

SOSIALISASI PERKEMBANGAN INDUSTRI PARIWISATA BAGI LULUSAN PERHOTELAN DI KABUPATEN BULELENG

Ni Made Ary Widiastini¹, Putu Indah Rahmawati², A.A. Yudha Martin M³

^{1,2,3}Program Studi Perhotelan D3, Fakultas Ekonomi UNDIKSHA

ary.widiastini@gmail.com

ABSTRAK

Target lulusan baik pada level SMK, Diploma maupun Sarjana yang menekuni Program Studi Perhotelan adalah diterima pada bidang yang sesuai dengan kompetensinya. Beragamnya peluang kerja yang ditawarkan oleh industri hotel berimplikasi pada beragam pula kompetensi yang dibutuhkan yang disertai dengan syarat perekrutan yang berbeda-beda. Pariwisata sebagai sebuah industri telah mengalami berbagai perkembangan dari waktu ke waktu, tidak saja dalam hal kebutuhan fasilitas wisata, tetapi juga menuntut sumber daya yang memiliki kualifikasi tertentu. Selain itu, kehadiran berbagai bentuk industri pariwisata yang menawarkan berbagai peluang pekerjaan kepada lulusan baik pada jenjang SMK/SMA, diploma maupun sarjana membutuhkan spesialisasi tertentu untuk bisa diterima pada industri tersebut. Dalam penerapannya, informasi tentang kebutuhan industri masih banyak memiliki kekurangan, yang disebabkan karena kurangnya informasi terbaru yang diketahui oleh pihak lembaga pendidikan. Implikasi tersebut menyebabkan seringkali lulusan memiliki kesiapan yang masih kurang khususnya dalam mencari pekerjaan sesuai dengan kompetensinya. Oleh sebab itu, perlu adanya informasi yang bersifat baru diberikan secara periodik terhadap calon tenaga kerja, sehingga baik siswa maupun pendidik memiliki wawasan tentang peluang kerja. Informasi tersebut juga akan menjadi dasar pertimbangan siswa di dalam menyiapkan dirinya untuk siap kerja, begitu pula lembaga pendidikan untuk memberikan materi yang dirasa harus lebih diberikan secara maksimum baik secara formal maupun dengan menambahkan pada ekstra kurikuler. Dengan demikian, lulusan dapat memiliki kematangan dalam menyiapkan diri dalam rangka memantapkan pilihan pekerjaan yang hendak ditekuninya. Pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, sosialisasi tentang kebutuhan industri pariwisata, khususnya hotel diberikan kepada calon lulusan oleh pihak Human Resources Departemen di hotel yang memahami perkembangan peluang kerja, syarat menjadi pekerja serta tahapan-tahapan yang harus dilalui untuk diterima kerja sebagai staff hotel. Diharapkan melalui sosialisasi ini, peserta didik serta lembaga pendidikan memahami perkembangan industri pariwisata serta sistem perekrutannya, sehingga lulusan dapat diterima kerja pada bidang kerja yang menjadi sasarannya sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya.

Kata Kunci : Sosialisasi, Kerja, Hotel

ABSTRACT

Target graduates at the level of SMK, Diploma and Bachelor who studies at the Hospitality Study Program is accepted in the field according to their competence. The variety of job opportunities offered by the hotel industry has implications for the various competencies needed along with different recruitment requirements. Tourism as an industry has experienced various developments from time to time, not only in terms of tourism facility needs, but also demanding resources that have certain qualifications. In addition, the presence of various forms of the tourism industry that

offers a variety of job opportunities to graduates both at the level of vocational / high school, diploma and undergraduate requires certain specialization to be accepted in the industry. In its application, information about the needs of industry still has many shortcomings, which is caused by the lack of the latest information known by the educational institutions. The implication is that often graduates have lack of readiness, especially in finding work according to their competencies. Therefore, a new information is needed to be provided periodically to prospective workers, so that both students and educators have insight into job opportunities. The information will also be the basis for students' consideration in preparing themselves to be ready to work, as well as educational institutions to provide material that they feel should be given to the maximum both formally and by adding to extra-curricular activities. Thus, graduates can have the maturity in preparing themselves in order to strengthen the choice of work they intend to pursue. In this community service activity, the socialization of the needs of the tourism industry, especially hotels is given to prospective graduates by the Human Resources Department in the hotel who understand the development of employment opportunities, the requirements to become workers as well as the stages that must be passed to be accepted to work as a hotel staff. It is hoped that through this socialization, students and educational institutions will understand the development of the tourism industry and its recruitment system, so that graduates can be accepted to work in the target field of work according to their competency.

Key Words : Socialization, Vacancies, Hotel

I. PENDAHULUAN

Kebutuhan industri terhadap ketersediaan sumber daya manusia senantiasa mengalami peningkatan, baik pada aspek pengetahuan, skill dan attitude. Bahkan, penyerapan tenaga kerja, dalam praktiknya di lapangan selain menerima karyawan yang memiliki kualifikasi pendidikan tertentu juga menuntut syarat lain yakni keterampilan yang disertai legalitas dan kemampuan lainnya dalam bentuk *soft skill*. Sebagai industri yang menjadikan layanan sebagai produk unggulannya, tentu dalam implementasinya membutuhkan karyawan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang dibutuhkan oleh masing-masing hotel yang memiliki perbedaan tuntutan antara satu industri dengan industri lainnya. Sebagaimana yang tertuang dalam standar nasional

pendidikan tinggi, secara umum industri pariwisata pun memiliki tuntutan sikap yang sama yakni (1) Memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik dalam menyelesaikan tugas pekerjaan; (2) Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral dan etika; (3) Mampu bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan; (4) Taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara; (5) Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri; dan (6) Mampu menerapkan *Global Ethics of Tourism*. Selain tuntutan sikap, kemampuan khusus yang dibutuhkan oleh masing-masing industri berbeda-beda, bergantung pada jenis industri

dan jenis pekerjaan yang ditawarkan kepada lulusan.

Hotel sebagai sebuah sistem yang memiliki tujuan untuk mendapatkan profit, di dalam penerimaan karyawannya tentu memiliki standar agar hotel tersebut dapat beroperasi dengan baik. Dalam hal ini sebagai sebuah sistem (Wirawan, 2012), maka hotel harus senantiasa mencari berbagai modal-modal atau sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka operasional hotel untuk meraih keuntungan tertentu. Sebagaimana Pangow (2016) menjelaskan bahwa untuk memperoleh karyawan yang tepat dan berkualitas maka dibutuhkan beberapa proses yang harus dijalankan. Proses untuk mendapatkan karyawan yang tepat dan berkualitas ini terdiri atas proses rekrutmen dan seleksi. Proses rekrutmen dan seleksi harus benar-benar dipahami dan dimengerti agar dalam penerapan proses ini dapat menghasilkan karyawan yang tepat dan berkualitas seperti yang diinginkan oleh perusahaan, di mana rekrutmen merupakan suatu aktivitas yang diadakan organisasi dengan tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi dan menarik karyawan yang potensial. Praktiknya, rekrutmen merupakan serangkaian kegiatan di mana prosesnya dimulai ketika sebuah perusahaan atau organisasi memerlukan tenaga kerja, kemudian selanjutnya membuka lowongan

untuk mendapatkan calon karyawan yang diinginkan atau kualifikasi sesuai dengan jabatan atau lowongan yang tersedia. Hal ini bertujuan agar organisasi, termasuk industri pariwisata dapat menerima pelamar sebanyak-banyaknya sesuai dengan kualifikasi kebutuhan perusahaan dari berbagai sumber sehingga memungkinkan akan terjaring calon karyawan dengan kualitas tertinggi dari yang terbaik.

Banyaknya informasi lowongan kerja pada industri pariwisata yang dibagikan melalui berbagai media sosial, dalam penerapannya, pihak pencari kerja memberikan informasi normatif dan formal, sehingga banyak lulusan yang tidak berani melamar kerja karena belum memiliki syarat yang diberikan secara formal tersebut. Padahal dalam implementasinya, seringkali industri pariwisata memiliki batas syarat minimal di dalam merekrut karyawan yang biasanya diinformasikan kepada pelamar saat proses seleksi interview. Bahkan, banyak yang industri yang menerima pelamar meski ada syarat formal tidak terpenuhi, namun memiliki kemampuan yang spesifik yang memang dibutuhkan oleh industri pencari tenaga kerja tersebut. Seperti misalnya, syarat untuk mencari pekerjaan di Kapal Pesiar yang secara formal diinformasikan harus memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun, namun apabila ada yang dianggap mampu untuk

mengikuti seleksi karena memiliki suatu kemampuan tertentu yang dibutuhkan oleh kapal pesiar tersebut, pencari kerja mampu melanjutkan proses seleksi hingga mendapatkan suatu posisi kerja tertentu. Memahami kurangnya informasi tentang fleksibilitas pencari kerja dalam merekrut karyawan, maka pencetak tenaga kerja di bidang industri pariwisata seperti sekolah, institusi atau lembaga pendidikan lainnya perlu mencari informasi tentang hal tersebut. Pada kesempatan ini, sosialisasi tentang perkembangan industri pariwisata, khususnya pada kebutuhan karyawan dan proses seleksinya akan diberikan dalam kegiatan pengabdian masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang proses seleksi dan bagaimana cara menyiapkan diri untuk mendapatkan pekerjaan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.

Sekolah Menengah Kejuruan merupakan sebuah sekolah yang dirancang untuk menyiapkan peserta didik atau lulusan yang siap memasuki dunia kerja dan mampu mengembangkan sikap profesional di bidang sesuai dengan yang dipilih. Dalam praktiknya, siswa SMK dituntut sebagai penyedia tenaga kerja yang siap bekerja pada lapangan kerja sesuai dengan kebutuhan dunia usaha atau dunia industry. Pariwisata dalam perkembangannya menuntut kebutuhan sumber daya manusia yang berdaya saing

tinggi dan berkualitas. Meningkatnya kebutuhan orang dalam melakukan kegiatan wisata, berimplikasi pada dibutuhkannya peningkatan pelayanan jasa pariwisata tersebut, yakni kelengkapan fasilitas, sarana dan prasarana pariwisata, pengetahuan dan skill pelayanan pariwisata, Oleh sebab itu, kebutuhan sumber daya manusia yang handal sangat dibutuhkan di industri pariwisata khususnya hotel. Dalam hal ini, SMK adalah salah satu pendidikan tepat yang dapat menghasilkan generasi profesional yang sangat dibutuhkan di industri hotel, dimana siswa dibentuk untuk memahami berbagai aspek yang terkait pada hotel, baik pelayanan maupun produk yang dijual oleh hotel.

Memahami kebutuhan industri yang semakin meningkat, namun peserta didik dan pendidik di SMK yang kurang memahami tuntutan tersebut, maka pada kesempatan ini anggota Hospitality Education and Development (HED) dan pengelola kapal pesiar dihadirkan untuk memberikan pemahaman tentang *Hospitality Grooming, Skill Required in Hospitality Industry, How to Win On The Job Training Interview, dan Working in Hospitality Industry Be Like*. Melalui materi sosialisasi, peserta didik dan guru mendapatkan pemahaman tentang hal-hal yang harus dipersiapkan sedini mungkin, sehingga lulusan dapat segera diserap oleh industri.

II. METODE

Kegiatan pengabdian dilakukan dengan dua tahap yakni wawancara ke lima sekolah yang ada di Kabupaten Buleleng untuk menjangkau kebutuhan-kebutuhan informasi terkait dengan tuntutan industri di dalam merekrut karyawan lulusan SMK. Pada saat wawancara pihak sekolah memberikan informasi apa saja yang dianggap perlu untuk diberikan kepada peserta sosialisasi dengan menghadirkan siswa SMK dan guru. Selanjutnya, pihak pelaksana kegiatan pengabdian menghubungi pihak hotel yang memahami kebutuhan informasi dari SMK tersebut untuk dihadirkan pada saat kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi dihadiri oleh enam nara sumber yang memiliki kewenangan di dalam merekrut staff hotel, diantaranya (1) I Kadek Sukerta, Human Resources Manager Aston Canggu Beach Resort, (2) Rhoy David Kurniawan, Learning Manager Ritz Carlton Bali, (3) Kadek Dwi Parwati, Training Manager Bali Tropic Resort and Spa, (4) Putri Melati, Learning Manager Anantara Uluwatu, (5) I Wayan Agus Sedana Putra, Assistant Human Resources Manager Neo Denpasar dan (6) I Nyoman Sudi Artawan, Direktur Utama PT Ratu Oceania Raya dan PT Sarawati Manajemen.

III. HASIL YANG DICAPAI DAN PEMBAHASAN

3.1 Survei Kebutuhan Informasi Sekolah Menengah Kejuruan di Kabupaten Buleleng Terkait Perkembangan Tuntutan Industri Pariwisata Terhadap Lulusan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang tuntutan industri pariwisata, khususnya hotel dan kapal pesiar kepada siswa dan guru di SMK yang ada di Kabupaten Buleleng. Hal ini dilakukan karena masih kurangnya informasi terbaru terkait perkembangan pariwisata yang diketahui serta dipahami oleh pihak sekolah, khususnya pada level SMK. Kondisi tersebut disebabkan oleh beberapa hal diantaranya jarak sekolah dengan pusat perkembangan pariwisata yakni di Bali Selatan sangat jauh, masih rendahnya keinginan guru untuk memperbaharui informasi pariwisata sehingga cenderung menjalankan apa yang telah ada, siswa masih menganggap bekerja di industri pariwisata itu mudah terutama pada bagian housekeeping dan kitchen yang tidak membutuhkan skill dan knowledge yang berdaya saing tinggi. Selain itu, perkembangan industri pariwisata di Kabupaten Buleleng pun cenderung stagnan, yang juga berimplikasi pada kurang dituntutnya siswa yang magang untuk memiliki skill dan knowledge yang kompetitif. Meskipun beberapa sekolah dan

guru telah menerapkan aturan yang cukup ketat kepada siswa dengan tujuan menghasilkan lulusan yang kompetitif, namun sering kali siswa masih menganggap aturan yang diberikan tersebut berlebihan. Alhasil, banyak lulusan di beberapa sekolah yang memiliki kemampuan rendah.



Gambar 1.
Wawancara Terhadap Salah Satu SMK yang Mengalami Kendala Biaya Pendidikan dan Rendahnya Kemampuan Siswa yang Disebabkan Kualitas Input yang Rendah

Beberapa sekolah ada yang mengalami kendala dalam biaya pendidikan sehingga, kualitas pengajaran juga tidak bisa dilaksanakan secara optimal. Namun, selain itu, input yang rendah juga menyebabkan guru sering kali mengalami kesulitan di dalam memberikan pemahaman kepada siswa bahwa

setiap siswa harus mampu memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan industri. Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh guru, sebagian siswa mulai berbenah diri meskipun harus mengalami berbagai kesulitan setelah mereka terjun ke industri. Dalam hal ini, siswa yang telah mengalami proses magang, terutama pada daerah Nusa Dua, Sanur, Kuta dan sekitarnya, menyadari bahwa memiliki skill dan knowledge yang memadai mampu diterima baik di hotel.

Pada kesempatan yang berbeda, berbagai solusi telah ditempuh oleh sekolah maupun guru yang memiliki dana pendidikan yang memadai, seperti sekolah swasta yang dikelola secara profesional dan memiliki lab praktek yang menyerupai fasilitas yang tersedia di industri. Hal tersebut dilakukan oleh sekolah yang memang memiliki dana memadai, jaringan industri yang baik. Bahkan ada juga sekolah yang memang memiliki tempat praktek seperti hotel, sehingga hal tersebut selain memudahkan peserta didik untuk belajar riil.



Gambar 2 dan 3
Sekolah SMK yang Memiliki Strategi Khusus
Dalam Meningkatkan Kualitas Peserta Didik

Beberapa sekolah yang telah memiliki fasilitas belajar yang memadai juga kerjasama dengan pihak industri, dalam penerapannya juga masih mengalami beberapa kendala. Adapun kendala-kendala yang dihadapi adalah kesulitan untuk mencari tempat training yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku, sehingga masih dibutuhkan solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh sekolah. Selain itu, peserta didik juga sering memiliki asumsi bahwa training di posisi teknis seperti room attendant tidak membutuhkan skill dan knowledge yang memadai. Pemahaman tersebut pada akhirnya sering menjadi kendala setelah siswa melaksanakan magang, di mana siswa tetap dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan sesuai dengan tuntutan industri. Dengan demikian, sosialisasi tentang perkembangan kebutuhan industri pariwisata yang berimplikasi pada tingginya tuntutan industri terhadap lulusan yang hendak mencari kerja baik di hotel

maupun di kapal pesiar menjadi penting diberikan. Hal tersebut bertujuan agar peserta didik bisa menyiapkan dirinya lebih baik serta guru memiliki wawasan yang luas dan selalu dilakukan pembaharuan informasi.

3.2 Sosialisasi Praktisi Tentang Tuntutan Industri Terhadap Lulusan Pariwisata

Sosialisasi tentang perkembangan industri serta tuntutannya terhadap sumber daya manusia diberikan oleh praktisi yang tergabung dalam Hospitality Education and Development yang di dalamnya merupakan orang-orang hotel yang memiliki posisi sebagai human resources department dan training manager department. Selain itu pada kegiatan tersebut juga dihadirkan dari pihak pengelola kapal pesiar yang memahami dengan baik hal-hal yang harus dipersiapkan untuk bisa diterima bekerja di kapal pesiar.

Hospitality Grooming

Hospitality grooming diberikan oleh Bapak I Kadek Sukerta yang merupakan Human Resources Manager di hotel Aston Cangu Beach Resort. Dalam hal ini pelaham tentang grooming menjadi hal utama yang harus diperhatikan sebagai individu yang hendak ingin menjadi bagian dari hospitality industri. Pada praktiknya pemahaman *grooming* tersebut harus ditanamkan di dalam diri, yakni tahu cara hidup bersih dan sehat, berusaha untuk selalu tampil dalam keadaan bersih dan menarik, hingga menggunakan pakaian dan asesoris yang sesuai dengan aturan kerja. Grooming (Darsono, 2011; Supomo, 2018) memberikan penjelasan bahwa seseorang yang bekerja di hotel, apalagi menjadi bagian front liner harus selalu mampu memberikan penampilan yang menarik serta sikap yang baik di dalam bekerja, karena ia secara langsung diberikan tugas untuk memberikan citra kepada konsumen, yakni tamu yang ada di hotel.

Praktiknya, grooming (Darsono, 2011) adalah penampilan diri yang rapi, bersih, sopan dan menarik menjadi tuntutan seorang petugas front office di hotel. Khusus pada petugas kantor depan, yang memiliki tugas membangun citra atau kesan pertama kepada tamu yang datang, maka petugas tersebut harus mampu memberikan kesan yang terbaik. Melalui kesan yang baik, maka diharapkan tamu merasa nyaman untuk

memilih menginap di hotel tersebut. Grooming yang disampaikan oleh pemberi materi yakni Bapak I Kadek Sukerta, juga menjelaskan aturan grooming bagi petugas hotel untuk perempuan dan laki-laki. Petugas perempuan misalnya rambut harus ditata rapi, menggunakan make up dengan baik, menggunakan asesoris yang tidak berlebihan, serta menggunakan parfum dengan aroma yang wajar. Sementara untuk laki-laki misalnya tidak disarankan berjenggot dan berkumis, rambut disisir rapi, dan tidak menggunakan asesoris yang tidak wajar. Dalam hal ini, ditekankan bahwa sangat penting untuk tampil secara professional yakni bersih, rapi, dan menarik, sehingga orang merasa nyaman ketika diajak berkomunikasi.

Skill Required in Hospitality Industry

Skill Required in Hospitality Industry diberikan oleh Bapak Rho David Kurniawan yang merupakan Learning Manager Ritz Carlton Bali. Pada kesempatan itu, sosialisasi yang diberikan adalah tentang pentingnya pemahaman terhadap technical skill, human skill, dan conceptual skill. Technical skill adalah keterampilan yang dibutuhkan oleh setiap petugas hotel untuk mampu bekerja sesuai dengan bidang kerja yang dipilihnya. Human skill adalah kemampuan yang harus

dimiliki oleh setiap individu secara umum yakni mampu melakukan adaptasi dan komunikasi yang baik kepada orang lain. Sedangkan *conceptual skill* adalah kemampuan untuk melakukan suatu analisa terhadap suatu permasalahan sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik, yang praktiknya dapat dilakukan melalui proses *copying, comparing, compiling, analyzing, coordination* dan *synthesizing*.



Gambar 4.

Penjelasan Tentang Skill Required in
Hospitality Industry

Oleh Learning Manager Ritz Carlton Bali
Untuk memiliki skill dan knowledge

yang sesuai dengan kebutuhan industri, maka seseorang harus mendapatkan pendidikan dan pelatihan yang memadai. Sebagaimana (Plummer, 2011) menjelaskan bahwa sangat penting seseorang memiliki sumber daya budaya yakni pendidikan. Dalam hal ini, sumber daya budaya adalah kualitas pendidikan yang dimiliki oleh seseorang sehingga ia mampu memiliki pengetahuan dan keterampilan tertentu yang membantunya untuk diterima bekerja di sektor formal. Dalam pelaksanaannya, hotel tetap memiliki orang yang telah mendapatkan suatu

pendidikan atau pelatihan tertentu. Selain itu, untuk menjadi lulusan yang siap kerja secara professional, maka seseorang tidak saja bisa belajar di kelas atau di sekolah, tetapi juga perlu melakukan proses magang untuk meningkatkan kualitas keterampilannya. Dalam hal ini magang di hotel bertujuan untuk secara langsung memberikan pemahaman dan pengalaman hotel sekaligus melatih kemampuan siswa (Suharyanti, 2015), baik *hard skill* maupun *soft skill* mereka untuk siap bekerja pada industri pengguna lulusan yang. Nugraheni (2017) menjelaskan juga bahwa program magang merupakan hal yang penting diterapkan oleh lembaga pendidikan, sebab melalui proses magang yang tepat, lulusan akan memiliki kemampuan siap kerja.

How to Win On The Job Training Interview

How to Win On The Job Training Interview diberikan oleh Ibu Kadek Dwi pawati yang merupakan Training Manager Bali Tropic Resort and Spa. Magang merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh peserta didik, khususnya mereka yang studi di bidang vokasional agar kompeten pada suatu bidang tertentu. Sebagaimana yang dikemukakan Bell dan Schimidt (1996), melalui magang peserta didik dapat memperkuat kompetensi lulusan. Sementara (Merriit, 2008) memberikan gambaran yang

lebih jelas yakni melalui proses magang siswa diberikan pengalaman belajar yang lebih efektif tentang dunia industri, misalnya dalam hal ini bagaimana kerja yang riil sebagai room attendant di hotel, yang nantinya menjadikan lulusan benar-benar siap kerja. Magang di hotel praktiknya dapat dilakukan selama tiga atau enam bulan, bergantung pada standar hotel. Perkembangannya, magang di hotel di Bali saat ini yang diterapkan di hotel adalah enam bulan dengan tujuan memberikan pengalaman yang mendalam bagi siswa. Melalui magang selama enam bulan dapat diyakini siswa memiliki pemahaman dan pengalaman yang lebih baik tentang kerja di industri dibandingkan magang hanya dalam waktu tiga bulan. Praktiknya, hotel memberikan kesempatan kepada peserta magang pada satu departemen selama enam bulan yang dilakukan proses roling pada sub-sub bagian yang ada pada suatu departemen hotel.



Gambar 5.
Penjelasan Tentang How to Win On The Job
Training Interview
oleh Training Manager Bali Tropic Resort
and Spa

Pada kegiatan sosialisasi, peserta diberikan persyaratan yang harus dipersiapkan untuk bisa diterima magang serta strategi yang harus ditempuh untuk mendapatkan tempat magang sesuai harapan. Dijelaskan bahwa untuk bisa diterima magang, seseorang selain harus mengirim surat lamaran magang ke hotel dan menyiapkan penampilan yang menarik, juga dituntut untuk mengetahui gambaran tentang hotel yang akan dipilihnya menjadi tempat magang. Misalnya, jika ingin magang di hotel Bali Tropic Resort and Spa pada bagian housekeeping, maka siswa harus mengetahui fasilitas hotel seperti jumlah kamar. Dengan demikian, siswa telah mengetahui tipe atau jumlah kamar yang harus dibersihkan ketika ia ditempatkan magang sebagai room attendant. Hotel juga mewajibkan siswa untuk memberikan data diri secara lengkap, baik tentang dirinya, keluarganya dan sekolahnya. Hal tersebut akan mempermudah hotel untuk melakukan komunikasi baik pada proses seleksi, pelaksanaan maupun perekrutan apabila hotel memberikan kesempatan bagi mantan trainingnya untuk menjadi karyawan.

Working in Hospitality Industry Be Like

Working in Hospitality Industry Be Like diberikan oleh Ibu Putri Melati yang merupakan Learning Manager Antara Uluwatu. Pada kegiatan sosialisasi gambaran

umum tentang hotel dan perkembangannya saat ini diberikan secara jelas, yakni tentang jenis hotel, struktur organisasi hotel, dan departemen yang ada pada masing-masing hotel. Dijelaskan bahwa pada saat ini kelas hotel memengaruhi struktur organisasi hingga layanan yang harus diberikan oleh staff hotel. Dalam hal ini, layanan juga sering menjadi indikator kelas hotel, di mana tamu yang menginap memiliki hak untuk menyampaikan nilai atas layanan yang diberikan oleh karyawan hotel, sehingga dalam perkembangannya ada tuntutan terhadap suatu tertentu yang juga mengalami perkembangan. Pada kesempatan tersebut disampaikan juga agar karyawan hotel mampu menjaga citra hotel sesuai dengan kelas hotelnya, bahkan jika bisa lebih tinggi dari kelasnya. Misalnya, hotel yang fasilitasnya terkategori sebagai bintang tiga dapat dianggap sebagai bintang empat apabila mampu memberikan layanan yang sangat baik bahkan lebih tinggi dari kategori kelas riilnya.



Gambar 5.
Penjelasan Tentang Working in Hospitality Industry Be Like
oleh Learning Manager Anantara Uluwatu

Meningkatkan kebutuhan wisatawan saat berlibur, termasuk saat mereka menginap di hotel berimplikasi pada semakin beragamnya fasilitas hotel yang disediakan untuk memberikan kenyamanan bagi tamu. Seperti misalnya pada Housekeeping Departement yang sebelumnya secara umum terdiri atas room, public area, laundry, dan florist saat ini bertambah recreation. Dalam hal ini, recreation terdiri atas pool, kindergartens, gym, dan sport. Melalui penambahan fasilitas tersebut, hotel akan mampu meningkatkan pendapatannya di luar room, yang pada akhirnya juga berimplikasi pada tersedianya peluang kerja pada housekeeping pada sub bidang kerja recreation.

Peluang Kerja di Kapal Pesiar

Peluang kerja di kapal pesiar diberikan oleh Bapak I Nyoman Sudi yang merupakan Direktur Utama PT Ratu Oceania Raya dan PT Saraswati Manajemen. Bekerja di kapal pesiar sering kali menjadi harapan utama mereka yang kuliah pada level Diploma 1 dan Diploma 2, dengan harapan dapat mengumpulkan modal. Dalam hal ini, bekerja di kapal pesiar diketahui dapat memberi penghasilan yang tinggi, sebagaimana yang dijelaskan dalam sosialisasi tersebut bahwa gaji minimal bekerja di kapal pesiar sekitar USD 700 atau sekitar Rp. 9.000.000 dalam

kurs rupiah. Mengetahui tingginya gaji sebagai pekerja di kapal pesiar namun disertai dengan sulitnya untuk mencari kerja pada industri tersebut yang disebabkan oleh dibutuhkannya modal berupa uang sebagai modal utama sebagai dana awal, menyebabkan banyak lulusan mengurungkan niatnya untuk bekerja di kapal. Oleh sebab itu, pada kegiatan sosialisasi ini dihadirkan langsung direktir utama sebuah biro jasa yang menangani calon pekerja di kapal pesiar untuk memberikan penjelasan tentang peluang kerja di kapal pesiar, persyaratan serta hal-hal negatif yang selama ini beredar di masyarakat.



Gambar 5.
Penjelasan Tentang Peluang Kerja di Kapal
Pesiar
oleh Direktur Utama PT Ratu Oceania Raya
dan PT Saraswati Manajemen

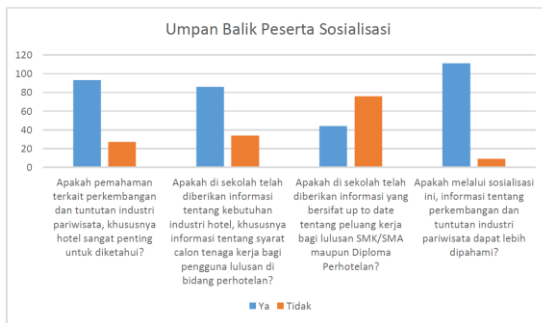
Perusahaan-perusahaan kapal pesiar (Nilan dan Artini, 2013) menjelaskan bahwa Indonesia termasuk negara yang sangat diminati oleh perusahaan kapal, karena termasuk negara yang memiliki tarif upah yang rendah. Dengan demikian, maka peluang

kerja menjadi besar untuk lulusan khususnya lulusan perhotelan untuk bekerja di kapal pesiar. Nilan dan Artini (2013) juga menjelaskan bahwa selain memiliki pengetahuan dan keterampilan pada bidang tertentu, seorang calon pekerja kapal pesiar juga harus memiliki sikap yang sopan dan santun dalam bertindak dan berbicara. Pada kegiatan sosialisasi ini, nara sumber juga memberikan informasi bahwa untuk bisa bekerja di kapal pesiar sesungguhnya modal uang yang dibutuhkan tidak banyak asalkan menggunakan agen atau biro yang resmi sehingga biaya di luar tiket dan dokumen resmi tidak akan menjadi beban calon pekerja. Pada kesempatan itu dijelaskan bahwa banyak calo yang mengambil untung dari orang yang ingin bekerja di kapal pesiar, sehingga disarankan agar lulusan lebih hati-hati di dalam memilih agen atau biro jasa kapal pesiar.

3.3 Umpan Balik Hasil Sosialisasi Oleh Peserta Sosialisasi

Pada kegiatan sosialisasi, peserta juga diberikan kuesioner untuk mengetahui respon peserta atas materi yang disampaikan oleh nara sumber. Kuesioner merupakan umpan balik hasil sosialisasi yang disampaikan oleh peserta yang hadir dalam kegiatan tersebut. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada peserta sosialisasi, dihasilkan umpan

balik dari peserta yang dapat dilihat pada grafik berikut.



Grafik 1.
Umpan Balik Peserta Sosialisasi

Berdasarkan hasil umpan balik dengan melibatkan 120 peserta dapat diketahui bahwa 93 orang (77,5%) yang menyatakan bahwa informasi tentang perkembangan dan tuntutan industri sangat penting untuk diketahui. Sebagaimana yang diketahui melalui grafik 1 bahwa 44 (36,6%) orang yang menyatakan bahwa informasi yang diketahuinya saat ini belum merupakan informasi yang bersifat up to date tentang peluang kerja bagi lulusan perhotelan baik level SMK maupun Diploma. Dengan demikian informasi yang diberikan pada kegiatan sosialisasi ini menjadi bermanfaat yang dibuktikan dengan sebanyak 111 orang (92,5%) menyatakan bahwa informasi yang disampaikan oleh nara sumber yakni praktisi hotel dan kapal pesiar membantu meningkatkan pemahaman mereka tentang peluang kerja serta hal-hal yang harus dipersiapkan untuk bisa diterima sebagai staff hotel atau kapal pesiar.

IV. PENUTUP

Program pengabdian kepada masyarakat sebagai kegiatan rutin yang harus dilaksanakan oleh setiap dosen di lingkungan universitas dalam penerapannya tentu mampu memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan bantuan akademisi. Pada kesempatan ini, kegiatan sosialisasi dengan menghadirkan praktisi dari industri hotel dan kapal pesiar memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman tentang perkembangan kebutuhan sumber daya manusia yang selalu mengalami peningkatan kualitas. Melalui kegiatan sosialisasi ini diharapkan siswa/peserta didik dan guru/pendidik untuk menyiapkan diri atau lulusan yang nantinya bisa segera diterima sebagai tenaga kerja baik di hotel maupun di kapal pesiar.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, A. 2011. *Front Office Hotel*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Merrit, R. D. 2008. *Student Internships: School Administration and Policy*. Research Starters Academic Topic Overview, EBSCO Publishing.
- Nilan, Pam & Luh Putu Artini. 2013. Motivasi, Pengalaman, dan Harapan Kaum Muda Bali Bekerja di Kapal Pesiar. *JURNAL STUDI PEMUDA* • Vol. 2, No. 1, Mei 2013
- Nugraheni, D., dan Wijaya, L. S.. 2017. Pelaksanaan Program Internship

Dalam Upaya Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan (Studi Kasus: Fakultas Teknologi Informasi – Universitas Kristen Satya Wacana). *Jurnal Scriptura*, No.2, Vol.7, 47-56

Pangow, Claudia Irene (2016). STUDI DESKRIPTIF PROSES REKRUTMEN DAN SELEKSI KARYAWAN DI D'SEASON HOTEL SURABAYA. *AGORA* Vol. 4, No. 1, hal 220-225

Plummer, K. 2011. *Sosiologi: The Basic*. Raja Grafindo Persada, Jakarta. Suharyanti, C. 2015. Pengaruh

Proses Pembelajaran dan Program Kerja Praktek Terhadap Pengembangan Soft Skill Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, No.1, Vol.4.

Supomo. 2018. Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan Banquet di Hotel Pullman Surabaya *City Centre. Tourism, Hospitality dan Culinary Journal*, No.1, Vol.3.

Wirawan, I. B. 2012. *Teori-Teori Sosial dalam Tiga Paradigma Fakta Sosial, Definisi Sosial & Perilaku Sosial*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.