

Etika Profesi Pariwisata Yang Perlu Dimiliki Oleh SDM Pada Masa Revolusi 4.0: Teknologi Yang Mereduksi Manusia Sebagai Tenaga Kerja

Febryola indra^{1*}, Evelyn Suryadi², Gloria Blessing Gosal Manopo³, Michelle Lee⁴

Fakultas Pariwisata, Pengelolaan Perhotelan, Universitas Pelita Harapan, Tangerang, Indonesia

Email: ^{1*}febryola.indra@uph.edu, ²evelynsuryadi156@gmail.com, ³gloriablessing447@gmail.com,

⁴michelleexlee@gmail.com

Email Corresponding Author: febryola.indra@uph.edu

Abstrak-Artikel ini mengkaji mengenai perkembangan teknologi yang telah berkembang pesat hingga mengalami transformasi besar dimana sumber daya manusia mulai tergantikan oleh adanya robot atau komputer yang memiliki kecerdasan mirip dengan manusia. Tantangan yang muncul bisa berupa kecemasan karena teknologi yang dapat mereduksi atau mengurangi manusia sebagai tenaga kerja, khususnya tenaga kerja dalam bidang pariwisata. Jika kualitas sumber daya manusia lemah maka tidak dapat dihindari manusia bisa tergantikan oleh teknologi. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis dan menemukan solusi untuk mengurangi rasa kecemasan tersebut, yaitu perlu adanya sumber daya manusia yang berkompoten (hard skill) dan beretika (soft skill) sehingga kehadiran revolusi 4.0 dapat disikapi dengan bijaksana karena pengaruhnya dapat menjadi peluang atau bahkan menjadi tantangan bagi manusia yang menciptakan teknologi itu sendiri. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang dilakukan dengan menggunakan studi kepustakaan literatur yaitu teknik penelitian yang bersumber dari jurnal ilmiah, buku ataupun karya ilmiah yang lebih menekankan deskriptif.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Pariwisata, Industry 4.0, Teknologi.

Abstract-This article examines the development of technology that has developed rapidly to undergo a major transformation where human resources are being replaced by robots or computers that have intelligence similar to humans. The challenges that arise can be in the form of anxiety because technology can reduce or reduce humans as workers, especially workers in the tourism sector. If the quality of human resources is weak, it is inevitable that humans will be replaced by technology. This article aims to analyze and find solutions to reduce this feeling of anxiety, namely the need for competent (hard skills) and ethical (soft skills) human resources so that the presence of revolution 4.0 can be addressed wisely because its influence can be an opportunity or even a challenge for Humans create technology itself. The research method used is a qualitative method which is carried out using literature literature studies, namely research techniques originating from scientific journals, books or scientific works that emphasize descriptive.

Keywords: Human Resources, Tourism, Industry 4.0, Technology.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini telah berada pada era revolusi industri 4.0, dimana pada revolusi ini menghasilkan teknologi digital telah mendasari data koneksi dalam ukuran besar, luas serta berlangsung dengan serba cepat yang tak pernah terbayangkan. Revolusi industri 4.0 adalah proses produksi yang berdasarkan pada teknologi digital yang menciptakan perubahan pada semua bagian yang menciptakan teknik produksi terbaru, yang bisa meningkatkan produktivitas serta efisiensi secara berkelanjutan. Industri 4.0 menjadikan seluruh aktivitas kehidupan di semua pihak harus dapat diterima. Pada sisi lainnya kecanggihan teknologi digital dalam proses produksi sehingga segala sesuatu menjadi tanpa batas karena penggunaan komputerisasi. Perkembangan teknologi ini telah membawa perubahan pada semua bidang dalam kehidupan manusia, dulu transaksi hanya bisa dilakukan dengan menggunakan *cash* namun sekarang transaksi dapat dilakukan cukup menggunakan *handphone*. Perkembangan kecerdasan buatan dan teknologi nano adalah tanda hadirnya revolusi industri 4.0 (Yahya, 2018). Penggunaan kecanggihan mesin otomatis seperti robot dari awal perencanaan, produksi hingga pemakaian robot tersebut memiliki efek yang sangat berpengaruh dengan berkurangnya penggunaan tenaga kerja manusia. Dampaknya, berpengaruh dalam penyerapan tenaga kerja dan lebih mengandalkan teknologi daripada manusia. Penyerapan tenaga kerja manusia dilakukan hanya dengan sebagian masyarakat dari mereka yang mempunyai kualifikasi tertentu teknologi modern. Teknologi mulai menguasai kehidupan manusia sekarang dan masa yang akan datang. Diprediksi cepat atau lambat banyak tenaga kerja yang mengalami pengangguran akibat terbatasnya peluang kerja dan standar kompetensi yang wajib dimiliki sumber daya manusia semakin tinggi. Sesungguhnya negara Indonesia telah mengalami masalah pengangguran akibat industri 4.0 ini (Widjayanto, 2018). Dengan kehadiran perkembangan industri 4.0 harus disikapi dengan bijaksana karena jika terdapat sumber daya manusia

yang tidak bisa mengikuti perkembangan teknologi dan bersaing maka cepat atau lambat akan terjadi pemutusan hubungan kerja dan digantikan oleh teknologi yang lebih kompeten.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode pengumpulan data ini menggunakan metode kualitatif yang dilakukan dengan menggunakan studi kepustakaan literatur yaitu teknik penelitian yang bersumber dari jurnal ilmiah, buku ataupun karya ilmiah yang lebih menekankan deskriptif. Metode ini bersumber dari studi literatur dengan cara mencari tema pembahasan atau judul yang sesuai dengan topik penelitian kami, setelah itu kami membaca dan membuat *summary* yang dijadikan sebagai bahan data penelitian. Kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data berupa kata kata atau deskriptif tertulis atau lisan dari orang-orang maupun para ahli dan juga perilaku yang diamati (Bodgan, 2001). Menurut Danim (2002), Peneliti kualitatif percaya bahwa kebenaran dapat ditemukan melalui penelaahan pada interaksi orang-orang dengan situasi kejahatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pariwisata Di Era Revolusi 4.0

Era revolusi industri 4.0 adalah sebuah istilah yang digunakan pertama kali di Jerman pada tahun 2011 diikuti dengan adanya tanda revolusi digital (Satya, 2018). Kehadiran revolusi industri 4.0 membuat banyak pekerjaan dapat dilakukan dari rumah karena terhubung dengan internet. Cukup dengan via telepon ataupun email, manusia dapat berkoordinasi dengan atasan mereka dan melakukan pekerjaannya. Lalu mereka dapat mengerjakan pekerjaannya dari rumah karena memiliki akses internet tanpa perlu datang ke kantor. Perkembangan teknologi yang pesat akan berpengaruh terhadap tenaga kerja di masa yang akan datang (Nogroho, 2018). Hal ini dikarenakan industri akan lebih memilih tenaga kerja yang lebih terampil dibandingkan dengan tenaga kerja yang kurang terampil karena jika tidak terampil maka perannya akan digantikan oleh robot. Terbukti saat ini banyak industri yang sudah mengandalkan komputer daripada manusia dalam melakukan pekerjaannya, contoh nya seperti penggunaan uang elektronik pada pembayaran di tol, lalu dengan mengandalkan scan barcode ketika menggunakan transportasi umum di Indonesia (Rumi, 2018). Tidak dapat dihindari dan dipungkiri bahwa telah terjadi pemutusan hubungan kerja karena karyawan yang tidak bisa mengikuti perkembangan teknologi, akhirnya tergantikan oleh robot yang lebih berkompeten.

Terlebih lagi revolusi industri 4.0 sangat berpengaruh dalam bidang pariwisata yang menawarkan sebuah jasa dan pelayanan. Pariwisata adalah fenomena global universal dan telah menjadi suatu kebutuhan dasar kehidupan manusia untuk memperoleh kesejahteraan, keseimbangan, dan kesenangan. UNWTO mengatakan bahwa pembangunan pariwisata melibatkan ratusan juta manusia mulai dari sebagai wisatawan, pelaku-pelaku bisnis pariwisata, lembaga pendidikan tenaga profesional serta masyarakat itu sangat berdampak kepada ekonomi dunia karena pariwisata sangat mempengaruhi perputaran ekonomi dunia, pariwisata juga merupakan bisnis yang tidak akan pernah mati karena itu adalah salah satu kebutuhan untuk orang-orang merilekskan pikiran dari padatnya pekerjaan dan berbagai tuntutan masing-masing, hanya dengan berwisata mereka bisa mendapatkan pengalaman baru yang membuat mereka lebih merasa bugar. Pada tahun 2020 melalui survey dan penelitian terhadap perkembangan pariwisata UNWTO tercatat kurang lebih 1,6 miliar wisatawan mengunjungi berbagai objek wisata di seluruh penjuru dunia.

Indonesia adalah negara yang memiliki daya tarik wisata dengan berbagai macam keindahan alam, sosial, budaya yang jika dikembangkan secara profesional serta memperkuat daya saing dengan negara yang bersangkutan. Pada 24 juli - 7 Aug 2019 menyatakan bahwa *traveler milenial* akan mendorong pariwisata 4.0. 70% traveller melakukan teknologi sebagai sumber informasi untuk *searching* dan *sharing* melalui *digital*, contohnya, mencari tahu tentang lokasi destinasi, destinasi seperti apa yang ingin dikunjungi, pemesanan tiket dan kamar untuk menginap selama berwisata, bertransaksi, mengunggah pengalaman berwisata ke sosial media dan masih banyak lagi kegunaan teknologi yang dapat membantu untuk mencari tahu sesuatu. Pariwisata memiliki kontribusi yang besar bagi suatu negara termasuk negara Indonesia. Semakin banyak jumlah kunjungan wisatawan maka akan berdampak positif terhadap perekonomian negara, namun hal ini harus diikuti oleh peningkatan pelayanan dalam melayani wisatawan terutama bagi sumber daya manusia. Jika kualitas yang sumber daya manusia Indonesia lemah maka pariwisata di Indonesia tidak dapat bertahan hanya dengan keindahan alam saja.

Generasi yang lahir dan tumbuh di era digital yang selalu ingin terkoneksi dimanapun dan kapanpun atau yang biasanya dikatakan generasi Z dan generasi Y, Mereka adalah sebuah aset masa depan yang memberikan keuntungan bagi dunia, karena jaman sekarang mereka sangat erat dengan teknologi, itu kenapa pariwisata dengan

perkembangan teknologi, akan membuat perubahan besar dan tentunya akan meningkatkan pariwisata di destinasi tersebut, karena orang yang lahir di zaman modern akan meng-influence cukup masif. Itulah dampak perkembangan teknologi atas pariwisata. Amabile (1997) ia mendefinisikan kreativitas sebagai penciptaan ide-ide baru yang bisa mengakomodasikan kebutuhan-kebutuhan serta menciptakan peluang baru. Kreativitas merupakan langkah pertama dalam inovasi dan kreativitas dalam menciptakan hal baru. Kementerian pariwisata bukan hanya berbicara mengenai hal destinasi pariwisata, tetapi mengedepankan juga tentang kreativitas moderen contohnya, membuat konten perjalanan yang di publish di berbagai media sosial, bahasa jaman sekarang adalah *a day in my life* dan masih banyak konten kreativitas lainnya.

3.2 Sumber Daya Manusia Industri Pariwisata

Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai suatu usaha yang menggambarkan kualitas sumber daya manusia dalam menghasilkan suatu barang maupun jasa (Sonny Sumarsono 2003, H 4). Pariwisata dapat disebut sebagai industri yang memerlukan keberadaan manusia dalam melayani jasa, pariwisata dapat terwujud ketika adanya interaksi dari manusia kepada konsumen yaitu orang-orang yang melakukan perjalanan wisata. Dapat dikatakan bahwa manusia sebagai motor penggerak bagi kelangsungan pariwisata (Setiawan, 2016: 24).

Menurut Tjiptono, kualitas layanan ditunjukkan ketika memiliki dimensi sebagai berikut: reliability (kemampuan dapat diandalkan), tangibles (berupa tampilan fisik sebagai penunjang layanan seperti SDM), responsiveness (bersedia untuk membantu dan merespon konsumen dengan cepat), assurance (berupa sopan santun yang dimiliki oleh sumber daya manusia), dan empathy (memperhatikan konsumen secara mendalam). Kelima kualitas tersebut dapat terwujud jika terdapat SDM yang kompeten (Winarno, 2010).

Menurut Tjokrowinoto dalam Nandi, di abad 21 sumber daya manusia adalah seseorang yang memiliki kualifikasi sebagai berikut:

1. Mempunyai wawasan dan pengetahuan, Keterampilan, dan juga sikap ataupun perilaku yang mampu mencapai tujuan sasaran suatu organisasi.
2. Dalam melakukan pekerjaannya selalu menerapkan disiplin kerja, dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukan.
3. Memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dan pemahaman yang dalam mengenai tugas dan kewajiban nya.
4. Memiliki kemauan yang besar untuk produktif dan selalu bersikap profesional dalam situasi apapun.
5. Memiliki kemauan dan kemampuan untuk selalu mengembangkan potensi dan kemampuan diri pribadi demi kelancaran pelaksanaan tugas organisasi.
6. Memiliki kemampuan yang dalam memimpin dan memanajemen suatu bidang.
7. Memiliki *mindset* dan tindakan yang sesuai dengan visi, misi perusahaan atau organisasi.

3.3 Tantangan Sumber Daya Manusia Pariwisata Di Era Revolusi 4.0

Artificial Intelligence atau yang biasa disebut dengan kecerdasan buatan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh robot dan dikendalikan oleh komputer dengan tujuan untuk mengerjakan tugas-tugas yang dilakukan oleh manusia. Kecerdasan tersebut dapat dianggap serupa dengan kecerdasan yang dimiliki oleh manusia, sehingga industri 4.0 ini memiliki karakteristik yang unik yaitu mengaplikasikan kecerdasan buatan yaitu *artificial intelligence* (Tjandrawinata, 2016). Kecerdasan buatan tidak hanya berupa robot saja, namun lebih luas daripada itu teknologi ini bisa berupa kecerdasan mesin yang memberikan respon mirip dengan manusia. AI dapat dimanfaatkan untuk membantu manusia dalam berbagai bidang contohnya dalam perawatan kesehatan, bisnis, bahkan mengembangkan produk, namun kehadiran AI ini tidak selalu memberikan dampak positif bagi semua orang. Mengurangi lapangan kerja bagi manusia adalah salah satu dampak negatifnya sehingga hal ini menimbulkan kecemasan bagi sumber daya manusia yang tidak dapat mengikuti perkembangan zaman. Jika dikaji sampai luas ternyata perkembangan revolusi industri 4.0 hanya mengubah sistem kerja yang artinya membantu manusia dalam melakukan pekerjaannya sehingga tidak ada persaingan antara manusia dan mesin.

Namun tetap terdapat kecemasan yang dialami oleh manusia khususnya di bidang pariwisata yang sangat mengandalkan sumber daya manusia. Kecemasan tersebut berupa teknologi yang dapat mereduksi atau mengurangi manusia sebagai tenaga kerja, dimana teknologi dapat menggantikan posisi manusia seperti contohnya dalam sektor pariwisata teknologi sangat dimanfaatkan ketika memesan makanan dan minuman, banyak restoran yang menggunakan menu elektronik di setiap meja sehingga tidak perlu kehadiran waiter untuk mencatat setiap makanan atau minuman yang dipesan oleh konsumen.

3.4 Kompetensi Dan Etika Yang Perlu Dimiliki Oleh Sumber Daya Manusia Di Era Revolusi 4.0

Terdapat kompetensi hard skills dan soft skills yang harus dimiliki, hal ini berhubungan dengan perilaku yang ditunjukkan saat individu sedang melaksanakan pekerjaannya dengan benar dan baik (Hutapea dan Thoha, 2008). Walaupun tampaknya teknologi dapat mengancam sumber daya manusia, tetapi hal ini dapat dijadikan peluang

juga untuk menciptakan kekreatifitasan. Dalam bersaing dengan mesin pastinya mesin akan lebih cerdas dan efektif dibandingkan dengan manusia karena mesin tidak akan merasakan lelah dalam bekerja. Oleh karena itu SDM pariwisata harus memanfaatkan dan memiliki kompetensi yang baik dalam bersaing di era revolusi 4.0 yaitu dengan menggunakan *hard skill* yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas melebihi mesin karena manusia lebih menguasai pekerjaannya dengan baik, serta memiliki etika berpenampilan berupa fisik yang baik dan rapi contohnya tidak menggunakan perhiasan yang berlebihan sehingga dapat menunjang pelayanan dan dihargai oleh konsumen (Meilani, 2016). Lalu sumber daya manusia bisa menggunakan kompetensi *soft skill* yaitu keterampilan yang berkaitan dengan interpersonal yang dapat memberikan penampilan kerja secara optimal contohnya dapat berupa nilai-nilai, empati sosial, etika, kesabaran, kekompakan dan keramahan sehingga jasa yang diberikan sesuai dengan harapan tamu bahkan merasakan kepuasan. Jika SDM pariwisata memiliki kedua skills tersebut maka tidak akan tergantikan oleh mesin ataupun robot, melainkan SDM harus memanfaatkan perkembangan teknologi ini dalam membantu belajar hal baru yang lebih cepat, efektif dan efisien.

4. KESIMPULAN

Keberadaan revolusi industri 4.0 harus dimanfaatkan dan disikapi dengan baik, walaupun banyak industri yang telah melakukan komputerisasi sebagai ganti tenaga manusia yang menimbulkan kecemasan pada sumber daya manusia yang tidak dapat mengikuti perkembangan teknologi dan zaman. Namun disisi lain, teknologi sangat membantu segala pekerjaan manusia. Oleh sebab itu, dalam bidang pariwisata industri 4.0 tidak dapat dikatakan negatif secara seluruhnya tetapi merupakan sebuah peluang untuk bisa berinovasi menciptakan kekreatifitasan baru untuk sumber daya manusia pariwisata. Sebagai SDM pariwisata harus memiliki kompetensi dan etika dalam *soft skill* (kompetensi perilaku yang baik) maupun *hard skill* (kompetensi teknis) yang tidak dimiliki oleh mesin ataupun robot. Dengan memiliki etika dan kompetensi tersebut maka kepuasan konsumen akan lebih nyata dirasakan ketika dilayani oleh sumber daya manusia dibandingkan dilayani oleh teknologi. Oleh sebab itu, teknologi bukanlah sebuah ancaman lagi bagi sumber daya manusia melainkan sumber daya manusia pariwisata harus memanfaatkan teknologi digital supaya dapat bekerja lebih efektif dan berkembang. Berdasarkan hasil artikel ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang berkompeten dan beretika adalah faktor kunci keberhasilan dalam mewujudkan SDM yang berkualitas melebihi teknologi atau robot.

REFERENCES

- Idrus, S. (2018). *PERSPEKTIF SUMBER DAYA MANUSIA PARIWISATA DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0*. View of perspektif sumber Daya Manusia pariwisata di era REVOLUSI industri 4.0. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/sintesa/article/view/530/462>
- Muliawanti, L., & Susanti, D. (2020). *Digitalisasi Destinasi sebagai strategi Pengembangan Promosi Pariwisata di Kabupaten Magelang*. Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia. <http://warta-iski.or.id/index.php/WartaISKI/article/view/53/53>
- Setiawan, R. I. (2016). *Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang*. View of Pengembangan Sumber daya manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif potensi Wisata Daerah Berkembang. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/301/389>
- Poerwanto, P., & Shambodo, Y. (2020). *Revolusi Industri 4.0: Googelisasi Industri Pariwisata Dan Industri kreatif*. Journal of Tourism and Creativity. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/tourismjournal/article/view/16956>
- Rohida, L. (2018). *Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia*. View of pengaruh era Revolusi Industri 4.0 terhadap kompetensi sumber Daya Manusia. <https://fmi.or.id/jmbi/index.php/jurnal/article/view/187/172>