

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan, implikasi hasil penelitian dan rekomendasi yang dapat disampaikan. Keselarasan kesimpulan dan rekomendasi akan digambarkan pada pemilihan alur yang berdasarkan kepada variabel penelitian yang dipergunakan.

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan diperoleh suatu kenyataan bahwa pariwisata merupakan sektor yang amat spesifik, dinamis, dan bersifat global. Hal ini secara langsung memberikan konsekuensi kepada semakin spesifiknya persyaratan kompetensi SDM pariwisata. Sejalan dengan hal tersebut, lembaga pendidikan tinggi kepariwisataan perlu terus berupaya secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan agar mencapai tujuannya yaitu menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing internasional.

Penelitian ini memfokuskan kepada kebutuhan pendidikan tinggi kepariwisataan di Indonesia dalam mengimplementasikan standarisasi kependidikan. Beberapa kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Terkait dengan terdapatnya beberapa pendekatan manajemen mutu yang dapat diterapkan dalam penyelenggaraan pendidikan kepariwisataan, disimpulkan bahwa pendekatan TedQual System, yang dikembangkan oleh

UN-WTO (United Nation World Tourism Organization), merupakan sebuah pendekatan manajemen mutu yang sangat relevan untuk diterapkan pada lembaga pendidikan kepariwisataan di Indonesia. Dari hasil komparasi yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan bahwa TedQual System merupakan pendekatan yang memiliki akuntabilitas dan mendapat pengakuan yang tinggi sebagai salah satu pendekatan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan pada tataran internasional. Beberapa argumentasi yang menguatkan terhadap hal tersebut adalah :

- a. UN-WTO sebagai organisasi yang mengembangkan TedQual System adalah organisasi yang terpercaya, yaitu merupakan salah satu organisasi di bawah PBB yang khusus menangani pengembangan pariwisata dunia.
- b. TedQual System dikembangkan secara spesifik untuk kebutuhan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan dan sudah diterapkan di lembaga-lembaga pendidikan kepariwisataan terkemuka di dunia.
- c. TedQual System dikembangkan dengan basis standar internasional.
- d. TedQual System sangat memperhatikan kepuasan stakeholders.
- e. TedQual System merupakan suatu pendekatan yang bersifat sistemik dan stratejik.
- f. TedQual System menekankan pada kualitas proses dalam mengembangkan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan.
- g. TedQual System mengajarkan untuk mengembangkan standarisasi pendidikan kepariwisataan secara progresif.

- h. Penerapan TedQual System menjamin adanya pengakuan secara internasional bagi lembaga pendidikan kepariwisataan yang menerapkan sistem ini.

Pada tahapan penerapan dari TedQual System, sistem ini mengharuskan lembaga pendidikan kepariwisataan untuk selalu melihat kepada alur dan aturan yang berlaku baku sesuai dengan tujuan TedQual. Pendekatan manajemen mutu ini juga memunculkan implikasi audit dan implementasi hasil audit sebagai sebuah upaya perbaikan terhadap sistem yang terbarukan. Terkait dengan hal tersebut, maka untuk dapat menerapkan TedQual System pada lembaga pendidikan kepariwisataan di Indonesia, studi kasus di STPB, diperlukan kesiapan dan pembenahan dari ke-6 (enam) komponen pendidikan yang dimiliki, yaitu *employer, students, curricula, faculty, infrastructure dan management*, termasuk berbagai aspek yang terdapat pada setiap komponen.

2. Berdasarkan hasil penelitian dari kajian enam komponen TedQual System pada manajemen mutu pendidikan yang diterapkan di STP Bandung, keenam komponen yang meliputi *employer, students, curriculum, faculty, infrastructure dan management*, sebagian besar sudah memiliki kesamaan dengan ketentuan yang diterapkan pada Tedqual System, meskipun masih terdapat komponen-komponen yang memerlukan peningkatan dan pengembangan, terutama komponen yang terkait dengan *faculty, infrastruktur, dan manajemen institusi*.

Demikian juga dilihat dari nilai-nilai utama yang terkandung dalam TedQual System, sebagian besar dari nilai-nilai utama tersebut sudah dijadikan dasar dan acuan dalam penyelenggaraan pendidikan di STP Bandung, yaitu nilai-nilai pendekatan sistem pendidikan kepariwisataan, berorientasi pada lingkungan, jejaring kerja yang luas, perbaikan secara berkesinambungan, berbasis pada proses, standarisasi secara progresif, loyalitas dan reputasi positif, kepuasan konsumen, komunikasi dan administrasi, kualitas dari faculty metodologi pedagogik dan sumberdaya, serta dampak terhadap masyarakat.

a. Pada komponen employer yang mencakup penetapan *mission statement*, *strategy* dan *action plan* STP Bandung sudah menjalankan sesuai dengan pendekatan TedQual, dimana ketiga aspek tersebut dirumuskan dengan mempertimbangkan aspek lingkungan baik secara internal maupun eksternal. Pada perumusan visi dan misi, proses yang dijalankan telah melibatkan seluruh unsur terkait dari lingkungan institusi, melalui tahapan-tahapan pembahasan secara bersama sehingga perumusan visi dan misi tersebut mencerminkan kebersamaan yang merupakan modal yang kuat untuk memperoleh komitmen. Namun demikian, penetapan visi dan misi tersebut belum mencerminkan pandangan jauh ke depan, terlihat dari batas waktu pencapaian yang hanya ditetapkan sampai tahun 2010, sehingga arah yang ingin dicapai serta strategi apa yang harus dijalankan untuk mengantisipasi perkembangan dan tuntutan kepariwisataan termasuk sumberdaya manusianya, belum mampu terakomodasi di dalam visi dan

misi yang telah dirumuskan. Hal-hal positif lainnya yang sudah dilaksanakan pada perumusan *mission statement*, *strategy* dan *action plan*, adalah bahwa setiap proses yang dijalankan telah memiliki dokumen yang bisa dipertanggung-jawabkan, demikian juga dengan hasil atau output dari proses yang pertama ini telah secara nyata didokumentasikan dan digunakan sebagai pedoman untuk menjalankan pengelolaan pendidikan di STP Bandung. Dokumen-dokumen tersebut di antaranya adalah Rencana Strategis STP Bandung, Rencana Kerja Tahunan, risalah-risalah pertemuan, dll. Hal-hal yang masih harus diperbaiki atau masih merupakan kelemahan, yaitu bahwa rencana strategis yang telah ditetapkan belum pernah dimonitor dan dievaluasi secara periodik dan berkesinambungan yang juga harus melibatkan pihak pemangku kepentingan, sehingga perubahan dan perkembangan yang terjadi baik secara lingkungan internal maupun lingkungan eksternal belum terdeteksi untuk dijadikan pertimbangan dalam melakukan penyesuaian terhadap komponen ini. Hal ini bisa terjadi karena perumusan Renstra di STP Bandung baru pertama kali dilakukan pada tahun 2006, sedangkan sebelumnya penyelenggaraan pendidikan berjalan tanpa didasari oleh adanya Renstra. Di samping itu, STP Bandung sebagai lembaga pendidikan tinggi kepariwisataan, merupakan unit pelaksana teknis di bawah tanggung jawab Departemen Kebudayaan dan Pariwisata, sehingga segala ketentuan yang berlaku harus mengacu kepada kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku, termasuk di dalam perumusan Renstra STP Bandung yang

harus berpayung kepada Renstra Departemen Budpar. Secara akademik, STP Bandung sama sekali tidak memiliki otonomi penuh, karena di dalam penyelenggaraan institusi, nuansa birokrasinya lebih menonjol dan lebih dominan. Kelemahan lain yang terlihat dalam pelaksanaan kegiatan dilihat dari komponen ini adalah pada aspek perencanaan sumberdaya, terutama sumberdaya finansial dan sumberdaya manusia. Sebagai contoh, STP Bandung tidak memiliki petugas khusus bagian perencanaan, hal ini disebabkan karena pengorganisasian dan penempatan sumberdaya manusia di STP Bandung lebih menginduk kepada organisasi birokrasi yang kaku, sehingga ruang gerak dan fleksibilitas untuk menyesuaikan pengorganisasian relatif agak sulit. Kelemahan yang paling menonjol adalah pada aspek finansial, dimana sumber dana yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pendidikan sangatlah minim. Hal ini disebabkan alokasi dana lebih ditentukan oleh Departemen Kebudayaan dan Pariwisata, meskipun STP Bandung sebagai unit pelaksana teknis telah berupaya mengajukan usulan pendanaan sesuai dengan kebutuhan melalui satu usulan yang didasarkan pada hasil kajian. Kelemahan lain adalah karena aturan yang ketat untuk memperoleh sumber dana di luar yang ditetapkan oleh pemerintah, sehingga keleluasaan untuk membangun “generating centers” relatif agak sulit.

- b. Pada komponen kedua yang berkaitan dengan *Students*, meliputi aspek daya tarik, hubungan dengan mahasiswa, proses kegiatan yang dilakukan terlihat sudah lebih mapan, malah dapat dikatakan merupakan komponen

yang paling baik, termasuk tanggapan dari para mahasiswa maupun para alumninya. Pada aspek daya tarik, dengan menjamurnya lembaga pendidikan kepariwisataan di Indonesia, STP Bandung masih memiliki keunggulan daya tarik, terlihat dari jumlah calon mahasiswa yang mendaftar untuk masuk ke STP Bandung relatif masih tinggi dibandingkan dengan sekolah-sekolah lain, sehingga kemampuan untuk menjaring calon mahasiswa masih berada pada ratio satu berbanding tiga. Faktor yang membuat daya tarik relatif tinggi disebabkan karena “image” yang telah terbentuk untuk STP Bandung sebagai sekolah pariwisata yang lulusannya terkenal berhasil di industri, tingkat penyerapan lulusan yang relatif tinggi sehingga memberikan kesan setelah mengikuti pendidikan di STP Bandung tidak akan menganggur, serta karena STP Bandung adalah milik pemerintah sehingga biaya pendidikan relatif murah.

Daya tarik yang dilatarbelakangi oleh keberhasilan para lulusannya ini, tergambar pula dari sumber informasi yang diperoleh para calon mahasiswanya yang sebagian besar adalah melalui words of mouth dari keluarga dan relasinya. Di samping itu, informasi tentang persyaratan masuk, bentuk dan pelaksanaan seleksi serta hal lain yang berkaitan dengan sistem pendidikan di STP Bandung termasuk pembiayaan, telah terinformasikan dengan jelas sebelum calon mahasiswa masuk ke STP Bandung, baik melalui penyebaran brosur, road show ke sekolah-sekolah, maupun melalui situs STP Bandung. Jumlah pendaftar yang relatif lebih banyak dibandingkan dengan sekolah lain, telah dimanfaatkan pula oleh

sekolah-sekolah tersebut untuk mendapatkan data calon mahasiswa yang tidak dapat diterima di STP Bandung sebagai sumber bagi sekolah-sekolah tersebut. Dalam hal hubungan antara lembaga dengan mahasiswanya, tanggapan dari responden yaitu para mahasiswa dan para alumninya terlihat sangat baik, meliputi pelayanan administrasi akademik, administrasi keuangan, fasilitas pelengkap (*complementary services*), maupun yang terkait dengan sistem penilaian terhadap mahasiswa. Hal positif yang menonjol pada aspek hubungan dengan mahasiswa ini adalah sejalan dengan ketentuan dan aturan dalam TedQual System, STP Bandung menempatkan mahasiswanya sebagai “*internal customer*”, sehingga senantiasa mengupayakan pelayanan prima untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswanya. Pelayanan akademik dan kemahasiswaan dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan mahasiswa, di antaranya dengan menyediakan layanan wali kelas serta bimbingan dan konseling; pelayanan informasi tentang pencapaian nilai dilakukan secara tepat waktu; serta komunikasi dengan mahasiswa untuk berdialog tentang pelaksanaan pembelajaran dilaksanakan secara periodik. Pelayanan lain adalah dengan menyediakan fasilitas pendukung seperti pelayanan kesehatan, orientasi akademis, fasilitas asrama, pelayanan konsultasi, fasilitas olahraga, fasilitas kantin, fasilitas tempat ibadah serta kegiatan-kegiatan yang mampu mendorong mahasiswa untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya. Hal lain yang menjadi kekuatan dalam aspek hubungannya dengan mahasiswa adalah bahwa STP Bandung dalam upaya

memberikan pelayanan yang baik kepada internal customernya, adalah dengan memfasilitasi para lulusannya untuk memperoleh pekerjaan. Hal ini dilakukan dengan membentuk satu unit yang dinamakan Prodec (Professional Development Center) sehingga para lulusan akan dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang berbagai kesempatan kerja yang ditawarkan oleh pihak pengguna baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Dalam perkembangannya selama tiga tahun terakhir dari sejak Prodec dibentuk, penyerapan lulusan STP Bandung semakin menunjukkan hal yang sangat memuaskan, baik dilihat dari tingkat penyerapan lulusan maupun dilihat dari waktu serap. Secara ratio, jumlah lulusan yang bekerja di luar negeri juga semakin meningkat, hal ini menunjukkan bahwa kualitas lulusan STP Bandung telah diakui dan diterima oleh pasar kerja internasional. Hal ini bisa terjadi karena selain di dalam proses pembelajaran STP Bandung menerapkan disiplin yang sangat ketat dengan mengacu pada tuntutan industri, juga karena para mahasiswa telah diberikan kesempatan untuk mengikuti praktek kerja nyata dalam kurun waktu antara enam bulan sampai dengan satu tahun, dengan penempatan di dalam negeri maupun di luar negeri, sehingga mereka telah memperoleh pengalaman lapangan sebelum benar-benar bekerja di industri. Prestasi kerja mereka di industri pada akhirnya akan merupakan promosi bagi STP Bandung dan menambah nilai daya saingnya di industri. Hubungan yang baik ini tidak hanya terjalin dengan para mahasiswa yang sedang berada di kampus saja, melainkan juga dengan para alumninya.

STP Bandung secara periodik mengadakan pertemuan dan silaturahmi dengan para alumni melalui Ikatan Alumninya, untuk mendiskusikan berbagai hal yang terkait dengan upaya pengembangan STP Bandung. Para alumni yang sudah menduduki posisi yang mapan di industri senantiasa berkunjung ke kampus STP Bandung untuk berbagi ilmu dan pengalaman.

- c. Komponen ketiga yaitu komponen kurikulum, terdiri dari tiga aspek yaitu muatan kurikulum, metodologi pedagogi dan sumberdaya pedagogi. Pada aspek muatan kurikulum dan metodologi pedagogi, hasil penelitian menunjukkan bahwa respon dari para mahasiswa adalah baik. Hal ini disebabkan karena muatan kurikulum yang diterapkan adalah kurikulum berbasis kompetensi yang mengacu dan sudah disesuaikan tidak hanya dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional dan bahkan Asean Common Competency Standar for Tourism Professional (ACCSTP), sehingga diharapkan akan lebih memberikan kesesuaian dengan tuntutan kompetensi yang dijadikan acuan oleh pihak pengguna. Penerapan dari kurikulum berbasis kompetensi yang mengacu kepada kedua standar tersebut disebabkan karena kedudukan STP Bandung sebagai UPT di bawah Departemen Budpar lebih memiliki akses dan kemudahan untuk menerapkannya mengingat peran Departemen Budpar melalui Badan Pengembangan Sumberdaya Budpar yang juga merupakan chairman dalam Forum Asean untuk pengembangan human resources. Namun di sisi lain, sebagai institusi yang berstatus seperti ini, akan merupakan satu penghambat dan kesulitan untuk pengembangan kurikulum yang harus

bersifat dinamis, karena ketentuan kurikulum berbasis kompetensi ini secara rinci dituangkan di dalam Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata, sehingga setiap perubahan terhadap muatan kurikulum harus melalui jalan birokrasi yang tidak mudah dan membutuhkan waktu untuk perubahannya.

Metodologi pedagogi dinilai sangat baik oleh responden, hal ini disebabkan pola penyelenggaraan pendidikan di STP Bandung dilakukan dengan kombinasi teori dan praktek dengan bobot penekanan yang lebih besar untuk praktek dan pembagian minggu teori dan minggu praktik secara bergantian. Pola praktek yang dijalankan di STP Bandung adalah melalui penyediaan sarana praktik secara simulasi dan praktik secara nyata. Sebagai contoh, mahasiswa yang mengambil program studi tata boga, pada minggu praktik mereka akan berada di laboratorium dapur praktik dan mengolah berbagai menu masakan secara nyata, mahasiswa program studi patiseri akan berada di laboratorium patiseri untuk mengolah roti dan kue, untuk kemudian akan dihidangkan oleh mahasiswa program studi tata hidang di laboratorium praktik restoran. Demikian juga halnya dengan mahasiswa program studi divisi kamar, pada minggu praktik mereka akan dijadwalkan untuk mempraktikkan secara nyata unit-unit kompetensi yang dipelajari.

Aspek yang dinilai kurang baik pada komponen kurikulum adalah sumberdaya pedagogi. Untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan, ketersediaan sumberdaya pedagogi sangatlah penting. Namun demikian,

sumberdaya pedagogi yang tersedia di STP Bandung saat ini kurang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas jumlah in-focus, ruang multi-media, buku-buku referensi, dll. Masih belum memadai sehingga seringkali menjadi penghambat dalam proses pembelajaran. Secara kualitas, beberapa sarana praktik sudah relatif tua dan tidak sesuai dengan perkembangan industri, sebagai contoh, sarana dapur praktik yang sudah berusia relatif tua, karena dibangun sejak tahun 1973 sebagai hibah dari pemerintah Swiss. Penggantian sarana dan prasarana sebagai sumberdaya pedagogi ini tidaklah mudah karena terkait dengan sumberdana yang dialokasikan melalui APBN dan ditetapkan oleh Departemen Budpar sebagai organisasi induk.

- d. Komponen keempat yaitu The Faculty, meliputi aspek struktur pengajaran, pelatihan berkelanjutan (continuous updating) serta riset dan pengembangan. Hasil penelitian dengan menggunakan indikator yang ada pada TedQual System, komponen The Faculty ini masih memiliki kelemahan dan memperoleh penilaian yang kurang baik dari responden, terutama pada aspek riset dan pengembangan.

Pada aspek struktur pengajaran, kekuatan yang dimiliki STP Bandung adalah dalam hal koordinasi antar pengajar. Hal ini karena struktur organisasi secara akademik terbagi ke dalam kelompok jurusan dan program studi, sehingga lebih mendukung terjalannya koordinasi antar pengajar. Di samping itu secara matakuliah yang diampu, STP Bandung membentuk konsorsium berdasarkan kelompok matakuliah, sehingga

selain lebih menjamin keselarasan dan kesinambungan matakuliah yang berada pada satu konsorsium, juga akan lebih memudahkan koordinasi dan tanggung jawab apabila ada pengajar yang berhalangan untuk diisi oleh pengajar lain yang berada pada satu konsorsium yang sama. Kekuatan lain yang mendukung koordinasi yang baik adalah karena lebih dari 85% pengajar STP Bandung merupakan alumnus dari STP Bandung, sehingga kerja sama, koordinasi dan keakraban di antara pengajar sangatlah kental. Meskipun demikian, STP Bandung sebagai lembaga, tetap melakukan berbagai upaya untuk menciptakan dan meningkatkan iklim kerja yang kondusif, misalnya melalui kegiatan-kegiatan yang melibatkan para pengajar seperti forum diskusi, forum silaturahmi, kegiatan olah raga, kegiatan sosial, kegiatan keagamaan, rekreasi, dll.

Proses rekrutmen dan seleksi pengajar merupakan hal yang dilematis bagi STP Bandung dan menjadi kelemahan apabila dilihat dari TedQual System. Secara profesional, untuk bisa menjaring pengajar yang berkualitas, STP Bandung telah menetapkan berbagai persyaratan dan kualifikasi yang tinggi, termasuk pengalaman industri serta proses seleksi yang cukup ketat termasuk psikotes, wawancara, kesehatan dan juga praktik mengajar melalui “micro-teaching”. Namun, pada kenyataannya mereka yang memiliki kualifikasi seperti yang dipersyaratkan, profesi pengajar di STP Bandung kurang memberikan daya tarik mengingat kompensasi (remunerasi) yang akan diperoleh tidak cukup menjanjikan dan masih jauh berada di bawah kompensasi yang ditawarkan apabila

mereka bekerja di industri. Oleh karena itu, para calon pengajar yang melamar ke STP Bandung lebih didominasi oleh mereka yang bercita-cita ingin menjadi PNS, mengingat status STP Bandung yang merupakan institusi milik pemerintah. Hal ini memberikan implikasi terhadap program pengembangan dan pembinaan pengajar yang cukup berat, apalagi dikaitkan dengan alokasi dana yang ada. Di samping itu, sistem penerimaan pegawai untuk menjadi PNS, memiliki kriteria dan persyaratan tersendiri, sehingga seringkali calon pengajar yang secara kualifikasi berdasarkan hasil seleksi dianggap “mampu”, namun pengajar yang diterima sebagai PNS dan ditempatkan di STP Bandung berbeda.

Pada aspek *continuous updating*, yang merupakan salah satu proses yang harus dilaksanakan sesuai TedQual System, STP Bandung masih belum melaksanakan secara optimal, baik pengembangan diri pengajar secara akademis melalui bantuan untuk melanjutkan studi, maupun pengembangan diri secara profesional melalui program orientasi atau magang di industri. Hal ini disebabkan oleh tidak tersedianya alokasi dana yang memadai, sehingga program pengembangan dosen yang telah direncanakan seringkali tidak dapat terlaksana. Upaya yang terus dilakukan adalah melalui pendekatan dengan pihak industri terutama yang telah memiliki kerjasama dengan STP Bandung, untuk bisa membantu memfasilitasi para pengajar yang akan menjalani program orientasi. Beberapa hotel memberikan respon yang positif, sehingga lebih meringankan STP Bandung di dalam pendanaan, dan sampai saat ini rata-

rata sebanyak 10 pengajar pada setiap liburan semester mengikuti program orientasi di beberapa hotel. Namun demikian, dengan jumlah pengajar sebanyak 135 orang, kesempatan orientasi akan membutuhkan waktu yang relatif lama, sehingga perlu terus diupayakan pendekatan dengan pihak industri untuk bisa menambah kuota tersebut. Selain itu, motivasi dari dalam diri pengajar perlu terus ditingkatkan untuk bisa menambah wawasan dan pengetahuan tentang perkembangan industri pariwisata, sehingga mereka tetap memahami “kekinian” yang terjadi.

Hal lain yang merupakan kelemahan dilihat dari TedQual System adalah riset dan pengembangan, yang sudah merupakan tugas dan tanggungjawab sebagai bagian dari Tri Dharma yang harus dilaksanakan oleh para pengajar. Rendahnya riset dan pengembangan yang dilakukan para pengajar STP Bandung merupakan hal yang sangat bisa dipahami, karena historis status STP Bandung sebagai PTK (Pendidikan Tinggi Kedinasan), sehingga seluruh pengajarnya berstatus widyaiswara. Dengan diundangkannya Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 29, mendorong para pengajar STP Bandung untuk beralih status menjadi Dosen. Hal ini diperkuat dengan adanya Rapat Sinergi antara Departemen Kebudayaan dan Pariwisata dengan Departemen Pendidikan Nasional sebagai upaya untuk mengantisipasi kemungkinan peralihan status STP Bandung dari Departemen Kebudayaan dan Pariwisata ke Departemen Pendidikan Nasional. Saat ini, dari 135 orang pengajar di STP Bandung, sebanyak 108 orang sudah beralih status

menjadi dosen secara bertahap sejak tahun 2004. Namun demikian, sangat disadari bahwa riset dan pengembangan merupakan tugas yang harus dilaksanakan, sehingga STP Bandung telah dan terus mengupayakan peningkatan kemampuan dosen dalam bidang ini.

- e. Komponen kelima dari TedQual System adalah proses infrastruktur. Pada komponen ini kajian infrastruktur yang tersedia di STP Bandung belum dapat dikatakan baik, hal ini disebabkan karena usia dari sarana dan prasarana yang ada relatif sudah tua dan memerlukan revitalisasi agar sesuai dengan perkembangan zaman. Sarana dan prasarana yang ada umumnya merupakan hibah dari pemerintah Swiss pada tahun 1973, sehingga kelayakan untuk dipergunakan sudah sangat memprihatinkan. Sebagai lembaga pendidikan kepariwisataan pertama dan milik pemerintah, yang telah menghasilkan lulusan yang sudah berkiprah di industri pariwisata baik di dalam maupun di luar negeri, sudah selayaknya STP Bandung menjadi model bagi sekolah-sekolah pariwisata yang lain. Oleh karena itu, pemerintah dalam hal ini Departemen Kebudayaan dan Pariwisata harus lebih memperhatikan kebutuhan revitalisasi infrastruktur STP Bandung melalui alokasi anggaran yang memadai. Selain revitalisasi sarana dan prasarana, tuntutan revitalisasi tersebut seyogyanya juga meliputi renovasi gedung agar lebih bernuansa pariwisata sehingga mampu menjadi model sebagai “Green Campus” yang berwawasan lingkungan, serta memperhatikan nilai-nilai “Sapta Pesona” yang menjadi ciri pariwisata Indonesia.

f. Komponen keenam dari TedQual adalah proses Manajemen, yang meliputi tiga aspek yaitu informasi dan analisis, penstrukturan (*structuring*) dan sistem kualitas (*quality system*). Hasil kajian dengan menggunakan ketentuan menurut TedQual System, proses manajemen yang dilaksanakan di STP Bandung dinilai belum baik dan menunjukkan kondisi yang paling lemah.

Pada aspek informasi dan analisis, ketentuan ideal bahwa sistem informasi yang dibangun harus mampu dijadikan alat analisis manajemen untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi organisasi belum berjalan baik. Hal ini disebabkan ketersediaan “hardware” dan “software” dalam membangun sistem informasi di STP Bandung belum tersedia secara optimal, sehingga tidak mampu menyediakan informasi manajemen secara dinamis sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi. Yang menjadi faktor penyebab utama adalah karena sistem penganggaran yang harus mengacu kepada sistem keuangan negara, aturan tentang pengadaan barang dan jasa, serta keterbatasan alokasi anggaran yang tersedia, sehingga fleksibilitas untuk menyesuaikan sistem informasi manajemen secara dinamis sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi merupakan suatu hal yang sangat sulit diterapkan.

Aspek penstrukturan (*structuring*) yang berlaku di STP Bandung merupakan kelemahan dalam penerapan TedQual System, karena sebagai UPT milik pemerintah di bawah Departemen Kebudayaan dan Pariwisata, struktur organisasi merupakan kondisi yang sudah “given” dan tidak

mungkin dilakukan peninjauan dan perubahan. Peluang yang memungkinkan untuk melakukan perubahan adalah dengan memperkaya unit-unit berdasarkan fungsi, tugas dan tanggung-jawab.

Aspek sistem kualitas (*Quality System*), menunjukkan kelemahan yang masih harus diperbaiki, karena kebijakan kualitas, instrumen kualitas dan indikator kualitas dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan masih belum tertata dengan baik. Meskipun Departemen Pendidikan Nasional sudah mengeluarkan aturan tentang Penjaminan Mutu, penerapannya di STP Bandung baru terbatas pada pembentukan unit fungsional (Unit Penjaminan Mutu), dan masih dalam upaya untuk pembenahan lebih lanjut melalui perumusan kebijakan kualitas, penetapan instrumen kualitas dan indikatornya. Di sisi lain, sistem kualitas yang berbasis kinerja yang diterapkan di STP Bandung, lebih cenderung pada aturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah dengan menempatkan STP Bandung sebagai instansi pemerintah, sehingga indikator keberhasilannya ditetapkan atas dasar akuntabilitas instansi pemerintah dengan menggunakan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), dan tidak menempatkan STP Bandung sebagai lembaga pendidikan kepariwisataan.

B. Implikasi

Dari kesimpulan di atas memunculkan implikasi pada penerapan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan, yaitu :

1. Untuk Keilmuan

Dari sudut pandang kajian 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.

2. Untuk Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

- a. Tenaga kerja bidang pariwisata menuntut berbagai ketrampilan yang cukup luas termasuk kompetensi teknis, *interpersonal skill*, *communication skill*, dan lain lain, sehingga diperlukan pengkajian lebih lanjut tentang ketrampilan yang spesifik yang dianggap penting bagi pelaksanaan fungsi-fungsi pekerjaan pada level yang berbeda.
- b. Untuk bisa mengimplementasikan program TedQual membutuhkan koordinasi yang berkelanjutan antara pendidik dengan industri untuk menjamin mahasiswa yang berkualitas yang memiliki pengetahuan dan ketampilan yang tepat, baik melalui penyelenggaraan pembelajaran di kampus maupun melalui program *internship* di industri.
- c. Membangun jejaring secara elektronik untuk untuk mengoptimalkan dialog antar pihak-pihak terkait dalam pengembangan proses pendidikan dengan industri-industri yang potensial.
- d. Menjadi anggota dan berperan secara aktif asosiasi lembaga pendidikan pariwisata dalam skala nasional, regional dan internasional sebagai wadah untuk berbagi pengalaman dan informasi dalam rangka proses pengembangan pendidikan kepariwisataan

- e. Melakukan *benchmarking* kepada pendidikan tinggi kepariwisataan yang sudah menerapkan TedQual System dan sudah mendapatkan pengakuan internasional dari UNWTO.
3. Untuk pendidikan tinggi kepariwisataan/ Hildiktipari
 - a. Mengadopsi model TedQual System sebagai sistem manajemen mutu di institusinya dalam rangka menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing internasional.
 - b. Menyelenggarakan diskusi panel secara berkala antar *tourism educators* dalam skala nasional, regional maupun internasional untuk saling bertukar pikiran tentang berbagai hal yang terkait dengan pendidikan kepariwisataan.
 3. Untuk Pemerintah (Departemen Pendidikan Nasional dan Departemen Kebudayaan dan Pariwisata)
 - a. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor andalan yang dapat memberikan kontribusi yang nyata terhadap pengurangan pengangguran dan pengurangan kemiskinan, sehingga pemerintah harus memberikan perhatian yang serius kepada sektor pariwisata dengan menempatkan penyediaan sumber daya manusia pariwisata melalui pendidikan kepariwisataan sebagai prioritas utama.
 - b. Menyediakan *database* tentang pasar tenaga kerja pariwisata dan peluang kerja yang potensial melalui koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan bidang pariwisata, sehingga diperoleh pemahaman tentang prospek kepariwisataan oleh semua pihak.
 - c. Membangun sebuah lembaga khusus yang terdiri dari unsur pemerintah (sebagai perumus kebijakan bidang pariwisata dan perumus kebijakan bidang pendidikan), industri dan akademisi untuk menetapkan dan

memonitor standar dan akreditasi lembaga pendidikan kepariwisataan sehingga mampu memiliki daya saing yang tinggi.

- d. Lingkungan kepariwisataan dan sistem pendidikan merupakan lingkungan yang dinamis yang dipengaruhi oleh unsur-unsur politik, ekonomi, sosial, teknologi dan lingkungan, sehingga pendidikan kepariwisataan senantiasa harus dikembangkan melalui konsultasi dengan berbagai pihak dari lingkungan kepariwisataan maupun dunia pendidikan secara sinergis

C. Rekomendasi

Dalam upaya mencapai tujuannya, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung telah berusaha sedemikian kerasnya. Berbagai cara, salah satunya dengan menerapkan TedQual System, diimplementasikan secara paralel dan berkesinambungan. Untuk menjaga keberlanjutan berbagai program yang telah dilaksanakan, beberapa rekomendasi yang dapat diuraikan adalah :

1. TedQual adalah sistem manajemen mutu yang diprakasai oleh UN-WTO (United Nation World Tourism Organization). Pelaksananya akan sangat membantu pendidikan tinggi pariwisata dalam pengelolaannya. Sebagai salah satu indikator bahwa sebuah sekolah tinggi pariwisata sudah siap untuk *going global*, pengakuan internasional menjadi hal yang mutlak diperlukan. Oleh karena itu, implementasi TedQual sebaiknya dapat dijadikan sebagai standar nasional dalam menjalankan pendidikan tinggi, terutama pendidikan tinggi pariwisata di Indonesia
2. TedQual adalah sebuah sistem dengan kriteria dan indikator yang sangat jelas dan menitik pada pengelolaan pendidikan tinggi pariwisata. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, dalam proses implementasinya yang sedang berjalan,

Upiek Haeryah Sadkar, 2009

Studi Manajemen Mutu Pendidikan ...

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

sebaiknya lebih memperhatikan beberapa variabel yang berhubungan dengan infrastruktur, pengembangan pengajar dan sistem informasi manajemen. Ketiganya ditemukan sebagai bagian yang harus segera dibenahi dengan program yang berkesinambungan. Pembaruan di sisi infrastruktur, penyesuaian dengan kondisi industri harus menjadi prioritas utama kedepan. Selain itu, pengembangan pengajar dengan mengirimkan ke berbagai industri agar dapat lebih diperbanyak lagi, manfaat yang dapat diraih menjadi sangat besar karena berhubungan langsung dengan jejaring kerja dan pengalaman yang di dapat pada saat orientasi.

3. Konsistensi dalam penyusunan program untuk mendukung penerapan TedQual System juga diperlukan. Fokus kepada beberapa hal, termasuk pendokumentasian setiap kegiatan harus dilaksanakan oleh setiap unit di dalam Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Tingkat konsistensi ini harus dijaga untuk dapat menjadi standar kerja yang baku dan tidak hanya berdasarkan kepada saat-saat tertentu saja. Dalam waktu 3-4 tahun kedepan, TedQual harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari operasional sistem di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Untuk menjaga kesinambungan, sebaiknya dibentuk gugus tugas TedQual yang akan terus mengawasi kinerja pelaku individu di dalam organisasi. Gugus tugas ini bertindak sebagai pengawas sekaligus stimulator bagi anggota organisasi yang lain untuk konsisten. Secara periodik, gugus tugas akan bertemu dan melaporkan kepada Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

dalam bentuk laporan tertulis perkembangan yang sudah, sedang dan akan dilaksanakan berkaitan dengan imlementasi TedQual System.

5. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung juga harus secara simultan mengembangkan jejaring kerja baik di luar ataupun dalam negeri. Pengembangan ini akan sangat bermanfaat, terutama sebagai upaya meningkatkan *capacity building* dengan cara berkolaborasi. Jejaring kerja internasional dapat dibangun melalui berbagai keanggotaan aktif organisasi nasional, regional maupun internasional. Dengan peran serta aktif, maka Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung akan dapat berjaya di percaturan pendidikan pariwisata dunia.
6. Untuk memperoleh hasil penelitian yang komprehensif, peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, peneliti menganjurkan untuk diadakan penelitian lanjutan mengenai TedQual System dengan memperluas ruang lingkup lembaga pendidikan tinggi kepariwisataan di Indonesia sebagai objek yang diteliti, atau melalui studi banding terhadap lembaga pendidikan tinggi kepariwisataan di luar negeri yang sudah menerapkan TedQual System secara terpadu, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang keberhasilan TedQual System sebagai pendekatan manajemen mutu pendidikan kepariwisataan.