

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri pariwisata merupakan industri terbesar dalam penggerak perekonomian yang tercatat mengalami pertumbuhan positif diseluruh dunia ditengah-tengah ketidakpastian ekonomi dan krisis. *World Tourism Organization* (UNWTO) memprediksi bahwa pariwisata Asia Pasifik akan mengalami pertumbuhan wisatawan mancanegara paling signifikan di dunia secara kawasan hingga tahun 2030 yang diperkirakan berkisar antara 500 juta kunjungan wisatawan mancanegara dari total 1,8 miliar kunjungan wisatawan di dunia atau menguasai sekitar 30% secara keseluruhan. Hal ini berpengaruh terhadap sektor pariwisata di kawasan ASEAN termasuk Indonesia yang mampu tumbuh secara konsisten. Untuk wilayah ASEAN tahun 2013 tumbuh sebesar 12% atau tertinggi di dunia berdasarkan kawasan. Sementara itu, di ASEAN Indonesia pada tahun 2013 berada di posisi ke-empat setelah Malaysia, Thailand, dan Singapura dengan meraih 8,8 juta wisatawan mancanegara atau tumbuh 9,42% dari tahun sebelumnya dengan perolehan devisa US\$ 10,05 miliar atau meningkat 10,23% dibandingkan tahun 2012.

Berkembangnya industri pariwisata dari waktu ke waktu memberi dampak pada kebutuhan sumberdaya manusia yang semakin besar. Tentunya yang diharapkan oleh industri bukan hanya untuk memenuhi kuantitas semata, melainkan juga harus mampu memenuhi secara kualitas mengingat sumberdaya manusia merupakan komponen penting dalam sebuah organisasi dengan ruang lingkup apapun. Begitu pun dalam dunia industri, sumberdaya manusia dianggap sangat potensial untuk dikembangkan hingga mencapai kualitas tertentu sehingga mampu menghasilkan produksi atau jasa yang mengandung keunggulan-keunggulan (Ira Setyaningsih dan Muchammad Abrori, 2013). Hal ini dikarenakan sumberdaya manusia mampu menggerakkan sumberdaya lain yang terdapat dalam organisasi agar dapat mencapai tujuannya (Renosori, dkk., 2002).

Tri Rana Agung Nugraha, 2014

Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Manajemen Resort dan Leisure Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

*World Economic Forum* (WEF) menjadikan sumberdaya manusia sebagai salah satu pilar dari tiga pilar utama yang digunakan dalam menganalisa daya saing global. Hal ini menjadi salah satu acuan bahwa dunia telah mengakui pentingnya sumberdaya manusia. Sebagai gambaran, saat ini menurut data terakhir dari WEF pada 2013 peringkat daya saing pariwisata Indonesia berada di urutan 70 atau naik empat tingkat dibandingkan tahun 2011 yang berada di peringkat 74. Peringkat Indonesia ini masih di bawah Singapura (10), Malaysia (34), dan Thailand (43) yang unggul dalam hal infrastruktur. Daya saing Indonesia unggul dalam sumberdaya alam (peringkat 6) dan daya saing harga atau *price for value* (peringkat 9), sementara dalam pilar lainnya, termasuk sumberdaya manusia Indonesia memiliki nilai indeks yang kurang baik.

**Tabel 1.1 Peringkat Indeks Daya Saing Pariwisata dan Perjalanan Tahun 2011 dan dan 2013**

| Negara            | Peringkat Dunia<br>2013 | Peringkat Dunia<br>2011 |
|-------------------|-------------------------|-------------------------|
| Singapura         | 10                      | 10                      |
| Malaysia          | 34                      | 35                      |
| Thailand          | 43                      | 41                      |
| <b>Indonesia</b>  | <b>70</b>               | <b>74</b>               |
| Brunei Darussalam | 72                      | 67                      |
| Vietnam           | 80                      | 80                      |
| Filipina          | 82                      | 94                      |
| Kamboja           | 106                     | 109                     |
| Laos              | Tidak masuk             | Tidak masuk             |
| Myanmar           | Tidak masuk             | Tidak masuk             |

Sumber: The Tourism & Travel Competitiveness Report 2013

Membbaiknya peringkat daya saing pariwisata Indonesia tidak diikuti oleh peringkat daya saing sumberdaya manusia. Sama halnya dengan peringkat jumlah kunjungan wisatawan dan daya saing pariwisata, Indonesia kembali berada pada

peringkat ke-empat di ASEAN dalam hal daya saing sumberdaya manusia. Peringkat ini bahkan turun sebesar sepuluh peringkat ke urutan 61 dunia sehingga kembali tertinggal atas Singapura (2), Malaysia (28), dan Brunei (36). Tercatat hanya Indonesia dan Vietnam yang mengalami penurunan peringkat daya saing sumberdaya manusia. Sementara negara-negara lain di ASEAN mengalami peningkatan peringkat kecuali Singapura yang masih kokoh berada di peringkat dua dunia. Brunei menorehkan peningkatan peringkat paling signifikan sebesar 11 peringkat sehingga kini berada pada peringkat ke-36 dunia.

Penurunan peringkat daya saing sumberdaya manusia Indonesia dinilai cukup kritis karena penurunan tersebut menjadi yang paling drastis di ASEAN mengingat Vietnam hanya mengalami penurunan sebesar lima peringkat (lihat tabel 1.2). Ketidakmampuan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia selama dua tahun, yakni dari 2011 ke 2013 mengindikasikan adanya hal yang tidak berjalan sebagaimana mestinya sehingga pihak-pihak terkait harus menindaklanjuti hal tersebut.

**Tabel 1.2 Peringkat dalam Pilar Sumberdaya Manusia, Indeks Daya Saing Pariwisata dan Perjalanan Tahun 2013**

| Negara            | Peringkat Dunia<br>2013 | Peringkat Dunia<br>2011 |
|-------------------|-------------------------|-------------------------|
| Singapura         | 2                       | 2                       |
| Malaysia          | 28                      | 37                      |
| Brunei Darussalam | 36                      | 47                      |
| <b>Indonesia</b>  | <b>61</b>               | <b>51</b>               |
| Thailand          | 70                      | 74                      |
| Vietnam           | 77                      | 72                      |
| Filipina          | 82                      | 86                      |
| Kamboja           | 99                      | 109                     |
| Laos              | Tidak masuk             | Tidak masuk             |
| Myanmar           | Tidak masuk             | Tidak masuk             |

Sumber: The Tourism & Travel Competitiveness Report 2013

Data diatas membuat banyak pihak berasumsi mengapa sumberdaya manusia Indonesia di sektor pariwisata belum maksimal. Salah satu yang perlu dicermati adalah dari lulusan perguruan tinggi di Indonesia yang dianggap belum mampu beradaptasi dengan kebutuhan dunia industri modern (Vincent, 2001). Sementara lingkungan bisnis saat ini menuntut kemampuan adaptasi tinggi dalam menguasai infrastruktur perusahaan. Hal lainnya yang bisa terjadi adalah akibat masih terdapatnya pola asuh pengelola perguruan tinggi yang mengacu pada sistem konvensional, baik dalam materi/ kurikulum, metode, maupun fasilitas (Vincent, 2001).

Asumsi-asumsi diatas patut dipertimbangkan karena perguruan tinggi adalah institusi yang melahirkan sumberdaya manusia yang siap berkontribusi di dunia kerja. Menurut Bradshaw (1992), Candy dan Credert (1991) dan Levenson (2000) dalam Adawiyah, dkk. (2007) terdapat perbedaan persepsi antara pengguna dan akademisi dalam hal keterampilan generik dan keterampilan kerja dimana perbedaan persepsi ini akan membuat tidak relevannya antara kemampuan yang dibutuhkan oleh pengguna lulusan sebagai konsumen pendidikan dengan kompetensi lulusan yang dihasilkan perguruan tinggi. Oleh karena itu harus dicari titik temu antara keduanya. Kepentingan yang pertama adalah kepentingan industri akan kepentingan lulusan dengan kemampuan yang dibutuhkan, sedangkan kepentingan yang kedua adalah kepentingan perguruan tinggi untuk mengantarkan lulusannya memasuki dunia kerja.

Perguruan tinggi dengan industri adalah suatu siklus yang saling berkaitan. Bagi pihak universitas, lulusan merupakan hasil nyata berupa produk yang dihasilkan setelah poses bertahun-tahun sehingga menentukan akuntabilitas universitas di mata industri. Kelebihan atau kekurangan lulusan suatu program studi atau universitas tidak akan lepas dari institusi tempat mereka berasal.

Sama halnya dengan konsep kepuasan konsumen, pengguna lulusan yang merasa puas akan kemampuan lulusan suatu program studi atau universitas memiliki kecenderungan untuk mempertahankan bahkan memperbesar penggunaannya untuk mempekerjakan lulusan dari institusi tersebut, dan tentu saja berlaku sebaliknya. Kepercayaan industri kepada institusi tentunya

memberikan nilai positif terhadap akuntabilitas institusi secara nyata di mata masyarakat luas.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure**

| No.          | Gelombang Tahun Wisuda | Jumlah Wisudawan |
|--------------|------------------------|------------------|
| 1            | 2009                   | 45               |
| 2            | 2010                   | 62               |
| 3            | 2011                   | 67               |
| 4            | 2012                   | 49               |
| 5            | 2013                   | 94               |
| 6            | 2014*                  | 14               |
| <b>TOTAL</b> |                        | <b>331</b>       |

\*) Terhitung hingga periode April 2014

Sumber: Program Studi Manajemen Resort & Leisure

Kualitas sumberdaya manusia yang baik mampu membangkitkan sumberdaya-sumberdaya lainnya yang tersedia sehingga diharapkan mampu meningkatkan daya saing industri secara konsisten. Instansi pendidikan tentunya berkonsentrasi menghasilkan sumberdaya manusia berdasarkan bidangnya, begitu pun dengan Program Studi Manajemen Resort & Leisure yang memiliki misi menjadi salah satu institusi pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan untuk menghasilkan sarjana pariwisata yang profesional, amanah serta mampu mengembangkan potensi sumberdaya alam dan manusia untuk memperkuat kepariwisataan nasional maupun global (Tim Pengembang Kurikulum PS MRL, 2013). Program Studi ini merupakan program studi kepariwisataan yang diimplementasikan berdasarkan prinsip akademisi melalui landasan manajemen dan *hospitality* atau jasa sehingga materi ajar cukup variatif. Hal ini berdampak pada lulusannya yang bekerja pada banyak bidang, namun secara mayoritas masih berada pada cakupannya seperti perhotelan, biro perjalanan, perbankan, dan perusahaan.

Dalam kaitannya untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia, maka salah satu cara yang dapat dilakukan adalah mengadakan identifikasi terhadap

Tri Rana Agung Nugraha, 2014

Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Manajemen Resort dan Leisure Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kepentingan industri sebagai salah satu cara menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas berdasarkan peningkatan kualitas lulusan. Fenomena industri yang semakin berkembang dan dinamis ditengah teknologi yang semakin berkembang serta liberalitas pasar merupakan faktor pemicu tingginya dinamika kebutuhan industri yang harus selalu diikuti perkembangannya.

Ketidakkampuan lulusan dalam memenuhi kebutuhan industri menimbulkan berbagai kerugian. Bukan hanya bagi individu tersebut, melainkan juga bagi industri yang kekurangan sumberdaya manusia berkualitas tinggi. Oleh karena itu penelitian ini disusun untuk memberikan titik temu antara kepentingan (harapan) dan persepsi pengguna lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure sehingga kemudian dapat menjadi umpan balik bagi program studi untuk memperbaiki kualitas lulusannya. Secara umum penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan”** disusun sebagai upaya dalam meningkatkan daya saing sumberdaya manusia, dan khususnya untuk institusi pendidikan serta industri yang keduanya mengharapkan akan lulusan yang berkualitas.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepentingan (*importance*) dari pengguna lulusan terhadap kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure ditinjau dari dimensi kinerja?
- b. Bagaimana tingkat persepsi (*performance*) dari pengguna lulusan terhadap kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure ditinjau dari dimensi kinerja?
- c. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure berdasarkan kesenjangan antara kepentingan dan persepsi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi tingkat kepentingan (*importance*) dari pengguna lulusan terhadap kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure ditinjau dari dimensi kinerja.
2. Mengidentifikasi tingkat persepsi (*performance*) dari pengguna lulusan terhadap kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure ditinjau dari dimensi kinerja.
3. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure berdasarkan kesenjangan antara kepentingan dan persepsi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain adalah:

#### **1. Bagi Lembaga**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi dalam meningkatkan kualitas lulusan program studi Manajemen Resort & Leisure guna menciptakan kepuasan pengguna lulusan sebagai konsumen pendidikan.

#### **2. Bagi Peneliti**

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti untuk berkontribusi melalui bidang akademik yang salah satu caranya adalah dengan melakukan penelitian.

#### **3. Bagi Pihak Lain**

Diharapkan penelitian ini dapat menyumbangkan hasil pemikiran sistematis, khususnya yang berkaitan dengan usaha meningkatkan kualitas lulusan pendidikan tinggi sehingga diharapkan pula untuk menjadi salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya.

## E. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan penelitian ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2013 yang terdiri dari lima bab. Berikut adalah sistematika yang digunakan:

1. BAB I : Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

2. BAB II : Kajian Pustaka

Bab ini berisi teori-teori para ahli yang mendukung penelitian dan kerangka pemikiran penulis.

3. BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menjabarkan metode penelitian yang digunakan berikut penjelasannya yang meliputi: Lokasi, Metode, Definisi Operasional, Populasi, Sampel, dan Teknik *Sampling*, Operasionalisasi Variabel, Instrumen dan Penetapan Skala, Pengujian Instrumen Penelitian, Teknik Analisis Data, Jenis dan Sumber Data, serta Teknik Pengumpulan Data Penelitian.

4. BAB IV : Hasil Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

5. BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini memaparkan kesimpulan dan saran yang didapat dari hasil penelitian yang dianalisa oleh peneliti.

6. Daftar Pustaka

Memuat semua sumber yang digunakan dalam mendukung penulisan skripsi.

