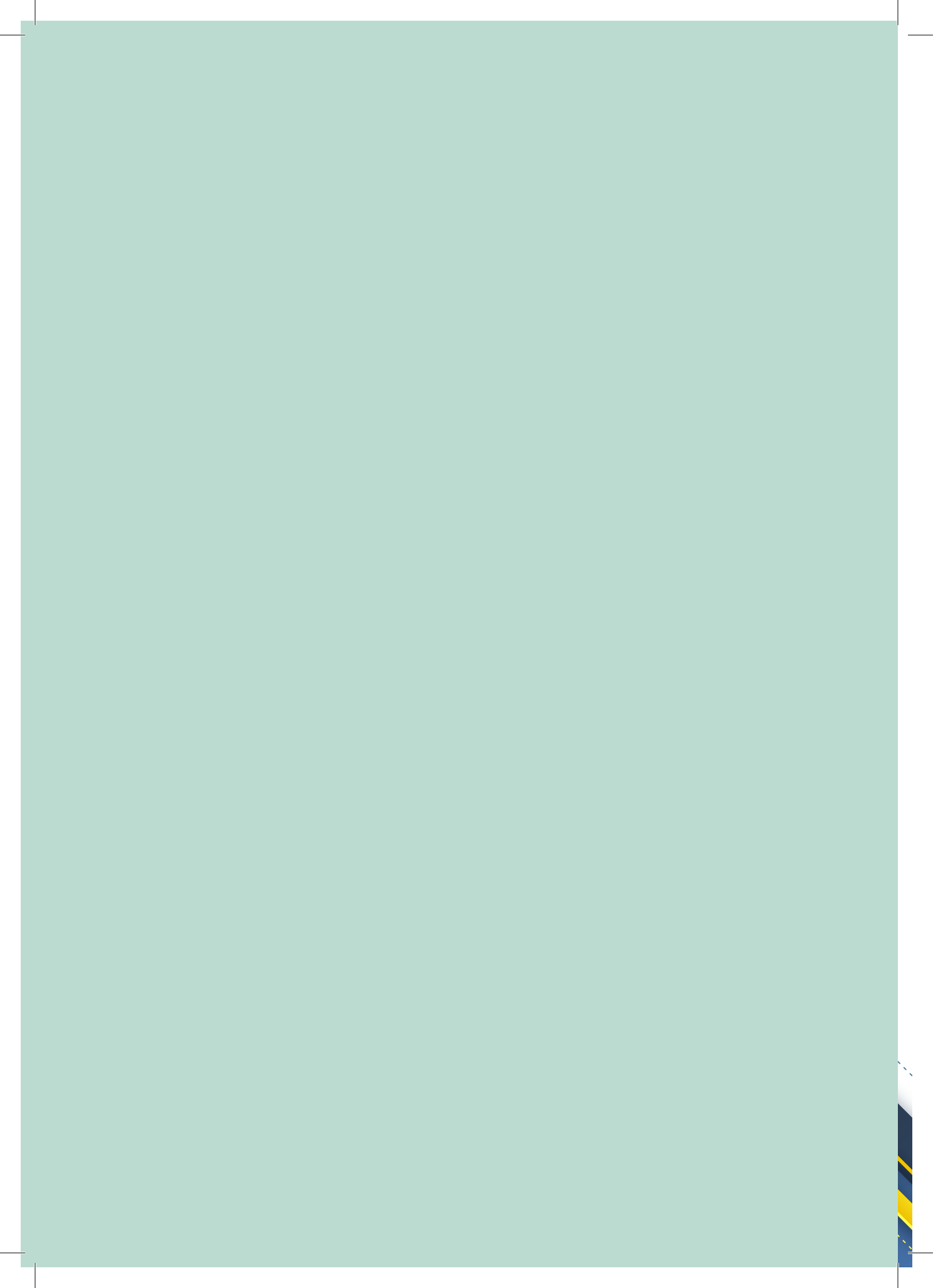
Jakarta, Desember 2021

Kepala

Pusat Perencanaan Ketenagakerjaan

Siti Kustiati S.E., M.Si

NIP 19700407 199903 2 001



EXECUTIVE SUMMARY

Pembangunan suatu negara diperlukan tidak hanya dalam hal infrastruktur tetapi juga dalam hal pembangunan dan pengembangan SDM nya. Dalam melaksanakan pembangunan, pemerintah memerlukan berbagai peralatan antara lain terdapatnya kebijakan, strategi, dan perencanaan program pembangunan ketenagakerjaan. Untuk dapat memperoleh program yang berkesinambungan, maka pemerintah harus berpedoman pada rencana tenaga kerja, khususnya tenaga kerja pada bidang-bidang yang dianggap strategis bagi pertumbuhan investasi serta perekonomian suatu negara. Dalam rangka penyusunan kebijakan, strategi, dan pelaksanaan program pembangunan ketenagakerjaan yang berkesinambungan pemerintah harus berpedoman pada rencana tenaga kerja. Keberhasilan pembangunan adalah kemampuan untuk menahan laju pertumbuhan penganggur (tidak bekerja), dengan cara menciptakan lapangan kerja, dan mempersiapkan kompetensi yang diperlukan untuk memasuki lapangan kerja tersebut.

Sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 ayat (2) Undang-Undang No. 13 tahun 2003 menjelaskan bahwa rencana tenaga kerja dibedakan menjadi dua yakni Rencana Tenaga Kerja Makro dan Rencana Tenaga Kerja Mikro. Rencana Tenaga Kerja sebagai hasil dari perencanaan selanjutnya diatur pada dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 15 Tahun 2007 tentang Tata Cara Memperoleh Informasi Ketenagakerjaan dan Penyusunan serta Pelaksanaan Perencanaan Tenaga Kerja. Berdasarkan batasan pengertian yang tertuang pada PP No. 15 tahun 2007 sasaran Perencanaan Tenaga Kerja Mikro atau disingkat PTK Mikro adalah instansi/lembaga, baik instansi pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota maupun swasta dalam rangka naikan pendayagunaan tenaga kerja secara optimal dan produktif untuk mendukung pencapaian kinerja yang tinggi pada instansi/lembaga atau perusahaan yang bersangkutan.

Sementara itu, aspek manusia merupakan salah satunya berperan sebagai motor penggerak bagi kelangsungan industri pariwisata di suatu negara. SDM merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam memajukan sektor pariwisata. Khususnya di organisasi berbasis jasa (*service-based organization*), SDM berperan sebagai faktor kunci dalam

mewujudkan keberhasilan kinerja. Terkait dengan hal tersebut, maka dalam merencanakan pemberian kesempatan lapangan kerja pariwisata maka diperlukan informasi berupa proyeksi mengenai kebutuhan tenaga kerja dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2025.

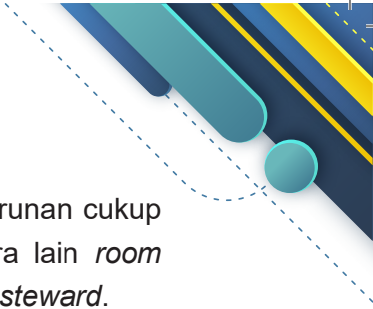
Dalam hal ini data dan informasi yang diambil, diawali dengan riset yang cukup mendalam dan memiliki skala yang besar agar data yang disajikan adalah valid. Untuk mengatasi hal tersebut, maka pengumpulan data perlu dilakukan baik secara daring (*online*) dan tatap muka (*offline*) dalam bentuk survey serta wawancara pada beberapa pelaku industri tersebut.

Hasil Proyeksi

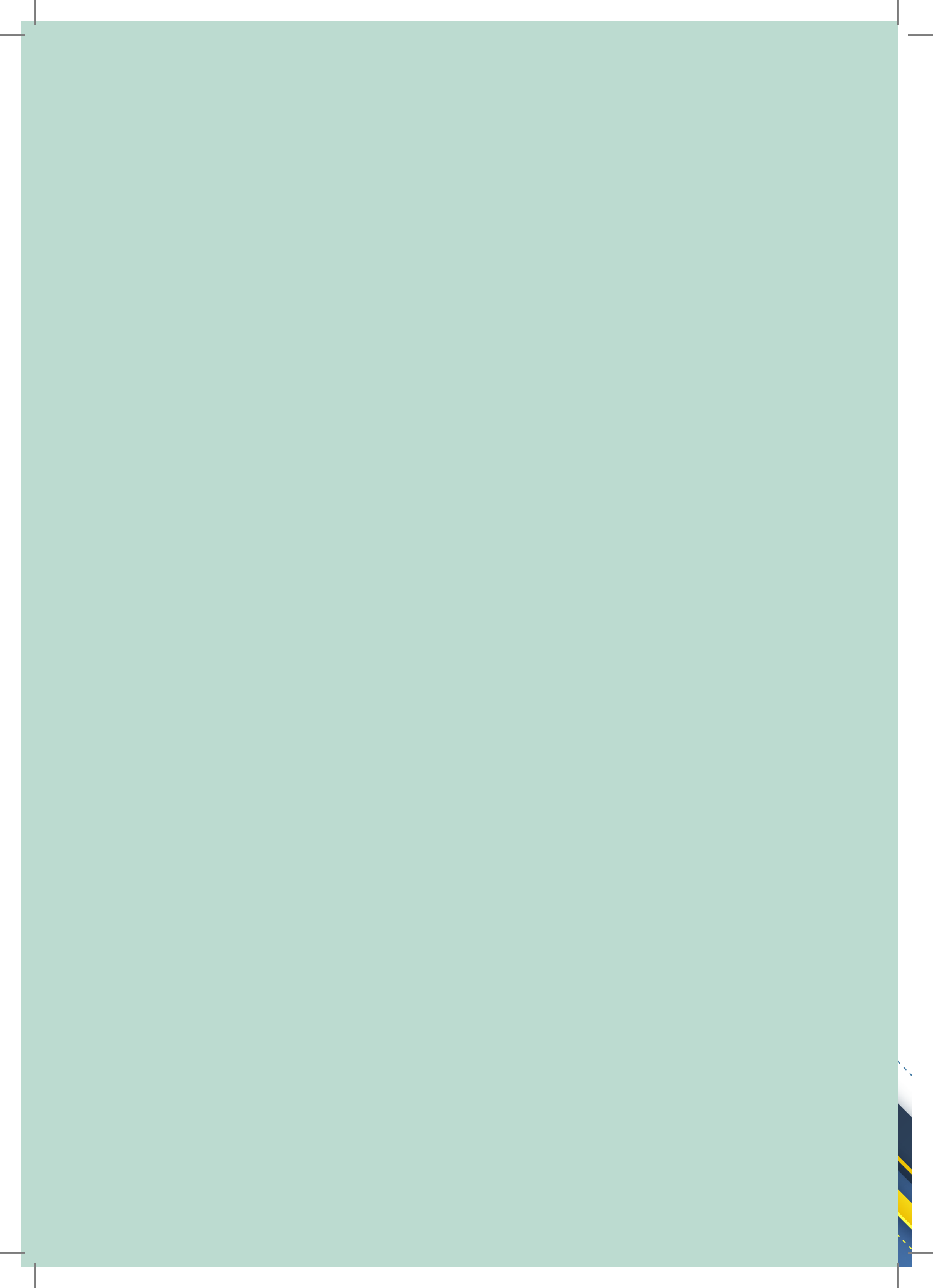
Hasil proyeksi pariwisata khususnya perhotelan pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2025.

	Tenaga Kerja	Proyeksi Kebutuhan tenaga kerja di sektor perhotelan			
	2021	2022	2023	2024	2025
Jumlah Tenaga kerja	9.170.000	8.638.375	8.567.919	8.559.378	8.608.484

- a) Dari hasil data yang diperoleh terlihat bahwa untuk sektor pariwisata (baik perhotelan & restoran maupun non-perhotelan) secara umum jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan adalah turun. Hal ini selaras dengan perkiraan yang disampaikan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) pada tahun 2021, bahkan akan terdapat sejumlah tenaga kerja di bidang pariwisata yang akan menjadi pengangguran akibat Pandemi.
- b) Data yang dihimpun juga menunjukkan bahwa sejumlah 26 jenis pekerjaan dari 44 jenis pekerjaan adalah turun. Dengan perkataan lain, sebesar 59,09% dari jenis pekerjaan di bidang perhotelan jumlah tenaga kerjanya turun,
- c) Dari 14 jenis pekerjaan yang ada di sektor non-perhotelan, terdapat 42,8% pekerjaan yang tetap yaitu dan 42,8% jenis pekerjaan yang jumlah tenaga kerjanya turun.

- 
- d) Terlihat pula bahwa pada umumnya yang mengalami penurunan cukup besar adalah mereka yang bekerja di level bawah, antara lain *room attendant* atau *room maid*, *waiter*, *front office attendant* dan *steward*.
 - e) Pada bidang usaha perhotelan pekerjaan/posisi yang masih banyak diperlukan adalah pekerjaan *room attendant*; *waiter*, dan *front office attendant*, meskipun banyak mengalami penurunan tetapi tetap jumlahnya besar.
 - f) Pada sektor pariwisata non perhotelan, terlihat bahwa secara umum terdapat 6 (enam) jenis pekerjaan yang mengalami penurunan jumlah tenaga kerja bahkan ada pekerjaan yang hilang. Pekerjaan yang mengalami penurunan tenaga kerja dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2025 adalah sebagai berikut: *tour leader*, *travel consultant*, kru kapal, staf reservasi (*reservation staf*) dan *document consultant* menjadi hilang. Terlihat bahwa bisnis pariwisata dibidang non-perhotelan telah melakukan pengurangan tenaga kerja paling banyak pada jenis pekerjaan staf reservasi. Hal ini diduga disebabkan jenis pekerjaan reservasi sudah tergantikan dengan berbagai aplikasi dimana pelanggan dapat melakukan reservasi sendiri tanpa perlu datang ke kantor dan melakukan reservasi dengan dibantu oleh staf reservasi.

ooOoo



DAFTAR ISI

Sambutan Kabadan Barenbang	iii
Kata Pengantar	v
<i>Executive Summary</i>	vii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Bab I. Pendahuluan.....	1
Bab II. Kondisi Sektor Pariwisata Indonesia	5
Bab III. Proyeksi Kebutuhan Tenaga kerja Sektor Pariwisata	9
Bab IV. Analisis Hasil Proyeksi.....	29
Bab V. Hambatan dan strategi dalam menghadapi pasar kerja	43
Bab VI. Kesimpulan.....	45
Bab VII. Rekomendasi.....	47
Referensi.....	49
Lampiran 1. Kompetensi Sektor Pariwisata Perhotelan	51
Lampiran 2. Kompetensi Sektor Pariwisata Non-perhotelan.....	76
Lampiran 3. Profil Partisipan	81
Ucapan Terima Kasih.....	83
Tim Penyusun	84

ooOoo

DAFTAR TABEL

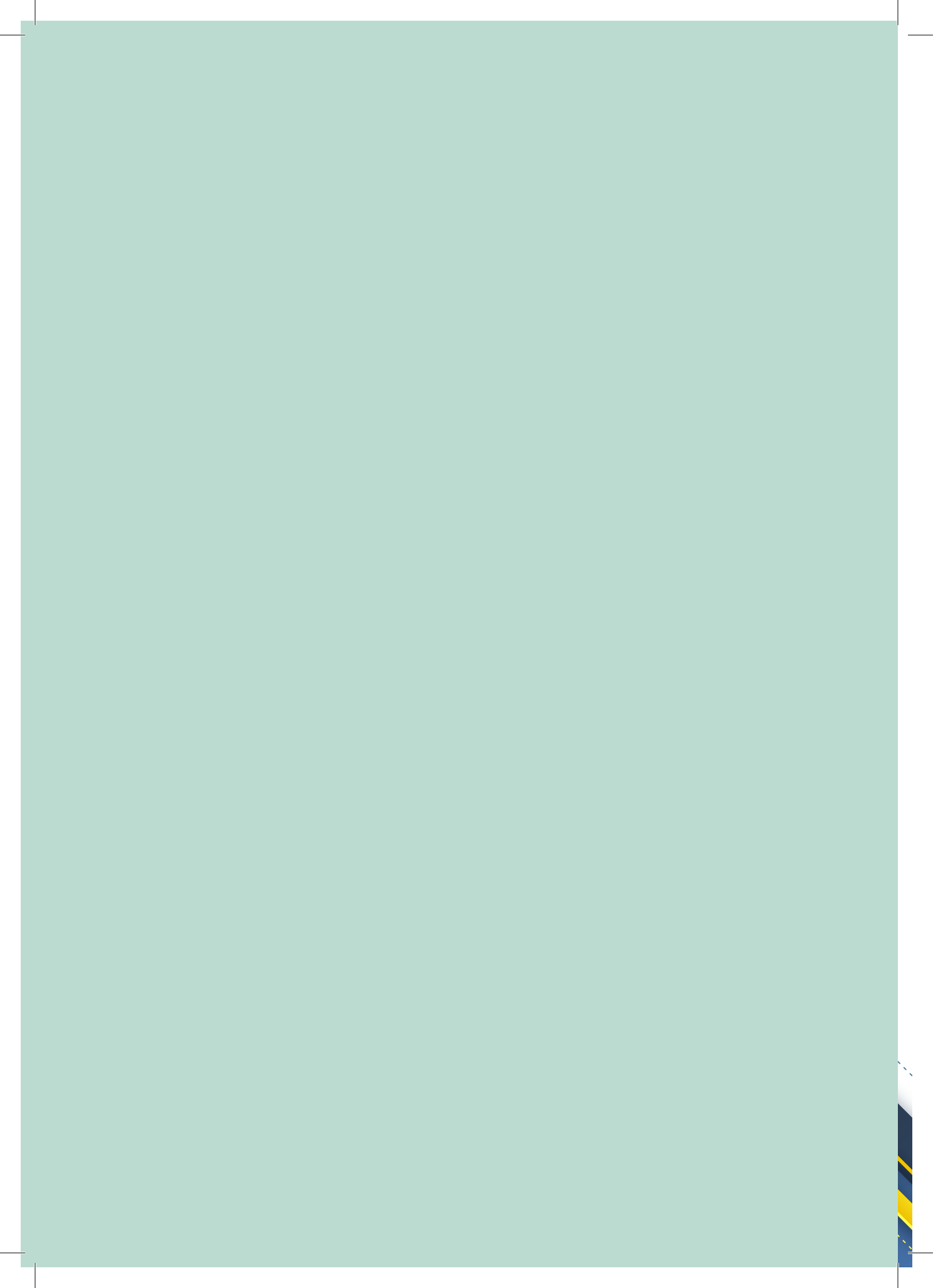
Tabel 1. Profil tenaga kerja di bidang perhotelan.....	9
Tabel 2. Profil proyeksi kebutuhan tenaga kerja bidang perhotelan wilayah Jabodetabek dan Jawa Barat.....	13
Tabel 3. Profil proyeksi kebutuhan tenaga kerja sektor perhotelan di Bali	16
Tabel 4. Profil kebutuhan tenaga kerja sektor perhotelan di Banjarmasin dan Banjarbaru	18
Tabel 5. Kebutuhan tenaga kerja sektor non-perhotelan	21
Tabel 6. Hasil ekstrapolasi proyeksi kebutuhan tenaga kerja tahun 2021	23
Tabel 7. Proyeksi kebutuhan tenaga kerja sektor perhotelan tahun 2022–2025	25

ooOoo

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penyerapan tenaga kerja di sektor pariwisata	7
Gambar 2. Profil proyeksi pekerjaan yang tetap tahun 2021-2025	12
Gambar 3. Pekerjaan dengan jumlah tenaga kerja tetap sektor non-perhotelan	22
Gambar 4. Profil proyeksi pekerjaan dengan jumlah tenaga kerja menurun di perhotelan	30
Gambar 5. Profil pekerjaan di bidang <i>front office</i> yang menurun	31
Gambar 6. Profil penurunan tenaga kerja <i>house keeping</i>	32
Gambar 7. Profil proyeksi tenaga kerja yang menurun bidang <i>food production</i>	33
Gambar 8. Profil tenaga kerja yang menurun pada bidang <i>food & beverage</i>	34
Gambar 9. Profil pekerjaan di perhotelan yang meningkat (1).....	35
Gambar 10. Profil proyeksi pekerjaan di perhotelan yang meningkat (2) .	36
Gambar 11. Profil proyeksi pekerjaan pada bidang <i>front office</i> yang meningkat	37
Gambar 12. Profil proyeksi Kenaikan tenaga kerja di <i>house keeping</i>	37
Gambar 13. Profil proyeksi tenaga kerja yang meningkat pada bidang <i>food production</i>	38
Gambar 14. Profil proyeksi tenaga kerja yang naik pada bidang <i>food & beverage</i>	39
Gambar 15. Profil pekerjaan non-perhotelan yang jumlahnya meningkat	41
Gambar 16. Proyeksi pekerjaan dengan jumlah tenaga kerja yang menurun di sektor non-perhotelan	42

ooOoo



BAB I

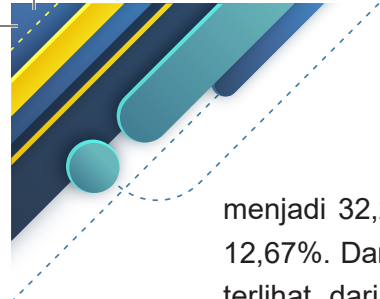
PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang dari kajian proyeksi kebutuhan tenaga kerja di sektor pariwisata.

I.1. Latar Belakang

Salah satu sektor industri di Indonesia yang menunjang penyerapan tenaga kerja dan perekonomian lokal adalah sektor industri pariwisata. Industri pariwisata dan turunannya berkontribusi cukup besar terhadap perekonomian di Indonesia terutama perekonomian di daerah yang menjadi lokasi pariwisata. Kedatangan turis, baik turis lokal maupun mancanegara, banyak mendatangkan pertumbuhan ekonomi dan devisa bagi negara. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah, baik pemerintah daerah maupun pusat, untuk menetapkan kebijakan yang berpihak bagi pelaku industri pariwisata Indonesia yang nantinya dapat menunjang perekonomian daerah tersebut pada khususnya dan perekonomian Indonesia pada umumnya. Sebagai konsekuensinya, untuk menunjang sektor pariwisata maka diperlukan SDM yang memiliki kompetensi yang diperlukan untuk memenuhinya.

Sementara itu, pandemi COVID-19 telah menghantam industri pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia. Dalam hal ini, terlihat bahwa sejak Februari 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia mengalami penurunan yang sangat drastis, dan puncaknya terjadi April 2020 dengan jumlah wisatawan hanya sebanyak 158 ribu, sesuai dengan data yang dirangkum pada Buku Tren Pariwisata 2021 yang diterbitkan oleh Kemenparekraf/Baparekraf. Jika di jumlahkan, sepanjang tahun 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia hanya sekitar 4,052 juta orang. Bisa dikatakan, angka tersebut sangat memprihatinkan, karena dari total tersebut hanya sekitar 25% dari jumlah wisatawan yang masuk ke Indonesia pada 2019. Hal ini juga berdampak pada pendapatan negara di sektor pariwisata. Adanya pembatasan sosial berskala besar dan ditutupnya akses keluar-masuk Indonesia, menyebabkan penurunan pendapatan negara di sektor pariwisata sebesar Rp20,7 miliar. Lebih parah lagi, penurunan wisatawan mancanegara berdampak langsung pada okupansi hotel-hotel di Indonesia. Bulan Januari-Februari, okupansi perhotelan masih di angka 49,17% dan 49,22% , tetapi di bulan Maret



menjadi 32,24%, dan memburuk saat memasuki bulan April, yaitu sebesar 12,67%. Dampak pandemi COVID-19 pada sektor pariwisata Indonesia juga terlihat dari pengurangan jam kerja. Sekitar 12,91 juta orang di sektor pariwisata mengalami pengurangan jam kerja, dan 939 ribu orang di sektor pariwisata sementara tidak bekerja.

Selain itu, pandemi COVID-19 terlihat juga berdampak langsung pada berbagai lapangan pekerjaan di sektor pariwisata. Menurut data BPS 2020, sekitar 409 ribu tenaga kerja di sektor pariwisata kehilangan pekerjaan akibat pandemi COVID-19. Pemerintah berupaya mengoptimalkan pembangunan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia. Walaupun sejak pandemi melanda terjadi penurunan pendapatan sektor pariwisata sekitar Rp 59,1 triliun sampai Rp 86 triliun, diharapkan kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) di sektor pariwisata akan naik seiring dengan pulihnya ekonomi dan kunjungan wisatawan. Dalam proses perencanaan dan pengembangan kepariwisataan, pembahasan tentang SDM yang dibutuhkan dalam pelayanan kegiatan kepariwisataan yang benar dan efektif seringkali mendapat perhatian yang rendah. Dalam beberapa kasus, bahkan sama sekali diabaikan. Hal tersebut mengakibatkan timbulnya permasalahan serius dalam industri kepariwisataan, dan memungkinkan terhalangnya partisipasi masyarakat setempat dalam kegiatan ekonomi yang dikembangkan dari pengembangan kepariwisataan. Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai peran dan kondisi SDM dalam industri pariwisata, maka pada pembahasan ini akan mengidentifikasi dan merumuskan pengertian SDM pariwisata, jenis dan klasifikasinya, peranannya terhadap perkembangan industri pariwisata, posisi daya saing dan kebutuhan di masa yang akan datang. Keberadaan SDM berperan penting dalam pengembangan pariwisata.

Pandemi COVID 19 cukup berdampak pada industri pariwisata, termasuk didalamnya perhotelan dan kegiatan non-perhotelan lainnya. Untuk mengetahui bagaimana proyeksi kebutuhan tenaga kerja pada industri pariwisata maka perlu kiranya dilakukan penelitian proyeksi mengenai kebutuhan tenaga kerja di sektor pariwisata, baik perhotelan, restoran maupun kegiatan yang berhubungan dengan kepariwisataan lainnya.

I.2. Tujuan

Pada akhir kegiatan kajian proyeksi diharapkan:

- 1) Mengetahui proyeksi kebutuhan tenaga kerja di sektor pariwisata.
- 2) Mengetahui kompetensi yang diperlukan pada sektor pariwisata

I.3. Metode pembuatan proyeksi

Metode yang digunakan adalah metode gabungan antara kuantitatif dan kualitatif yaitu dengan melakukan pengumpulan data menggunakan metode, wawancara, serta melakukan survey dengan menggunakan kuesioner.

Pengambilan data dilakukan secara *offline* (melalui wawancara) juga secara online (daring) dengan cara mengirimkan kuesioner. Kuesioner disebarkan secara daring, ada juga yang diberikan secara tatap muka waktu mengunjungi mereka pada saat melakukan pengumpulan data melalui wawancara. Kegiatan ini dilakukan di Bali yang merupakan salah satu destinasi wisata yang populer. Kuesioner disusun dengan mempertimbangkan berbagai masukan dari narasumber di bidang Pariwisata. Analisis data dilakukan secara deskriptif. Partisipan penelitian adalah perusahaan yang bergerak dibidang Pariwisata yang dipilih secara acak serta berdasarkan *convenience sampling* (ketersediaan sampel). Jumlah partisipan tidak dibatasi dan tidak ada kriteria khusus bagi partisipan, kecuali hanya perusahaan/institusi yang bergerak di bidang sektor pariwisata baik perhotelan, restoran, biro perjalanan, maupun perusahaan penyelenggara wisata.

Untuk menghitung kebutuhan tenaga kerja sektor industri pariwisata dengan menggunakan analisis deskriptif serta dilakukan extrapolasi untuk memperoleh proyeksi secara skala nasional dengan berdasarkan data dari Biro Pusat Statistik (BPS) 2021 dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Sampel (orang) tahun N}}{\text{Jumlah Sampel (orang) tahun 2021}} \times \text{Data BPS Tenaga Akomodasi dan Makan Minum 2021}$$



I.4. Profil partisipan

Partisipan adalah organisasi/institusi yang bergerak dibidang sektor pariwisata di seluruh Indonesia. Dalam hal ini, jumlah partisipan yang berpartisipasi adalah sebanyak 108 yang berasal dari berbagai tempat di Indonesia. Dalam hal ini, yang terbanyak adalah partisipan yang berasal dari perhotelan yaitu sebanyak 95 dan 13 non-perhotelan (biro perjalanan, penyelenggaraan kegiatan wisata dan tempat wisata). Dalam hal ini, karena masa pandemi masih banyak resto dan café yang tutup sehingga kesulitan untuk menjangkau mereka menjadi partisipan, sehingga yang menjadi partisipan studi pada umumnya adalah mereka yang bergerak dibidang perhotelan (termasuk resto yang tergabung dengan hotel tersebut), selain itu juga terdapat biro perjalanan, penyelenggara kegiatan wisata dan tempat wisata, meskipun jumlahnya sedikit.

ooOoo

BAB II

KONDISI INDUSTRI PARIWISATA INDONESIA

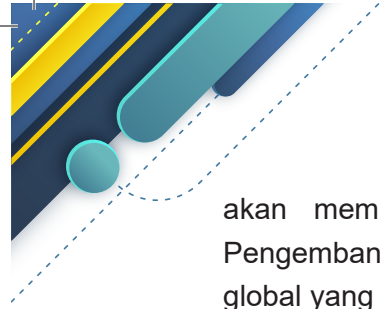
Bab ini membahas mengenai industri pariwisata, serta berbagai aspek yang berhubungan dengan peningkatan atau penurunan industri pariwisata di masa mendatang.

II.1. Sumber daya manusia pada industri pariwisata

Sumber daya manusia (SDM) Pariwisata adalah seluruh aspek manusia yang mendukung kegiatan wisata baik bersifat *tangible* maupun *intangible* 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.

Pariwisata sebagai sebuah industri yang sangat bergantung pada keberadaan manusia. Terwujudnya pariwisata adalah karena adanya interaksi dari manusia yang melakukan wisata yang berperan sebagai konsumen yaitu pihak-pihak yang melakukan perjalanan wisata/wisatawan dan manusia sebagai produsen yaitu pihak-pihak yang menawarkan produk dan jasa wisata. Aspek manusia merupakan salah satu yang berperan sebagai motor penggerak bagi kelangsungan industri pariwisata di suatu negara. SDM 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 (*service-based organization*), SDM berperan sebagai faktor kunci dalam mewujudkan keberhasilan kinerja (Evans, Campbell, & Stonehouse, 2003).

Pada beberapa industri, faktor manusia berperan penting dan menjadi faktor kunci sukses terhadap pencapaian kinerja. Seperti pada industri pariwisata, dimana perusahaan memiliki hubungan langsung yang bersifat *intangible* (tak berwujud) dengan konsumen yang sangat bergantung pada kemampuan individu karyawan dalam membangkitkan minat dan menciptakan kesenangan serta kenyamanan kepada para konsumennya. Demikian juga atraksi wisata di suatu daerah tujuan wisata, intinya merupakan faktor manusia yang akan menentukan apakah para pengunjung (wisatawan)



akan memperoleh pengalaman total dan akan berkunjung kembali. Pengembangan SDM di industri pariwisata saat ini menghadapi tantangan global yang memerlukan solusi dengan menembus batasan-batasan negara, wilayah dan benua. Salah satu solusi yang perlu ditempuh adalah dengan menaikkan kompetensi SDM yang dimiliki suatu negara termasuk Indonesia melalui peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan yang tepat.

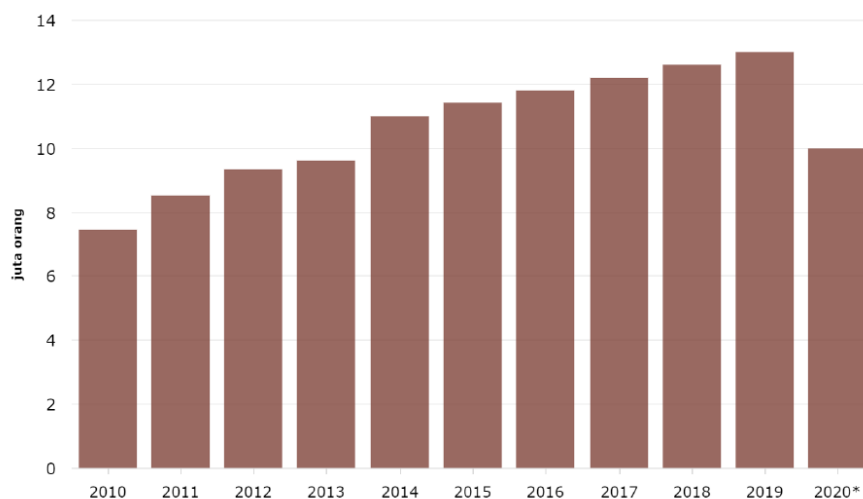
Dalam hal ini yang dimaksud dengan industri pariwisata adalah termasuk diantaranya akomodasi, jasaboga dan restoran, transportasi dan jasa angkutan, tempat penukaran uang, atraksi wisata, cinderamata, cinderamata dan biro perjalanan. Dari uraian di atas, maka dapat dikatakan bahwa terdapat beberapa peran penting keberadaan SDM di industri pariwisata, yaitu sebagai motor penggerak kelangsungan industri, pelaku utama yang menciptakan produk inti pariwisata (pengalaman), dan salah satu faktor penentu daya saing industri.

II.2. Pandemi Covid-19 dan pariwisata.

Pandemi Covid-19 berpengaruh besar bagi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia. Bisa dibayangkan dua tahun terakhir menjadi salah satu tantangan terbesar bagi para pelaku industri akomodasi wisata atau perhotelan di Indonesia, untuk dapat terus bertahan di tengah pandemi. Menurut data dari Buku Tren Pariwisata 2021, jumlah wisatawan mancanegara yang masuk Indonesia pada bulan Februari 2020 turun drastis. Bahkan jumlahnya pun terus turun hingga puncaknya terjadi di bulan April 2020, yang hanya ada 158 ribu wisatawan mancanegara datang ke Indonesia.

Lebih lanjut, terlihat bahwa pada 2019 hingga 2020, kunjungan wisatawan nusantara pun turun 30%. Kondisi ini pun mengakibatkan hampir 1,58 juta pekerjaan di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif terdampak pandemi COVID-19. Penurunan tersebut sangat berdampak pada okupansi hotel di Indonesia. Menurut data BPS, bulan Januari dan Februari 2020 okupansi hotel masih di rata-rata normal, yaitu 49,71% dan 49,22%. Meskipun demikian, dengan adanya pandemi menyebabkan tingkat okupansi kamar hotel turun drastis pada Maret menjadi 32,24% dan terus mengalami penurunan hingga 12,7% pada April. Jumlah penurunan angka okupansi hotel tetap bertahan di bawah 20% hingga memasuki bulan Juni 2020.

Selama ini, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mencatat adanya penyerapan tenaga kerja di sektor pariwisata yang selalu naik setiap tahunnya. Pada tahun 2019, serapan tenaga kerja di sektor pariwisata mencapai 13 juta orang atau naik 3,17% dibandingkan tahun sebelumnya.



Gambar 1. Penyerapan tenaga kerja di sektor pariwisata

Meskipun demikian, dengan adanya Pandemi Covid-19, serapan tenaga kerja di sektor pariwisata pada 2020 tidak naik, bahkan cenderung turun dibanding tahun-tahun sebelumnya. Hal ini membuat, Kemenparekraf telah menyesuaikan target serapan tenaga kerja di sektor pariwisata sebesar 10 juta orang pada 2020. Penyesuaian tersebut dilakukan mengingat pandemi Covid-19 turut berdampak kepada sektor pariwisata.

ooOoo

BAB III

PROYEKSI TENAGA KERJA DI SEKTOR PARIWISATA

Bab ini membahas mengenai proyeksi tenaga kerja di sektor pariwisata baik di bidang perhotelan dan non-perhotelan, baik yang berdasarkan data nyata di lapangan maupun yang merupakan hasil ekstrapolasi.

III.1. Profil proyeksi kebutuhan tenaga kerja di bidang perhotelan

Proyeksi kebutuhan tenaga kerja pada tabel dibawah ini adalah merupakan proyeksi yang dibuat oleh para pelaku industri di sektor pariwisata, baik perhotelan maupun non-perhotelan.

Tabel 1. Profil tenaga kerja di bidang perhotelan

No	Nama Pekerjaan/Jabatan	Tenaga Kerja Tersedia	Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja pada tahun:			
		2021	2022	2023	2024	2025
Front Office						
1	<i>Concierge</i>	107	117	119	117	119
2	<i>Guest Relations Manager/Officer</i>	86	98	104	101	101
3	<i>Telephonist/Switchboard Operator</i>	50	52	55	53	54
4	<i>Front Office Attendant/Receptionist</i>	376	361	350	356	356
5	<i>Night Auditor</i>	54	49	49	48	48
6	<i>Front Office Manager / Assistant FO Manager / FO Supervisor</i>	50	43	44	44	44
7	<i>Duty Manager</i>	33	31	29	29	29
8	<i>Bellboy</i>	33	26	25	25	25
9	<i>Valet</i>	19	18	17	17	17
10	<i>Room Division Manager</i>	13	13	13	13	13
11	<i>Reservation Agent</i>	12	12	12	12	12

No	Nama Pekerjaan/Jabatan	Tenaga Kerja Tersedia	Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja pada tahun:			
		2021	2022	2023	2024	2025
Housekeeping						
1	<i>Linen Attendant</i>	19	25	23	23	23
2	<i>Public Area Attendant / Houseman</i>	249	258	255	248	258
3	<i>Assistant Executive Housekeeper/ Assistant Housekeeper</i>	161	128	129	130	130
4	<i>Laundry Attendant</i>	76	55	53	53	53
5	<i>Room Attendant/Room Maid</i>	617	585	573	576	581
6	<i>Housekeeping Manager/Executive House Keeper</i>	46	44	43	44	43
7	<i>Housekeeping Admin/Order taker</i>	23	16	16	16	16
8	<i>Floor Supervisor</i>	17	15	15	15	15
9	<i>Pool Attendant</i>	17	12	10	11	11
Food Production						
1	<i>Commis Helper/Cook Helper</i>	225	215	213	216	216
2	<i>Steward/Chef Steward</i>	253	220	219	219	223
3	<i>Commis</i>	151	120	112	112	112
4	<i>Chef De Partie (Banquet, Asian, Western)</i>	107	93	92	90	91
5	<i>Sous Chef</i>	68	60	60	61	62
6	<i>Executive Chef/Head Chef</i>	55	47	48	49	50
7	<i>Cook</i>	55	44	39	39	39
8	<i>Banquet Chef</i>	21	20	18	18	18
9	<i>Demi Chef</i>	21	13	12	12	12
10	<i>Pastry Chef De Partie</i>	37	37	37	37	37
11	<i>Pastry Chef</i>	27	27	27	27	27
12	<i>Butcher Chef</i>	23	23	23	23	23
13	<i>Assistant Banquet & Pastry Chef</i>	14	13	15	17	19
14	<i>Admin F&B</i>	10	4	4	4	4

No	Nama Pekerjaan/Jabatan	Tenaga Kerja Tersedia	Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja pada tahun:			
		2021	2022	2023	2024	2025
Food & Beverage						
1	<i>Waiter / Server / Wait Person / Restaurant & Bar Service Agent</i>	507	466	481	475	476
2	<i>F & B Supervisor/Assistant Mgr, Restaurant & Bar Supervisor, Assistant Outlet Manager</i>	158	150	146	144	145
3	<i>F & B Leade / Shift Leader / Team Leader</i>	116	97	92	91	87
4	<i>Bartender / Bar Attendant / Bar Person / Barista</i>	147	156	163	163	158
5	<i>Busboy / Runner / Food Handler</i>	112	133	127	129	129
6	<i>Food Beverage Manager/ Assistant FB Director/Director</i>	45	54	55	55	56
7	<i>Head Bar Attendant / Beverage Manager</i>	14	23	23	23	24
8	<i>Food Auditor/Food Inspector</i>	8	10	9	10	11
9	<i>Restaurant / Catering HACCP Developer</i>	5	5	6	6	7
10	<i>F & B Outlet Manager/Restaurant Manager/Headwaiter/Catering Manager/Banquet Operations Manager</i>	58	58	58	58	58

Keterangan:

- Kebutuhan tenaga kerja yang turun
- Kebutuhan tenaga kerja yang naik
- Kebutuhan tenaga kerja yang tetap

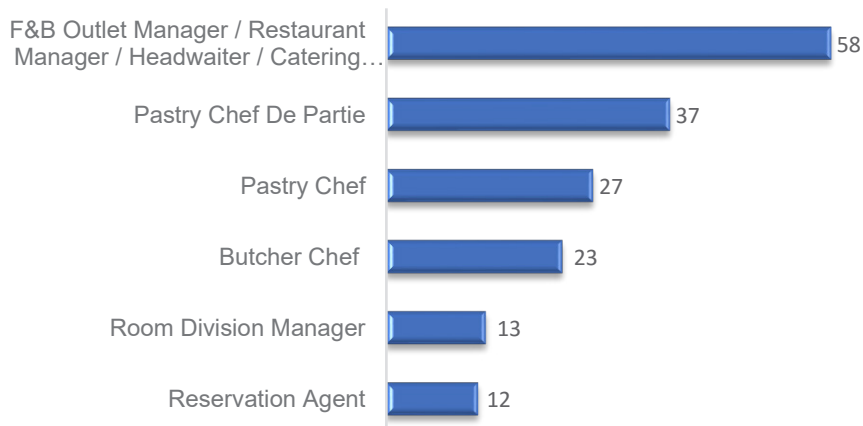
Secara umum terlihat bahwa terdapat kecenderungan bahwa kebutuhan tenaga kerja di sektor perhotelan adalah turun. Terlihat dari tabel diatas bahwa 26 jenis pekerjaan dari 44 jenis pekerjaan, jumlah kebutuhan tenaga kerja turun. Dengan kata lain, sebesar 59,09% dari jenis pekerjaan di

bidang perhotelan jumlah tenaga kerjanya turun, diberbagai bidang yaitu: *Front line, House Keeping, Food Product* dan *Food & Beverage*. Sementara itu, terlihat juga ada beberapa pekerjaan yang sifatnya tetap dan juga ada beberapa yang kecenderungannya naik.

III.2. Proyeksi Pekerjaan yang jumlah tenaga kerjanya tetap di Industri Pariwisata (Perhotelan)

Secara umum, meskipun terdapat penurunan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan di sektor perhotelan, tetapi ada juga beberapa jenis pekerjaan yang tetap pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2025.

Profil proyeksi pekerjaan dengan TK yang tetap di Perhotelan



Gambar 2. Profil proyeksi pekerjaan yang tetap di tahun 2021-2025

Terlihat bahwa pekerjaan yang jumlah tenaga kerjanya tetap adalah dibidang *Food & Beverage Outlet Manager, Pastry Chef, Pastry chef de partie dan butcher Chef* yang merupakan bidang yang banyak berhubungan dengan *F&B dan Food Product*. Tampaknya di tahun-tahun mendatang pekerjaan yang banyak berhubungan dengan aspek kuliner lebih menjadi fokus perhatian dari para pelaku industri perhotelan.

III.3. Profil proyeksi kebutuhan tenaga kerja perhotelan menurut lokasi

Profil partisipan menunjukkan bahwa terdapat 19 lokasi yang tersebar pada beberapa pulau yaitu Sumatera, Jawa, Kalimantan dan Sulawesi (lihat lampiran), meskipun demikian hanya 3 daerah yang memiliki jumlah partisipan yang cukup besar yaitu: a) Jabodetabek dan Jawa Barat, b) Bali, dan c) Banjarmasin. Gambaran yang lebih lengkap mengenai profil kebutuhan tenaga kerja berdasarkan tiga lokasi tersebut, terlihat pada tabel di bawah ini.

Profil proyeksi kebutuhan tenaga kerja di perhotelan pada Jabodetabek dan Jawa Barat.

Profil kebutuhan tenaga kerja dibawah ini adalah profil tenaga kerja dibidang perhotelan untuk wilayah DKI Jakarta, Bogor, Sentul, dan Bandung sejumlah 15 partisipan. Hasilnya dapat terlihat pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Profil proyeksi kebutuhan tenaga kerja di bidang perhotelan wilayah Jabodetabek dan Jawa Barat.

No	Nama Jabatan/Posisi	Tenaga Kerja tersedia	Proyeksi kebutuhan Tenaga kerja pada tahun			
		2021	2022	2023	2024	2025
Front Office						
1.	<i>Front Office Attendant</i>	84	86	75	75	75
2.	<i>Concierge</i>	26	35	30	30	30
3.	<i>Guest Relations Manager / Officer</i>	17	14	17	17	17
4.	<i>Telephonist / Switchboard Operator</i>	15	18	18	18	18
5.	<i>Night Auditor</i>	5	6	7	7	7
6.	<i>Front Office Manager / Leader</i>	18	13	14	14	14
7.	<i>Duty Manager</i>	6	6	5	5	5
8.	<i>Bellboy</i>	5	3	3	3	3
9.	<i>Valet</i>	2	5	5	5	5
10.	<i>Room Division Manager</i>	1	3	3	3	3
11.	<i>Reservation Agent</i>	8	8	9	9	9

No	Nama Jabatan/Posisi	Tenaga Kerja tersedia	Proyeksi kebutuhan Tenaga kerja pada tahun			
		2021	2022	2023	2024	2025
House Keeping						
1	<i>Room Attendant / Room Maid / Attendant / Cleaner</i>	126	125	111	111	111
2.	<i>Public Area Attendant / Junior Cleaner / Asst. Cleaner / Asst. PA Cleaner / Cleaner Attendant</i>	60	45	38	38	38
3.	<i>Assistant Executive Housekeeper / Assistant Housekeeper</i>	8	8	9	9	9
4.	<i>Laundry Attendant</i>	26	15	16	16	16
5.	<i>Housekeeping Manager / Executive House Keeper</i>	33	29	27	27	27
6.	<i>House Keeping Admin / Order Taker</i>	3	3	3	3	3
7.	<i>Linen Attendant</i>	10	7	8	8	8
8.	<i>Floor Supervisor</i>	3	3	3	3	3
9.	<i>Pool Attendant</i>	3	1	1	0	0
Food Production						
1.	<i>Commis Helper / Cook Helper</i>	59	64	59	59	59
2.	<i>Steward / Chef Steward</i>	60	54	52	52	52
3.	<i>Commis</i>	78	61	23	25	25
4.	<i>Chef De Partie</i>	14	11	12	12	12
5.	<i>Sous Chef</i>	18	16	16	17	17
6.	<i>Executive Chef / Head Chef</i>	3	3	3	3	3
7.	<i>Cook</i>	10	8	8	8	8
8.	<i>Pastry Chef De Partie</i>	10	11	11	11	11
9.	<i>Pastry Chef</i>	4	4	4	4	4
10	<i>Butcher Chef</i>	16	19	21	21	21
11	<i>Banquet Chef</i>	3	3	3	3	3
12	<i>Demi Chef</i>	3	3	3	3	3
13	<i>Assistant Banquet & Pastry Chef</i>	1	1	1	1	1
14	<i>Adminstrasi F & B</i>	2	1	1	1	1

No	Nama Jabatan/Posisi	Tenaga Kerja tersedia	Proyeksi kebutuhan Tenaga kerja pada tahun			
		2021	2022	2023	2024	2025
Food & Beverage						
1.	<i>Waiter / Server / Restaurant Steward / Wait Person / Restaurant & Bar Service Agent</i>	105	102	92	92	92
2.	<i>F & B Supervisor / Assistant Mgr, Restaurant & Bar Supervisor, Assistant Outlet Manager</i>	38	35	33	33	33
3.	<i>Bartender / Bar Attendant / Bar Person</i>	17	20	17	17	17
4.	<i>F & B Leader / Shift Leader / Team Leader / Captain</i>	23	21	16	17	17
5.	<i>Busboy / Runner / Food handler</i>	5	9	9	9	9
6;	<i>F&B Outlet Manager / Restaurant Manager / Headwaiter / Catering Manager / Banquet Operations Manager</i>	15	15	12	12	12
7.	<i>Food Beverage Manager / Assistant FB Director</i>	8	9	10	10	10
8.	<i>Head Bar Attendant / Beverage Manager / Cocktail Bar Attendant</i>	3	6	6	6	6
9.	<i>Food Auditor / Food Inspector</i>	2	2	2	3	3
10.	<i>Restaurant / Catering HACCP Developer</i>	2	1	2	2	2
14	<i>Food Handler</i>	24	25	25	25	25
18	<i>Restaurat / Catering Hygiene & Sanitation Leader (HACCP)</i>	1	0	1	1	1

Tabel 3. Profil proyeksi kebutuhan tenaga kerja sektor perhotelan di Bali

No	Nama Pekerjaan/Jabatan	Tenaga Kerja Tersedia	Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja pada tahun				
		2021	2022	2023	2024	2025	
Front Office							
1	<i>Front Office Attendant / Receptionist</i>	44	47	42	43	43	
2	<i>Concierge</i>	17	12	12	12	12	
3	<i>Guest Relations Manager / Officer</i>	3	3	0	2	2	
4	<i>Telephonist / Switchboard Operator</i>	5	2	2	2	2	
5	<i>Night Auditor</i>	8	4	4	4	4	
6	<i>Front Office Manager / Assistant FO Manager / FO Supervisor</i>	6	5	5	5	5	
7	<i>Duty Manager</i>	4	1	1	1	1	
8	<i>Bellboy</i>	5	3	2	2	5	
9	<i>Valet</i>	6	3	2	1	1	
10	<i>Room Division Manager</i>	3	2	2	2	2	
11	<i>Reservation Agent</i>	2	2	2	2	2	
Housekeeping							
1	<i>Room Attendant / Room Maid</i>	96	91	79	79	79	
2	<i>Public Area Attendant / Houseman</i>	26	29	27	27	27	
3	<i>Assistant Executive Housekeeper / Assistant Housekeeper</i>	13	8	8	8	8	
4	<i>Laundry Attendant</i>	12	1	1	2	1	
5	<i>Housekeeping Manager / Executive House Keeper</i>	8	7	6	6	6	
6	<i>Housekeeping Admin/Order taker</i>	2	2	2	2	2	
7	<i>Linen Attendant</i>	3	4	4	4	4	
8	<i>Floor Supervisor</i>	7	7	7	7	7	
9	<i>Pool Attendant</i>	7	4	2	1	2	

Food Production						
1	<i>Commis Helper / Cook Helper</i>	17	13	12	9	9
2	<i>Steward / Chef Steward</i>	24	15	4	14	14
3	<i>Commis</i>	7	1	0	0	0
4	<i>Chef De Partie (Banquet, Asian, Western)</i>	11	6	6	6	1
5	<i>Sous Chef</i>	6	3	5	5	5
6	<i>Executive Chef / Head Chef</i>	3	1	1	1	1
7	<i>Cook</i>	11	5	2	2	2
8	<i>Pastry Chef De Partie</i>	3	2	1	2	2
9	<i>Pastry Chef</i>	8	4	4	4	4
10	<i>Butcher Chef</i>	3	1	7	1	1
11	<i>Banquet Chef</i>	6	2	2	2	2
12	<i>Demi Chef</i>	6	1	1	1	6
13	<i>Assistant Banquet & Pastry Chef</i>	1	1	1	1	1
14	<i>Admin F&B</i>	2	1	1	1	1
Food & Beverage						
1	<i>Waiter / Server / Wait Person / Restaurant & Bar Service Agent</i>	66	50	39	39	39
2	<i>F&B Supervisor / Assistant Mgr, Restaurant & Bar Supervisor / Assistant Outlet Manager</i>	13	12	10	10	10
3	<i>Bartender / Bar Attendant / Bar Person / Barista</i>	10	4	5	5	5
4	<i>F & B Leader Shift Leader / Team Leader</i>	26	14	12	12	12
5	<i>Busboy / Runner / Food Handler</i>	6	9	9	9	9
6	<i>F&B Outlet Manager / Restaurant Manager / Headwaiter / Catering Manager / Banquet Operations Manager</i>	9	7	7	7	7

7	<i>Food Beverage Manager / Assistant FB Director / Director</i>	8	7	6	6	6
8	<i>Head Bar Attendant / Beverage Manager</i>	2	2	2	2	2
9	<i>Food Auditor / Food Inspector</i>	0	0	1	1	1
10	<i>Restaurant / Catering HACCP Developer</i>	0	0	1	1	1

Tabel 4. Profil kebutuhan tenaga kerja sektor perhotelan di Banjarmasin dan Banjarbaru

No	Nama Jabatan/Posisi	Tenaga Kerja tersedia	Proyeksi Kebutuhan Tenaga kerja pada tahun				
			2021	2022	2023	2024	2025
Front Office							
1.	<i>Front Office Attendant</i>	39	41	32	31	31	
2.	<i>Concierge</i>	16	20	15	15	16	
3.	<i>Guest Relations Manager/Officer</i>	6	10	8	8	9	
4.	<i>Telephonist / Switchboard Operator</i>	10	11	11	11	12	
5.	<i>Night Auditor</i>	6	5	6	5	5	
6.	<i>Front Office Manager/Leader</i>	1	1	1	1	1	
7.	<i>Duty Manager</i>	1	0	1	1	1	
8.	<i>Bellboy</i>	5	5	5	5	5	
9.	<i>Valet</i>	6	4	3	2	2	
10.	<i>Room Division Manager</i>	1	1	1	1	2	
11.	<i>Reservation Agent</i>	1	1	1	1	2	
House Keeping							
1	<i>Room Attendant/Room Maid/Attendant/ Cleaner</i>	62	76	67	63	62	
2.	<i>Public Area Attendant/Junior Cleaner/ Asst. Cleaner/Asst. PA</i>	28	46	44	38	38	

No	Nama Jabatan/Posisi	Tenaga Kerja tersedia	Proyeksi Kebutuhan Tenaga kerja pada tahun				
		2021	2022	2023	2024	2025	
	<i>Cleaner/Cleaner Attendant</i>						
3.	<i>Assistant Executive Housekeeper/ Assistant Housekeeper</i>	6	6	6	6	6	6
4.	<i>Laundry Attendant</i>	15	13	12	121	12	
5.	<i>Housekeeping Manager/Executive House Keeper</i>	1	1	1	1	1	
6.	<i>House Keeping Admin/Order Taker</i>	6	5	5	5	5	
7.	<i>Linen Attendant</i>	2	1	1	1	1	
8.	<i>Floor Supervisor</i>	2	1	1	1	1	
9.	<i>Pool Attendant</i>	1	0	0	0	0	
Food Production							
1.	<i>Commis Helper/Cook Helper</i>	52	56	50	50	50	
2.	<i>Steward/Chef Steward</i>	39	42	40	38	38	
3.	<i>Commis</i>	8	6	5	4	4	
4.	<i>Chef De Partie</i>	1	1	1	1	1	
5.	<i>Sous Chef</i>	13	12	12	12	13	
6.	<i>Executive Chef/Head Chef</i>	2	2	2	2	2	
7.	<i>Cook</i>	3	2	2	1	1	
8.	<i>Pastry Chef De Partie</i>	5	5	5	5	5	
9.	<i>Pastry Chef</i>	2	3	3	3	4	
10.	<i>Butcher Chef</i>	1	1	1	1	1	
11.	<i>Banquet Chef</i>	2	1	1	1	1	
12.	<i>Demi Chef</i>	2	2	2	2	2	
13.	<i>Assistant Banquet & Pastry Chef</i>	2	2	2	2	4	
14.	<i>Admin F&B</i>	2	1	1	1	1	
Food & Beverage							
1.	<i>Waiter / Server / Restaurant Steward / Wait Person / Restaurant & Bar Service Agent</i>	81	78	74	72	75	
2.	<i>F&B Supervisor / Assistant Mgr,</i>	47	47	46	45	46	

No	Nama Jabatan/Posisi	Tenaga Kerja tersedia	Proyeksi Kebutuhan Tenaga kerja pada tahun				
		2021	2022	2023	2024	2025	
	<i>Restaurant & Bar Supervisor, Assistant Outlet Manager</i>						
3.	<i>Bartender / Bar Attendant / Bar Person</i>	52	57	56	56	53	
4.	<i>F&B Leader / Shift Leader / Team Leader / Captain</i>	17	16	10	10	7	
5.	<i>Busboy / Runner/Food handler</i>	15	15	15	15	15	
6;	<i>F&B Outlet Manager / Restaurant Manager / Headwaiter / Catering Manager / Banquet Operations Manager</i>	9	9	9	9	9	
7.	<i>Food Beverage Manager / Assistant FB Director</i>	2	2	2	3	3	
8.	<i>Head Bar Attendant / Beverage Manager / Cocktail Bar Attendant</i>	2	3	3	3	4	
9.	<i>Food Auditor / Food Inspector</i>	1	1	3	3	3	
10.	<i>Restaurant / Catering HACCP Developer</i>	0	0	0	0	1	

III.4. Profil kebutuhan tenaga kerja di sektor non-perhotelan

Berdasarkan pembahasan bahwa yang termasuk industri pariwisata adalah juga termasuk sektor non-perhotelan (antara lain atraksi, tempat/kegiatan wisata, biro perjalanan). Di bawah ini ditunjukkan hasil yang diperoleh dari sektor tersebut.

Tabel 5. Kebutuhan TK di sektor non-perhotelan

No	Nama Jabatan/Posisi	Tenaga kerja tersedia	Tenaga kerja yang dibutuhkan di tahun				
		2021	2022	2023	2024	2025	
Tour Operation							
1.	<i>Tour Leader/Guide</i>	38	13	20	24	30	
2.	<i>Ticketing Manager/Koordinator</i>	4	6	6	6	6	
Biro Perjalanan							
1.	<i>Travel Consultant</i>	17	10	11	13	13	
2.	<i>Document Consultant</i>	4	1	0	0	0	
Kegiatan dan Tempat Wisata							
1.	Instruktur dan Master Menyelam (Diving)	16	18	18	18	18	
2.	<i>Reservation & E-commerce</i>	10	6	6	6	6	
3.	Koordinator dan Staf Bagian Perawat Satwa	8	8	8	8	8	
4.	Kru kapal	8	6	4	4	4	
5.	Spa Therapis	6	6	6	6	6	
6.	Koordinator dan Staf Bagian Operasional Kolam Renang	5	5	5	5	5	
7.	Staf Bagian Wahana	5	5	5	5	5	
8.	<i>Reservation Staff</i>	7	1	1	1	1	
9.	<i>Talent & Culture Manager/officer</i>	2	2	2	2	2	
10.	<i>Beach Club Attendant</i>	2	2	2	2	2	

Keterangan:

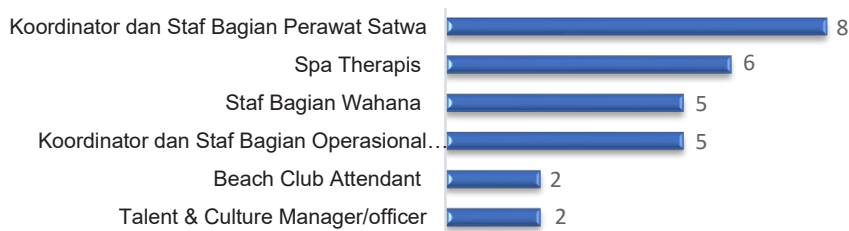
- Kebutuhan tenaga kerja yang turun
- Kebutuhan tenaga kerja yang naik
- Kebutuhan tenaga kerja tetap

Dari hasil yang ditunjukkan pada tabel tersebut diatas, terlihat bahwa sektor pariwisata non-perhotelan cukup bervariasi dari *tour operation*, biro perjalanan dan kegiatan wisata, tampak ada yang mengalami sedikit kenaikan, stagnasi (tetap) dan ada yang mengalami penurunan.

III.5. Profil proyeksi pekerjaan dengan jumlah tenaga kerja yang tetap pada sektor non-perhotelan

Sementara itu terdapat beberapa jenis pekerjaan yang tetap, antara lain adalah koordinator dan staf perawatan satwa, spa therapis, staf bagian wahana, staf bagian kolam renang, *beach club attendant* dan *Talent & Culture Manager* (lihat gambar)

Profil Pekerjaan Tetap di Non-perhotelan



Gambar 3. pekerjaan dengan jumlah tenaga kerja tetap di sektor non-perhotelan.

Dari gambar tersebut di atas terlihat bahwa terdapat 6 (enam) jenis pekerjaan yang tetap di sektor non-perhotelan yaitu koordinator dan staf perawatan satwa, spa therapis, staf bagian wahana, staf bagian operasional kolam renang, beach club dan *talent & culture officer*. Terlihat bahwa meskipun pekerjaan tersebut cukup bervariasi tetapi tampaknya dengan kondisi perekonomian, khususnya dampak pandemi Covid-19 selama 2 (dua) tahun terakhir membuat pelaku bisnis di kalangan pariwisata dari non-perhotelan masih berhati-hati dan belum berani untuk menaikkan jumlah tenaga kerja bidangnya masing-masing.

III.6. Proyeksi kebutuhan tenaga kerja sektor perhotelan skala nasional

Hasil angka proyeksi jumlah tenaga kerja sebelumnya adalah merupakan proyeksi yang dibuat oleh manajemen perusahaan/perhotelan masing-masing. Untuk dapat memperoleh nilai proyeksi kebutuhan tenaga kerja pada skala nasional, maka dilakukan ekstrapolasi dengan menggunakan data BPS (2021) sebagai dasar serta mengecek kesahihan angka yang diperoleh dengan hasil proyeksi yang dilakukan oleh Barenbang (2019). Hasil yang diperoleh terlihat pada Tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6: Hasil ekstrapolasi proyeksi kebutuhan tenaga kerja tahun 2021

No	Nama Pekerjaan/Jabatan	Tenaga Kerja Tersedia		
		2021	Bobot	Jumlah TK
Front Office				
1	<i>Front Office Attendant / Receptionist</i>	376	0,09	802.775
2	<i>Concierge</i>	107	0,02	228.449
3	<i>Guest Relations Manager / Officer</i>	86	0,02	183.614
4	<i>Telephonist / Switchboard Operator</i>	50	0,01	106.752
5	<i>Night Auditor</i>	54	0,01	115.292
6	<i>Front Office Manager / Assistant FO Manager / FO Supervisor</i>	50	0,01	106.752
7	<i>Duty Manager</i>	33	0,01	70.456
8	<i>Bellboy</i>	33	0,01	70.456
9	<i>Valet</i>	19	0,00	40.566
10	<i>Room Division Manager</i>	13	0,00	27.756
11	<i>Reservation Agent</i>	12	0,00	25.620
House Keeping				
1	<i>Room Attendant / Room Maid</i>	617	0,14	1.317.320
2	<i>Public Area Attendant / Houseman</i>	249	0,06	531.625
3	<i>Assistant Executive Housekeeper / Assistant Housekeeper</i>	161	0,04	343.742
4	<i>Laundry Attendant</i>	76	0,02	162.263
5	<i>Housekeeping Manager / Executive House Keeper</i>	46	0,01	98.212
6	<i>Housekeeping Admin/Order taker</i>	23	0,01	49.106
7	<i>Linen Attendant</i>	19	0,00	40.566
8	<i>Floor Supervisor</i>	17	0,00	36.296
9	<i>Pool Attendant</i>	17	0,00	36.296
Food Production				
1	<i>Commis Helper/Cook Helper</i>	225	0,05	480.384
2	<i>Steward/Chef Steward</i>	253	0,06	540.165
3	<i>Commis</i>	151	0,04	322.391
4	<i>Chef De Partie (Banquet, Asian, Western)</i>	107	0,02	228.449
5	<i>Sous Chef</i>	68	0,02	145.183
6	<i>Executive Chef/Head Chef</i>	55	0,01	117.427

No	Nama Pekerjaan/Jabatan	Tenaga Kerja Tersedia		
		2021	Bobot	Jumlah TK
7	<i>Cook</i>	55	0,01	117.427
8	<i>Pastry Chef De Partie</i>	37	0,01	78.997
9	<i>Pastry Chef</i>	27	0,01	57.646
10	<i>Butcher Chef</i>	23	0,01	49.106
11	<i>Banquet Chef</i>	21	0,00	44.836
12	<i>Demi Chef</i>	21	0,00	44.836
13	<i>Assistant Banquet & Pastry Chef</i>	14	0,00	29.891
14	<i>Admin F&B</i>	10	0,00	21.350
Food & Beverage				
1	<i>Waiter/Server/Wait Person/Restaurant & Bar Service Agent</i>	507	0,12	1.082.466
2	<i>F&B Supervisor /Assistant Mgr, Restaurant & Bar Supervisor, Assistant Outlet Manager</i>	158	0,04	337.336
3	<i>Bartender/Bar Attendant/Bar Person/Barista</i>	147	0,03	313.851
4	<i>F&B Leader/Shift Leader/Team Leader</i>	116	0,03	247.665
5	<i>Busboy / Runner/Food Handler</i>	112	0,03	239.125
6	<i>F&B Outlet Manager /Restaurant Manager /Headwaiter/Catering Manager/Banquet Operations Manager</i>	58	0,01	123.832
7	<i>Food Beverage Manager/Assistant FB Director/Director</i>	45	0,01	96.077
8	<i>Head Bar Attendant/ Beverage Manager</i>	14	0,00	29.891
9	<i>Food Auditor/ Food Inspector</i>	8	0,00	17.080
10	<i>Restaurant/Catering HACCP Developer</i>	5	0,00	10.675
TOTAL		4.295	1,00	9.170.000

Dari Tabel 6 di atas terlihat bahwa jumlah tenaga kerja yang tersedia saat ini adalah sebesar 4.295, dan setelah dilakukan ekstrapolasi dengan data BPS menjadi 9.170.000 orang.

Tabel 7. Proyeksi kebutuhan tenaga kerja sektor perhotelan pada tahun 2022 – 2025


NO.	NAMA PEKERJAAN / JABATAN	PROYEKSI KEBUTUHAN TENAGA KERJA SEKTOR PERHOTELAN			
		2022	2023	2024	2025
1	Assistant Banquet & Pastry Chef	27.756	32.026	36.296	40.566
2	Waiter / Server / Wait Person / Restaurant & Bar Service Agent	994.929	1.026.955	1.014.144	1.016.279
3	<i>Concierge</i>	249.800	254.070	249.800	254.070
4	Sous Chef	128.102	128.102	130.237	132.373
5	Executive Chef/Head Chef	100.347	102.482	104.617	106.752
6	<i>Guest Relations Manager/Officer</i>	209.234	222.044	215.639	215.639
7	<i>Telephonist / Switchboard Operator</i>	111.022	117.427	113.157	115.292
8	Food Beverage Manager / Assistant FB Director / Director	115.292	117.427	117.427	119.562
9	Head Bar Attendant / Beverage Manager	49.106	49.106	49.106	51.241
10	<i>Front Office Manager / Assistant FO Manager / FO Supervisor</i>	91.807	93.942	93.942	93.942
11	<i>Assistant Executive Housekeeper / Assistant Housekeeper</i>	273.285	275.420	277.555	277.555
12	Commis Helper / Cook Helper	459.034	454.764	461.169	461.169

NO.	NAMA PEKERJAAN / JABATAN	PROYEKSI KEBUTUHAN TENAGA KERJA SEKTOR PERHOTELAN			
		2022	2023	2024	2025
13	Bartender / Bar Attendant / Bar Person / Barista	333.066	348.012	348.012	337.336
14	Busboy / Runner / Food Handler	283.960	271.150	275.420	275.420
15	<i>Linen Attendant</i>	53.376	49.106	49.106	49.106
16	<i>Public Area Attendant/House man</i>	550.841	544.435	529.490	520.840
17	F & B Supervisor / Assistant Mgr, Restaurant & Bar Supervisor, Assistant Outlet Manager	320.256	311.716	307.446	309.581
18	Night Auditor	104.617	104.617	102.482	102.482
19	<i>Pool Attendant</i>	25.620	21.350	23.485	23.485
20	<i>Housekeeping Manager / Executive House Keeper</i>	93.942	91.807	93.942	91.807
21	<i>Duty Manager</i>	66.186	61.916	61.916	61.916
22	<i>Bellboy</i>	55.511	53.376	53.376	53.376
23	<i>Valet</i>	38.431	36.296	36.296	36.296
24	Banquet Chef	42.701	38.431	38.431	38.431
25	Demi Chef	27.756	25.620	25.620	25.620
26	<i>Room Attendant/Room Maid</i>	1.248.999	1.223.378	1.229.783	1.240.459
27	<i>Front Office Attendant / Receptionist</i>	770.750	747.264	760.074	760.074
28	<i>Laundry Attendant</i>	117.427	113.157	113.157	113.157
29	Commis	256.205	239.125	239.125	239.125

NO.	NAMA PEKERJAAN / JABATAN	PROYEKSI KEBUTUHAN TENAGA KERJA SEKTOR PERHOTELAN			
		2022	2023	2024	2025
30	Chef De Partie (Banquet, Asian, Western)	198.559	196.424	192.154	194.289
31	Cook	93.942	83.267	83.267	83.267
32	F & B Leader / Shift Leader / Team Leader	207.099	196.424	194.289	185.749
33	<i>Room Division Manager</i>	27.756	27.756	27.756	27.756
34	<i>Housekeeping Admin / Order taker</i>	34.161	34.161	34.161	34.161
35	<i>Floor Supervisor</i>	32.026	32.026	32.026	32.026
36	Pastry Chef De Partie	78.997	78.997	78.997	78.997
37	Admin F & B	8.540	8.540	8.540	8.540
38	Pastry Chef	57.646	57.646	57.646	57.646
39	Butcher Chef	49.106	49.106	49.106	49.106
40	<i>Reservation Agent</i>	25.620	25.620	25.620	25.620
41	F & B Outlet Manager / Restaurant Manager / Headwaiter / Banquet Operations Manager	123.832	123.832	123.832	123.832
TOTAL		8.638.375	8.567.919	8.559.378	8.608.484

Keterangan:

- Kebutuhan tenaga kerja naik
- Kebutuhan tenaga kerja turun
- Kebutuhan tenaga kerja tetap



Berdasarkan proyeksi kebutuhan tenaga kerja terlihat bahwa terdapat fluktuasi permintaan/kebutuhan tenaga kerja pada sektor pariwisata, khususnya sektor perhotelan. Terlihat bahwa terdapat penurunan jumlah kebutuhan tenaga kerja pada tahun 2022, dan turun lagi pada tahun 2023, tetapi kemudian mulai beranjak naik kembali pada tahun 2024 dan 2025, meskipun jumlah keseluruhan masih terlihat penurunan kebutuhan tenaga kerja.

ooOoo

BAB IV

ANALISIS HASIL PROYEKSI

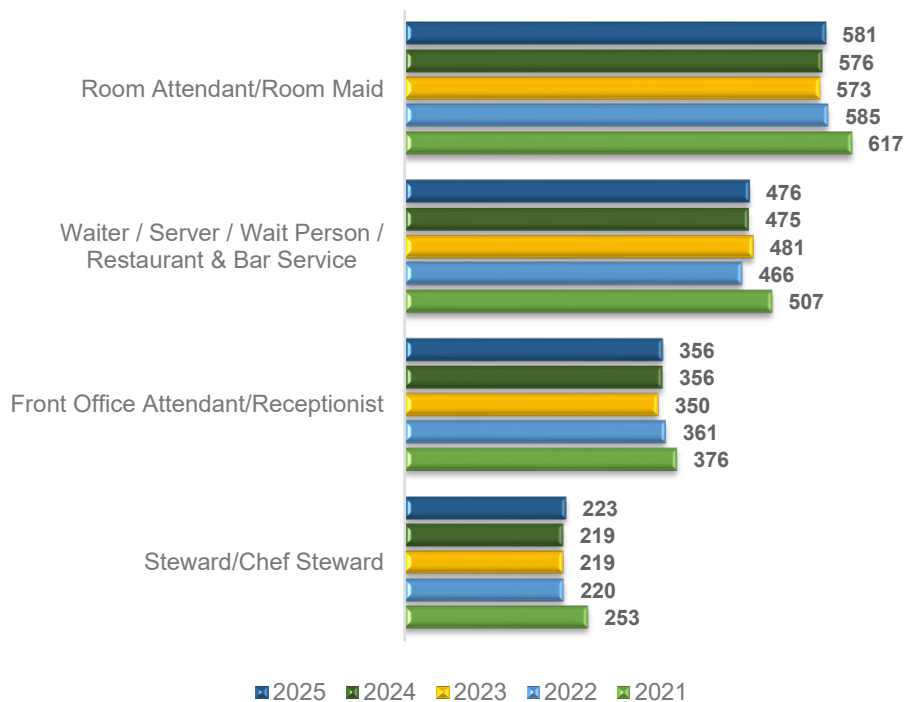
Secara umum profil kebutuhan tenaga kerja menunjukkan bahwa kedepan pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2025, proyeksinya adalah terdapat penurunan kebutuhan tenaga kerja pada sejumlah pekerjaan di sektor pariwisata, baik di bidang perhotelan (termasuk restoran) maupun non-perhotelan. Proyeksi penurunan tersebut terdapat baik secara keseluruhan di bidang perhotelan, maupun tenaga kerja yang terdapat pada ke empat (4) bidang dalam perhotelan yaitu: *Front line*, *House Keeping*, *Food Product* dan *Food & Beverage*. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih akurat mengenai kondisi dan proyeksi kebutuhan tenaga kerja di masa mendatang, di bawah ini akan digambarkan mengenai profil jumlah tenaga kerja yang turun, dan naik baik secara umum maupun dari masing-masing bidang *Front line*, *House Keeping*, *Food Product* dan *Food & Beverage*.

IV.1. Proyeksi pekerjaan dengan jumlah tenaga kerja yang menurun di perhotelan

Berdasarkan hasil proyeksi dari para pelaku industri terlihat bahwa secara umum jumlah tenaga kerja di sektor perhotelan dalam arti jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan pada tahun 2022 – 2025 adalah turun dan pada umumnya hal ini terjadi pada level pekerjaan yang rendah.

Pada gambar berikut terlihat jumlah tenaga kerja yang cukup besar di perhotelan mengalami penurunan. Dari Gambar 4 tersebut, terlihat bahwa pekerjaan yang cukup banyak menyerap lapangan kerja mengalami kecenderungan turun, dan hal ini akan berdampak pula pada pengurangan tenaga kerja di sektor perhotelan. Bila dilihat dari gambar tersebut diatas, terlihat bahwa pada umumnya yang mengalami penurunan cukup besar adalah mereka yang bekerja di level bawah, antara lain *room attendant* atau *room maid*, *waiter*, *front office attendant* dan *steward*. Meskipun proyeksi yang ada mengalami penurunan, tetapi jumlah mereka yang bekerja di bidang pekerjaan tersebut masih cukup besar dibandingkan dengan jenis pekerjaan lainnya. Hal ini diduga karena industri perhotelan adalah industri yang berdasarkan pada pelayanan, sehingga unsur SDM masih sangat berperan.

Profil pekerjaan di Perhotelan dengan jumlah TK yang turun



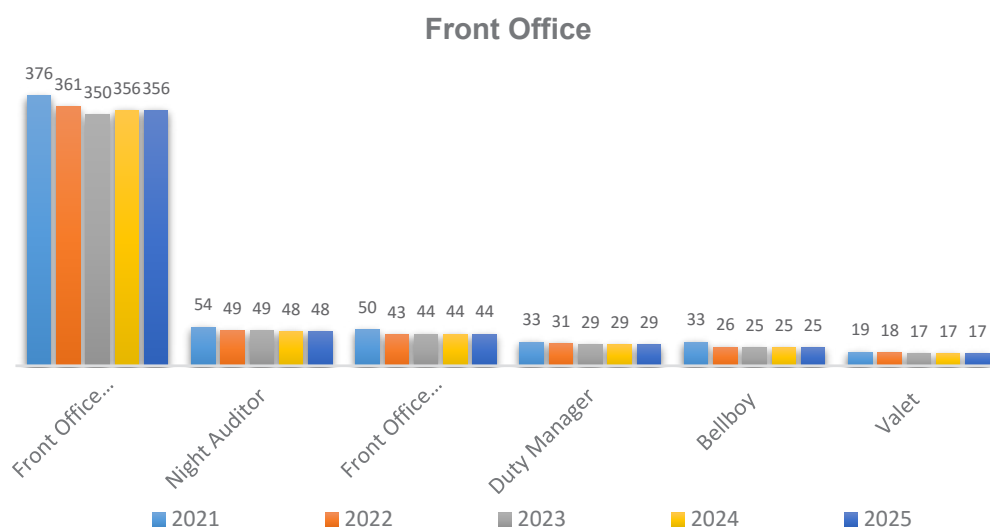
Gambar 4. Profil proyeksi pekerjaan dengan jumlah TK yang menurun di perhotelan

Untuk melihat secara lebih detil mengenai jumlah tenaga kerja yang turun, maka dibawah ini akan di tunjukkan profil penurunan tenaga kerja pada berbagai bidang.

IV.2. Proyeksi pekerjaan dengan jumlah tenaga kerja yang menurun di-bidang *Front Office*

Front office juga dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*, yaitu bagian kesan yang mendalam yang pertama dan yang terakhir dari tamu. Setiap tamu yang datang ke kantor, pertama kali ditangani dan diurus oleh bagian kantor depan (*check-in procedure*), dan juga ketika tamu meninggalkan kantor yang juga diurus dan ditangani kembali oleh kantor depan (*check-out procedure*). Hal ini membuat mereka yang bekerja di bidang *front office* adalah merupakan perwakilan dari hotel tempat mereka bekerja.

Dari hasil proyeksi yang dilakukan oleh para pelaku industri di bidang perhotelan, diperoleh bahwa di bidang *front office* yang mengalami penurunan jumlah tenaga kerja adalah dibidang: *front office attendant*, *night auditor*, *front office*, *duty manager*, *bell boy* dan *valet*. Dari pekerjaan tersebut jumlah yang paling banyak penurunannya adalah pada *front office attendant*.



Gambar 5. Profil pekerjaan di bidang Front Office yang menurun

Dari Gambar 5 terlihat bahwa jumlah tenaga kerja yang turun terdapat pada *Front Office Attendant*, *Night Auditor*, *Front Office Manager*, *Bellboy* dan *Valet* dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2025

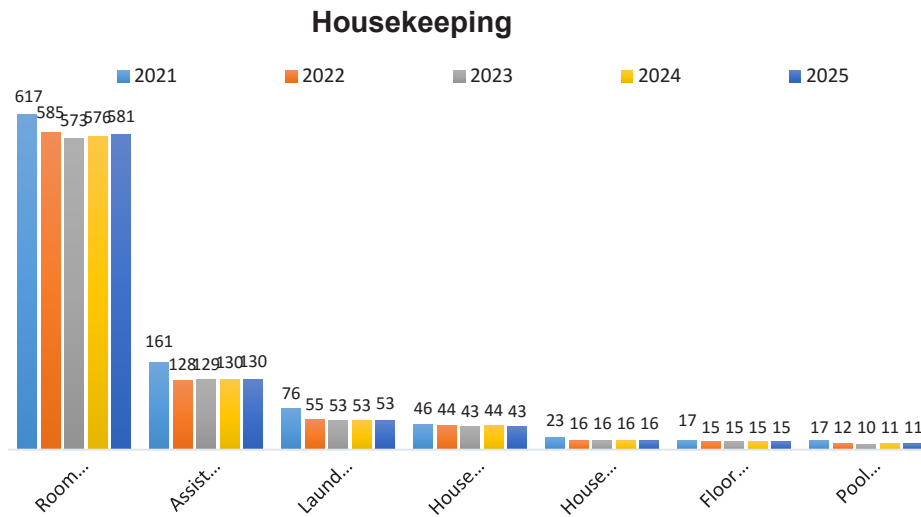
IV.3. Proyeksi jumlah tenaga kerja di *House Keeping* yang menurun

Pada umumnya, pengertian *housekeeping* adalah sebuah manajemen yang bertanggung jawab dalam mengurus kebutuhan rumah tangga, seperti membersihkan setiap sudut ruangan, memasak, mengurus tagihan serta berbelanja. Seseorang yang bertugas pada departemen *housekeeping* adalah *housekeeper*. Dalam lingkup yang lebih sempit, *housekeeping* artinya sebuah departemen operasional dalam suatu hotel atau apartemen yang mengurus segala kebutuhan hotel terkait dengan kebersihan dan perawatan.

Secara umum, tugas utama *housekeeping* adalah memastikan bahwa segala kebutuhan rumah tangga yang meliputi, kebersihan, makanan, utilitas

dan yang lainnya telah terpenuhi. Dalam sebuah hotel, tugas *housekeeping* adalah memastikan kenyamanan para tamu. Seorang *housekeeper* harus selalu siaga apabila ada tamu yang membutuhkan pelayanan.

Housekeeping memiliki ruang lingkup yang sangat luas. Tidak hanya berperan sebagai *room service* saja, namun job desk *housekeeping* meliputi seluruh hotel. Ini termasuk perbaikan elektronik dan keindahan hotel. Oleh sebab itu, tak heran jika *housekeeping* menjadi departemen yang berperan penting dalam visual hotel.

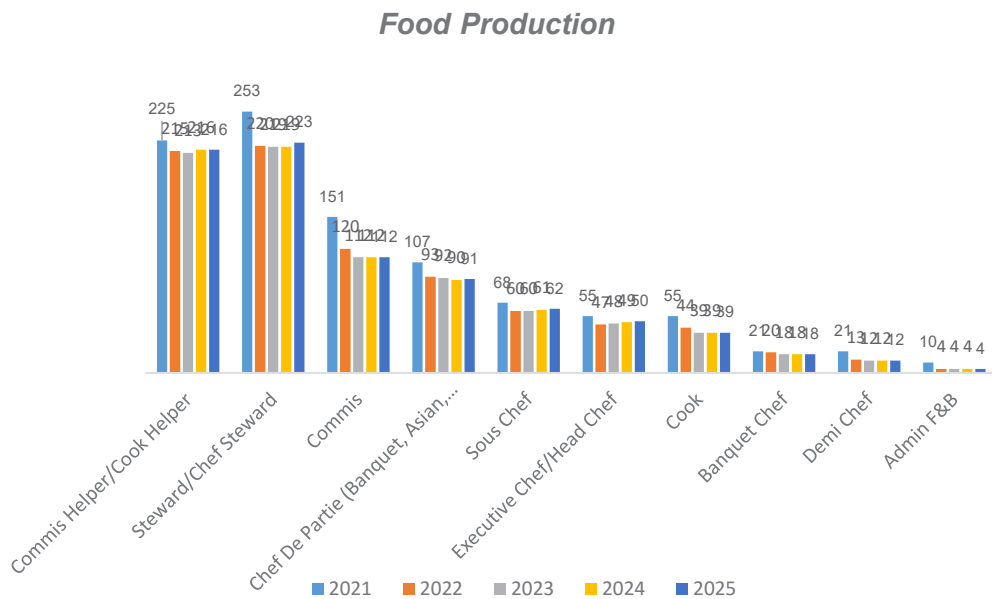


Gambar 6. Profil proyeksi penurunan tenaga kerja di house keeping

Terlihat dari gambar tersebut diatas, bahwa profil penurunan kebutuhan tenaga kerja pada bidang *House Keeping* adalah sebagai berikut: *Room attendant*, *Assistant Executive Housekeeper / Assistant Housekeeper*, *Laundry attendant*, *House Keeping Admin / Order taker*, *Floor Supervisor*, dan *Pool Attendant*. Hal ini diduga manajemen melakukan efisiensi dengan menggabungkan beberapa jenis pekerjaan dengan cara melakukan *job enlargement*, antara lain dengan cara menggabungkan beberapa jenis pekerjaan.

IV.4. Profil proyeksi jumlah tenaga kerja yang menurun di *Food Production*

Food Production bertanggung jawab atas area dapur, baik itu untuk pengolahan makanan dan minuman (memberikan ide menu, memasak dan mendekorasi) maupun untuk kebersihan area dapur, ada juga hotel yang menjadikan satu bidang *food production* dengan *food & beverage*. Bidang *food production* juga mengalami penurunan kebutuhan tenaga kerja di berbagai jenis pekerjaan, seperti yang terlihat di bawah ini.



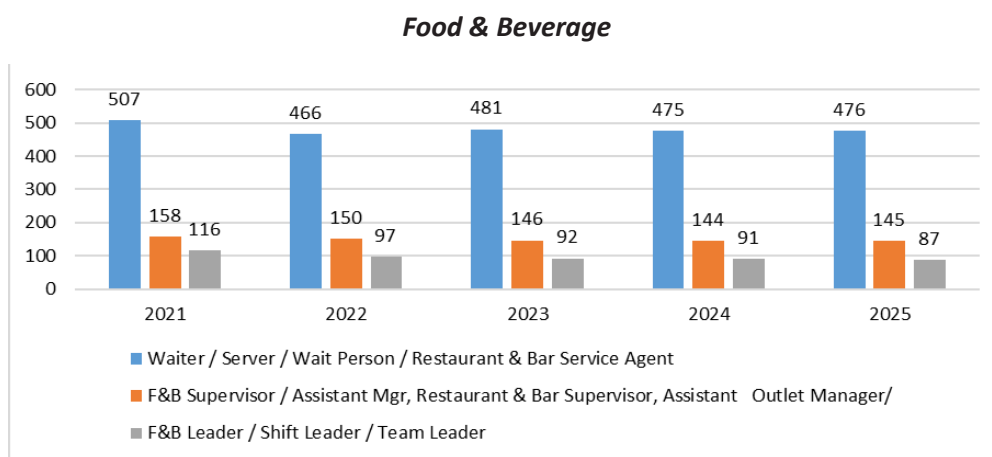
Gambar 7. Profil proyeksi tenaga kerja yang menurun dibidang *food production*

Dari Gambar 7 terlihat bahwa terdapat penurunan jumlah tenaga kerja di bidang *food production*, yaitu pada pekerjaan *commis/cook helper*, *steward*, *commis*, *chef de partie*, *sous chef*, *cook*, *banquet chef*, *demi chef*, dan *admin F&B*.

IV.5. Profil Pekerjaan dibidang *Food & Beverage*

Food & Beverages Service bertanggung jawab dalam penyajian makanan kepada tamu. Oleh karena itu *table manner* penting diketahui untuk karyawan

yang bekerja di bagian *Food & Beverages Service* yang mencakup pengetahuan akan alat makan (sendok, garpu, pisau, sumpit, dll) apa yang dibutuhkan untuk menyantap makanan tertentu (makanan Barat dan Asia membutuhkan alat makan yang berbeda), pengetahuan etika menghadirkan makanan dan minuman kepada tamu, pengetahuan pelayanan kepada tamu. Bidang pekerjaan di bidang *Food & Beverage* juga mengalami penurunan dan kenaikan yang tertampil pada gambar di bawah ini.



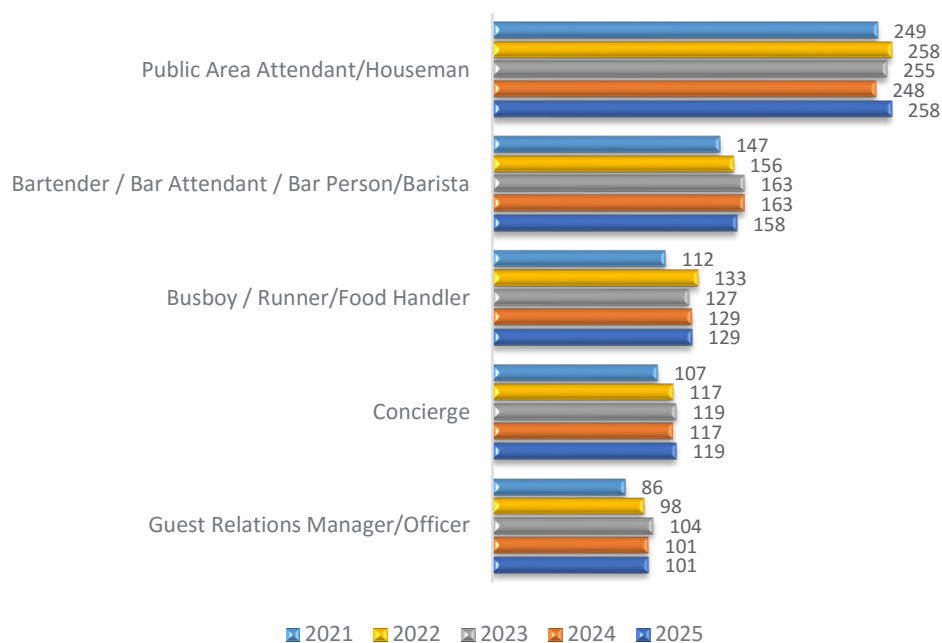
Gambar 8. Profil tenaga kerja yang menurun pada bidang *food & beverage*

Dari Gambar 8 terlihat bahwa terdapat 3 (jenis) jenis pekerjaan yang mengalami penurunan yaitu *waiter*, *F&B Supervisor*, dan *F&B Leader*.

IV.6. Proyeksi Pekerjaan yang naik kebutuhan tenaga kerjanya di sektor perhotelan.

Secara umum meskipun tenaga kerja di sektor pariwisata, khususnya dibidang perhotelan adalah turun, tetapi terlihat ada juga beberapa jenis pekerjaan yang naik jumlah tenaga kerjanya seperti yang terlihat pada Gambar 9 di bawah ini.

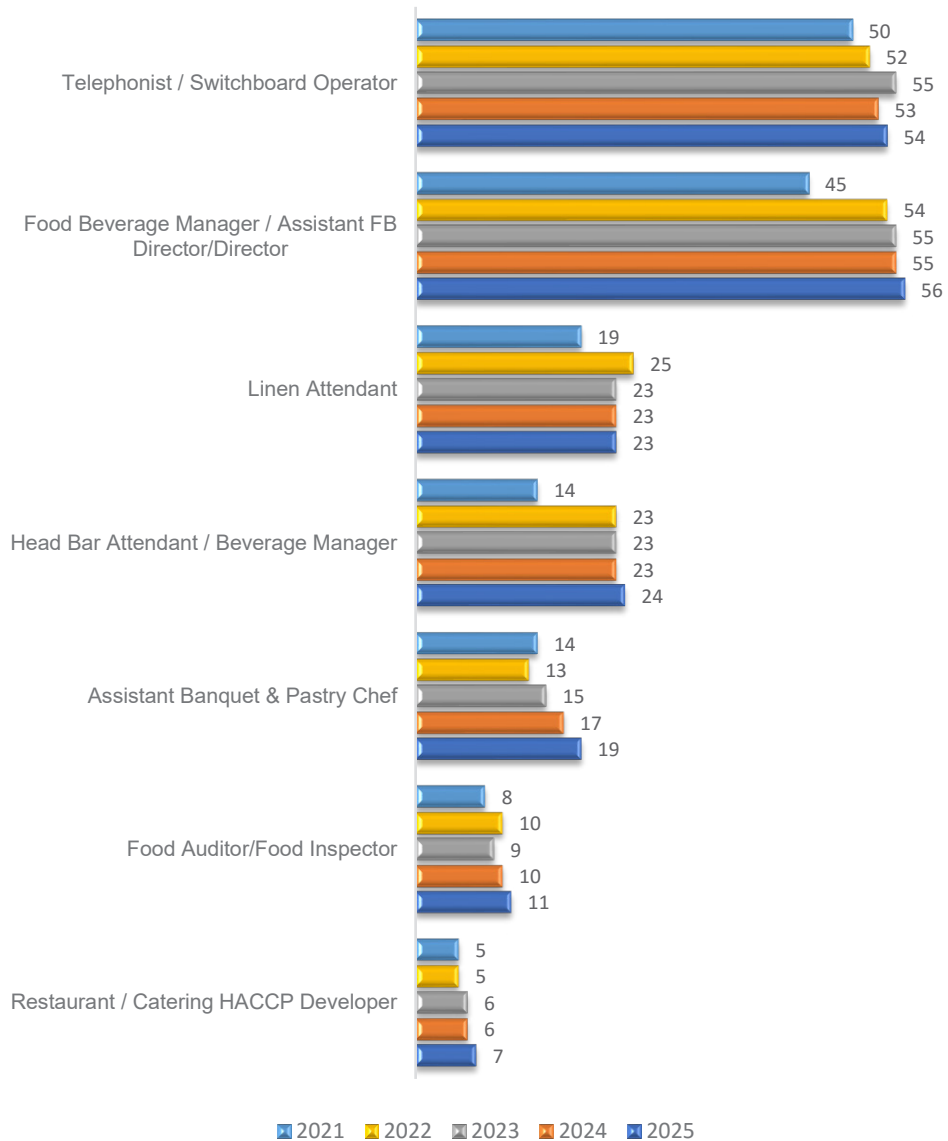
Profil Pekerjaan di Perhotelan yang naik (1)



Gambar 9. Proyeksi pekerjaan di perhotelan yang naik (1)

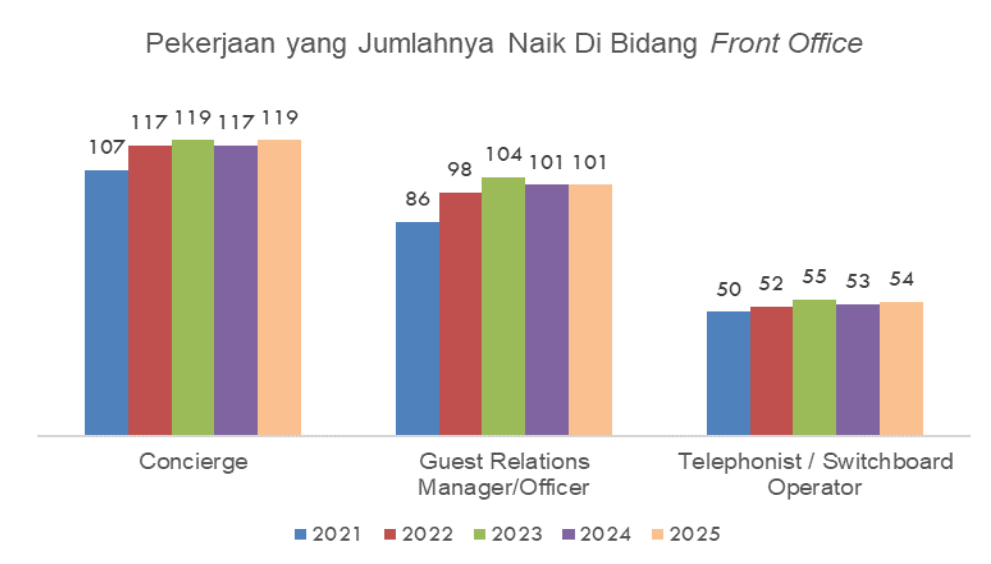
Dari apa yang tertampil pada Gambar 9 terlihat bahwa terdapat kenaikan kebutuhan tenaga kerja pada pekerjaan *public area attendant*, *bartender*, *busboy/runner*, *concierge*, dan *guest relation officer*. Kenaikan yang tertinggi terdapat jenis pekerjaan yaitu rata-rata kenaikannya adalah jumlah tenaga kerja yang naik terdapat pada jenis pekerjaan sebagai berikut: *telephonist*, *food & beverage manager* serta beberapa jenis pekerjaan lainnya.

Profil Pekerjaan di Perhotelan yang Naik Secara Umum (2)



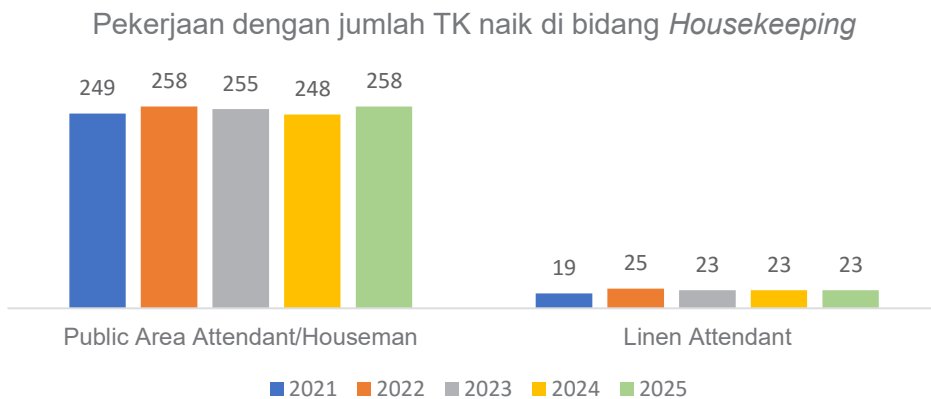
Gambar 10. Profil proyeksi pekerjaan di perhotelan yang naik (2)

IV.7. Profil proyeksi tenaga kerja yang meningkat di bidang front office



Gambar 11. Profil proyeksi pekerjaan di bidang *Front Office* yang naik

IV.8. Proyeksi tenaga kerja yang jumlahnya naik di bidang *House Keeping*



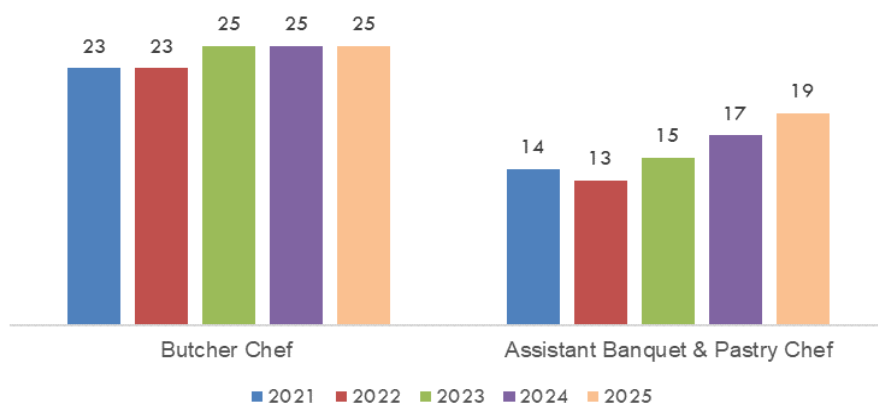
Gambar 12. Profil proyeksi kenaikan tenaga kerja di *House Keeping*

Dari Tabel 1 dan grafik di Gambar 12 terlihat bahwa hanya terdapat 2 (dua) jenis pekerjaan yang mengalami kenaikan pada bidang *house keeping*, yaitu *public area attendant* dan *linen attendant*. Hal ini diduga karena pihak perhotelan lebih memfokuskan pada kebersihan dan kenyamanan di area publik serta kenyamanan pelanggan pada waktu beristirahat dikamar tidur.

Sementara itu, meskipun secara umum bidang *food production* banyak sekali mengalami penurunan jumlah tenaga kerja di tahun-tahun mendatang sampai dengan tahun 2025, tetapi terdapat 2 (dua) jenis pekerjaan yang mengalami kenaikan yaitu *butcher chef* dan *assistant banquet dan pastry chef*.

IV.9. Proyeksi pekerjaan dengan jumlah tenaga kerja naik di bidang *House Keeping*

Pekerjaan yang Jumlahnya Naik Di Bidang *Food Production*

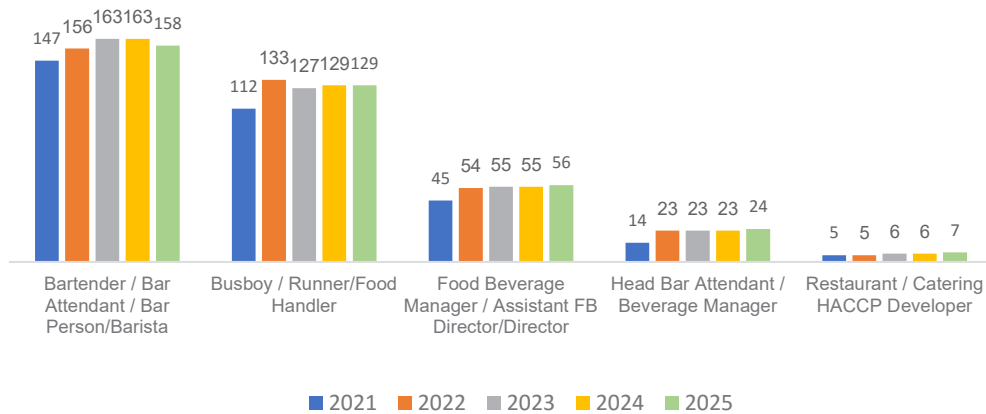


Gambar 13. Profil proyeksi tenaga kerja yang naik pada bidang *food production*.

Selain itu, terdapat beberapa jenis pekerjaan lain yang mengalami kenaikan di bidang *food production* yang dibahas di bawah ini.

IV.10. Proyeksi tenaga kerja yang jumlahnya naik di bidang *food & beverage*

Proyeksi TK yang Jumlahnya Naik Di Bidang *Food Beverage*




Gambar 14: Profil proyeksi tenaga kerja yang naik pada bidang *food & beverage*

Terlihat bahwa posisi *bartender* (termasuk barista) mengalami kenaikan pada tahun 2024. *Busboy/Runner Food Beverage Manager Head Bar Attendant Restaurant/Catering HACCP Developer*, juga kebutuhan tenaga kerjanya terlihat naik. Tampaknya sektor industri di bidang resto dan café akan lebih menarik di bidang sektor akomodasi di masa mendatang.

IV.11. Hubungan penurunan/kenaikan kebutuhan tenaga kerja dengan klasifikasi hotel

Untuk mengetahui apakah kenaikan atau penurunan ada hubungannya dengan klasifikasi hotel berbintang, maka dilakukan juga analisis untuk mengetahui hubungan keduanya. Dari data yang diperoleh terdapat jumlah tenaga kerja yang cukup besar di perhotelan yaitu jenis pekerjaan lain a) *room attendant atau room maid*, b) *waiter*, c) *front office attendant*, d) *steward*, dan e) *commis*. Hasil proyeksi menunjukkan sebagai berikut:

- Proyeksi jumlah tenaga kerja terbanyak yang turun adalah pada jenis pekerjaan *Room Attendant/Room Maid* adalah pada hotel berbintang 3 (tiga) dan bintang 5 (lima) dan bintang 2 (dua). Sementara itu, hotel bintang



4 (empat) dan Bintang 2 (dua) meskipun ada penurunan tetapi sangat sedikit. Disamping itu, di Hotel Melati justru ada kenaikan meskipun tidak banyak.

- b) Untuk jenis pekerjaan *Waiter* proyeksi penurunan jumlah kebutuhan tenaga kerja terbanyak adalah pada hotel berbintang 5 (lima), diikuti oleh hotel berbintang 4 (empat) dan bintang 3 (tiga).
- c) Untuk jenis pekerjaan di *Front Office Attendant/Resepsionis*, proyeksi penurunan jumlah kebutuhan tenaga kerja terbesar adalah terdapat pada hotel berbintang 3 (tiga), diikuti oleh hotel berbintang 4 (empat), dan berbintang 5 (lima). Sementara itu, pada hotel berbintang 2 (dua) dan hotel Melati justru proyeksinya terdapat kenaikan jumlah tenaga kerja untuk jenis pekerjaan *Front Office Attendant/resepsionis*.
- d) Untuk jenis pekerjaan *Steward* terlihat bahwa penurunan jumlah kebutuhan tenaga kerja terbesar adalah pada hotel berbintang 5 (lima), diikuti oleh bintang 3 (tiga), sedangkan bintang 4 (empat), meskipun ada penurunan relatif sedikit bahkan bintang 2 (dua) terdapat kenaikan jumlah kebutuhan tenaga kerja untuk posisi *Steward*.
- e) Untuk jenis pekerjaan *Commis* terlihat bahwa penurunan jumlah tenaga kerja terbesar adalah pada hotel berbintang 5 (lima), sedangkan untuk hotel berbintang lainnya tidak terlihat penurunan yang signifikan.
- f) Bila dihubungkan dengan klasifikasi hotel berbintang, terlihat bahwa penurunan jumlah tenaga kerja yang besar adalah pada *Bell Boy* yang terdapat pada hotel berbintang 5 dan bintang 4.

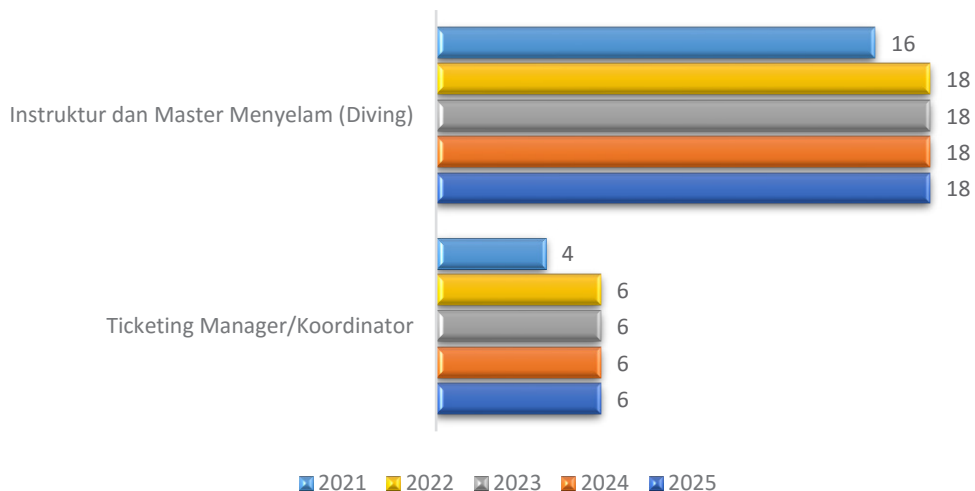
IV.12. Profil proyeksi jumlah tenaga kerja pada non-perhotelan

Dari tabel proyeksi jumlah tenaga kerja secara keseluruhan terlihat bahwa jumlah pekerjaan yang mengalami penurunan maupun yang mengalami stagnasi (dalam arti tetap), tidak ada kenaikan maupun penurunan, adalah sama besarnya yaitu sejumlah 6 dari 14 jenis pekerjaan atau berkisar masing-masing sebesar 42,8% dari seluruh jenis pekerjaan.

IV.13. Proyeksi Pekerjaan yang naik pada sektor non-perhotelan

Terdapat 2 (dua) jenis pekerjaan yang sedikit mengalami kenaikan, yaitu *ticketing manager* dan instruktur/master menyelam. Tampaknya wisata yang terkait dengan kegiatan menyelam mulai di minati.

Profil Proyeksi jumlah tenaga kerja yang naik pada Pekerjaan Non-perhotelan



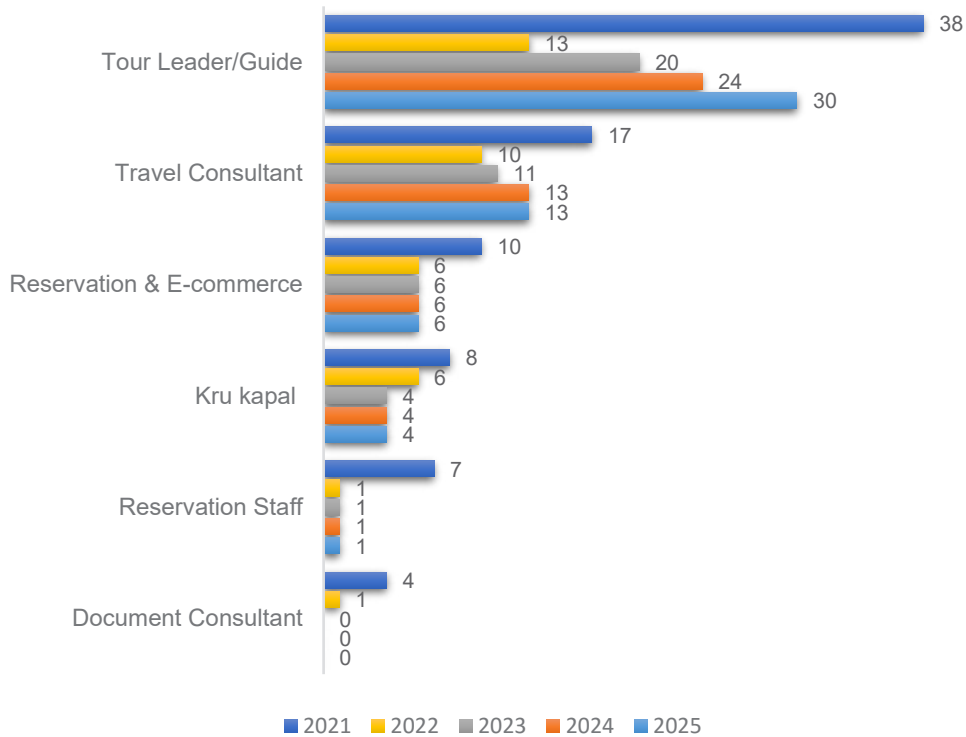
Gambar 15. Profil proyeksi jumlah tenaga kerja yang naik pada pekerjaan non-perhotelan

IV.14. Pekerjaan dengan jumlah tenaga kerja yang menurun pada sektor non-perhotelan

Dengan adanya kelesuan perekonomian di Indonesia juga berdampak pada dunia pariwisata, yang mengakibatkan adanya penurunan jumlah tenaga kerja di sektor pariwisata non-perhotelan, seperti terlihat pada gambar di bawah ini. Secara umum terdapat 6 (enam) jenis pekerjaan yang mengalami penurunan jumlah tenaga kerja bahkan ada pekerjaan yang hilang. Pekerjaan yang mengalami penurunan tenaga kerja dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2025 adalah sebagai berikut: *tour leader*, *travel consultant* kru kapal staf reservasi (*reservation staf*) dan *document consultant* menjadi hilang.

Terlihat bahwa bisnis pariwisata di bidang non-perhotelan telah melakukan pengurangan tenaga kerja paling banyak pada jenis pekerjaan staf reservasi.

Profil Pekerjaan Non-perhotelan yang Jumlahnya Turun



Gambar 16. Proyeksi pekerjaan dengan jumlah tenaga kerja turun di sektor non-perhotelan

Proyeksi turunnya kebutuhan tenaga kerja tersebut diduga disebabkan jenis pekerjaan reservasi sudah tergantikan dengan berbagai aplikasi dimana pelanggan dapat melakukan reservasi sendiri tanpa perlu datang ke kantor dan melakukan reservasi dengan dibantu oleh staf reservasi. Dari data hasil proyeksi, terlihat kecenderungan bahwa pekerjaan yang berhubungan dengan kuliner lebih dipertahankan dibandingkan dengan jenis pekerjaan yang berhubungan dengan kegiatan perhotelan.

ooOoo

BAB V

HAMBATAN DAN STRATEGI DALAM MENGHADAPI DUNIA KERJA

Bab ini membahas mengenai hambatan dan strategi menghadapi dunia kerja yang berubah khususnya di dunia pariwisata.


V.1. Hambatan SDM pariwisata dalam menghadapi dunia kerja

Kondisi pariwisata saat ini memprihatinkan apalagi selama ini sektor pariwisata telah lama menjadi salah satu tulang punggung ekonomi nasional. Pandemi COVID-19 juga telah merubah tren pariwisata, penurunan yang sangat besar bagi industri pariwisata, tidak hanya di perhotelan tetapi juga di sektor-sektor penunjang pariwisata lainnya seperti restoran, penyelenggara perjalanan, biro perjalanan maupun penyelenggara tempat dan kegiatan wisata semuanya mengalami penurunan bahkan ada yang sampai gulung tikar dan tutup tidak beroperasi lagi. Kondisi ini berdampak pada jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan di sektor pariwisata menjadi ikut turun. Hal ini tidak bisa dibiarkan karena akan memunculkan pengangguran. Untuk itu, sudah seharusnya industri pariwisata, khususnya akomodasi wisata, melakukan inovasi, adaptasi, dan kolaborasi agar sektor pariwisata dan ekonomi kreatif dapat bertahan di tengah pandemi.

V.2. Strategi Pariwisata

Kunci utama bagi pelaku pariwisata dan ekonomi kreatif agar dapat bertahan di tengah pandemi adalah memiliki kemampuan adaptasi, inovasi, dan kolaborasi yang baik. Hal ini disebabkan karena saat ini pelaku masyarakat mulai berubah, dan dibarengi dengan tren pariwisata yang telah bergeser. Contoh paling sederhana adalah sebelum pandemi kita bisa bebas liburan ke destinasi wisata di Indonesia maupun luar negeri. Meskipun demikian, adanya pandemi menyebabkan tren pariwisata berubah, seperti liburan tanpa banyak bersentuhan dengan orang lain agar tetap aman, yaitu *staycation*.

Pandemi Covid-19 cukup berdampak pada perhotelan, sehingga sebagai pelaku industri perhotelan tidak bisa hanya mengandalkan *staycation*. Penyedia hotel juga harus mulai beradaptasi agar bisa bertahan,



seperti menawarkan WFH (*Work From Hotel*), hingga dilengkapinya sertifikat CHSE dari Kemenparekraf/Baparekraf agar pengunjung merasa lebih aman saat berlibur. Keinginan liburan tanpa banyak bertemu orang lain juga mengubah tren layanan paket wisata. Para pelaku industri pariwisata harus mulai memberikan layanan paket wisata eksklusif atau mini grup, agar wisatawan merasa lebih aman dan meminimalisir potensi penularan virus saat liburan.

Sementara itu, dari sisi destinasi wisata, banyak tempat wisata yang terpukul akibat pandemi Covid-19, bahkan ada yang terpaksa ditutup karena sepi pengunjung. Untuk itu, para pelaku pariwisata harus memanfaatkan inovasi teknologi yang berperan penting dalam mendukung tren pariwisata yang bergeser di tengah pandemi, salah satunya dengan *virtual tourism* untuk liburan *online*.

Selain itu, yang tak kalah pentingnya adalah bergesernya tren pariwisata di Indonesia yang juga berdampak pada beberapa usaha restoran. Agar dapat bertahan, pelaku industri restoran juga harus berinovasi seiringan dengan pergeseran perilaku dan kebiasaan para konsumen. Pada saat Pandemi Covid-19, sekitar 70% orang menggunakan layanan *food online* (*delivery, take away, dan catering*), maka sudah seharusnya pihak restoran memberikan layanan take away dengan menerapkan pelayanan tanpa sentuhan. Diperkirakan konsep *outdoor dining* akan menjadi sangat populer setelah pandemi usai. Hal ini disebabkan karena masyarakat akan tetap patuh terhadap protokol kesehatan, dan menjaga jarak dengan lainnya untuk meminimalkan kontaminasi virus. Beberapa strategi diatas dapat diterapkan dalam naikkan tren pariwisata Indonesia di tengah pandemi, atau bahkan hingga pandemi usai. Dengan strategi ini diharapkan dapat kembali membangkitkan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia yang sangat terpukul saat ini. (<https://www.kemenparekraf.go.id/pustaka/Buku-Tren-Pariwisata-2021>).

Selain itu, yang tidak kalah pentingnya adalah mempersiapkan tenaga kerja yang terkena dampak ini, untuk dapat diberikan keterampilan lain atau keterampilan yang lebih *advanced* dengan cara pemberian *reskilling* dan *upskilling* dengan cara pemberian pelatihan yang ditunjang oleh Pemerintah sehingga tidak memberatkan bagi para karyawan.


ooOoo

BAB VI

KESIMPULAN

Dari hasil proyeksi kebutuhan tenaga kerja di bidang sektor pariwisata diperoleh gambaran sebagai berikut:

- a) Dari hasil data proyeksi yang diperoleh terlihat bahwa untuk sektor pariwisata (baik perhotelan & restoran maupun non-perhotelan) secara umum jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan adalah turun. Hal ini selaras dengan perkiraan yang disampaikan oleh Kementerian Parekraf (2021), bahkan akan terdapat sejumlah tenaga kerja di bidang pariwisata yang akan menjadi pengangguran akibat Pandemi.
- b) Data yang dihimpun juga menunjukkan bahwa sejumlah 26 jenis pekerjaan dari 44 jenis pekerjaan adalah turun. Dengan perkataan lain, sebesar 59,09 % dari jenis pekerjaan di bidang perhotelan jumlah tenaganya turun,
- c) Dari 14 jenis pekerjaan yang ada di sektor non-perhotelan, terdapat 42,8% pekerjaan yang tetap yaitu dan 42,8% jenis pekerjaan yang jumlah tenaganya turun.
- d) Terlihat pula bahwa pada umumnya yang mengalami penurunan cukup besar adalah mereka yang bekerja di level bawah, antara lain *room attendant* atau *room maid*, *waiter*, *front office attendant* dan *steward*.
- e) Pada bidang usaha perhotelan pekerjaan/posisi yang masih banyak diperlukan adalah pekerjaan *room attendant*; *waiter/server*, dan *front office attendant*, meskipun banyak mengalami penurunan tetapi tetap jumlah yang dibutuhkan besar.
- f) Pada sektor pariwisata nonperhotean, terlihat bahwa secara umum terdapat 6 (enam) jenis pekerjaan yang mengalami penurunan jumlah tenaga kerja bahkan ada pekerjaan yang hilang. Pekerjaan yang mengalami penurunan tenaga kerja dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2025 adalah sebagai berikut: *tour leader*, *travel consultant* kru kapal staf reservasi (*reservation staff*) dan *document consultant* menjadi hilang. Terlihat bahwa bisnis pariwisata di bidang non-perhotelan telah melakukan pengurangan tenaga kerja paling banyak pada jenis pekerjaan staf reservasi. Hal ini diduga disebabkan jenis pekerjaan reservasi sudah tergantikan dengan berbagai aplikasi dimana pelanggan dapat melakukan



reservasi sendiri tanpa perlu datang ke kantor dan melakukan reservasi dengan dibantu oleh staf reservasi.

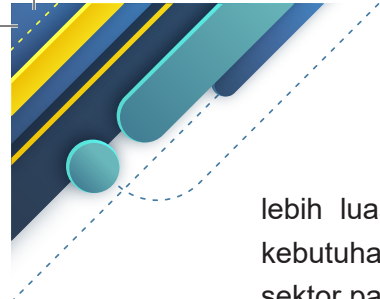
ooOoo

BAB VII

REKOMENDASI

Bab ini membahas mengenai rekomendasi yang dapat dilakukan yang terkait dengan pengembangan SDM pada industri pariwisata, serta tindak lanjut dari hasil kajian proyeksi yang dilakukan.

- a) Hasil proyeksi kebutuhan tenaga kerja terlihat mengalami penurunan, yang antara lain disebabkan karena lesunya perekonomian, dan Pandemi Covid-19. Untuk itu, perlu kiranya merancang terobosan baru dan menciptakan inovasi serta strategi baru untuk mengatasi kelesuan dalam bidang pariwisata, yang berdampak pada penurunan kebutuhan tenaga kerja di bidang pariwisata.
- b) Melihat cukup banyak penurunan jumlah kebutuhan tenaga kerja di bidang pariwisata, Kementerian Ketenagakerjaan diharapkan dapat pula mencarikan jalan keluar bagi para pengangguran karena efisiensi tenaga kerja. Pembekalan mantan pekerja di bidang pariwisata perlu dilakukan, supaya dapat memberikan kesempatan untuk menekuni pekerjaan baru baik yang sejenis maupun yang sama sekali baru mereka. Untuk itu, BLK (Balai Latihan Kerja) sangat berperan disini.
- c) Dari hasil yang diperoleh terlihat bahwa pada proyeksi ini data yang diperoleh adalah mayoritas dari bidang perhotelan dan restoran (96 perusahaan atau sama dengan 89,7% dari seluruh partisipan). Data dari sektor restoran yang tidak tergabung dengan hotel belum ada. Selain itu, data pariwisata lainnya misalnya desa wisata, tempat atau kegiatan wisata juga belum banyak, begitu juga dari dari biro perjalanan, dan tempat/kegiatan wisata lainnya relatif masih sedikit. Untuk itu, proyeksi selanjutnya diharapkan dapat memasukkan unsur restoran (yaitu restoran yang mandiri yang tidak menjadi satu sebagai fasilitas dari hotel), dan menambah jumlah partisipan di bidang non-perhotelan.
- d) Kajian proyeksi sektor pariwisata yang dilakukan dilakukan saat ini adalah mayoritas di bidang perhotelan (dan restoran yang terdapat di hotel tersebut), sementara sektor pariwisata terdiri dari 7 (tujuh) bidang, yaitu: akomodasi, restoran, transportasi, atraksi wisata, cenderamata, biro perjalanan, dan penukaran uang. Untuk mendapatkan gambaran yang



lebih luas tentang sektor pariwisata, maka sebaiknya kajian proyeksi kebutuhan ini dilanjutkan pada bidang-bidang lain yang masuk dalam sektor pariwisata.

- e) Kajian ini direncanakan untuk dapat mewakili pariwisata secara nasional, meskipun demikian dengan keterbatasan waktu yang ada, maka jumlah partisipasi yang diperoleh belum secara proporsional mewakili sektor pariwisata di seluruh daerah di Indonesia. Untuk itu, kajian ini dapat dijadikan masukan awal untuk dilakukan kajian selanjutnya sebagai penyempurnaan kajian yang telah diperoleh.
- f) Dengan adanya pemusatan beberapa daerah wisata, yaitu: Danau Toba, Candi Borobudur, Mandalika, Labuan Bajo dan Ikipang, maka perlu juga kiranya dilakukan kajian proyeksi di daerah-daerah tersebut untuk mengetahui ketersediaan tenaga kerja serta mengantisipasi kebutuhan tenaga kerja di masa mendatang.

ooOoo

REFERENSI

Badan Pusat Perencanaan dan pengembangan Ketenagakerjaan Kementerian Ketenagakerjaan (2019), *Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja Menurut Sektor dan jabatan* tahun 2019-2024. Kementerian Ketenagakerjaan republik Indonesia.

BPS (2021), Keadaan Ketenagakerjaan di Indonesia Februari 2021, Berita Resmi Statistik, Badan Pusat Statistik, Indonesia

Evans, Campbell, & Stonehouse (2003). *Strategic Management for Travel & Tourism*, Routledge, Taylor & Francis group.

<https://skkni.kemnaker.go.id>

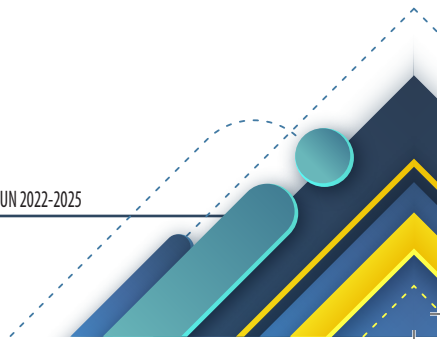
<https://id.linkedin.com/>

<https://www.onetonline.org/help/online/search>

<https://www.kemenparekraf.go.id/pustaka/Buku-Tren-Pariwisata-2021>

1 Juta Pekerja Pariwisata Jadi Pengangguran Karena Pandemi" (2021) <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210427151142-92-635429/1-juta-pekerja-pariwisata-jadi-pengangguran-karena-pandemi>.

ooOoo



Lampiran 1: Unit kompetensi di sektor pariwisata bidang perhotelan

Untuk memperoleh gambaran mengenai pekerjaan yang diperlukan di bidang pariwisata dibawah ini adalah uraian dan unit kompetensi baik dari perhotelan maupun non-perhotelan

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
Front Office		
1	<i>Front Office Attendant/ Receptionist</i>	<ul style="list-style-type: none">- Menangani proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>- Melakukan posting transaksi yang berkaitan dengan <i>front office department</i>- Menangani tagihan dan pembayaran yang dilakukan di <i>counter front office</i>- Mengakomodasi permintaan khusus yang memungkinkan dilayani dan menyampaikan ke departemen terkait untuk ditindak lanjuti- Menanganai panggilan telpon dengan benar- Memaksimalkan penjualan dengan memberikan informasi tambahan kepada tamu tentang produk dan layanan.- Melakukan pencatatan uang deposit tamu untuk menginap
2	<i>Concierge</i>	<ul style="list-style-type: none">- Mengawasi gerak-gerik tamu yang ada di lobi dan sekitarnya;- Membantu tamu yang mengalami kesulitan di sekitar lobi.- Memeriksa laporan pelayanan barang tamu <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>- Menjaga penitipan barang,- Menangani masalah-masalah yang ada seputar pelayanan barang bawaan tamu, terutama tamu VIP dan grup.- Menjaga keamanan barang-barang tamu selama proses <i>check-in</i> dan <i>check out</i>, serta keamanan pada penitipan barang di <i>porter room</i>,- Mengawasi dan mengevaluasi kerja bawahan dalam melayani tamu membawa barang mereka,- Mengecek kunci-kunci kamar tamu apabila ada rombongan akan <i>check out</i>

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Mengecek kelancaran pelayanan, pengiriman koran, dan pesan untuk tamu di kamar, - Membuat laporan untuk <i>Front Office Manager</i>.
3	<i>Guest Relations Manager/Officer</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan bahwa para tamu disambut dengan cara yang tepat dan prosedur <i>check in</i> dilakukan dengan cara yang hangat dan ramah. - Mengatur agenda penyambutan tamu VIP, dari bandara sampai ke kamar. - Memeriksa daftar kedatangan harian dan memastikan kamar yang ditetapkan disiapkan sebelum <i>check-in</i>. Terutama kamar untuk VIP. - Memberikan layanan yang dipersonalisasi kepada tamu istimewa, seperti orang cacat, lanjut usia, anak-anak dan VIP - Mendengarkan dan menyelesaikan keluhan tamu - Mengkoordinasikan dan mengelola komunikasi antara tamu dan staf untuk memastikan masalah pelanggan ditindak lanjuti dan selesai. - Memastikan bahwa para tamu mengikuti aturan dan peraturan hotel - Menangani panggilan telepon dengan benar - Memberikan informasi tambahan kepada para tamu tentang tempat-tempat wisata dan tempat penting dengan benar. - Memaksimalkan penjualan dengan memberikan informasi tambahan kepada tamu mengenai produk dan layanan hotel. - Memberikan pengalaman tamu yang nyaman secara keseluruhan termasuk dalam hal <i>Food & Beverage</i>. - Memeriksa tugas harian dan periksa kemajuan - Mengecek umpan balik pelanggan dari formulir komentar tamu hotel dan ulasan <i>online</i> dan melaporkan kepada atasan (<i>Guest Relation Manager</i>)

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
4	<i>Telephonist/ Switchboard Operator</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengoperasikan <i>switchboard</i> dengan benar - Menjaga kebersihan <i>switchboard</i> tempat kerja - Melayani sambungan lokal, interlokal, dan internasional - Menangani pelayanan "<i>Incoming dan Outgoing</i>" <i>faxcimille</i> dan langsung membuat biil tersebut - Melayani permintaan tamu yang ingin dibangun pada waktu tertentu - Melaksanakan aturan hotel bila terjadi situasi darurat - Melanjutkan permintaan tamu kepada department terkait - Mengerti cara pengoprasian PABX - Menjaga <i>privacy</i> tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar - Mencocokkan print out rekening telephone tamu dengan <i>FO cashier</i> pada setiap akhir <i>shift</i> - Menangani permintaan tamu yang meminta kamarnya untuk diblokir line teleponnya (<i>incognito</i>) - Melayani pemutaran dan mengatur audio dan video - Memperbaiki keluhan atas layanan telepon secara cepat.
5	<i>Night Auditor</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memposting tagihan kamar dan pajak kedalam akun tamu - Memproses <i>voucher</i> tagihan tamu dan kartu kredit - Memposting tagihan ke dalam akun tamu yang belum diposting atau yang terjadi saat <i>night audit shift</i> - Melakukan transfer tagihan dan deposit ke dalam akun utama (<i>master accounts</i>) - Meyakinkan bahwa semua tagihan telah diserahkan kepada departemen yang tepat - Menyiapkan ringkasan Kas, Cek, dan aktivitas kartu kredit - Meringkas hasil operasi untuk manajemen - Menyiapkan prosedur akhir hari

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti daftar pemeriksaan akhir hari dan atau <i>Night Audit Checklist</i> - Menjalankan proses akhir hari di PMS system - Memiliki pengetahuan yang utuh mengenai prosedur darurat (<i>emergency procedures</i>) - Melakukan panggilan untuk membangunkan tamu yang sedang tidur (<i>wake-up call</i>) - Merespon kebutuhan tamu, permintaan khusus dan keluhan tamu
6	<p style="text-align: center;"><i>Front Office Manager/ Assistant FO Manager/FO Supervisor</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan tugas harian seperti pengecekan dan mengawasi semua bagian yang ada di <i>front office</i>. - Memeriksa kesiapan staf dalam bekerja - Memeriksa kesiapan semua yang dibutuhkan untuk tamu yang akan <i>chek out</i> - Memeriksa kesiapan pelayanan untuk tamu yang akan datang hari ini. - Mengontrol jadwal kerja setiap bagian di <i>Front office</i> - Berkordinasi baik langsung maupun tidak langsung kepada manager <i>Front Office</i> - Mendengarkan dengan cermat segala yang menjadi keluhan tamu dan menindak lanjuti secepat mungkin untuk kepuasan tamu - Meminta maaf kepada tamu dan menawarkan bantuan secepat mungkin atas keluhan tamu. - Bertanggung jawab penuh atas operasional <i>front office</i> - Melakukan inpeksi keseluruh area hotel - Melaporkan langsung kepada departemen terkait bila menemukan suatu masalah disekitar area hotel. - Mendesak dan menindak lanjuti setiap laopran harian secara akurat dan mendistribusikan ke departemen terkait. - Melakukan kordinasi dengan staf <i>front office</i> atas kesiapan kamar, baik kamar untuk kedatangan hari ini maupun kamar <i>in house</i>. - Melakukan kordinasi ke departmen terkait atas kesiapan kama-kamar.

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Menjaga kordinasi dengan baik antara staf <i>Front Office</i> dengan staf <i>Housekeeping</i> dalam menyelaikan dan menyiapkan kamar atas tamu yang sudah menunggu di loby hotel atau disekitar area hotel lainnya. - Melakukan kordinasi dengan pihak security atas hal-hal yang diluar dugaan yang dapat dilakukan oleh tamu. - Menyumbangkan ide-ide yang dapat naikkan kualitas pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia khususnya staff <i>Front office</i>. - Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan langsung - Menghadiri <i>briefing</i> dan rapat yang diadakan oleh FOM
7	<i>Duty Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mewakili perusahaan (Humas) untuk memberikan informasi, menangani keluhan konsumen dan menangani permasalahan yang terjadi pada saat jam tugasnya. - Mewakili manajemen untuk mengontrol kegiatan seluruh karyawan di perusahaan, pada saat jam dia bertugas. - Mengambil keputusan pada saat jam dia bertugas, karena pada saat itu dia memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan.
8	<i>Bellboy</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja - Melakukan prosedur administrasi - Mencari dan mendapatkan data komputer - Berkomunikasi melalui telepon - Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri perhotelan - Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan - Menyediakan pertolongan pertama - Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata - Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman - Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan jasa porter - Menyediakan fasilitas kehilangan dan penemuan barang - Mengawal dan membawa barang-barang berharga
9	Valet	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut tamu dan menawarkan pelayanan <i>valet</i> - Memeriksa kendaraan dan melakukan konfirmasi tentang kondisi mobil kepada tamu - Melakukan administrasi kartu/voucher <i>Valet</i> dengan lengkap dan benar - Memarkir kendaraan di tempat yang sudah disediakan - Menyimpan kunci kendaraan dengan benar dan aman - Menyerahkan kunci kendaraan kepada pemiliknya - Melakukan <i>hand over</i> dengan shift berikutnya
10	Room Division Manager	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan dasar prosedur dan sistem dalam operasi sehari-hari departemen <i>Room Devision</i>, pada departemen <i>Front Office</i> dan departemen <i>Housekeeping</i>, sesuai dengan standar hotel. - Memastikan pengawasan sistem dasar dilaksanakan di departemen <i>Room Devision</i> sehingga berpengaruh pada penghasilan dan biaya. - Menguatkan tim <i>Room Devision</i> baik di <i>Front Office</i>, di <i>Housekeeping</i> maupun di bagian <i>Laundry</i>. - Memastikan bahwa program pendukung dari jaringan property bagi bagian <i>Sales & Marketing</i> dilaksanakan dengan tepat setiap harinya. - Memaksimalkan produktivitas departemen <i>Room Devision</i>. - Memastikan sistem pengawasan <i>Internal Control</i> dilaksanakan dalam operasional sehari-hari.

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Membangun sistem pengontrolan yang kuat di departemen <i>Room Division</i> pada hotel-hotel Property diterapkan dengan tepat.
11	<i>Reservation Agent</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui dan mempunyai data akurat mengenai waktu kedatangan dan keberangkatan tamu, keadaan kamar, dan fasilitas-fasilitasnya. - Mengerti tanggung jawab dan tugas-tugas yang menjadi bagianya, dan memahami langkah-langkah kerja atau prosedur kerja (<i>job description</i>). - Memberikan data akurat mengenai jumlah kamar yang kosong dan kamar yang terisi, hal ini untuk menghindari adanya <i>over booking</i>. - Mengetahui kamar yang tersedia pada hari itu serta data yang akurat mengenai status kamar sehingga dapat langsung memberikan jawaban kepada calon tamu. - Mengenal dan mengetahui tipe kamar dan harga tiap kamar, dan mempromosikan jenis-jenis kamar kepada calon tamu. - Mempersiapkan berbagai formulir yang diperlukan dalam pelayanan pemesanan kamar. - Mampu membaca '<i>log book</i>' - Menghitung persediaan kamar (<i>daily forecast</i>) untuk kamar yang sudah terjual (<i>hour in</i>) atau kamar yang tersedia untuk dijual dan yang sudah dipesan (<i>room available</i>). - Mempersiapkan peralatan kerja, yaitu formulir pemesanan (<i>reservation form</i>) dan slip lainnya. - Menerima pemesanan kamar baik melalui telepon, e-mail, telex, atau faksimili. - Mengisi formulir pemesanan (<i>reservation form</i>). - Membuat slip pemesanan (<i>reservation slip</i>). - Menata rak pemesanan (<i>reservation rack</i>) dan tabel pemesanan (<i>reservation chart</i>).

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Mengecek secara rutin hunian kamar pada malam hari (<i>room night daily</i>), tamu yang tidak datang, dan tamu yang membatalkan pemesanan. - Menerima keluhan tamu (<i>guest complain</i>) dan meneruskan ke <i>Chief Reservation</i>. - Melakukan dokumentasi, kopartisipasi, reservasi dimana tamu tidak jadi datang (<i>no show</i>), menunda kedatangan (<i>delayed postpone</i>), membatalkan (<i>cancelled</i>) dan <i>check-in</i> lebih awal (<i>early arrival</i>). - Mempersiapkan segala sesuatu sesuai pesanan tamu, antara lain antar jemput tamu, jenis kamar, dan fasilitas lainnya.
	Housekeeping	
1	<i>Room Attendant/Room Maid</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mempersiapkan kamar yang bersih, rapih dan lengkap sesuai standar - Menjaga semua peralatan berfungsi dengan baik - Menyimpan peralatan dengan rapih dan bersih
2	<i>Public Area Attendant/Houseman</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengecek dan melaksanakan kebersihan di luar area gedung hotel (taman, koridor depan Arcade/tempat yang disewakan setiap salon, tangga menuju <i>swimming pool</i>) dan sebagainya. - Menjaga, merawat, menempatkan dan mengganti tanaman pot yang ditempatkan atau diletakkan di area publik. - Membersihkan seluruh <i>Public Area</i> (<i>Office, lobby, restaurant, pub</i> atau <i>lounge, bar, toilet-toilet, meeting room, arcade</i> dan lainnya). - Membersihkan <i>furniture</i>, lantai, karpet, kaca-kaca, pintu dan bingkainya, <i>astray</i> di setiap meja dan <i>standing astray</i> yang ada di area publik.. - Memelihara setiap perlengkapan atau peralatan yang digunakannya untuk bekerja.

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Menyiapkan <i>function</i>, restaurant dan ruang pertemuan bilamana ada <i>meeting</i>, <i>party</i> dan lain-lain. - Membuang sampah-sampah yang ada di setiap tempat sampah/asbak dan asbak berdiri pada tempatnya. - Merawat tanaman dan membersihkannya. - Merubah dan mengatur kembali susunan tanaman yang sudah tidak sesuai lagi (kurang bagus). - Membersihkan parkir area tamu. - Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian-kejadian yang tidak semestinya kepada <i>HK Supervisor</i>. - Melaksanakan <i>General Cleaning</i>. - Merencanakan dan melaksanakan <i>Pest Control</i> (supaya bersih dari nyamuk, lalat, tikus dan jenis serangga lainnya). - Membuat <i>mini garden</i> untuk <i>meeting room</i>. - Menghadiri <i>meeting</i> atau <i>briefing</i> yang diselenggarakan atasannya.
3	<p style="text-align: center;"><i>Assistant Executive Housekeeper/ Assistant Housekeeper</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan koordinasi kerja dengan semua staf <i>section housekeeping</i> - Menjaga grooming semua <i>staff housekeeping</i> - Melakukan pemeriksaan daftar hadir staff housekeeping - Melakukan pengecekan status kamar (EA, ED, VIP, <i>House Used</i>) - Mempersiapkan kesiapan kamar untuk tamu yang akan datang - Mengecek standar kerja staff <i>housekeeping</i> yang sedang bekerja - Memeriksa kebersihan fasilitas yang digunakan oleh karyawan hotel - Mempersiapkan <i>schedule</i> berdasarkan <i>room occupancy</i> - Mengawasi pelaksanaan general cleaning - Menginspeksi standar kerja staff <i>housekeeping</i> - Melakukan <i>inventory</i> barang housekeeping setiap bulannya - Melaksanakan training setiap waktu

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Menandatangani <i>Work order</i> ke Bagian <i>engineering</i> - Menghandle <i>complain</i> tamu sesuai dengan kasus yang mereka temukan
4	<i>Laundry Attendant</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mencuci linen dan pakaian tamu - Menyediakan fasilitas kehilangan dan penemuan
5	<i>Housekeeping Manager/Executive House Keeper</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Merupakan pimpinan tertinggi dalam departemen. - Manajer bertanggung jawab dalam mengawasi jalannya operasional dan kinerja staf di bawahnya
6	<i>Housekeeping Admin/Order taker</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Membaca <i>log book, expected departure dan function sheet</i> - Memberikan kunci kepada bagian <i>room attendant</i> sesuai dengan pembagian tugas yang diberikan - Membuat jadwal kerja untuk bagian <i>Floor Supervisor atau houseman Supervisor, Office Clerk, Room attendant</i> atau <i>Public Area attendant</i> - Membuat laporan penggunaan obat pembersih - Menerima, mencatat, menyimpan dan merawat barang temuan milik tamu di area hotel - Memberikan pelayanan pertukaran jadwal kerja (<i>work schedule</i>) - Memberikan pelayanan izin, cuti dan beberapa keperluan lainnya - Membuat pengumuman untuk bagian HK crew - Mencatat dan melaporkan kepada bagian EHK jika ada barang milik hotel yang dibawa oleh tamu atau dirusak oleh tamu - Melaporkan kepada bagian EHK jika ada keluhan dari tamu yang tidak dapat diatasi - Membuat jadwal in house training bagi karyawan HK - Mengarsipkan surat keluar, surat masuk dan beberapa dokumen lainnya

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Menerima telepon dari dr dept lain dan menindaklanjutinya - Menerima permintaan tamu dari kamar - Membuat <i>Work order, Storeroom Requisition, Purchase Requisition, Housekeeping Report</i> dan menerima <i>Banquet Event Order</i>.
7	<i>Linen Attendant</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan, memelihara, menyimpan, merawat dan merapikan linen yang diperlukan. - Mengatur proses pendistribusian linen. - Menjalin hubungan kerja sama. - Mengatur dan membuat pengajuan penambahan pengadaan linen. - Mengirimkan linen kotor ke <i>laundry</i> agar segera dicuci dan mengambil linen yang sudah dalam keadaan bersih. - Melaksanakan penyusunan berbagai laporan.
8	<i>Floor Supervisor</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan kebersihan kamar, jika dirasa kamar sedang dalam keadaan kotor, bisa langsung memberikan penugasan kepada staff kebersihan yang sedang bertugas. - Memberikan penugasan dan juga arahan terhadap tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan di floor section dan meyakinkan bahwa pelaksanaan kerja yang telah dilakukan sudah sesuai dengan standar yang di tentukan oleh perusahaan tempat bekerja. - Memberikan pengarahan dan bimbingan kepada Room Attendant dan Order taker yaitu tentang cara yang sistematis dan efisien dalam melakukan pekerjaan. - Melakukan <i>handling over</i> dengan <i>floor supervisor</i> pada saat akan melakukan kerja dan <i>handling over</i> pada saat menyelesaikan tugas untuk peralatan kamar. - Melakukan pemeriksaan tentang daftar kehadiran <i>Room Attendant</i> dan <i>Order taker</i> setiap hari. - Melakukan pemeriksaan terhadap kondisi kamar dan melakukan pelaporan status

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<p>kamar apakah sudah sesuai dengan pemeriksaan yang ada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pemeriksaan dengan cara teliti atas kamar-kamar yang nantinya akan di gunakan pada hari itu berdasarkan <i>Expected Arrival</i> oleh <i>Front office</i>. - Melakukan pemeriksaan kerapihan, kebersihan, dan kelengkapan peralatan-peralatan keperluan <i>Floor Section</i> seperti <i>Trolley, linen, amenities, cleaning Suplies, cleaning agent, dan cleaning equipment baik di floor station</i> atau pantry, maupun di <i>trolley</i> yang disediakan di setiap lantai kamar. - Menjalankan dan mentaati setiap prosedur keamanan, keselamatan, higienies, dan sanitasi untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
9	<i>Pool Attendant</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menyiapkan payung, kursi berjemur, dan furnitur kolam renang lainnya. - Memastikan kolam renang, furnitur, dan fasilitas bersih dan aman. - Menyambut tamu dan memastikan keamanan dan kenyamanan mereka. - Menyediakan tamu dengan handuk, naungan, minuman, dan memenuhi permintaan mereka. - Membersihkan handuk, gelas, dan sampah bekas. - Menegakkan protokol keamanan seperti yang ditetapkan oleh resor atau hotel. - Memantau aktivitas tamu dan memastikan keselamatan mereka. - Melaporkan setiap kerusakan atau insiden kepada supervisor. - Mengelola jadwal pembersihan kolam renang dan melakukan inspeksi harian.
Food Production		
1	<i>Commis Helper/Cook Helper</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mempersiapkan peralatan memasak yang hendak digunakan - Mempersiapkan bahan mentah yang akan dimasak / olah

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Membersihkan dan menyimpan peralatan yang sudah digunakan - Membantu juru masak dalam mengolah makanan.
2	Steward/Chef Steward	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima dan Menyimpan Persediaan - Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan Dapur - Menguasai konsep HACCP
3	<i>Commis</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengelola dapur - Menyusun menu - Membuat standard resep dan food costnya - Membuat purchase order (bahan-bahan) - Membuat perkiraan yang akan dicapai - Mengawasi jalannya kegiatan operasional <i>kitchen</i> terutama pada saat restoran buka
4	<i>Chef de Party (Banquet, Asian, Western)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengorganisir operasi layanan makanan. - Menerapkan dan mengontrol catering berdasarkan menu. - Menyiapkan dan membuat appetizer dan snack. - Menyiapkan dan membuat hidangan daging ayam, <i>seafood</i> dan kare sayuran. - Menyiapkan dan membuat hidangan nasi dan mie. - Menyiapkan, membuat jenis sate dan aneka hidangan panggang. - Menerapkan proses produksi cook chill. - Mengorganisir operasional masakan dalam jumlah besar. - Memonitor pemasukan dan biaya jasaboga. - Menyiapkan <i>tender</i> untuk kontrak jasaboga.
5	<i>Sous Chef</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengawasi <i>treatment</i>, penggunaan <i>food commodities</i> yang tersedia di dapur demi memperlancar tugas dari kerja team dapur itu sendiri. - Memeriksa kelengkapan, ketepatan dari <i>mise in place</i> dan tata penyajian makanan sesuai dengan standar makanan itu sendiri - Meneliti order restoran yang diminta sama tamu yang dibawa oleh F&B service menuju ke F&B <i>product dan function order</i> dan meneruskannya kepada chef de partie.

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pencatatan total makanan terjual menurut item menu sehingga bisa memberikan gambaran tentang preparation yang lebih diutamakan. - Menyusun laporan <i>sales product</i> terjual untuk hari ini, kemarin dan sebelumnya. - Mengawasi kelancaran, ketepatan pelayanan atas <i>food order</i> yang kemudian diserahkan pelayanannya oleh <i>Food and beverage service</i>. - Mengawasi pengelolaan <i>food hygiene</i> (bebas kuman), sanitasi lingkungan kerja. - Menata <i>Buffet Table</i> dan <i>Food Display</i>. - Menangani, mengatai keluhan tamu atas mutu makanan. - Membantu kelancaran pelaksanaan inventarisasi fisik. - Memeriksa kelengkapan. Ketetapan, pengadaan <i>Store Requisition</i> untuk pengorderan barang dan ataupun untuk cross cek dengan store man tentang pengadaan barang. - Menyusun <i>Repair</i> dan <i>Maintenance Order</i> untuk menjaga semua alat dan perlengkapan dapur yang memerlukan perbaikan ulang. - Mengawasi ketetapan penggunaan kebersihan peralatan demi kebersihan (sanitasi) dan hygiene (bebas kuman) faktor dalam melaksanakan tugas dapur - Menangani masalah yang memerlukan penanganan langsung, melaporkan kepada <i>Chef</i> masalah yang memerlukan penanganan khusus. - Mengawasi disiplin personel dengan memberikan absensi yang akurat tanpa adanya manipulasi dalam daftar hadir karyawan. - Memeriksa <i>Personel Hygiene</i> atau kerapian karyawan dalam menjalankan pekerjaan masing-masing.

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan langsung, menyetujui hasil penilaian yang dilakukan bawahan langsung.
6	<i>Executive Chef/Head Chef</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Merancang dan mengoperasikan dapur Indonesia. - Merencanakan urutan dalam pengolahan masakan Indonesia. - Merencanakan jenjang kepangkatan dalam pengolahan masakan Indonesia. - Mengembangkan menu untuk memenuhi budaya dan diet khusus. - Memilih sistem jasaboga. - Merencanakan dan mengontrol catering berdasarkan menu. - Mengorganisir operasional masakan dalam jumlah besar - Memonitor pemasukan dan biaya jasaboga. - Merencanakan konsep total untuk acara pesta besar. - Merancang menu untuk memenuhi kebutuhan pasar. - Membina dan menjaga kendali mutu.
7	<i>Cook</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Merencanakan urutan dalam pengolahan masakan Indonesia. - Menyiapkan <i>outlet</i> cepat saji - Mengembangkan menu - Menerapkan proses pada cocktail - Menyiapkan makanan <i>outlet</i> - Mengidentifikasi dan menyiapkan masakan daging. - Menyiapkan dan membuat jenis sate dan aneka hidangan panggang. - Menyiapkan dan memasak unggas dan binatang buruan. - Menyiapkan dan memasak aneka hidangan hasil laut/ seafood. - Menerapkan dan mengontrol catering berdasarkan menu.
8	<i>Pastry Chef De Partie/</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menyiapkan produk roti untuk pelengkap makanan.

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
	<i>Chef de Party Pastry</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menyiapkan dan membuat makanan yang terbuat dari adonan beragi. - Menyajikan makanan penutup. - Menyiapkan makanan sesuai dengan permintaan orang yang sedang diet. - Menyiapkan makanan sesuai hidangan tertentu dan kebutuhan budaya. - Memilih, menyiapkan dan menyajikan hidangan makanan khusus. - Menerapkan dan mengontrol catering berdasarkan menu. - Memonitor pemasukan dan biaya jasaboga. - Menyiapkan tender untuk kontrak jasaboga.
9	<i>Pastry Chef</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima dan menyimpan persediaan. Menyiapkan produk roti untuk pelengkap makanan. - Menyajikan makanan penutup. - Menyajikan makanan. - Menyiapkan dan membuat makanan yang terbuat dari adonan beragi. - Mengemas bahan makanan yang disiapkan. - Memilih, menyiapkan dan menyajikan hidangan makanan khusus.
10	<i>Butcher Chef</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengolah hewan-hewan untuk bisa menjadi sebuah olahan daging yang dapat dikonsumsi, antara lain: adalah Sapi, Babi, Ayam, Kalkun, atau hewan yang dapat dikonsumsi lainnya - Membantu <i>Fish Chef</i>.
11	<i>Banquet Chef</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Meninjau <i>Banquet Event Orders (BEO)</i> setiap hari dan mencatat setiap perubahan - Memberitahukan staf dapur perjamuan setiap hari tentang fungsi yang akan datang dan saat ini - Mengawasi dan mengkoordinasikan semua kegiatan juru masak dan staf dapur perjamuan yang terlibat dalam persiapan makanan - Mampu mengkoordinasikan produksi banquet dan plating dengan <i>Executive Chef, Sous Chef</i> dan <i>Banquet Captain</i>.

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Menetapkan prioritas hari itu dan menetapkan tugas produksi dan persiapan untuk dijalankan oleh staf/koki dapur perjamuan. - Melakukan inventarisasi fisik item makanan tertentu untuk inventaris harian. - Membantu staf penjualan & katering atau perjamuan hotel dengan perjamuan, pesta, dan acara khusus lainnya. - Membantu dalam menentukan stok minimum dan maksimum semua makanan, perlengkapan dan peralatan memasak. - Membantu <i>Executive Chef</i> dalam pengembangan dan eksekusi menu banquet. - Menjaga prosedur pengendalian persediaan dan memastikan bahwa dapur perjamuan disiapkan untuk pekerjaan hari berikutnya. - Mengelola semua operasi dapur perjamuan sehari-hari. - Melakukan penelusuran di setiap area dapur dan mengarahkan personel masing-masing untuk memperbaiki kekurangan. - Menjaga semua peralatan dalam kondisi operasional yang baik. - Mengawasi pembersihan rutin semua peralatan yang digunakan di dapur perjamuan. - Memastikan bahwa setiap area kerja dapur perjamuan dilengkapi dengan peralatan, perlengkapan, dan perlengkapan tertentu untuk memenuhi permintaan operasional dan bisnis hotel. - Memastikan bahwa kartu resep, jadwal produksi, panduan pelapisan, foto-foto terkini dan dipasang. - Memastikan bahwa semua staf menyiapkan item menu berikut resep sesuai dengan standar operasional hotel. - Komunikasikan kebutuhan dapur dengan personel bagian pembelian dan gudang. - Meninjau penjualan dan biaya makanan dengan Chef Eksekutif untuk memastikan

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<p>bahwa dapur perjamuan memenuhi biaya yang dianggarkan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memantau kinerja staf dapur perjamuan dan memastikan semua prosedur diselesaikan sesuai standar departemen. - Menjadi panutan dalam perjamuan untuk menunjukkan perilaku yang sesuai. - Memastikan dan menjaga tingkat produktivitas semua juru masak perjamuan dan staf pendukung. - Mengawasi operasi shift dapur perjamuan. - Membantu <i>Executive Chef</i> dan <i>Purchasing Manager</i> dengan perencanaan menu perjamuan dan pembelian makanan. - Memberikan staf pada item menu termasuk bahan, metode persiapan dan rasa yang unik. - Merencanakan dan mengelola jumlah makanan dan persyaratan pelapisan untuk semua fungsi perjamuan. - Mempertahankan penanganan persiapan makanan dan standar penyimpanan yang benar. - Meninjau tingkat kepegawaian untuk memastikan bahwa layanan tamu, kebutuhan operasional dan tujuan keuangan terpenuhi. - Mengikuti penanganan yang tepat dan suhu yang tepat untuk semua produk makanan. - Membantu jika diperlukan dalam wawancara dan perekrutan anggota tim karyawan dengan keterampilan yang sesuai. - Mengidentifikasi kebutuhan pengembangan staf dapur dan memberikan pembinaan, pendampingan untuk naikan pengetahuan atau keterampilan mereka. - Mampu merencanakan dan menjalankan beberapa fungsi perjamuan. - Mampu terus naikan pengalaman kuliner tamu perjamuan atau acara. - Mampu memahami posisi karyawan dengan cukup baik dan melaksanakan tugas dalam ketidakhadiran karyawan.

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Mampu membantu memasak dan menyiapkan makanan, jika diperlukan. - Mampu melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan
12	<i>Demi Chef</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya. - Mengorganisasi dan membagi tugas dan pekerjaan pada bawahannya, - Mengolah makanan
13	<i>Assistant Banquet & Pastry Chef</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengelola dapur koki pribadi militer dan sipil Jepang. - Mengontrol dan mencegah sisa makanan mengikuti HACCP. - Buka/Tutup toko, buka laci kas, pesan makanan sesuai pesanan pelanggan. - Menyelesaikan semua tugas yang diberikan di dapur dan ruang makan. - Meninjau stok harian item kasus untuk menentukan item yang akan diisi ulang menggunakan standar tanggal, tekstur dan FIFO. - Mengatur piring dan masak semua makanan, membuat menu makanan penutup yang kreatif, buat menu makan siang. - Memelihara dan mempraktikkan sistem FIFO setiap saat serta memberi tanggal, label, inisial, dan rotasi semua item yang diperlukan. - Menyesuaikan metode memasak profesional untuk lingkungan rumah tangga, modifikasi resep untuk koki rekreasi dan pembeli supermarket. - Mengawasi operasi FOH dan BOH
14	<i>Admin F&B</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengarahkan, melatih, mendukung, mengawasi, dan mengevaluasi (bersama Direktur Hotel) kinerja bawahan langsung - Mengawasi anggaran makanan & minuman secara keseluruhan - Memastikan bahwa semua standar penyajian, kualitas, sanitasi, dan pelayanan terpenuhi.

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
Food & Beverage		
1	<i>Waiter/Server/ Wait Person/Restaur ant & Bar Service Agent</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengambil pesanan dan menyiapkan meja - Menyediakan saran ahli tentang makanan - Memproses transaksi pembelian barang atau jasa - Menyiapkan dan menghidangkan minuman non-alkohol - Menyediakan room service - Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja - Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri perhotelan - Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan - Menangani keluhan - Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar - Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan - Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda - Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang makanan dan minuman - Menyediakan penghubung antara dapur dan area pelayanan - Menyediakan layanan makanan dan minuman - Memproses transaksi keuangan - Menyediakan layanan <i>gueridon</i> - Menyediakan <i>silver service</i> - Menyediakan layanan minuman anggur - Menerima dan menyimpan dengan aman barang yang masuk
2	<i>F&B Supervisor / Assistant Mgr, Restaurant & Bar Supervisor, Assistant Outlet Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan prinsip-prinsip kontrol jasaboga. - Menerapkan dan mengontrol catering berdasarkan menu. - Menyiapkan makanan sesuai hidangan tertentu dan kebutuhan budaya. - Menyiapkan rancangan hidangan harian untuk naikkan mutu kesehatan yang baik.

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Memilih, menyiapkan dan menyajikan hidangan makanan khusus. - Merencanakan dan menyiapkan makanan untuk prasmanan/ <i>buffet</i>. - Mengemas bahan makanan yang disiapkan. - Mengatur fasilitas yang berhubungan dengan kontrak jasaboga komersial. - Memonitor pemasukan dan biaya jasaboga. - Menyiapkan tender untuk kontrak jasaboga.
3	<p><i>Bartender / Bar Attendant / Bar Person/Barista</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Membersihkan dan merapikan area bar - Mengoperasikan Bar - Mengoperasikan sistem penyimpanan anggur (<i>wine</i>) - Menyiapkan dan menyajikan cocktail - Menyediakan layanan minuman anggur - Melengkapi penjualan eceran minuman keras - Menyediakan pelayanan yang bertanggung jawab terhadap minuman beralkohol - Menyiapkan dan menghidangkan minuman non-alkohol - Mengambil pesanan dan menyiapkan meja - Menyediakan saran ahli tentang makanan - Memproses transaksi pembelian barang atau jasa - Menyiapkan dan menghidangkan minuman non-alkohol - Menyediakan <i>room service</i> - Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja - Menaikkan dan memperbaharui pengetahuan lokal - Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja - Mengembangkan dan memperbaharui - Memiliki pengetahuan tentang industri perhotelan - Melaksanakan prosedur administrasi - Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan - Menangani keluhan

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar - Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan - Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda - Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang makanan dan minuman - Menyediakan penghubung antara dapur dan area pelayanan - Menyediakan layanan makanan dan minuman - Memproses transaksi keuangan - Menyediakan layanan minuman anggur - Menerima dan menyimpan dengan aman barang yang masuk
4	<p style="text-align: center;"><i>F&B Leader / Shift Leader / Team Leader</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengawasi aktivitas server dan personel ruang makan lainnya - Pertahankan lingkungan kerja yang baik - Sesuaikan staf sesuai dengan volume pelanggan hari ini, waktu acara, dll. - Mengawasi staf untuk memastikan kepuasan pelanggan - Merencanakan dan mengarahkan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan makan - Memastikan kualitas makanan memenuhi semua standar - Memberi tahu manajer saat produk hampir habis - Menjalankan server <i>End of Shift</i>, catat penjualan dalam <i>spreadsheet Excel</i> - Memastikan penampilan yang rapi dengan mengikuti standar perawatan dan seragam yang telah ditetapkan. - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Manajer/Pengawas
5	<p style="text-align: center;"><i>Busboy / Runner/Food Handler</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengangkut makanan, minuman, bumbu dan peralatan makan ke luar atau berkoordinasi dengan pengantaran yang dilakukan oleh pelayan atau pramusaji. - Menyediakan serbet ekstra, mengantarkan sebotol saus steak, atau memberi tahu

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<p>pelayan jika meja membutuhkan layanan tambahan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membantu mengangkut makanan dan minuman yang dipesan ke meja, atas arahan pelayan. - Membantu memastikan bahwa setiap orang mendapatkan makanan mereka disajikan panas, dan pada saat yang sama.
6	<p><i>F&B Outlet Manager / Restaurant Manager / Headwaiter / Catering Manager / Banquet Operations Manager</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menyiapkan makanan sesuai hidangan tertentu dan kebutuhan budaya. - Mengoperasikan <i>outlet</i> makanan cepat saji. - Menerapkan proses produksi cook chill. - Menerapkan prinsip-prinsip kontrol jasaboga. - Menyiapkan rancangan hidangan harian untuk naikkan mutu kesehatan yang baik. - Memilih sistem jasaboga. - Membina dan menjaga kendali mutu. - Menerapkan dan mengontrol <i>catering</i> berdasarkan menu. - Merancang dan mengoperasikan dapur Indonesia.
7	<p><i>Food Beverage Manager / Assistant FB Director/Director</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengelola operasi makanan dan minuman sesuai anggaran dan dengan standar tertinggi - Memimpin tim F&B dengan menarik, merekrut, melatih, dan menilai personel berbakat - Mengelola semua F&B dan operasi sehari-hari dalam pedoman yang dianggarkan dan dengan standar tertinggi - Mempertahankan tingkat layanan pelanggan internal dan eksternal yang sangat baik - Merancang menu yang luar biasa, melakukan peningkatan yang diperlukan - Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menanggapi secara proaktif semua kekhawatiran mereka - Memimpin tim F&B dengan menarik, merekrut, melatih, dan menilai personel berbakat - Menetapkan target, KPI, jadwal, kebijakan dan prosedur

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Mematuhi semua peraturan kesehatan dan keselamatan
8	<p style="text-align: center;"><i>Head Bar Attendant / Beverage Manager</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menjalankan operasional dan produksi di bar - Mengawasi, melatih dan memonitor kinerja dan operasional tim bawahannya - Melakukan pelatihan harian kepada tim dibawahnya; mencakup semua aspek layanan minuman dan memastikan bahwa semua anggota tim minuman bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan. - Menyusun dan memonitor jadwal kerja tim dibawahnya - Memastikan bahwa kualitas minuman alkohol dan minuman yang tidak beralkohol yang ditawarkan kepada pelanggan adalah yang terbaik - Memroses permintaan barang kebutuhan bar - Menyusun rencana kerja harian bersama <i>Outlet Manager</i>
9	<p style="text-align: center;"><i>Food Auditor/Food Inspector</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan audit internal dalam bisnis mereka sendiri atau mungkin di pemasok mereka atau keduanya. - Melakukan audit untuk Lembaga Sertifikasi terhadap Standar Makanan BRC dan standar lainnya sebagai bagian dari proses sertifikasi, memeriksa kebijakan, proses, prosedur, dan praktik terhadap persyaratan standar. - Memberikan teguran pada manajemen bila mereka gagal dalam audit, mendapatkan banyak ketidaksesuaian dan ancaman kehilangan bisnis atau mengurangi peluang untuk mendapatkan bisnis baru. - Mempertahankan sistem manajemen keamanan pangan yang efektif..
10	<p style="text-align: center;"><i>Restaurant / Catering HACCP Developer</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pemeliharaan dan koordinasi program keamanan pangan perusahaan untuk menjaga kepatuhan undang-undang terhadap persyaratan hukum yang ditentukan dalam Industri Makanan.

No	Nama Pekerjaan/ Jabatan	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Mengkoordinasikan dan membantu pelatihan teknis dan kompetensi keseluruhan kepada manajemen dan karyawan terkait dengan aspek operasional program keamanan pangan, pengendalian hama, lingkungan, metode operasional dan praktik personel, serta pemeliharaan praktik keamanan dan kebersihan/pembersihan pangan. - Menyelesaikan audit pemasok makanan (terhadap sistem HACCP yang diterapkan) mengidentifikasi tindakan korektif yang diperlukan dan eskalasi masalah utama dan memastikan tindakan yang diperlukan. - Untuk bekerja sama dengan Inspektur Otoritas Lokal dan aparat penegak hukum yang diperlukan. - Mengkoordinasikan persyaratan pengembangan berkelanjutan dari program dan kepatuhan keamanan pangan departemen termasuk melaksanakan audit internal - Memelihara hubungan kerja yang baik baik di dalam maupun di seluruh departemen di bawah program keamanan pangan. - Memastikan bahwa semua register dan catatan dan dokumentasi yang berkaitan dengan peran dipelihara dengan baik. - Mengelola masalah peningkatan beban kerja sendiri atau beban kerja yang menjadi tidak terkendali

Lampiran 2. Kompetensi kebutuhan tenaga kerja di sektor non-perhotelan

No	Nama Jabatan/Posisi	Unit Kompetensi
Tour Operation		
1.	<i>Tour Leader/Guide</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan - Keamanan di Tempat Kerja - Menangani Situasi Konflik - Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Pariwisata - Melakukan Persiapan Tur - Mengkoordinasikan jadwal persiapan - Mengembangkan Pengetahuan Destinasi - Mengatur saat keberangkatan - Mengatur saat transit - Mengatur saat tiba - Mengatur saat di kendaraan - Mengatur saat <i>check in</i> dan <i>check out</i> di hotel - Mengatur peserta saat tur - Mengelola tur tambahan - Mengatur perpindahan moda transportasi - Mengelola permasalahan yang tidak terduga - Menangani keluhan peserta selama tur - Mengelola laporan tur
2.	<i>Ticketing Manager/Koordinator</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengeluarkan tiket atau mencetak tiket untuk pelanggan. - Mengeluarkan <i>invoice</i>. - Memberikan informasi mengenai detail tiket kepada pelanggan - Memberikan informasi mengenai data pelanggan kepada maskapai penerbangan terkait. - Memberikan informasi perubahan jadwal penerbangan kepada pelanggan. - Menyelesaikan kesalahan informasi data pelanggan ke maskapai terkait. -

No	Nama Jabatan/Posisi	Unit Kompetensi
Biro Perjalanan		
1.	<i>Travel Consultant</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultan di bidang perjalanan. - Mengurus rute perjalanan, transportasi yang digunakan, akomodasi selama berada di kota atau negara tujuan hingga destinasi wisata mana saja yang harus dikunjungi
2.	<i>Document Consultant</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengelola dokumen kertas dan elektronik untuk suatu perusahaan atau organisasi. - Mengevaluasi praktik penanganan dan pengarsipan dokumen perusahaan. - Menyarankan perbaikan untuk prosedur efisiensi, keamanan, dan biaya. - Membantu mengarsipkan dokumen kertas dengan memindainya dan menempatkan versi digitalnya dalam database agar mudah diakses.
Kegiatan Wisata		
1.	Instruktur dan Master Menyelam (<i>Diving</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab atas keselamatan penyelam. - Menjadi pemandu wisata dibawah air. mengeluarkan berbagai isyarat melalui jari tangan. - Melakukan pertolongan pertama bila ada penyelam yang mengalami kecelakaan atau tenggelam di laut. - Membuat jadwal penyelaman, memperhitungkan waktu dan lama penyelaman. - Memperhitungkan kedalaman penyelaman dengan matang.
2.	<i>Reservation & E-Commerce</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mempersiapkan dan menyiapkan alat, pemetaan bisnis, penetrasi bisnis, gambaran pesaing di bawah pengawasan Manajer Penjualan & Pemasaran - Memperluas pemasaran hotel baik melalui pasar <i>online</i> maupun <i>offline</i> - Mengenalkan Sistem Manajemen Properti dalam rangka memiliki sistem

No	Nama Jabatan/Posisi	Unit Kompetensi
		<p>yang lancar dan rapi dalam reservasi dan penjualan & pemasaran</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menjual kamar dan FB untuk tamu berjalan - Melakukan pemeliharaan semua peralatan dan material di area kerjanya - Memastikan bahwa semua transaksi harian dikunci dan diperbarui ke dalam komputer - Membantu dalam perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan pelatihan bagi staf Reservasi - Berkoordinasi dengan departemen Sales & Marketing tentang status reservasi yang diterima
3.	Koordinator dan Staf Bagian Perawat Satwa	<ul style="list-style-type: none"> - Seseorang yang bertugas di rumah sakit hewan, balai karantina, maupun kebun binatang untuk memonitor kesehatan hewan
4.	Kru kapal	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan navigasi kapal, perawatan kargo sementara di laut, keamanan kapal dan bongkar muat di pelabuhan. - Melakukan pemeliharaan kapal. - Melakukan operasional pelayaran, dan mengurus semua urusan hukum dan perizinan perjalanan kapal.
5.	<i>Spa Therapis</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan berbagai layanan spa (perawatan tubuh, pijat, facial, waxing dan manicure/pedicure) dengan aman dan nyaman - Memelihara peralatan dan inventaris sampel produk - Menyimpan dokumentasi dan pertahankan file klien - Menjaga agar kamar tetap bersih dan penuh - Menanggapi pertanyaan, kebutuhan, dan harapan pelanggan yang relevan - Memberikan saran dan promosi produk ritel atau layanan tambahan - Menjunjung tinggi standar kebersihan dan mengikuti peraturan kesehatan dan keselamatan

No	Nama Jabatan/Posisi	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Membuat laporan administrasi tentang masalah yang timbul
6.	Koordinator dan Staf Bagian Operasional Kolam Renang	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan <i>Back Wash</i> untuk menjaga agar air kolam tetap bersih dan jernih serta untuk menormalkan sirkulasi air yang masuk dan yang keluar dalam kolam. - Menjaga kinerja mesin pompa kolam agar tetap bekerja semaksimal mungkin, jika terjadi kerusakan masalah kelistrikan akan ditangani oleh bagian engineering. - Melakukan vacum paling sedikit 1 minggu sekali untuk membersihkan kolam renang dari kotoran dan sampah, untuk intensitas vacum tergantung pada intensitas penggunaan kolam dan parameter kotornya. - Menyalakan lampu kolam setiap menjelang malam hari sekitar jam 6 sore dan dimatikan kembali setelah pagi hari datang. - Melakukan penambahan obat berupa klorine paling sering setiap malam tergantung pada nilai asam atau basa air kolam tersebut. Klorine berfungsi menjernihkan air kolam agar tetap terlihat bening. - Menjaga kolam renang agar tetap nyaman untuk di pakai oleh para tamu yang menginap. - Memeriksa dan membersihkan balancing tank sebulan sekali untuk menjaga agar sirkulasi air tetap lancar tanpa kendala.
7.	Staf Bagian Wahana	<ul style="list-style-type: none"> - Menyiapkan tempat dan peralatan di area wahana - Menyalakan mesin atau alat permainan bagi pelanggan - Mengecek aspek keamanan dan kenyamanan wahana - Melakukan pengecekan secara berkala di area wahana - Memberikan pengarahan kepada pengunjung

No	Nama Jabatan/Posisi	Unit Kompetensi
		<ul style="list-style-type: none"> - Menjaga kebersihan di area wahana - Membuat laporan
8.	<i>Reservation Staf</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu dan menasihati pelanggan yang mungkin memilih dari berbagai pilihan perjalanan. - Membuat reservasi untuk pelanggan berdasarkan berbagai persyaratan dan tunjangan anggaran mereka. - Mengecek ketersediaan akomodasi atau transportasi pada tanggal perjalanan yang diinginkan pelanggan.
9.	<i>Talent & Culture Manager/officer</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menentukan kebutuhan strategis dan program <i>Talent & Culture</i> serta mendukung implementasi dan evaluasi strategi yang efektif.
10.	<i>Beach Club Attendant</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pengalaman keramahan yang luar biasa untuk semua tamu kami. - Sikap hangat, tersenyum & ramah, pembicara yang menarik. - Ingat dan kenali tamu berulang. - Memastikan layanan yang cepat dan efisien untuk semua tamu di pulau - Berinteraksi dengan semua tamu, karyawan dan pemasok secara profesional dan ramah. - Pengetahuan yang mahir tentang semua operasi dan sistem pulau - Mempromosikan lingkungan kerja yang profesional, membantu dan sopan - Memfasilitasi check in tamu klub dari meja depan hingga tempat duduk - Mengoperasikan sistem POS, Hotel dan Klub - Menangani semua pertanyaan tamu terkait properti - Melayani kebutuhan tamu di club - Menjaga area <i>check-in</i> yang bersih, rapi dan teratur

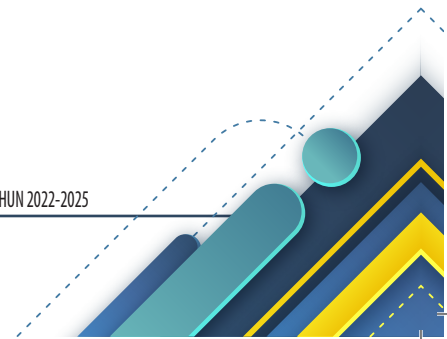
ooOoo

Lampiran 3: Profil partisipan

Partisipan jumlahnya adalah 108, dari perhotelan sebanyak 95 dan 13 non-perhotelan (biro perjalanan, atraksi wisata dan tempat wisata).

Profil Partisipan

No	Karakteristik	N (108)	%
I	Perhotelan	95	
	1. Melati	2	2,2
	2. Bintang 2	11	11,5
	3. Bintang 3	33	34,7
	4. Bintang 4	34	35,8
	5. Bintang 5	15	15,8
II	Non-perhotelan	13	
	1. Tour Operation	2	15,4
	2. Biro Perjalanan	7	53,8
	3. Kegiatan Wisata	4	30,8
III	Lokasi Hotel	95	
	1. Bali	25	26,32
	2. Balikpapan	1	1,0
	3. Banjarmasin, dan Banjar Baru	21	2,2
	4. Bandung	3	3,2
	5. Batam	5	5,3
	6. Belitung	1	1,0
	7. Bogor	5	5,3
	8. Bukit tinggi dan Padang	10	10,6
	9. DKI Jakarta	5	5,3
	10. Jawa Tengah (Solo)	1	1,0
	11. Labuan Bajo (NTT)	1	1,0
	12. Lampung	1	1,0
	13. Lombok	1	1,0
	14. Malang	1	1,0
	15. Makasar	8	8,4
	16. Manado	1	1,0
	17. Pekanbaru	1	1,0
	18. Samarinda	2	2,0
	19. Sentul	1	1,0
	20. Tanjung Pinang	1	1,0
IV	Lokasi Non-Perhotelan	13	
	1. Bali	7	53,8
	2. Bantul	1	7,7
	3. Jakarta	2	15,4
	4. Jawa Barat	1	7,7
	5. Lombok	1	7,7
	6. Minahasa	1	7,7



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan kekuatan, kesehatan untuk menyelesaikan penulisan buku ini, khususnya pada kondisi Pandemi Covid-19 yang dihadapi saat ini.

Pada kesempatan ini, kami ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya pada berbagai pihak yang telah memungkinkan selesainya buku ini. Pertama-tama ucapan terima kasih kami sampaikan pada para partisipan yang merupakan pelaku bisnis/industri, yang mau meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang dibagikan serta berpartisipasi pada proyeksi ini. Apresiasi setinggi-tingginya bagi para partisipan, karena tanpa adanya kontribusi dari para pelaku industri/bisnis yang mau meluangkan waktu untuk berpartisipasi pada proyeksi proyeksi ini, maka proyeksi ini akan menjadi kurang optimal.

Ucapan terima kasih juga ingin kami sampaikan kepada semua nara sumber dan tim ahli yang telah memberikan masukan yang berharga bagi kami untuk mendapatkan wacana yang lebih mendalam tentang sektor pariwisata.

Terakhir, ucapan terima kasih kami sampaikan bagi semua pihak yang telah mendukung serta membuat proyeksi ini dapat dituangkan kedalam suatu penulisan berbentuk buku.

Desember, 2021

Penyusun

TIM PENYUSUN

Pengarah : Drs. Bambang Satrio Lelono, M.A.
Penanggung Jawab : Siti Kustiati, S.E, M.Si
Koordinator : Effy Woeri Priljantari, S.Psi, MM

Tim GNIK (Gerakan Nasional Indonesia Kompeten):

Dr. Ir. Yunus Triyonggo, M.M
Mahmud Samuri, S.Pd, MSi
Dr. Wustari L. H. Mangundjaya M.Org.Psy, S.E, Psikolog
Hanartono Widjoyo
Seta A. Wicaksana

Tim Kementerian Ketenagakerjaan:

Ardencius Gultom, S.Pd
Ariyo Wibisono, S.Kom
Desy Riandini, S.Si
Denofrizal Dityasyahril, S.E.
Nurlita Muji Rahayu, S.E.
Rahmad Saleh, S.Kom
Zega Prasetyo Yogo, S.E.

ooOoo