

BAB V

SIMPULAN, REKOMENDASI DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Simpulan

Karakteristik karyawan hotel dapat ditemukan berdasarkan cakupan tiga level yang berbeda, yaitu *experience*, *scope*, dan *linearity*. *Experience* merupakan pengalaman kerja karyawan hotel baik berupa lamanya bekerja maupun posisi apa saja yang pernah dilalui. *Scope* merupakan lingkup kerja berupa cakupan tempat kerja karyawan hotel, seperti hotel lokal dan hotel internasional. *Linearity* merupakan relevansi atau ketepatan antara *background* pendidikan dengan bidang pekerjaan. Di dalam setiap level tersebut, terdapat dua karakteristik karyawan hotel yang menyatakan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata bermanfaat dan tidak bermanfaat. Di dalam level *experience*, karakteristik karyawan hotel yang menyatakan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata bermanfaat yaitu karyawan hotel yang memiliki pengalaman kerja sedikit (1-4 tahun) dan belum berada di posisi level atau jabatan menengah atau tinggi. Sedangkan, karakteristik karyawan hotel yang menyatakan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata tidak bermanfaat yaitu karyawan hotel yang memiliki pengalaman kerja banyak (di atas 4 tahun) dan berada di posisi level atau jabatan menengah atau tinggi. Di dalam level *scope*, karakteristik karyawan hotel yang menyatakan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata bermanfaat yaitu karyawan hotel yang bekerja di hotel lokal karena sertifikasi dianggap sebagai media *training* yang bermanfaat untuk meningkatkan kompetensi. Sedangkan, karakteristik karyawan hotel yang menyatakan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata tidak bermanfaat yaitu karyawan hotel yang bekerja di hotel *chain international* karena karyawan hotel yang bekerja di hotel *chain international* akan mendapatkan *training* secara lebih detail dan berkala, sehingga *training* ini akan memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan sertifikasi. Di dalam level *linearity*, karakteristik karyawan hotel yang menyatakan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata bermanfaat yaitu karyawan hotel yang memiliki *background* pendidikan bukan dari industri pariwisata atau *hospitality*. Sedangkan, karakteristik karyawan hotel yang menyatakan Sertifikasi Kompetensi

Pariwisata tidak bermanfaat yaitu karyawan hotel yang memiliki *background* pendidikan berasal dari pendidikan industri pariwisata atau *hospitality*.

Persepsi karyawan hotel terhadap manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata berdasarkan hasil wawancara kepada seluruh narasumber terbagi menjadi 2 kelompok karyawan yang menyatakan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata dapat bermanfaat dan tidak bermanfaat bagi jenjang karir, kinerja karyawan, dan persaingan dengan tenaga kerja lain. Berdasarkan hasil dan temuan pada penelitian, karyawan hotel dominan memiliki persepsi bahwa Sertifikasi Kompetensi Pariwisata tidak bermanfaat bagi jenjang karir, kinerja karyawan dan persaingan dengan tenaga kerja lain.

Sertifikasi Kompetensi Pariwisata belum memberikan manfaat secara signifikan bagi jenjang karir karena sertifikat yang diperoleh tidak menjadi nilai *plus* dan tidak dapat membantu dalam menaikkan level jabatan karyawan hotel. Sertifikasi Kompetensi Pariwisata belum memberikan manfaat secara signifikan bagi kinerja karyawan karena kinerja karyawan tidak didasarkan oleh status sertifikasi, melainkan didasarkan pada pengalaman kerja, *habit* karyawan, etos kerja, dan *company's behavior*. Selain itu, setiap hotel memiliki prosedur dan standard *operational* yang berbeda-beda sehingga sertifikasi dirasa tidak perlu karena pada akhirnya setiap karyawan hotel harus mengikuti prosedur dan standard *operational* yang berlaku di hotel tersebut. Faktor lain yang menjadikan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata belum memberikan manfaat yang signifikan yaitu karena adanya sistem *training* secara berkala oleh pihak hotel yang lebih detail. Biasanya sistem *training* tersebut dimiliki oleh *chain international hotel*. Sistem *training* tersebut lebih memberikan hasil yang signifikan dan sertifikat yang diperoleh melalui *training* tersebut lebih dipertimbangkan oleh seluruh *chain international hotel* baik yang di Indonesia maupun di luar negeri. Sertifikasi Kompetensi Pariwisata belum memberikan manfaat secara signifikan bagi persaingan dengan tenaga kerja lain karena hal-hal yang mempengaruhi persaingan dengan tenaga kerja lain yaitu *basic* baik *hardskill* maupun *softskill*, *performance*, dan pengalaman kerja, serta sertifikat *training* dari *chain international hotel* yang lebih dipertimbangkan dibandingkan dengan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil dan temuan pada penelitian di lapangan, peneliti memiliki rekomendasi sebagai berikut,

1. Rekomendasi Akademik

Berdasarkan hasil dan temuan pada penelitian di lapangan, peneliti memiliki rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Penelitian selanjutnya dengan topik yang sama, yaitu sebaiknya mencari narasumber yang berasal dari berbagai hotel, departemen dan level jabatan dengan jumlah yang seimbang sehingga persepsi yang didapatkan dapat lebih beragam dan dapat menganalisis karakteristik karyawan hotel secara lebih detail. Selain itu, penelitian selanjutnya dianjurkan untuk melakukan penyebaran kuesioner untuk dapat menilai dengan angka mengenai manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata yang dirasakan narasumber. Hasil dari kuesioner tersebut dapat membantu peneliti dalam penelitian selanjutnya untuk menentukan besar atau kecilnya manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata yang dirasakan narasumber, sehingga peneliti dapat mengkategorikan data yang didapatkan secara lebih valid.

2. Rekomendasi Praktis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata belum dirasakan secara signifikan oleh karyawan hotel. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah atau pembuat kebijakan dalam memperbaiki kebijakan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pemerintah dan lembaga yang terkait dengan kebijakan mengenai Sertifikasi Kompetensi Pariwisata dapat memperbaiki hal-hal yang harus dibenahi dalam melaksanakan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata. Pemerintah diharapkan dapat memperbaiki kualitas sertifikasi melalui pelaksanaan sertifikasi, masa berlaku dan biaya sertifikasi, dan promosi sertifikasi. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam membenahi hal tersebut dijabarkan sebagai berikut,

a. Pelaksanaan Sertifikasi

Pelaksanaan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata untuk ke depannya diharapkan dapat berjalan secara merata dan pemerintah dapat mulai bertindak tegas dalam merealisasikan kebijakan yang sudah dibuat. Pemerataan sertifikasi ini ditujukan kepada setiap karyawan hotel agar seluruh karyawan hotel di Kota Bandung sudah mengikuti Sertifikasi Kompetensi Pariwisata. Selain itu, prosedur pelaksanaan sertifikasi diharapkan dapat berlaku secara merata sehingga prosedurnya tidak dibedakan di setiap hotel. Prosedur pelaksanaan seharusnya meliputi tes tertulis, wawancara dan tes praktek, maka seharusnya ketiga prosedur tersebut dapat direalisasikan. Pelaksanaan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata dapat mulai dilakukan sejak dini dan secara merata agar ke depannya tenaga kerja di Indonesia dapat lebih siap dalam menghadapi persaingan dengan tenaga kerja asing. Selain itu, pelaksanaan sertifikasi diharapkan dapat dilakukan secara berkala dan lebih detail sehingga karyawan hotel yang sudah tersertifikasi dapat terus dipantau perkembangan kemampuannya. Selain itu, industri pariwisata merupakan industri yang dinamis dan selalu berkembang, sehingga standard yang berlaku di industri pariwisata juga selalu berkembang dan diharapkan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata juga memperhatikan hal tersebut agar tenaga kerja di Indonesia dapat terus berkembang dengan pengetahuan standard-standard mengikuti perkembangan industri pariwisata.

b. Masa Berlaku dan Biaya

Masa berlaku Sertifikasi Kompetensi Pariwisata terbilang relatif sangat singkat, yaitu hanya 3 tahun. Sedangkan diketahui bahwa biaya dalam melakukan sertifikasi terbilang mahal dan harus diperpanjang setelah masa berlaku habis. Masa berlaku dan biaya merupakan dua hal yang menjadi pertimbangan karyawan hotel dalam mengikuti sertifikasi. Hal tersebut yang menjadikan kurangnya antusias karyawan hotel dalam mengikuti sertifikasi.

c. Promosi Sertifikasi

Selama melakukan penelitian di lapangan, peneliti menemukan banyaknya karyawan-karyawan hotel yang belum melakukan sertifikasi dikarenakan ketidaktahuan mereka mengenai adanya sertifikasi untuk tenaga kerja di industri pariwisata. Jika memang sertifikasi ini merupakan salah satu alat untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja, maka sebaiknya pihak Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata, pemerintah atau pembuat kebijakan-kebijakan lainnya yang bersangkutan harus lebih gencar mensosialisasikan perihal Sertifikasi Kompetensi Pariwisata. Selain mensosialisasikan kepada karyawan-karyawan hotel, akan lebih baik lagi jika pihak Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata, pemerintah atau pembuat kebijakan-kebijakan lainnya yang bersangkutan mengadakan sosialisasi kepada seluruh HRD hotel di Kota Bandung guna merealisasikan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata Pasal 12 yang tertulis bahwa, “Pengusaha pariwisata wajib mempekerjakan Tenaga Kerja yang telah memiliki Sertifikat Kompetensi di Bidang Pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tenaga kerja asing.”

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan penelitian yang dengan keterbatasan tersebut dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian. Keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut,

1. Karyawan hotel yang menjadi narasumber tidak seluruhnya merupakan karyawan yang sudah tersertifikasi, sehingga pengalaman sertifikasi dan dampak yang dirasakan tidak dapat dijawab dengan baik.
2. Narasumber tidak berasal dari golongan bintang hotel yang sama.
3. Pembagian jumlah narasumber di setiap hotel tidak merata.
4. Penelitian ini hanya menggunakan metode kualitatif sehingga terdapat kesulitan dalam mengukur persepsi karyawan hotel dalam menilai manfaat Sertifikasi Kompetensi.