

Desain Manajemen Pendidikan Profesi Bidang Kepariwisataan

Bambang Supriadi¹

¹Program Diploma Pariwisata Universitas Merdeka Malang
Bambang.unmer@gmail.com

Abstrak : Dalam meningkatkan *Competitive dan Comperative Advantage* keterampilan bidang pariwisata dalam era globalisasi sekarang ini hampir semua negara berpacu dalam kompetisi peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia, baik negara maju atau negara yang sedang berkembang dan semua negara tersebut salah satu alternatifnya telah mendirikan lembaga pendidikan tinggi dalam bidang pariwisata dengan berbagai sistem dan desain yang mereka pakai untuk memproses dan mendidik serta mencetak output yang dapat diharapkan bagi industri khususnya industri pariwisata, akan tetapi yang menjadi permasalahan yang mendasar dalam tulisan ini adalah sistem pendidikan profesi yang bagaimana yang outputnya dapat diterima di kalangan industri pariwisata. Solusi yang terbaik adalah Sistem pendidikan dengan patronasi *TQM (Total Quality Management)*.

Kata Kunci : Disain, Managemen Pendidikan, Kepariwisataan

A. Latar Belakang

Industri bidang pariwisata dalam perkembangannya telah memiliki berbagai faktor yang dapat mendukung maju dan tidaknya industri tersebut, salah satu faktor yang dominan dalam menghadapi pasar global sejak tahun 2010 nanti dan untuk meningkatkan *competitive advantage* tingkat global yang paling tinggi dan memiliki rangking pertama 85%

adalah peningkatan SDM (Sumber Daya Manusia), sumber daya manusia yang disebut adalah sumber daya manusia yang profesional dalam bidang pariwisata.

“A strong and competitive national economy depend on the appropriate development of worker and managerial talents through education and training is 93,5%”, Theobald (1995;341).

Untuk mencetak sumber daya manusia yang diharapkan diatas tentunya melalui pendidikan dan latihan pariwisata, karena pendidikan yang ada dalam pariwisata ini memberikan suatu kesatuan konsep yang terdiri dari ; kognitif, psikomotorik dan afektif terhadap pola kerja aktifitas dalam industri pariwisata, guna meningkatkan ketrampilan konseptual dan manajerial.

Dalam buku Kewiraswastaan lebih menegaskan bahwa :

..... Sadar atau tidak yang jelas saat ini dalam era globalisasi semua negara berlomba dalam kompetisi kualitas Sumber Daya Manusia, baik dari negara maju atau negara yang sedang berkembang telah memiliki dan mendirikan lembaga – lembaga pendidikan yang bergerak dalam bidang pariwisata dengan mendatangkan tenaga ahli dalam bidang ini untuk

mendidik dan mencetak output yang dapat diharapkan khususnya bagi negara yang berkembang hal ini tidak sekedar bagaimana mendapatkan tenaga pengajar yang ahli dalam bidang pariwisata ? lebih dari itu adalah instrumen-instrumen yang nantinya dapat dijadikan sebagai sarana dan prasarana menunjang terhadap pembekalan Sumber daya Manusia dalam bidang Pariwisata .

Usaha setiap negara dalam mengembangkan industri pariwisata yang pesat dan mewujudkan angan – angan menjadi negara terbesar dalam jumlah kunjungan wisatawan, hampir setiap negara ini selalu berlomba meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia tersebut di atas tidak lain adalah melalui ***Sistem Pendidikan Profesi Dalam Bidang Pariwisata.***

B. Manajemen dalam Pendidikan Tinggi Profesi

Memahami pola pendidikan tinggi kejuruan seperti pendidikan tinggi Diploma Pariwisata ini yang *customer oriented* sangatlah tidak mudah karena selain pendidikan itu harus mengetahui analisa permintaan atau kebutuhan, juga pendidikan tinggi tersebut harus bisa membuat suatu aktifitas manajemen yang sistematis dan komperhensih serta aplikasinya harus bisa efisien sesuai keahliannya yang didasarkan pada analisa permintaan di dunia keja

Oleh karena itu untuk mewujudkan pendidikan tinggi profesi yang pola pendidikannya harus memiliki keterampilan fisik juga keterampilan manajerial seperti yang dilakukan pendidikan diploma-diploma pariwisata ini serta bisa menjadi penyelenggara pendidikan yang berorientasi terhadap kebuthan dan memiliki efisiensi manajemen yang optimal, maka ploa pendidikan tinggi

tersebut harus dapat memperhatikan dua pola dalam pelaksanaannya yaitu pendidikan tinggi profesi tersebut, pertama harus dapat memahami aplikasi *TQM (Total Quality Manajemen)* dalam operasional pendidikan tinggi. Kedua pendidikan tinggi profesi tersebut harus dapat menjalankan *TQM (Total Quality Manajemen)* secara efisiensi melalui Sistem Pendidikannya (*Input, Proses, Output*).

Ditegaskan lagi dengan pendapatnya Wahjoetomo (1995 ;77) Bahwa *TQM (Total Quality Manajemen)* sebagai langkah yang baik untuk membenahi segala kekurangan dalam manajemen perguruan tinggi dan sudah selayaknya menjadi perhatian bersama, langkah ini diperlukan agar perguruan tinggi mampu meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas terbaik bagi peserta

didik di perguruan tinggi.

Di bawah ini akan dibahas lebih detail tentang *T Q M (Total Quality Manajemen)* dengan menawarkan beberapa DISAIN yang bisa dipakai oleh pendidikan profesi seperti Diploma III Pariwisata khususnya Jurusan Perhotelan antara lain DISAIN *EQSEL (Excellent Through Quality, Service, Empowerment And Leadership)* dalam mengelolah sumber daya internal pendidikan profesi dan sekaligus disain *The Pearce-Meyer "Face" Of Tourism Curriculum Design* yaitu disain yang dapat dipakai oleh lembaga pendidikan tinggi profesi bidang pariwisata dalam mengelolah sumber daya internal pendidikan yang di kaitkan dengan lingkungannya, khususnya yang berkaitan dengan pembuatan desain kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan stakeholders khususnya *Resources Supply*.

Kedua setelah berbicara disain-disain pendidikan tinggi profesi maka perlu aktifitas

efisiensi dalam Pendidikan Tinggi Profesi yang banyak membicarakan *Input* yaitu bagai mana proses dan persyaratan penerimaan calon siswa di pendidikan tinggi profesi dalam bidang pariwisata ini, *Proses* yaitu bagai mana penyelenggaraan aktifitas belajar mengajar di pendidikan profesi ini, *Output* yaitu bagai mana kemampuan dan daya serap alumni pendidikan profesi ini di *Real Work Environment*

C. T Q M Untuk Pendidikan Tinggi Profesi

Hakekat fungsi dari *T Q M (Total Quality Manajemen)* adalah formulasi pengendalian mutu dari pendekatan sisi manajemen yang berorientasi terhadap kebutuhan lapangan dalam hal ini adalah *resources supply* karenanya konsep *T Q M (Total Quality Manajemen)* harus dijadikan sebagai dasar acuan untuk menutupi segala kekurangan dalam aktifitas manajemen di perguruan tinggi profesi bidang pariwisata yaitu pendidikan Diploma III Pariwisata dan hal ini sudah

sepantasnya menjadi kan konsep ini sebagai **Core-Base** dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi profesi pola pemikiran ini diperlukan agar perguruan tinggi profesi tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai apa yang diharapkan oleh **resources supply** dalam hal ini adalah **Jasa Akomodasi Hotel** .

Pendidikan tinggi profesi ini pada dasarnya masuk pada katagori **Service Industry** sehingga implikasinya sebagai usaha jasa, pendidikan tinggi profesi ini mempunyai costumers yang harus dilayani dengan pelayanan dan keramahan yang berkualitas. Ukuran mutu memang bukan ukuran yang bersifat absolut, melainkan ukuran yang bersifat relatif . Ini berarti mutu yang baik adalah mutu yang sesuai dengan kebutuhan lapangan (resources Supply) .

Mutu pendidikan dapat di ukur melalui kualitas alumninya, sehingga dalam dunia pendidikan profesi ini kebutuhan pelanggan lebih terkait dengan tingkat utilitas alumni dalam tingkat kegiatan sumbangsih pada pembangunan

yang sedang berlangsung khususnya mengenai bidang keahliannya yaitu bidang pariwisata. Secara spesifik yang termasuk pelanggan dalam konteks ini adalah selain dunia kerja juga peserta didik.

Pelanggan jasa pendidikan dapat dibedakan dalam 3 kelompok, yaitu pelanggan primer, pelanggan sekunder dan pelanggan tersier. Pelanggan primer adalah peserta didik atau pihak-pihak yang menerima jasa pendidikan secara langsung. Pelanggan sekunder adalah pihak-pihak yang berkepentingan dalam dunia usaha untuk menerima hasil output terhadap mutu jasa pendidikan yaitu obyek dalam penelitian ini (Resources Supply) dalam hal ini adalah Jasa Akomodasi Hotel, sedangkan pelanggan tersier adalah masyarakat. Dalam hal ini perguruan tinggi harus selalu tanggap terhadap tuntutan kebutuhan dunia usaha khususnya bidang pariwisata yang selalu berubah-ubah.

Keberhasilan **T**
Q M (Total Quality
Manajemen) menurut

Prakarsa dalam buku Manajemen Perguruan Tinggi Dalam Era Global Oleh Wahjoetomo (1995 ; 78) sangat tergantung pada tingkat keluasaan (*breadth*) dan tingkat kedalaman (*depth*) serta *feasibility* perbaikan proses yang menjadi objek *reengineering*, sehingga implementasinya akan semakin baik jika dilakukan tidak secara tambal sulam.

Pemahaman keleluasaan tersebut mencakup sampai seberapa jauh *reengineering* ,dapat dilakukan satu proses hingga berbagai proses dalam satu fungsi atau lintas fungsi, mulai dari hulu sampai ke hilir yaitu seluru lingkup lingkungan terkait. Sedangkan kedalaman mencakup sampai sejauh mana aspek-aspek yang kondusif untuk *reengineering* dapat dilakukan

hanya menyangkut sistem saja atau juga mencakup aspek-aspek lain seperti budaya dan peraturan-peraturan lain yang kemungkinannya akan terkait dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Pemahaman terhadap *TQM (Total Quality Manajemen)* tidak hanya ditekankan pada lembaga pendidikan profesi ini saja akan tetapi juga harus difahami dan dilaksanakan oleh semua lembaga atau organisasi usaha yang berkepentingan dalam lembaga pendidikan tinggi ini misalnya Pemerintah dan Industri sehingga tidak terjadi kesenjangan antara lembaga pendidikan tinggi dengan industri sebagai resources supply dan pemerintah sebagai regulatornya.

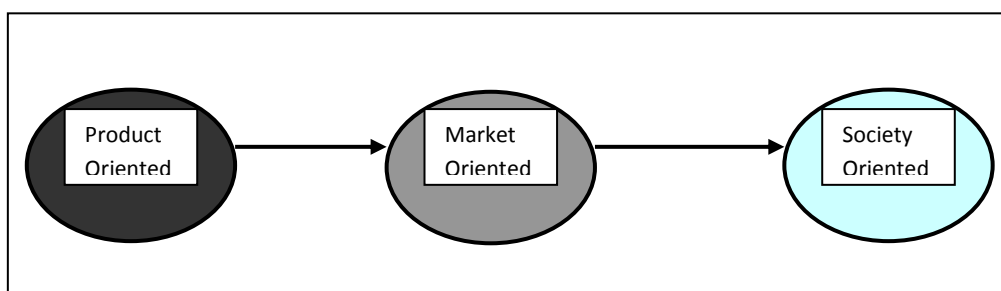
Efisiensi *TQM (Total Quality Manajemen)* akan semakin signifikan bila proses administrasi internal atau eksternal perguruan tinggi profesi ini memanfaatkan perkembangan teknologi komputer dan kualitas sumber daya manusianya, karena dengan dukungan teknologi apapun jika tidak ditunjang oleh sumber daya

manusia yang memadahi dan sistem kerja, budaya dan struktur organisasi yang kondusif bagi iklim kerja networking secara vertikal maupun horisontal, maka upaya mewujudkan efisiensi manajemen pendidikinggi profesi amatlah sulit. Dan bahkan dapat mengakibatkan waste atau mubazir terhadap sumberdaya yang

tersedia baik manusia maupun materiil.

Kemudian trend yang harus diikuti oleh pendidikan profesi ini adalah meningkatkan orientasinya berturut-turut dari Product oriented menjadi market oriented, dan kemudian menjadi society oriented, sesuai dengan **gambar 1.** di bawah ini :

Gambar1.
Orientasi Pendidikan Tinggi Profesi



Sumber : Modifikasi Disain Dalam *Manajemen Perguruan Tinggi Pada Era Global*, Oleh Wahjoetomo, 1995.

Arah panah dari langka atau tahapan disain orientasi pendidikan

tinggi tersebut di atas harus dilakukan guna menghadapi kompetisi yang amat tinggi pada era globalisasi, sehingga fokus manajerial organisasi perguruan tinggi mesti diarahkan untuk kepuasan pelanggan terutama *User* yaitu **Resource Supply** dalam hal ini adalah Jasa Akomodasi Hotel dan masyarakat sebagai calon

mahasiswa. Oleh karena itu keluwesan dan keleluasaan sistem kerja, budaya dan struktur perguruan tinggi perlu evaluasi dan perbaikan-perbaikan.

Upaya hal tersebut pendidikan tinggi profesi akan dihadapkan pada suatu pilihan, antara memuaskan User/ pelanggan atau

mengikuti peraturan yang berlaku. Sudah barang tentu, pada era *reformasi, komunikasi dan globalisasi* maka *preference* lebih dititik beratkan pada kepuasan *User* dari pada *Conductig Rigid* terhadap peraturan-peraturan. Seharusnya dimensi peraturan yang berlaku yang mengikat perguruan tinggi harus semakin elastis, kecuali yang menyangkut sosialisasi standar minimal mutu pendidikan.

Standar minimal pendidikan tinggi profesi ini perlu disampaikan secara terbuka karena hal ini dianggap penting untuk dijadikan acuan dalam penyusunan rencana induk pengembangan (RIP) di perguruan tinggi profesi tersebut. Mengenuhi standar minimal mutu pendidikan juga dimanfaatkan dalam rangka mengantisipasi persaingan global dan sudah selayaknya untuk dikedepankan sehingga pendidikan tinggi profesional dalam bidang pariwisata tersebut dapat mencapai *Competitive Advantage* maupun *Comperative Advantage* .

Orientasi pendidikan tinggi profesi apabila ingin mengarah pada market oriented dan society oriented

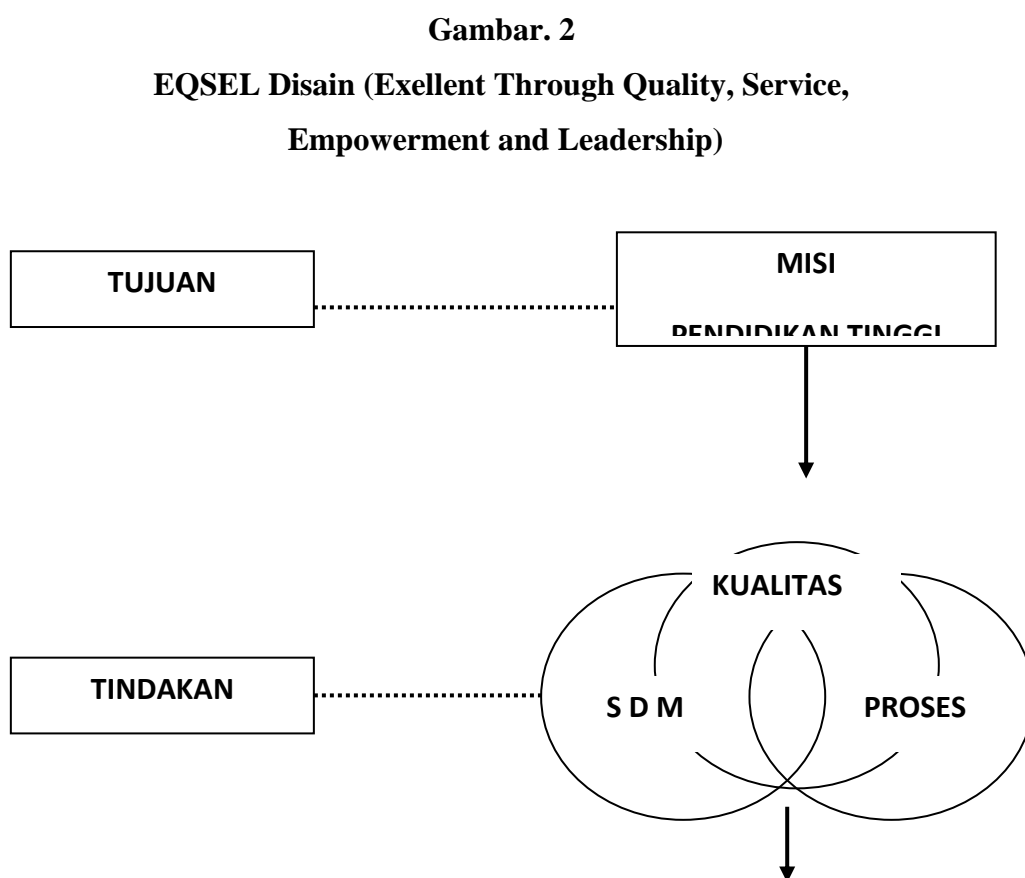
perlu persyaratan mendasar yang harus dipenuhi, yaitu penciptaan kualitas lulusan. Disain *T Q M (Total Quality Manajemen)* yang selalu mengedepankan aspek kualitas dan pelayanan perlu diikuti oleh setiap perguruan tinggi, disamping aspek kualitas, aspek lain yang menentukan kualitas manajemen adalah aspek proses dan aspek sumber daya manusia dan aspek finansial.

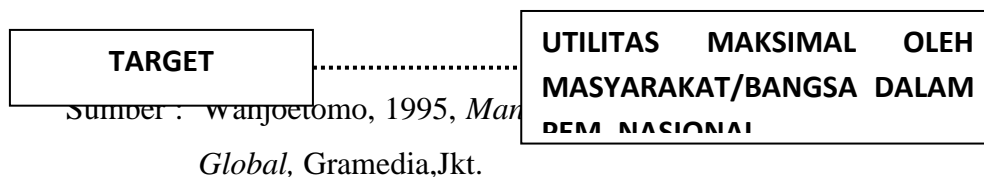
Aspek proses meliputi kegiatan dan persoalan yang berkaitan dan perancangan proses, sistem (termasuk teknologi informasi), budaya kerja, struktur, sistem pengendalian, proses penyusunan perencanaan, penganggaran, produktivitas dan sumber daya manusia, dan sebagainya. Sedangkan aspek sumber daya manusia mencakup persoalan yang berkaitan dengan dimensi sosial dan *psikologi*, pola hubungan organisasi dan komunikasi yang seimbang secara lintas jenjang dan antara fungsi, keterampilan, sikap dan gaya manajemen, rasa memiliki (*loyalitas*), penghargaan dan imbalan, pengembangan individu dan pengembangan tim secara efektif yang bekerja dengan semangat kemiteraan di antara sumber daya manusia yang ada,

baik di dalam maupun diluar organisasi formal.

Ketiga aspek tersebut di atas saling terpaut satu sama lain, sehingga apabila terjadi perubahan pada satu aspek tertentu maka berakibat perubahan penyesuaian pada aspek lainnya. Sejalan dengan konsep *EQSEL Disain (Excellent Through Quality, Service, Empowerment and Leadership)* yaitu pola keterkaitan antara ketiga aspek di atas dalam kaitannya dengan pengembangan misi atau orientasi organisasi seutuhnya terutama dalam

pendidikan tinggi profesi (Diploma III Pariwisata Jurusan Perhotelan) seperti dalam **Gambar. 2** di bawah ini.





Aspek Kualitas, SDM dan Proses tersebut di atas memberikan gambaran saling tumpang tindih yang memiliki keterkaitan yang kuat dan tidak bisa dipisahkan antara satu dengan yang lainnya, dan kondisis ini juga memeberikan membawa disain kreatifitas tersendiri dalam *EQSEL Disain (Exellent Through Quality, Service, Empowerment and Leadership)* sebgai salah satu disain dalam TQM yaitu suatu strategi menggerakkan organisasi kearah pencapaian misi orientasi organisasi dijalankandengan menjaga keseimbangan yang sempurna diantara aspek kualitas, proses dan sumber daya manusia.

Total Quality Management seperti ini dijalankan untuk mencapai sasaran tertentu yaitu untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam dunia pendidikantinggi, kepuasan pelanggan akan kembali pada sasaran tertentu dalam usaha jasa pendidikan diantaranya adalah para peserta didik dan dunia kerja baik itu sektor publik maupun

suwasta, masyarakat atau orang tua didik atau lembaga/yayasan pemberi beasiswa pendidikan, serta pengelola pendidikan itu sendiri dan kelompok *profesi*, dengan kata lain munculnya kepuasan terhadap semua pelanggan jasa pendidikan ini menjadi *signifikan* bila mana pendidikan tinggi telah mampu menciptakan *output* yang memiliki *Value Aded* .

D. The Pearce-Meyer “Face” Of Tourism Curriculum Design

Disamping disain *EQSEL Disain (Exellent Through Quality, Service, Empowerment and Leadership) dalam TQM* tersebut di atas masih ada faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam ikut mengembangkan pendidikan tinggi profesi dalam bidang pariwisata ini adalah *The Pearce-Meyer “Face” Of Tourism Curriculum Design*. Karena disain ini memberikan direction dalam pendidikan

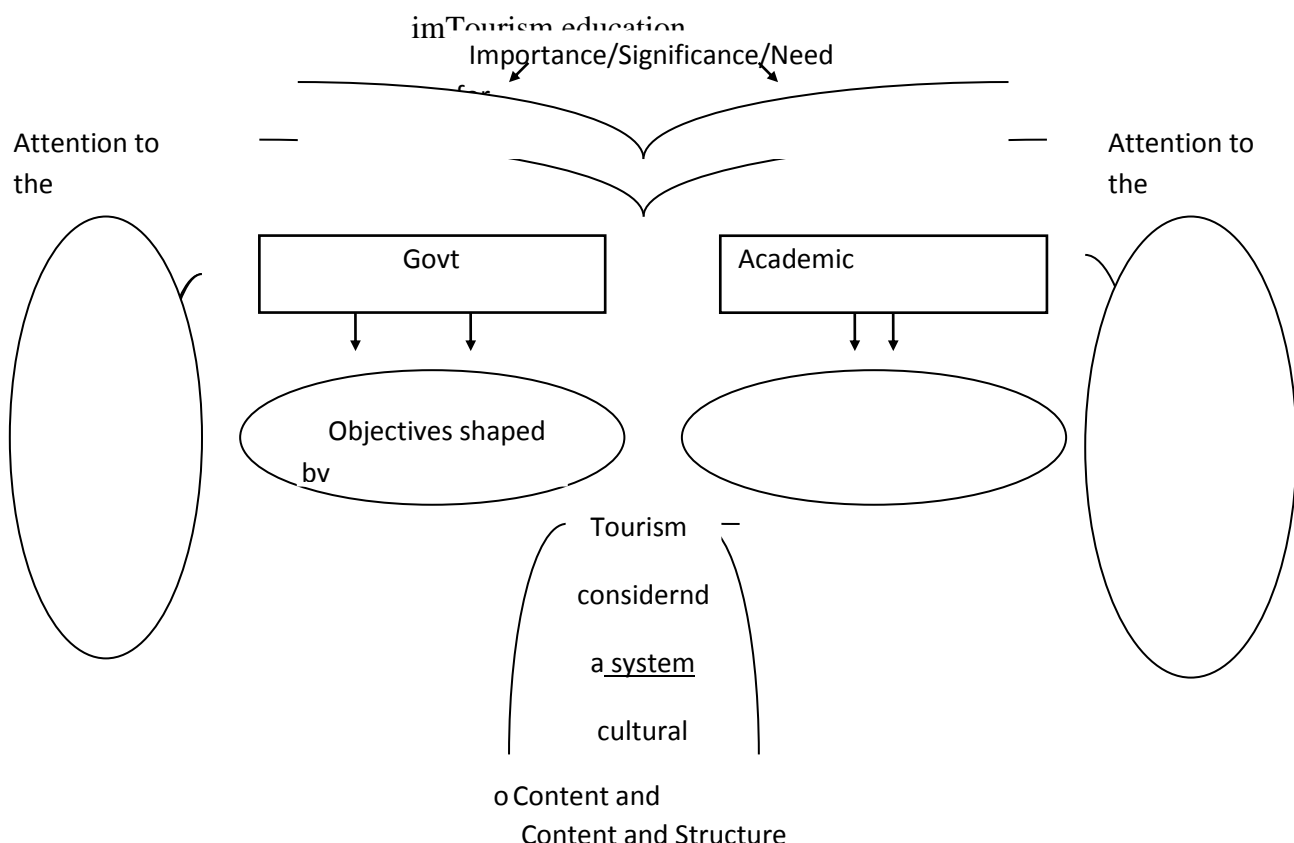
tinggi profesi bidang pariwisata untuk menetapkan struktur kurikulum pariwisata (*Content and structure of tourism curriculum*) yang berorientasi pada stakeholder.

EQSEL Disain (*Excellent Through Quality, Service, Empowerment and Leadership*) memberikan gambaran bentuk kepala manusia yang memiliki makna dan fungsi indera terhadap aplikasi pendidikan tinggi pariwisata, sebagai ilustrasi singkat bahwa otak kepala dalam pendidikan tinggi pariwisata ini menggambarkan sekaligus merumuskan tentang apa yang penting/yang berhubungan atau yang menjadi kebutuhan terhadap pendidikan pariwisata, kemudian telinga difungsikan sebagai alat untuk memperhatikan atau sebagai attentive dari dunia luar (mencari informasi-informasi untuk menjawab rumusan tadi), dan kedua mata memiliki pemahaman tersendiri dalam

aplikasi pendidikan tinggi pariwisata ini yaitu mata sebelah kanan menekankan pada aspek pengetahuan dan keterampilan fisik yang mendapat patronasi dari pendidikan formal akademik, sedang mata sebelah kiri mengamati bentuk tujuan dari stakeholders patronasi stakeholders ini adalah pemerintah, industry dan mahasiswa. Kemudian dari pengamatan dan pemahaman tersebut disatukan dalam bentuk sebuah system pendidikan pariwisata yang meliputi budaya, bahasa dan keterbatasan sumber daya untuk di aplikasikan dalam struktur kurikulum pendidikan tinggi pariwisata, dan pada akhirnya mulut diibaratkan sebagai alat komonikasi-promosi dari hasil pendidikan (output) dalam bentuk tenaga kerja siap pakai bidang pariwisata. Secara muda untuk menjelaskan dan memahami face-disain ini akan kami sajikan di Gambar 3.

Gambar 3.

The Pearce-Meyer “FACE” Of Tourism Curriculum Disign



Daftar Pustaka

Surrey University, 1994, *Tourism Hospitality Education*, University of Surrey, London.

S T P B, 1998, *Laporan Akhir Program S1 Jurusan Administrasi Kepariwisataaan*, STPB, Bandung.

Wahyoetomo, 1995, *Manajemen Perguruan Tinggi pada Era Globalisasi*, Gramedia, Jakarta.