

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 TINJAUAN MENGENAI PENDIDIKAN PERHOTELAN

Menurut wiseGEEK (2019) studi perhotelan atau yang biasa disebut sebagai manajemen perhotelan adalah bidang pekerjaan dan bidang studi. Dalam pengertian kerja, hal ini mengacu pada manajemen hotel, restoran, agen perjalanan, kapal pesiar, dan lembaga lain dalam industri perhotelan. Sebagai bidang studi, istilah ini mengacu pada studi industri perhotelan dan kebutuhan manajemennya. Orang-orang yang tertarik dalam karir di industri dapat memilih untuk mengejar itu sebagai bidang studi sehingga mereka dapat memulai karir mereka dengan panduan dan dasar yang tepat.

Industri perhotelan terdiri dari bidang-bidang yang sangat luas dan sangat beragam. Setiap kali orang bepergian, tinggal di sebuah hotel, makan di luar, pergi ke bioskop, dan terlibat dalam kegiatan serupa, merupakan bagian dari industri perhotelan.

Di Amerika Serikat sendiri pendidikan perhotelan tidak hanya didapatkan di insititut formal seperti perkuliahan dan kampus, namun ada juga afiliasi berlisensi yang menawarkan pendidikan keterampilan untuk orang yang ingin bekerja di bidang yang diminati. Fokus afiliasi ini sendiri bukanlah untuk sekedar pendidikan dan gelar namun lebih kepada persiapan untuk langsung bekerja dan mendapatkan pekerjaan (*American Hotel & Lodging Educational Institute, 2019.*) Dirangkum dari Learn.org (2019) ada beberapa macam pendidikan yang ditawarkan di pendidikan pariwisata dan perhotelan antara lain adalah program sertifikasi, gelar asosiasi dan program sarjana.

Program sertifikasi sendiri dilaksanakan oleh afiliasi berlisensi untuk memberikan kesempatan untuk mengenal dan belajar bagi peminat yang ingin segera bekerja di dunia pariwisata dan perhotelan, pelajaran yang diberikan mencakup di bidang mana khususnya ia ingin bekerja, contohnya adalah *event management* atau *tourism manegement*. Sedangkan gelar yang ditawarkan oleh asosiasi lebih memfokuskan kepada pembelajaran melalui pelatihan langsung dilapangan. Kedua program ini tidak memberikan gelar apapun setelah individu

menyelesaikan pendidikannya, namun mereka mendapatkan sertifikat kompetensi yang menyatakan bahwa mereka layak untuk bekerja, demikian kedua program ini dapat disebut sebagai jalur pendidikan informal.

Sebagai bagian dari pendidikan terapan sains, program sarjana pariwisata sendiri didapatkan dari pendidikan formal yang digelar oleh fakultas manajemen atau fakultas bisnis di universitas yang menawarkan berbagai tingkatan lulusan mulai dari *Bachelor Degree* (Strata 1), *Master Degree* (Strata 2) dan *Doctoral Degree* (Strata 3). Strata 1 sendiri terdiri dari *Diplome 1-4* (sesuai dengan lamanya pendidikan berlangsung dan tidak ada penambahan gelar di akhir nama lulusan) dan *Bachelor of Applied Science (B.Sc.)* yang setara dengan D4. Gelar sarjana ditulis di belakang nama lulusan sesuai dengan program studi yang telah dijalankan dan beban *credits* (satuan kredit semester yang digunakan di Amerika Serikat) untuk mendapat gelar sarjana umumnya adalah 240 *credits* dan biasanya ditempuh selama 4 tahun. S2 sendiri dilambangkan dengan penulisan gelar *Master of Science (MSc.)* di belakang nama dan merupakan tingkat pendidikan yang terdiri dari berbagai riset dan penelitian. S3 merupakan gelar *Doctor of Philosophy* yang dilambangnya dengan mencantumkan “Ph.D.” di bagian depan sebelum nama.

2.2 TINJAUAN MENGENAI KOMPETENSI BEKERJA

Berdasarkan penjelasan Hutapea dan Thoha (2008) “kompetensi dijelaskan sebagai kemampuan dan kemauan dalam melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.”

Dengan demikian, terdapat tiga (3) komponen utama yang membentuk terjadinya kompetensi sebagai berikut:

a. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan yang dimiliki oleh seorang individu sangat berperan penting bagi individu tersebut. Karena dengan berbekalkan pengetahuan dasar, seorang individu mampu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan sesuai. Pengetahuan dapat diperoleh melalui pendidikan formal dan non-formal, serta pengalaman. Pengetahuan inilah yang menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas.

b. Keterampilan (*Skill*)

Pengetahuan yang memadai dengan keterampilan yang cakap adalah kombinasi terbaik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Individu yang memiliki pengetahuan namun tidak memiliki kecakapan dalam mengaplikasikan pengetahuannya sama saja dengan pekerjaan yang direncanakan secara tidak efektif dan efisien.

c. Sikap (*Attitude*)

Sikap dan tingkah laku individu juga menjadi faktor penting. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, dua hal ini juga menjadi acuan dalam menentukan pencapaian sebuah perusahaan. Bekerja dengan sikap yang rajin dan teliti dapat cenderung lebih menghasilkan hasil yang lebih memuaskan dibandingkan pekerjaan yang dilakukan dengan terburu-buru. Sikap pun menentukan kehidupan sosialisasi antara pekerja dan juga lingkungan pekerjaan.

Kompetensi pengetahuan, keterampilan dan sikap pada kehidupan nyata berbentuk dan terlihat sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi bekerja (atau yang dapat juga disebut sebagai kinerja atau performa) adalah hal nyata yang terlihat sebagai usaha-usaha melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai pencapaian yang didambakan dengan proses yang efektif dan efisien.

2.3 TINJAUAN MENGENAI PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Kotler dan Keller (2007) “menjelaskan bahwa sebuah proses pengambilan keputusan merupakan bagian dari proses psikologis. Proses psikologis dasar memiliki peranan penting dalam memahami bagaimana keputusan diambil. Kemudian diawali dengan adanya kebutuhan yang berusaha untuk dipenuhi.”

Menurut Kotler *et al.*, (2000) dijelaskan bahwa pengambilan keputusan didasarkan antara lain adalah berikut:

a. Identifikasi masalah

Dimana masalah yang terjadi dapat diidentifikasi dan dikenali.

b. Pengumpulan dan analisis data

Dengan mengumpulkan dan kemudian menganalisis beberapa data yang dianggap sesuai dan berkesinambungan merupakan proses penting pemecahan masalah

c. Pembuatan alternatif-alternatif tindakan

Setelah masalah sudah dikenali dan disusun secara baik, kemudian harus dicari pilihan-pilihan tindakan yang harus dilakukan berdasarkan data yang sudah didapatkan.

d. Pemilihan salah satu alternatif terbaik

Dengan pilihan alternatif pilihan yang sudah didapatkan, dengan melakukan pertimbangan baik dan buruk, maka akan dilakukan pemilihan tindakan yang paling tepat.

e. Pelaksanaan keputusan

Dalam melaksanakan keputusan, alangkah baiknya jika perhitungan-perhitungan yang sebelumnya sudah tersedia tetap dijadikan panduan.

f. Pemantauan dan evaluasi hasil pelaksanaan

Setelah tindakan dijalankan dan keputusan didapatkan, maka dampak dari keputusan tersebut akan terlihat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa proses pengambilan keputusan diawali dengan mengenali masalah terlebih dahulu, kemudian sumber-sumber pendukung yang sesuai dengan kejadian akan dijadikan sebagai panduan dalam memberikan pilihan-pilihan tindakan, setelahnya adalah penentuan keputusan berdasarkan pilihan yang sudah dipaparkan, setelah tindakan dilaksanakan maka tahap terakhir adalah melihat dampak yang dihasilkan dari keputusan tersebut.

Kemudian menurut Kotler (2003) ada beberapa faktor yang memengaruhi pengambilan keputusan, antara lain:

a. Faktor budaya

Faktor budaya adalah penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar. Budaya sendiri terdiri lagi dari sub budaya-sub budaya yang lebih kecil yang kemudian memberikan identifikasi dan ciri khas yang lebih spesifik lagi untuk masing-masing anggotanya.

b. Faktor sosial

Faktor-faktor sosial meliputi kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status sosial. Kelompok acuan seseorang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap dan perilaku sehari-hari seseorang. Kelompok acuan bisa saja merupakan keluarga, tapi bukan berarti keluarga selalu menjadi kelompok acuan. Kelompok acuan dapat berupa pergaulan dan kelompok dimana individu sering melakukan interaksi. Keluarga yang disebut sebagai unit terkecil tentunya memiliki pengaruh yang kuat dalam menentukan dalam pengambilan keputusan. Peran dan status seorang individu juga menentukan akan keputusan pengambilan keputusan. Dengan peran dan status yang individu miliki, maka secara tidak langsung ia memiliki kewajiban untuk mencerminkan status dan kedudukannya sesuai dengan perannya di kehidupan masyarakat.

c. Faktor pribadi

Faktor pribadi meliputi usia, pekerjaan, keadaan ekonomi, kepercayaan diri, dan gaya hidup. Faktor-faktor ini adalah faktor paling dasar yang menjadi alat ukur pembuatan keputusan di waktu yang aktual dan pasti berbeda pada setiap individu. Dengan kondisi masing-masing individu yang berbeda pula maka keputusan yang diambil pun akan berbeda-beda.

d. Faktor psikologis

Faktor psikologis mencakup motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan pendirian. Motivasi dan persepsi seseorang secara tidak langsung juga dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial dan pribadi. Sedangkan pembelajaran dapat berupa pendidikan formal seperti tingkat sekolah maupun pelajaran hidup seperti pengalaman.

2.4 TINJAUAN MENGENAI KARIR

Menurut Gibson *et al.*, (1995) “karir merupakan rangkaian sikap dan perilaku yang berakitan dengan pengalaman dan aktivitas kerja selama rentang waktu kehidupan seseorang dan rangkaian aktivitas kerja yang terus berkelanjutan.”

Adapula faktor-faktor yang memengaruhi keputusan karir berdasarkan teori pengambilan keputusan karir menurut Krumboltz (1996) yaitu:

a. Faktor genetik

Faktor ini sudah ada sejak lahir dan secara tanpa sadar telah tersusun untuk membatasi preferensi atau keterampilan seseorang. Teori ini pada dasarnya mengatakan bahwa orang-orang tertentu memang lahir dengan bakat yang sudah ada dan ada orang-orang lainnya yang memang tidak memiliki bakat serupa namun mungkin di bidang lainnya. Contohnya adalah ada orang yang memang memiliki bakat musik, ada orang yang memiliki bakat atletis dan ada orang lainnya yang memiliki bakat akademik seperti matematika.

b. Faktor lingkungan

Faktor-faktor lingkungan adalah penentu kapan pengambilan keputusan karir ini berhasil. Contoh faktor lingkungan adalah peluang-peluang yang tersedia seperti peluang kerja, peluang pendidikan, peluang pelatihan dan sebagainya. Adapula faktor lainnya seperti kemajuan teknologi, sistem pendidikan setempat, lingkungan tempat tinggal, hukum yang berlaku, sumber daya alam, peraturan tenaga kerja dan lain-lain. Faktor-faktor ini biasanya bukan merupakan kendali individu dan tidak bisa diganggu gugat.

c. Faktor belajar

Faktor belajar adalah aktivitas paling dasar dan dilakukan secara tidak sadar setiap harinya dari bayi bahkan sejak sebelum dilahirkan. Pembelajaran sendiri terbagi menjadi 2 macam, pembelajaran instrumental dan pembelajaran asosiatif. Pembelajaran instrumental sendiri adalah pembelajaran yang terjadi melalui pengalaman pribadi ketika berada di lingkungan mereka beraktivitas. Sedangkan pembelajaran asosiatif adalah pembelajaran dimana individu mengamati sebuah peristiwa milik individu lain dan kemudian menjadikannya sebagai pembelajaran.

d. Keterampilan menghadapi masalah

Dimana seorang individu menerapkan apa yang ia miliki untuk menghadapi sebuah masalah yang dihadapinya.

2.5 HASIL PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian tentang pengaruh latar belakang pendidikan perhotelan terhadap keputusan bekerja di restoran dan café seajuh ini belum ada pembahasan khusus

tentang pengaruh membuat keputusan bekerja di industri penyedia makanan dan minuman. Namun ditemukan beberapa penelitian yang hampir mirip dan dapat dijadikan pedoman untuk bahan pemikiran pendukung.

Penelitian yang dilakukan oleh Brown (2014) yang membahas mengenai persepsi lulusan manajemen perhotelan akan pentingnya faktor karir dan pengalaman faktor karir. Penelitian menggunakan metode deskriptif korelasional. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa adanya perbedaan persepsi tentang peluang karir yang signifikan antara murid yang belum memiliki pengalaman bekerja dengan murid yang sudah memasuki industri perhotelan. Murid yang sudah mengalami pengalaman bekerja seperti magang memiliki kecenderungan tidak kembali ke industri perhotelan lagi, berdampak pada tingkat lulusan perhotelan yang kemudian bekerja di industri perhotelan semakin menurun.

Berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Chuang *et al.*, (2013) membahas tentang pilihan karir mahasiswa perhotelan dan faktor-faktor yang memengaruhi komitmen terhadap profesi. Hasil dari penelitian mengungkapkan ada empat variabel (jenis kelamin, status pekerjaan, keputusan karir berdasarkan kemampuan diri sendiri, dan harapan hasil karir) sebagai indikator kuat dalam memprediksi retensi lulusan perhotelan di industri. Hasil juga menunjukkan bahwa siswa perhotelan yang percaya bahwa mereka memiliki keterampilan kompeten yang sesuai dan pengalaman kerja yang relevan lebih berkomitmen pada pilihan karir mereka.

Kemudian penelitian oleh Kim *et al.*, (2010) preferensi karir diperiksa, faktor karir, dan sumber-sumber yang membantu menentukan pilihan karier mahasiswa pariwisata. Para penulis mensurvei siswa dari tujuh universitas di Amerika Serikat dengan total 442 siswa merespons. Para penulis menemukan siswa menerima informasi paling banyak terkait dengan karir mereka melalui pengalaman kerja dan pengalaman pribadi. Selain itu, penulis menemukan siswa yang ingin masuk ke industri perhotelan atau penginapan mempertimbangkan peluang promosi, pengembangan peluang kepemimpinan, dan hubungan dengan orang-orang menjadi penting ketika membuat mereka keputusan karir. Para penulis menemukan bahwa responden laki-laki lebih mementingkan pekerjaan pengembangan otonomi dan kepemimpinan sementara perempuan lebih

mementingkan pelayanan masyarakat. Mengingat faktor-faktor karir ini dan pentingnya bagi mereka, penulis berpendapat pelamar akan ragu untuk berkomitmen pada tawaran pekerjaan kecuali jika faktor karir utama dirundingkan dengan jelas.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ayres (2006) mengacu pada pendidikan dan peluang sebagai pegas terhadap pengembangan karir: kasus pada studi awal pariwisata Australia bagian timur. Penelitian dilakukan menggunakan wawancara terhadap 12 pekerja senior dan 11 pekerja level manajemen tengah di dunia pariwisata. Hasil yang penulis dapatkan adalah bagaimana pendidikan dan peluang berperan dalam pengembangan karir.

Yang terakhir adalah penelitian yang dilakukan oleh Marchante *et al.*, (2007) yang menggunakan sampel 3.314 karyawan dari hotel dan restoran di Andalusia untuk membandingkan pendidikan aktual versus pendidikan yang diperlukan untuk posisi saat ini. Para penulis mengidentifikasi istilah ketidaksesuaian pendidikan pada individu, pendidikan yang terlalu banyak atau pendidikan yang tidak memadai untuk posisi mereka saat ini. Penulis menemukan lebih dari separuh responden dianggap tidak cocok secara pendidikan. Kekurangan individu tanpa pendidikan yang cukup untuk posisi mereka saat ini dapat teratasi dengan pengalaman yang mereka miliki. Para penulis juga kemudian tidak menemukan bukti sekolah atau kursus tambahan bisa menggantikan pendidikan yang tidak memadai tersebut.

Berikut akan ditampilkan beberapa hasil penelitian terdahulu.

Tabel 2.5.1 Tabel Hasil Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Brown (2014)	<i>“Hospitality management graduates' perceptions of career factor importance and career factor experience.”</i>	Murid yang sudah mengalami pengalaman bekerja seperti magang memiliki kecenderungan tidak kembali ke industri perhotelan lagi, berdampak pada tingkat lulusan perhotelan yang kemudian bekerja di

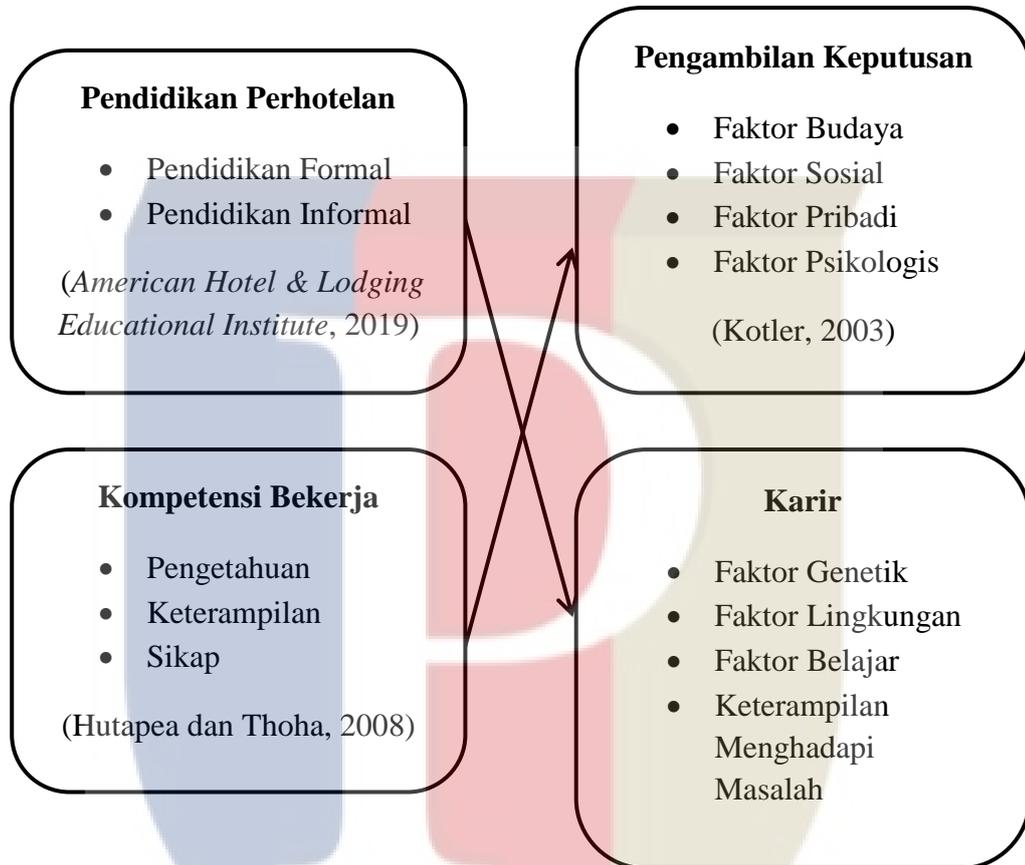
		industri perhotelan semakin menurun.
Chuang et al., (2013)	<i>“Hospitality Undergraduate Students' Career Choices and Factors Influencing Commitment to the Profession.”</i>	Siswa perhotelan yang percaya bahwa mereka memiliki keterampilan kompeten yang sesuai dan pengalaman kerja yang relevan lebih berkomitmen pada pilihan karir mereka.
Ayres (2006)	<i>“Education and Opportunity as Influences on Career Development: Findings from a Preliminary Study in Eastern Australian Tourism.”</i>	Siswa menerima informasi paling banyak terkait dengan karir mereka melalui pengalaman kerja dan pengalaman pribadi.
Kim et al., (2010)	<i>“The New Generation in the Industry: Hospitality/Tourism Students' Career Preferences, Sources of Influence and Career Choice Factors.”</i>	Pendidikan dan peluang berperan berpengaruh dalam pengembangan karir.
Marchante et al., (2007)	<i>“An Analysis of Educational Mismatch and Labor Mobility in the Hospitality Industry.”</i>	Lebih dari separuh responden dianggap tidak cocok secara pendidikan. Kekurangan individu tanpa pendidikan yang cukup untuk posisi mereka saat ini dapat teratasi dengan pengalaman yang mereka miliki.

Sumber: Data Primer 2019

2.6 KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut.

Gambar 2.6.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Perhotelan terhadap Keputusan Bekerja di Restoran dan Café



Sumber: Data Primer 2019

Sesuai dengan Gambar 2.6.1, maka pada penelitian ini akan ditelusuri pengaruh pendidikan perhotelan yang mencakup pendidikan formal dan informal dengan kompetensi bekerja yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap terhadap pengambilan keputusan yang meliputi faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis dengan karir yang termasuk diantaranya adalah faktor genetik, lingkungan, belajar dan keterampilan dalam menghadapi masalah.

2.7 HIPOTESIS

Maka pilihan hipotesis yang akan didapatkan adalah:

H_0 : Terbuktinya hubungan positif antara pengaruh latar belakang pendidikan perhotelan dan kompetensi bekerja terhadap pengambilan keputusan bekerja dan karir di restoran dan café.

H_1 : Tidak terbuktinya hubungan positif antara pengaruh latar belakang pendidikan perhotelan dan kompetensi bekerja terhadap pengambilan keputusan bekerja dan karir di restoran dan café.

