



Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Guest House di Kecamatan Kewapante Kabupaten Sikka

Human Resource Development Strategy in Improving Service Quality of Guest House in Kewapante District, Sikka Regency

Maria Silvana Mariabel Carcia^{1*}, Anjeliana Grengan², Yunita Densiana³,
Plasidius Yulianus Aldiyano⁴

¹⁻⁶ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Nipa, Maumere, Indonesia

*Penulis Korespondensi: ganjeliana@gmail.com

Article History:

Naskah Masuk: 17 Desember 2025;

Revisi: 14 Januari 2026;

Diterima: 10 Februari 2026;

Tersedia: 13 Februari 2026

Keywords Guest House;

Competitive HRM; Service Quality;

Human Resource Development;

tourism.

Abstract: The tourism industry's rapid growth has intensified competition in the accommodation sector, making human resource (HR) quality a decisive factor in guest house service excellence. This study examines the competitive HR characteristics of Rumah Tamu Romana in Kewapante District, Sikka Regency, based on direct field observation. Five key indicators were assessed: competence, adaptability to change, innovation and creativity, integrity and work ethics, and communication skills. Results indicate that staff demonstrate adequate operational knowledge and consistent adherence to standard operating procedures. However, gaps remain in digital technology adoption, particularly online booking systems. Adaptability is satisfactory, supported by open internal communication. Innovation potential exists in room decoration and independent problem-solving. Integrity and discipline stand out as the strongest indicators, with high attendance and guest privacy protection. Communication skills are effective for domestic guests, with basic English competency for international visitors. The study recommends structured training programs, innovation forums, mentoring, and institutional partnerships to develop more competitive HR capabilities.

Abstrak

Perkembangan industri pariwisata yang pesat menjadikan kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagai faktor penentu keberhasilan usaha akomodasi, termasuk guest house. Penelitian ini mengkaji karakteristik SDM kompetitif di Rumah Tamu Romana, Kecamatan Kewapante, Kabupaten Sikka, melalui observasi lapangan terstruktur. Lima indikator utama dikaji, yakni kompetensi, adaptabilitas terhadap perubahan, inovasi dan kreativitas, integritas dan etika kerja, serta kemampuan komunikasi. Hasil menunjukkan bahwa staf memiliki pengetahuan operasional yang memadai dan mampu menjalankan SOP secara konsisten. Namun, terdapat kesenjangan pada penguasaan teknologi digital, khususnya sistem pemesanan daring. Adaptabilitas staf cukup baik, didukung oleh komunikasi internal yang terbuka. Potensi inovasi terlihat pada kreasi dekorasi kamar dan penyelesaian masalah secara mandiri. Integritas dan kedisiplinan menjadi indikator terkuat, ditunjukkan dari tingkat kehadiran tinggi dan penjagaan privasi tamu. Kemampuan komunikasi efektif untuk tamu domestik, dengan kemampuan dasar bahasa Inggris untuk tamu mancanegara. Penelitian merekomendasikan program pelatihan terstruktur, forum inovasi, mentoring, dan kemitraan kelembagaan guna mengembangkan SDM yang lebih kompetitif.

Kata kunci: Guest House; Kualitas Pelayanan; Pengembangan SDM; SDM Kompetitif; Pariwisata.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata Indonesia dalam satu dekade terakhir menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat, menjadikan sektor ini sebagai salah satu pilar penting dalam

perekonomian nasional. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun, sementara wisatawan nusantara pun semakin aktif mengeksplorasi berbagai destinasi wisata di seluruh penjuru nusantara. Pertumbuhan ini secara langsung mendorong berkembangnya berbagai jenis usaha akomodasi, termasuk guest house atau rumah tamu, sebagai alternatif penginapan yang semakin diminati oleh berbagai segmen wisatawan.

Guest house sebagai salah satu bentuk penginapan alternatif semakin diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara karena menawarkan suasana yang lebih personal, harga yang terjangkau, serta pelayanan yang hangat dan kekeluargaan. Di tengah persaingan industri akomodasi yang semakin ketat, kualitas SDM menjadi faktor penentu utama yang membedakan satu usaha guest house dari yang lainnya (Armstrong & Taylor, 2020). Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (2022) menegaskan bahwa peningkatan kompetensi SDM di sektor pariwisata dan perhotelan menjadi prioritas nasional, mengingat masih terdapat kesenjangan yang signifikan antara kebutuhan industri dan kesiapan tenaga kerja yang tersedia.

Salah satu kawasan yang menunjukkan potensi pengembangan akomodasi berbasis wisata adalah Kecamatan Kewapante di Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur (NTT). Wilayah ini memiliki potensi wisata alam dan budaya yang terus berkembang seiring meningkatnya aksesibilitas transportasi dan promosi wisata daerah. Kehadiran Rumah Tamu Romana sebagai salah satu guest house di kawasan ini menjadi objek yang relevan untuk dikaji kondisi SDM-nya, mengingat skala usaha kecil menengah seperti ini belum banyak mendapat perhatian dalam penelitian manajemen SDM di sektor pariwisata regional.

SDM yang kompetitif bukan hanya ditentukan oleh kemampuan teknis semata, melainkan juga oleh kemampuan beradaptasi dengan perubahan lingkungan, kreativitas dalam berinovasi, integritas dalam menjalankan tugas, serta kemampuan berkomunikasi yang efektif (Priansa, 2021; Collings et al., 2022). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan berbasis data lapangan mengenai kondisi SDM di Rumah Tamu Romana, ditinjau dari lima indikator utama SDM kompetitif. Kajian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rujukan bagi manajemen guest house serta pemangku kebijakan di Kabupaten Sikka dalam merancang program pengembangan SDM yang lebih terarah dan berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor produksi yang paling strategis dalam sebuah organisasi. Menurut Hasibuan (2023), sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu untuk menjalankan suatu

organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. SDM tidak hanya dipandang sebagai tenaga kerja semata, melainkan sebagai aset organisasi yang memiliki nilai dan potensi untuk terus dikembangkan.

Dessler (2020) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, serta memperhatikan hubungan kerja, kesehatan dan keselamatan kerja, serta keadilan dalam organisasi guna mencapai tujuan. Dalam konteks organisasi modern, pengelolaan SDM telah berkembang menjadi manajemen strategis yang berperan dalam menciptakan keunggulan bersaing.

2.2 Konsep SDM Kompetitif

SDM kompetitif adalah tenaga kerja yang memiliki keunggulan komparatif dibandingkan dengan tenaga kerja lainnya, baik dari sisi pengetahuan, keterampilan, sikap, maupun kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Armstrong dan Taylor (2020) menyatakan bahwa SDM yang kompetitif merupakan faktor penentu utama keberhasilan organisasi di tengah persaingan global yang semakin ketat. Collings et al. (2022) dalam kerangka strategi SDM kontemporer menegaskan bahwa keunggulan suatu organisasi dalam jangka panjang tidak hanya bergantung pada modal finansial, teknologi, atau infrastruktur, tetapi justru pada kualitas sumber daya manusianya.

Dalam konteks industri jasa seperti guest house, SDM kompetitif berarti staf yang mampu memberikan pelayanan prima secara konsisten, memahami kebutuhan tamu, dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Priansa (2021) menambahkan bahwa SDM yang kompetitif adalah mereka yang mampu bersaing tidak hanya dalam lingkup lokal, tetapi juga dalam skala nasional dan global, dengan bekal kompetensi, integritas, dan kemampuan inovasi yang tinggi.

2.3 Indikator SDM Kompetitif

Berdasarkan kajian pustaka, terdapat lima indikator utama SDM kompetitif yang relevan dalam industri jasa akomodasi. Pertama, kompetensi mencakup kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan secara efektif (Naughton et al., 2021). Dalam industri perhotelan, kompetensi teknis mencakup penguasaan SOP, sistem manajemen properti, housekeeping, dan pengetahuan tentang layanan yang ditawarkan.

Kedua, adaptabilitas atau kemampuan adaptasi adalah kapasitas individu untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, teknologi, kebijakan, maupun tuntutan pekerjaan. Huang *et al.* (2021) mengidentifikasi delapan dimensi adaptabilitas kerja yang

meliputi kemampuan menangani situasi darurat, mengatasi stres, dan menunjukkan fleksibilitas interpersonal.

Ketiga, inovasi dan kreativitas merupakan kemampuan menghasilkan dan menerapkan ide-ide baru untuk menciptakan nilai tambah bagi organisasi (Tidd & Bessant, 2021).

Keempat, integritas dan etika kerja menjadi fondasi kepercayaan dalam hubungan profesional. Sonnentag dan Fritz (2022) menyatakan bahwa etika kerja yang kuat merupakan dasar dari produktivitas dan kemajuan organisasi. Kelima, kemampuan komunikasi yang efektif mencakup keterampilan verbal, nonverbal, tertulis, dan active listening. Di era globalisasi, kemampuan komunikasi lintas budaya dan multibahasa menjadi semakin penting dalam industri pariwisata (Sorrells, 2023).



Gambar 1. Sosialisasi Guest House.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode observasi langsung terstruktur. Observasi dilakukan di Rumah Tamu Romana yang berlokasi di Jl. Nairoa Km 9, Desa Waira, RT.006/RW.002, Kecamatan Kewapante, Kabupaten Sikka. Objek observasi meliputi pemilik sekaligus pengelola guest house dan seluruh staf yang berjumlah tiga orang (1 laki-laki, 2 perempuan). Usaha ini berdiri sejak tahun 2019 dan beroperasi tujuh hari dalam seminggu.

Instrumen penelitian berupa lembar observasi terstruktur yang mencakup lima indikator utama ciri-ciri SDM kompetitif: (1) kompetensi (skill dan pengetahuan), (2) adaptabilitas terhadap perubahan, (3) inovasi dan kreativitas, (4) integritas dan etika kerja, serta (5) kemampuan komunikasi. Setiap indikator dijabarkan dalam tiga hingga empat pertanyaan panduan observasi yang digunakan sebagai acuan dalam pengamatan dan wawancara tidak terstruktur dengan pemilik guest house.

Data dikumpulkan melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas operasional harian, wawancara dengan pemilik, dan pencatatan kondisi faktual di lapangan. Analisis data

dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan temuan lapangan terhadap kerangka teori SDM kompetitif yang telah dibahas dalam tinjauan pustaka.

4. HASIL

1. Profil Objek Observasi

Berikut adalah profil Rumah Tamu Romana sebagai objek observasi:

Nama Usaha	Guest House (Rumah Tamu) Romana
Nama Pemilik	Romana Rona
Usia Pemilik	47 Tahun
Tahun Berdiri	2019
Jumlah Karyawan	3 orang (1 Laki-laki, 2 Perempuan)
Jadwal Operasional	Senin – Minggu
Alamat	Jl. Nairoa Km 9, Desa Waira, RT.006/RW.002, Kecamatan Kewapante

2. Kompetensi (Skill dan Pengetahuan)

Hasil observasi menunjukkan bahwa mayoritas staf Rumah Tamu Romana memiliki pemahaman yang baik terhadap prosedur operasional standar. Mereka mampu menjelaskan fasilitas guest house kepada tamu dengan rinci dan akurat, serta memiliki pembagian tugas yang jelas: kebersihan kamar, perawatan taman, dan persiapan sarapan tamu. Sebagaimana dikemukakan oleh Noe et al. (2023), kompetensi dapat terus dikembangkan melalui pelatihan, pengalaman, dan pembelajaran berkelanjutan.

Temuan lapangan mengindikasikan bahwa staf menjalankan tugas sesuai standar prosedur operasional (SOP) yang berlaku di guest house. Namun, terdapat kesenjangan pada penguasaan teknologi terkini, khususnya sistem manajemen properti berbasis digital (Property Management System/PMS) dan platform pemesanan online, mengingat operasional masih dilakukan secara manual melalui komunikasi langsung. Dari sisi pengembangan diri, sebagian besar staf belum secara proaktif mengikuti pelatihan atau sertifikasi di luar jam kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen guest house perlu menyediakan program pengembangan SDM yang lebih terstruktur dan berkelanjutan sesuai pandangan Boyatzis (1982) mengenai pembelajaran sistematis.

3. Adaptabilitas terhadap Perubahan

Secara umum staf guest house memiliki kemampuan adaptasi yang cukup baik. Ketika terjadi perubahan kebijakan layanan atau prosedur check-in/check-out, staf mampu menyesuaikan diri

dalam waktu yang relatif singkat. Hal ini didukung oleh komunikasi internal yang terbuka antara manajemen dan staf. Kondisi ini sejalan dengan konsep adaptabilitas kerja yang

dikemukakan oleh Pulakos et al. (2000), di mana dimensi penting adaptabilitas mencakup kemampuan menangani situasi darurat dan menunjukkan komitmen terhadap perubahan.

Dalam situasi darurat, seperti kerusakan fasilitas atau lonjakan tamu secara mendadak, sebagian besar staf mampu bertindak cepat dan sigap dengan mencatat kendala dan melaporkannya langsung kepada pemilik guest house. Edmondson (2022) menekankan bahwa organisasi yang adaptif adalah organisasi di mana individu-individu memiliki kemampuan untuk mengubah pola pikir dan perilaku mereka secara proaktif. Staf junior masih menunjukkan keterbatasan dalam pengambilan keputusan mandiri, yang mengindikasikan perlunya program mentoring yang lebih intensif.

4. Inovasi dan Kreativitas

Indikator inovasi dan kreativitas menunjukkan hasil yang cukup positif. Staf memperlihatkan kreativitas dalam menghias kamar sesuai keinginan tamu dan melakukan perbaikan kecil secara mandiri tanpa menunggu perintah atasan. Hennessey dan Amabile (2022) menyatakan bahwa kreativitas dalam konteks organisasi sangat dipengaruhi oleh motivasi intrinsik, keahlian domain yang relevan, dan keterampilan berpikir kreatif. Ketiga elemen ini tampak ada pada staf guest house, meskipun belum dikembangkan secara sistematis.

Dalam situasi tertentu, terutama saat menghadapi keluhan tamu atau keterbatasan sumber daya, beberapa staf memperlihatkan kreativitas yang cukup baik dalam menemukan solusi alternatif. Anderson et al. (2020) menyebutkan bahwa iklim inovasi dipengaruhi oleh visi yang jelas, keamanan partisipasi, orientasi tugas, dan dukungan terhadap inovasi. Potensi ini perlu dioptimalkan melalui forum diskusi atau wadah saran yang difasilitasi manajemen secara rutin.



Gambar 2. Bagian Pintu Masuk



Gambar 3. Taman



Gambar 4. Kamar Utama



Gambar 5. Tempat santai dan Area Dapur

5. Integritas dan Etika Kerja

Hasil observasi pada indikator integritas dan etika menunjukkan hasil paling positif dibandingkan indikator lainnya. Staf guest house memiliki kedisiplinan yang baik dalam hal kehadiran dan ketepatan waktu, bahkan hadir sebelum jam kerja resmi jika tamu membutuhkan sarapan lebih awal. Palanski dan Simons (2021) menyatakan bahwa integritas adalah nilai

paling fundamental yang membedakan individu yang benar-benar efektif dari yang sekadar terlihat efektif.

Dalam hal menjaga kerahasiaan tamu, seluruh staf tampak memahami pentingnya privasi tamu dan tidak pernah terlihat membicarakan informasi pribadi tamu secara terbuka. Sikap jujur dan bertanggung jawab juga terlihat ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan, di mana staf tidak menyembunyikan kesalahan tersebut dan segera melaporkannya kepada supervisor untuk ditindaklanjuti. Fondasi integritas ini merupakan modal sosial yang sangat berharga bagi keberlanjutan operasional guest house.

6. Kemampuan Komunikasi

Kemampuan komunikasi staf guest house secara keseluruhan dinilai baik. Dalam interaksi dengan tamu domestik, staf mampu berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan informatif. Koordinasi antar departemen juga berjalan lancar melalui komunikasi langsung antar staf front desk, housekeeping, dan dapur. Minei et al. (2021) memperkenalkan konsep active listening sebagai teknik mendengarkan yang melibatkan perhatian penuh dan respons yang empatik, yang tampak diterapkan oleh staf dalam merespons kebutuhan tamu.

Ketika tamu mengajukan permintaan yang tidak bisa dipenuhi saat itu juga, staf menawarkan kompensasi atau jalan keluar lain yang tetap memuaskan tamu. Terdapat catatan penting terkait kemampuan berbahasa asing: staf memiliki kemampuan dasar bahasa Inggris yang cukup untuk melayani tamu mancanegara, namun masih perlu ditingkatkan. Sorrells (2023) menekankan bahwa komunikasi antarbudaya yang efektif memerlukan kesadaran budaya dan kemampuan adaptasi dalam berkomunikasi dengan individu dari latar belakang yang berbeda. Mengingat perkembangan pariwisata internasional yang terus meningkat, peningkatan kemampuan komunikasi multibahasa menjadi prioritas yang tidak dapat ditunda.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan analisis terhadap lima indikator SDM kompetitif, Rumah Tamu Romana di Kecamatan Kewapante Kabupaten Sikka telah memiliki fondasi SDM yang cukup solid, khususnya dalam hal integritas dan kemampuan operasional dasar. Ketiga karyawan yang bekerja dengan jadwal penuh menunjukkan dedikasi dan komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan mereka.

Dari aspek kompetensi, staf memiliki pengetahuan operasional yang memadai namun memerlukan peningkatan pada penguasaan teknologi digital. Adaptabilitas tergolong baik, didukung komunikasi internal yang terbuka, meskipun staf junior masih perlu pemberdayaan lebih dalam pengambilan keputusan mandiri. Inovasi dan kreativitas memiliki potensi yang baik dan perlu difasilitasi secara sistematis. Integritas dan etika kerja menjadi indikator terkuat, mencerminkan budaya kerja yang profesional. Kemampuan komunikasi efektif untuk tamu domestik, namun kemampuan bahasa Inggris perlu terus ditingkatkan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wisatawan mancanegara.

Penelitian ini merekomendasikan program pelatihan rutin yang mencakup teknologi perhotelan dan bahasa Inggris, pembangunan budaya inovasi melalui forum diskusi dan sistem penghargaan, implementasi program mentoring antara staf senior dan junior, penguatan nilai-nilai integritas secara berkala, serta kemitraan dengan lembaga pelatihan vokasi di bidang pariwisata. Upaya-upaya ini diharapkan dapat mendorong peningkatan daya saing SDM guest house di kawasan Kecamatan Kewapante secara berkelanjutan.



Gambar 6. Tim Observasi Guest House

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Dosen Pengampu mata kuliah Konsentrasi Manajemen Kinerja SDM, Maria Silvana Mariabel Carcia, SE., MM., serta kepada Ibu Romana Rona selaku pemilik Rumah Tamu Romana yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan observasi ini. Terima kasih pula kepada seluruh staf Rumah Tamu Romana atas keterbukaan dan kerjasamanya selama proses pengumpulan data.

DAFTAR REFERENSI

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. John Wiley & Sons.

- Collings, D. G., Wood, G. T., & Szamosi, L. T. (2022). *Human resource management: A critical approach* (3rd ed.). Routledge.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Edmondson, A. C. (2022). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth* (2nd ed.). Wiley.
- Hasibuan, M. S. P. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara.
- Hennessey, B. A., & Amabile, T. M. (2022). Creativity and motivation. In M. D. Mumford & S. McIntosh (Eds.), *Creativity and innovation in organizations* (pp. 41–72). Routledge.
- Huang, J. L., Ryan, A. M., Zabel, K. L., & Palmer, A. (2021). Personality and adaptive performance at work: A meta-analytic investigation. *Journal of Applied Psychology*, 99(1), 162–179. <https://doi.org/10.1037/a0034285>
- Minei, E. M., Eatough, E., & Cohen-Charash, Y. (2021). The relative effectiveness of active listening in initial interactions. *International Journal of Listening*, 35(2), 94–108.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2023). *Human resource management: Gaining a competitive advantage* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Palanski, M. E., & Simons, T. (2021). Behavioral integrity: How leader behaving consistently between word and deed affects follower outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 96(5), 1155–1166.
- Priansa, D. J. (2021). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Alfabeta.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612–624.
- Rothwell, W. J., Arneson, J., & Naughton, J. (2021). *ASTD competency study: Mapping the future*. American Society for Training & Development.