



.....
**ANALISIS PRAKTIKUM MANAGEMEN KAMAR BERDASARKAN SKEMA OKUPASI
ROOM ATTENDANT DI AKADEMI PARIWISATA MATARAM TAHUN AKADEMIK
2016/2017**

Oleh

I Made Murdana¹, H. Mahsun²

^{1,2}Dosen Kopertis Wilayah VIII dpk. STP Mataram

Email: [1mmurdana@gmail.com](mailto:mmurdana@gmail.com), [2mahsun_Pariwisata@yahoo.com](mailto:mahsun_Pariwisata@yahoo.com)

Abstrak

Kaidah pengembangan SDM seharusnya dipastikan pendidikan dilaksanakan oleh lembaga pendidikan (formal, non formal, informal) yang memiliki akreditasi terhadap keterjaminan mutu dari kualitas pendidikan sesuai dengan aturan pemerintah berdasarkan pada skema kopetensi yang ada. Uji kopetensi terhadap setiap outputnya. Pelaksanaan sertikasi profesinya dilaksanakan oleh Lembaga Sertikasi Profesi (LSP) yang memiliki kredibilitas dan independensi. Pendekatan subyek penelitian dilakukan dengan sumpling acak, dari 5 kelas yang diamati sebanyak 25 responden yang ditentukan secara acak saat penilaian dilakukan. Pendekatan pengambilan data menggunakan observasi dan wawancara, dengan teknik analisis data pada teknik deskriptif kualitatif. Hasil yang diperoleh dari analisis praktikum matakuliah manajemen kamar berdasarkan skema okupasi room attendant mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram tahun akademik 2016/2017, secara umum memperoleh nilai 3,09 (sangat Bagus). Nilai ini diperoleh diatas nilai passing grade kompetensi yang ditetapkan senilai 0,09 poin. Dalam penilaian ada dua aspek yang memperoleh nilai di bawah passing grade yaitu *skill dengan nilai 2,76 dan pada aspek general qualification memperoleh nilai 2,97*.

Kata Kunci: Jahe, Pengolahan, Ekstraksi, Konvensional

PENDAHULUAN

Dunia pendidikan dan pelatihan dituntut mampu menciptakan output tenaga yang trampil dan professional sesuai dengan harapan industri. Tuntutan akan kemampuan dan nilai kopetensi dari setiap tenaga kerja merupakan suatu urgensi yang harus di benahi dan ditingkatkan guna meningkatkan distribusi dan pemerataan tenaga kerja dalam pembangunan.

Dalam kaidah pengembangan SDM seharusnya dipastikan pendidikan dilaksanakan oleh lembaga pendidikan (formal, non formal, informal) yang memiliki akreditasi terhadap keterjaminan mutu dari kualitas pendidikan sesuai dengan aturan pemerintah berdasarkan pada skema kopetensi yang ada. Lembaga-lembaga pelatihan dilaksanakan di lembaga pelatihan yang juga memiliki kredibilitas dan terakreditasi pula. Hal ini guna memastikan

adanya keterjalinan (link and match) antara pencentak tenaga kerja dengan stakeholder penerima tenaga kerja. Masing masing lembaga pendidikan nantinya diharapkan melaksanakan penerapan uji kopetensi terhadap setiap outputnya. Pelaksanaan sertikasi profesinya dilaksanakan oleh Lembaga Sertikasi Profesi (LSP) yang memiliki kredibilitas dan independensi. Begitu pula untuk menjamin kredibilitas dan konsistensinya LSP harus mendapat lisensi dari BNSP (Badan nasional Sertikasi Profesi).

Dunia pendidikan dalam proses belajar mengajar di setiap sekolah baik menengah maupun tinggi dewasa ini perkembangannya sangat signifikan. Perkembangan paradigma terhadap proses belajar mengajar tersebut sangat dipengaruhi oleh perkembangan dunia industri yang semakin meningkat pula. Proses



belajar mengajar yang ada di perguruan tinggi akhirnya akan dituntut memiliki muara pada nilai kopetensi yang dimiliki oleh mahasiswa dan outputnya.

Menurut Sudarmanto (2009:45) mengutarakan bahwa kompetensi merupakan suatu atribut untuk melekatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul. Atribut tersebut adalah kualitas yang diberikan pada orang atau benda, yang mengacu pada karakteristik tertentu yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pekerjaan secara efektif. Atribut tersebut terdiri atas pengetahuan, keterampilan, dan keahlian atau karakteristik tertentu. Menurut Mitrani, Palziel and Fitt (1992:112), *competency concept is not a new one*. Pergerakan tentang kompetensi telah dimulai pada tahun 1960 dan awal 1970. Menurut gerakan tersebut, banyak hasil studi yang menunjukkan bahwa hasil test sikap dan pengetahuan, prestasi belajar di sekolah dan diploma tidak dapat memprediksikan kinerja atau keberhasilan dalam kehidupan ([Krisna](#), diakses tahun 2017).

LANDASAN TEORI

a. Kompetensi

Pengertian Kompeten dan Kompetensi Menurut Para Ahli : Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian kompeten adalah

- a. Berwewenang berkuasa (memutuskan, menentukan) sesuatu.
- b. Cakap (mengetahui).

Sedangkan pengertian kompetensi adalah

- a. Mempunyai kemampuan dalam menguasai tata bahasa suatu bahasa secara abstrak atau batiniah.
- b. Kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan sesuatu);

Keduanya diadaptasi dari bahasa Inggris *competent* dan *competence*. Kompeten merupakan kata sifat, sedangkan kompetensi merupakan kata benda. Meski keduanya dapat dipertukarkan istilahnya dalam pemakaian umum, kompeten berbeda dengan kompetensi. Kravetz mengatakan kompetensi adalah

sesuatu yang seseorang tunjukkan di tempat kerja setiap hari yang mencakup perilaku, bukan sifat-sifat kepribadian maupun keterampilan dasar yang ada di dalam ataupun di luar tempat kerja.

Kompetensi tak hanya untuk mengetahui apa-apa saja yang harus dilakukan, melainkan juga berencana untuk melakukan atas apa yang telah diketahui. Kompetensi tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi melakukan apa yang diketahui. Kompetensi adalah keterampilan, pengetahuan, sikap dasar serta nilai yang dicerminkan ke dalam kebiasaan berpikir dan bertindak yang sifatnya berkembang, dinamis, kontinyu (terus menerus) serta dapat di raih setiap waktu

Dimensi yang terkandung dalam konsep kompetensi adalah sebagai berikut :

- a. Understanding atau pemahaman, yaitu kedalaman kognitif yang dimiliki oleh seseorang
- b. Skill atau kemampuan, yaitu sesuatu keterampilan ataupun bakat yang dimiliki oleh individu untuk melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
- c. Knowledge atau pengetahuan, yaitu kesadaran dalam bidang kognitif, yang berarti mengetahui apa yang harus diperbuat.
- d. Interest atau minat, yaitu kecenderungan seseorang yang tinggi terhadap sesuatu atau untuk melakukan sesuatu perbuatan.
- e. Attitude atau sikap, yaitu reaksi seseorang terhadap rangsangan yang datang dari luar, misal; rasa senang, suka atau tidak suka.
- f. Value atau nilai, yaitu suatu standar perilaku atau sikap yang dipercaya secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang (Gordon (1988 : 109)).

Jadi jika diartikan maka kompeten adalah kecakapan atau ketrampilan yang dimiliki seseorang dalam bidangnya, sedangkan pengertian kompetensi adalah kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk menunjukkan dan mengaplikasikan



ketrampilannya tersebut di dalam kehidupan nyata.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tertentu, dengan indikatornya adalah :

- a. Pengetahuan (Knowledge) Pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan meliputi :
 1. Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidang masing-masing.
 2. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam institusi pemerintahan.
 - b. Keterampilan (Skill) Keterampilan individu meliputi:
 1. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
 2. Kemampuan berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
 - c. Sikap (Attitude) Sikap individu, meliputi :
 1. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dalam berkeaktivitas dalam bekerja.
 2. Adanya semangat kerja yang tinggi. Wibowo (2007:110).
- b. Skema Kopenensi

Skema Sertifikasi Profesi merupakan persyaratan sertifikasi spesifik yang berkaitan dengan kategori profesi yang ditetapkan dengan menggunakan standar dan aturan khusus yang sama, serta prosedur yang sama. Dalam bahasa sehari-hari merupakan jenis-jenis produk sertifikasi profesi. Tujuan Sertifikasi Profesi adalah untuk memastikan dan memelihara kompetensi yang telah didapat melalui proses pembelajaran baik formal, non formal, pelatihan kerja, ataupun pengalaman kerja. Karena dalam dunia kerja kompetensi harus

dipelihara, bukan hanya pernah kompeten, tetapi kompeten dan terus tetap kompeten.

Dalam kaidah pengembangan SDM seharusnya dipastikan pendidikan dilaksanakan lembaga pendidikan (formal, non formal, informal), pelatihan dilaksanakan di lembaga pelatihan, dan sertifikasi profesi dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP). Untuk menjamin kredibilitas dan konsistensinya LSP harus mendapat lisensi dari BNSP (Badan nasional Sertifikasi Profesi).

Menurut jenisnya Skema Sertifikasi profesi terdiri atas 5 jenis yaitu:

1. Skema Sertifikasi Profesi Kerangka Kualifikasi Nasional (National Qualification Framework) di Indonesia kita kenal sebagai KKNI (Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia) sesuai PERPRES 8/2012, yaitu Sertifikasi profesi berdasarkan level KKNI dari sertifikat 1 hingga sertifikat 9 pada setiap jenis profesi. Pada setiap level KKNI terdiri atas unit-unit standar kompetensi level yang setara dan persyaratan dasarnya, misalnya sertifikat 4 (C4) bidang pelatihan dan asesmen maka berisi standar kompetensi dengan level KKNI 4. Karena Skema ini berlaku secara Nasional dan seharusnya portabel antar negara, skema sertifikasi profesi (KKNI) seharusnya ditetapkan oleh suatu komite skema yang dibentuk oleh otoritas kompeten sesuai bidangnya.
2. Skema Sertifikasi Profesi Kualifikasi Okupasi Nasional, merupakan Sertifikasi berdasarkan suatu jabatan kerja pada sistem industri yang ditetapkan secara nasional dan seharusnya mampu telusuri okupasi internasional untuk memastikan skema ini juga portabel. Contoh dalam skema ini diantaranya inspector, sensory evaluator, breeder. Karena skema ini berlaku secara nasional dan seharusnya portabel antar negara. Skema sertifikasi profesi kualifikasi okupasi Nasional ini



seharusnya ditetapkan oleh komite skema yang dibentuk oleh otoritas kompeten sesuai bidangnya. Skema ini dapat terdiri atas unit-unit kompetensi berbagai level sesuai dengan konsensus dalam komite skema yang terdiri atas asosiasi profesi, asosiasi industri dan otoritas kompeten. Skema ini dapat mempunyai level yang mampu telusur atau bersinergi dengan KKNI.

3. Skema sertifikasi profesi klaster/paket, hampir sama dengan kualifikasi okupasi nasional namun spesifik sesuai kebutuhan spesifik industri/organisasi. Jadi skema ini merupakan sertifikasi berdasarkan suatu paket/klaster pekerjaan pada sistem industri yang ditetapkan secara spesifik untuk tujuan spesifik juga. Contohnya Supervisor, Manajer, Kepala Gudang, Kepala Biro, Kepala Dinas Spesifik Industri/organisasi. Skema ini dikembangkan oleh Komite skema dari LSP, terdiri atas unit-unit kompetensi berbagai level sesuai persyaratan dasar dengan konsensus dalam komite skema.
4. Skema Sertifikasi Profesi unit Kompetensi, merupakan sertifikasi kompetensi berdasarkan satuan unit kompetensi. Dalam skema ini dapat terdiri atas satu unit atau lebih dan persyaratan dasarnya dengan konsensus dalam komite skema. Skema ini banyak digunakan oleh tenaga kerja untuk membangun jenjang karirnya secara bertahap, sehingga suatu ketika sudah terkumpul dalam suatu kualifikasi dapat mengajukan sertifikasi kualifikasi baik KKNI maupun Kualifikasi Okupasi Nasional. Sekam ini dikembangkan dan dilaksanakan oleh LSP yang telah mendapat lisensi dari BNSP.
5. Skema Sertifikasi Profisiensi, berbeda sedikit dengan sertifikasi profesi, kalau keempat jenis di atas berbasis creterion dan partisipatory artinya seseorang dinyatakan kompeten harus kompeten terhadap seluruh kriteria unjuk kerja

sehingga pencapaiannya tidak berupa angka melainkan kompeten dan belum kompeten. Pada Profisiensi berbasis norm yaitu mengambil indikator-indikator kuat dari kriteria unjuk kerja yang kemudian dibuat ujian (examination) disini dikembangkan penilaian angka. Tujuan sertifikasi ini adalah untuk memelihara kompetensi bagi profesi yang sudah kompeten dan mempunyai pengalaman tertentu pada bidangnya. Bagi yang tidak lulus mencapai nilai tertentu akan mendapatkan rekomendasi apabila yang kurang adalah presisinya maka direkomendasikan untuk menambah pengalaman dibawah supervise, bila yang kurang adalah akurasi maka direkomendasikan untuk re-training. Skema ini biasanya dilakukan oleh LSP Profisiensi yang dibentuk asosiasi Profesi guna melaksanakan fungsinya dalam memelihara kompetensi anggotanya. Untuk memastikan dan memelihara kredibilatas dan kemampuan telusur LSP Profisiensi maka harus dilisensi oleh BNSP.

c. Skema Okupasi Kompetensi

Skema Okupasi adalah pola sertifikasi kompetensi yang digunakan sebagai acuan pelaksanaan sertifikasi kompetensi kerja, yang terdiri dari sekumpulan unit kompetensi yang bersumber dari standar kompetensi kerja dan persyaratan lain yang berkaitan dengan pengakuan kompetensi pada okupasi nasional. Skema sertifikasi KKNI adalah Pola sertifikasi kompetensi yang digunakan sebagai acuan pelaksanaan sertifikasi kompetensi kerja, yang terdiri dari sekumpulan unit kompetensi yang bersumber dari standar kompetensi kerja serta persyaratan lain yang berkaitan dengan pengakuan kompetensi pada jenis pekerjaan dan/atau kompetensi pada jenjang kualifikasi KKNI. Occupacy adalah Kedudukan yang menempatkan tugas, wewenang, hak dan tanggung jawab yang melekat pada seorang pekerja dalam suatu satuan organisasi (Peraturan BNSP N0.4, 2014).



Gambar 1. Komponen/parameter pada Pendidikan Berbasis Kompetensi



d. Sertifikasi room attendant (ASEAN MRA Job Index Number: HHK.05)

Room Attendant bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kenyamanan kamar tamu, mempersiapkan atau pembersihan kamar tamu baik kamar untuk EA, *check out* maupun *occupaid*. Biasanya *room attendant* diberi tugas berdasarkan jumlah kamar tertentu yang harus mereka bersihkan atau bisa juga berdasarkan *section*. *Room attendant* membersihkan kamar tamu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Bertanggungjawab untuk melaporkan setiap kerusakan, melayani permintaan atau keluhan tamu serta menjamin kerahasiaan dan keamanan semua kamar tamu.

Tugas dan Wewenang

1. Mengecek seluruh kamar sebelum mulai bekerja serta mengisinya pada *room attendant sheet* dengan kode status sekaligus menanyakan apakah tamu ada laundrynya
2. Mensetup *trolley* kerja sesuai dengan standar *set up* yang ditentukan kemudian disusun dengan baik dan rapi
3. Mengecek kebersihan *corridor* dan *pantry*
4. Membersihkan Kamar tamu dan melengkapi *setup*-nya berdasarkan prioritas yang sudah diberikan atasan
5. Mencatat *time in/out* pada *room attendant sheet*

6. Mencatat/memperhatikan barang-barang berharga tamu kemudian membuat catatan pada *room attendant sheet*
7. Melaporkan setiap barang-barang tamu yang tertinggal di dalam kamar dengan segera ke supervisor/HK *order taker*
8. Melaporkan ke *laundry* dengan segera bila ada *laundry* tamu
9. Melaporkan kerusakan dengan jelas ke HK *Order taker* untuk melaporkan perbaikan ke *engineering*
10. Melaporkan aktivitas tamu yang mencurigakan atau barang-barang berbahaya didalam kamar ke *executive housekeeper*
11. Membantu *room service* mengeluarkan peralatan bekas makanan dari kamar kemudian menghubungi mereka untuk *clear up*
12. Merapikan barang-barang kepunyaan tamu
13. Membersihkan atau mengatur kembali *trolley* kerja
14. Menerima serta melaksanakan tugas yang diperintahkan *floor supervisor* seperti program *general cleaning*

Persyaratan Masuk Mengikuti Uji Kompetensi Lulus pendidikan dan pelatihan sertifikat III atau telah menduduki jabatan Junior Cleaner; Assistant Cleaner; Assistant Public Area Cleaner; Cleaner; Public Area Cleaner; Attendant; Room Maid; PA Attendant. Dengan pengalaman minimal 2 tahun di bidangnya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan subyek penelitian dilakukan dengan sumpling acak, dari 5 kelas yang diamati sebanyak 25 responden yang ditentukan secara acak saat penilaian dilakukan. Pendekatan pengambilan data menggunakan observasi dan wawancara, dengan teknik analisis data pada teknik deskriptif kualitatif.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengacu pada gambaran umum objek penelitian yaitu mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram tahun akademik 2016/2017, dengan metode eksidental sampling yang dilakukan, maka dapat diketahui sebaran analisa praktikum mahasiswa dengan penekatan skema okupasi bidang kompetensi *room attendant* pada matakuliah Manajemen Kamar. Adapun sebaran tabulasi dilakukan menggunakan alat ukur tabel *performance evaluation of competency* pada matakuliah Manajemen Kamar dengan menggunakan sekala ukur seperti table 1 dengan *passing grade* 3 atau 56.

Table 1 Sekala penilaian (*Rating of value scale*)

91 – 100 = 4 : Excellence	76 – 90 = 3 : very good
56 – 75 = 2 : Good	30 – 55 = 1: Unsatisfactory
Passing Grade : = 3 or 56	

Sumber : scala lickert, 2016

Hasil yang diperoleh dari pengukuran tersebut adalah seperti dijabarkan dalam table 2. Ada lima aspek penilaian kompetensi yang dilakukan yaitu *knowledge*, *skill*, *attitude*, *general qualification*, dan *attendance* dalam penilaian kompetensi mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram pada praktikum matakuliah Manajemen Kamar. Di peroleh variasi rata-rata dari setiap aspek penilaian.

Pada penilaian aspek *knowledge* kompetensi mahasiswa Akademi Pariwisata dari 25 responden yang dinilai diperoleh rata-rata penilaian 3,07. Aspek *knowledge* kompetensi terdiri atas dua sub-aspek yaitu 1) *knowledge mentioning of subject of the task* dan 2) *Knowledge mentioning procedure, low, and creativities*. Rerata yang diperoleh dalam aspek *knowledge* adalah di atas dari *passing grade* yaitu sangat bagus dari yang ditetapkan.

Pada aspek *skill* kompetensi mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram dari 25 responden yang diteliti mendapatkan nilai rata-rata 2,76. Hal ini berarti nilai yang diperoleh dalam *passing grade* aspek *skill* adalah nilai bagus. Dalam aspek *skill* terdiri atas dua sub-aspek yaitu *soft skill* dan *hard skill*.

Pada aspek *attitude* kompetensi mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram dari 25 responden yang diteliti mendapatkan nilai rata-rata 3,10. Hal ini berarti nilai yang diperoleh dalam *passing grade* aspek *skill* adalah nilai sangat bagus. Aspek *attitude* dalam *performance evaluasi competency* terdapat dua sub-aspek yaitu 1) *personality* dan 2) *Courtesy Character and Politeness attention and respect others people*. Aspek *attitude* memperoleh nilai diatas *passing grade* yang ditetapkan.

Pada aspek *general qualification* kompetensi mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram dari 25 responden yang diteliti mendapatkan nilai rata-rata 2,97. Hal ini berarti nilai yang diperoleh dalam *passing grade* aspek *skill* adalah nilai bagus, dibawah *passing grade*. Aspek *general qualification* memiliki sub-aspek sebanyak dua sub-aspek yaitu *output of work has been done* dan *completion of work*.

Aspek kelima dari aspek kopetensi yang dinilai dari *competency* mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram adalah *attendance*, dari 25 responden yang dinilai memperoleh nilai rata-rata 3,54. Jika dilihat dari *passing grade* yang diharapkan maka *attendance* memperoleh nilai sangat bagus.

Dari kelima aspek yang dinilai dari aspek kompetensi mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram, maka dapat ditarik nilai rata-rata keseluruhan aspek penilaian yaitu memperoleh angka 3,01. Nilai rata-rata secara umum ini tercapai 0,01 diatas nilai *passing grade* yang ditetapkan dalam komptensi umum mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram. Dapat disimpulkan secara menyeluruh bahwa kompetensi mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram memperoleh nilai sangat bagus (3,01) diatas batas kompetensi yang ditetapkan.

Tabel 2. Performance evaluation of competency room attendance



No	CRITERIA & JUSTIFICATION	AVRG. SCALE VALUE	REM ARK
1	KNOWLEDGE a. Knowledge mentioning of the task of subject b. Knowledge mentioning procedure and low, creativities.	3,07	
2	SKILL a. Soft skill i. Communicate technique ii. Performances task b. Hard skill i. Trolley preparation ii. Entering guest room procedure and flow iii. Stripping Process iv. Throw and positioning of every item of linen v. Bed corner technique vi. 3Bed runner/liner positioning & technique vii. Cleaning technique viii. Bath room cleaning technique ix. Storing technique and process	2,76	
3	ATTITUDE a. Personality b. Courtesy Character and Politeness attention and respect others people	3,10	
4	GENERAL QUALIFICATION > Output of work has been done > Completion of work	2,97	
5	ATTENDANCE Reliability and punctuality to be on	3,54	
<i>TOTAL AVERAGE</i>		3,09	

Sumber: Tabulasi data, 2016.

PENUTUP

Kesimpulan

simpulan yang dapat ditarik dalam penelitian bertopik analisis praktikum matakuliah manajemen kamar berdasarkan skema okupasi room attendant mahasiswa Akademi Pariwisata Mataram tahun akademik 2016/2017, secara umum memperoleh nilai 3,09 (sangat Bagus). Nilai ini diperoleh diatas nilai passing grade kompetensi yang ditetapkan senilai 0,09 poin. Dalam penilaian ada dua aspek yang memperoleh nilai di bawah passing grade yaitu *skill* dengan nilai 2,76 dan pada aspek *general qualification* memperoleh nilai 2,97.

Saran

Mengacu dari kesimpulan yang diperoleh maka dapat di gambarkan beberpa saran yang mungkin untuk dilakukan;

- a. Evaluasi control terhadap setiap pembelajaran praktikum seyogyanya

dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan melalui berbagai pendekatan kompetensi yang ada.

- b. Nilai dibawah passing grade yang diperoleh membuktikan bahwa perlu ada upaya yang sistematis unuk lebih meningkatkan kompetensi skill dan general qualification dari kopetensi mahasiswa, melalui berbagai program dan waktu praktikum yang lebih banyak

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anonimus, 2017. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id>.
- [2] Anonim, 2015. *Skema Sertifikasi Kompetensi Profesi Okupasi Nasional Berdasarkan ACCSTP dan CATC Sektor Pariwisata Bidang Tata graha (Housekeeping)*. Jakarta. Kementrian Pariwisata Republik Indonesia
- [3] Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- [4] Bagyono. 2011. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Catherine Devrye. 1997. *Good Service Good Bussiness*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama. Indonesia.
- [6] Joko, Subagyo. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- [7] Krisna. access 2017. Teori MSDM (sdm-teori.blogspot.co.id). www.google.com.
- [8] Narbuko. 2009. *Metode Pengolahan Dan Analisa Data*. Jakarta : Rineka Cipta
- [9] Suroso, 2015. *SKKNI Sebagai Acuan Penyusunan Kurikulum Berbasis KKNi dan Pelaksanaan Sertifikasi oleh LSP dalam Rangka Memasuki Pasar Kerja Global*. Jakarta. BNSP Indonesia.
- [10] Thomas J. A. Jones. 2013. *Professional Management of Housekeeping Operations (5th Edition)*. Canada. Publisher: Wiley,
- [11] Walker John R. 2008. *The Restaurant from Concept to Operation*. Jhon Wiley & Son. New Jersey. Canada