

# PERAN STRATEGIS SDM DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING PARIWISATA BERKELANJUTAN DI WILAYAH PESISIR CARITA, BANTEN

Nadya<sup>1</sup>, Meitolo Hulu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Pelita Harapan, 01645230005@student.uph.edu

<sup>2</sup>Universitas Pelita Harapan, meitolo.hulu@uph.edu

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategis pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan daya saing industri pariwisata, khususnya di kawasan pesisir Carita, Kabupaten Pandeglang. Transformasi industri pariwisata pasca-pandemi dan percepatan digitalisasi menuntut penguatan kapasitas SDM yang adaptif, profesional, dan berbasis keberlanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, FGD, dan studi dokumentasi terhadap 15 informan kunci dan 20 peserta diskusi kelompok. Analisis data dilakukan secara tematik dengan bantuan perangkat lunak NVivo 14. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan kompetensi SDM antara wilayah perkotaan dan kawasan pesisir menjadi hambatan utama dalam pengelolaan destinasi wisata. Meskipun tersedia infrastruktur wisata yang memadai, rendahnya literasi digital, keterampilan pelayanan, dan akses pelatihan menyebabkan kualitas layanan belum optimal. Strategi penguatan SDM yang kolaboratif melibatkan pemerintah, industri, dan komunitas serta pendekatan pelatihan berbasis proyek dan digitalisasi kontekstual terbukti mampu meningkatkan kapasitas dan partisipasi masyarakat lokal. Temuan ini menegaskan pentingnya penyelarasan program pelatihan dengan kebutuhan lokal, serta perlunya model pembangunan SDM pariwisata yang inklusif, digital, dan berbasis komunitas sebagai fondasi menuju destinasi wisata berdaya saing dan berkelanjutan.

**Kata kunci:** Sumber Daya Manusia, Daya Saing Destinasi, Pariwisata Pesisir, Digitalisasi, Pemberdayaan Komunitas.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the strategic role of human resource (HR) development in enhancing the competitiveness of the tourism industry, particularly in the coastal area of Carita, Pandeglang Regency. The post-pandemic transformation of the tourism sector and the acceleration of digitalization demand the strengthening of HR capacity that is adaptive, professional, and sustainability-oriented. A descriptive qualitative approach was employed through in-depth interviews, focus group discussions (FGDs), and document analysis involving 15 key informants and 20 FGD participants. Data were analyzed thematically using NVivo 14 software. The findings reveal that competency gaps between urban and coastal areas pose significant challenges to effective destination management.*

*Although tourism infrastructure is relatively adequate, limited digital literacy, service skills, and training access hinder the optimization of service quality. Collaborative HR strengthening strategies—engaging government, industry, and communities—combined with project-based training and contextual digitalization have proven effective in enhancing local community capacity and participation. These findings underscore the need for aligning training programs with local needs and highlight the importance of inclusive, digitally adaptive, and community-based HR development models as a foundation for building competitive and sustainable tourism destinations.*

**Keywords:** Human Resources, Destination Competitiveness, Coastal Tourism, Digitalization, Community Empowerment

## PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pendapatan nasional, penciptaan lapangan kerja, dan pengembangan wilayah (World Tourism Organization, 2018). Namun, daya saing industri ini sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya. Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, keunggulan kompetitif tidak lagi hanya bertumpu pada potensi alam dan budaya, tetapi juga pada kemampuan SDM dalam menciptakan pengalaman wisata yang unik, profesional, dan berkelanjutan (Buhalis & Sinarta, 2019); (WTO, 2022). Pengembangan SDM di sektor pariwisata menjadi semakin penting karena tantangan yang dihadapi industri ini kian kompleks. Perubahan preferensi wisatawan, tuntutan terhadap pelayanan yang berkualitas, serta kebutuhan adaptasi terhadap teknologi digital merupakan beberapa faktor yang membutuhkan kapasitas SDM yang adaptif dan inovatif (Komsuoğlu & Çevirgen, 2022); (Ashworth, 2011). Selain itu, pasca pandemi COVID-19, sektor pariwisata mengalami transformasi besar yang menuntut re-skilling dan up-skilling SDM agar mampu mengelola dinamika pasar yang baru (Hall et al., 2020); (Rastegar et al., 2023).

Peningkatan daya saing industri pariwisata memerlukan pendekatan strategis dalam pengelolaan SDM, baik dari sisi pendidikan, pelatihan, maupun pembentukan karakter kerja yang tangguh. Beberapa negara seperti Jepang, Korea

Selatan, dan Selandia Baru telah menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan SDM secara sistematis berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan wisatawan (Tandon et al., 2023); (An, 2023). Indonesia sendiri menghadapi tantangan besar dalam hal ini, terutama pada aspek kesenjangan kompetensi antara SDM pariwisata di daerah perkotaan dan kawasan pedesaan atau 3T (terdepan, terluar, tertinggal). Pendekatan kolaboratif antara pemerintah, sektor swasta, dan lembaga pendidikan menjadi sangat krusial untuk membentuk ekosistem pengembangan SDM pariwisata yang berkelanjutan. Program vokasi, sertifikasi kompetensi, pelatihan digital, dan inkubasi kewirausahaan wisata lokal menjadi strategi yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan daya saing sektor ini ((International Labour Organization, 2020); (Risianti et al., 2025). Bahkan, (UNESCO, 2023) menekankan bahwa pariwisata berbasis komunitas akan sukses bila didukung oleh SDM yang memiliki literasi digital, kemampuan komunikasi antarbudaya, serta orientasi pada keberlanjutan.

Dengan semakin meningkatnya persaingan antar destinasi wisata baik di tingkat regional maupun global, maka penting untuk menempatkan pengembangan SDM sebagai prioritas utama dalam strategi pembangunan pariwisata nasional dan daerah. SDM yang profesional, kreatif, dan resilien akan menjadi penggerak utama transformasi industri pariwisata menuju masa depan

yang lebih inklusif, digital, dan berkelanjutan (Eduardo Fayos-Solà Chris Cooper, 2019); (Higgins-Desbiolles et al., 2022). Oleh karena itu, kajian terhadap peran strategis pengembangan SDM dalam meningkatkan daya saing industri pariwisata menjadi sangat relevan dan mendesak untuk dilakukan. Permasalahan yang kerap dihadapi dalam pengembangan destinasi wisata di berbagai daerah, terutama di wilayah potensial seperti kawasan pesisir dan pedesaan, adalah ketimpangan antara potensi alam dan budaya yang melimpah serta keberadaan fasilitas akomodasi yang memadai, dengan rendahnya ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten di bidang pariwisata. Meskipun berbagai infrastruktur fisik seperti hotel, homestay, dan objek wisata telah tersedia, kualitas pelayanan sering kali tidak optimal karena kurangnya tenaga kerja terlatih yang memahami prinsip pelayanan prima, manajemen destinasi, serta pemanfaatan teknologi digital dalam industri pariwisata. Ketimpangan ini berdampak pada rendahnya daya saing destinasi dan menurunnya kepuasan wisatawan, yang pada akhirnya menghambat keberlanjutan dan pertumbuhan sektor pariwisata secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berangkat dari permasalahan mengenai bagaimana kualitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di sektor pariwisata memengaruhi daya saing destinasi, sekaligus mempertanyakan sejauh mana kesenjangan ketersediaan SDM antara wilayah potensial seperti kawasan pesisir dan pedesaan dengan wilayah perkotaan dapat menjadi hambatan dalam pertumbuhan industri pariwisata. Selain itu, penting untuk ditelaah bagaimana strategi pengembangan SDM yang adaptif dan berkelanjutan dapat dirancang guna menjawab tantangan transformasi industri pariwisata, khususnya dalam konteks pasca-pandemi dan akselerasi digital. Sejalan dengan isu-isu tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran strategis SDM dalam peningkatan daya saing pariwisata, mengidentifikasi tantangan dan

kesenjangan pengembangan SDM di kawasan wisata pesisir Carita kabupaten Pandeglang. serta merumuskan strategi penguatan kapasitas SDM yang berbasis kolaborasi dan inovasi sebagai landasan bagi pembangunan pariwisata yang inklusif, digital, dan berkelanjutan.

## KAJIAN LITERATUR

Pengembangan SDM memiliki peran sentral dalam menjamin daya saing destinasi pariwisata. SDM tidak hanya bertanggung jawab atas pelayanan langsung kepada wisatawan, tetapi juga mengelola berbagai aspek operasional, strategis, dan inovatif dari industri ini (Buhalis & Sinarta, 2019); (Stauvermann & Kumar, 2017). Dalam konteks global, negara-negara seperti Jepang dan Selandia Baru menunjukkan bahwa keberhasilan sektor pariwisata sangat ditentukan oleh kualitas tenaga kerja dan sistem pengelolaan SDM yang sistematis (Tandon et al., 2023); (Ferrari, 2020). Penelitian menunjukkan bahwa investasi pada pelatihan dan pengembangan SDM berkontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dan keberlanjutan pariwisata (Lukoseviciute et al., 2022). Dalam perspektif pembangunan berkelanjutan, SDM pariwisata tidak hanya dituntut untuk memiliki kompetensi teknis, tetapi juga harus memahami nilai-nilai keberlanjutan sosial dan lingkungan (Eduardo Fayos-Solà Chris Cooper, 2019);(Cavagnaro & Curiel, 2012). Lebih lanjut, dalam era pariwisata berbasis komunitas, masyarakat lokal sebagai bagian dari SDM harus diberdayakan secara optimal melalui program pelatihan dan sertifikasi agar dapat berperan aktif dalam rantai nilai pariwisata (Hariyadi et al., 2024); (Apliant and Suharto, 2023). Model pariwisata seperti ini terbukti berhasil di berbagai negara berkembang karena mampu meningkatkan kepemilikan lokal terhadap destinasi dan menekan kebocoran ekonomi (Khan et al., 2020); (Gascón & Milano, 2024). Transformasi peran SDM juga terlihat dari tuntutan peningkatan kualitas layanan dan personalisasi pengalaman wisatawan. Hal ini menuntut adanya kolaborasi lintas

sektor dalam pengembangan SDM, termasuk antara sektor swasta, akademisi, dan pemerintah (An, 2023).

Salah satu tantangan utama dalam pengembangan SDM pariwisata di Indonesia, khususnya di wilayah 3T, adalah kesenjangan akses terhadap pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi (Jane & Pawitan, 2025). Banyak daerah dengan potensi wisata tinggi tidak memiliki SDM yang cukup kompeten untuk mengelola destinasi secara profesional, terutama dalam aspek manajemen, pelayanan, dan pemasaran. Selain itu, terdapat ketimpangan yang signifikan antara pembangunan infrastruktur fisik seperti hotel dan objek wisata, dengan pengembangan SDM yang mendukung operasionalnya. Hal ini mengakibatkan rendahnya kualitas layanan wisata, yang berimbas pada tingkat kepuasan dan loyalitas wisatawan (Mumtaz & Karmilah, 2022); (Dredge & Jenkins, 2011). Wilayah pesisir dan pedesaan, meskipun kaya akan keunikan budaya dan alam, sering kali mengalami marginalisasi dalam akses terhadap program peningkatan kapasitas SDM. Akibatnya, pengelolaan destinasi sering tidak optimal dan berdampak negatif terhadap keberlanjutan (Khan et al., 2020). Hal ini diperburuk oleh minimnya data terintegrasi mengenai kebutuhan pelatihan di masing-masing daerah (WTO, 2022). Pendekatan kebijakan yang terdesentralisasi dan partisipatif menjadi kunci untuk menutup kesenjangan tersebut. Kolaborasi lintas institusi dalam merancang program pelatihan berbasis kebutuhan lokal menjadi strategi yang semakin diakui efektivitasnya (Region et al., 2022); (Risianti et al., 2025).

Dalam menjawab tantangan pariwisata modern, pengembangan SDM tidak bisa lagi dilakukan secara konvensional. Diperlukan pendekatan inovatif yang mengintegrasikan teknologi, kewirausahaan, dan pembelajaran berbasis praktik (Komsuoğlu & Çevİrge, 2022); (Guo et al., 2023). Digitalisasi pelatihan, seperti e-learning dan simulasi berbasis virtual, semakin banyak digunakan untuk menjangkau SDM di daerah terpencil dan

mempercepat peningkatan kompetensi (Zhang & Szab, 2024). Pelatihan vokasi yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik destinasi, serta program inkubasi wirausaha wisata berbasis lokal, terbukti efektif dalam membentuk SDM yang tidak hanya siap kerja, tetapi juga siap berinovasi dan membuka lapangan kerja baru (International Labour Organization, 2020); (Gascón & Milano, 2024). Pendekatan ini mendorong keterlibatan aktif masyarakat dan menumbuhkan semangat kepemilikan atas destinasi wisata.

Di sisi lain, kolaborasi antar lembaga seperti pemerintah daerah, LSM, akademisi, dan sektor swasta menjadi pengungkit penting dalam menciptakan ekosistem pengembangan SDM yang terintegrasi dan berkelanjutan (UNESCO, 2023). Program seperti pelatihan berbasis komunitas dan sertifikasi kompetensi nasional telah menunjukkan dampak positif terhadap produktivitas dan profesionalisme SDM (Stauvermann & Kumar, 2017); (Risianti et al., 2025). Dengan semakin ketatnya persaingan global, destinasi wisata yang unggul adalah yang mampu mengembangkan SDM-nya menjadi agen perubahan yang inovatif, tangguh, dan adaptif. SDM seperti ini tidak hanya akan menjawab tantangan masa kini, tetapi juga membentuk masa depan industri pariwisata yang inklusif dan berkelanjutan (World Tourism Organization, 2018); (Eduardo Fayos-Solà Chris Cooper, 2019).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian mendalam terkait kondisi, tantangan, dan strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam industri pariwisata, khususnya di wilayah potensial yang belum berkembang optimal seperti kawasan pesisir dan pedesaan sangat dibutuhkan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami pengalaman, persepsi, serta dinamika sosial-budaya para pelaku pariwisata dan pemangku kepentingan dalam konteks pengembangan SDM (Creswell, 2016); (Mihalic, 2024). Fokus penelitian terletak pada identifikasi peran strategis

SDM dalam meningkatkan daya saing destinasi, serta eksplorasi kesenjangan antara potensi wisata yang tersedia dengan kapasitas SDM yang ada di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, diskusi kelompok terarah dan studi dokumentasi. Sebanyak 15 informan kunci dipilih menggunakan teknik purposive sampling, meliputi aparatur pemerintah (Dinas Pariwisata), pelaku industri (PHRI dan ASITA), kelompok sadar wisata

(POKDARWIS), pengelola desa wisata, dan masyarakat. Sementara itu, FGD diikuti oleh 20 peserta dari berbagai latar belakang yang aktif di sektor pariwisata seperti pengelola homestay, pemandu wisata, pelaku UMKM, konten kreator wisata, guru SMK dan pengelola desa wisata. Data dokumentasi meliputi kebijakan pemerintah, laporan program pelatihan SDM, dan data statistik kepariwisataan (Yin, 2015). Seluruh data

dikumpulkan melalui rekaman, transkrip, dan catatan lapangan.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik berbantuan perangkat lunak NVivo 14, yang berfungsi untuk mengorganisasi data, mengelompokkan kode, serta mengidentifikasi pola dan hubungan antar tema (Allsop et al., 2022). Untuk menjaga validitas dan reliabilitas, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan metode, serta verifikasi data melalui umpan balik dari informan dan pemeriksaan ulang hasil interpretasi. Keakuratan data juga diuji melalui member checking dan pembacaan berulang untuk memastikan konsistensi temuan (Miles, 2019). Pendekatan ini memungkinkan peneliti menyusun pemahaman yang komprehensif dan aplikatif mengenai strategi pengembangan SDM yang mampu mendorong transformasi industri pariwisata menuju keberlanjutan, inklusivitas, dan daya saing global.

Tabel 1.

Komposisi Informan Kunci Penelitian

| No                          | Institusi / Kelompok                            | Jlh       | Jabatan/Peran                                                                       |
|-----------------------------|-------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                           | Dinas Pariwisata                                | 3         | Kabid Pengembangan SDM, Kasi Pengembangan Destinasi, Staf Pelatihan dan Sertifikasi |
| 2                           | PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia) | 2         | PHRI, Manajer Hotel                                                                 |
| 3                           | ASITA (Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata)   | 2         | ASITA Wilayah, Pengelola Agen Perjalanan                                            |
| 4                           | POKDARWIS                                       | 2         | Ketua Pokdarwis, Koordinator Pelatihan Komunitas                                    |
| 5                           | Desa Wisata                                     | 3         | Kepala Desa/Ketua BUMDes, Pengelola Homestay                                        |
| 6                           | Masyarakat                                      | 2         | Pelaku usaha lokal                                                                  |
| 7                           | BALAWISTA                                       | 1         | Penjaga pantai                                                                      |
| <b>Total Informan Kunci</b> |                                                 | <b>15</b> |                                                                                     |

Sumber: Peneliti (2025)

Komposisi informan kunci dalam penelitian ini mencakup 15 individu yang mewakili tujuh institusi atau kelompok strategis yang berperan langsung dalam pengembangan dan pengelolaan pariwisata di kawasan pesisir. Informan terdiri dari unsur pemerintah daerah (3 orang dari Dinas Pariwisata), asosiasi industri seperti PHRI dan ASITA (masing-masing 2

orang), serta pelaku lokal seperti Pokdarwis (2 orang), pengelola desa wisata (3 orang), masyarakat pelaku usaha lokal (2 orang), dan petugas keselamatan pantai dari BALAWISTA (1 orang). Komposisi ini dirancang untuk menangkap sudut pandang yang beragam mulai dari aspek kebijakan, manajemen destinasi, pelayanan wisata, pemberdayaan masyarakat, hingga

keselamatan wisatawan. Keberagaman ini memberikan landasan yang kuat untuk memahami dinamika integrasi digital dalam pariwisata pesisir secara komprehensif dan kontekstual.

Tabel 2.  
Komposisi Peserta Focus Group Discussion (FGD)

| No                       | Latar Belakang Peserta                | Jlh       | Peran/Profesi                   |
|--------------------------|---------------------------------------|-----------|---------------------------------|
| 1                        | Industi akomodasi                     | 5         | Pemilik atau Pengelola Homestay |
| 2                        | Pemandu Wisata                        | 4         | Guide Loka                      |
| 3                        | Pelaku UMKM Kuliner & Souvenir        | 3         | Pelaku usaha                    |
| 4                        | Anggota Pokdarwis                     | 2         | Pengurus POKDARWIS              |
| 5                        | Pelaku Wisata Digital/Content Creator | 2         | Pengelola Media Sosial Lokal    |
| 6                        | Guru SMK                              | 2         | Pengajar SMK Pariwisata         |
| 7                        | Desa wisata                           | 2         | Pengelola Desa Wisata           |
| <b>Total Peserta FGD</b> |                                       | <b>20</b> |                                 |

Sumber: Peneliti (2025)

Focus Group Discussion (FGD) dalam penelitian ini melibatkan 20 peserta yang merepresentasikan berbagai pemangku kepentingan dalam ekosistem pariwisata pesisir. Komposisi peserta mencerminkan keragaman perspektif, mulai dari pemilik atau pengelola homestay sebagai pelaku industri akomodasi, pemandu wisata lokal (guide loka), pelaku UMKM kuliner dan souvenir, hingga pengurus Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang berperan dalam pemberdayaan masyarakat. Selain

itu, FGD juga melibatkan pelaku wisata digital seperti content creator lokal, guru SMK pariwisata yang berperan dalam pengembangan SDM, serta pengelola desa wisata. Keberagaman latar belakang peserta ini memberikan kontribusi penting dalam menggali pemahaman mendalam mengenai tantangan, peluang, serta praktik baik yang berkaitan dengan digitalisasi layanan wisata dan pengembangan smart coastal tourism secara kontekstual di wilayah penelitian.

Tabel 3. Data dan Sumber Data

| Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Sumber Data      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana kebijakan dan program pengembangan SDM pariwisata dirancang untuk meningkatkan daya saing destinasi?</li> <li>• Apa tantangan utama yang dihadapi dinas dalam menjangkau wilayah pesisir dan pedesaan dalam hal pelatihan dan sertifikasi SDM?</li> <li>• Bagaimana strategi kolaborasi lintas sektor yang dilakukan dinas untuk memperkuat SDM pariwisata secara inklusif dan berkelanjutan?</li> </ul> | Dinas Pariwisata |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apa kompetensi SDM yang paling dibutuhkan industri perhotelan saat ini untuk mendukung kualitas layanan?</li> <li>• Bagaimana keterlibatan industri dalam pelatihan dan perekrutan SDM lokal dari wilayah non-perkotaan?</li> </ul>                                                                                                                                                                                | PHRI             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana peran SDM dalam menciptakan pengalaman perjalanan wisata yang kompetitif di pasar digital saat ini?</li> <li>• Apakah terdapat kesulitan dalam mencari SDM berkualitas di daerah potensial seperti wilayah pesisir atau pedesaan? Jika ya, apa penyebab utamanya?</li> </ul>                                                                                                                             | ASITA            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana komunitas lokal membangun kapasitas SDM-nya dalam mengelola potensi wisata desa/pesisir?</li> <li>• Apakah pelatihan atau pendampingan dari pihak luar (pemerintah/NGO/industri) dirasakan cukup membantu dan berkelanjutan?</li> </ul>                                                                                                                                                                  | POKDARWIS        |

- Apa tantangan yang dihadapi dalam menyiapkan SDM lokal untuk layanan wisata seperti homestay, guiding, atau kuliner lokal?
- Bagaimana strategi desa dalam mempertahankan keterlibatan pemuda dan perempuan dalam sektor pariwisata?

Desa Wisata

- Apa dampak positif yang Anda rasakan dari aktivitas pariwisata di kawasan Anyer–Carita terhadap kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat lokal?"
- Sejauh mana Anda dan komunitas lokal dilibatkan dalam pengelolaan atau pengembangan destinasi wisata di wilayah ini?

Masyarakat

- Bagaimana Anda melihat perubahan jumlah wisatawan dan aktivitas mereka di pantai Anyer–Carita dalam beberapa tahun terakhir, khususnya setelah pandemi dan masuknya platform digital promosi wisata?
- Apa tantangan utama yang Anda hadapi dalam menjaga keselamatan dan ketertiban wisatawan, dan bagaimana masyarakat lokal dilibatkan dalam menjaga kawasan pantai?

BALAWISTA

Sumber: Peneliti (2025)

## PEMBAHASAN

Perkembangan pariwisata di Kabupaten Pandeglang diikuti dengan bertumbuhnya atraksi wisata dan amenitas di kawasan

wisata pesisir Carita dan sekitarnya.

Tabel 4 berikut ini menunjukkan jumlah data atraksi wisata dan amenitas di Kabupaten Pandeglang.

Tabel 4.

Daya Tarik dan Amenitas di Kabupaten Pandeglang

| NO | JENIS DAYA TARIK WISATA  | JUMLAH |
|----|--------------------------|--------|
| 1  | Daya Tarik Wisata Buatan | 23     |
| 2  | Daya Tarik wisata Alam   | 36     |
| 3  | Daya Tarik Wisata Religi | 4      |
| 4  | Desa Wisata              | 17     |
| 5  | Homestay                 | 23     |
| 6  | Hotel                    | 63     |
| 7  | SPA                      | 1      |

Sumber: Dinas Pariwisata Kab. Pandeglang (2025)

Berdasarkan data inventarisasi pariwisata di wilayah studi, tercatat beragam jenis daya tarik dan fasilitas wisata yang tersebar di kawasan pesisir. Daya tarik wisata alam mendominasi dengan jumlah 36 lokasi, diikuti oleh wisata buatan sebanyak 23 titik, serta 17 desa wisata yang mencerminkan potensi berbasis komunitas. Selain itu, terdapat 4 objek wisata religi yang berkontribusi terhadap

nilai spiritual dan budaya lokal. Dari sisi akomodasi, tercatat 63 hotel dan 23 homestay yang menjadi bagian penting dalam mendukung kenyamanan wisatawan. Keberadaan satu layanan SPA menunjukkan bahwa fasilitas kebugaran masih tergolong minim dan berpotensi untuk dikembangkan sebagai bagian dari diversifikasi layanan wisata di masa depan.

Tabel 5.

Ringkasan Temuan Wawancara Kunci Penguatan SDM Pariwisata di Kawasan Pesisir Carita

| Kode Informan | Institusi/Peran | Topik Utama | Temuan Kunci              |
|---------------|-----------------|-------------|---------------------------|
| IR1           | PHRI            | Kebutuhan   | Dibutuhkan SDM yang mampu |

|     |                           |                                       |                                                                               |
|-----|---------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|     |                           | Kompetensi SDM Perhotelan             | memberi "pengalaman wisata", bukan sekadar layanan.                           |
| IR2 | Dinas Pariwisata          | Akses Pelatihan Wilayah Pesisir       | Keterbatasan akses pelatihan di desa wisata pesisir masih tinggi.             |
| IR3 | ASITA                     | Tantangan Rekrutmen SDM               | Sulit mencari SDM berkualitas di daerah pesisir karena kurangnya pelatihan.   |
| IR4 | Desa Wisata               | Keterlibatan Komunitas Lokal          | Partisipasi pemuda dan perempuan masih rendah; butuh insentif & pelatihan.    |
| IR5 | POKDARWIS                 | Program Pemberdayaan Masyarakat       | Telah mulai melatih ibu-ibu dan pemuda dalam promosi digital dan guiding.     |
| IR6 | Masyarakat Pelaku Usaha   | Dampak Ekonomi dan Sosial             | Wisata berdampak positif, tapi belum semua masyarakat terlibat aktif.         |
| IR7 | Dinas Pariwisata          | Strategi Pelatihan Berbasis Kebutuhan | Perlu pelatihan yang tidak hanya dari pusat, tapi sesuai kebutuhan lokal.     |
| IR8 | Pengelola Homestay (Desa) | Profesionalisme Layanan               | Kurangnya pelatihan membuat standar layanan belum seragam.                    |
| IR9 | POKDARWIS                 | Kelembagaan dan Inkubasi SDM          | Butuh penguatan kapasitas kelembagaan agar SDM bisa berkembang berkelanjutan. |

Sumber; Olahan Data (2025)

Dalam proses analisis tematik menggunakan **NVivo 14**, transkrip wawancara dan FGD diimpor, lalu dilakukan *coding* terbuka dan axial coding untuk mengidentifikasi pola berulang. Dari proses ini, ditemukan **4 tema utama** dan **8 subtema**, seperti disajikan dalam tabel berikut:

Tabel. 6  
Hasil Analisis Tematik Penguatan SDM Pariwisata di Carita

| Tema Utama                                | Subtema                                                                   | Kutipan Representatif (Kode Informan)                                                     |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Kesenjangan Kompetensi dan Akses SDM   | - Kesenjangan antara kota dan desa<br>- Akses pelatihan yang terbatas     | "Beberapa desa wisata belum pernah dijangkau pelatihan, padahal potensinya tinggi" (IR3)  |
| 2. Digitalisasi dan Literasi Teknologi    | - Rendahnya literasi digital<br>- Kebutuhan pelatihan promosi digital     | "Kami mulai melatih ibu-ibu dan anak muda membuat konten promosi wisata" (IR9)            |
| 3. Strategi Kolaboratif Penguatan SDM     | - Kebutuhan pelatihan berbasis lokal<br>- Sinergi antar aktor lokal       | "Kami ingin pelatihan ini tidak hanya datang dari pusat, tapi dari kebutuhan lokal" (IR7) |
| 4. Partisipasi dan Pemberdayaan Komunitas | - Rendahnya partisipasi perempuan dan pemuda<br>- Peran kelembagaan lokal | "Pemuda kurang dilibatkan, padahal mereka yang paling aktif di media sosial" (IR4)        |

Sumber; Olahan Data (2025)

Peran SDM dalam industri pariwisata tidak hanya berkutat pada pelayanan operasional, tetapi juga sebagai motor penggerak inovasi dan keunggulan destinasi. Di era digital, kemampuan adaptasi terhadap teknologi dan kecakapan interpersonal menjadi indikator penting kesiapan kerja. Hal ini sesuai dengan pendapat (Victoria, 2020) bahwa tenaga kerja pariwisata harus memiliki keterampilan berkelanjutan yang mencakup pengetahuan budaya, teknologi informasi, dan kesadaran lingkungan. Daya saing destinasi sangat dipengaruhi oleh kualitas dan profesionalisme SDM. Kompetensi ini tidak hanya ditentukan oleh pendidikan formal, melainkan juga oleh pelatihan dan pengalaman kontekstual. Seorang informan dari PHRI menyampaikan, "*Kita butuh SDM yang bisa memberi pengalaman, bukan sekadar layanan*" (IR1). Dengan demikian, SDM yang memiliki pengetahuan lokal, hospitality, dan fleksibilitas menjadi kunci unggul dalam menyongsong tantangan globalisasi pariwisata (UN Tourism, 2025).

Penerapan prinsip keberlanjutan dalam pengembangan pariwisata tidak hanya mengarah pada konservasi lingkungan, tetapi juga mendorong keterlibatan masyarakat lokal dalam menjaga dan memanfaatkan sumber daya secara berkelanjutan. Dalam konteks ini, praktik hotel berkelanjutan seperti konservasi air di Bali menjadi contoh konkret bagaimana sektor akomodasi dapat mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) sekaligus meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengelolaan lingkungan (Apliant dan Suharto, 2023). Kesadaran ini berpotensi meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga daya tarik wisata yang menjadi sumber penghidupan mereka. Pendekatan community-based tourism (CBT) yang menempatkan masyarakat sebagai pelaku utama juga dinilai efektif dalam menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama atas keberlangsungan pariwisata (Prakoso et al., 2020). Lebih lanjut, strategi pembangunan pariwisata yang melibatkan pelatihan SDM dan

pemberdayaan komunitas terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kapasitas lokal. Dalam hal ini, penguatan Pokdarwis melalui pelatihan dan pendampingan mampu memperkuat struktur kelembagaan pariwisata di tingkat desa, sebagaimana ditunjukkan oleh studi (Risianti et al., 2025). Pendekatan ini selaras dengan pandangan Cavnaro & Curiel, (2012) mengenai pentingnya pencapaian tiga level keberlanjutan—ekonomi, sosial, dan lingkungan—secara seimbang dalam setiap intervensi pariwisata. Oleh karena itu, pelibatan aktif masyarakat melalui mekanisme yang partisipatif dan inklusif menjadi landasan penting dalam mewujudkan pariwisata yang berkelanjutan dan berkeadilan.

Tantangan geografis dan kesenjangan fasilitas antara wilayah urban dan pedesaan masih menjadi hambatan besar dalam pembangunan SDM pariwisata di kawasan wisata Carita dan sekitarnya. Ketimpangan ini menciptakan akses yang terbatas terhadap pelatihan dan sumber daya pengembangan. Informan dari ASITA menyebut, "*Beberapa desa wisata belum pernah dijangkau pelatihan, padahal potensinya tinggi*" (IR4). Hal ini memperkuat gagasan bahwa pembangunan SDM perlu berbasis pemerataan, tidak hanya efisiensi (Strelnikova et al., 2023). Minimnya partisipasi masyarakat juga mencerminkan belum optimalnya pendekatan bottom-up. Partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan SDM memerlukan bukan hanya sosialisasi, tetapi juga insentif dan pembuktian manfaat ekonomi langsung. Dalam konteks ini, pendekatan community-based tourism dapat berperan sebagai jembatan antara motivasi individu dan pembangunan kolektif (Aref et al., 2010).

Tantangan pembangunan SDM di wilayah pedesaan seperti di kawasan wisata Carita tidak hanya pada aspek akses dan partisipasi, tetapi juga keterbatasan dalam literasi digital dan kesiapan menghadapi transformasi teknologi pariwisata. Dalam hal ini, digitalisasi wisata yang pesat justru dapat memperdalam kesenjangan bila tidak disertai dengan strategi pendampingan dan

pemberdayaan komunitas secara menyeluruh (Mumtaz & Karmilah, 2022). Hal ini sejalan dengan temuan Zhang & Szab, (2024), yang menyebutkan bahwa transformasi digital di sektor pariwisata harus disesuaikan dengan kesiapan teknologi dan sumber daya manusia lokal agar tidak menciptakan eksklusi digital. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah dan pemangku kepentingan untuk menyediakan pelatihan teknologi dasar dan pelatihan berbasis kebutuhan komunitas, bukan hanya berorientasi pada tren global.

Selain itu, pemanfaatan kelembagaan lokal seperti BUMDes atau Pokdarwis harus diarahkan pada fungsi fasilitator dan penghubung antar aktor dalam pengembangan kapasitas SDM. Studi oleh Jane & Pawitan, (2025) menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan desa wisata sangat ditentukan oleh seberapa jauh lembaga lokal dapat menjalankan fungsi kewirausahaan sosial, memediasi kepentingan warga, serta menjembatani interaksi dengan pihak luar. Kegagalan dalam membangun kapasitas kelembagaan akan berdampak pada stagnasi program pelatihan dan rendahnya keberlanjutan inisiatif pembangunan SDM. Oleh sebab itu, dibutuhkan pendekatan kolaboratif dan lintas sektor untuk memperkuat ekosistem kelembagaan pariwisata di pedesaan, guna menciptakan pemerataan pembangunan SDM yang berkelanjutan.

Pendekatan kolaboratif dalam pengembangan SDM merupakan kunci strategi penguatan yang adaptif. Keterlibatan pihak industri, lembaga pelatihan, dan masyarakat secara bersama-sama dapat menjamin bahwa pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan potensi lokal. Sebagaimana disampaikan oleh perwakilan Dinas Pariwisata, *"Kami ingin pelatihan ini tidak hanya datang dari pusat, tapi juga dari kebutuhan masyarakat sendiri"* (IR7). Hal ini menegaskan pentingnya governance kolaboratif dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan (Bramwell & Lane, 2011). Selain itu, model pelatihan berbasis proyek dan pendekatan digital kontekstual telah terbukti lebih efektif dalam membangun kapasitas yang tahan

terhadap perubahan. Strategi ini memungkinkan keterlibatan kelompok-kelompok marginal seperti perempuan dan pemuda. Informan dari POKDARWIS menyatakan, *"Kami mulai melatih ibu-ibu dan anak muda membuat konten promosi wisata"* (IR9). Praktik ini membuktikan bahwa pengembangan SDM tidak selalu mahal, tetapi harus relevan dan inklusif (Adhita et al., 2020).

Pendekatan kolaboratif ini juga memperkuat kapasitas komunitas lokal melalui proses pembangunan kapasitas yang partisipatif dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, pelibatan lembaga pelatihan berbasis komunitas dan kemitraan dengan industri perhotelan dan ekowisata lokal menjadi penting untuk memastikan keberlanjutan hasil pelatihan. Seperti disampaikan oleh Aref et al., (2010), pembangunan kapasitas komunitas dalam pengembangan pariwisata harus melibatkan aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap agar masyarakat lokal mampu berpartisipasi aktif dalam kegiatan ekonomi wisata. Dengan demikian, SDM lokal tidak hanya menjadi objek pelatihan, tetapi aktor utama dalam menciptakan dan mengelola produk wisata yang sesuai dengan potensi wilayahnya. Lebih lanjut, integrasi praktik digital ke dalam pelatihan menjadi langkah strategis dalam menyesuaikan SDM dengan tuntutan transformasi industri pariwisata. Digitalisasi dalam bentuk promosi wisata berbasis media sosial, reservasi daring, hingga storytelling lokal berbasis video pendek memungkinkan desa wisata menjangkau pasar yang lebih luas dengan biaya minimal (Mumtaz & Karmilah, 2022);(Risianti et al., 2025). Hal ini sejalan dengan gagasan Zhang & Szab, (2024) mengenai pentingnya transformasi digital sebagai faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing destinasi wisata (Rohmah, 2025). Oleh karena itu, strategi pengembangan SDM yang inklusif dan digital adaptif menjadi semakin penting untuk menghadapi perkembangan pariwisata ke depan.

## PENUTUP

Penelitian ini menegaskan bahwa penguatan sumber daya manusia (SDM) memiliki peran strategis dalam mendukung keberlanjutan industri pariwisata, khususnya di kawasan pesisir seperti Carita, Banten. Hasil studi menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi inti SDM termasuk *soft skills*, literasi digital, dan pemahaman terhadap budaya serta ekologi lokal merupakan faktor kunci dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata. Kawasan Carita, yang dikenal dengan keindahan pantai dan potensi ekowisata lautnya, memerlukan SDM yang mampu mengelola potensi tersebut secara berkelanjutan dan berorientasi pasar. Namun demikian, terdapat tantangan signifikan berupa ketidaksesuaian antara kurikulum pelatihan yang ada dengan kebutuhan nyata industri pariwisata lokal. Hal ini mengindikasikan perlunya penyelarasan yang lebih adaptif antara lembaga pendidikan, pelatihan vokasi, dan pelaku usaha pariwisata. Selain itu, keterbatasan infrastruktur digital dan akses pelatihan di daerah pesisir menyebabkan terjadinya kesenjangan pengembangan kapasitas, khususnya bagi kelompok rentan seperti perempuan, pemuda, dan masyarakat adat. Minimnya partisipasi mereka menunjukkan bahwa pendekatan pembangunan SDM perlu diarahkan pada skema yang lebih inklusif dan berbasis komunitas.

Strategi kolaboratif lintas sektor yang menggabungkan pelatihan berbasis proyek, pelibatan aktif komunitas lokal, dan pemanfaatan teknologi digital telah terbukti mampu membuka ruang partisipasi yang lebih luas dan relevan di kawasan seperti Carita. Pendekatan ini tidak hanya mendukung peningkatan kompetensi, tetapi juga memperkuat rasa kepemilikan masyarakat terhadap destinasi mereka. Dalam konteks pengelolaan pariwisata pesisir, keterlibatan masyarakat lokal menjadi kunci keberhasilan program konservasi dan keberlanjutan ekonomi yang berimbang. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup geografis yang masih terbatas pada kawasan Carita dan sekitarnya, serta penggunaan

pendekatan kualitatif yang belum mengukur secara kuantitatif efektivitas program pelatihan maupun dampak ekonominya. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas area studi ke destinasi pesisir lainnya di Indonesia serta mengembangkan model indeks kesiapan SDM berbasis indikator digital, sosial, dan budaya. Studi evaluatif jangka panjang juga diperlukan untuk memahami sejauh mana strategi penguatan SDM memberikan kontribusi terhadap keberlanjutan destinasi pariwisata pesisir.

## REFERENSI

- A. Apilant, R. Suharto, R. B. (2023). Sustainable hotel practices and the United Nations SDGs: A study of water conservation in Bali. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.102518>.
- Agung Prakoso, A., Pradipto, E., Sani Roychansyah, M., & Setya Nugraha, B. (2020). Community-based tourism: concepts, opportunities and challenges. *Journal of Sustainable Tourism and Entrepreneurship*, 2(2), 95–107. <https://doi.org/10.35912/joste.v2i2.563>
- Allsop, D. B., Chelladurai, J. M., Kimball, E. R., Marks, L. D., & Hendricks, J. J. (2022). Qualitative Methods with Nvivo Software: A Practical Guide for Analyzing Qualitative Data. *Psych*, 4(2), 142–159. <https://doi.org/10.3390/psych4020013>
- An, C. A. R. I. B. B. E. (2023). Economic Impact 2023 Economic Impact 2023. *World Travel & Tourism Council*.
- Aref, F., Redzuan, M., Gill, S. S., & Aref, A. (2010). Assessing the Level of Community Capacity Building in Tourism Development in Local Communities. *Journal of Sustainable Development*, 3(1), 81–90. <https://doi.org/10.5539/jsd.v3n1p81>
- Ashworth, G. J. (2011). Place Branding: Glocal, Virtual and Physical Identities, Constructed, Imagined and experienced. *Tourism Management*,

- 32(3), 702–703.  
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.06.002>
- Bramwell, B., & Lane, B. (2011). Critical research on the governance of tourism and sustainability Introduction. *Journal of Sustainable Tourism*, 19, 411–421.  
<https://doi.org/10.1080/09669582.2011.580586>
- Buhalis, D., & Sinarta, Y. (2019). Real-time co-creation and nowness service: lessons from tourism and hospitality. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 36(5), 563–582.  
<https://doi.org/10.1080/10548408.2019.1592059>
- Cavagnaro, E., & Curiel, G. (2012). *The Three Levels of Sustainability*.  
<https://doi.org/10.4324/9781351277969>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Qualitative, Quantitative and Methods*.
- Dredge, D., & Jenkins, J. (2011). *Stories of practice: Tourism policy and planning*.
- Eduardo Fayos-Solà Chris Cooper. (2019). The Future of Tourism. In *The Future of Tourism: Innovation and Sustainability*.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-319-89941-1\\_3](https://doi.org/10.1007/978-3-319-89941-1_3)
- Ferrari, F. (2020). Key drivers of tourism experience. *The Routledge Handbook of Tourism Experience Management and Marketing*, 49–58.  
<https://doi.org/10.4324/9780429203916-3>
- Gascón, J., & Milano, C. (2024). Community Based Tourism: A Global South Perspective. *Tourism and Management Studies*, 20(3), 27–37.  
<https://doi.org/10.18089/TMS.20240303>
- Guo, Q., Zhu, D., Lin, M. T. (Brian), Li, F. (Sam), Kim, P. B., Du, D., & Shu, Y. (2023). Hospitality employees' technology adoption at the workplace: evidence from a meta-analysis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(7), 2437–2464.  
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2022-0701>
- Hall, C. M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22(3), 577–598.  
<https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>
- Hariyadi, B. R., Rokhman, A., Rosyadi, S., Yamin, M., & Runtiko, A. G. (2024). the Role of Community-Based Tourism in Sustainable Tourism Village in Indonesia. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18(7).  
<https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n7-038>
- Higgins-Desbiolles, F., Bigby, B. C., & Doering, A. (2022). Socialising tourism after COVID-19: reclaiming tourism as a social force? *Journal of Tourism Futures*, 8(2), 208–219.  
<https://doi.org/10.1108/JTF-03-2021-0058>
- International Labour Organization. (2020). *Skills Development and Lifelong Learning Resource Guide for Workers' Organizations*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/documents/publication/wcms\\_761035.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_761035.pdf)
- Jane, O., & Pawitan, G. (2025). *Local Empowerment , Global Attraction : Sustainable Strategies for Rural Tourism Development in Indonesia Through Village-Owned Enterprise*. 09(01).
- Khan, A., Bibi, S., Lorenzo, A., Lyu, J., & Babar, Z. U. (2020). Tourism and development in developing economies: A policy implication perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 12(4), 1–19.  
<https://doi.org/10.3390/su12041618>
- Komsuoğlu, B., & Çevİrgen, A. (2022). Online Customer Engagement in the Hospitality Industry: a Mixed Method Research. *Deturope*, 14(2), 82–107.  
<https://doi.org/10.32725/DET.2022.015>

- Lukoseviciute, G., Pereira, L. N., & Panagopoulos, T. (2022). The economic impact of recreational trails: a systematic literature review. *Journal of Ecotourism*, 21(4), 366–393.  
<https://doi.org/10.1080/14724049.2022.2030745>
- Mihalic, T. (2024). Trends in Sustainable Tourism Paradigm: Resilience and Adaptation. *Sustainability*, 16(17), 7838.  
<https://doi.org/10.3390/su16177838>
- Miles Matthew B. (2019). Qualitative data analysis. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Mumtaz, A. T., & Karmilah, M. (2022). Digitalisasi Wisata di Desa Wisata. *Jurnal Kajian Ruang*, 1(1), 1.  
<https://doi.org/10.30659/jkr.v1i1.19790>
- Office, U. R., Asia, E., & Report, A. (2023). *Building Synergy for Peace and Sustainable Development Building Synergy for Peace and Sustainable Development*.
- Organization, W. T. (2022). Blue Tourism in Islands and Small Tourism-Dependent Coastal States. *Blue Tourism in Islands and Small Tourism-Dependent Coastal States*.  
<https://doi.org/10.1596/38121>
- Rastegar, R., Higgins-Desbiolles, F., & Ruhanen, L. (2023). Tourism, global crises and justice: rethinking, redefining and reorienting tourism futures. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(12), 2613–2627.  
<https://doi.org/10.1080/09669582.2023.2219037>
- Region, E., Region, M., Region, E. A., & Region, S. A. (2022). *V . Yu . Stepanov The main trends in the development of international cultural tourism*. 3(82), 0–1.
- Risyanti, Y. D., Supriyanto, S., & Guritno, B. (2025). *Penguatan SDM Kelompok Sadar Wisata ( Pokdarwis ) dalam Mewujudkan Pariwisata di Desa Rembul Bojong Tegal*. 2(12), 5687–5694.
- Rohmah, J. (2025). *Peran Pembangunan Ekonomi dalam Membentuk Sumber Daya Manusia yang Unggul di Indonesia*. 2(3), 70–87.
- Stauvermann, P., & Kumar, R. (2017). Productivity growth and income in the tourism sector: Role of tourism demand and human capital investment. *Tourism Management*, 61, 426–433.  
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.03.006>
- Strelnikova, M., Ivanova, R., Skrobotova, O., Polyakova, I., & Shelopugina, N. (2023). Development of Inclusive Tourism As a Means of Achieving Sustainable Development. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(1), 1–14.  
<https://doi.org/10.37497/sdgs.v1i1.1273>
- Tandon, A., Dhir, A., Madan, P., Srivastava, S., & Nicolau, J. L. (2023). Green and non-green outcomes of green human resource management (GHRM) in the tourism context. *Tourism Management*, 98(October 2022), 104765.  
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104765>
- Tourism, U. N. (2025). *International International tourist tourist arrivals arrivals grew in in January-March*. 23(2).
- Victoriia, P. (2020). *Psychology the Psychological Role of Ethnic Identity*. 3(March), 31–34.  
<https://doi.org/10.31435/rsglobal>
- World Tourism Organization. (2018). UNWTO World Tourism Barometer. *UNWTO World Tourism Barometer*, 16(January), 1–7.  
<http://media.unwto.org/press-release/2018-01-15/2017-international-tourism-results-highest-seven-years>

- Yin, R. K. (2015). Case Study Research Design and Methods (5th ed.). *Canadian Journal of Program Evaluation*, 30(1), 108–110. <https://doi.org/10.3138/cjpe.30.1.108>
- Zhang, Y., & Szab, Z. (2024). Digital Transformation in the Tourism Industry: A Comparative Literature Review. *Advances in Economics, Management and Political Sciences*, 72(1), 166–179. <https://doi.org/10.54254/2754-1169/72/20240667>

#### **Ucapan Terimakasih**

Terimakasih kepada LPPM Universitas Pelita Harapan yang telah memberi dukungan dalam pendanaan penelitian ini dengan nomor P-018-SFHosPar/ XII/2024. Dan juga kepada Fakultas Hospitality dan Pariwisata atas Dungan secara moril.

#### **BIODATA PENULIS**

**Nadya**, Lahir di Jakarta tanggal 03 Desember 199. Saat ini bekerja sebagai Head of Operation JAPFA The Learning Centre. Menempuh Pendidikan di Program Studi Magister Pariwisata UPH.

**Meitolo Hulu**, Lahir di Lachuwa, Tanggal 02 Maret Tahun 1983. Saat ini bekerja sebagai Kepala Program Studi Magister Pariwisata, Universitas Pelita Harapan (Lektor) menempuh Pendidikan terakhir pada Program Studi S3 Kajian Pariwisata UGM, Yogyakarta.