

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Persepsi.....	7
2.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.3 Pengertian Industri Akomodasi dan Industri Perhotelan	10
2.4 Sertifikasi Kompetensi Pariwisata.....	12
2.5 Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata	14
2.6 Kebijakan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata	15
2.7 Penelitian Terdahulu	19
2.8 Kerangka Pemikiran	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian	24
3.3 Pengumpulan Data.....	27

3.4 Instrumen Penelitian	30
3.5 Analisis Data	31

BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	
4.1.1 Kebijakan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata Bidang Perhotelan.....	34
4.1.2 Jenis Sertifikasi Kompetensi Pariwisata Bidang Perhotelan	35
4.2 Hasil Temuan.....	36
4.3 Persepsi Karyawan Hotel Terhadap Manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata	42
4.3.1 Jenjang Karir	43
4.3.2 Kinerja Karyawan	47
4.3.3 Persaingan dengan Tenaga Kerja Lain.....	51
4.3.4 Rekapitulasi Persepsi Karyawan Hotel Terhadap Manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata.....	57
4.4 Karakteristik Karyawan Hotel	61

BAB V SIMPULAN, REKOMENDASI DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Simpulan.....	68
5.2 Rekomendasi	70
5.3 Keterbatasan Penelitian	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Kunjungan Wisatawan yang Datang ke Kota Bandung Tahun 2012-2015	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Daftar Narasumber Penelitian	25
Tabel 3.2 Waktu Pelaksanaan Wawancara	28
Tabel 3.3 Instrumen Wawancara.....	30
Tabel 3.4 Kategori <i>Coding</i>	32
Tabel 4.1 Kategori <i>Coding (General)</i>	37
Tabel 4.2 Kategori <i>Coding (Spesifik)</i>	37
Tabel 4.3 Persentase Hasil <i>Coding</i>	38
Tabel 4.4 Gambaran Umum Persepsi Karyawan Hotel Keseluruhan	39
Tabel 4.5 Gambaran Umum Karakteristik Karyawan Hotel Keseluruhan.....	40
Tabel 4.6 Rekapitulasi Persepsi Karyawan Hotel Terhadap Manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata.....	58
Tabel 4.7 Karakteristik Karyawan Hotel.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Proses Sertifikasi Kompetensi	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran (Alur Penelitian).....	23
Gambar 4.1 Diagram Manfaat Terhadap Jenjang Karir.....	43
Gambar 4.2 Diagram Manfaat Terhadap Kinerja Karyawan	48
Gambar 4.3 Diagram Manfaat Terhadap Persaingan dengan Tenaga Kerja Lain	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Transkrip Verbatim Wawancara Narasumber	77
Lampiran II Proses Analisis Data (<i>Coding</i>)	168
Lampiran III Hasil Analisis Data (<i>Coding</i>)	200