

Penguatan Keterampilan Berbasis Industri Perhotelan melalui Program *Holistic* pada Masyarakat Lulusan SMA/SMK di Provinsi Bali

¹Kadek Ayu Ekasani, ²Putu Sabda Jayendra, ³I Nyoman Sudiarta, ⁴Made Arya Astina, ⁵I Made Hadi Purnantara

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

Email: ¹ekasani@stpbi.ac.id, ²sabda@stpbi.ac.id, ³sudiarta@stpbi.ac.id, ⁴arya.astinamade@gmail.com, ⁵hdpurnantara@gmail.com

Article Info

Submitted: 10 December 2020

Revised: 4 March 2021

Accepted: 8 April 2021

Published: 20 July 2021

Keywords: *hotel, on the job training, holistic*

Kata kunci: *hotel, on the job training, holistic*

Abstract

Skills are very needed by someone who worked in the hotel industry. Graduates from senior high school or vocational school who have attended some training at LPK (private training institution) need real industry skills before they really work in the industry. One of the activities to implement the students' need is on the job training. In the other side, the Covid-19 pandemic caused many hotels closed and make some LPK difficult to find the job training for their students. For this reason, IPB Internasional in collaboration with IHGMA creates a HOLISTIC program which aims to help graduates (SMA/K) gain OJT experience in the hospitality industry. The training participants were drawn from 3 famous tourism regions in Bali province, namely Ubud, Legian and Seminyak. In 13 days of training, the participants get hands-on theoretical and practical experience from hospitality practitioners in many departments, such as food and beverage service, food production, bartender and housekeeping departments. As a result of this training, the participants gained working experience in the industry, as well as various knowledge about hotel professionalism, career opportunities, motivation and support from hotel practitioners so that the participants have great optimism that the tourism sector will develop in the future.

Abstrak

Keterampilan (*skill*) dalam industri perhotelan sangat diperlukan bagi seseorang untuk memenuhi tuntutan kerja di dunia industri. Para lulusan SMA/K yang telah mengikuti pelatihan di LPK memerlukan suatu pendalaman keterampilan dunia industri perhotelan sebelum mereka benar-benar terjun langsung ke industri. Salah satu kegiatan untuk memperdalam keterampilan tersebut adalah melalui pelaksanaan *on the job training*. Namun adanya pandemi *Covid-19* menyebabkan banyak hotel yang tidak membuka kesempatan bagi LPK untuk melaksanakan *on the job training*. Hal inilah yang membuat

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional bekerjasama dengan IHGMA membuat program *HOLISTIC* yang bertujuan untuk membantu para lulusan SMA/K mendapatkan pengalaman OJT di industri perhotelan. Para peserta pelatihan diambil dari 3 wilayah di Provinsi Bali yang memiliki daerah wisata favorit, yaitu Ubud, Legian, dan Seminyak. Dengan total pelaksanaan pelatihan adalah 13 hari, peserta pelatihan mendapat pengalaman teori dan praktik langsung dari para praktisi perhotelan baik dari departemen tata hidang (*food and beverage service*), tata boga (*food production*), *bartender*, dan tata graha (*housekeeping*). Hasil dari pelatihan ini, para peserta mendapatkan pengalaman langsung di industri, selain juga berbagai pengetahuan mengenai profesionalisme kerja di industri perhotelan, peluang karir di dunia industri perhotelan, serta motivasi dan dukungan dari praktisi hotel sehingga para peserta memiliki optimisme yang besar bahwa sektor pariwisata masih menjadi sektor yang menjanjikan kedepannya.

1. PENDAHULUAN

Provinsi Bali merupakan daerah yang sudah sangat dikenal sebagai destinasi wisata favorit, baik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Keindahan alam dan kekayaan budaya merupakan daya tarik utama yang membuat Bali menjadi tujuan utama dari aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan. Kondisi ini tidak saja membuat beragam destinasi wisata yang dimiliki Bali menjadi semakin terkenal, namun dibarengi pula dengan tumbuh suburnya sektor-sektor industri, terutama yang berbasis perhotelan.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang mengalami peningkatan di Bali. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2015), pada tahun 2010 jumlah hotel di Bali adalah 2.190, sedangkan pada tahun 2014 jumlah hotel di Bali mencapai 3.039 (Widiastuti dan Indrawati, 2018). Data tersebut dapat dilengkapi dengan data dari DPD Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Bali (2016) yang mencatat dari keseluruhan hotel berbintang dan non bintang total kapasitas kamar yang tersedia adalah 56.971 kamar (Wardani dkk, 2017: 65). Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 menyebutkan terdapat penggolongan kelas hotel yang terdiri atas, hotel bintang satu, hotel bintang dua, hotel bintang tiga, hotel bintang empat, dan hotel bintang lima (Prihatno, 2017). Kriteria penggolongan tersebut didasarkan pada persyaratan dasar dan penilaian teknis

operasional. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) tertinggi pada hotel di Bali tahun 2015 dimiliki oleh hotel bintang lima sebanyak 73,56% (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2015).

Berdasarkan data tersebut, tidaklah mengherankan jika masyarakat Bali sangat banyak yang menggantungkan hidupnya pada sektor pariwisata. Bahkan anak-anak usia sekolah banyak yang bercita-cita untuk bekerja di sektor pariwisata, terutama yang berbasis industri perhotelan. Suburnya industri perhotelan di Bali membuat peluang kerja di satu sisi bertambah luas, namun di sisi lain, kompetisi akan kompetensi semakin ketat. *Skill* atau keterampilan harus dilatih sedini mungkin agar mampu memenuhi tuntutan kerja di dunia industri. Menurut Dunnett's (dalam Kandou, Lengkon & Sendow, 2016), *skill* merupakan kompetensi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan suatu rangkaian tugas yang kian berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman. Keahlian tercermin dari seberapa baik kinerja seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan yang spesifik, seperti operasional peralatan, efektivitas komunikasi atau penerapan suatu strategi bisnis. Oleh sebab itu, kecenderungan generasi muda Bali akan memilih melanjutkan di Perguruan Tinggi yang berbasis ilmu pariwisata atau Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) untuk memperdalam keterampilan yang dibutuhkan.

Namun pada tahun 2020 sektor pariwisata Bali menghadapi pukulan yang cukup berat dengan adanya pandemi *Covid-19*. Rilis data dari

Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, ekonomi Bali dalam dalam triwulan pertama 2020 tumbuh negatif, yaitu -1,14 persen, dibandingkan dengan kondisi tahun lalu pada triwulan I tahun 2019. Pertumbuhan minus ini di luar tren sebelumnya yang diduga kuat dipengaruhi pandemi *Covid 19* yang memengaruhi pergerakan masyarakat secara individu ataupun secara sosial. BPS Provinsi Bali melaporkan, total jumlah kedatangan wisatawan mancanegara yang langsung ke Bali pada Maret 2020 sebanyak 156.876 kunjungan. Jumlah tersebut turun sebanyak 56,89 persen dibanding total kunjungan selama Februari 2020 yaitu sebanyak 363.937 kunjungan. Penurunan pada sektor pariwisata disimpulkan berdampak sistematis terhadap lapangan kerja dan usaha lainnya yang juga mengalami penurunan. Bahkan, tekanan terhadap ekonomi Bali pada triwulan I (Januari-Maret) 2020 disebut-sebut mengalami pukulan paling keras dan dalam selama empat tahun terakhir sejak 2017 (Paramita dan Putra, 2020).

Kondisi ini turut berimbas pada lulusan-lulusan SMA/SMK di Bali yang ingin memperdalam keterampilannya di dunia perhotelan. Di satu sisi profesionalisme kerja yang dibutuhkan memerlukan legalitas berupa sertifikat kompetensi dari LPK serta sertifikat *On The Job Training* yang dikeluarkan oleh hotel-hotel yang bekerjasama dengan LPK tersebut. *On the Job Training* merupakan pelatihan dasar yang dilakukan langsung di tempat kerja di mana karyawan ditempatkan sesuai dengan *departement* mereka masing-masing dengan tujuan untuk mengenalkan *trainee* secara langsung terkait seluk-beluk tugasnya di bawah bimbingan pengawas atau supervisor (Permatasari & Chaniago, 2018). Pelatihan *On The Job Training* sangat berperan dalam memberikan pengalaman dan membantu mahasiswa dalam mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh di kampus atau institusi LPK ke dalam dunia kerja yang nyata serta berperan dalam membentuk kecakapan pola pikir dan kecermatan bertindak dalam memecahkan masalah yang ditemui pada lingkungan kerja (Hanifah, 2019). Di sisi lain dampak pandemi membuat banyak lulusan SMA/SMK di Bali memilih menunda program pelatihannya akibat keterbatasan finansial. Kondisi ini diperparah dengan fenomena

penurunan kunjungan wisatawan ke Bali yang menyebabkan tidak dibukanya program *On The Job Training* di hotel-hotel, khususnya hotel-hotel berbintang.

Fenomena tersebut yang menjadi latar belakang dirancangnya program pelatihan yang menjadi alternatif *On The Job Training* di masa pandemi *Covid-19* ini. Program ini diberi nama *HOLISTIC*, yang merupakan singkatan dari *Hotel On Board Learning and Integration Strategic Training Implementation Center*. Sasaran dari pelaksanaan program ini adalah lulusan SMA/SMK di Bali, terutama di daerah-daerah tujuan wisata yang terdampak pandemi. Tujuannya agar para lulusan SMA/SMK ini tetap dapat mendalami keterampilan yang berbasis industri perhotelan. Berdasarkan hasil observasi awal, lulusan SMA/SMK yang tidak dapat melanjutkan untuk memperdalam keterampilannya terkonsentrasi pada tiga wilayah yang pada masa sebelum pandemi yang menjadi daerah pariwisata favorit, antara lain; 1) kawasan Ubud, Kabupaten Gianyar, 2) kawasan Legian, Kuta, Kabupaten Badung, dan 3) kawasan Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung. Pemilihan ketiga kawasan ini didasari pertimbangan bahwa wilayah tersebut merupakan destinasi wisata yang dikenal dan banyak dikunjungi oleh wisatawan serta memiliki ikon dan keunggulan masing-masing yang selalu menarik dikunjungi oleh wisatawan mancanegara maupun domestik (Astina & Wijaya, 2019).

Pelaksanaan program *HOLISTIC* ini selama total 13 (tiga belas) hari, yaitu dalam rentang hari mulai tanggal 12 Oktober 2020 sampai dengan 12 November 2020. Dalam praktik pelatihannya berpartner dengan beberapa hotel yang berkualifikasi bintang 4 dan bintang 5 di Bali, dengan total ada 10 hotel. Selain berpartner dengan pihak hotel, program pelatihan *HOLISTIC* juga melibatkan beberapa mahasiswa Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional dalam teknis pelaksanaannya. Para mahasiswa ini dipilih yang sudah mendapatkan praktik pelatihan di kampus, sehingga dalam pelaksanaan program *HOLISTIC* di hotel-hotel partner tersebut, diharapkan ikut mendampingi para peserta pelatihan dalam praktik di bagian bidang atau *departement*-nya masing-masing. Hal ini juga dimaksudkan untuk memudahkan instruktur dari hotel dalam mengawasi dan memastikan agar materi

yang diberikan dapat dikuasai oleh seluruh peserta pelatihan. Dengan demikian diharapkan keterampilan berbasis industri yang dibutuhkan oleh peserta pelatihan dapat dikuasai dengan baik, terutama di era pandemi *Covid-19* ini.

2. METODE

Pelaksanaan program pelatihan *HOLISTIC* yang peserta pelatihannya sebanyak 204 orang merupakan lulusan SMA/SMK yang terkonsentrasi di beberapa daerah kawasan wisata, yaitu Ubud, Legian, dan Seminyak. Metode yang dipergunakan dalam menentukan calon peserta pelatihan yang akan diikuti dalam program *HOLISTIC* ini adalah *purposive*. *Purposive* dilakukan dengan memilih atau menseleksi calon peserta dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan sendiri oleh tim pengabdian. Adapun beberapa pertimbangan yang dipergunakan adalah:

- a. Calon peserta pelatihan berasal dari keluarga tidak mampu.
- b. Calon peserta pelatihan berasal dari keluarga pekerja yang terdampak pandemi *Covid-19*.
- c. Calon peserta pelatihan memiliki minat untuk melanjutkan kuliah di program studi yang berbasis industri.
- d. Calon peserta pelatihan memiliki orientasi kerja di bidang *hotelier*.
- e. Calon peserta pelatihan tidak sedang bersekolah/kuliah dan tidak memiliki pekerjaan.
- f. Calon peserta pelatihan merupakan lulusan SMA atau SMK.

Program ini dilaksanakan dengan menggandeng partner hotel-hotel yang berkualifikasi bintang 4 dan bintang 5 di Bali yang berada dalam wilayah kawasan tersebut. Adapun hotel-hotel yang digandeng untuk bekerjasama antara lain:

- a. Seres Ubud,
- b. FuramaXclusive Ubud,
- c. Rumah Luwih Beach Resort Gianyar,
- d. J4 Hotel Legian,
- e. Swiss-Belinn Legian,
- f. Neo+ Kuta Legian,
- g. Jambuluwuk Oceano Seminyak,

- h. Sense Hotel Seminyak,
- i. Sovereign Tuban, dan
- j. Rama Beach Resort and Villas Tuban.

Hotel-hotel yang tercantum di atas adalah hotel yang sudah tergabung dalam asosiasi IHGMA (*Indonesian Hotel General Manager Association*) yang memiliki visi, misi, dan tujuan yang sama dengan IPBI, yaitu untuk mencerdaskan generasi bangsa.

Metode pelatihan yang diberikan berupa teori dan praktik. Teori diberikan secara tatap muka dengan menggunakan auditorium atau *meeting room* di masing-masing hotel. Untuk teori mengenai seputar dunia industri perhotelan diberikan oleh *General Manager* (GM) dari masing-masing hotel. Teori diberikan selama dua hari dengan menekankan langsung kepada kesiapan dari para peserta terhadap kondisi hotel sekarang ini. Sementara dalam praktiknya dilaksanakan di *outlet* masing-masing hotel, yaitu *outlet restaurant*, *outlet bar*, *outlet kitchen*, dan *outlet kamar hotel*. Untuk praktik, instukturinya merupakan orang yang ahli di bidangnya dan disediakan pula oleh hotel, baik itu yang berkualifikasi *Chef*, *Barista*, *FB Manager*, dan *Housekeeping Supervisor*. Selama melaksanakan pelatihan, para instruktur hotel juga dibantu oleh mahasiswa dari kampus Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional dengan langsung terlibat dalam mendampingi para peserta pelatihan, terutama dalam pengawasan dan memastikan agar semua petunjuk dari instruktur dapat diterima dengan baik. Mahasiswa IPBI yang dilibatkan di masing-masing hotel telah dibekali pendidikan dan keterampilan yang sesuai dengan bidangnya sehingga sudah mampu untuk membagi ilmu yang mereka dapat kepada para peserta pelatihan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Persiapan dan Pembagian Grup Peserta Pelatihan

Kegiatan *HOLISTIC* dimulai secara serentak pada tanggal 12 Oktober 2020 di semua hotel. Seminggu sebelum hari pelaksanaan, peserta pelatihan dibagi dalam beberapa grup. Grup ini diatur berdasarkan wilayah, asal peserta pelatihan, spesifikasi keahlian atau departemen yang dipilih, serta kapasitas di masing-masing

hotel dalam menampung jumlah peserta dengan tetap mengikuti protap kesehatan yang telah ditetapkan oleh hotel dan *physical distancing*. Maka dari itu, jumlah grup yang diterima di masing-masing hotel tidaklah sama, ada hotel yang hanya mendapatkan 1 grup, dan ada pula yang mendapatkan 2 grup. Untuk memaksimalkan jumlah jam yang diterima oleh masing-masing peserta dengan tidak terlepas dari protokol kesehatan maka porsi pelatihan yang diberikan kepada peserta adalah 3 jam setiap harinya. Maka dari itu, grup pertama yang mendapat *shift* pagi pelaksanaan pelatihan dimulai pada pukul 09.00 WITA sampai dengan pukul 12.00 WITA, sedangkan grup kedua yang mendapat *shift* siang, pelaksanaan pelatihan dimulai dari pukul 13.00 WITA sampai dengan

pukul 16.00 WITA. Dari total jumlah 204 peserta pelatihan, maka rincian grup yang tersebar di masing-masing hotel tersaji dalam tabel 1.

Sedangkan untuk rincian spesifikasi keahlian atau departemen yang dipilih secara garis besar terdiri atas 4 (empat) bidang keahlian, yaitu; 1) Tata Hidang (*Food and Beverage Service/FBS*), 2) Tata Boga (*Food and Beverage Product/FBP*), 3) *Bartender*, dan 4) Tata Graha (*Housekeeping*). Peminat keahlian *Bartender* menempati posisi terbanyak berjumlah 96 orang, disusul dengan *Food and Beverage Service* sebanyak 59 orang, *Food and Beverage Product* sebanyak 39 orang, dan *Housekeeping* sebanyak 10 orang. Adapun sebarannya di tiap-tiap hotel dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 1. Sebaran Jumlah Peserta Pelatihan pada Setiap Hotel

| No | Nama Hotel | Jumlah Peserta dalam Grup | | Jumlah |
|--------|------------------------------------|---------------------------|--------|--------|
| | | Grup 1 | Grup 2 | |
| 1 | Seres Ubud | 15 | 15 | 30 |
| 2 | FuramaXclusive Ubud | 14 | - | 14 |
| 3 | Rumah Luwih Beach Resort Gianyar | 14 | - | 14 |
| 4 | J4 Hotel Legian | 15 | - | 15 |
| 5 | Swiss-Belinn Legian | 16 | 16 | 32 |
| 6 | Neo+ Kuta Legian | 15 | - | 15 |
| 7 | Jambuluwuk Oceano Seminyak | 16 | - | 16 |
| 8 | Sense Hotel Seminyak | 14 | - | 14 |
| 9 | Sovereign Tuban | 15 | 12 | 27 |
| 10 | Rama Beach Resort dan Villas Tuban | 14 | 13 | 27 |
| JUMLAH | | 148 | 56 | 204 |

Tabel. 2 Sebaran Jumlah Peserta pada Tiap Hotel Berdasarkan *Departement/Keahlian* yang Diminati

| No | Nama Hotel | FB Service | FB Product | Bartender | Housekeeping | Jumlah |
|--------|------------------------------------|------------|------------|-----------|--------------|--------|
| 1 | Seres Ubud | 4 | 6 | 20 | - | 30 |
| 2 | FuramaXclusive Ubud | 4 | 4 | 6 | - | 14 |
| 3 | Rumah Luwih Beach Resort Gianyar | 4 | - | - | 10 | 14 |
| 4 | J4 Hotel Legian | 9 | 3 | 3 | - | 15 |
| 5 | Swiss-Belinn Legian | 4 | 4 | 24 | - | 32 |
| 6 | Neo+ Kuta Legian | 8 | 7 | - | - | 15 |
| 7 | Jambuluwuk Oceano Seminyak | 4 | 4 | 8 | - | 16 |
| 8 | Sense Hotel Seminyak | 10 | - | 4 | - | 14 |
| 9 | Sovereign Tuban | 9 | 7 | 11 | - | 27 |
| 10 | Rama Beach Resort dan Villas Tuban | 3 | 4 | 20 | - | 27 |
| JUMLAH | | 59 | 39 | 96 | 10 | 204 |

Satu minggu sebelum dimulainya program pelatihan *HOLISTIC* ini, para peserta pelatihan dibuatkan grup di media sosial *Whatsapp* untuk mempermudah koordinasi terkait hal-hal yang bersifat teknis. Melalui grup *Whatsapp* inilah para peserta pelatihan mendapatkan pengumuman terkait penempatannya di hotel, sehingga masing-masing peserta sudah memiliki informasi yang jelas tentang lokasi hotel yang dituju. Lima hari sebelum pelaksanaan para peserta pelatihan diinstruksikan untuk datang ke hotel masing-masing untuk melakukan penjajakan lokasi atau observasi serta pembagian seragam praktik yang sesuai dengan bidang keahlian yang dipilih. Bagi peserta yang mengambil bidang *Food and Beverage Service* diinstruksikan untuk mengenakan kemeja putih dan bawahan berwarna gelap, sehingga pihak hotel hanya meminjamkan rompi *waiter/waitress*. Untuk yang mengambil bidang *Food and Beverage Product* diinstruksikan bagi yang lulusan SMK untuk mengenakan *uniform kitchen* yang sudah diperoleh saat di sekolah. Sedangkan bagi lulusan SMA umum mendapatkan *uniform* lengkap yang dipinjamkan oleh hotel. Bagi yang mengambil bidang *Bartender* tidak mendapatkan *uniform* khusus, hanya diinstruksikan menggunakan atasan kemeja putih dengan bawahan berwarna gelap. Sedangkan bagi peserta yang mengambil bidang *Housekeeping* dipinjamkan baju kaos *training*, sedangkan bawahannya berupa celana *training* diinstruksikan untuk menggunakan milik masing-masing. Dengan demikian, pada saat pelatihan dimulai, para peserta sudah mengenakan pakaian atau *uniform* praktiknya masing-masing.

Teknis pelaksanaan program pelatihan *HOLISTIC* total durasi adalah 13 hari yang diambil dalam rentang tanggal 12 Oktober 2020 sampai dengan tanggal 12 November 2020. Selama 13 hari pelatihan tersebut, pada 4 hari di minggu pertama peserta secara serentak memulai program di masing-masing hotel dengan pemberian materi baik teori dan praktik oleh *General Manager* hotel. Selanjutnya di minggu kedua, ketiga, dan keempat setiap hotel mengatur jadwal peserta pelatihan untuk datang ke hotel sebanyak 3 kali dalam seminggu, sesuai dengan pembagian *shift* grupnya. Jadwal setelah 4 hari pertama tersebut diatur secara fleksibel oleh hotel masing-masing. Program ini diakhiri

tanggal 12 November 2020 dengan kegiatan penutupan dan penyerahan sertifikat kepada seluruh peserta pelatihan.

Pelaksanaan Pelatihan *HOLISTIC*

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa program pelatihan *HOLISTIC* yang pelaksanaannya secara serentak dimulai pada tanggal 12 Oktober 2020, di hari pertama, peserta pelatihan menerima materi pelatihan berupa teori mengenai dasar-dasar keterampilan dan profesionalisme yang berbasis industri perhotelan. Kegiatan ini bertempat di *meeting room* masing-masing hotel dengan pemateri langsung dari *General Managernya*. Adapun kegiatannya dapat dilihat pada gambar berikut.

Materi yang diberikan oleh pihak hotel terlebih dahulu sudah disesuaikan dengan kebutuhan dari para peserta pelatihan. Selain menerima materi tentang profesionalisme kerja di industri perhotelan, materi yang disampaikan juga berupa peluang karir di dunia industri perhotelan, serta berbagai motivasi dan dukungan kepada seluruh peserta terkait dengan dampak pandemi *Covid-19* di dunia industri perhotelan. Seperti yang diketahui bahwa dampak pandemi *Covid-19* sangat besar sekali terhadap dunia pariwisata, tidak hanya di Bali namun juga di seluruh dunia. Inilah yang membuat para pekerja di industri pariwisata dan perhotelan banyak yang dirumahkan ataupun tidak diperpanjang masa kerjanya. Maka dari itu, sangat penting bagi seluruh peserta pelatihan mendapatkan pemahaman, motivasi, dan dukungan dari pihak hotel langsung agar para



Gambar 1. Pemberian Materi Oleh *General Manager* Hotel

peserta tetap optimis dan selalu bersemangat bahwa pandemi *Covid-19* ini pasti bisa terlewati dengan segala upaya dari pemerintah untuk bisa membangkitkan kembali sektor pariwisata di Indonesia umumnya dan Bali pada khususnya.

Pada hari ke-2, para peserta pelatihan diberikan pemahaman mengenai seluk beluk *outlet departement* masing-masing. Pemahaman yang diberikan masih dalam ranah teoritis. Bedanya dengan hari pertama adalah, jika hari pertama pemahaman diberikan mengenai pengenalan industri perhotelan secara umum, maka pada hari ke- 2 lebih bersifat spesifik. Para peserta pelatihan dipecah grupnya sesuai spesifikasi *departement* yang dipilih. Adapun *outlet-outlet* yang dituju tersebut adalah; 1) *Outlet Kitchen* (untuk *Food and Beverage Product*), 2) *Outlet Restaurant* (untuk *Food and Beverage Service*), 3) *Outlet Bar* (untuk *Bartender*), dan 4) *Outlet Guest Room* (bagi *Housekeeping*).

Pada masing-masing *outlet* yang tersedia, sudah ada satu orang instruktur dari hotel yang dibantu oleh seorang mahasiswa yang membantu sebagai asisten instruktur. Instruktur kemudian memberikan pengetahuan mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan *outlet departement* masing-masing, dengan spesifikasi sebagai berikut.

1. *Food and Beverage Product* mendapat spesifikasi materi tentang *Kitchen*, antara lain, berbagai jenis peralatan di dapur, pengetahuan bahan-bahan makanan, jenis, dan dasar-dasar membuat *appetizer*, *main menu*, *dessert*, dan *hygine* sanitasi.
2. *Food and Beverage Service* mendapat spesifikasi materi tentang *Restaurant* antara lain peralatan untuk menyajikan makanan dan minuman, cara membawa hidangan ke meja tamu, cara meletakkan hidangan, *table setup*, dan bahasa Inggris yang biasa diucapkan saat melayani tamu asing.
3. *Bartender* mendapat spesifikasi materi tentang *Bar*, antara lain *hygine* sanitasi, jenis-jenis minuman, *juggling bottles*, mencampur minuman dan kadar alkohol, dan melayani tamu.
4. *Housekeeping* mendapat spesifikasi materi tentang *Guest Room* antara lain, bahan-bahan *chemical*, dasar-dasar kebersihan, kerapian, serta kelengkapan kamar tamu,

peralatan kebersihan, *laundry*, dan lain sebagainya.

Selain spesifikasi pengetahuan tersebut, secara umum setiap departement juga mendapatkan materi mengenai penerapan protokol kesehatan di masing-masing *outlet*. Hal ini dipandang perlu karena di masa pandemi *Covid-19* setiap *departement* wajib menjaga kesehatan dan kebersihan, baik personal maupun kebersihan *outlet* masing-masing demi menjaga tingkat kepercayaan tamu yang berkunjung. Dalam pemberian materipun protokol kesehatan senantiasa diterapkan seperti terlihat dalam gambar berikut.



Gambar 2. Pemberian Materi Pelatihan di *Outlet Restaurant*



Gambar 3. Kegiatan Praktik Peserta *HOLISTIC* pada Masing-Masing *Departement*

Pada hari ke-3 dan hari ke-4, para peserta pelatihan mulai melakukan praktik di *outlet* masing-masing. Dengan didampingi oleh instruktur masing-masing bidang serta satu orang mahasiswa sebagai asisten instruktur pada masing-masing *outlet*, para peserta pelatihan mendapatkan praktik yang intensif selama 4 jam. Beberapa kegiatan praktik tersebut dapat dilihat pada gambar 3.

Setelah empat hari pertama, para peserta pelatihan kemudian diberikan jadwal yang diatur oleh hotel masing-masing. Dalam satu minggu, para peserta pelatihan dijadwalkan untuk datang tiga kali ke hotel, sesuai dengan pembagian *shift*-nya masing-masing. Masing-masing alokasi waktu pelatihan per-kedatangan yang diberikan adalah 3 sampai 4 jam. Selain menerima pelatihan praktik seperti hari ke-3 dan hari ke-4, para peserta pelatihan diwajibkan melakukan observasi mandiri tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan *departement* keahliannya masing-masing. *Checklist* observasi disiapkan oleh panitia pengabdian yang muatan materinya mengarahkan peserta agar lebih jeli dan lebih mendalam dalam memahami standar kerja di *outlet departement*-nya masing-masing. Setiap *departement* berbeda-beda *point-point* muatan materi observasinya. Adapun *checklist* tersebut memuat materi tentang:

- a. Standar dapur/restoran/*bar counter*/ kamar tamu.
- b. Standar kelengkapan.
- c. Standar karyawan.
- d. Standar layanan.
- e. Standar awal jam kerja.
- f. Standar penyimpanan barang.
- g. Standar pekerjaan utama.
- h. Standar kerja tambahan.
- i. Hal lain-lain yang perlu diuraikan lebih lanjut.

Dari *checklist-checklist* tersebut di atas, meskipun sangat bervariasi bidang ilmu yang disesuaikan dengan *departement* yang dipilih, satu ilmu baru yang wajib diketahui seluruh peserta pelatihan adalah adaptasi protokol kesehatan. Peserta pelatihan wajib mengobservasi bagaimana setiap hotel mengadaptasikan himbauan protokol dari pemerintah serta implementasinya pada



Gambar 4. Para Peserta Program *HOLISTIC* yang Telah Menerima Sertifikat

setiap *departement* masing-masing. Dengan demikian seluruh peserta pelatihan mendapat pemahaman secara holistik mengenai adaptasi dunia industri perhotelan di masa pandemi *Covid-19*. Keseluruhan kegiatan dinyatakan berakhir pada tanggal 12 November 2020.

Pada tanggal 19 November 2020, para peserta pelatihan diinstruksikan untuk datang kembali ke hotel masing-masing untuk seremonial penyerahan sertifikat. Sertifikat tersebut oleh hotel setara dengan 1 bulan pelatihan *On The Job Training*.

Sertifikat ini tentunya akan sangat berguna bagi para peserta pelatihan untuk digunakan sebagai bukti pengalaman saat melamar pekerjaan di industri. Keahlian tersebut tentunya sesuai dengan bidang keahlian yang telah dipelajarinya selama program *HOLISTIC* ini berjalan. Dengan demikian berakhirlah program *HOLISTIC* yang telah dirancang dan dijalankan, dan diharapkan kedepannya program-program serupa dapat dirancang kembali untuk membantu insan-insan yang mengalami hambatan dalam mendalami dunia industri perhotelan akibat pandemi *Covid-19*.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa kegiatan *HOLISTIC* ini sangat bermanfaat bagi para peserta pelatihan yang berasal dari masyarakat lulusan SMK/A di daerah Ubud, Legian, Seminyak, Provinsi Bali. Para peserta mendapatkan pemahaman yang luas mengenai dunia industri perhotelan

di masa pandemi ini. Selain ilmu tentang profesionalisme bekerja di hotel, peluang karir yang nantinya bisa diambil, serta motivasi dan dukungan dari para praktisi hotel bahwa sektor pariwisata masih tetap menjadi sektor yang menjanjikan untuk mendapatkan peluang karir yang bagus. Dukungan yang sangat penuh dari praktisi hotel untuk bisa memberikan ilmu dan keahlian di bidang perhotelan kepada para peserta pelatihan, yang mana pemberian materi langsung diberikan oleh para *General Manager* dan manager di masing-masing divisi.

Kegiatan ini kedepannya diharapkan dapat tetap dilaksanakan, tidak hanya dalam masa pandemi ini tetapi juga masa normal karena kegiatan ini dapat membantu masyarakat khususnya lulusan SMA yang memang belum pernah mendapatkan pendidikan dan keahlian di bidang perhotelan menjadi orang yang mempunyai keahlian khusus di bidang perhotelan. Kegiatan yang dilaksanakan kurang lebih selama 13 hari ini cukup untuk membuat

para peserta pelatihan mendapatkan ilmu dan keahlian di bidang perhotelan sehingga pengalaman tersebut bisa dipakai sebagai syarat untuk mencari pekerjaan.

5. PERSANTUNAN

Tim pelaksana mengucapkan terima kasih kepada IHGMA (Indonesian Hotel General Manager Association) yang telah memberikan dukungan penuh kepada tim baik itu dari pemilihan hotel tempat dilaksanakannya kegiatan. Terima kasih kepada seluruh hotel yang terlibat dalam kegiatan ini, yaitu Seres Ubud, FuramaXclusive Ubud, Rumah Luwih Beach Resort Gianyar, J4 Hotel Legian, Swiss-Belinn Legian, Neo+ Kuta Legian, Jambuluwuk Oceano Seminyak, Sense Hotel Seminyak, Sovereign Tuban, Rama Beach Resort, dan Villas Tuban. Tim juga mengucapkan terima kasih kepada Rektor, Warek 3, dan seluruh jajarannya, mahasiswa IPBI-SPB yang terlibat dalam kegiatan ini, serta seluruh peserta pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astina, Made Arya., & Wijaya, Anak Agung Gede. (2019). Perbandingan Nilai Budaya Karyawan Hotel di Seminyak dan Ubud. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 10(1), 64-76.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2015). Jumlah Akomodasi, Kamar, dan Tempat Tidur yang Tersedia pada Hotel Bintang menurut Provinsi, 2000-2015, <https://www.bps.go.id> (diakses 7 Desember 2020).
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2015). Jumlah Kedatangan Wisatawan Per Tahun ke Bali menurut Pintu Masuk, 2010-2015, <https://www.bps.go.id> (diakses 7 Desember 2020).
- Hanifah, Regina Dewi. (2019). Evaluasi Kinerja Mahasiswa Magang di Hotel Bintang 5 (*****). *Jurnal Sadar Wisata*, 2(2), 81-90.
- Kandou, Yunita Lidya., Lengkong, Victor P.K., & Sendow, Greis. (2016). Pengaruh *Knowledge Management*, *Skill* dan *Attitude* terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1), 147-158.
- Paramita, I.B.G. & Putra, I.G.G.P.A., (2020). *New Normal* Bagi Pariwisata Bali di Masa Pandemi Covid 19. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama Dan Budaya*, 5(2), pp.57-65.
- Permatasari, I. W., & Chaniago, H. (2018). Pengaruh *On The Job Training* terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 4(2), 19-27. Retrieved from <https://jurnal.polban.ac.id/an/article/view/1183>.
- Prihatno. (2018). Identifikasi Kebutuhan Kompetensi Sumber Daya Manusia Industri Perhotelan Kabupaten Bantul. *Jurnal Media Wisata*, 15(1), 513-530.
- Wardani, R.K., Karta, N.L.P.A., Wiles, E. & Widiastini, N.M.A., (2018). Pergeseran *Marketing Strategy* pada *Hospitality Industry* di Kabupaten Badung. *Sekolah Tinggi Ilmu (STIE) Ekonomi Triatma Mulya*, 23(1), pp.65-74.

Ekasani, dkk - Penguatan Keterampilan Berbasis Industri Perhotelan ...

Widiastuti, N.W.S.& Indrawati, K.R., (2018). Perbedaan Perilaku Kewargaan Organisasi berdasarkan Status Kerja Karyawan Hotel di Bali Ditinjau dari Kualitas Kehidupan Kerja. *Jurnal Psikologi Udayana*, 5(2), pp.378-402.