

PENDIDIKAN NASIONAL PARIWISATA TERHADAP PENGEMBANGAN DAN TANTANGAN DUNIA PARIWISATA

Fachrul Husain Habibie
Fachrul@stptrisakti.ac.id

Abstract

Tourism development should be supported by qualified human resources, so that the development can be carried out on an ongoing basis and in accordance with the needs of the community. Improving the quality of education is a matter that is not negotiable so that we can compete with foreign graduates (developed countries) is to implement a management system that is both educational and professional. With KKNi reflect the learning outcomes obtained one can through: (1) education; (2) training; (3) work experience, and (4) self-learning, so that would change how I view someone's competence, which is no longer solely on the diploma but with a view to the agreed framework of national qualifications as the basis for the recognition of one's educational outcomes widely (formally, non-formal, in formal or self-taught) are accountable and transparent.

Institutional arrangement can be done by implementing a quality system of higher education "professional" tourism that allows its graduates meet the qualification standards applied by the industry skills. Qualifications desired standards can be obtained from the "color" of a college, which owns the foundation of planning and implementation of educational programs and local curriculum-based culture of excellence, where "color" is derived from input from business / industry, students, parents of students, staff (teaching and administrative), alumni, as well as the development of information technology.

Key Word: *Tourism Development, Educational.*

PENDAHULUAN

Peran sektor pariwisata oleh Pemerintah adalah merupakan salah satu yang diharapkan menjadi sumber pertumbuhan ekonomi paling cepat di Indonesia, karena infrastruktur kepariwisataan tidak mengalami kerusakan hanya saja faktor keamanan yang menyebabkan wisatawan manca negara mengurungkan kepergiannya ke suatu negara.

Melihat peran yang diharapkan oleh Pemerintah Indonesia tersebut dapat menjadi tantangan tersendiri bagi pemenuhan kesempatan kerja dan penyediaan tenaga kerja yang profesional pada sektor pariwisata baik dibidang perhotelan dan bidang perjalanan wisata. Dengan derasnya arus globalisasi saat ini akan menjadi tantangan bagi tenaga-tenaga kerja di Indonesia. Akan tetapi timbul pertanyaan **"Apakah tenaga-tenaga kerja telah memenuhi criteria kompetensi yang di harapkan agar dapat memenuhi kebutuhan yang di inginkan para wisatawan?"**

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut diatas maka Lembaga Pendidikan Kepariwisata di Indonesia harus dapat menyesuaikan diri, berusaha meningkatkan kualitas pendidikannya, mencetak calon-calon pekerja tingkat madya dengan syarat-syarat kompetensi yang berlaku yaitu tangguh dengan menguasai bidang yang digelutinya.

Sekolah-sekolah Diploma 1 sampai dengan Diploma IV Sekolah Tinggi Pariwisata yang merupakan salah satu sekolah tinggi yang ada di Indonesia berpotensi untuk menjadi lembaga pendidikan pariwisata dan perhotelan yang **berkualitas**. Artinya dapat menghasilkan tenaga-tenaga yang mempunyai kemampuan tinggi (*knowledges*) dibidang perhotelan atau perjalanan wisata sehingga dapat memenuhi permintaan industri dibidang perhotelan dan pariwisata khususnya atau mungkin dibidang yang lain sebagai *customer services* atau *marketing* dan lain-lainnya. Namun pertanyaannya:

- Apakah kurikulum saat ini sudah cukup memadai untuk menciptakan tenaga-tenaga yang terampil di bidang pariwisata dan perhotelan?,
- Apakah sarana pendukung saat ini sudah mencukupi dan tersedia sesuai dengan kompetensi?.
- Apakah tenaga pengajar yang ada sekarang sudah berlatar belakang atau pengalaman di sektor pariwisata dan perhotelan sesuai dengan kejuruan yang harus mereka ajarkan?,
- Apakah telah mempunyai standar yang baik untuk para pengajar di dalam transfer ilmunya?
- Apakah tersedia dana yang cukup untuk menunjang kualitas serta perubahan-perubahan dan inovasi-inovasi baru?

Pertanyaan-pertanyaan diatas adalah merupakan masalah yang perlu dijawab secara jujur dan objektif sehingga dari jawaban tersebut sebuah perguruan tinggi dapat melihat dirinya sendiri sejara jelas dan

tentunya akan memberikan masukan didalam membuat suatu program perencanaan terhadap pengembangan sdm-nya dalam meningkatkan kualitas tenaga pengajar dan lulusannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mari kita tinggalkan sejenak tentang pertanyaan-pertanyaan itu dengan melihat bagaimana negara-negara lain dalam meningkatkan manpowernya di bidang pariwisata.

Sudibyo, 2007 mengungkapkan bahwa dinegara Oman yang terkenal dengan budaya dan sejarahnya, dalam melaksanakan perencanaan peningkatan bidang pariwisata melalui beberapa komponen antara lain: struktur organisasi, prosedur pengendalian, promosi, syarat-syarat kegiatan perencanaan, dan membuat suatu prioritas projek dan kawasan-kawasan pariwisata, namun komponen yang terpenting di Negara Oman tersebut adalah membuat suatu perencanaan tentang kebutuhan sumber daya manusia bagi industri-industri dibidang pariwisata (perhotelan) dan bagaimana bentuk pelatihannya. Didalam menganalisa mengenai kebutuhan sumber daya manusia, mereka melakukan survai dan hasilnya digambarkan dalam bentuk proyeksi kebutuhan SDM yang didistribusikan berdasarkan tingkatan karyawan dan pendidikan atau kategori berdasarkan tingkatan keahliannya sebagai berikut:

- General Management – graduate, diploma/certificate and advanced skill levels.
- Specialist Management – graduate, diploma/certificate and advanced skills levels.
- Food preparation and kitchen – advanced skills, skilled and low skills levels.
- Food and beverage service – advanced skills, skilled and low skills levels.
- Reception/telephone/administrations/clerical – advanced skills, skilled and low skills levels.
- Housekeeping – advanced skills, skilled and low skills levels.
- Other – advanced skills, skilled and low skills levels.

Berdasarkan proyeksi kebutuhan SDM tersebut diatas maka Oman membuat program pendidikan informal melalui beberapa pelatihan, dimana jenis-jenis pelatihan tersebut berdasarkan pada pelatihan yang pantas untuk karyawan *full time*, dan jenis pelatihan yang dibutuhkan bagi karyawan *part-time* yang sudah bekerja dalam meningkatkan keterampilannya. Bentuk pelatihan ini termasuk didalamnya jenis pelatihan yang dibutuhkan bagi tingkatan supervisor dan manajemen serta pelatihan bagi *technical staff*. Dibidang pendidikan formal Oman membuat perencanaan dimana Tourism Institute bekerjasama dengan industri-industri bidang pariwisata, dengan mendatangkan international assistance, termasuk *international instructors* yang bekerja sebagai pengajar. Tanggung jawab utama dari Institute tersebut adalah melaksanakan program full-time yang terdiri dari: spesialisasi dibidang *food and beverage service, food production, housekeeping and reception at the operations and management levels, hotel management, tour guiding, and transportation ticketing*. Sedangkan tanggung jawab lainnya adalah menawarkan part-time dan peningkatan pelatihan untuk karyawan-karyawan industri dibidang perhotelan dan perjalanan wisata yang ada. Selain daripada itu untuk **pelatihan dibidang bahasa asing khususnya bahasa inggris** menjadi program utama sebelum menjalankan program-program lainnya karena penguasaan bahasa asing merupakan syarat utama agar lebih mudah berkomunikasi dengan para instruktur dari luar negeri itu dan juga menjadi salah satu syarat agar dapat diterima bekerja pada industri pariwisata .

Lain halnya negara Cina hasil dari sebuah implementasi dari reformasi politik terbuka dan peningkatan jumlah pariwisata sehingga diperkirakan mainland China akan menjadi negara yang menjadi tujuan wisatawan nomor satu di dunia pada tahun 2020 (WTO, 1999). Selain itu akibat politik terbuka serta perkembangan pariwisata maka juga mempengaruhi dari kebijakan pendidikan tinggi dibidang pariwisata. Sejak itu baik tenaga pengajar maupun karyawan seluruh tingkatan di dalam sebuah sekolah pendidikan dibidang pariwisata menjadi hal yang sangat di perhatikan. Sehingga pendidikan dan pelatihan bagi fakultas pada sebuah institute menjadi sangat penting bagi pemerintah Cina dan Institute itu sendiri. Hal ini disebabkan karena dari 209 Perguruan Tinggi dan Akademi Pariwisata di Cina tidak ada satu pun dari mereka menawarkan pendidikan Ph.D level dibidang hotel dan *tourism disciplines*, walaupun beberapa dari sekolah tersebut menawarkan PhD pada bidang Geography, Economics atau management. Selain itu, team pengajar (tenaga pengajar) yang ada pada hospitality Institute di Hongkong, USA dan UK, di mana mereka berasal dari spesialisasi disiplin ilmu yang berbeda seperti bahasa asing, ekonomi, dan geografi atau mereka bekerja sebagai tenaga ahli di industri. Jadi mereka tidak murni berasal dari disiplin ilmu pariwisata. Untuk memenuhi hal-hal yang menjadi perhatian utama negaranya (Cina) maka Hanqin Qiu Zhang at.all menjelaskan bahwa terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu:

- Meningkatkan disain syllabus – subject/skill;

Keperluan untuk merubah syllabus didasarkan oleh program yang ada kurang memberikan pondasi knowledge dan tidak dapat memenuhi syarat-syarat bagi industri.

- Pelatihan yang lebih untuk *general staff* di industri ;

Pelatihan yang dibutuhkan bagi karyawan di industri tentang konsep pelayanan, technical skill, dan customer relations.

- Pelatihan yang lebih untuk tenaga pengajar/trainers/peneliti;

Kualitas tenaga pengajar akan meningkatkan *academic qualifications* dan *operational knowledge*. Peningkatan *knowledge* melalui *practical training* dan pendidikan yang lebih tinggi sehingga keuntungannya dirasakan oleh *students*, pihak hotel dan *tourism industry*. Hanya tenaga pendidik yang berkualitas tinggi dengan latar belakang pendidikan yang sesuai dan mempunyai pengalaman *practical training* yang cukup dapat menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas yang memegang peran sangat penting dalam memajukan industri dibidang pariwisata. Selain itu pelatihan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing (Inggris, Mandarin, Jepang, dll) bagi para tenaga pengajar juga dilakukan karena kemampuan berkomunikasi dalam berbahasa asing merupakan syarat utama bagi seorang tenaga pengajar didalam pendidikan pariwisata.

- Pelatihan yang lebih untuk *management staff* di industri.

Pelatihan ini khususnya diberikan kepada tingkatan *middle* dan *senior management* pada industri hotel dan tourism untuk meningkatkan *managerial knowledge dan skill*.

Dari beberapa pengalaman dari beberapa negara-negara tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa *practical training*, pendidikan yang sesuai dan kerjasama dengan industri pariwisata serta perhatian dari pemerintah dapat meningkatkan kualitas pendidik, penyelenggara pendidikan untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas yang sangat dibutuhkan oleh kalangan industri pariwisata.

TANTANGAN MANAJEMEN PENDIDIKAN

Globalisasi menuntut adanya perubahan paradigma dalam dunia pendidikan. Untuk melakukan hal tersebut, peranan manajemen pendidikan sangat signifikan untuk menciptakan sekolah tinggi yang bermutu. Menurut Reigeluth dan Garfinkle (1994), kebutuhan terhadap paradigma baru pendidikan didasarkan atas perubahan besar-besaran dalam kondisi dan kebutuhan-kebutuhan pendidikan dalam masyarakat Informasi.

Peningkatan Kompetensi, pilihan dan tuntutan pelanggan pendidikan mempengaruhi pendidikan hari ini. Pada saat bersamaan, faktor-faktor eksternal mempengaruhi pendidikan secara nasional. Pendidikan perlu mendapat pengaturan standardisasi untuk mencanangkan kompetensi dan peningkatan mutu terus-menerus. Oleh karena itu, **manajemen sekolah tinggi harus mengembangkan kreativitas, inovasi, dan modernisasi bagi civitas akademika yang berfokus pada pelanggan pendidikan, serta menciptakan ilmu yang lebih baik tetapi tetap pada tujuan semula**. Maka yang harus diperhatikan para pimpinan, dosen dan para yang terlibat dalam dunia pendidikan adalah perbaikan mutu sebagai kunci sukses pendidikan di masa yang akan datang.

Lulusan bermutu merupakan SDM yang kita harapkan, dan bersumber dari sekolah bermutu juga. Sudah siapkah sistem pendidikan kita untuk menentaskan mutu SDM yang mampu berkompetisi secara profesional dengan bangsa lain?. Sebelum melangkah kesana dunia pendidikan harus memenuhi:

- Adanya manajemen pendidikan sekolah yang baik.
- Adanya tenaga pengajar kependidikan yang profesional.
- Adanya budaya sekolah yang baik (visi, misi, tujuan dan nilai).
- Adanya dana yang cukup.
- Adanya dukungan masyarakat seperti peran aktif industri (hotel, travel, dll), alumni serta masyarakat umum lainnya terhadap pendidikan.

Sedangkan faktor yang menyebabkan mutu pendidikan rendah terletak pada **faktor internal** (unsur-unsur dari sistem pendidikan itu sendiri) dan **faktor eksternal**. **Faktor internal** meliputi: kurikulum lokal, sumber daya ketenagaan, sarana dan fasilitas, manajemen, pembiayaan pendidikan, dan kepemimpinan. **Faktor eksternal** berupa kurikulum pemerintah, calon mahasiswa, ekonomi tak berpihak terhadap pendidikan, social budaya, rendahnya pemanfaatan sains dan teknologi (teknologi informasi), serta rendahnya partisipasi industri dan alumni.

Salah satu skenario yang menentukan corak perubahan masa depan suatu sekolah tinggi adalah keunggulan atau kepemimpinan manajemennya. Hal itu tentu saja harus dilakukan dalam suatu organisasi didalamnya dimana prinsip-prinsip manajemen modern dilakukan, profesional dengan berpengalaman dibidang pendidikan yang bertumpu pada mutu yang diharapkan oleh industri-industri dan pelanggan pendidikan.

Manajemen pendidikan adalah aplikasi prinsip, konsep dan teori manajemen dalam aktivitas pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Untuk menjalankan organisasi pendidikan diperlukan manajemen pendidikan yang efektif. Organisasi tersebut harus dikelola dengan manajemen efektif yang mengembangkan potensi peserta didik melalui tenaga pengajar yang profesional dan potensial, menguasai dan berpengalaman pada bidang ilmunya yang diajarkan (disandangnya), sehingga memiliki **pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai yang mengakar pada nilai-nilai moral, akhlak dan jati diri bangsa Indonesia.**

PERAN PEMERINTAH

Bagaimana dengan sekolah tinggi bidang pariwisata di Indonesia?. Dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan, akan memberikan ruang yang luas bagi para pengelola pendidikan untuk menciptakan para anak didiknya menjadi lulusan yang berkualitas dibidangnya. Selain itu terhitung tanggal 17 Januari 2012 lalu, Presiden RI telah menandatangani Peraturan baru yaitu Peraturan Presiden No. 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) yang di dalamnya antara lain mengatur tentang: jenjang, penyetaraan, dan penerapan kualifikasi sumber daya manusia Indonesia. KKNI adalah kerangka penjenjangan kualifikasi kompetensi yang dapat menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di berbagai sektor. Dengan KKNI ini merefleksikan capaian pembelajaran yang diperoleh seseorang dapat melalui jalur : (1) pendidikan; (2) pelatihan; (3) pengalaman kerja, sehingga akan merubah bagaimana cara melihat kompetensi seseorang, dimana tidak lagi semata dari Ijazah tapi dengan melihat kepada kerangka kualifikasi yang disepakati secara nasional sebagai dasar pengakuan terhadap hasil pendidikan seseorang secara luas melalui pendidikan formal, non formal, serta in formal atau otodidak.

KKNI terdiri atas 9 (sembilan) jenjang kualifikasi, dimulai dari jenjang 1 (satu) sebagai enjang terendah sampai dengan jenjang 9 (sembilan) sebagai jenjang tertinggi.

Jenjang kualifikasi KKNI terdiri atas:

- a. jenjang 1 sampai dengan jenjang 3 dikelompokkan dalam jabatan operator;
- b. jenjang 4 sampai dengan jenjang 6 dikelompokkan dalam jabatan teknisi atau analis;
- c. jenjang 7 sampai dengan jenjang 9 dikelompokkan dalam jabatan ahli.

Penyetaraan capaian pembelajaran yang dihasilkan melalui pendidikan dengan jenjang kualifikasi pada KKNI terdiri atas:

- a. lulusan pendidikan dasar setara dengan jenjang 1;
- b. lulusan pendidikan menengah paling rendah setara dengan jenjang 2;
- c. lulusan Diploma 1 paling rendah setara dengan jenjang 3;
- d. lulusan Diploma 2 paling rendah setara dengan jenjang 4;
- e. lulusan Diploma 3 paling rendah setara dengan jenjang 5;
- f. lulusan Diploma 4 atau Sarjana Terapan dan Sarjana paling rendah setara dengan jenjang 6;
- g. lulusan Magister Terapan dan Magister paling rendah setara dengan jenjang 8;
- h. lulusan Doktor Terapan dan Doktor setara dengan jenjang 9;
- i. lulusan pendidikan profesi setara dengan jenjang 7 atau 8;
- j. lulusan pendidikan spesialis setara dengan jenjang 8 atau 9.

Sedangkan untuk penyetaraan capaian pembelajaran yang dihasilkan melalui pelatihan kerja dengan jenjang kualifikasi pada KKNI terdiri atas:

- a. lulusan pelatihan kerja tingkat operator setara dengan jenjang 1, 2, dan 3;
- b. lulusan pelatihan kerja tingkat teknisi/analis setara dengan jenjang 4, 5, dan 6;
- c. lulusan pelatihan kerja tingkat ahli setara dengan jenjang 7, 8, dan 9.

Secara umum penjelasan jenjang dan penyetaraan pendidikan diatas dapat dilihat pada Tabel: 1 sebagai berikut:

Tabel: 1 Jenjang dan Penyetaraan Pendidikan - KKNI

| Career Path | IQF/KKNI (PerPres 8/2012) | | Vocational | Academic | Profession/ Specialist |
|----------------------|---------------------------|----------------------|---------------------|----------|--|
| Specialist | 9 | Ahli | Dr.T. | Dr. | Specialist |
| Specialist | 8 | | M.T. | M. | Hotelier Gastronom/Culinolog Travelier Transportation Sp Attraction Sp Destination Sp Event Planner Sp |
| Senior Executive | 7 | | | | Hospitalier |
| Manager | 6 | Teknisi/ Analisis | S.T. | S. | |
| Supervisor | 5 | | D3 | | |
| Consultant | 4 | | D2 | | |
| Affiliate Consultant | 3 | Operator | D1 | | |
| Front Line | 2 | | Pendidikan Menengah | | |
| Assistant Front Line | 1 | | Pendidikan Dasar | | |

Namun masih ada beberapa hal yang masih perlu dipertimbangkan apabila dilihat dari perbandingan antara pendidikan formal dengan informal pada tabel 1 berikut.

Tabel : 2 Perbandingan Pendidikan Formal dan Informal

| Pendidikan Formal | Informal |
|-----------------------------------|---------------------|
| Kurang Fokus | Terfokus |
| Terkait dengan aturan | Fleksibel |
| Terprogram | Pelatihan (modul) |
| Membutuhkan waktu yang cukup lama | Cepat berbuah hasil |
| Tempat (tetap) | Sederhana |
| Kurang menyenangkan | Menyenangkan |
| Mahal | Terjangkau |
| Bersifat Umum | Keahlian |

Sama halnya dengan sekolah tinggi bidang lainnya atau perguruan tinggi pada umumnya bahwa mutu pendidikannya ditentukan oleh faktor-faktor yang disebutkan diatas. Namun pada bidang pariwisata pendidikan prakteknya lebih diutamakan atau mendapatkan porsi yang lebih banyak (60 -75 %) daripada teorinya, karena mutu pendidikan dibidang ini terletak pada bagaimana lulusannya mempunyai keterampilan yang langsung diminati oleh industri-industri pariwisata sesuai pada bidangnya masing-masing seperti bidang perhotelan (front office, food and beverage, house keeping dan lain-lain) dan bidang perjalanan wisata. Demikian juga halnya dengan pendidikan tinggi lainnya, untuk mendapatkan mutu pendidikan yang baik harus dijalankan oleh manajemen yang professional, yang lebih mengutamakan kekuatan keterampilan para peserta didik untuk menjadi ahli madya di bidangnya.

PERAN MANAJEMEN DALAM LEMBAGA

Kelangsungan hidup dan keberhasilan organisasi pada masa kini tergantung pada kemampuannya dalam mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal. Artinya, organisasi harus memiliki pimpinan yang efektif dalam menjalankan manajemen untuk mengelola perubahan yang ada dan berkelanjutan. Oleh karena

itu bagi seorang manajer pendidikan adalah bagaimana menjadi pendorong atau pelopor perubahan lembaga pendidikan yang dipimpinnya.

Upaya memperbaiki kualitas dalam suatu organisasi sangat ditentukan oleh mutu kepemimpinan dan manajemen yang efektif. Dukungan dari bawah hanya akan muncul secara berkelanjutan ketika pimpinannya benar-benar berkualitas atau unggul. Suatu perguruan tinggi hanya akan maju bila dipimpin oleh seorang visioner, memiliki keterampilan manajerial, serta integritas kepribadian dalam melakukan perbaikan mutu. Untuk menciptakan perguruan tinggi yang fungsional dan efektif dalam hal mencapai harapan pelanggan, maka perlu diciptakan hal-hal yang baru dalam organisasi pendidikan, baik dalam hal pilihan metode pengajaran, pembiayaan yang efektif, penggunaan alat-alat teknologi pengajaran yang baru, materi pengajaran yang bermutu tinggi, dan kemampuan menciptakan dan menawarkan lulusan. Untuk itu untuk mewujudkan perubahan organisasi dalam mutu terpadu, pendidikan sangat tergantung pada efektifitas kepemimpinannya yang berorientasi pada pencapaian mutu lulusan dan pelayanan pelanggan yang terbaik.

Kepemimpinan pendidikan adalah proses mempengaruhi semua personel yang mendukung pelaksanaan aktivitas belajar mengajar dalam rangka mencapai tujuan pendidikan di sekolah. Untuk mengimplementasikan manajemen mutu pendidikan pada sekolah, terdapat beberapa komponen yang harus diperhatikan. Komponen tersebut mencakup kepemimpinan, pendidikan dan latihan, iklim organisasi, fokus pelanggan, metode ilmiah dan alat-alatnya, data yang bermakna, serta tim penyelesaian masalah. Semua komponen tersebut akan berfungsi dengan baik apabila komponen kepemimpinan dijadikan faktor utama. Tanpa kepemimpinan, maka komponen lain tidak akan berarti, bahkan tidak terwujud. Lingkaran mutu dalam organisasi dikemukakan dalam gambar 1 berikut.

Gambar 1. Lingkaran manajemen mutu pendidikan

Menurut Hoy dkk. (2000) ada beberapa kompetensi yang diperlukan pemimpin sebuah sekolah yaitu:

- Visi, yaitu (1) kemampuan mengajukan tujuan dan sasaran sesuai keinginan bagi sekolah, (2) kemampuan untuk melaksanakan kebutuhan sementara dalam situasi tertentu, (3) kemampuan memprediksi kebutuhan sesuai tugas, (4) menghasilkan keaslian, mengungkapkan imajinasi untuk mengidentifikasi tugas, dan (5) kemampuan mendemonstrasikan suatu kesadaran tentang dimensi nilai dan kesiapan terhadap tantangan asumsi.
- Keterampilan perencanaan, yaitu (1) kemampuan merencanakan pencapaian target, (2) kemampuan menilai urutan alternative strategis sebelum pelaksanaan suatu rencana, (3) kemampuan menyadari jadwal yang sesuai, (4) kemampuan menentukan prioritas, (5) kemampuan menganalisis elemen penting, dan (6) kemampuan mengembangkan secara detail dan urutan logis rencana untuk mencapai sasaran.
- Berpikir kritis, yaitu (1) kemampuan berpikir analitis dan kritis, (2) kemampuan menerapkan konsep dan prinsip, dan (3) kemampuan membedakan berpikir rutin dan berpikir analitis.
- Keterampilan kepemimpinan, yaitu (1) kemampuan mengarahkan tindakan dari semua orang menuju sasaran yang disepakati, (2) menstruktur interaksi untuk menjangkau tujuan, (3) memimpin penyebaran secara efektif semua sumber daya, (4) keinginan menerima tanggung jawab untuk tindakan secara bersama dan untuk mencapai tujuan, dan (5) kemampuan bertindak secara meyakinkan dalam situasi yang sesuai.
- Keteguhan hati, yaitu (1) kesiapan membuat suatu urutan strategi untuk mencapai solusi masalah, (2) kemampuan untuk mendemonstrasikan suatu komitmen terhadap tugas dan (3) kemampuan untuk mengenali kapan iklim yang diperlukan memberikan respons yang fleksibel.
- Keterampilan mempengaruhi, yaitu (1) kemampuan untuk memberikan pengaruh atas yang lain dengan tindakan atau keteladanan, (2) kemampuan untuk memperoleh keterlibatan yang lain dalam proses manajemen, (3) membujuk staf untuk menyeimbangkan kebutuhan individual dan keperluan organisasi, dan (4) membujuk personel untuk memperhatikan keluasan berbagai pilihan.
- Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu (1) kemampuan untuk membangun dan memelihara hubungan positif, (2) kemampuan untuk merasakan kebutuhan, perhatian dan keadaan pribadi dari orang lain, (3) kemampuan mengenali dan menyelesaikan konflik, (4) kemampuan menggunakan keterampilan dan mendengarkan secara efektif, (5) kemampuan memberitahukan, menginterpretasikan dan merespon perilaku nonverbal, (6) kemampuan menggunakan secara efektif urutan komunikasi lisan dan tulisan, dan (7) kemampuan memberikan umpan balik yang sesuai dalam suasana yang sensitive (peka).

- Percaya diri, yaitu (1) kemampuan untuk merasa yakin akan potensi pribadi dan penilaian, (2) kemampuan mendemonstrasikan perilaku tegas tanpa menggerakkan permusuhan, (3) kemampuan menyusun dan menerima umpan balik dari kinerja seseorang dan gaya manajemen, (4) kemampuan menyampaikan tantangan kepada orang lain agar menata sikap percaya diri mereka, dan (5) kemampuan menyampaikan umpan balik untuk mengembangkan percaya diri.
- Pengembangan, yaitu (1) kemampuan untuk secara aktif menemukan cara mengembangkan pengetahuan pribadi, (2) kemampuan mendemonstrasikan suatu pengertian mengenai bentuk pembelajaran diri dan yang lain, (3) kemampuan secara aktif menatap peluang untuk menangani pertumbuhan dalam diri dan yang lain, (4) kemampuan untuk memasuki pengembangan kebutuhan, (5) kemampuan melakukan rancangan, melaksanakan, dan mengevaluasi program pengembangan, dan (6) kemampuan untuk mengimplementasikan iklim yang kondusif dan positif untuk pertumbuhan dan pengembangan organisasi.
- Empati, yaitu (1) kemampuan untuk mengungkapkan kesadaran tentang kebutuhan kelompok dan kebutuhan seorang anggota, (2) kemampuan mendengarkan dan berkomunikasi dalam suasana yang konstruktif, dan (3) kemampuan menyatakan hal yang sensitive untuk mempengaruhi keputusan bagi yang lain.
- Toleransi terhadap stres, yaitu (1) kemampuan menyatakan perilaku yang sesuai dalam keadaan stress, (2) kemampuan mendemonstrasikan ketabahan/ulet dalam situasi tekanan, (3) kemampuan menyisakan secara efektif suatu tingkat pekerjaan, (4) kemampuan untuk memelihara keseimbangan antara beberapa prioritas, dan (5) kemampuan memperhitungkan tingkatan dari stress orang lain.
- Untuk itu diperlukan pendidikan, latihan kepemimpinan dan manajemen, dan pengalaman serta bakat untuk memantapkan keterampilan memimpin dari setiap pemimpin sekolah.

PENDIDIKAN BERKUALITAS

Kualitas sebagai kata kunci dan merupakan hal yang tidak dapat ditawar lagi dalam era persaingan ini. Kualitas pendidikan adalah sesuatu yang tidak mudah diukur, karena menyangkut pandangan stakeholder yaitu pihak yang menghasilkan dan pihak-pihak yang menggunakan hasil pendidikan. Sekolah adalah sebuah lembaga jasa pendidikan yang didalam melaksanakan kegiatannya selalu berupaya memenuhi keinginan pelanggan yang meliputi: mahasiswa, orang tua mahasiswa, karyawan (staf) dan dunia usaha (industri). Berbagai kepentingan yang berbeda dari pelanggan tersebut menjadi acuan utama dalam merencanakan maupun melaksanakan proses pendidikan. Acuan tersebut merupakan warna (ciri khas) bagi sekolah tersebut dalam menyusun **kurikulum lokal yang berbasis budaya unggul** dalam menyelenggarakan pendidikan disekolah tersebut dalam rangka mencetak lulusan berdaya saing tinggi, baik secara akademis maupun moral-etis. Demikian pula halnya dengan sekolah tinggi pariwisata, kebutuhan informasi dari seluruh pihak akan memberikan warna pariwisata pada sekolah tersebut yang digunakan sebagai acuan dalam proses pendidikannya untuk menciptakan produk yang diharapkan langsung diterima baik oleh dunia usaha dibidang pariwisata (hotel, travel, restoran dan lain-lainnya) dan masyarakat pada umumnya. **Dunia usaha** memberikan masukan berupa jenis keahlian, serta tingkat kemampuan, **mahasiswa** mengharapkan selain mengalami proses pematangan pribadi agar dapat menjadi warga masyarakat yang baik juga dapat memperoleh keterampilan dan ilmu pengetahuan dibidang pariwisata, **orang tua mahasiswa** mengharapkan putera-puterinya memperoleh layanan akademik sepadan dengan dana yang telah mereka keluarkan, **staf (dosen dan administrasi)** yang menentukan keberhasilan studi mahasiswa yaitu dengan suasana kerja yang kondusif sehingga terjadi pendidikan yang bermutu dan efisien, Alumni memberikan masukan tentang hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian manajemen untuk meningkatkan kualitas seperti mata kuliah apa saja yang perlu ditingkatkan. Serta **perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat** juga harus mendapatkan perhatian dari manajemen karena sistem informasi di perguruan tinggi sudah menjadi salah satu kebutuhan mendasar baik bagi mahasiswa maupun calon mahasiswa, hal ini disebabkan hampir semua perguruan tinggi sudah melengkapi dan menggunakan teknologi informasi tersebut sehingga bagi para calon mahasiswa dan mahasiswa mudah mendapatkan informasi baik tentang perguruan tinggi yang diminatinya maupun tentang sarana yang ada di perguruan tinggi tersebut melalui web-site (internet). Untuk itu diperlukan investasi yang besar agar suatu perguruan tinggi dapat menerapkan sistem informasi yang diharapkan baik bagi para mahasiswa maupun para calon mahasiswanya. Akan tetapi bagi suatu perguruan tinggi yang tidak mempunyai dana yang cukup besar dimana dana yang didapatkan hanya tergantung dari jumlah mahasiswanya, perkembangan teknologi tersebut menjadi masalah besar bagi mereka untuk dapat bersaing (akan tidak diminati oleh para calon mahasiswa) jika dibandingkan dengan dengan perguruan tinggi yang sudah menerapkan sistem informasi

di sekolahnya. Secara keseluruhan proses untuk menentukan warna sekolah tinggi pariwisata tersebut dapat dilihat pada gambar 2 dibawah.

Gambar: 2. Model Sistem Mutu Pendidikan Sekolah Tinggi Pariwisata

PENINGKATAN KUALITAS YANG BERKELANJUTAN

Sebagai langkah strategi dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat maka sekolah perlu selalu dikembangkan berdasarkan prinsip peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Hal ini hanya dapat terjadi bila program pengembangan direncanakan dan dilaksanakan berdasarkan kemampuan dan kemauan yang sepadan serta disesuaikan dengan kebutuhan yang ada. Cara yang sesuai untuk mengetahui kemampuan dan kemauan serta kebutuhan yang ada yaitu dengan *Evaluasi Diri* yakni upaya yang sistematis untuk menghimpun, menyusun dan mengolah data serta informasi yang handal dan sah, yang dapat digunakan sebagai landasan tindakan manajemen untuk mengelola kelangsungan lembaga maupun program. Pada seluruh tingkat dilakukan evaluasi yang menyangkut segi kuantitatif dan kualitatif. Kuantitatif merupakan evaluasi yang jelas nyata dan objektif, karena melalui pengamatan dan perhitungan yang dinyatakan dalam nilai atau numerik. Sebaliknya kualitatif (kualitas) merupakan evaluasi yang dipengaruhi oleh faktor subyektif, karena pernyataan kualitas selalu mengacu pada pengalaman, harapan, kegunaan, keperluan, cipta rasa, serta faktor sikap lainnya.

Upaya menetapkan kualitas suatu hasil yang tidak mudah, karena adanya pihak yang menghasilkan dan pihak yang menggunakan hasil sebagaimana yang telah dijelaskan diatas (gambar 2).

Untuk mengakomodasi kepentingan pihak-pihak terkait tersebut, maka evaluasi yang dilakukan mengungkapkan hal-hal sebagai berikut:

- Relevansi tujuan dan sasaran, dalam arti derajat kesesuaian antara tujuan dan sasaran sekolah dengan aspirasi semua pihak yang berkepentingan serta keperluan nyata masyarakat, industri dan pemerintah.
- Efisiensi, dalam arti derajat kehematan dalam penggunaan sumberdaya untuk mencapai tujuan dan sasaran (keterkaitan antara masukan dan proses).
- Produktivitas, kuantitas keluaran (hasil) diperhitungkan terhadap satuan sumber daya tertentu digunakan (seperti: lulusan per satuan waktu: penelitian yang dipublikasikan per staf akademik berkualifikasi tertentu, konsultasi pada industri per satuan waktu, dan lain-lain yang menunjukkan keterkaitan antara proses dan keluaran).
- Efektivitas, derajat kesesuaian antara tujuan dan sasaran dengan keluaran (hasil dengan memperhitungkan dampak).
- Akuntabilitas, pertanggungjawaban perguruan tinggi (pimpinan dan pribadi civitas akademika) mengenai segala sesuatu yang dilakukan dalam rangkaian pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- Pengelolaan sistem dalam arti kemampuan perguruan tinggi menyesuaikan diri/mengadaptasi diri terhadap perubahan yang terjadi di masyarakat (lingkungan kerja, sosial, ekonomi, budaya, dan lain-lain).
- Suasana akademik atau kesalahan organisasi, dalam arti derajat motivasi dan kepuasan kerja civitas akademika dalam pelaksanaan fungsi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

PERANAN TENAGA PENGAJAR DALAM UPAYA MEWUJUDKAN KUALITAS

Dalam suasana peningkatan tuntutan pertanggung jawaban dan penekanan perbaikan berkelanjutan, para pimpinan pendidikan perlu menemukan cara mempengaruhi tenaga pengajar agar memperbaiki mutu pembelajaran di dalam kelas. Dalam konteks manajemen mutu terpadu pendidikan, pemberdayaan tenaga pengajar merupakan salah satunya melalui pembagian tanggung jawab. Keberadaannya dalam proses pembelajaran dan pengajaran di lembaga pendidikan menjadi salah satu pilar kepemimpinan pendidikan.

Sue Law dan Derek Glover (2000) dalam proses manajemen pendidikan menjelaskan bahwa terdapat beberapa elemen motivator positif bagi tenaga pengajar yaitu:

- pengembangan pelajar dan pembelajaran
- sikap antusias terhadap mata pembelajaran mereka

- pengakuan, minat, harga diri, dan dukungan,
- kesempatan memberikan kontribusi dan pencerahan,
- kesempatan memberikan tanggung jawab,
- tantangan terhadap keterampilan profesional mereka,
- memberikan inspirasi terhadap yang lain, dan
- membuka peluang prospek karier para tenaga pengajar.

Untuk mencapai mutu sekolah efektif, maka pimpinan sekolah dan tenaga pengajar harus menjalankan fungsi secara efektif. Pimpinan sekolah menjalankan kepemimpinannya secara efektif dengan membuka diri untuk adanya pengaruh tenaga pengajar dan pegawai terhadap persoalan penting, produktivitas akan bertambah jika semua unsur personel dibawah payung seorang pemimpin yang memenuhi harapan mereka. Sedangkan tenaga pengajar yang efektif adalah yang memberikan mahasiswa peluang-peluang maksimal untuk belajar yaitu dengan menciptakan iklim kondusif bagi mahasiswa untuk belajar dengan baik dan berhasil, terampil membuka pelajaran, terampil menjelaskan dengan berbagai metode, terampil memberikan penguatan pelajaran, serta menempatkan diri sebagai teladan atau model dalam pandangan mahasiswa untuk mencapai tujuan pendidikan. Sekolah menjadi terkenal dan diminati oleh masyarakat karena menjanjikan dan menjadikan mahasiswa yang berkualitas.

Dalam upaya mewujudkan kualitas dan pencapaian sasaran kualitas maka tenaga pengajar di perguruan tinggi (dosen) mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

- sebagai pendidik dan pengajar
- sebagai peneliti
- sebagai pengabdian pada masyarakat

DOSEN SEBAGAI PENDIDIK DAN PENGAJAR

Dosen merupakan ujung tombak "*front liner*" di dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai *customer*. Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat tergantung dari keterampilan dosen didalam mendorong mahasiswanya untuk belajar. Dalam upaya untuk mencapai kualitas yang diinginkan, maka setiap dosen harus mempunyai dinamika untuk senantiasa meningkatkan keterampilan mengajar. Meningkatkan keterampilan mengajar di perguruan tinggi sepintas sebagai hal yang mudah karena anggapan masyarakat perguruan tinggi sudah mengetahui cara bekerja yang sistematis, telah mengetahui tujuan yang ingin dicapai, mengetahui bagaimana penggunaan *feed back* yang didapat dan dosen mengetahui dan memahami segala informasi yang berkaitan dengan ilmunya masing-masing dengan baik, sehingga proses belajar mengajar dapat terselenggara dengan baik.

Namun kenyataannya tidak seperti yang diharapkan diatas, sebagai contoh, nilai dan kemampuan dasar dibidangnya yang diperoleh mahasiswa tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, terlepas dari bagaimana kesiapan mahasiswa dalam menghadapi ujian. Maka beberapa kemungkinan penyebabnya adalah:

- Cara mengajar seorang dosen tidak sesuai dengan tujuan pembelajaran.
- Keterampilan mengajar yang kurang memadai.

Dengan demikian yang tercakup di dalam mengajar yaitu persiapan dan penyampaiannya, memberikan fasilitas, ceramah, membimbing, meng-arahkan dan mendorong. Disamping itu, untuk mengajar yang baik juga harus disertai oleh itikad yang sungguh-sungguh.

Menurut Spess (1989), dosen yang baik adalah:

.... The good teacher, then, is a scholar... a scholar is both – a person who is learned in a discipline and one is continuing to learn, continuing to grow. Too often the term scholar is reserved for emeritus professor and/or connotes attainment rather than continuing efforts. The good teacher is never satisfied with yesterdays or even today efforts. These are but what has been done. The good teacher constantly continues to grow in both discipline and in the art of teaching that discipline....

Dengan demikian :

- Agar dapat mengajar, maka dosen harus mempunyai pengetahuan/ilmu yang akan diajarkan biasanya disiplin ilmu sesuai dengan keahliannya termasuk di dalamnya Informasi, ilmu dan data.
- Dosen harus mempunyai itikad dengan kesungguhan hati, akan membagi ilmunya dengan yang lain.
- Dosen juga harus mempunyai komitmen bahwa ia juga akan belajar. Komitmen ini bermakna ganda, yaitu belajar untuk dirinya sendiri dan belajar untuk orang lain.
- Yang dimaksud dengan *learning* untuk dosen mencakup belajar tentang ilmunya, belajar tentang mahasiswanya dan mempelajari dirinya sendiri dalam pengertian bahwa apabila ia merasa bahwa cara ia mengajar tidak memadai, maka ia akan memperbaikinya.

Hal ini sangat penting dimiliki oleh karena pemikiran ini didasarkan atas:

- Dosen merupakan sumber daya edukasional yang terpenting di dalam perguruan tinggi,
- Mengajar adalah aktivitas profesional primer bagi sebagian dosen, walaupun jelas bukan satu-satunya aktivitas,
- Penelitian, peningkatan keahlian melalui pelatihan-pelatihan dan pengabdian sesuai dibidang profesi masing-masing, ini tidak berarti merupakan kegiatan-kegiatan yang bertentangan dengan pelaksanaan tugas pengajaran secara efektif.

Untuk memperoleh peran yang diharapkan dari seorang dosen, maka pembinaan dosen (Richard I Miller, 1979) adalah usaha-usaha institusional yang terorganisir untuk meningkatkan mutu profesional. Sedang Francis (Stordahl, 1981) pembinaan dosen adalah suatu proses institusional yang ditujukan kearah modifikasi sikap, keterampilan dan perilaku para dosen menuju kompetensi dan efektivitas yang lebih tinggi dalam memenuhi kebutuhan para mahasiswa, kebutuhan para dosen sendiri dan kebutuhan institusi.

Adapun sasaran pembinaan dosen adalah:

- Peningkatan mutu profesional sesuai dengan kompetensinya
- Perbaikan program pengajaran yang mengacu pada perkembangan dan kebutuhan
- Peningkatan mutu perkuliahan
- Penyebaran profesional, fighting spirit ditumbuhkan

Dari pembinaan yang dilakukan diharapkan agar setiap dosen memiliki peningkatan dalam hal :

- Perluasan cakrawala dalam disiplin ilmu bersangkutan
- Peningkatan daya nalar secara umum
- Peningkatan kemampuan dalam teknik mengajar
- Memperbaiki pendidikan mahasiswa atau meningkatkan mutu lembaga, membina mutu yang tinggi dan mengembangkan ilmu pengetahuan.

Metode pembinaan yang paling baik adalah dengan melibatkan seluruh komponen baik internal dan eksternal untuk menentukan warna dari sekolah tinggi pariwisata yang ditunjukkan pada gambar: 3

Gambar: 3. Metode Pembinaan Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata

Ada dua metode pembinaan terhadap dosen antara lain:

- **Dosen Non Alumni**, sekolah tinggi bermutu harus mempunyai warna yang ditentukan dari masukan faktor internal seperti manajemen, para dosen serta karyawan dan juga masukan dari faktor eksternal seperti para pelaku bisnis (bidang perhotelan dan perjalanan wisata, dll), serta orang tua mahasiswa. Pembinaan dosen yang tidak berlatar belakang pariwisata (Non Alumni) perlu mengetahui dan memahami warna sekolah tinggi tersebut, kemudian melakukan training di-industri sesuai dengan warna sekolah tinggi pariwisata atau melalui *teaching training* yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi tersebut sehingga terdapat keseragaman di dalam melakukan transfer ilmunya kepada para mahasiswa, serta para tenaga pengajar mempunyai konsep pemahaman yang sama terhadap kebutuhan-kebutuhan mahasiswa serta industri yang akan menerima lulusan sekolah tinggi tersebut. Selain itu diharapkan pula akan tercipta metode pembelajaran yang paling sesuai dengan kemampuan mahasiswa dalam menerima informasi dari dosennya.
- **Dosen Alumni**, lain halnya dengan dosen yang mempunyai latar belakang yang sama dengan sekolah tinggi pariwisata serta pengalaman di industri pariwisata (hotel, perjalanan wisata dll), ini lebih mudah, sebelum mengajar dosen tersebut hanya dibekali dengan pengetahuan pembelajaran yang baik melalui *teaching training* dimulai dari persiapan sampai dengan metode-metode pengajaran serta bagaimana membuat SAP (satuan acara pengajaran). Hal ini dimaksudkan agar dosen tersebut mudah menyampaikan informasi yang mudah diterima dan dimengerti oleh mahasiswa, dan juga apa yang disampaikan adalah merupakan kebutuhan-kebutuhan mahasiswa sebagai bekal nantinya untuk melamar pekerjaan sesuai dengan bidang yang diminatinya, sehingga industri juga mudah menyerapnya karena persyaratan – persyaratannya telah dipenuhi oleh mahasiswa tersebut.

DOSEN PENELITI

Hal ini sangat diperlukan guna meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam rangka melatih dan mengasah daya nalar cara berpikir kritis dan sistematis.

Dalam peningkatan karir, seorang dosen mempunyai keharusan untuk melaksanakan penelitian baik mandiri maupun berkelompok. Pengumpulan angka kredit guna meningkatkan jenjang jabatan adalah hal yang wajib dilakukan oleh seorang dosen. Dalam kaitan dengan jaminan kualitas yang dijanjikan kepada mahasiswa, tentang kualifikasi dosen.

DOSEN PENGABDI PADA MASYARAKAT

Dalam kaitan tugas tridharma perguruan tinggi, maka dosen harus memberikan pengabdian kepada masyarakat. Memberikan ilmu, pengetahuan dan teknologi serta Informasi kepada masyarakat baik melalui penyuluhan maupun penelitian.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengembangan pariwisata perlu didukung oleh Sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga pembangunan tersebut dapat dilakukan secara berkesinambungan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu hal yang tidak bisa ditawar lagi agar kita dapat bersaing dengan lulusan luar negeri (negara-negara maju) yaitu dengan menerapkan sistem manajemen pendidikan yang baik dan profesional.

Dengan KKNi merefleksikan capaian pembelajaran yang diperoleh seseorang dapat melalui jalur : (1) pendidikan; (2) pelatihan; (3) pengalaman kerja, dan (4) pembelajaran mandiri, sehingga akan merubah bagaimana cara melihat kompetensi seseorang, dimana tidak lagi semata dari Ijazah tapi dengan melihat kepada kerangka kualifikasi yang disepakati secara nasional sebagai dasar pengakuan terhadap hasil pendidikan seseorang secara luas (formal, non formal, in formal atau otodidak) yang akuntabel dan transparan.

Manajemen pendidikan yang baik dan profesional dapat terlaksana apabila pimpinan sekolah dapat menjalankan fungsinya secara baik dan profesional. Untuk itu seorang pemimpin sebaiknya memenuhi beberapa kompetensi yang diperlukan pemimpin sebuah sekolah.

Penataan institusi dapat dilakukan dengan menerapkan sistem mutu pendidikan tinggi “profesional” pariwisata yang memungkinkan lulusannya memenuhi standar kualifikasi keterampilan yang diterapkan oleh industri. Kualifikasi standar yang diinginkan dapat diperoleh dari “warna” sebuah perguruan tinggi yang merupakan landasan program perencanaan dan pelaksanaan pendidikan serta **kurikulum lokal yang berbasis budaya** unggul, dimana “warna” tersebut berasal dari masukan kalangan dunia usaha/industri, mahasiswa, orang tua mahasiswa, staf (pengajar dan administrasi), alumni, serta perkembangan teknologi informasi.

Dalam upaya peningkatan kualitas yang berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi diri untuk mendapatkan informasi yang handal dan benar (shahi) yang digunakan sebagai landasan tindakan manajemen (pimpinan) dalam hal peningkatan mutu pembelajaran dan pengajaran serta operasional pendidikan.

Pengembangan kurikulum perlu memberikan muatan yang memungkinkan lulusannya dapat bersaing baik di dunia internasional, maupun ditingkat nasional. Untuk itu bagi baik Akademi maupun Sekolah Tinggi Pariwisata dalam mendisain kurikulum lokalnya memberikan porsi yang lebih banyak pada pelajaran keterampilan praktek (60-70%) dibandingkan dengan teorinya. Kurikulum juga dirancang untuk mendorong proses pembelajaran yang berpusat kepada peserta didik, agar mereka mengalami dan mencoba profesinya. Untuk itu diperlukan kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan dunia usaha/industri dan pihak-pihak terkait baik di-dalam maupun luar negeri (link and match).

Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing (Inggris, Perancis, Jepang, Mandarin dll) merupakan syarat bagi baik mahasiswa Akademi maupun Sekolah Tinggi Pariwisata, karena kemampuan ini syarat mutlak yang diperlukan bagi industri-industri Pariwisata. Untuk itu, hal ini harus menjadi perhatian utama bagi manajemen didalam mendisain kurikulum lokal khususnya mata kuliah bahasa asing, agar lulusan sekolah tinggi tersebut mempunyai kemampuan berkomunikasi tersebut sesuai dengan bidang pilihannya.

Staf pengajar merupakan front liner didalam suatu perguruan tinggi, dimana keberhasilan perguruan tinggi sangat tergantung dari keterampilan dan kemampuan dosennya dalam mentransfer ilmunya. Untuk itu diperlukan pelatihan dan pendidikan keterampilan di industri (dunia usaha) dan pelatihan dan

pendidikan keterampilan mengajar yang dilakukan oleh pihak sekolah. Sehingga dosen yang akan mengajar mempunyai warna yang sama dan metode pembelajaran yang sama.

Terciptanya suasana yang kondusif pada proses pendidikan ditentukan oleh semua pihak, untuk itu disiplin terhadap aturan dan waktu akan menjadikan suasana pendidikan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ander son A.H and D. Baker. 1996. *Effective Enterprise and Change Management*. USA: Blackwell Publishers, Ltd.
- Chapman, J (Ed.). 1990. *School-Based Decision Making and Management*. London: The Falmer Press.
- Chiu, Johnny Sik Leung at.al. 1984. Gugus Kendali Mutu. Terjemahan Anassidik (Quality Circle). Jakarta: Bumi Aksara.
- Filed, Joseph. C. 1994. *Total Quality for Scholls*. Wiscosin: ASQC Quality Press.
- Hoy, Charles at.al 2000. *Improving Quality in Education*. London: Falmer Press.
- Lewis, Philips V. 1987. *Organizational Communication: The Essence of Management*. New York: John Willey and Sons.
- Lewis, Ralph G, dan Douglas H. Smith. 1994. *Total Quality Higher Education*. Florida: St. Lucia Press.
- Oliver, Paul (Ed.). 1996. *The Management of Educatonal Change*. USA: Ashgate Publishing Company.
- Rich, John Martin. 1988. *Innovation in Education: Reformersand Their Critic*. Boston: Allyn and Bacon.
- Salisbury, D.F. 1996. *Five Technologies Educational Change*. New JerJersey: Educational Technology Publication Englewood Cliffs.
- Salis, Edward. 1993, *Total Quality management in Education*. London: Kogan Page Educational Management Series.
- Sudiby, Djoko. 2007. Konsep manajemen Pendidikan Akademi dan sekolah tinggi pariwisata di Indonesia
- _____ 2001, STP Trisakti: *Menata Kualitas Berkelanjutan Dalam Menghadapi Persaingan pada Millenium Baru*. Seminar.
- Snyder at.al. 1994, *Vision, Values, and Courage: Leadership for Quality Management*. New York: The Free Press.

Referensi Pendukung Lainnya:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi,
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan,
- Peraturan Presiden No. 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI)