

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilakukan melalui pengelolaan strategi pendidikan dan pelatihan, karena itu pembangunan pendidikan merupakan hal prioritas dalam memasuki era kompetisi globalisasi.

Nandika *et al.*(2006:1) mengutip laporan *World Education Forum* (WEF) dokumen *The Dakar Framework for Action* di Dakar Sinegal April 2000 mengemukakan bahwa kemajuan pendidikan di dunia mengalami peningkatan. Di beberapa negara berkembang siswa yang melanjutkan pada jenjang pendidikan berikutnya naik sebesar 80%, jumlah siswa tidak melanjutkan sekolah menurun, dan jumlah orang yang melek huruf juga meningkat.

Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan pendidikan telah berusaha meningkatkan mutu dan layanan pendidikan dalam menghadapi persaingan pada era globalisasi, dengan melakukan perubahan Undang-undang Sistem Pendidikan Nomor 02 tahun 1989 menjadi Nomor 20 tahun 2003, kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, yang secara teknis dituangkan ke dalam Peraturan Menteri Pendidikan tentang delapan standar pengelolaan pendidikan. Dalam UUSPN dinyatakan bahwa fungsi dan tujuan pendidikan nasional yaitu berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa,

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisata Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

sedangkan tujuannya adalah untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berahlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (Pasal 3 UUSPN 20/2003). Dalam UUSPN tersebut juga terlihat adanya perubahan pengelolaan pendidikan dari pengelolaan sentralistik menjadi desentralistik yaitu adanya perubahan orientasi pada “kepuasan pelanggan” dengan mengedepankan mutu pendidikan.

Peranan pelanggan pendidikan menjadi titik sentral dalam melakukan pengambilan kebijakan yang berhubungan dengan proses dan tahapan layanan pendidikan. Untuk menjaga kepuasan pelanggan sebuah lembaga pendidikan tinggi dalam pengelolaan kelebagaannya mengacu pada kriteria minimal tentang sistem pendidikan yang dikenal dengan Standar Nasional Pendidikan merupakan kriteria pokok dalam penyelenggaraan pendidikan, diantaranya berkaitan dengan (1) Standar Kompetensi Lulusan; (2) Standar Isi; (3) Standar Proses; (4) Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan; (5) Standar Sarana dan Prasarana; (6) Standar Pengelolaan; (7) Standar Pembiayaan Pendidikan; (8) Standar Penilaian Pendidikan.

Standar Nasional Pendidikan berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu. Pandangan di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk menjadi kelas dunia sebuah lembaga pendidikan harus memenuhi Standar Nasional Pendidikan serta memiliki manajemen strategik yang dianggap mampu menjadi kendaraan lembaga dalam mengelola sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan besar yaitu sebagai penyelenggara

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisata Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

pendidikan tinggi kepariwisataan kelas dunia.

Dalam meningkatkan mutu dan layanan pendidikan berbagai tantangan yang dihadapi muncul secara kompleks karena pendidikan merupakan investasi jangka panjang yang tidak mampu menghasilkan dan berdampak seketika, oleh karena itu peran dan kedudukan pendidikan tinggi di Indonesia diharapkan mampu mengemban peran dan menjadi momentum dalam menghadapi era globalisasi seiring perkembangan industrialisasi pendidikan tinggi yang telah terlaksana dan jauh berkembang di negara industri.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang mempunyai kontribusi terhadap pertumbuhan perekonomian yang mampu meningkatkan kehidupan masyarakat pada tingkat nasional maupun lokal. Penyelenggaraan kegiatan kepariwisataan tidak dapat terlepas dari ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) bidang kepariwisataan yang memadai baik kualitas maupun kuantitas. Tujuan pengembangan pembangunan kepariwisataan nasional bidang SDM adalah meningkatkan kualitas, kuantitas, profesionalisme, dan daya saing yang adaptif terhadap pemangku kepentingan, melalui penerapan standarisasi, sertifikasi dan akreditasi.

Penandatanganan *ASEAN Mutual Recognition Arrangement* (MRA) oleh Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia bersama dengan menteri pariwisata dari negara-negara ASEAN pada bulan Januari 2009 memunculkan implikasi kemudahan lintas negara ASEAN bagi pekerja pariwisata. Penerapan MRA ini secara otomatis akan memberlakukan *Asean Common Competency Standard for Tourism Professional* (ACCSTP) yang merupakan standar kompetensi bagi setiap pekerja di bidang pariwisata.

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Bertolak dari tuntutan global tersebut, Indonesia dilihat dari tingkat daya saing sumber daya manusia pariwisata berada pada peringkat 34 dari 130 negara, dari aspek kualitas pendidikan dan pelatihan kepariwisataan berada pada peringkat 39, sedangkan untuk aspek ketersediaan tenaga kerja di bidang pariwisata berada pada peringkat 28 dari 130 negara. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia pariwisata Indonesia masih bersaing atau memperebutkan pada posisi pelaksana baik di dalam maupun di luar negeri, dan belum mampu bersaing pada posisi manajer, bila dibandingkan dengan SDM dari Philippina, India, China dan Thailand, sedangkan Singapura dan Malaysia sudah mulai memunculkan SDM-nya pada tingkat menengah. Di tingkat *top management*, SDM dari Amerika Serikat, Australia dan Eropa masih menduduki peringkat yang pertama.

Sekolah Tinggi Pariwisata memiliki fungsi dan peran yang sangat strategis dalam pengembangan sumber daya manusia kepariwisataan yang profesional dan kompeten di bidang kepariwisataan. Sejalan dengan hal tersebut, pendidikan tinggi kepariwisataan khususnya STP Bandung diharapkan dapat memberikan kontribusi yang nyata kepada upaya tersebut melalui peningkatan kualitas lulusannya.

Lulusan memiliki peran penentu reputasi institusi pendidikan, maka pembinaan dan pengembangan peserta didik yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan tempat kerja merupakan hal penting bagi terlaksananya suatu mekanisme yang harmonis antar komponen pendidikan. Hal tersebut menjadi salah satu tujuan akhir dari proses pendidikan pada pendidikan tinggi berbasis vokasi, mengingat penekanan yang lebih kepada kemampuan

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Berbasis Pelanggan**

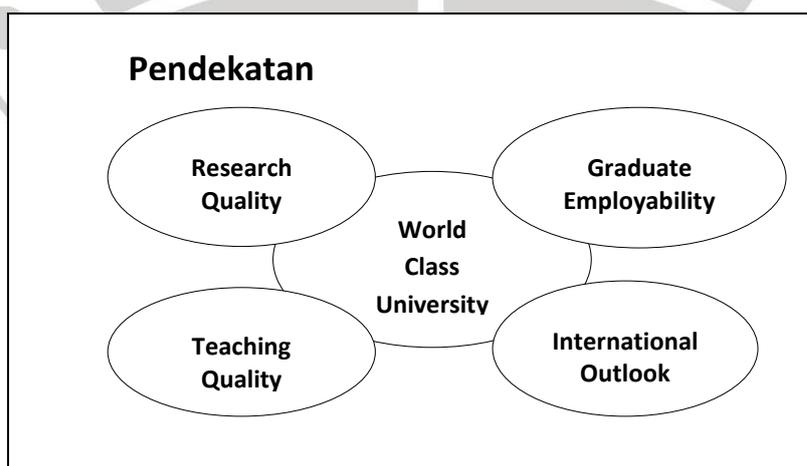
: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

keterampilan disamping pengetahuan kepada peserta didik.

Tuntutan tingginya kualifikasi SDM pada industri kepariwisataan di tingkat nasional dan internasional, menjadikan STP Bandung harus mampu mengimplementasikan manajemen strategik melalui peningkatan tata kelola lembaga pendidikan kepariwisataan bertaraf internasional yang berbasis pelanggan. Strategi ini bertujuan untuk memahami, mengantisipasi dan mengelola kebutuhan pelanggan yang ada serta pelanggan potensial dari lembaga pendidikan. Dan sekaligus sebagai salah satu strategi pemasaran yang digunakan untuk merangsang pertumbuhan, mengurangi biaya dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pembinaan komunitas pendidikan dan pembelajaran.

Dalam memenuhi tuntutan pelanggan akan standar pendidikan global, pemerintah melalui berbagai kebijakan, mendorong pendidikan tinggi menjadi perguruan tinggi berkelas dunia. Hendarman (2009) mengemukakan pendekatan untuk menuju perguruan tinggi berkelas dunia adalah dapat dilihat pada gambar 1.1 dihalaman berikutnya;



Sumber: Hendarman (2009)

**Gambar 1.1** Pendekatan menuju WCU

Gambar 1.1 di atas, menunjukkan pendekatan yang dapat digunakan untuk

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

mewujudkan perguruan tinggi kelas dunia, salah satunya adalah kualitas mengajar yang mempunyai peran terhadap proses pembelajaran apabila diterapkan akan mempengaruhi percepatan menjadi salah satu lembaga pendidikan kelas dunia. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung sebagai perguruan tinggi pendidikan pariwisata di Indonesia dianggap belum memenuhi standar perguruan tinggi kelas dunia bila mengacu kepada pendekatan perguruan tinggi kelas dunia yang tergambar pada gambar 1.1 diatas. Dua permasalahan utama STP Bandung untuk mencapai perguruan tinggi kelas dunia adalah kualitas dan kuantitas penelitian yang dihasilkan oleh tenaga pendidik serta citra STP Bandung dalam pandangan dunia internasional yang masih dinilai hanya memenuhi batas tenaga pelaksana (*craft level*) bagi lulusan STP Bandung.

Dirgantoro Crown (2004:151) mengemukakan untuk membangun lembaga pendidikan kelas dunia harus memiliki manajemen strategik yang berbasis korporasi, dimana manajemen strategik yang diterapkan memiliki kecepatan, fleksibilitas dan komitmen terhadap nilai yang diberikan terhadap pelanggan. Kontribusi perguruan tinggi yang dapat diberikan kepada pelanggannya yaitu mahasiswa dan masyarakat selaku pengguna jasa pendidikan berupa ilmu pengetahuan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibrahim Musa (2008) yang mengemukakan bahwa lembaga pendidikan terdiri atas penyelenggara, peserta dan pengguna hasil pendidikan. Berdasarkan ketiga unsur inilah pembentukan terhadap pelaksanaan proses pendidikan berkualitas akan terlaksana, khususnya yang berkaitan dengan layanan akademik, kualitas tenaga pendidik dan kependidikan, keuangan dan sarana prasarana.

Seluruh tahapan di atas akan berhasil jika STP Bandung mampu

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisata Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

mengemas penyelenggaraan pendidikan yang responsif dengan mengimplementasikan manajemen strategik, hal ini perlu dilakukan karena manajemen strategik secara umum merupakan suatu proses berkesinambungan yang membuat organisasi secara keseluruhan dapat menyesuaikan dengan lingkungannya, dengan kata lain organisasi dapat selalu tanggap terhadap perubahan di dalam lingkungannya yang bersifat internal maupun eksternal. Sedangkan secara khusus manajemen strategik merupakan usaha untuk mengembangkan kekuatan yang ada di lembaga untuk menggunakan atau menangkap peluang yang muncul guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan misi yang telah ditentukan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diartikan bahwa manajemen strategik dalam penyelenggaraan pendidikan merupakan kemampuan manajer pendidikan untuk mengambil sebuah keputusan dari beberapa alternatif dengan memberdayakan seluruh sumber daya yang dimiliki melalui fungsi manajemen guna mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Adapun permasalahan yang dihadapi dalam konteks persaingan global bagi STP Bandung, diantaranya sebagai berikut:

1. Sekolah Tinggi Pariwisata di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dihadapkan pada persaingan global dengan institusi pendidikan tinggi pariwisata lainnya yang secara terus menerus melakukan pembenahan dan peningkatan kualitas, baik pada sisi masukan, proses, maupun kualitas lulusan;
2. Daya tampung sarana dan prasarana pendidikan yang tersedia terbatas mengakibatkan proses belajar mengajar terganggu;

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisata Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3. Sebagian besar kualifikasi dosen masih berpendidikan S1 dan masih sedikitnya jumlah dosen yang mempunyai latar belakang pendidikan S3;
4. Belum mempunyai dosen tetap yang mempunyai jabatan fungsional dosen guru besar maupun profesor, hal ini disebabkan karena status kelembagaan yang masih berstatus Sekolah Tinggi;
5. Pendanaan yang merupakan faktor penting dalam pengembangan mutu pendidikan dialokasikan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tidak sesuai dengan kebutuhan perencanaan pendanaan pendidikan dan dalam penggunaannya tidak fleksibel;
6. Ratio dosen terhadap mahasiswa sangat tinggi, hal ini mengakibatkan rendahnya pengawasan dosen terhadap mahasiswa yang pada akhirnya dapat menurunkan mutu pendidikan dan pelayanan terhadap mahasiswa;
7. Rendahnya kegiatan penelitian yang dilakukan oleh para dosen sehingga mengakibatkan tidak berjalannya majalah jurnal;
8. Belum memiliki rencana induk pengembangan sekolah tinggi pariwisata yang terencana sebagai pedoman dalam menjalankan perguruan tinggi pariwisata.

Melihat berbagai permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis menganggap perlu untuk mengangkat masalah ini yang dirumuskan ke dalam judul “IMPLEMENTASI MANAJEMEN STRATEGIK PENDIDIKAN TINGGI KEPARIWISATAAN BERBASIS PELANGGAN”

## **B. Fokus Penelitian**

Dalam mengimplementasikan pendidikan tinggi kepariwisataan berbasis pelanggan di STP Bandung terdapat sejumlah permasalahan. Permasalahan

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

tersebut terkait pengelolaan penyelenggaraan pendidikan yang belum optimal dan efektivitas implementasi manajemen strategik.

Aspek-aspek yang menjadi fokus penelitian ini, sebagai berikut:

1. Maksud dan tujuan didirikannya Sekolah Tinggi Pariwisata
2. Nilai-nilai yang dijadikan acuan penyelenggaraan pendidikan kepariwisataan di Sekolah Tinggi Pariwisata
3. Strategi yang digunakan untuk mencapai nilai-nilai dan tujuan sekolah tinggi pariwisata
4. Implementasi proses manajemen strategik sekolah tinggi pariwisata
5. Analisis dampak implementasi manajemen strategik sekolah tinggi pariwisata
6. Alternatif konsep penyelenggaraan pendidikan tinggi kepariwisataan di sekolah tinggi pariwisata berbasis pelanggan pendidikan.

### **C. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu efektivitas implementasi manajemen strategik dalam penyelenggaraan perguruan tinggi kepariwisataan berbasis pelanggan pendidikan, selanjutnya dirumuskan menjadi pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apa maksud dan tujuan didirikannya sekolah tinggi pariwisata?
2. Nilai-nilai apa yang dijadikan acuan penyelenggaraan sekolah tinggi pariwisata?
3. Bagaimana strategi yang digunakan untuk mencapai nilai-nilai dan tujuan sekolah tinggi pariwisata?

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4. Bagaimana implementasi proses manajemen strategik sekolah tinggi pariwisata?
5. Bagaimana analisis dampak implementasi manajemen strategik sekolah tinggi pariwisata?
6. Bagaimana alternatif konsep penyelenggaraan pendidikan tinggi kepariwisataan di sekolah tinggi pariwisata berbasis pelanggan pendidikan?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauhmana penerapan manajemen strategik sebagai pedoman pengelolaan pendidikan tinggi kepariwisataan yang dilaksanakan di STP Bandung, dan untuk mengetahui efektivitas implementasi manajemen strategik dalam penyelenggaraan pendidikan kepariwisataan berbasis pelanggan dengan memperhatikan nilai-nilai, maksud dan tujuan, serta proses dan dampaknya yang dijadikan acuan sekolah tinggi pariwisata serta memberikan alternatif konsep penyelenggaraan pendidikan tinggi kepariwisataan di sekolah tinggi pariwisata berbasis pelanggan pendidikan sebagai strategi solusi.
- b. Secara khusus tujuan dari penelitian ini adalah untuk:
  - 1) Memperoleh gambaran misi dan visi sesuai maksud dan tujuan didirikannya sekolah tinggi pariwisata.
  - 2) Mengidentifikasi nilai-nilai kelembagaan yang dijadikan acuan sekolah tinggi pariwisata telah dilaksanakan secara efektif dan efisien.

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Berbasis Pelanggan**  
: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

- 3) Menganalisis strategi penyelenggaraan pendidikan yang digunakan untuk mencapai nilai-nilai dan tujuan sekolah tinggi pariwisata
- 4) Menganalisis implementasi proses manajemen strategik sekolah tinggi pariwisata.
- 5) Mengevaluasi dampak implementasi manajemen strategik sekolah tinggi pariwisata.
- 6) Merumuskan alternatif konsep penyelenggaraan pendidikan tinggi kepariwisataan di sekolah tinggi pariwisata berbasis pelanggan pendidikan yang tepat sebagai strategi solusi.

## 2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan dari penelitian di atas, maka temuan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat pada nilai akademis dan nilai praktis.

### a. Nilai akademis:

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan Ilmu Administrasi Pendidikan di dalam konteks efektivitas implementasi manajemen strategik dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi kepariwisataan berbasis pelanggan pendidikan.
- 2) Menghasilkan temuan-temuan tentang nilai-nilai strategis yang dijadikan landasan penyelenggaraan pendidikan tinggi kepariwisataan berbasis pelanggan pendidikan.
- 3) Sebagai referensi peneliti selanjutnya dalam melakukan kajian terhadap efektivitas implementasi manajemen strategik dalam penyelenggaraan perguruan tinggi kepariwisataan berbasis pelanggan pendidikan.

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

b. Nilai praktis

- 1) Bagi penyelenggara pendidikan di bidang kepariwisataan, hasil penelitian ini dapat dipertimbangkan sebagai salah satu referensi alternatif konsep penyelenggaraan pendidikan tinggi kepariwisataan di sekolah tinggi pariwisata berbasis pelanggan pendidikan dalam rangka menghadapi persaingan global.
- 2) Bagi seluruh civitas akademik, hasil penelitian ini dapat dipertimbangkan sebagai media evaluasi diri untuk penyempurnaan maupun mengembangkan program pendidikan kepariwisataan berbasis pelanggan.
- 3) Bagi pelanggan pendidikan, hasil penelitian ini memberikan informasi yang dapat dijadikan referensi dan media dalam memberikan masukan positif yang pada akhirnya juga akan meningkatkan kepercayaan pelanggan pada mutu pendidikan kepariwisataan.

**E. Struktur Organisasi Disertasi**

Dalam penelitian implementasi manajemen strategik penyelenggaraan pendidikan tinggi kepariwisataan ini, berikut dijabarkan sistematika penulisan disertasi ini dengan rincian urutan penulisan penelitian yang memuat hasil kajian, sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan. Bab ini memaparkan hal-hal yang meliputi: *pertama*, latar belakang penelitian yang diawali dengan pemaparan fenomena tuntutan tingginya kualifikasi SDM pada industri kepariwisataan di

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

tingkat nasional dan internasional sehingga STP Bandung perlu mengimplementasikan manajemen strategik melalui peningkatan tata kelola lembaga pendidikan bertaraf internasional berbasis pelanggan, gejala-gejala kesenjangan yang memunculkan permasalahan dan mendasari dilakukannya penelitian, serta penjelasan singkat mengenai kedudukan masalah yang diteliti dalam ruang lingkup manajemen pendidikan. Kedua, fokus dan perumusan masalah yang mencakup analisis dan rumusan masalah serta pertanyaan-pertanyaan penelitian. Ketiga, tujuan penelitian yang memaparkan hasil yang ingin dicapai atas penelitian yang dilakukan. Keempat, manfaat penelitian yang meliputi aspek akademis dan praktis atas hasil penelitian. Kelima, struktur organisasi yang berisi rincian urutan penulisan disertasi ke dalam bab per bab.

2. BAB II Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran. Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan konsep dasar Administrasi dan Manajemen Pendidikan, Konsep manajemen strategik perguruan tinggi, Manajemen Sekolah Tinggi Pariwisata, Manajemen Mutu Pendidikan Tinggi, Nilai Kelembagaan Sebagai Acuan Kebijakan, Daya Saing Perguruan Tinggi, dan *Balanced Scorecard*. Bagian ini dilengkapi dengan paparan singkat mengenai penelitian terdahulu yang relevan. Selanjutnya diuraikan tentang premis dan alur pikir penelitian.

3. BAB III Metode Penelitian. Bab ini menjelaskan tentang dasar pemikiran lokasi dan penentuan dari sampel penelitian, paradigma, metode dan

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisata Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

pendekatan penelitian, langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam melaksanakan penelitian, teknik pengumpulan serta analisis data dalam upaya menarik kesimpulan penelitian guna menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bagian ini memaparkan tentang data hasil penelitian lapangan, pembahasan mengenai hasil-hasil penelitian, menarik kesimpulan pembahasan, mendiskusikan temuan penelitian dengan teori dan implikasi hasil penelitian, dan membuat rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

5. BAB V Kesimpulan dan Rekomendasi. Bab ini memaparkan penarikan kesimpulan oleh peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian yang dipaparkan dalam bentuk uraian padat, sehingga mampu dilakukan penelaahan mengenai kesimpulan dan rekomendasi bagi para pengambil kebijakan dan para peneliti berikutnya yang berminat dalam mengkaji masalah-masalah yang sama atau sejenis mengenai manajemen strategik perguruan tinggi kepariwisataan.

Pada bab ini dikemukakan alternatif konsep penyelenggaraan pendidikan tinggi kepariwisataan di sekolah tinggi pariwisata berbasis pelanggan pendidikan. Alternatif konsep ini dikembangkan berdasarkan penyesuaian-penyesuaian teori-teori tentang manajemen strategik pada organisasi publik dengan pengalaman praktis di lapangan. Alternatif konsep tersebut diharapkan menjadi salah satu alternatif konsep manajemen strategik di perguruan tinggi kepariwisataan berbasis pelanggan untuk menghasilkan mutu

**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

pendidikan menuju perguruan tinggi kepariwisataan bertaraf internasional. Disamping itu dikemukakan keterbatasan hasil penelitian ini guna ditindaklanjuti dan disempurnakan dalam penelitian berikutnya.



**Brantas, 2012**

**Implementasi Manajemen Strategik Pendidikan Tinggi Kepariwisataan Berbasis Pelanggan**

: Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu)