

**PROFIL WISATAWAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA HOTEL
DAN RESTORAN DI KABUPATEN BULELENG SERTA POLA
PEMBINAANNYA (STUDI KASUS PASCA BOM BALI)**

**Oleh
I PUTU GEDE PARMA, S.St.Par
Jurusan Perhotelan FIS Undiksha**

**(Diterbitkan pada Jurnal Media Komunikasi FIS Universitas Pendidikan
Ganesha Vol.9, Nomor 1, April 2010 ISSN 1412-8683, Halaman: 27-42)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi wisatawan yang datang ke hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng, kualitas pelayanan hotel dan restoran serta pembinaan yang diberikan kepada pegawai hotel dan restoran untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan melibatkan sekitar 120 orang responden staf manager dan supervisi hotel dan restoran. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik dokumentasi, pedoman observasi, pedoman wawancara, dan kuesioner. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara deskriptif kuantitatif dan penyimpulannya didasarkan atas persentase.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa : 1) Perkembangan tingkat hunian hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng setelah pasca bom Bali 2002 mengalami penurunan yang cukup banyak; 2) Persentase tingkat kedatangan wisatawan manca negara dan wisatawan domestik pasca bom Bali 2002 adalah relatif kecil; 3) Sebagian besar tenaga kerja atau karyawan pada hotel Melati maupun hotel Berbintang, kualifikasi pendidikannya adalah SMU/SMK. Sedangkan yang berkualifikasi akademi masih relatif kecil yaitu 30% untuk hotel Berbintang dan 25% untuk hotel Melati. Bahkan untuk tenaga kerja di restoran hanya 10% yang berkualifikasi akademi; 4) Hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng memerlukan pelatihan dan pembinaan yang mengarah pada cara kerja yang baik dan benar pada bidang hotel dan restoran.

Berdasarkan temuan ini maka disarankan agar karyawan hotel dan restoran berupaya untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada tamu, serta meningkatkan profesionalismenya melalui pendidikan dan pelatihan. Di samping itu, kepada pihak manager hotel dan pemerintah daerah agar melakukan pembinaan terhadap karyawan serta menyelenggarakan pendidikan dan latihan guna meningkatkan profesionalisme karyawan.

Kata Kunci : Pendidikan, Pelatihan, Pembinaan, Hotel, Restoran

ABSTRACT

This research aims to know the condition of visitors who come to the hotels and restaurants in Buleleng Regency, the quality of service at the hotel and restaurant, and guidance given to the workers to improve the service quality.

The research is a survey research which involves 120 respondents from staff manager and supervisor of the hotels and restaurants. The data in this study is collected through documentation technique, observation sheet, interview guides and questionnaire. The data then analyzed descriptively and giving percentage.

The result of the data analysis shows that : (1) Hotels and restaurants staying level after Bali bombing 2002 decreased dramatically; (2) Percentages of visitor either foreign or domestic after Bali bombing 2002 is relatively low; (3) Most of the hotel's workers and employees have qualification only SMU/SMK graduation, and academi qualification is low or onley 30% for star hotel and 25% for non star hotel workers. Even, the restaurant's workers only 10% are qualified academically; (4) Hotel and restaurant staff in Buleleng Regency need training and guidance to work better in their field.

Based on the finding, it is suggested for the workers to give satisfying service for guest and improve their profesionalism through education and training. Moreover, to the hotel manager and local government to give guidance to the workers and give education and improve the worker's profesionalism.

Keywords: Education, training, guidance, hotel, restaurant.

1. PENDAHULUAN

Suatu organisasi akan berjalan dengan baik bila didukung oleh enam unsur-unsur manajemen seperti men, money, material, machine, method dan market. Keenam unsur-unsur manajemen ini dijalankan fungsinya dengan fungsi-fungsi manajemen yang di antaranya : planning (merencanakan), organizing (pengorganisasian unsur manusia), actuating (tindakan yang dilakukan) dan controlling (pengawasan tindakan yang dilakukan agar pelaksanaan kegiatan menjadi lancar dan sesuai). Industri pariwisata yang selama ini berjalan dari tahun

ke tahun didukung oleh peranan sumber daya manusia yang terserap sebagai tenaga kerja di industri pariwisata tersebut. Salah satu yang menyebabkan suatu kawasan berkembang menjadi kawasan pariwisata yang baik, adalah tersedianya tenaga kerja yang berkualitas untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Hal ini dapat memberikan dampak positif terhadap suatu fasilitas wisata, seperti mendapatkan konsumen yang datang berulang-ulang kali (repeater guest) dan tamu dapat mempromosikan fasilitas wisata tersebut.

Perkembangan pariwisata di Kabupaten Buleleng masih jauh tertinggal dengan perkembangan pariwisata yang terdapat di Kabupaten lainnya yang terdapat di Bali. Ini dapat dilihat dari jumlah wisatawan yang berkunjung di Kabupaten Buleleng dalam kurun waktu tahun 1999 – 2004, seperti yang tercantum pada tabel 01 berikut.

Tabel 1.1

Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Kabupaten Buleleng

Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara	Jumlah
1999	20.038	127.535	147.573
2000	15.052	123.353	138.405
2001	11.262	99.503	110.765
2002	6.045	20.292	26.337
2003	13.811	27.596	41.407
2004	14.657	130.135	44.792

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Buleleng

Dari data di atas dapat terlihat kunjungan wisatawan ke daerah Kabupaten Buleleng termasuk kecil. Salah satu sebab yang mengakibatkan kurang berkembangnya pariwisata di Kabupaten Buleleng adalah kurang profesionalnya sumber daya manusia di Kabupaten Buleleng yang bekerja di industri pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Terlebih setelah terjadinya bom di Bali, memberikan efek tidak baik terhadap kehidupan di Bali. Di samping kawasan pariwisata sepi pengunjung, jumlah penduduk yang melanjutkan studi di sekolah pariwisatapun mengalami penurunan. Sehingga kualitas masyarakat dalam hal pariwisatapun akan mengalami penurunan. Dari kenyataan lapangan, di beberapa sekolah pariwisata yang ada di Kabupaten Buleleng menunjukkan gejala penurunan jumlah murid yang mengenyam ilmu tentang pariwisata. Beberapa dari mereka ada yang berhenti.

Kurangnya minat wisatawan baik dari manca negara maupun domestik yang berkunjung dan menghabiskan liburannya di Bali, khususnya Kabupaten Buleleng memberi dampak kurang bagus terhadap perkembangan kawasan wisata yang ada di Kabupaten Buleleng. Ditambah kurangnya perhatian pemilik fasilitas wisata dan pihak-pihak yang terkait dengan pengembangan suatu kawasan wisata dalam memberi pelatihan kepada pekerja pariwisata, membuat suatu kawasan wisata berkembang lambat atau bahkan mengalami penurunan.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Hasil Penelitian

2.1.1. Perkembangan Tingkat Hunian Hotel dan Restoran

Perkembangan tingkat hunian hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng setelah pasca bom Bali 2002 mengalami penurunan yang cukup banyak, terutama untuk hotel melati dan restoran. Data perkembangan tingkat hunian hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng setelah pasca bom Bali 2002, di dapat dengan melakukan wawancara dan observasi memberikan temuan pada tabel berikut:

Tabel 1.2. Tingkat Hunian Hotel dan Restoran di Kabupaten Buleleng Pasca Bom Bali 2001

Tahun	Hotel Berbintang	Hotel Melati	Restoran	Keterangan
2002	70%	50	80%	Bom Bali I (Oktober)

2003	20%	10%	50%	Tahun Pertama Pasca Bom Bali I
2004	40%	10%	70%	Tahun Kedua pasca bom Bali I
2005	40%	15%	50%	Bom Bali II (Oktober)
2006	30%	15%	50%	Tahun Pertama pasca bom Bali II

2.1.2. Tingkat Kedatangan Wisatawan Mancanegara Dan Wisatawan Domestik.

Akseibilitas yang kurang memadai menjadi kendala utama bagi wisatawan untuk datang ke daerah tujuan wisata Kabupaten Buleleng. Adanya bom Bali I dan bom Bali II mengakibatkan tingkat kunjungan wisatawan ke Kabupaten Buleleng yang relatif sedikit menjadi menurun. Data kunjungan wisatawan ke Kabupaten Buleleng setelah pasca bom Bali, di dapat dengan melakukan observasi memberikan temuan pada tabel berikut.

Tabel 1.3 Data Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara

Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara	Jumlah	Keterangan
2002	19.482	54.221	73.703	Bom Bali I (Oktober)
2003	17.131	28.540	45.671	Tahun Pertama Pasca Bom Bali I
2004	12.848	43.675	56.523	Tahun Kedua pasca bom Bali I
2005	12.570	42.815	55.385	Bom Bali II (Oktober)
2006	12.770	43.185	55.855	Tahun Pertama pasca bom Bali II

2.1.3. Jumlah Tenaga Kerja Yang Terserap Dihotel

Hotel merekrut karyawan melalui beberapa tahap yaitu : 1) Training; 2) *Daily Worker*/ kerja harian; 3) Masa percobaan (pada umumnya selama tiga bulan); 4) kerja kontrak (pada umumnya selama 2 tahun); 5) karyawan tetap. Sedangkan hal-hal yang diperhatikan oleh pihak hotel dalam merekrut karyawan adalah: latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja. Data jumlah sarapan

tenaga kerja pada hotel di Kabupaten Buleleng setelah pasca bom Bali, yang dikumpulkan melalui metode wawancara dan observasi adalah seperti yang disajikan pada tabel 5.4 berikut.

Tabel 1.4 Jumlah Tenaga Kerja Pada Hotel di Kabupaten Buleleng

Tahun	Hotel Berbintang (Orang)	Hotel Melati (Orang)
2002	464	1813
2003	470	1819
2004	548	1757
2005	568	1755
2006	589	1788

2.1.4. Hubungan Antara Latar Belakang Pendidikan Dengan Kualitas Layanan Tenaga Kerja Hotel dan Restoran

Dari hasil temuan dilapangan, kualitas pendidikan bukan sebagai faktor utama di dalam memberikan pelayanan. Hal ini disebabkan karena keyakinan pihak hotel dan restoran bahwa tidak semua pendidikan yang tinggi dapat memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen. Selain pendidikan, pelatihan dan pembiasaan merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas.

Berdasarkan jumlah serapan tenaga kerja pada hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng, terdapat berbagai macam latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh karyawan. Dari hasil observasi di lapangan, di dapat persentase kualifikasi pendidikan karyawan hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut:

Tabel 1.5 Kualifikasi Pendidikan Karyawan Hotel dan Restoran

Jenis Usaha Pariwisata	Jenis Pendidikan Terakhir		
	SMU/SMK	Akademi	PT
Hotel Bintang	60%	30%	10%
Hotel Melati	70%	25%	5%
Restoran	85%	10%	5%

Dari data seperti yang tercantum pada tabel 1.5, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tenaga kerja atau karyawan pada hotel Melati maupun hotel Berbintang, kualifikasi pendidikannya adalah SMU/SMK. Sedangkan yang berkualifikasi akademi masih relatif kecil yaitu 30% untuk hotel Berbintang dan 25% untuk hotel Melati. Bahkan untuk tenaga kerja di restoran hanya 10% yang berkualifikasi akademi.

2.1.5. Pola Pembinaan Yang Dilakukan Oleh Pihak Hotel dan Restoran, Dan Pemerintah Daerah Terhadap Sumber Daya Manusia Yang Bekerja di Hotel dan Restoran.

Pada umumnya hotel dan restoran telah merekrut karyawannya sesuai dengan pendidikan, keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh calon karyawan. Pendidikan digunakan sebagai acuan dalam memilih surat lamaran yang masuk ke suatu hotel maupun restoran, sedangkan pengetahuan dan keterampilan dapat dilihat oleh pihak personalia secara langsung saat calon karyawan dipanggil untuk diwawancarai.

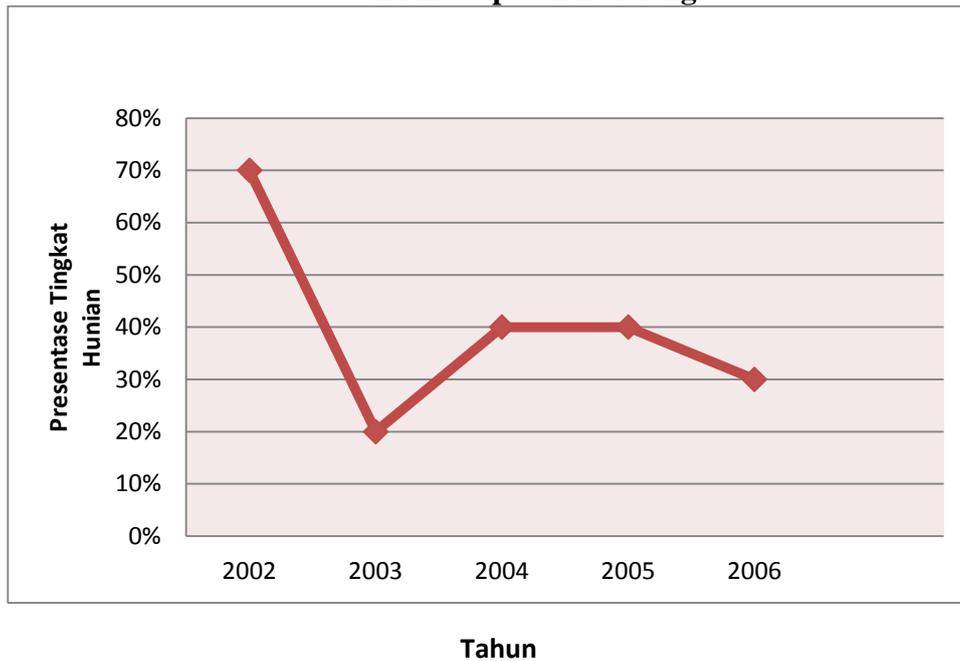
2.2. Pembahasan

2.2.1. Perkembangan Tingkat Hunian Hotel dan Restoran

Dibawah ini dapat dilihat perkembangan tingkat hunian pada hotel berbintang, hotel melati dan restoran di Kabupaten Buleleng selama kurun waktu 2002-2006. Data tersebut diperoleh melalui observasi pada hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng yang menjadi obyek penelitian.

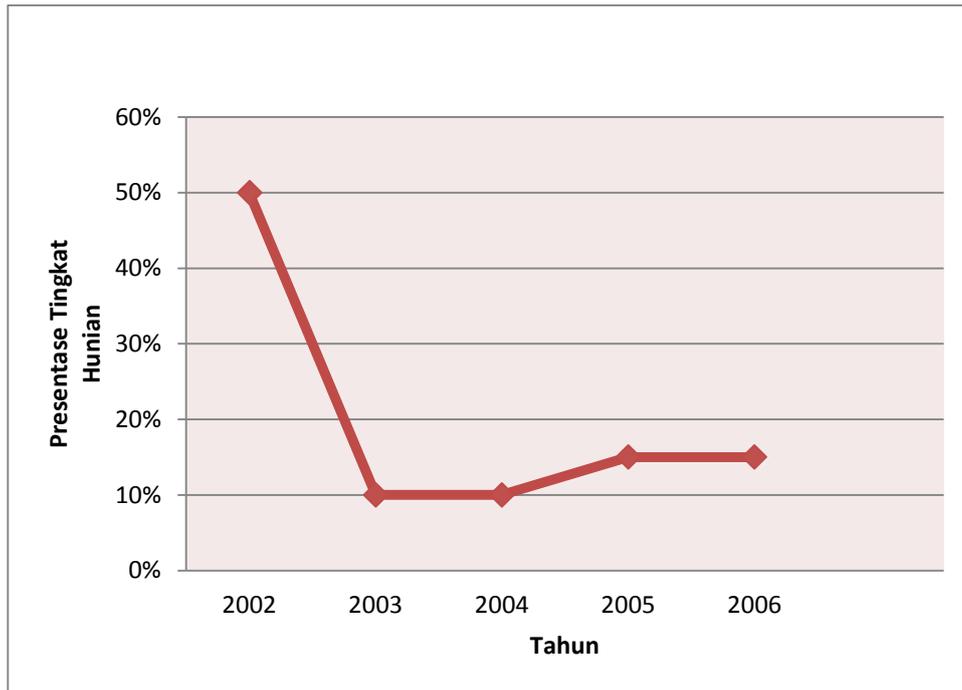
Grafik 1.

**Tingkat Hunian Hotel Bintang
Di Kabupaten Buleleng**



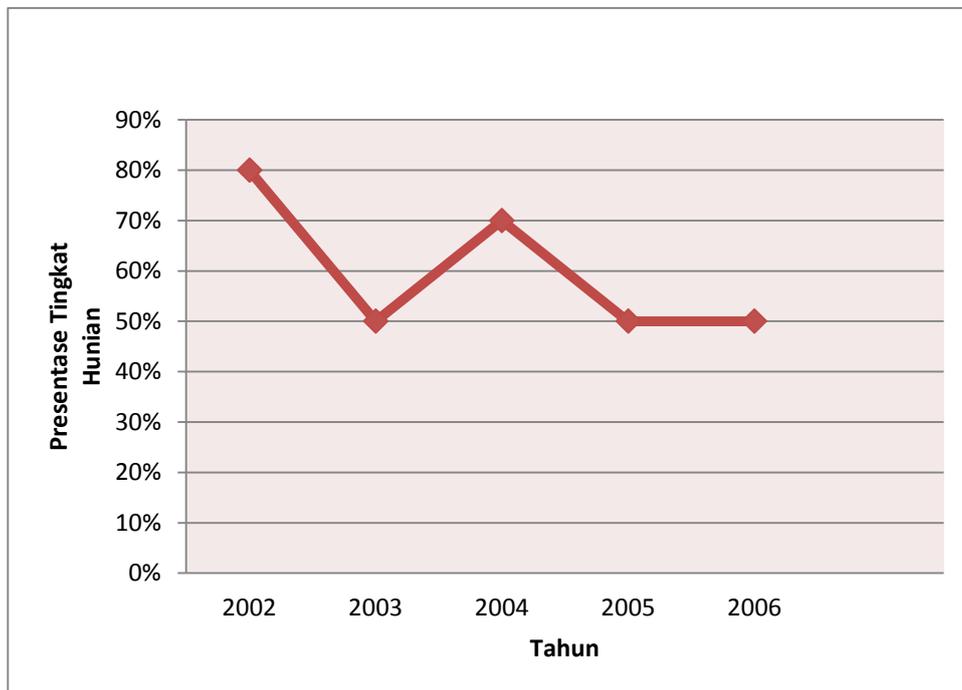
Grafik 2.

Grafik Tingkat Hunian Hotel Melati



Grafik 3.

Grafik Tingkat Hunian Restoran



Tingkat hunian hotel bintang pada pasca bom Bali I menurun dari 70% menjadi 20% atau sebanyak 71%, sedangkan untuk pasca bom Bali II tingkat hunian hotel berbintang mengalami penurunan sebanyak 25% yaitu dari 40%

menjadi 30%. Sedangkan untuk tingkat hunian pada hotel melati pasca bom Bali I terjadi penurunan dari 50% menjadi 10% atau sebanyak 80%, dan pada pasca bom Bali II terjadi stagnasi dimana tingkat hunian hotel tetap pada 15%. Dapat dikatakan tingkat hunian hotel bintang dan hotel melati di Kabupaten Buleleng pada pasca bom I pertama dan pasca bom Bali II mengalami penurunan yang cukup drastis.

Dampak bom Bali II dirasakan jauh lebih berat ketimbang bom Bali I oleh para pemilik hotel di Bali, dimana dengan adanya bom Bali II membuat kondisi usaha pariwisata di Kabupaten Buleleng sulit untuk mengalami perubahan kearah yang lebih baik. Tingkat hunian hotel di kawasan Bali Utara lebih banyak pada posisi 15 persen dari jumlah kamar yang dimiliki hotel.

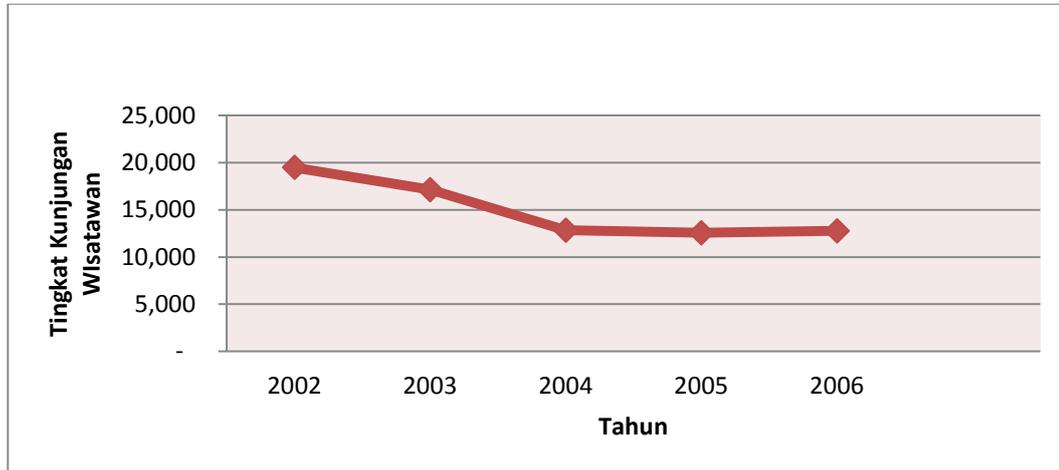
Dengan kondisi demikian, para pemilik hotel serta karyawan hotel terpaksa harus membuat kesepakatan kerja yang lebih lunak. Para karyawan hotel bekerja tidak seperti dalam keadaan normal. Dengan kata lain, jika tadinya setiap hari ada 10 karyawan yang bekerja, maka dalam kondisi sulit sekarang ini hanya 50 persen yang masuk. Demikian juga gaji yang bisa diberikan tidak bisa menyamai UMR yang berlaku. Pemilik hotel di Kabupaten Buleleng harus melakukan hal tersebut dengan maksud menjaga kelangsungan operasional hotel. Sesuai dengan teori yang ada, hotel bisa berjalan dengan baik apabila tingkat hunian hotel diatas 40%.

Untuk restoran yang khusus memasarkan produk dan jasanya bagi wisatawan umumnya merupakan restoran yang berada di dalam hotel. Terjadi penurunan 1,6% yaitu dari 80% menjadi 50%, kemudian berangsur pulih kembali, dan masih bisa bertahan pada tingkat hunian 50% hingga tahun 2006. Hal ini disebabkan karena : 1) produk yang dijual, mayoritas makanan yang bisa dikonsumsi oleh masyarakat di Kabupaten Buleleng; 2) harga yang ditawarkan tidak terlalu mahal (menengah ke bawah); 3) diskon yang sering diberikan kepada konsumen saat tingkat hunian restoran mengalami penurunan.

2.2.2 Tingkat Kedatangan Wisatawan Manca Negara dan Wisatawan Domestik di Kabupaten Buleleng

Grafik 4.

Kunjungan Wisatawan Domestik

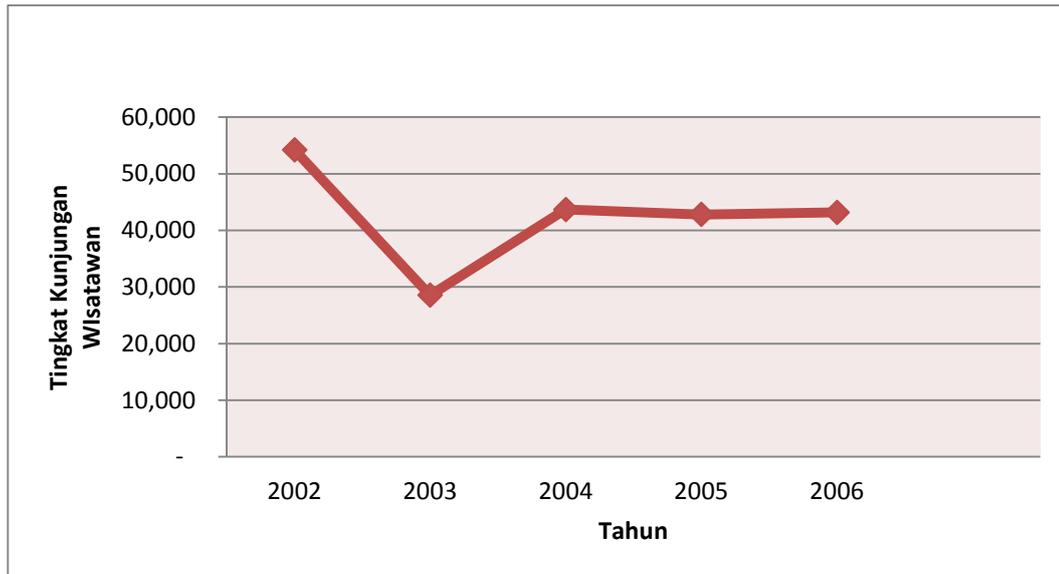


Dari tabel di atas dapat dijelaskan kunjungan wisatawan domestik yang datang ke Kabupaten Buleleng : 1) pada kurun waktu 2002-2003 terjadi penurunan sebanyak 12%; 2) pada kurun waktu tahun 2003-2004 terjadi penurunan sebanyak 25%, 3) pada kurun waktu tahun 2004-2005 terjadi penurunan sebanyak 2,2%, 4) pada kurun waktu tahun 2005-2006 terjadi peningkatan sebanyak 1,6%.

Kunjungan wisatawan domestik, dapat dikatakan tidak terjadi penurunan yang drastis. Saat terjadi peristiwa bom Bali I, wisatawan domestik tidak terlalu terpengaruh. Terlebih lagi harga produk dan jasa wisata yang ditawarkan pada saat pasca bom Bali I dan II cukup murah, sehingga mampu menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik untuk datang ke daerah tujuan wisata di Kabupaten Buleleng.

Grafik 5.

Tingkat Kunjungan Wisatawan Mancanegara



Kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Kabupaten Buleleng, dapat dipaparkan sebagai berikut: 1) pada kurun waktu tahun 2002-2003 terjadi penurunan sebanyak 47%; 2) pada kurun waktu tahun 2003-2004 terjadi peningkatan sebanyak 53%; 3) pada kurun waktu tahun 2004-2005 terjadi penurunan sebanyak 2%; 4) pada kurun waktu tahun 2005-2006 terjadi peningkatan sebanyak 0,9%.

Adanya *travel warning* yang dibuat oleh masing-masing negara asal wisatawan mancanegara, membuat faktor utama turunnya kunjungan wisatawan ke daerah tujuan wisata di kabupaten Buleleng. Disamping itu, juga ada beberapa faktor yang telah menjadi alasan kurangnya minat wisatawan mancanegara ke Kabupaten Buleleng, bila dibandingkan dengan daerah tujuan wisata lainnya; 1) aksesibilitas yang kurang memadai; 2) fasilitas wisata yang kurang lengkap; 3) kurangnya pemasaran yang dilakukan baik oleh pihak hotel, restoran maupun dinas pariwisata setempat.

2.2.3. Jumlah Tenaga Kerja Yang Terserap Di Hotel dan Restoran

Masing-masing hotel dan restoran memiliki kriteria tersendiri dalam merekrut karyawan. Hal ini ditentukan atas beberapa faktor diantaranya :

1. Kebutuhan hotel atau restoran dalam merekrut karyawan, dengan pengertian bagian apa yang menjadi lowongan bagi karyawan. Setiap departemen atau bagian pada suatu hotel atau restoran memiliki kebutuhan pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki oleh calon karyawan.
2. Latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimiliki oleh calon karyawan. Dari temuan di lapangan pihak hotel dan restoran melihat latar belakang pendidikan sebagai penunjang, karena mereka lebih memfokuskan diri pada pengalaman yang dimiliki oleh calon karyawan. Namun, apabila calon karyawan belum memiliki pengalaman, maka pendidikan terakhir bisa dipakai sebagai bahan pertimbangan.

Dari temuan di lapangan, ditemukan beberapa hal dalam perekrutan karyawan hotel dan restoran yaitu : 1) untuk hotel berbintang hanya ditemukan 5% karyawan yang merupakan keluarga dari pemilik hotel atau pimpinan hotel; 2) untuk hotel melati ditemukan sebanyak 50% karyawan yang merupakan keluarga dari pemilik hotel atau pimpinan hotel; 3) untuk restoran hampir 70% karyawan yang bekerja adalah keluarga pemilik restoran.

2.2.4. Korelasi Antara Latar Belakang Pendidikan Dengan Kualitas Layanan Tenaga Kerja Hotel dan Restoran

Sesuai dengan perekrutan tenaga kerja, pihak hotel dan restoran tetap melihat latar belakang pendidikan calon pelamar melalui curriculum vitae yang dikirim pelamar. Pihak hotel dan restoran memilih pelamar yang memang memiliki latar belakang pendidikan pariwisata, baik itu akademi pariwisata (DI, DII, DIII dan DIV) maupun SMK dengan konsentrasi perhotelan/pariwisata.

Dapat dilihat adanya korelasi antara latar belakang pendidikan dengan kualitas layanan tenaga kerja pada hotel dan restoran. Dengan pendidikan perhotelan/pariwisata yang dimiliki, tenaga kerja hotel dan restoran lebih mampu berinteraksi dengan tamu dan mampu bekerja sesuai dengan bidangnya.

Dari data yang terpapar pada hasil penelitian, pihak hotel dan restoran membutuhkan dan merekrut tenaga kerja yang memiliki: 1) pengetahuan dan keterampilan yang baik di bidang industri pariwisata, khususnya hotel dan

restoran; 2) kemampuan dan keterampilan dalam menjelaskan product knowledge pada hotel dan restoran; 3) kemampuan dalam berinteraksi terhadap konsumen dengan baik dan benar.

2.2.5. Pola Pembinaan Yang Dilakukan Oleh Pihak Hotel dan Restoran, dan Pemerintah Daerah

Latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh tenaga kerja ternyata kurang mampu menunjukkan kualitas pelayanan pada hotel dan restoran. Hal ini disebabkan karena: 1) kemampuan sumber daya manusia perahan akan mengalami penurunan apabila tidak dilatih dan dibina secara rutin; 2) tenaga kerja pada hotel dan restoran terkadang lupa akan standar pelayanan yang baik ketika telah terbiasa dengan beban kerja yang cukup banyak; 3) adanya rasa egoisme yang dimiliki oleh tenaga kerja yang memiliki kualitas pendidikan lebih tinggi, sehingga kurang mau dikritik terutama oleh bawahannya. Oleh karena itu, pembinaan dan pelatihan adalah solusi yang terbaik untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan tenaga kerja pada hotel dan restoran.

Dari hasil temuan di lapangan di dapat; 1) hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng memerlukan pelatihan dan pembinaan yang mengarah pada cara kerja yang baik dan benar pada bidang hotel dan restoran; 2) pihak hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng menjadikan manager/supervisi yang memberikan pelatihan dan pembinaan, meskipun ada juga yang meminta ahli trainers untuk menjadi instruktur pada pelatihan dan pembinaan yang dilakukan oleh hotel dan restoran; 3) pihak hotel dan restoran mengadakan pelatihan dan pembinaan secara rutin dan berkesinambungan.

3. PENUTUP

Temuan yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai profil wisatawan dan sumber daya manusia pada hotel dan restoran serta pola pembinaannya di Kabupaten Buleleng dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perkembangan tingkat hunian hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng setelah pasca bom Bali 2002 mengalami penurunan yang cukup banyak. Tingkat hunian hotel bintang pada pasca bom Bali I menurun dari 70% menjadi 20% atau sebanyak 71%, sedangkan untuk pasca bom Bali II tingkat hunian hotel berbintang mengalami penurunan sebanyak 25% yaitu dari 40% menjadi 30%. Sedangkan untuk tingkat hunian pada hotel melati pasca bom Bali I terjadi penurunan dari 50% menjadi 10% atau sebanyak 80%, dan pada pasca bom Bali II terjadi stagnasi dimana tingkat hunian hotel tetap pada 15%. Sedangkan untuk restoran terjadi penurunan 1,6% yaitu dari 80% menjadi 50%, kemudian berangsur pulih kembali, dan masih bisa bertahan pada tingkat hunian 50% hingga tahun 2006.
2. Persentase tingkat kedatangan wisatawan manca negara dan wisatawan domestik pasca bom Bali 2002 sangat kecil. Dari observasi dilapangan, di dapat kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Kabupaten Buleleng tahun 2002-2003 terjadi penurunan sebanyak 47%, tahun 2003-2004 terjadi peningkatan sebanyak 53%, tahun 2004-2005 terjadi penurunan sebanyak 2%, dan tahun 2005-2006 terjadi peningkatan sebanyak 0,9%.
3. Pada umumnya perbandingan status karyawan yang terdapat di hotel adalah: 1) pegawai tetap yang bekerja pada hotel sebanyak 30%; 2) pegawai kontrakan sebanyak 20%, 3) pegawai harian sebanyak 30%, 4) pegawai dalam masa percobaan dan trainee sebanyak 20%.
4. Kualitas pendidikan bukan sebagai faktor utama di dalam memberikan pelayanan. Hal ini disebabkan karena keyakinan pihak hotel dan restoran bahwa tidak semua pendidikan yang tinggi dapat memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen. Selain pendidikan, pelatihan dan pembinaan merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas. Sebagian besar tenaga kerja atau karyawan pada hotel Melatih maupun hotel Berbintang, kualifikasi pendidikannya adalah SMU/SMK. Sedangkan yang berkualifikasi akademi masih relatif kecil yaitu 30% untuk hotel berbintang dan 25% untuk hotel melati. Bahkan untuk tenaga kerja restoran hanya 10% yang berkualifikasi akademi.

5. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel dan restoran dari waktu ke waktu, masing-masing hotel dan restoran memiliki cara tersendiri untuk memberikan pembinaan secara rutin terhadap karyawannya. Pembinaan tersebut ternyata sangat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja karyawan dari waktu ke waktu. Hotel dan restoran di Kabupaten Buleleng memerlukan pelatihan dan pembinaan yang mengarah pada cara kerja yang baik dan benar pada bidang hotel dan restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono, 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung: Alfabeta.
- Biro Pusat Statistik, 2003. *Buleleng Dalam Angka*. Kabupaten Buleleng Provinsi Bali.
- Biro Pusat Statistik, 2006. *Buleleng Dalam Angka*. Kabupaten Buleleng Provinsi Bali.
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. 2006. *Statistik Pariwisata Bali 2006*. Denpasar.
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. 2003. *Survei Kepariwisata di Bali Th. 2004, lama Tinggal, Pengeluaran dan Karakteristik Wisatawan*. Denpasar.
- Irianto, Juruf. 2001. *Tema-tema Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Timur: Insan Cendekia Anggota IKAPI.
- Mc Kenna, Eugene & Beech, Nic. 2002. *The Essence Of "Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Yogyakarta: Andi.
- Pendit, Nyoman. 1999. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

Soekadijo. R.G. 2002. *Anatomi Pariwisata (Memahami Pariwisata Sebagai "Systemic Linkage")*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.

Wahab, Salah. 1989. *Pemasaran Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya.

Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: PT. Angkasa.

Yoeti, Oka A. 1996. *Psikologi Pelayanan Wisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.