

**PERSEPSI DAN SIKAP KOMITE EKSEKUTIF HOTEL  
TERHADAP LULUSAN PERGURUAN TINGGI PARIWISATA  
SEBAGAI PEKERJA HOTEL *PROFESSIONAL***

Oleh: Dewa Made Dirga

Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

**ABSTRAK**

Lembaga pendidikan pariwisata dan industri jasa pariwisata adalah dua institusi yang seharusnya selalu terkait dan saling butuhkan satu sama lain, yang seharusnya terus menerus saling berkomunikasi mengenai tenaga kerja, dimana dunia pendidikan menyiapkan tenaga kerja sesuai dengan kualifikasi dunia industri, dan dunia industri seharusnya terus menerus memberikan sinyal kepada dunia pendidikan mengenai kualifikasi yang dibutuhkan. Berangkat dari situasi diatas, tulisan ini dapat dijadikan langkah awal sebagai pra penelitian untuk mengetahui kebutuhan masing-masing antara dunia industri pariwisata dan lembaga pendidikan pariwisata, dimana penelitian ini akan mengupas mengenai persepsi dan sikap komite eksekutif hotel terhadap lulusan pariwisata, dengan mencoba merumuskan pola, *recruitment*, karir, kualifikasi pekerja profesional, melalui pola proporsi yang diteruskan dengan membangun model konstruksi persepsi dan sikap komite eksekutif hotel yang diwakili oleh komite eksekutif Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Lulusan Sekolah Pariwisata menjadi kualifikasi utama dalam perekrutan dengan tetap memperhatikan dan mempertimbangkan pengalaman

**Kata Kunci , Persepsi, sikap komite eksekutif hotel**

**LATAR BELAKANG MASALAH**

Gelgel (2006) mengatakan” bahwa : Pariwisata adalah suatu kegiatan yang menyediakan jasa akomodasi, transportasi, makanan, rekreasi, serta jasa-jasa lainnya yang terkait dan melibatkan berbagai aspek antara lain aspek, budaya, sosial, lingkungan, agama, keamanan, ekonomi dan lainnya. Terkait dengan aspek ekonomi inilah, pariwisata dikatakan sebagai suatu industry. Bahkan kegiatan pariwisata dikatakan suatu kegiatan bisnis yang berorientasi pada penyediaan jasa yang dibutuhkan wisatawan.

Pariwisata menjadi salah satu sektor paling penting dalam perkembangan ekonomi di Indonesia, bahkan pariwisata menjadi penghasil devisa ke 2 setelah migas. Usaha yang bersifat *fleksible* dengan berbagai jenis usaha dibidang pariwisata yang saling terkait satu sama lainnya, juga dapat dijalankan dimana saja sehingga usaha pariwisata sering dianggap sebagai jawaban dari berbagai masalah ekonomi yang sedang melanda negeri ini. Pariwisata juga dipandang sebagai lokomotif untuk menjaga dan melindungi lingkungan, kebudayaan, atraksi dan penjaga peradaban, karena keasrian, keaslian dan keunikan suatu

kawasan, menjadi daya tarik yang paling digemari para wisatawan disamping sebagai pembuka lapangan kerja yang effective, karena pariwisata selalu bersifat global, lintas wilayah, pradaban maupun Negara. Disamping itu pariwisata juga menjadi penyedia lapangan kerja terbesar di Indonesia akibat dari *effect snowball* bisnis pariwisata, sehingga otomatis pariwisata menjadi wahana pengurangan atau penurunan angka pengangguran.

Salah satu usaha jasa pariwisata yang cukup berkembang dan menjanjikan prospek yang cukup baik dengan semakin meningkatnya aktivitas pariwisata adalah jasa perhotelan. Hal ini mendorong investor untuk membangun hotel - hotel baru atau mengembangkan hotel hotel yang telah beroperasi, mengakibatkan persaingan diantara hotel semakin ketat dan semakin menantang. Hotel hotel yang sebelumnya menikmati tingkat hunian yang cukup tinggi (*occupancy rate*), lalu menghadapi tantangan untuk mempertahankan kualitas layanan mereka. Hotel pada umumnya memfokuskan peningkatan jasa infrastrukturnya seperti fasilitas baru, atraksi tambahan, persyaratan akomodasi, dan juga peningkatan kualitas sumberdaya manusia dengan mengefektifkan pelatihan pada karyawannya.

Dalam menjalankan usahanya, hotel memiliki *organization chart* dengan kompleksitas yang berbeda satu hotel dengan hotel yang lain, tergantung dari kepentingan dan system management yang dianut oleh hotel tertentu. Salah satu bagian dari *organization chart* usaha perhotelan adalah *Executive Committee* (Excom), dalam hal ini penulis terjemahkan menjadi komite eksekutif, yang beranggota para pemimpin divisi atau department di hotel tersebut, dan bekerja untuk pengembangan dan pembuatan berbagai kebijaksanaan di perusahaan, yang akan menjadi keputusan General manager. Salah satu tugas mereka adalah

memutuskan hal-hal yang berhubungan dengan pengembangan sumber daya manusia di hotel, mulai dari kualifikasi, perencanaan, pengangkatan, bahkan sampai pada *Reward and punishment*, Sehingga mereka juga menentukan kualitas sumberdaya manusia yang dapat dianggap *professional* di hotel mereka

Kualitas sumber daya manusia adalah kunci kemenangan persaingan bisnis. Untuk mencapai kualitas sumberdaya manusia yang tinggi, disamping peningkatan pengetahuan (*Knowledge*) dan keterampilan (*Skill*), tidak kalah penting perlu dibangun persepsi kerja (*attitude*), Karena persepsi kerja yang positive akan lebih mudah mendorong mereka menuju tercapainya produktivitas dan kreativitas kerja yang lebih tinggi dan bermuara pada meningkatnya Kepuasan konsumen, yang kesemua ini sangat penting menghadapi persaingan bisnis yang sangat ketat .

Ini tantangan bagi lembaga pendidikan tinggi khususnya yang berbasis pada pendidikan pariwisata, dimana banyak sekali persoalan dan kesenjangan kualitas tenaga kerja yang ada dengan kebutuhan atau kualifikasi yang diharapkan oleh dunia industri, sebab jika kita ingin maju dan bersaing dalam dunia profesi apapun tidak ada jalan lain yang harus kita lakukan kecuali membenahi kualitas dunia pendidikan kita. Untuk dapat menghasilkan tenaga pariwisata yang *professional* dan berwawasan internasional sesuai standart industry pariwisata, namun tidak semua lembaga pendidikan tersebut baik yang formal maupun non formal memiliki *standard* pendidikan yang berkualitas dan memenuhi kualifikasi kebutuhan industri pariwisata dimasa kini, ini berakibat pada masih banyak lulusan lembaga pendidikan pariwisata belum mampu memenuhi daya serap industri yang tersedia, dan banyak industry perhotelan

terpaksa harus mengisi kesempatan kerja mereka dengan merekrut tenaga kerja dari disiplin ilmu yang berbeda.

Bertitik tolak dari permasalahan tersebut maka sudah selayaknya perguruan tinggi pariwisata mulai introspeksi diri untuk berbenah diri serta secara terus menerus menyesuaikan diri dengan kebutuhan industri baik metode pembelajaran, kurikulum, fasilitas belajar mengajar sampai pada kualifikasi dosen dan staff pengajar lainnya yang sudah seharusnya secara bersama-sama focus pada kualifikasi lulusan yang dikehendaki oleh dunia industry perhotelan. Salah satu informasi yang dapat dijadikan sebagai pegangan dalam meningkatkan kualitas lulusan adalah dengan mengetahui persepsi dan sikap dari komite eksekutif hotel.

Dari latar belakang diatas maka penulis merasa tertarik melakukan penelitian untuk mendalami persepsi dan sikap komite eksekutif hotel terhadap lulusan perguruan tinggi pariwisata dengan mengambil lokasi, Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa, yang memiliki kualifikasi karyawan yang diberlakukan secara *international, professional* dan teruji selama puluhan tahun sebagai salah satu perusahaan perhotelan terbesar didunia,

### **FOKUS MASALAH YANG DITELITI**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, luasnya permasalahan yang dapat dikaji, Waktu penelitian dan pendanaan, maka penulis membatasi pembahasan masalah yang akan diteliti dengan focus utama penelitian adalah :“Bagaimana Persepsi dan sikap komite eksekutif hotel terhadap lulusan perguruan tinggi pariwisata sebagai pekerja hotel *professional*” ?

### **TUJUAN PENELITIAN**

- a. Mengetahui dan Mengkaji persepsi komite eksekutif Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa, terhadap kualitas lulusan perguruan tinggi pariwisata di Jogjakarta sebagai pekerja hotel *professional*
- b. Mengetahui dan mengkaji sikap komite eksekutif Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa, terhadap kualitas lulusan perguruan tinggi pariwisata di Jogjakarta sebagai pekerja hotel *professional*

### **LANDASAN TEORI**

#### **Persepsi**

Kotler (1993) menjelaskan bahwa dalam persepsi ada tiga proses yang terjadi yaitu penerima rangsang secara selektif, perubahan makna informasi secara selektif dan mengingat secara selektif.

Walgito (1994) mengemukakan persepsi merupakan suatu proses aktif yang memegang peranan penting dalam proses aktif persepsi bukan hanya stimulus, tetapi hanya individu sebagai kesatuan dengan pengalaman-pengalamannya. Walgito menambahkan bahwa dalam hubungannya dengan dunia luar, individu selalu melakukan pengamatan-pengamatan itu terjadi maka diperlukan obyek yang diamati, alat indra yang cukup baik, dan perhatian sebagai langkah persiapan dalam pengamatan yang ditunjukkan dengan tahap demi tahap. Tahap pertama merupakan tahap yang dikenal sebagai nama proses kealaman atau proses fisik. Proses fisik adalah proses ditangkap oleh suatu stimulus oleh alat indra manusia. Tahap kedua adalah tahap yang dikenal dengan nama fisiologik. Proses fisiologik adalah proses diteruskannya stimulus yang diterima oleh perseptor ke otak melalui

saraf-saraf sensoris Tahap ketiga ini dikenal dengan nama proses psikologi. Dalam proses psikologi ini timbul kesadaran individu tentang stimulus yang diterima reseptornya.

Hal yang penting di dalam pemahaman tentang persepsi adalah adanya rangsangan (stimulus), yang diinternalisasikan ke dalam diri individu sehingga membuat adanya umpan balik/ *feed back* di dalam sikap (perilaku yang ditampilkan) individu tersebut gambar 1.

Proses persepsi diawali oleh proses pengindraan, yaitu pada saat individu menerima stimulus dari luar dirinya melalui alat indra. Alat indra merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya (Branca, 1964; Woodworth dan Marquis, 1957 dalam Walgito, 2003). Stimulus diterima oleh alat indra, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang diindra tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan (Davidoff, 1981, dalam Walgito, 2003). Selain itu Moskowitz dan Orgel (1969) dalam Walgito (2003) persepsi itu merupakan proses yang intergrated dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Maka menurut Walgito (2003), persepsi itu merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang intergrated dalam diri individu. Karena dalam persepsi itu merupakan proses intergrated, maka seluruh apa yang ada dalam diri individu seperti perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, kerangka acuan, dan aspek-aspek lain yang ada dalam individu akan ikut berperan dalam persepsi tersebut (Walgito, 2003)

Gilmer dan Deci (dalam Anggrahaini, 2002) mengatakan persepsi dipengaruhi

oleh beberapa factor antara lain : factor belajar, motivasi dan perhatian perseptor atau mempersepsi ketika proses persepsi terjadi. Karena ada beberapa faktor yang bersifat subjektif akan mempengaruhi dalam persepsi, maka kesan yang diperoleh masing-masing individu akan berbeda-beda satu sama lainnya.

Menurut pendapat penulis mengacu pada berbagai teori diatas bahwa persepsi adalah hasil kognisi yang bermuara dari analisa pengindraan kita dari pengalaman yang mengalami proses terhadap suatu object yang direspon menjadi penilaian, cara pandang dan interpretasi tertentu dan berbagai macam stimulus, ekspektasi dan motif akan mempengaruhi dinamika persepsi

### Sikap

Secara historis, istilah **sikap** (*attitude*) digunakan pertama kali oleh Herber Spencer pada tahun 1862 yang pada saat itu diartikan olehnya sebagai status mental seseorang (Guy dan Egley, 1980 dalam Azwar, 2003). Menurut Trushtone, sikap merupakan suatu tingkatan efek, baik itu bersifat positif maupun negative dalam hubungan dengan obyek-obyek psikologis. Kimball Young berpendapat sikap merupakan suatu predisposisi mental untuk melakukan suatu tindakan. Sedangkan Fishbein dan Ajzen mengatakan sikap menentukan keajengan atau kekhasan perilaku seseorang dalam hubungannya dengan stimulus manusia atau kejadian tertentu. Sikap merupakan suatu keadaan yang memungkinkan timbulnya suatu perbuatan atau tingkah laku (Dayahisni dan Hudainah, 2003).

Setelah manusia mengindrakan obyek dilingkungannya, ia memperoleh hasil pengindraannya dan timbul makna tentang obyek pada diri manusia yang bersangkutan yang dinamakan sikap selanjutnya menimbulkan reaksi. Untuk

bisa lebih memahami proses yang terjadi sejak individu bersentuhan melalui indranya dengan obyek lingkungannya sampai terjadi reaksi maka Paul A. Bell (1978) dalam Walgito (1994) membuat skema sikap seperti gambar 2

Dari skema diatas bahwa tahap paling awal dari hubungan manusia dengan lingkungannya adalah kontak fisik antara individu dengan obyek-obyek di lingkungannya. Obyek tampil dengan kemanfaatannya masing-masing, sedangkan individu datang dengan sifat-sifat individualnya, pengalaman masa launya, bakat, minat, sikap dan ciri kepribadiannya masing-masing.

### **Komite Eksekutif**

Struktur organisasai adalah kerangka dalam organisasi mana organisasi itu beroperasi, menurut George R. Terry dkk bahwa walaupun beribu-ribu bentuk struktur orgnsisasi, semua itu merupakan kombinasi kombinasi saja dari 3 jenis dasar : a. **Organisasi garis** (yang paling sederhana), b. **Organisasai garis dan staff**, Suatu organisasai garis bila tumbuh berkembang menjadi besar maka sering kali di butuhkan staff yang berfungsi memberikan nasehat dan mendukung dan dimaksudkan untuk menyumbang kepada efieinsi dan pemeliharaan organisasi, c. **Organisasi matrix**, Bentuk organisasi matriks juga disebut "*Project organization*" akhir akhir ini berangsur angsur berkembang sebagai suatu cara untuk membuat regu regu proyek dalam oorganisasai garis staff tradisional. Suatu proyek adalah "suatu kombinasi sumber sumber manusia dan lainnya manusia, digabung bersama sama dalam suatu organisasi sementara untuk mencapai tujuan tujuan khusus. Dalam struktur matriks setiap orang yang bekerja pada suatu proyek secara resmi diperbantukan kepada proyek dan kepada bagian asalnya atau bagian pangkalanya.

Dalam suatu organisasi sering ditunjuk secara resmi suatu panitia (komite ) tertentu untuk memutuskan suatu-urusan urusan tertentu. Sebenarnya panitia adalah sebuah bentuk organisasi matriks, para panitia dapat bersifat tetap (*Standing Committee*), atau sementara (*ad-hock*) dan biasanya bertugas melengkapi fungsi-fungsi garis dan staff dan ditunjuk untuk menyelesaikan atau mengurus persoalan – persoalan tertentu. Dalam jalannya biasanya panitia sementara (*Committee ad-hock*) mempelajari masalah, membuat usulan dan di bubarkan. Sementara Panitia tetap (*Standing Committee*) biasanya bertindak lebih banyak dalam kapasitas menasehati murni bagi satuan – satuan organisasai tertentu atau manager. Sementara komite eksekutif (*Excetuvie committee*) memiliki kekuasaan untuk memerintah dan tidak hanya menasihatkan dan memilki hak-hak tingkat sangat tinggi dan oleh para manager dipandang sebagai suatu media komunikasi yang effective dan komite ini juga disebut Komite Eksekutif Majemuk (George r. Terry and Lieslie W.Rue, 2008)

Komite eksekutif bekerja dalam organisasi untuk mengukur kinerja organisasi dalam mencapai sasaran atau target yang di inginkan dan melakukan pengkajian untuk menghasilkan metode pengembangan dan pelatihan untuk mengembangkan kualitas pencapaian dari organisasi tersebut. Menerapkan metode-metode pengembangan dengan tolok ukur atau indikator- indikator sebagai berikut :

1. Prestasi kerja karyawan
2. Kedisiplinan karyawan
3. Absensi karyawan
4. Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin
5. Tingkat kecelakaan karyawan
6. Tingkat pemborosan bahan baku,

- tenaga dan waktu
7. Tingkat kerjasama karyawan
  8. Tingkat Upah/Insentif karyawan
  9. Prakarsa karyawan
  10. Kepemimpinan dan keputusan manajer

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, Karena itu pada tahap ini metode deskriptif ini tidak lebih dari penelitian yang bersifat penemuan fakta-fakta seadanya (*fact finding*). Rancangan atau desain penelitian ini bersifat *naturalistik*, yakni tidak ada upaya memanipulasi program atau para peserta guna tujuan evaluasi, tetapi mengkaji terjadinya aktivitas dan prosesnya secara alamiah.

Penelitian ini merupakan sebuah studi kasus yang mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam, dan menyertakan berbagai sumber informasi. Penelitian ini dibatasi oleh waktu dan tempat, dan kasus yang dipelajari berupa program, peristiwa, aktivitas, atau individu.

Tempat dan Waktu Penelitian, lokasi penelitian adalah pada Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa sebuah hotel berbintang lima milik Mustika Ratu Princes Hotel adalah dibawah pengelolaan Starwood International, yang beralamat di jalan Solo Km 8,5 Magwoharjo Sleman Yogyakarta. Penelitian kualitatif ini memerlukan waktu 3 bulan yang dimulai dari bulan Mei 2011 dan direncanakan selesai bulan Agustus 2011.

Teknik Cuplikan. Dalam penelitian teknik cuplikan semacam ini lebih tepat disebut *internal sampling*. Dalam menentukan informan yang tepat, ditentukan atas dasar informasi formal

maupun informal. Dalam hal ini informan yang penulis tentukan dalam penelitian ini adalah *member of Committee Exceutive*, Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa Pemilihan informan secara tepat dapat membantu peneliti agar secepatnya dan seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat (Lincoln dan guba, 1985). Kecuali itu, informan yang dipilih secara tepat berfungsi untuk membantu menjangkau informasi yang banyak dalam waktu relatif singkat, untuk bertukar pikiran, atau untuk membandingkan suatu informasi yang diperoleh dari informan lain (Bogdan dan Biklen, 1984).

Sumber Data. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Jenis data diambil dari sumber data primer dan data sekunder. Data Primer, kata-kata dan tindakan dari orang-orang yang diamati dan diwawancarai merupakan sumber data primer, dicatat dalam catatan tertulis atau melalui perekam serta pengambilan gambar atau foto. Sumber data utama ini, merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya. Data Skunder. Sumber tertulis merupakan sumber tambahan yang penting, terdiri dari sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi, baik dilingkungan Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa, dan sumber sumber lain

Teknik Pengumpulan Data, observasi partisipatif (*participant observation*), wawancara secara mendalam (*in depth interview*), analisis dokumen dan teknik analisa data dan alur penelitian

## **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian dengan menggunakan metode observasi dan wawancara didapat beberapa temuan

## 1. *Proses recruitment karyawan*

Menurut hasil wawancara dengan anggota komite eksekutif bahwa prosedur *recruitment* karyawan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa sbb :

- a. *Department head* mengajukan *budget* kepada *General manager*
- b. Setelah *Budget* disetujui komite eksekutif lalu ditentukan kualifikasi karyawan
- c. Selanjutnya di serahkan kepada *Human Resources* untuk di buka lowongan kepada masyarakat atau secara internal tergantung kebutuhan
- d. *Human Resources* menseleksi kandidat yang masuk
- e. Beberapa kandidat yang memenuhi kualifikasi diajukan kepada *Departmenet* yang bersangkutan untuk di *interview*
- f. Setelah ditemukan kandidat yang memenuhi syarat, dikembalikan kepada *Human Resources* untuk diproses ditetapkan sebagai karyawan (*Recruit*)

Dari pola *recruitment* di atas, diikuti dengan proses yang ditetapkan oleh manajemen yaitu, karywan Sheraton Mustika diutamakan di ambil dari mereka yang pernah training. Adapun pola penentuan kandidat sebagai berikut :

- a. Mereka yang pernah mengikuti *training* dengan kualifikasi bagus, diberi kesempatan untuk menjadi *Partimer* karyawan/*Cassual*
- b. Dari para *casssual* yang memilki kualifikasi baik, dan disesuaikan kebutuhan *department*, maka mereka diberi kesempatan untuk

menjadi karyawan kontrak, yaitu karyawan yang dikontrak setiap tahun di perbaharui

- c. Setelah melewati masa kontrak, kandidat karyawan tersebut memenuhi kualifikasi, dan *department* membutuhkan serta sesuai dengan *budget* yang ada maka karyawan tersebut akan ditetapkan sebagai karyawan Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa

Dari pola *recruitment* tersebut, yang menjadi tantangan bagi lembaga pendidikan tinggi pariwisata di Yogyakarta, karena kesempatan untuk menempatkan mahasiswa *training* menjadi lebih luas dan dari para *trainee* tersebut yang berkualitas akan lebih mudah memasuki dunia industri, maka jangan ragu ragu untuk menyesuaikan kurikulum maupun pola pendidikan dengan kebutuhan industri.

## 2. *Pola pengembangan karir*

Starwood memilki program pengembangan karir bagi setiap karyawan mereka yang disebut *Starwood Career*, dengan tujuan bahwa karyawan starwood adalah karyawan yang loyal dan produktif. Menurut bapak Agus Sunarto (HRD) bahwa setiap karyawan yang bekerja di Starwood, diminta untuk merencanakan *career* mereka sendiri, lalu secara on line di seluruh dunia dengan pola *couching* and *training* akan di bimbing untuk mencapai *career* yang mereka inginkan, dengan memberikan kesempatan untuk bekerja diseluruh *property starwood* di seluruh dunia, yang perkembangannya sangat pesat, Adapun kualifikasi masing masing jenjang atau disebut *Starwood Careers Track* sbb :

- a. *Entry level track* atau karyawan pemula sampai *supervisor level*, adalah Karyawan salah satu *property Starwood*, berpendidikan perguruan tinggi dengan latar belakang pendidikan pariwisata, mendapat *recomendasi dari supervisor*, minimal 3 bulan training dalam program *starwood careers* dan memiliki *skill* yang sesuai dengan departmenya
- b. *Mid-Management* atau level manager adalah memiliki kualifikasi, Memiliki potensi baik untuk berkembang, minimal 1 tahun di posisi *supervisor level*, memiliki pengalaman *cross training* atau *multi skill*, mengikuti 6-8 bulan training *starwood careers* dengan 3 fase
- c. *Excutive level* atau level komite eksekutif akan diambil dari mereka mereka yang dapat melewati *pase entry level* sampai *Mid-management level* dengan baik

### 3. **Kualifikasi Karyawan**

Kualifikasi karyawan secara umum ditentukan oleh management melalui keputusan Komite eksekutif, tetapi kualifikasi karyawan khusus terutama *skill* yang dibutuhkan oleh *department* tertentu ditentukan oleh *department head* yang sebagian besar adalah anggota komite eksekutif, untuk itu komite eksekutif menjadi sangat berperan dalam menentukan kualifikasi karyawan.

Selama penelitian ini penulis lakukan, dengan mewawancarai anggota komite eksekutif Sheraton, penulis mendapat informasi bahwa kualifikasi karyawan di Sheraton sbb :

- a. Pendidikan, Pendidikan menjadi kualifikasi peratma ini dibuktikan juga dengan sebagian besar level supervisor keatas memiliki latar belakang pendidikan tinggi pariwisata,
- b. Pengalaman, Pengalaman menjadi penting terutama *department* yang memiliki kaitan langsung dengan pelayanan konsumen baik sejak *difront office*, *diguest room* atau *direstaurant*
- c. Attitude , Attitude atau sikap karyawan menjadi kualifikasi penting sebelum karyawan di angkat sebagai karyawan yang bias dilihat sejak mereka mengikuti program training, bekerja sebagai part timer, selanjutnya di kontrak setiap tahun dan akhirnya menjadi karyawan.

### 4. **Model Proposisi**

Dari hasil wawancara penulis dengan komite eksekutif, diambil intisarinnya lalu dituangkan dalam pola proporsi dengan prosedur sbb :

- a. Jawaban-jawaban yang sudah diperoleh, diolah dengan cara mengambil sari patinya untuk memperoleh simpulan yang merupakan hasil penelitian yang diharapkan.
- b. Menemukan konsep dari jawaban para informan kunci, adapun konsep-konsep yang ditemukan dari jawaban para informan kunci sebagai berikut; *attitude*, pengalaman kerja, latar belakang pendidikan, *recruitment*, *turn over*, kapasitas karyawan, profesionalisme dan karir.

Menurut pendapat penulis bahwa dalam penelitian ini lembaga pendidikan tinggi pariwisata dapat merasa optimis bahwa masa depan lulusan perguruan tinggi pendidikan pariwisata memiliki prospek yang baik ini dapat diperkuat dengan wawancara penulis dengan *General Manager* dan HRD Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa, mereka pendapat bahwa pendidikan pariwisata di Yogyakarta cukup baik, walau mereka tidak mengetahui prosesnya secara langsung, tapi menurut mereka bahwa lulusan yang sedang mengikuti training pada properti mereka semakin tahun semakin baik termasuk bahas Inggris dan *attitude* yang menjadi perhatian utama mereka. Tetapi menurut mereka ada bagian yang harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan yaitu Disiplin dan *Confidance* untuk bekerja di *front liner*, kecuali *F&B Service* tidak banyak yang berminat training di *Front office* misalnya. Disamping itu jika kita menilik pada Starwood Careers, jelas disana salah satu syarat mereka adalah memiliki latar belakang pendidikan tinggi pariwisata minimal diploma untuk dapat mengikuti *careers planning* yang sangat menarik tersebut.

## KESIMPULAN

1. Perusahaan perhotelan yang diwakili oleh komite eksekutif, memiliki persepsi bahwa pendidikan tinggi pariwisata di Yogyakarta dan pengalaman kerja menjadi pola penentuan kualifikasi karyawan hotel dan lulusan perguruan tinggi pariwisata di Yogyakarta memiliki kualitas yang cukup baik untuk skill. Knowledge tetapi dalam hal attitude masih harus menjadi perhatian bagi perguruan tinggi pariwisata dalam proses belajar di kampus..
2. Untuk melakukan recruitment Karyawan, perusahaan perhotelan

di Jogjakarta meletakkan Pendidikan pariwisata sebagai kualifikasi utama dengan tetap mempertimbangkan pengalaman kerja dari kandidat,

3. Profesionalisme karyawan hotel di Yogyakarta berpola pada latar belakang pendidikan, Pengalaman, Recruitment dan professional yang mngkerucut pada kualifikasi yang diinginkan oleh industri

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiloka, Bambang & Riana Rati, 2005. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*, Rineka Cipta Jakarta
- Handoko, T. Hani, 2001, *Manajemen Personalia & Sumberdaya manusia*, BPFE. Yogyakarta
- Hasibuan, H.Melayu.S.P, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara Jakarta
- Kotler,P,Swee hong Ang, Siew Meng Leong, and Chin Tiong Tan. 1996.*Marketing Management: An Asian Perseptive*.Singapore: Prentice Hall.
- Kotler, P.1997, *Marketing Management: Analysis, Planning Implementation, and Control*,9<sup>th</sup>ed, Englewood Cliffs,N.J.:Prentice Hall International,Inc.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya Bandung
- Pendit, Nyoman S, 2006, *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*,

- Cetakan ke delapan PT.  
Pradnya Paramita Jakarta
- Prasetijo, Ristiyanti & Ihalauw, Jhon J.O.I,  
2005, *Prilaku Konsumen*,  
Andi Offset Yogyakarta
- P. Siagian, Sondang, 2002, *Fungsi Fungsi  
Manajerial*, PT Bumi  
Aksara Jakarta
- R. Terry, George & W. Rue, Leslie, 2008,  
*Dasar Dasar Manajemen*,  
PT. Bumi
- Thoha Miftah, 2002. *Perilaku Organisasi  
: Konsep Dasar dan  
Alikasinya*, PT. Raja  
Grafindo, Jakarta.
- Walgito, Bimo, 2003. *Psikologi Sosial  
( Suatu Pengantar)*, Andi  
Offset, Yogyakarta