

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata memiliki potensi pertumbuhan yang luar biasa dan lebih tinggi dari sektor-sektor ekonomi yang lain. Berdasarkan ramalan dari UN-WTO, pada tahun 2010, wisatawan dunia akan mencapai angka 1 milyar, sedangkan dari tahun 2005, industri pariwisata telah menciptakan lapangan kerja bagi 305 juta orang dan menghasilkan 11,4% dari total pendapatan kotor dunia (Fayos, 2000:21).

Kenyataannya, upaya yang dilakukan untuk memenuhi tuntutan yang terus bertambah dikarenakan produksi pariwisata massal cenderung mengarah ke proporsi besar persyaratan sumber daya manusia, dipenuhi oleh pekerja dari sektor-sektor ekonomi yang lain dan tidak mendapatkan pelatihan pariwisata sama sekali (Cooper, 2000:13). Maksud utama usaha dan tujuan pariwisata semula adalah untuk menjaga produktivitas tetap tinggi dan biaya operasional tetap rendah, dengan memakai skala ekonomi dan manajemen serta pengembangan yang dilakukan berdasarkan kriteria kuantitas. Faktor sumber daya manusia hanya dianggap sebuah pengeluaran lain, bukan sebuah masukan atau bahkan aset/kapital yang mampu memberi nilai tambah bagi pengalaman wisatawan. Karena itu, keahlian sumber daya manusia bukanlah isu yang relevan dan pendidikan pariwisata hanyalah merupakan pelatihan keterampilan dan terbatas untuk mata keahlian tertentu. (Gee, 2001:2)

Namun sekarang, kerumitan segmentasi permintaan yang terus bertambah, globalisasi pasar dan keluwesan yang diakibatkan oleh teknologi baru dan pencarian sinergi sebagai sumber keuntungan melalui penyatuan secara diagonal telah mengarah kepada perubahan bentuk paradigma usaha pariwisata yang dramatis, atau yang disebut Fayos sebagai *new age of tourism*. Kenyataannya, masa depan usaha pariwisata sangat tergantung kepada kemampuan untuk memiliki daya saing, yang artinya mempunyai kemampuan untuk mencapai dan mempertahankan keuntungan di atas sektor-sektor usaha lain yang menjadi acuan pada bisnis ini, bahkan pada proses adaptasi terhadap perubahan yang terus terjadi (Tribe, 1997:2).

Mencapai tingkat kebersaingan yang tinggi seperti itu merupakan satu-satunya jalan untuk menjamin agar penerimaan, pekerjaan, dan lingkungan tetap terjaga, serta untuk melindungi kepentingan terbaik dari orang-orang yang terlibat dalam sektor pariwisata (Morrison dan O'Mahony, 2003:1). Tujuan akhirnya mustinya adalah untuk menjaga kemakmuran jangka panjang industri pariwisata melalui pembangunan berkelanjutan yang memperhatikan secara khusus pada pendidikan sumber daya manusia pariwisata khususnya kepada keahlian yang pada gilirannya akan meningkatkan profesionalisme pemberian pelayanan (Evans, 2001:4).

Kualitas sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting dalam pengembangan sektor pariwisata suatu negara. Kualitas tersebut tercermin dari proses penyelenggaraan pendidikan tinggi kepariwisataan yang berlangsung. Beberapa permasalahan mengenai sumber daya manusia pariwisata menurut

UNESCAP adalah (1) terbatasnya sumber daya manusia yang berkualitas untuk mengisi posisi di industri, (2) adanya kesenjangan antara infrastruktur pembelajaran kepariwisataan dengan instruktur atau pengajar yang berkualitas, (3) kurangnya perhatian kepada kondisi kerja di bidang pariwisata dan (4) adanya kebutuhan yang berkesinambungan akan strategi nasional jangka panjang yang mencakup pengembangan sumber daya manusia kepariwisataan.

Pada tahun 2008, posisi Indonesia dalam Travel And Tourism Competitiveness Index yang diterbitkan oleh World Economic Forum berada pada posisi 80 dari 130 negara. Indeks ini dinilai berdasarkan kepada tiga aspek, yaitu *regulatory framework, business environment and infrastructure* serta *human, cultural and natural resources*. Berikut adalah tabel tingkat daya saing kepariwisataan Indonesia di antara negara yang lain.

Tabel 1.1. Tingkat Daya Saing Kepariwisata Menurut World Economic Forum Tahun 2008

<b>Negara</b>	<b>Peringkat (dari 130)</b>
Swiss	1
Austria	2
Germany	3
Australia	4
Spanyol	5
Inggris	6
Amerika Serikat	7
Swedia	8
Kanada	9
Perancis	10
Singapore	16
Malaysia	32
Thailand	42
<b>Indonesia</b>	<b>80</b>
Philippines	81
Saudi Arabia	82

Sumber : World Economic Forum, 2008.

Dari tabel di atas, dibandingkan dengan sesama negara ASEAN yaitu Singapore dan Malaysia, posisi Indonesia masih tertinggal dengan sangat jauh. Sebagai negara dengan sumberdaya kepariwisataan yang besar, seharusnya posisi Indonesia justru berada di atas kedua negara tersebut.

Walaupun demikian, apabila dilihat dari salah satu indikator daya saing pada World Economic Forum, yaitu sumber daya manusia, peringkat Indonesia berada pada posisi 34. Sedangkan untuk kualitas pendidikan dan pelatihan kepariwisataan pada peringkat 39 dan peringkat untuk ketersediaan tenaga kerja di bidang pariwisata pada angka 28.

Tabel 1.2. Tingkat Daya Saing Sumber Daya Manusia Pariwisata Indonesia Menurut World Economic Forum Tahun 2008

<b>Indikator</b>	<b>Peringkat (dari 130)</b>
Sumber Daya Manusia	34
Kualitas Pendidikan dan Pelatihan	39
Ketersediaan Tenaga Kerja	28

Sumber : World Economic Forum, 2008

Indikator ini, walaupun sudah cukup baik, masih perlu ditingkatkan lagi mengingat kondisi pariwisata dunia saat ini sedang mengalami peningkatan yang signifikan. Data dari World Travel and Tourism Council menunjukkan bahwa pada tahun 2010, dunia akan dipenuhi oleh pergerakan 1 milyar lebih wisatawan antar bangsa, dan pada tahun 2020, sebanyak 1,5 milyar wisatawan seluruh dunia diperkirakan akan melintasi batas negara.

Fenomena ini akan secara langsung berdampak kepada penyediaan tenaga kerja di bidang pariwisata. Menurut Rah Mada (2006:1), dari sisi penawaran juga terjadi perubahan yang fundamental. Manajer asing yang sebelum krisis tahun

1997/98 menguasai posisi strategis di bisnis pariwisata, satu persatu meninggalkan negara ini. Hal tersebut membuat banyak usaha pariwisata, seperti hotel dan restoran, yang mulai melirik pekerja domestik untuk mengisi posisi manajer. Sayangnya, pekerja pariwisata kita belum siap secara menyeluruh.

Pergerakan pariwisata global juga berpengaruh kepada upaya kerja lintas negara. Saat ini, industri pariwisata di kawasan Timur Tengah memerlukan tenaga kerja asing bidang pariwisata pada level operasional. Paling tidak, untuk saat ini, lebih banyak posisi *rank & file*-lah yang diisi oleh pekerja dari Indonesia. Satu hotel diharuskan untuk mengisi karyawannya minimal dari 3 negara yang berbeda. Tenaga terampil dari Indonesia adalah salah satu yang paling diminati. (Rah Mada, 2006:1).

Demikian pula dari negara yang lain, hasil kunjungan tim survei dari Departemen Kebudayaan dan Pariwisata mengindikasikan ada sekira 110 ribu tenaga kerja yang dibutuhkan dalam waktu 2-3 tahun mendatang di Qatar. Sementara Asosiasi Budget Hotel Malaysia memperkirakan akan dibutuhkan sekira 10 ribu tenaga kerja terampil bidang pariwisata, dan di Singapore, sebagai implikasi dari dibangunnya kasino di Sentosa Island, akan membutuhkan lebih dari 200.000 pekerja operasional di bidang perhotelan dalam kurun waktu sepuluh tahun kedepan.

Hanya saja, keunggulan sumber daya manusia pariwisata Indonesia masih belum memunculkan kualitas SDM itu sendiri. Dilihat dari peta persaingan, SDM pariwisata Indonesia masih bersaing untuk memperebutkan posisi di *craft level* dengan SDM dari Philippines, India, China dan Thailand. Sedangkan Singapore



dan Malaysia sudah mulai memunculkan SDM di tingkat *middle management*. Di tingkat *top level management*, SDM dari Amerika Serikat, Australia dan Eropa masih menduduki ranking yang pertama.

Penandatanganan ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA) oleh Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia bersama dengan menteri pariwisata dari negara-negara ASEAN yang lain pada bulan Januari 2009 juga akan 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.

Kondisi ini mengharuskan pemerintah Indonesia untuk segera meningkatkan kualitas SDM pariwisatanya. Sejalan dengan hal tersebut, pendidikan tinggi kepariwisataan yang ada juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang nyata kepada kualitas lulusannya. Oleh karena itu, penerapan manajemen mutu di pendidikan tinggi kepariwisataan menjadi hal yang mutlak diberlakukan.

Menurut UU No 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, perguruan tinggi dapat menyelenggarakan program akademik, vokasi, dan/atau profesi. Pendidikan vokasi merupakan pendidikan tinggi yang mempersiapkan peserta didik untuk memiliki pekerjaan dengan keahlian terapan tertentu maksimal setara dengan program sarjana.

Berpedoman kepada kebijakan pemerintah di atas, maka sesungguhnya reputasi suatu lembaga pendidikan tergantung kepada kualitas dan ruang lingkup

program yang dikembangkannya. Oleh karena pendidikan vokasi mengajarkan keahlian terapan, maka lebih jauh, tingkat keberhasilan suatu lembaga pendidikan tidak hanya ditentukan oleh tingkat profesionalisme yang dipunyai lulusannya, tetapi juga oleh kesempatan yang terbuka bagi lulusannya untuk mendapatkan tempat kerja yang sesuai di pasar kerja (*labor market*). Untuk mencapai sasaran dan pendayagunaan pendidikan kepariwisataan di Indonesia, diperlukan langkah-langkah yang tepat dalam implementasi pengembangan sumber daya manusia pariwisata Indonesia yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Departemen Kebudayaan dan Pariwisata.

Bertitik tolak pada pemikiran bahwa *output*/lulusan memiliki peran penentu reputasi, maka pembinaan dan pengembangan peserta didik yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan tempat kerja kelak merupakan hal penting demi terlaksananya suatu mekanisme yang harmonis bagi berinteraksinya komponen pendidikan (Baum, 1990:3). Hal tersebut haruslah menjadi salah satu tujuan akhir dari proses pendidikan pada pendidikan tinggi berbasis vokasi, mengingat penekanan yang lebih kepada kemampuan keterampilan disamping pengetahuan kepada peserta didik (Choy, 1995:3).

Perbaikan mutu menjadi semakin penting dengan meningkatnya persaingan dalam era liberalisasi ini. Otonomi yang semakin besar, harus diimbangi oleh peningkatan tanggung jawab. Lembaga pendidikan tinggi harus bisa mendemonstrasikan bahwa lembaga tersebut mampu menyelenggarakan pendidikan yang bermutu kepada para mahasiswanya (Markovic dan Gospodarstvo, 2006:2). Hal ini sejalan dengan paradigma baru penataan sistem

pendidikan tinggi, yang mulai diterapkan pada Sistem Perencanaan Penyusunan Program dan Pengajaran (SP4) sejak 1997. Perguruan tinggi harus menyelenggarakan pendidikan yang mengacu kepada mutu yang berkelanjutan. Untuk itu diperlukan pola manajemen yang berazaskan otonomi, namun diiringi akuntabilitas yang memadai. (Fox dan Loope, 2007:5).

Di era sekarang ini sistem manajemen mutu pendidikan sudah menjadi keharusan. Di Indonesia, salah satu penerapannya adalah pada standarisasi proses dan dokumentasi yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT). Institusi ini secara periodik memberikan uraian dan audit kepada lembaga pendidikan tinggi untuk kemudian diakreditasi sesuai dengan kinerjanya. Walaupun tidak serta merta merupakan lembaga penjamin mutu pendidikan, tetapi BAN PT mempunyai tugas untuk menjaga kualitas dan mengkomunikasikannya kepada masyarakat melalui sistem ranking akreditasi.

Untuk tingkat internasional, terdapat beberapa pendekatan manajemen mutu yang dapat diterapkan. Diantaranya adalah (BS) 5750 yang dikeluarkan oleh British Standard Institution (BSI) yang kemudian diadopsi oleh International Organization for Standardization dengan ISO 9000. Meski demikian, diakui oleh Sallis (2006:132) bahwa kedua ukuran internasional tersebut masih tergolong baru memasuki ranah pendidikan. Selanjutnya, menurut Sallis, baik (BS) 5750 dan ISO 9000 hanya mengatur standar bagi sistem mutu dan tidak mengatur standar yang harus dicapai oleh institusi atau mahasiswanya. Yang dilakukan oleh keduanya adalah menegaskan sebuah sistem yang menjamin beroperasinya standar yang telah diputuskan dan pengembangan sistemnya berada dalam lingkungan



komersial yang sebetulnya tidak cocok untuk diterapkan pada institusi pendidikan. Disamping pendekatan tersebut, masih terdapat beberapa pendekatan manajemen mutu lainnya yang dapat diterapkan pada lembaga pendidikan kepariwisataan nasional. Secara umum, penerapan dari berbagai pendekatan manajemen mutu pendidikan tersebut dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi pada pengelolaan pendidikan kepariwisataan.

Di dalam dunia pendidikan pariwisata, United Nations -World Tourism Organization (UN-WTO) secara khusus memberikan perhatian kepada peningkatan mutu pendidikan kepariwisataan dengan menerbitkan pendekatan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan melalui pengembangan Tourism Education Quality System (TedQual System). Saat ini, TedQual sudah menjadi pilar yang sangat penting bagi beberapa perguruan tinggi pariwisata berkelas dunia, baik di Spanyol, Hongkong, sampai dengan Australia. Upaya penyebarannya terus dilakukan ke berbagai negara untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar pada institusi pendidikan yang mengembangkan program-program kepariwisataan. Diharapkan, penerapan TedQual sebagai pendekatan manajemen mutu pendidikan akan dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas daya serap lulusan oleh industri atau *user*. (Rey-Maqueira dan Tugores, 2004:2)

Dalam tahap implementasinya, TedQual System sudah diadopsi oleh beberapa perguruan tinggi di Asia, seperti di Makau dan Hongkong. Di Indonesia, belum ada perguruan tinggi kepariwisataan yang siap untuk menerapkan pendekatan TedQual System pada sistem kependidikannya. Walaupun demikian,

standarisasi kurikulum kepariwisataan di Indonesia selalu mengacu kepada kebutuhan industri.

Sebagai studi kasus dalam penelitian ini adalah Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang merupakan sebuah lembaga pendidikan tinggi kepariwisataan milik pemerintah yang pertama di Indonesia yang bernaung di bawah Departemen Kebudayaan dan Pariwisata. Adapun lokasi kampusnya terletak di Kota Bandung. Lembaga pendidikan tinggi ini sudah berdiri lebih dari 46 tahun, dalam bentuk dan status yang berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan lembaga serta perubahan struktur kelembagaan pada tingkat jawatan, kementerian dan atau departemen yang menaunginya. Sejak tahun 1993 hingga sekarang memiliki nama Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung (selanjutnya disebut STPB).

Sebagai lembaga pendidikan tinggi kepariwisataan pertama di Indonesia, STPB senantiasa menjadi pelopor di dalam penyelenggaraan pendidikan kepariwisataan, diawali dengan diterapkannya sistem pendidikan dan kurikulum yang berorientasi kepada kebutuhan industri melalui kerjasama dengan bantuan Swiss Technical Cooperation pada tahun 1973. Pada tahun 1985, STPB merupakan lembaga pendidikan kepariwisataan pertama yang menerapkan sistem "link and match" melalui penyelenggaraan Praktik Kerja Nyata di industri. Kepeloporan ini kemudian memperoleh pengakuan dari pemerintah daerah provinsi Jawa Barat yang menganugerahkan Penghargaan kepada STPB sebagai perintis lembaga pendidikan kepariwisataan pada tahun 1990. Dengan status sebagai pelopor dan perintis tersebut, kemudian menjadikan STPB sebagai "benchmark" bagi lembaga pendidikan kepariwisataan lainnya di Indonesia.

Dalam penyelenggaraan pendidikannya, STPB memiliki visi : *“to be the center of excellence and goes global in 2010”*, yang dijabarkan ke dalam misi : **“menghasilkan sumber daya manusia pariwisata yang berkualitas dan profesional serta berdaya saing internasional”**.

Bersandar pada visi dan misi tersebut di atas, secara kongkrit dapat dilihat bahwa STPB sangat menyadari bahwa nilai daya saing kepariwisataan nasional terletak pada kualitas dan profesionalisme SDM-nya yang harus berdaya saing internasional. Oleh sebab itu, secara spesifik, tingkat urgensi untuk mendapatkan pengakuan internasional juga ditetapkan dalam *grand strategy* STPB sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pendidikan pariwisata yang profesional dan berkualitas internasional;
2. Membangun organisasi pendidikan yang efektif, efisien dan akuntabel;
3. Membangun jejaring kerja dengan stakeholders di dalam dan luar negeri;
4. Mengembangkan penelitian dan pengabdian di bidang kepariwisataan untuk masyarakat dan industri.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, berbagai upaya telah dan terus dilakukan STPB secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan agar mencapai tujuannya yaitu menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing internasional. Hal ini sudah menjadi amanat dari visi dan misi STPB untuk menjadi lembaga pendidikan kepariwisataan yang berorientasi global di tahun 2010. Diperkenalkan pada tahun 2002, pendekatan TedQual System, sebagai pendekatan baru di bidang manajemen mutu bagi

pendidikan kepariwisataan mulai diterapkan di STPB pada tahun 2007 dan digunakan sebagai panduan dalam penyelenggaraan pendidikannya. Dengan mengambil STPB sebagai studi kasus, serta untuk dapat secara lebih efektif dan efisien lembaga-lembaga pendidikan kepariwisataan di Indonesia dalam mencapai tujuan pendidikannya, maka manajemen mutu pendidikan yang diterapkan perlu dikembangkan sejalan dengan tuntutan dan kriteria kualitas pada tingkat internasional.

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka suatu kajian tentang pendekatan manajemen mutu pendidikan berbasis TedQual System sangat penting dan perlu dilakukan. Kajian ini meliputi komparasi pendekatan manajemen mutu pendidikan berbasis TedQual System dengan pendekatan-pendekatan lain serta sejauhmana TedQual System dapat diimplementasikan pada pendidikan tinggi kepariwisataan di Indonesia. Dari hasil penelitian diharapkan dapat dirumuskan suatu model pendekatan manajemen mutu pendidikan yang berstandar internasional dan sesuai dengan situasi pendidikan kepariwisataan di Indonesia, sehingga dapat menciptakan lembaga pendidikan tinggi kepariwisataan yang berkualitas yang tetap menampilkan identitas 'Indonesia'.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan 2 (dua) masalah pokok penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana TedQual System sebagai pendekatan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan dan *core values* yang terkandung di dalamnya dibandingkan dengan pendekatan manajemen mutu pendidikan lainnya?

2. Se jauh mana TedQual System dapat diimplementasikan sebagai panduan manajemen mutu pendidikan tinggi kepariwisataan di Indonesia (studi kasus di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung)?

### **C. Fokus Penelitian dan Penjelasan Istilah**

#### **1. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian pada studi ini adalah Tourism Education Quality (TedQual) System sebagai salah satu pendekatan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan. Artinya, pada penelitian ini dikaji sampai sejauh mana pendekatan manajemen mutu pendidikan TedQual System yang dikembangkan oleh organisasi yang bernaung di bawah PBB yang khusus menangani kepariwisataan yaitu UN-WTO, dapat diimplementasikan sebagai pendekatan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan di Indonesia yang berstandar global untuk meningkatkan kualitas lulusan dan berdaya saing internasional.

#### **2. Penjelasan Istilah**

Terdapat beberapa istilah dalam penelitian ini yang perlu dijelaskan, diantaranya adalah mengenai manajemen mutu pendidikan dan TedQual.

- a. Manajemen mutu pendidikan diartikan sebagai semua fungsi dari organisasi lembaga pendidikan secara menyeluruh untuk menciptakan budaya mutu yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, produktivitas, dan prestasi serta kepuasan pelanggan.
- b. TedQual merupakan kependekan dari Tourism Education Quality adalah pendekatan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan yang memungkinkan untuk mengukur besarnya kesenjangan yang ada diantara



tuntutan pendidikan di masa sekarang dan akan datang, kebutuhan yang tersedia dan tindakan yang akan diambil.

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengkaji :

- a. Pendekatan "TedQual System" sebagai pendekatan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan dan *core values* yang terkandung di dalamnya dibandingkan dengan pendekatan manajemen mutu pendidikan lainnya.
- b. Sejauh mana "TedQual System" tersebut dapat diimplementasikan sebagai panduan manajemen mutu pendidikan tinggi kepariwisataan di Indonesia, studi kasus di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Hal ini penting dilakukan dalam upaya menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing internasional, yang pada gilirannya akan meningkatkan daya serap lulusan pendidikan kepariwisataan secara nasional dan internasional, serta memenuhi kebutuhan stakeholders bidang kepariwisataan.

### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak terkait yang diuraikan dalam manfaat praktis dan manfaat teoritis.

#### **a. Manfaat Praktis**

- 1) Bagi pengelola perguruan tinggi kepariwisataan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan pandangan dalam menentukan arah serta langkah yang tepat dan terbaik dalam penyelenggaraan pendidikan melalui penerapan manajemen mutu pendidikannya,

sehingga mampu menghasilkan lulusan yang profesional, berakhlak mulia dan memenuhi kebutuhan pasar sebagai stakeholders baik secara nasional maupun internasional.

- 2) Bagi mahasiswa, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan tentang standar pembelajaran kepariwisataan, serta peran sertanya dalam pembentukan manusia pariwisata Indonesia yang handal, berkualitas, dan berdaya saing internasional.

b. Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkaya konsep, prinsip dasar dan dalil berkenaan dengan ilmu administrasi pendidikan dan manajemen mutu pendidikan melalui manajemen mutu pendidikan kepariwisataan, dan secara empirik dapat menemukan faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam mengelola sebuah institusi pendidikan kepariwisataan.

### **E. Premis dan Asumsi Penelitian**

Untuk mengukur dan mendasari penelitian tentang manajemen mutu pendidikan TedQual maka perlu diajukan beberapa asumsi bahwa :

- a. Pariwisata adalah sektor yang dinamis, oleh karena itu perlu untuk menentukan kebutuhan pendidikan dan pelatihan pariwisata yang terbayang di masa depan. (Cooper, 1992:14).
- b. Terdapat kesenjangan antara keluaran sistem pendidikan dengan tuntutan nyata dari industri pariwisata yang ingin memberikan pelayanan dengan kualitas yang tinggi kepada pelanggannya. (Hawkins, 1992:22).

- c. Kesenjangan kualitas yang ada di pendidikan juga bersifat dinamis karena merupakan hasil langsung dari sifat kondisi industri pariwisata yang terus berubah (Fayos, 1992:4)
- d. Stakeholder pendidikan, yaitu *educator*, *recipients*, *employers*, dan *employees* serta pemangku kepentingan lainnya yaitu pemerintah, masyarakat dan industri; yang merupakan organisasi atau individu memiliki keterkaitan secara sistemik dan kepentingan dalam mewujudkan kualitas sumberdaya manusia. (Haywood & Maki, 1992:121)
- e. Perubahan yang terjadi harus disikapi dengan penerapan manajemen mutu pendidikan yang berhaluan kepada pendidikan kepariwisataan serta sesuai dengan kultur dan tuntutan perkembangan yang terjadi. (Vincent Gaspersz, 2001:65)

## **F. Pendekatan dan Paradigma Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

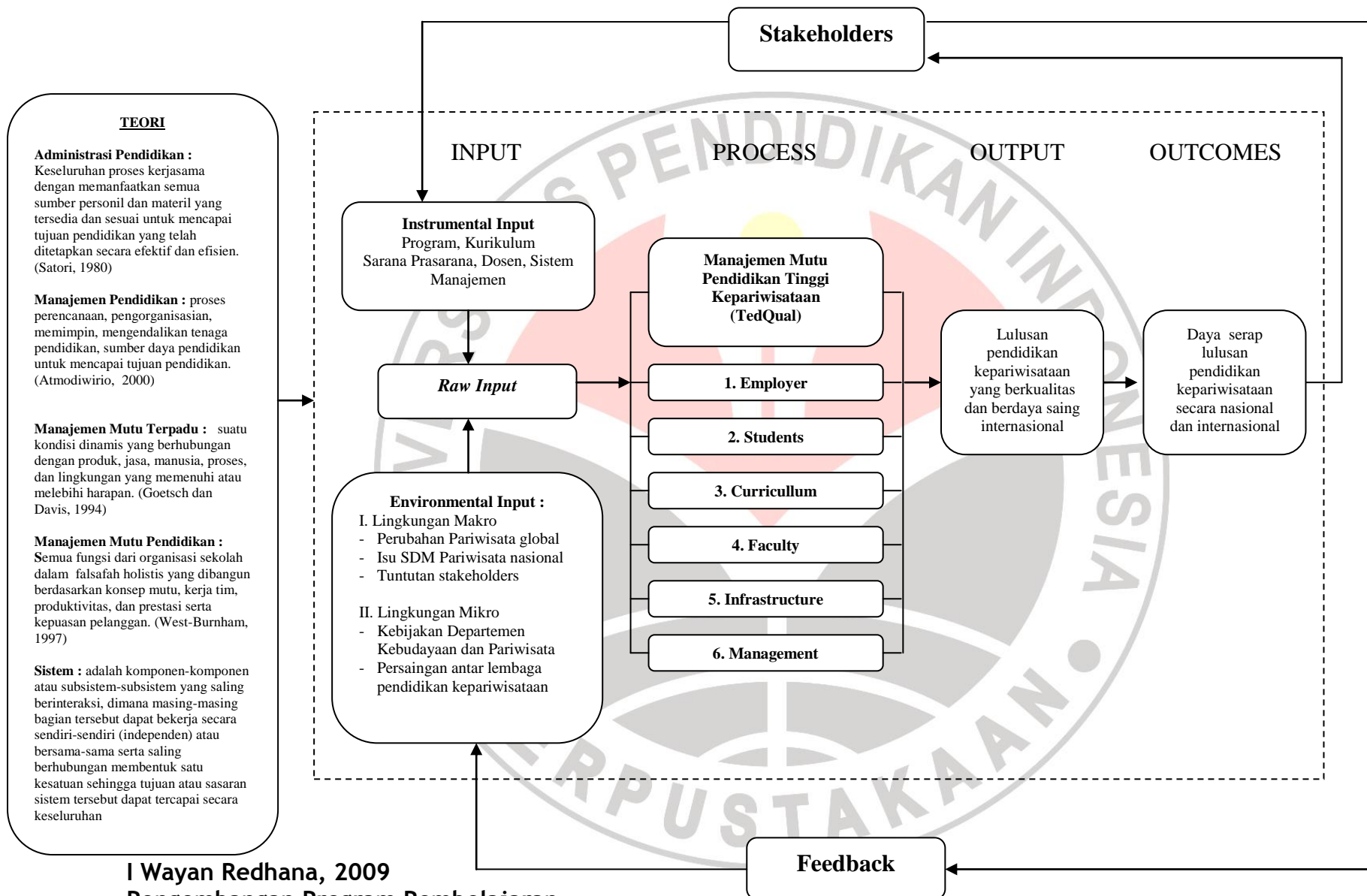
Fokus masalah, tujuan, dan manfaat, serta kerangka kerja konseptual di atas sangat diperhatikan untuk menentukan pendekatan penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif naturalistik. Pendekatan ini dilandasi oleh tiga sifat data yang terkandung dalam fokus masalah dan kerangka kerja konseptual. Pertama, data bersifat kontekstual. Untuk data seperti ini dianalisis berdasarkan konteks dimana peristiwa itu terjadi. Kedua, data bersifat proses. Ketiga, data bermakna ganda, yang merupakan konsekuensi logis dari sifat pertama dan kedua. Data seperti itu memungkinkan multi makna, pemaknaan bisa

ditinjau dari berbagai sudut pandang, karena terkait dengan konteks dan peristiwa itu terjadi.

## **2. Paradigma Penelitian**

Penelitian ini mengkaji pendekatan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan berbasis TedQual System dan sejauh mana dapat diimplementasikan di Indonesia (Studi Kasus di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung). Paradigma penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



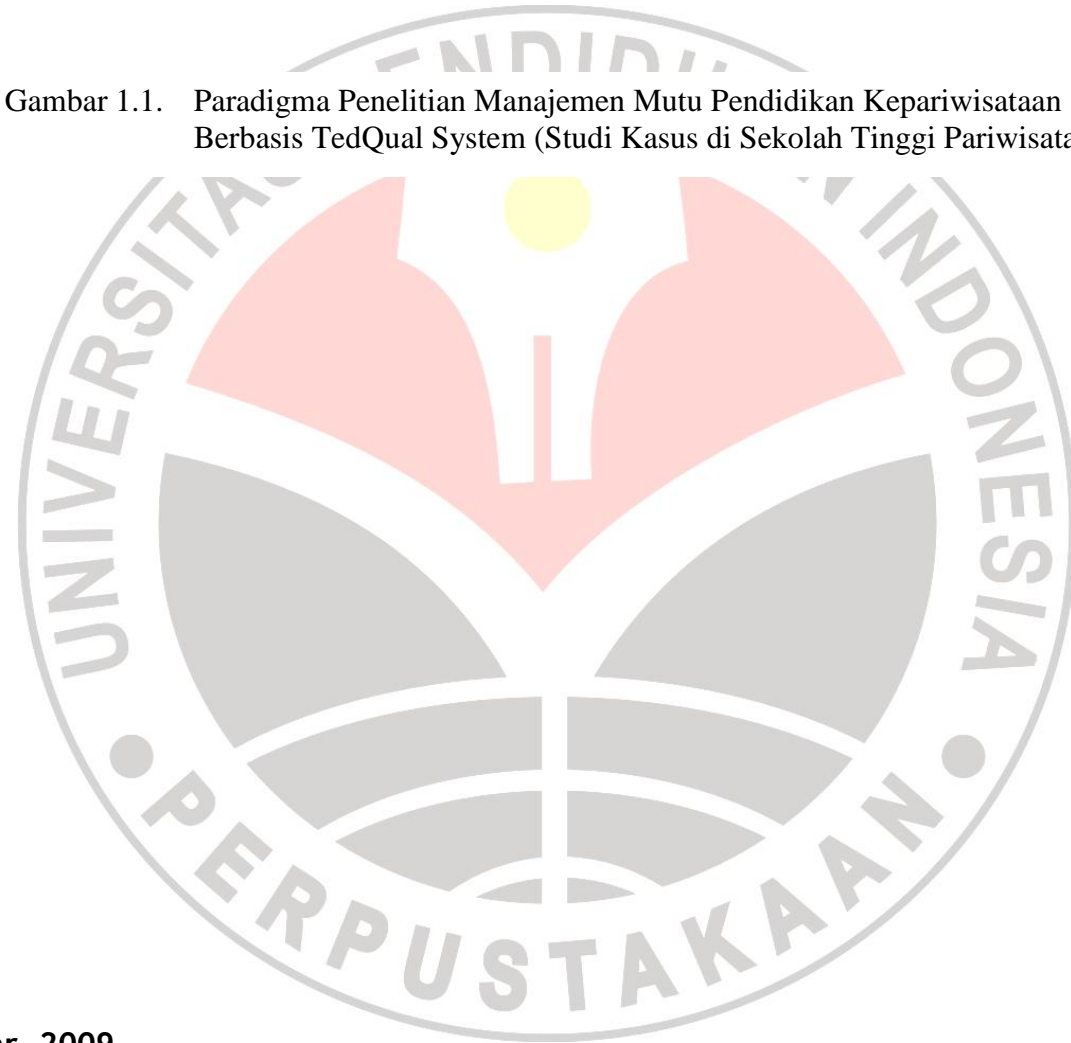


I Wayan Redhana, 2009  
 Pengembangan Program Pembelajaran ...  
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu



Gambar 1.1. Paradigma Penelitian Manajemen Mutu Pendidikan Kepariwisata  
Berbasis TedQual System (Studi Kasus di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung)

18



Upiek Haeryah Sadkar, 2009  
Studi Manajemen Mutu Pendidikan ...  
Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu)