

Tuatul Mahfud
Lantip Diat Prasojó



ETIKA PROFESI

Kajian Pada Bidang
Pariwisata dan Perhotelan



**ETIKA PROFESI: KAJIAN PADA
BIDANG PARIWISATA DAN PERHOTELAN**

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2014
TENTANG HAK CIPTA**

Pasal 2

Undang-Undang ini berlaku terhadap:

- a. semua Ciptaan dan produk Hak Terkait warga negara, penduduk, dan badan hukum Indonesia;
- b. semua Ciptaan dan produk Hak Terkait bukan warga negara Indonesia, bukan penduduk Indonesia, dan bukan badan hukum Indonesia yang untuk pertama kali dilakukan Pengumuman di Indonesia;
- c. semua Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dan pengguna Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait bukan warga negara Indonesia, bukan penduduk Indonesia, dan bukan badan hukum Indonesia dengan ketentuan:
 1. negaranya mempunyai perjanjian bilateral dengan negara Republik Indonesia mengenai perlindungan Hak Cipta dan Hak Terkait; atau
 2. negaranya dan negara Republik Indonesia merupakan pihak atau peserta dalam perjanjian multilateral yang sama mengenai perlindungan Hak Cipta dan Hak Terkait.

BAB XVII KETENTUAN PIDANA

Pasal 112

Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) dan/atau Pasal 52 untuk Penggunaan Secara Komersial, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

- (1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
- (2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- (4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

ETIKA PROFESI: KAJIAN PADA BIDANG PARIWISATA DAN PERHOTELAN

Tuatul Mahfud
Lantip Diat Prasajo



Etika Profesi: Kajian pada Bidang Pariwisata dan Perhotelan

Cetakan I, April 2023

Penyusun :
Tuatul Mahfud
Lantip Diat Prasajo

Editor :
Andi Yasir Amsal

Desain Sampul :
Ngadimin

ISBN :
978-602-498-523-3

Diterbitkan oleh :

UNY Press

Jl. Gejayan, Gg. Alamanda, Kompleks Fakultas Teknik UNY
Kampus UNY Karangmalang Yogyakarta 55281

Telp: 0274 - 589346

Mail: unypenerbitan@uny.ac.id

*Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI)
Anggota Asosiasi Penerbit Perguruan Tinggi Indonesia (APPTI)*

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, dan karena izin-Nya penulis dapat menyelesaikan buku dengan judul *Etika Profesi: Kajian pada Bidang Pariwisata dan Perhotelan*. Adapun buku ini telah penulis susun semaksimal mungkin agar dapat memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi para pembaca, dan tentunya dalam penyusunan buku ini, terdapat adanya bantuan dan inspirasi dari berbagai pihak yang membuat penulis dapat memperlancar penyusunan buku ajar ini. Untuk itu, penulis tidak lupa untuk menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu penulis dalam pembuatan dan penyusunan Buku Ajar Etika Profesi ini.

Dalam buku ini, dijelaskan mengenai etika dan kode etik profesi terutama pada industri perhotelan yang merupakan salah satu materi atau bahan ajar yang penting dan relevan dengan mata kuliah Etika Profesi, dimana buku ini dapat menjadi bahan referensi bagi pembacanya dalam menempuh studi di bidang Perhotelan. Namun, tidak lepas dari semua itu, penulis sadar sepenuhnya bahwa ada kekurangan dari segi penyusunan bahasa, maupun segi lainnya dan dapat dikatakan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga kedepannya penulis dapat terus meningkatkan kualitas karya-karyanya.

Akhirnya, penulis mengharapkan semoga dari buku ini dapat diambil hikmah dan manfaatnya, sehingga dapat memberi inspirasi dan ilmu yang bermanfaat bagi pembacanya.

Balikpapan, Mei 2023

DAFTAR ISI

PRAKATA – v

DAFTAR ISI – vii

BAB I

Tinjauan Umum, Sejarah, dan Prinsip Dasar Etika Profesi – 1

- A. Ruang Lingkup Etika dan Kode Etik – 1
- B. Sejarah Etika – 5
- C. Prinsip Dasar Etika – 11
- D. Definisi Etika Profesi – 13
- E. Prinsip-prinsip Etika Profesi – 14
- F. Manfaat Etika Profesi – 15
- G. Latihan – 16
- H. Rangkuman – 19
- I. Tes Formatif – 21

BAB II

Profesi dan Etika Profesi pada Bidang Perhotelan – 23

- A. Karakteristik Sebuah Profesi – 23
- B. Macam-Macam Profesi di Bidang Perhotelan – 25
- C. Departemen-Departemen dalam Hotel – 29
- D. Struktur Organisasi dalam Bidang Perhotelan – 31
- E. Etika Bekerja di Industri Perhotelan – 33
- F. Etika dalam Menghadapi Rekan Kerja – 34
- G. Etika saat dihadapkan dengan Konflik Antar Sesama Rekan Kerja – 37
- H. Etika dalam Menangani dan Melayani Tamu – 40

- I. Etika Profesi Seorang Koki — **43**
- J. Sifat Wajib yang Harus Dimiliki Seorang Chef — **45**
- K. Latihan — **47**
- L. Rangkuman — **50**
- M. Tes Formatif — **53**

BAB III

Kode Etik Profesi dan Isu-Isu Etika di Bidang Perhotelan — 55

- A. Kode Etik di Bidang Perhotelan — **55**
- B. Pengaruh Pelanggaran Kode Etik — **59**
- C. Isu-isu yang Sering Terdengar di Bidang Perhotelan — **60**
- D. Latihan — **74**
- E. Rangkuman — **78**
- F. Tes Formatif — **80**

BAB IV

Profesionalisme, Etos, dan Budaya Kerja — 83

- A. Profesi — **83**
- B. Profesionalisme Kerja — **90**
- C. Profesionalisme dan Etika Kerja di Industri Perhotelan — **92**
- D. Pengertian Etos dan Budaya Kerja — **98**
- E. Pengaruh Etos Kerja — **99**
- F. Fungsi dan Tujuan Budaya Kerja — **101**
- G. Latihan — **103**
- H. Rangkuman — **105**
- I. Tes Formatif — **108**

BAB V

Pelayanan Prima dan Standar *Grooming* di Industri Perhotelan — 111

- A. Definisi Pelayanan Prima — **111**
- B. Pelayanan Langsung — **112**
- C. Pelayanan Tidak Langsung — **113**
- D. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima — **114**
- E. Pengertian *Grooming* — **115**
- F. Standar *Grooming* Setiap Departemen dalam Hotel — **116**

- G. Latihan — **121**
- H. Rangkuman — **123**
- I. Tes Formatif — **126**

BAB VI

Trend Keterampilan untuk Profesionalisme Kerja di Bidang Perhotelan — 129

- A. Tren Dunia Kerja — **129**
- B. Dampak Sektoral Bidang Kerja Pariwisata & Perhotelan — **131**
- C. Kebutuhan *Softskills* Bidang Kerja Pariwisata & Perhotelan — **137**
- D. Keterampilan Koki — **144**
- E. Profesi Molecular Gastronomy — **160**
- F. *Career Adaptability* untuk Menghadapi Dinamisasi Dunia Kerja — **166**

REFERENSI — 171



BAB I

Tinjauan Umum, Sejarah, dan Prinsip Dasar Etika Profesi

BAB I

TINJAUAN UMUM, SEJARAH, DAN PRINSIP DASAR ETIKA PROFESI

Tujuan Instruksional

Setelah mengikuti kegiatan belajar tema ini, mahasiswa diharapkan dapat memahami tinjauan umum etika profesi yang mencakup ruang lingkup etika dan kode etik, definisi etika profesi, prinsip-prinsip etika profesi, manfaat etika profesi, serta sejarah dan prinsip dasar etika.

A. Ruang Lingkup Etika dan Kode Etik

Dalam kehidupan sosial dan masyarakat, manusia memerlukan peraturan atau pedoman. Sistem aturan ini dimaksudkan untuk mengatur tingkah laku, perbuatan, maupun perkataan manusia untuk saling menghormati, dan menghargai demi kehidupan bermasyarakat yang tidak saling merugikan, aman, damai, dan tenteram. Peraturan memiliki dua bentuk, yakni peraturan tertulis dan tidak tertulis atau juga biasa disebut dengan etika dan kode etik.



Gambar 1.1. Etika
Sumber: (Miller & Jett, 2016)

Etika secara istilah berasal dari bahasa Yunani kuno “ethos” yang artinya padang rumput, kebiasaan/adat, akhlak, perasaan, watak, cara berpikir, sikap, kandang, dan tempat tinggal yang biasa (Hasibuan, 2017). Secara istilah etika dapat diartikan sebagai ilmu standar moral yang tujuan jelasnya, yaitu untuk menentukan moral yang benar dengan yang salah (Rakhmat, 2013).

Etika adalah sebagai pengkaji sistem nilai-nilai yang berlaku. Istilah-istilah yang identik dengan etika, yaitu:

1. Susila (Sanskerta), lebih menunjukkan kepada dasar-dasar, prinsip, aturan hidup (*sila*) yang lebih baik (*su*).
2. Akhlak (Arab), berarti moral, dan etika berarti ilmu akhlak. Filsuf Aristoteles, dalam bukunya Etika Nikomacheia, menjelaskan tentang pembahasan Etika, sebagai berikut:
 - a. *Terminus Techicus* Pengertian etika dalam hal ini adalah, etika dipelajari untuk ilmu pengetahuan yang mempelajari masalah perbuatan atau tindakan manusia.
 - b. *Manner dan Custom* Membahas etika yang berkaitan dengan tata cara dan kebiasaan (adat) yang melekat dalam kodrat manusia (*Inherent in human nature*) yang terikat dengan pengertian "baik dan buruk" suatu tingkah laku atau perbuatan manusia.

Pengertian dan definisi Etika dari para filsuf atau ahli berbeda dalam pokok perhatiannya, antara lain:

1. Merupakan prinsip-prinsip moral yang termasuk ilmu tentang kebaikan dan sifat dari hak (*The principles of morality, including the science of good and the nature of the right*).
2. Pedoman perilaku, yang diakui berkaitan dengan memperhatikan bagian utama dari kegiatan manusia. (*The rules of conduct, recognize in respect to a particular class of human actions*).
3. Ilmu watak manusia yang ideal, dan prinsip-prinsip moral sebagai individual. (*The science of human character in its ideal state, and moral principles as of an individual*).
4. Merupakan ilmu mengenai suatu kewajiban (*The science of duty*).

Ada dua macam etika yang harus dipahami dalam menentukan baik dan buruknya perilaku manusia:

1. Etika Deskriptif, yaitu etika yang berusaha meneropong secara kritis dan rasional sikap dan perilaku manusia dan apa yang dikejar oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika deskriptif memberikan fakta sebagai dasar untuk mengambil keputusan tentang perilaku atau sikap yang mau diambil.
2. Etika Normatif, yaitu etika yang berusaha menetapkan berbagai sikap dan pola perilaku ideal yang seharusnya dimiliki oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika normatif memberi penilaian sekaligus memberi norma sebagai dasar dan kerangka tindakan yang akan diputuskan.

Secara umum, etika dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Etika Umum, berbicara mengenai kondisi dasar bagaimana manusia bertindak secara etis, bagaimana manusia mengambil keputusan etis, teori-teori etika dan prinsip-prinsip moral dasar yang menjadi pegangan bagi manusia dalam bertindak serta tolok ukur dalam menilai baik atau buruknya suatu tindakan. Etika umum dapat dianalogkan dengan ilmu pengetahuan, yang membahas mengenai pengertian umum dan teori-teori.
2. Etika Khusus, merupakan penerapan prinsip-prinsip moral dasar dalam bidang kehidupan yang khusus. Penerapan ini bisa berwujud: Bagaimana saya mengambil keputusan dan bertindak dalam bidang kehidupan dan kegiatan khusus yang saya lakukan, yang didasari oleh cara, teori, dan prinsip-prinsip moral dasar. Namun, penerapan itu dapat juga berwujud: Bagaimana saya menilai perilaku saya dan orang lain dalam bidang kegiatan dan kehidupan khusus yang dilatarbelakangi oleh kondisi yang memungkinkan manusia bertindak etis: cara bagaimana manusia mengambil suatu keputusan atau tindakan, dan teori serta prinsip moral dasar yang ada dibalikinya.

Selanjutnya, etika khusus dibagi lagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Etika individual, yaitu menyangkut kewajiban dan sikap manusia terhadap dirinya sendiri.
2. Etika sosial, yaitu berbicara mengenai kewajiban, sikap dan pola perilaku manusia sebagai anggota umat manusia.

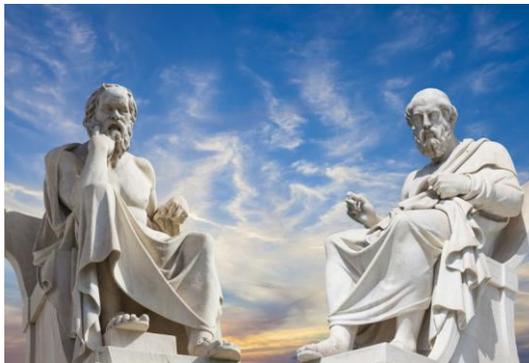
Sedangkan, kode etik adalah suatu sistem norma, nilai dan juga aturan profesional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yang benar dan baik dan apa yang tidak benar dan tidak baik bagi seorang penyandang profesi. Kode etik menyatakan perbuatan apa saja yang benar/salah, perbuatan apa yang harus dilakukan dan perbuatan apa yang harus dihindari. Atau secara singkatnya definisi kode etik yaitu suatu pola aturan, tata cara, tanda, pedoman etis ketika melakukan suatu kegiatan/suatu pekerjaan. Kode etik merupakan pola aturan atau tata cara sebagai pedoman berperilaku. Pengertian kode etik yang lainnya yaitu, merupakan suatu bentuk aturan yang tertulis, yang secara sistematis dengan sengaja dibuat berdasarkan prinsip-prinsip moral yang ada dan ketika dibutuhkan dapat difungsikan sebagai alat untuk menghakimi berbagai macam tindakan yang secara umum dinilai menyimpang dari kode etik tersebut.

Tujuan kode etik yaitu supaya profesional memberikan jasa yang sebaik-baiknya kepada para pemakai atau para nasabahnya. Dengan adanya kode etik akan melindungi perbuatan dari yang tidak profesional. Ketaatan tenaga profesional terhadap kode etik merupakan ketaatan yang naluriah, yang telah bersatu dengan pikiran, jiwa serta perilaku tenaga profesional. Jadi ketaatan tersebut terbentuk dari masing-masing orang bukan karena suatu paksaan. Dengan demikian, tenaga profesional merasa jika dia melanggar kode etiknya sendiri maka profesinya akan rusak dan yang rugi dia sendiri (Hasibuan, 2017).

B. Sejarah Etika

Etika Periode Yunani

Penyelidikan para ahli filsafat tidak banyak memperhatikan masalah Etika. Kebanyakan dari mereka melakukan penyidikan mengenai alam, misalnya: bagaimana alam ini terjadi? apa yang menjadi unsur utama alam ini? dan lain-lain. Sampai akhirnya datang *Sophisticians*, orang-orang bijaksana yang menjadi guru dan tersebar ke berbagai negeri. Socrates dipandang sebagai perintis ilmu akhlak karena ia pertama berusaha dengan sungguh-sungguh membentuk perhubungan manusia dengan ilmu pengetahuan. Dia berpendapat akhlak dan bentuk perhubungan itu tidak menjadi benar kecuali bila didasarkan ilmu pengetahuan.



Gambar 1.2. Socrates dan Plato
Sumber : (National Geographic Society, 2022)

Paham Antisthense, yang hidup pada 444-370 SM, ajarannya mengatakan ketuhanan itu bersih dari segala kebutuhan dan sebaik-baik manusia itu yang berperangai dengan akhlak ketuhanan. Maka ia mengurangi kebutuhannya sedapat mungkin, rela dengan sedikit, suka menanggung penderitaan, dan mengabaikannya. Dia menghinakan orang kaya, menyingkiri segala kelezatan, dan tidak peduli kemiskinan dan celaan manusia selama ia berpegangan dengan kebenaran. Pemimpin aliran ini yang terkenal adalah Diogenes, wafat pada 323 SM. Dia memberi pelajaran kepada kawan-kawannya untuk menghilangkan beban yang dilakukan oleh ciptaan

manusia dan peranannya. Setelah paham Antisthenes ini, lalu datang Plato (427-437 SM). Ia seorang ahli Filsafat Athena, yang merupakan murid dari Socrates. Dia berpendapat alam lain adalah alam rohani. Di dalam jiwa itu ada kekuatan bermacam-macam, dan keutamaan itu timbul dari perimbangan dan tunduknya kepada hukum. Pokok-pokok keutamaan adalah hikmat kebijaksanaan, keberanian, keperwiraan, dan keadilan.

Hal ini merupakan tiang penegak bangsa-bangsa dan pribadi seperti yang kita ketahui bahwa kebijaksanaan itu utama untuk para hakim. Keberanian itu untuk tentara, perwira itu utama untuk rakyat, dan adil itu untuk semua. Pokok-pokok keutamaan memberikan batasan kepada manusia dalam setiap perbuatannya, agar ia melakukan segala sesuatu dengan sebaik-baiknya. Kemudian disusul Aristoteles (394-322 SM). Dia adalah muridnya Plato. Pengikutnya disebut Peripatetis karena ia memberi pelajaran sambil berjalan atau di tempat berjalan yang teduh. Aristoteles berpendapat bahwa tujuan akhir dari yang dikehendaki manusia mengenai segala perbuatan adalah bahagia. Namun pengertiannya tentang konsep bahagia itu lebih luas dan lebih tinggi. Menurutnya, untuk mendapatkan kebahagiaan, seseorang itu hendaklah mempergunakan kekuatan akal dengan sebaik-baiknya. Aristoteles menciptakan teori serba tengah, tiap-tiap keutamaan adalah tengah-tengah, di antara dua keburukan. Misalnya: dermawan adalah pertengahan antara boros dan kikir. Keberanian adalah pertengahan antara membabi-buta dan takut.

Pada akhir abad ke tiga, tersiarlah agama Nasrani di Eropa. Agama tersebut mengubah pikiran manusia dan membawa pokok-pokok akhlak tersebut dalam Taurat, memberi pelajaran kepada manusia bahwa Tuhan adalah sumber segala akhlak. Tuhan yang membuat patok yang harus kita pelihara dalam hubungan kita dengan orang lain dan Tuhan juga yang menjelaskan tentang arti baik dan jahat. Baik menurut arti yang sebenarnya adalah kerelaan Tuhan, dan melaksanakan segala perintahnya. Menurut ahli Filsafat Yunani, pendorong untuk melakukan perbuatan baik ialah pengetahuan atau kebijaksanaan. sedangkan menurut Agama Nasrani, bahwa yang

mendorong perbuatan baik adalah cinta kepada Allah, dan Iman Kepada-Nya (Hasibuan, 2017).

Etika Abad Pertengahan

Pada Abad pertengahan, Etika bisa dikatakan 'dianiaya' oleh gereja. Pada saat itu gereja memerangi Filsafat Yunani dan Romawi, dan menentang penyiaran ilmu dan kebudayaan kuno.



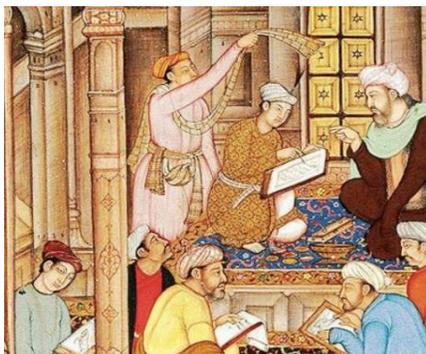
Gambar 1.3. Abad Pertengahan
Sumber: (Studisyiah, 2015)

Gereja berkeyakinan bahwa kenyataan hakikat telah diterima dari wahyu dan apa yang terkandung dan diajarkan oleh wahyu adalah benar. Jadi manusia tidak perlu lagi bersusah-susah menyelidiki tentang kebenaran hakikat karena semuanya telah diatur oleh Tuhan. Ahli-Ahli Filsafat Etika yang lahir pada masa itu adalah panduan dari ajaran Yunani dan Ajaran Nasrani. Di antara mereka yang termasyur adalah Abelard (1079-1142 SM), seorang ahli Filsafat Prancis dan Thomas Aquinas (1226-1270 SM), seorang ahli Filsafat Agama dari Italia (Ahmaddamin, 1875 dalam Hasibuan, 2017).

Etika Periode Bangsa Arab

Bangsa Arab pada zaman jahiliyah tidak mempunyai ahli-ahli Filsafat yang mengajak kepada aliran atau paham tertentu sebagaimana Yunani, seperti Epicurus, Zeno, Plato, dan Aristoteles. Hal itu terjadi karena penyidikan ilmu tidak terjadi kecuali di negara

yang sudah maju. Waktu itu bangsa Arab hanya memiliki ahli-ahli hikmat dan sebagian ahli syair yang memerintahkan kepada kebaikan dan mencegah kemungkaran, mendorong menuju keutamaan, dan menjauhkan diri dari kerendahan yang terkenal pada zaman mereka. (H.A. Mustofa, 1999 dalam Hasibuan, 2017). Namun sejak kedatangan Islam, agama yang mengajak kepada orang-orang untuk percaya kepada Allah, sumber segala sesuatu di seluruh alam.



Gambar 1.4. Periode Arab
Sumber: (Usman, 2020)

Allah memberikan jalan kepada manusia jalan yang harus diseberangi. Allah juga menetapkan keutamaan seperti benar dan adil, yang harus dilaksanakannya, dan menjadikan kebahagiaan di dunia dan kenikmatan di akhirat, sebagai pahala bagi orang yang mengikutinya. Jadi Bangsa Arab pada masa itu, telah puas mengambil etika dari agama dan tidak merasa butuh untuk menyelidiki mengenai dasar baik dan buruk. Oleh karena itu, agama banyak menjadi dasar buku-buku yang dilukiskan di dalam etika. Seperti buku karya Al-Ghazali dan Al-Mawardi. Penyidik Bangsa Arab yang terbesar mengenai Etika adalah Ibnu Maskawayh, yang wafat pada 421 H. dia mencampurkan ajaran Plato, Aristoteles, Galinus dengan ajaran Islam. Ajaran Aristoteles banyak termasuk dalam penyelidikan tentang jiwa (Ahmad Mahmud Shubhi, 1992 dalam Hasibuan, 2017).

Etika Periode Abad Modern

Pada akhir abad lima belas, Eropa mulai bangkit. Ahli pengetahuan mulai menyuburkan Filsafat Kuno. Begitu juga dengan Italia, lalu berkembang ke seluruh Eropa.



Gambar 1.5. Etika Periode Modern
Sumber : (Meyer, 2022)

Pada masa ini, segala sesuatu dikecam dan diselidiki, sehingga tegaklah kemerdekaan berpikir dan mulai melihat segala sesuatu dengan pandangan baru, dan mempertimbangkannya dengan ukuran yang baru. Discarles, seorang ahli Filsafat Prancis (1596-1650) termasuk pendiri Filsafat baru untuk ilmu pengetahuan, ia menetapkan dasar-dasar sebagai berikut:

- a. Tidak menerima sesuatu yang belum diperiksa akal dan nyata adanya. Serta apa yang tumbuhnya dari adat kebiasaan saja wajib ditolak.
- b. Di dalam penyelidikan harus kita mulai dari yang sekecil-kecilnya, lalu meningkat ke hal-hal yang lebih besar.
- c. Jangan menetapkan suatu hukum akan kebenaran sehingga menyatakan dengan ujian (Hasibuan, 2017)

Sejarah Penerapan Etika Profesi

Menurut sejarahnya, tradisi membangun etika positif berupa prinsip-prinsip etika dan perilaku yang dirumuskan sebagai standar yang diidealkan bagi para anggota suatu komunitas profesi atau

jabatan tertentu yang membutuhkan kepercayaan publik, pada mulanya muncul dalam praktik di Inggris, dan kemudian dikembangkan dalam arti yang lebih modern di Amerika Serikat. Bidang profesi yang pertama kali memperkenalkan sistem etika positif ini adalah di dunia kedokteran (*medical ethics*).

Profesi kedua yang tercatat paling awal membangun sistem etika profesi ini adalah profesi akuntan. Dalam ilmu akuntansi, yang biasa dianggap sebagai ‘the father of accounting’ adalah Luca Pacioli yang menulis buku tentang etika akuntansi pertama kali pada tahun 1494, yaitu buku “Summa de Arthmetica, Geometri, Proportione, et Proportionalita”. Tetapi, dalam pengertian modern, kode etik akuntan baru ada setelah dibentuknya American Association of Public Accountant (AAPA).

Profesi ketiga yang membentuk kode etik profesi ini adalah profesi hukum. Pada tahun 1854, Hakim George Sharswood menulis esai berjudul “Legal Ethics”. Dari buku ini muncul ide untuk menyusun kode etik hukum di pelbagai negara bagian. Negara bagian pertama Amerika Serikat yang menyusun dan mengesahkan kode etik ini adalah Alabama, yaitu pada tahun 1887.

Selama abad ke-20, ide tentang kode etika ini berkembang pesat di semua bidang profesi, di dunia bisnis, dan bahkan di lingkungan. Sistem kode etik dan kode perilaku terus berkembang dalam praktik di semua bidang kehidupan, baik di ranah dunia usaha (*market*), di ranah masyarakat (*civil society*) maupun di sektor publik dan dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan negara (*state*).

Saat ini, semua negara terus mengadakan upaya pembentukan kode etik di berbagai bidang dengan didukung oleh institusi-institusi penegakannya dalam praktik. Dengan demikian, sistem kode etik yang sudah dikenal sejak awal abad ke-19 sampai akhir abad ke-20, mengalami revitalisasi lebih lanjut dengan dukungan kelembagaan yang memungkinkan sistem etika benar-benar diterapkan secara fungsional dan ditegakkan secara efektif.

C. Prinsip Dasar Etika

Etika memiliki enam prinsip dasar, yaitu prinsip keindahan, persamaan, kebaikan keadilan, kebebasan, dan kebenaran. Berikut merupakan penjelasan dari enam prinsip dasar etika, yaitu:

1. Prinsip Keindahan

Prinsip ini mendasari segala sesuatu yang mencakup penikmatan rasa senang terhadap keindahan. Berdasarkan prinsip ini, manusia memperhatikan nilai-nilai keindahan dan ingin menampakkan sesuatu yang indah dalam perilakunya. Misalnya dalam berpakaian, penataan ruang, dan sebagainya sehingga membuatnya lebih bersemangat untuk bekerja.

2. Prinsip Persamaan

Setiap manusia pada hakikatnya memiliki hak dan tanggung jawab yang sama, sehingga muncul tuntutan terhadap persamaan hak antara laki-laki dan perempuan, persamaan ras, serta persamaan dalam berbagai bidang lainnya. Prinsip ini melandasi perilaku yang tidak diskriminatif atas dasar apapun.

3. Prinsip Kebaikan

Prinsip ini mendasari perilaku individu untuk selalu berupaya berbuat kebaikan dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Prinsip ini biasanya berkenaan dengan nilai-nilai kemanusiaan seperti hormat-menghormati, kasih sayang, membantu orang lain, dan sebagainya. Manusia pada hakikatnya selalu ingin berbuat baik, karena dengan berbuat baik dia akan dapat diterima oleh lingkungannya. Penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesungguhnya bertujuan untuk menciptakan kebaikan bagi masyarakat.

4. Prinsip Keadilan

Kemauan yang tetap dan kekal untuk memberikan kepada setiap orang apa yang semestinya mereka peroleh. Oleh karena itu, prinsip ini mendasari seseorang untuk bertindak adil dan

proporsional serta tidak mengambil sesuatu yang menjadi hak orang lain.

5. Prinsip Kebebasan

Sebagai keleluasaan individu untuk bertindak atau tidak bertindak sesuai dengan pilihannya sendiri. Dalam prinsip kehidupan dan hak asasi manusia, setiap manusia mempunyai hak untuk melakukan sesuatu sesuai dengan kehendaknya sendiri sepanjang tidak merugikan atau mengganggu hak-hak orang lain. Oleh karena itu, setiap kebebasan harus diikuti dengan tanggung jawab sehingga manusia tidak melakukan tindakan yang semena-mena kepada orang lain. Untuk itu kebebasan individu disini diartikan sebagai:

- a. kemampuan untuk berbuat sesuatu atau menentukan pilihan.
- b. kemampuan yang memungkinkan manusia untuk melaksanakan pilihannya tersebut.
- c. kemampuan untuk mempertanggungjawabkan perbuatannya.

6. Prinsip Kebenaran

Kebenaran biasanya digunakan dalam logika keilmuan yang muncul dari hasil pemikiran yang logis/rasional. Kebenaran harus dapat dibuktikan dan ditunjukkan agar kebenaran itu dapat diyakini oleh individu dan masyarakat. Tidak setiap kebenaran dapat diterima sebagai suatu kebenaran apabila belum dapat dibuktikan.

Semua prinsip yang telah diuraikan itu merupakan prasyarat dasar dalam pengembangan nilai-nilai etika atau kode etik dalam hubungan antarindividu, individu dengan masyarakat, dengan pemerintah, dan sebagainya. Etika yang disusun sebagai aturan hukum yang akan mengatur kehidupan manusia, masyarakat, organisasi, instansi pemerintah, dan pegawai harus benar-benar dapat menjamin terciptanya keindahan, persamaan, kebaikan, keadilan, kebebasan, dan kebenaran bagi setiap orang.

D. Definisi Etika Profesi

Profesi merupakan wadah bagi seseorang untuk melakukan kewajibannya sesuai dengan keahliannya demi memenuhi kebutuhannya. Dalam pelaksanaannya, seseorang harus bertanggung jawab atas pekerjaan, serta dampak dari hasil kerjanya, agar tidak merugikan hak-hak orang lain serta merusak lingkungan, baik lingkungan alam, maupun lingkungan kerjanya. Profesi bukan hanya dibutuhkan oleh seseorang atau kelompok, akan tetapi menyangkut kebutuhan publik sehingga peran negara dibutuhkan untuk mengesahkan atau mengangkat seseorang menjadi penyanggah profesi agar dapat meminimalkan kerugian atau tindakan yang tidak bertanggung jawab terhadap pihak yang membutuhkan jasa profesi serta tidak merugikan kepentingan publik. Dalam hal ini, maka dibutuhkanlah etika profesi.

Etika profesi pada awalnya terbentuk guna kepentingan kelompok profesi itu sendiri karena bermula dari pemasalahan-permasalahan yang timbul, dalam perkembangannya sesuai dengan situasi dan kondisi ilmu pengetahuan filsafat yang terkait dengan etika maka berkembang menjadi lebih maju sesuai dengan hasil penelitian empiris yang didukung oleh norma yang ada diperoleh suatu hipotesa dan sampailah pada hasil akhir profesi guna kepentingan masyarakat dengan konsekuensi logis etika profesi merefleksikan kinerjanya secara etis atas kebutuhan masyarakat. Etika profesi merupakan bagian dari kebutuhan profesi dalam sistem pergulatan profesi baik diantara profesi itu sendiri maupun terhadap masyarakat. Peran-peran etika terhadap profesi, yaitu:

1. Nilai-nilai etika itu tidak hanya milik satu atau dua orang, atau golongan orang saja, tetapi milik setiap kelompok masyarakat, bahkan kelompok yang paling kecil yaitu keluarga sampai pada suatu bangsa. Dengan nilai-nilai etika tersebut, suatu kelompok diharapkan akan mempunyai tata nilai untuk mengatur kehidupan bersama.
2. Salah satu golongan masyarakat yang mempunyai nilai-nilai yang menjadi landasan dalam pergaulan baik dengan kelompok atau

masyarakat umumnya maupun dengan sesama anggotanya, yaitu masyarakat profesional. Golongan ini sering menjadi pusat perhatian karena adanya tata nilai yang mengatur dan tertuang secara tertulis (yaitu kode etik profesi) dan diharapkan menjadi pegangan para anggotanya.

3. Sorotan masyarakat menjadi semakin tajam manakala perilaku-perilaku sebagian para anggota profesi yang tidak didasarkan pada nilai-nilai pergaulan yang telah disepakati bersama (tertuang dalam kode etik profesi), sehingga terjadi kemerosotan etik pada masyarakat profesi tersebut. (Hasibuan, 2017)

E. Prinsip-prinsip Etika Profesi

Prinsip-prinsip dasar etika profesi ada tiga, yaitu jujur dan setia, tanggung jawab, serta otonomi. Jujur dan setia merupakan tanda bahwa seseorang merasa bangga dan terhormat akan profesi yang disandangnya, tidak menyombongkan diri, tidak menutupi kesalahannya, selalu meningkatkan kemampuan diri pada bidang keahliannya. Dalam hal ini seorang yang menyandang sebuah profesi juga hendaknya menjaga nama baik organisasi atau perusahaan, maupun pihak lainnya agar tercipta rasa saling menghormati dan menghargai.

Prinsip selanjutnya, yaitu tanggung jawab. Pada dasarnya, orang yang memiliki sebuah profesi hendaknya memiliki rasa tanggung jawab terhadap profesinya. Tanggung jawab dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Tanggung jawab pelaksanaan pekerjaan atau fungsinya, artinya tiap-tiap keputusan yang diambil dan hasil yang didapatkan dari sebuah pekerjaan harus baik dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar profesi, efektif, dan efisien.
2. Tanggung jawab terhadap dampak atau akibat dari tindakan pelaksanaan profesi tersebut terhadap profesi, rekan kerja, organisasi/perusahaan, masyarakat umum, dirinya sendiri, serta hasil dari pekerjaan tersebut dapat berguna dan memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Prinsip ketiga, yaitu otonomi. Seorang yang memiliki sebuah profesi tentu saja memiliki kebebasan, namun harus tetap berpegang teguh terhadap komitmen atau prinsip yang ditentukan oleh etika dan kode etik sebagai standar perilaku dan batasan dalam berbuat. Orang yang bertanggung jawab atas sebuah profesi memiliki kebebasan secara otonom dalam menjalankan profesinya sesuai dengan bidang keahliannya, dan melakukan pekerjaannya tanpa ada campur tangan pihak lain, dan apapun yang dilakukannya ialah merupakan konsekuensi dari pekerjaannya. (Rakhmat, 2013).

F. Manfaat Etika Profesi

Adapun manfaat etika profesi dalam upaya meningkatkan kemampuan diri seseorang, yaitu:

1. Manfaat terhadap Diri Sendiri

Penyandang profesi memiliki kesempatan luas untuk mengabdikan diri demi kepentingan publik.

2. Manfaat terhadap Masyarakat

Masyarakat dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhannya mengingat profesi memiliki keahlian khusus yang tidak dimiliki pihak lain.

3. Manfaat terhadap Negara

Penyandang profesi dapat berperan serta memajukan negara dengan keahlian bidang tertentu yang dimilikinya. Segala bidang dalam aktivitas negara saling terkait, apabila segala bidang kehidupan dapat berjalan dengan maksimal maka mekanisme pembangunan dalam segala bidang menjadi maju yang berdampak pada kemajuan negara (Hasibuan, 2017).

G. Latihan

Soal

1. Jelaskan yang dimaksud dengan etika profesi!
2. Sebutkan tiga prinsip-prinsip dari etika profesi!
3. Jelaskan perbedaan etika dengan kode etik!
4. Apakah yang dimaksud dengan otonomi dalam prinsip dasar etika profesi?
5. Mengapa etika profesi penting?
6. Sebutkan apa saja prinsip-prinsip dasar etika!
7. Pada periode Bangsa Arab, mengapa masyarakat mengambil etika dari aturan agama?
8. Apakah perbedaan etika pada abad pertengahan dengan periode Bangsa Arab?
9. Bagaimana ajaran nasrani mengubah pikiran manusia dalam ber-etika?
10. Bagaimanakah yang dimaksud dengan paham antihense yang hidup pada 444-370 M?

Jawaban

1. Etika profesi merupakan bagian dari kebutuhan profesi dalam sistem pergulatan profesi baik diantara profesi itu sendiri maupun terhadap masyarakat yang gunanya adalah sebagai landasan atau pedoman dalam berbuat, baik terhadap rekan kerja, perusahaan, masyarakat umum, diri sendiri, maupun lingkungan hidup.
2. Prinsip-prinsip dari etika profesi, yaitu:
 - a. Jujur dan Setia
 - b. Tanggung Jawab
 - c. Otonomi
3. Etika adalah ilmu standar moral yang tujuan jelasnya, yaitu untuk menentukan moral yang benar dengan yang salah, sedangkan kode etik adalah suatu sistem norma, nilai dan juga aturan profesional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yang benar dan baik dan

apa yang tidak benar dan tidak baik bagi seorang penyandang profesi.

4. Otonomi dalam prinsip etika profesi maksudnya adalah seorang yang memiliki sebuah profesi tentu saja memiliki kebebasan, namun harus tetap berpegang teguh terhadap komitmen atau prinsip yang ditentukan oleh etika dan kode etik sebagai standar perilaku dan batasan dalam berbuat. Orang yang bertanggung jawab atas sebuah profesi memiliki kebebasan secara otonom dalam menjalankan profesinya sesuai dengan bidang keahliannya, dan melakukan pekerjaannya tanpa ada campur tangan pihak lain.
5. Etika profesi penting karena dalam melakukan sebuah profesi atau pekerjaan, dibutuhkan pedoman dalam berperilaku sebagai sarana kontrol sosial bagi suatu profesi tertentu untuk mencegah terjadinya perbuatan yang tidak diinginkan, maupun adanya campur tangan pihak lain dalam melakukan pekerjaan.
6. Prinsip-prinsip dasar etika, yaitu:

a. Prinsip Keindahan	c. Prinsip Kebebasan
b. Prinsip Kebajikan	d. Prinsip Kebenaran
7. Pada periode Bangsa Arab, masyarakat mengambil etika dari aturan agama karena sejak kedatangan agama Islam, masyarakat percaya adanya Allah yang menetapkan benar dan adil, yang harus dilakukan, bagaimana dampaknya di akhirat, dan nikmat pahala yang didapatkan bagi orang yang mengikuti ketentuan-ketentuan-Nya. Jadi pada masa itu Bangsa Arab telah puas mengambil prinsip etika dari agama.
8. Etika pada abad pertengahan berpegang pada ajaran Yunani dan ajaran Nasrani, sedangkan pada periode Bangsa Arab, etika berpegang pada ajaran agama Islam.
9. Agama tersebut mengubah pikiran manusia dan membawa pokok-pokok akhlak tersebut dalam kitab Taurat, memberi pelajaran kepada manusia bahwa Tuhan adalah sumber segala akhlak. Tuhan yang membuat patok yang harus kita pelihara dalam hubungan kita dengan orang lain dan Tuhan juga yang menjelaskan tentang arti baik dan jahat. Baik menurut arti yang

sebenarnya adalah kerelaan Tuhan, dan melaksanakan segala perintahnya.

10. Paham Antisthense, yang hidup pada 444-370 SM, ajarannya mengatakan ketuhanan itu bersih dari segala kebutuhan dan sebaik-baik manusia itu yang berperangai dengan akhlak ketuhanan. Maka ia mengurangi kebutuhannya sedapat mungkin, rela dengan sedikit, suka menanggung penderitaan, dan mengabaikannya. Dia menghinakan orang kaya, menyengikiri segala kelezatan, dan tidak peduli kemiskinan dan celaan manusia selama ia berpegangan dengan kebenaran.

H. Rangkuman

- Etika berasal dari bahasa Yunani kuno *ethos* dalam bentuk tunggal yang berarti adat kebiasaan, adat istiadat, akhlak yang baik.
- Bentuk jamak dari *ethos* adalah *taetha* artinya adat kebiasaan.
- Etika profesi adalah norma-norma, syarat-syarat, dan ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh sekelompok orang yang disebut kalangan profesional.
- Kode etik adalah suatu bentuk persetujuan bersama yang timbul secara murni dari diri pribadi para anggota atau dengan kata lain kode etik merupakan serangkaian ketentuan dan peraturan yang disepakati bersama guna mengatur tingkah laku para anggota organisasi.
- Kode etik profesi adalah seperangkat kaidah perilaku yang disusun secara tertulis secara sistematis sebagai pedoman yang harus dipenuhi dalam mengembangkan suatu profesi bagi suatu masyarakat profesi.
- Prinsip-prinsip etika profesi ada tiga, yaitu jujur dan setia, tanggung jawab, dan otonomi.
- Jujur dan setia berarti seorang penyandang profesi bangga akan pekerjaannya dan tidak menutupi kesalahan dirinya.
- Tanggung jawab berarti seorang penyandang profesi harus

bertanggung jawab atas pekerjaan dan hasil pekerjaannya.

- Otonomi berarti seorang penyandang profesi bebas dalam melakukan pekerjaannya tanpa adanya campur tangan pihak luar.
- Prinsip tanggung jawab dibagi menjadi dua, yaitu tanggung jawab atas pelaksanaan kerja, dan tanggung jawab atas dampaknya.
- Etika profesi memiliki tiga manfaat, yaitu manfaat terhadap diri sendiri, masyarakat dan negara.
- Manfaat terhadap diri sendiri meliputi bagaimana penyandang profesi mengabdikan diri demi kepentingan publik.
- Manfaat terhadap masyarakat adalah bagaimana masyarakat menerima pelayanan dari para penyandang profesi, dan manfaat terhadap negara adalah bagaimana negara mendapatkan manfaat dari pengabdian para penyandang profesi terhadap pekerjaannya yang berguna demi memajukan kehidupan bangsa.
- Pengertian etika selalu dikaitkan dengan prinsip-prinsip untuk mengevaluasi sesuatu perbuatan baik atau buruk, benar atau salah.
- Etika berkaitan dengan standar-standar pertimbangan mengenai nilai benar dan salah yang harus dijadikan pegangan bagi seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.
- Nilai-nilai etik itu dapat dibedakan antara nilai yang bersifat normatif (*normative ethics*) dan nilai bersifat deskriptif (*descriptive ethics*).
- Etika tidak lain adalah aturan perilaku, adat kebiasaan manusia dalam pergaulan antara sesamanya dan menegaskan mana yang benar dan mana yang buruk.
- Pada periode Yunani, etika berdasarkan paham-paham filsuf yang terkenal pada masa itu, yaitu Sokrates, Aristoteles, dan Plato.
- Pada abad pertengahan, etika diambil dari ajaran gereja atau ajaran Agama Nasrani. Pada periode Arab, etika diambil dari ajaran Agama Islam.

- Etika periode modern merupakan hasil dari penyuburan etika-etika kuno.
- Kode etik pertama kali digunakan pada bidang kedokteran.
- Prinsip dasar etika ada 6, yaitu prinsip keindahan, persamaan, kebaikan, keadilan, kebebasan, dan kebenaran.
- Keindahan berarti, manusia ingin memperlihatkan atau menampakkan keindahan atas perilakunya.
- Persamaan berarti manusia memiliki hak diperlakukan sama tanpa adanya diskriminasi
- Kebaikan berarti manusia harus berbuat baik saat berinteraksi dalam lingkungannya, agar ia dapat diterima oleh lingkungannya.
- Keadilan berarti manusia harus bertindak adil dalam perilakunya, dan tidak mengambil hak-hak milik orang lain.
- Kebebasan berarti manusia leluasa dalam bertindak sesuai dengan pilihannya.
- Kebenaran berarti manusia dapat berperilaku benar dan dapat membuktikannya

I. Tes Formatif

1. Etika khusus yang menyangkut kewajiban dan sikap manusia terhadap dirinya sendiri adalah...
 - a. Etika sosial
 - b. Etika individual
 - c. Etika umum
 - d. Etika khusus
 - e. Kode etik
2. Ilmu standar moral yang tujuan jelasnya, yaitu untuk menentukan moral yang benar dengan yang salah, merupakan pengertian secara istilah dari ...
 - a. Etika
 - b. Kode etik
 - c. Undang-undang
 - d. Susila
 - e. Akhlak

3. Suatu sistem norma atau aturan profesional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yang benar dan baik dan apa yang tidak benar dan tidak baik merupakan pengertian dari...
 - a. Etika
 - b. Kode etik
 - c. Undang-undang
 - d. Susila
 - e. Akhlak
4. Salah satu fungsi dari kode etik dalam profesi, yaitu...
 - a. Agar bisa mendapat gaji yang besar
 - b. Agar dapat berbuat kejahatan
 - c. Melindungi dari cedera otot
 - d. Melindungi dari perbuatan tidak profesional
 - e. Melindungi diri dari kecelakaan lalu lintas
5. Orang yang bertanggung jawab atas sebuah profesi memiliki kebebasan secara otonom dalam menjalankan profesinya sesuai dengan bidang keahliannya, dan melakukan pekerjaannya tanpa ada campur tangan pihak lain, dan apa pun yang dilakukannya ialah merupakan konsekuensi dari pekerjaannya. Pernyataan tersebut merupakan arti dari salah satu prinsip-prinsip etika profesi, yaitu...
 - a. Prinsip tanggung jawab pelaksanaan pekerjaan atau fungsinya
 - b. Prinsip tanggung jawab terhadap dampak atau akibat dari tindakan pelaksanaan profesi
 - c. Prinsip otonomi
 - d. Prinsip jujur dan adil
 - e. Prinsip mandiri
6. Ahli filsuf yang pertama kali mengenalkan etika di periode Yunani adalah...
 - a. Zeus
 - b. Hera
 - c. Socrates
 - d. Apollo
 - e. Ares
7. Pada periode abad pertengahan etika diambil dari ajaran...
 - a. Nasrani
 - b. Islam
 - c. Hindu
 - d. Buddha
 - e. Konghucu

8. Ajaran yang menjadi dasar beretika pada periode bangsa arab adalah...
- a. Nasrani
 - b. Islam
 - c. Hindu
 - d. Buddha
 - e. Konghucu
9. Kode etik pertama kali diterapkan pada profesi...
- a. Olahraga
 - b. Perhotelan
 - c. Pariwisata
 - d. Seni
 - e. Kedokteran
10. Manusia bebas bertindak sesuai dengan kemauan atau pilihannya sendiri, merupakan salah satu prinsip etika, yaitu prinsip...
- a. Keindahan
 - b. Ketaqwaan
 - c. Kebenaran
 - d. Keadilan
 - e. Kebebasan



BAB II
Profesi dan Etika
Profesi pada Bidang
Perhotelan

BAB II

PROFESI DAN ETIKA PROFESI PADA BIDANG PERHOTELAN

Tujuan Instruksional

Setelah mengikuti kegiatan belajar tema ini, mahasiswa diharapkan dapat memahami profesi apa saja pada bidang perhotelan yang meliputi karakteristik profesi, macam-macam profesi bidang perhotelan, departemen di hotel, dan struktur organisasi di perhotelan. Para mahasiswa juga diharapkan mampu memahami etika profesi pada bidang perhotelan yang meliputi etika bekerja di industri perhotelan, etika dalam menghadapi rekan kerja, etika saat dihadapkan dengan konflik antar sesama rekan kerja, etika dalam menangani dan melayani tamu, etika profesi seorang koki, dan sifat wajib yang harus dimiliki seorang koki.

A. Karakteristik Sebuah Profesi

Berikut merupakan daftar dari beberapa karakteristik yang pernah diterapkan pada profesi, namun tidak semua karakteristik berlaku di setiap profesi:

1. Pengetahuan teoritis merupakan dasar dari keterampilan. Penyandang profesi diasumsikan memiliki pengetahuan teoritis yang luas, dan memiliki pengetahuan tersebut bisa diterapkan secara praktik.
2. Asosiasi profesional, yaitu profesi memiliki badan yang diolah atau diorganisasi oleh anggotanya yang bermaksud untuk meningkatkan status para anggotanya.

3. Pendidikan yang ekstensif: profesi yang bergengsi biasanya memerlukan pendidikan yang lama atau memerlukan jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
4. Uji kompetensi, yaitu sebelum berkecimpung dalam sebuah organisasi profesi, biasanya dilakukan uji kompetensi sebagai persyaratan yang menguji keterampilan terutama pengetahuan teoritis.
5. Pelatihan institutional: Selain ujian, juga biasanya dipersyaratkan untuk mengikuti pelatihan institusional di mana calon penyandang profesi mendapatkan pengalaman praktis sebelum menjadi anggota penuh organisasi. Peningkatan keterampilan melalui pengembangan profesional juga dipersyaratkan.
6. Lisensi: Profesi menetapkan syarat pendaftaran dan proses sertifikasi sehingga hanya mereka yang memiliki lisensi bisa dianggap bisa dipercaya.
7. Otonomi kerja: penyandang profesi cenderung mengendalikan kerja dan pengetahuan teoretis mereka agar terhindar adanya intervensi dari luar.
8. Kode etik: Organisasi profesi biasanya memiliki kode etik bagi para anggotanya dan prosedur pendisiplinan bagi mereka yang melanggar aturan.
9. Mengatur diri: Organisasi profesi harus bisa mengatur organisasinya sendiri tanpa campur tangan pemerintah. Profesional diatur oleh mereka yang lebih senior, praktisi yang dihormati, atau mereka yang berkualifikasi paling tinggi.
10. Layanan publik dan altruisme: Diperolehnya penghasilan dari kerja profesinya dapat dipertahankan selama berkaitan dengan kebutuhan publik, seperti layanan dokter berkontribusi terhadap kesehatan masyarakat.
11. Status dan imbalan yang tinggi: Profesi yang paling sukses akan meraih status yang tinggi, prestise, dan imbalan yang layak bagi para anggotanya. Hal tersebut bisa dianggap sebagai pengakuan terhadap layanan yang mereka berikan bagi masyarakat.

Profesi bukan hanya dibutuhkan oleh seseorang atau kelompok akan tetapi menyangkut kebutuhan publik sehingga peran negara dibutuhkan untuk mengesahkan atau mengangkat seseorang menjadi penyandang profesi agar meniadakan/meminimalkan kerugian atau tindakan yang tidak bertanggung jawab terhadap pihak yang membutuhkan jasa profesi serta tidak merugikan kepentingan publik.

B. Macam-Macam Profesi di Bidang Perhotelan

1. *Front Officer*

Petugas di jabatan ini bekerja di area resepsionis yang merupakan tempat awal mula tamu masuk ke sebuah hotel, yang memiliki tugas umum untuk melayani pemesanan kamar hotel, memverifikasi reservasi tamu, mengecek ketersediaan ruangan bila tamu belum melakukan pemesanan (reservasi), dan memproses check in tamu, misalnya memberikan kunci atau kartu masuk kamar dan menjawab berbagai pertanyaan dari pengunjung.



Gambar 2.1. *Font Officer*
Sumber : (*allculinaryschools*, 2022)

2. *Porter alias Pengangkut Barang*

Porter adalah jenis pekerjaan di hotel yang bertanggung jawab membantu tamu dan staf hotel lainnya untuk mengangkat berbagai barang. Segera ketika ada tamu masuk, porter yang berseragam harus segera menyambutnya dan membantu membawakan barang-barang

yang ada. Selain itu mereka juga membantu memastikan bahwa ruangan bisa dibuka oleh tamu.



Gambar 2.2. *Porter*
Sumber : (hospitality skills ireland, 2022)

3. *Concierge*

Concierge secara harafiah berarti pembuka pintu. Tetapi jelas pekerjaannya lebih dari itu. Concierge adalah jenis pekerjaan di hotel yang biasanya tergolong mewah. Tipe pekerjaan ini kadang dibuka untuk *entry level* (tanpa pengalaman), namun kadang harus berpengalaman.



Gambar 2.3. *Concierge*
Sumber : (sanecovision, 2022)

4. *Housekeeping*

Pekerja pembersih dan perapi kamar bertugas untuk membersihkan dan merapikan kamar tamu hingga bagian lobby. Tipe

pekerjaan ini begitu penting pada suatu hotel, sebab kenyamanan tamu sangat tergantung pada kerja yang mereka lakukan.



Gambar 2.4. *Housekeeping*
Sumber : (Boston, 2022)

5. Pelayanan Kamar alias *Room Service*

Room service atau bagian pelayanan kamar bekerja melayani jasa-jasa yang disediakan untuk tamu saat beraktivitas di kamar. Misalnya saja, di hotel terdapat restoran, maka para tamu bisa memesan makanan dari restoran tersebut yang kemudian akan diproses oleh mereka dan sekaligus diantarkan mereka.



Gambar 2.5. *Room Service*
Sumber : (Saswata, 2021)

6. Waiter / Waitress

Tipe pekerjaan di hotel ini biasanya bertugas untuk melayani tamu yang sedang memenuhi kebutuhan makan maupun minum.



Gambar 2.6. *Waiter*

Sumber : (Thewaitersacademy, 2022)

7. Kitchen Crew

Pegawai bagian dapur, sebagaimana namanya punya tanggung jawab kerja di area dapur. Ada berbagai jenis pekerjaan di dapur yang harus dikerjakan mulai dari memasak, menyiapkan sajian dengan baik, mencuci piring, hingga memesan bahan makanan.



Gambar 2.7. *Kitchen Crew*

Sumber : (Sehe, 2018)

C. Departemen-Departemen dalam Hotel

Semakin besar hotel atau sebutan bintang yang disandangnya maka akan semakin banyaklah departemennya. Secara umum hotel berbintang lima biasanya memiliki 9 Departemen, antara lain sebagai berikut:

1. *Front Office Department*

Front Office Department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak *check in*. Adapun seksi-seksi di *Front Office Departement* terdiri atas: *reservation, reception, telephone operator, front office cashier, uniform service/concierge, information section, guest relation officer*.

2. *Food and Beverage Department*

Food and Beverage department adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant. *Food & Beverage Department* dibagi beberapa bagian diantara lain:

a. *Food & Beverage Production*

Food & Beverage Production adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.

b. *Food & Beverage Service*

Service Food & Beverage Service adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran pesanan tamu. *Food & Beverage Service* dibagi menjadi dua bagian lagi, yaitu; *food service*, dan *beverage service*.

3. Housekeeping Department

Housekeeping department adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. Housekeeping terbagi atas beberapa seksi antara lain: *floor section, public area section, linen/uniform section, laundry section (valet, washer, presser, marker, checker), gardener section, florist section, recreation/swimming pool section.*

4. Accounting Department

Accounting departement adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.

5. Personalia/HRD Department

Personalia Departemen adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan pegawai/*trainee* serta menangani masalah yang dihadapi pegawai.

6. Engineering Department

Engineering Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

7. Marketing Department

Marketting departement adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

8. Purchasing Department

Purchasing departement adalah suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.

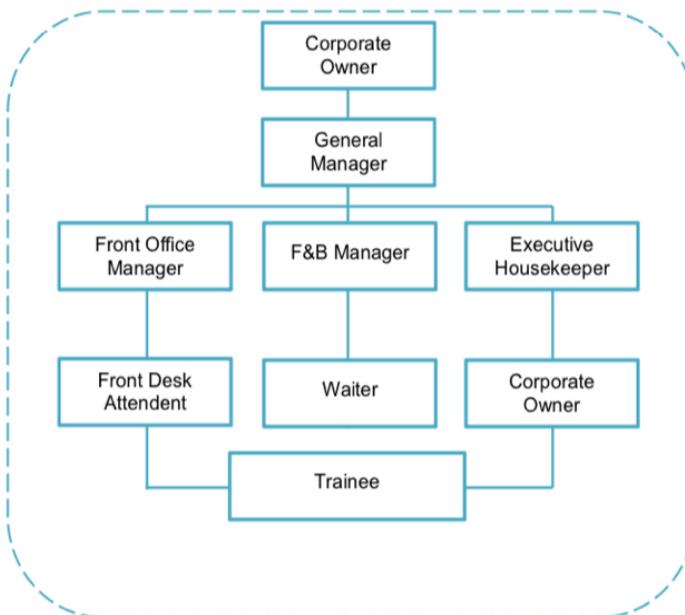
9. *Security Department*

Security Department adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam).

D. Struktur Organisasi dalam Bidang Perhotelan

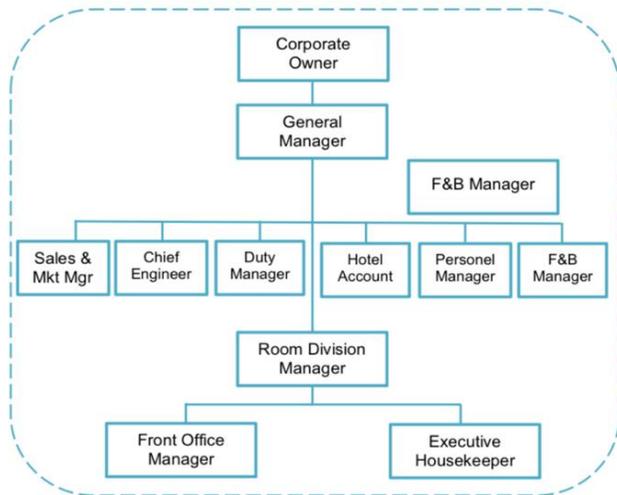
Struktur Organisasi adalah gambaran tentang jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggung jawab dari setiap unit kerja dalam suatu organisasi. Di bawah ini diberikan contoh struktur organisasi suatu hotel, yaitu:

1. Struktur organisasi hotel kecil



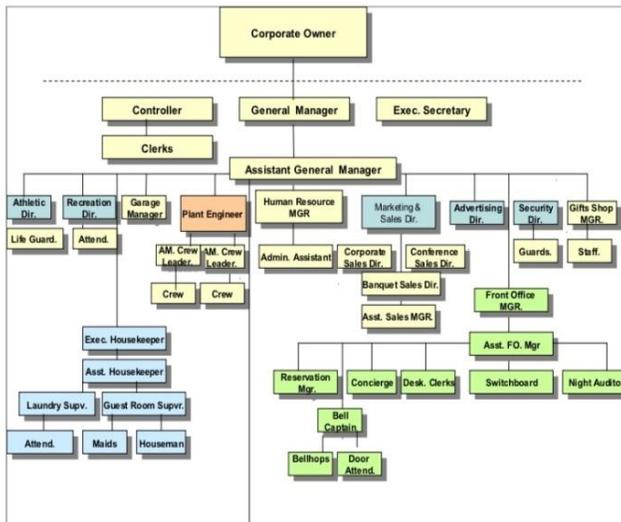
Gambar 2.8. Struktur organisasi hotel kecil
 Sumber : (pintarilmu, 2019)

2. Struktur organisasi hotel menengah



Gambar 2.9. Struktur organisasi hotel menengah
Sumber : (pintarilmu, 2019)

3. Struktur organisasi hotel besar



Gambar 2.10. Struktur organisasi hotel besar
Sumber : (pintarilmu, 2019)

E. Etika Bekerja di Industri Perhotelan

Hotel mengajarkan banyak pengalaman baru kepada kita tentang bagaimana bertata krama, dan melakukan sopan santun yang lebih dalam dan mendetail dari pada ajaran di rumah. Sebagai seorang hotelier, wajib hukumnya kita memiliki etika yang baik dan itu harus melekat erat dalam jati diri kehidupan kita. etika yang baik sangat dibutuhkan di dunia kepariwisataan, karena hotel yang menjadi ladang kita berkarir ini bergerak di bidang jasa pelayanan. Artinya, berapapun harga kamar yang dibeli oleh tamu, pada saat *check-out* tempat tidur dan perabotnya tidak di bawa pulang. apa yang dibawa pulang adalah kesan pertama dan kesan terakhir dari pelayanan yang sudah kita berikan. Etik pada bidang perhotelan lebih menitik beratkan pada tatanan tingkah laku bagi petugas hotel agar dapat berinteraksi dengan tamu secara sopan dan profesional.



Gambar 2.11. Etika Profesi di Bidang Perhotelan
Sumber : (Sanghi, 2013)

Sifat-sifat dasar dan pribadi yang baik yang harus dimiliki petugas hotel antara lain:

1. Mempunyai keinginan dan minat untuk melayani tamu agar tamu merasa puas.
2. Disiplin, jujur, dan bertanggung jawab.

3. Senang bergaul, sabar, ramah tamah, periang, dan tidak mudah tersinggung.
4. Bijaksana dan suka bertindak
5. Mempunyai *ego drive* (ambisi) yang positif
6. Berkemauan keras dan ulet
7. Pandai beradaptasi dalam segala kondisi.

F. Etika dalam Menghadapi Rekan Kerja

Manusia pada dasarnya selalu ingin dihargai, baik secara kodrat, harkat ataupun martabat. Banyak orang mengetahui perbedaan antara yang baik, dan yang tidak baik menurut undang-undang, harus jujur, tidak curang, dan sebagainya. Namun demikian selalu timbul masalah-masalah yang sukar diketahui garis pemisah antara baik dan buruk dalam hubungan pribadi ataupun hubungan resmi. Sikap yang santun membuat orang lain senang, disukai siapa saja dalam lingkup pergaulan yang tidak terbatas, pribadi yang menyenangkan dapat membuat suasana yang kondusif dalam lingkungan kerjanya.



Gambar 2.12. Etika dengan Rekan Kerja
Sumber : (Mommies Daily, 2015)

Hubungan kerja antara pegawai di kantor menuntut setiap orang yang berinteraksi didalamnya berlaku etis terhadap sesama

pegawai. Etika merupakan ilmu pengetahuan yang membahas mengenai dasar-dasar moral seseorang. Sasaran etika adalah moralitas individu yang dapat membedakan mana yang baik dan mana yang tidak baik.

Di perusahaan berlaku apa yang disebut “hierarki”, yaitu mulai dari pejabat-pejabat yang memiliki tingkatan pangkat kedudukannya, pegawai yang telah memiliki masa kerja yang cukup lama, merekalah yang mendapatkan penghormatan istimewa terlebih dahulu. Di bawah ini ada beberapa petunjuk yang mungkin dapat dimanfaatkan:

1. Tutar – Sapa

Kebiasaan dalam tutur sapa di kantor yakni penggunaan sapaan “Bapak” atau “Saudara”. Di kantor asing tentunya menggunakan sapaan “Tuan”. Terhadap bawahan digunakan sapaan “Saudara” atau nama kecil pegawai. Ini sudah lazim dimana saja.

2. Selama Jam Kerja

Selama jam kerja tidak boleh berhias di belakang meja tulis. Duduk diatas meja tulis, mengobrol dengan rekan-rekan, merokok atau makan selama jam kerja.

3. Menerima Tamu

Terhadap tamu kita harus bersikap ramah, sopan, penuh perhatian seperti layaknya nyonya atau tuan rumah. Kita tak perlu memperkenalkan diri atau mengobrol. Diperlukan kepribadian yang “kuat” dan “teguh” dalam melayani tamu.

4. Bicara Melalui Telepon

Dalam percakapan berhadapan muka, orang dapat melewatkan begitu saja kata-kata yang tidak jelas diucapkan. Tetapi melalui telepon, gerak-gerik, sopan santun serta muka tidaklah tampak, hanya suara yang terdengar. Oleh sebab itu kita harus sanggup mengucapkan tiap-tiap kata dan kalimat dengan nada yang jelas dan terang. Lawan bicara di telepon, jauh lebih menghargai suara yang mudah ditangkap daripada senyum simpul yang tidak kelihatan.

Apabila kita ingin sukses berinteraksi dan disegani di lingkungan kerja, kita harus tahu tentang etika yang berlaku di perusahaan. Semakin kita beretika di lingkungan kerja, maka semakin baik performa kerja dan profesionalisme kita. Menciptakan dan membangun keharmonisan dan keeratn hubungan antar pegawai dalam suatu perusahaan melalui sikap, perilaku, tata krama, dapat meningkatkan produktivitas kerja para pegawai. Untuk menjaga hubungan baik antar insan perusahaan, segenap pegawai harus menjauhkan diri, mencegah dan tidak melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. **Penekanan/Intimidasi:** Melaksanakan tugas dan fungsinya dengan melakukan penekanan atau intimidasi terhadap sesama rekan kerja, atasan atau bawahan untuk kepentingan tertentu, baik pribadi atau kepentingan pihak lain, internal maupun eksternal.
- b. **Penghinaan:** Melaksanakan tugas dan fungsinya dengan melakukan tindakan dan atau menggunakan kata-kata yang dapat diartikan penghinaan, kata-kata kasar dan tidak senonoh terhadap rekan kerja, atasan, atau bawahan.
- c. **Pelecehan:** Tindakan dan atau ucapan yang mengandung unsur pelecehan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan latar belakang, suku, agama, ras, adat istiadat, gender dan hal-hal lain yang berkaitan dengan norma kesusilaan dan kesopanan.
- d. **Provokasi:** Memanfaatkan posisi atau jabatan untuk memaksa dan memprovokasi rekan kerja, atasan atau bawahan untuk kepentingan politik tertentu atau kepentingan lain sejenis yang diyakini dan dianggap akan dapat membahayakan perusahaan.
- e. **Persaingan tidak sehat:** Segenap pegawai dalam mengembangkan karirnya menjauhi, menghindari, dan mencegah cara-cara persaingan tidak sehat (Sitohang, 2019)

G. Etika saat Dihadapkan dengan Konflik Antar Sesama Rekan Kerja

Di dunia perhotelan, tentu saja kita harus bekerja baik secara individu, maupun secara kelompok. Namun, dalam melakukan pekerjaan secara kelompok, tentu saja kita harus menyesuaikan atau menyatukan semangat dan juga pikiran kita bersama sesama anggota tim. Setiap orang dalam tim tentu saja memiliki jalan pikir dan pendapat yang berbeda, dan terkadang disitulah konflik mulai terjadi. Kata konflik memberikan implikasi yang kurang menyenangkan, pada umumnya saat mendengar kata tersebut kita akan mengartikannya secara negatif. Konflik sering dihubungkan dengan, krisis, perkelahian, kekerasan, perang, menang, kalah, kehilangan kendali dan lain sebagainya. Konflik biasanya melibatkan dua orang atau kelompok orang yang mana hal ini terjadi apabila salah satu pihak merasa kepentingannya dicegah atau dihalangi. Konflik dapat diartikan sebagai segala macam bentuk bentrokkan yang terjadi dalam organisasi, baik antar individu, antara individu dengan kelompok, maupun kelompok yang bersifat antagonis.

Konflik terkait dengan impresi pihak yang bersangkutan, yang merasa kepentingannya dihalang-halangi atau akan dihalang-halangi, terlepas dari ada atau tidak adanya halangan tersebut. Konflik apabila dibiarkan maka tidak hanya akan menghancurkan perkembangan tim, namun juga dapat mengarahkan pada pengambilan keputusan yang matang bila dikelola dengan baik. Hasil dari suatu konflik tergantung pada bagaimana pengelolaannya, sehingga perlu mengenali konflik secara dini. Tanda-tanda terjadinya sebuah konflik, yaitu:

1. Anggota kelompok memberikan kritik dan saran dengan penuh emosi.
2. Anggota tim selalu beroperasi dan menolak untuk berkompromi.
3. Anggota tim saling menuduh bahwa mereka tidak memahami masalah yang sebenarnya.
4. Anggota tim saling menyerang secara langsung

5. Anggota tim menyerang gagasan orang lain sebelum gagasan tersebut diselesaikan.

Konflik apabila tidak ditangani secara tepat akan bertambah merebak apabila. Berikut merupakan faktor yang menyebabkan sebuah konflik meluas, yaitu:

1. Terjadi Tindakan Bermusuhan
Dimana anggota tim memasuki permainan menang kalah dan lebih mengutamakan kemenangan pribadi dari pada memecahkan masalah.
2. Keterlibatan Emosional
Anggota tim mempertahankan posisinya secara emosional.
3. Memegang Posisi dengan Kuat
Anggota tim tidak melihat perlunya mencapai tujuan yang menguntungkan, mereka memegang teguh posisinya, mempersempit komunikasi dan membatasi keterlibatannya satu sama lain.

Berikut merupakan cara-cara orang dalam merespon sebuah konflik, yaitu:

1. Konfrontasi agresif
2. Melakukan manufer negatif
3. Penundaan terus menerus
4. Bertempur secara pasif

Berikut merupakan sumber-sumber terjadinya sebuah konflik, yaitu:

1. Menghalangi pencapaian sasaran perorangan
2. Kehilangan status
3. Kehilangan otonomi atau kekuasaan
4. Kehilangan sumber-sumber
5. Merasa diperlakukan tidak adil
6. Mengancam nilai dan norma
7. Perbedaan persepsi dan lain sebagainya.

Berikut merupakan langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan suatu konflik, yaitu:

1. Mengakui Adanya atau Terjadinya Sebuah Konflik

Langkah ini merupakan langkah awal untuk penyelesaian konflik, tanpa diakui adanya konflik maka jalan keluarnya tidak akan terpecahkan. Tim yang dinamis akan membahas konflik secara dini sehingga tidak merupakan penghalang bagi keberhasilan suatu tim yang dinamis, kebijaksanaan dari semua pihak sangat diperlukan.

2. Mengidentifikasi Konflik dengan Sebenar-benarnya

Kegiatan mengidentifikasi konflik sangat diperlukan dan dalam melakukannya, diperlukan keahlian khusus. Konflik dapat muncul dari akar masalah, tetapi juga karena masalah emosi, perlu memilah antara masalah inti dengan emosi. Masalah inti adalah masalah yang mendasari suatu konflik, misalkan ketidaksepakatan adanya tugas, sedangkan isu emosional merupakan masalah yang akan memperumit masalah tersebut, sehingga apabila terjadi hal yang demikian disarankan agar masalah inti diselesaikan terlebih dahulu.

3. Dengar Semua Pendapat

Lakukan kegiatan menyumbang saran dengan melibatkan pihak yang terlibat konflik untuk mengungkapkan pendapatnya, hindarilah pendapat benar dan salah. Bahas juga mengenai dampak konflik terhadap tim serta kinerja tim. Fokus pembicaraan pada fakta dan perilaku bukan pada perasaan atau unsur pribadi. Hindari mencari-cari kesalahan orang lain, tetapi temukan mana yang terbaik jika dipandang dari sisi positif.

4. Bersama Mencari Cara Penyelesaian Konflik

Dalam kegiatan ini diskusi terbuka sangat diharapkan karena dengan diskusi terbuka bisa memperluas informasi dan alternatif serta bisa mengarahkan pada rasa percaya dan hubungan yang sehat diantara yang terlibat. Dalam tim yang efektif tidak seluruh anggota

kelompok menyukai satu sama lain, tetapi yang utama adalah mampu bekerja sama secara efektif.

5. Mendapatkan Kesepakatan dan Tanggung Jawab Untuk Menemukan Solusi

Memaksakan kesepakatan akan berakibat fatal, oleh karena itu doronglah anggota tim untuk bekerja sama memecahkan masalah secara terbuka dan kekeluargaan. Berusaha seluruh anggota tim menyenangi solusi yang dihasilkan. Salah satu cara yang disarankan agar orang lain mau menerima saran yang diajukan adalah memosisikan dirinya pada peran orang lain, masing-masing anggota tim mempresentasikan pandangan orang lain.

6. Menjadwal Sesi tindak Lanjut untuk Mengkaji Solusi

Pemberian tanggung jawab untuk melaksanakan komitmen sangat dihargai oleh anggota tim. Mengkaji resolusi sangat diperlukan untuk mengetahui tingkat keefektifan resolusi yang telah diberikan (Lukman, 2017).

H. Etika dalam Menangani dan Melayani Tamu

Dalam melayani tamu, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, mengingat karakteristik yang dimiliki oleh tiap-tiap tamu berbeda. Berikut adalah cara melayani dan menangani tamu di beberapa situasi yang berbeda, yaitu:

1. Etika dalam Melayani Tamu Komplain

Komplain adalah tanggapan yang muncul dari seseorang atas perbedaan apa yang dilihat dengan apa yang mereka harapkan atau inginkan biasanya dikenal dengan ketidakpuasan seseorang terhadap apa yang mereka rasakan. Komplain terdiri atas beberapa jenis yaitu keluhan mengenai fasilitas, pelayanan pegawai, pelayanan yang tidak menyenangkan dan keluhan khusus.

Adapun dampak komplain dari tamu jika tidak atasi dengan baik dapat membuat citra atau *images* dari perusahaan kita buruk dimata masyarakat luas sehingga bisa membuat pelanggan kehilangan kepercayaan terhadap produk penjual, tidak hanya itu tamu akan menceritakan kekecewaannya kepada, saudara, kerabat dan tamu yang lain paling sedikit tidaknya kepada 10 orang dengan adanya hal ini kita akan kehilangan kesempatan untuk mendapatkan penjualan dari pelanggan baru, biaya untuk mengatasi tamu yang kecewa akibat penanganan yang tidak tepat mencapai 4 kali lipat dari biaya untuk merekrut tamu baru. Di saat yang sama upaya untuk memperbaiki hubungan yang telah rusak juga membutuhkan kerja ekstra dan waktu yang cukup lama untuk memulihkannya dan akan berdampak pada hancurnya *brand image* produk jasa yang dijual. Cara-cara menangani tamu yang komplain menurut para ahli bekerja di industri perhotelan membutuhkan kedewasaan dalam berpikir, bersikap dan bertingkah laku.

Adapun hal yang harus dilakukan untuk menangani tamu komplain yaitu: Ketika tamu menyampaikan keluhan Dengarkan dengan baik dan penuh perhatian, jangan memotong pembicaraan dan beradu argumentasi. Tunjukkan rasa simpati atas apa yang telah terjadi. Bersikaplah tenang, sopan, pahami dan rasakan apa yang sedang tamu rasakan dan mintalah maaf atas apa yang terjadi. Carilah sumber dari keluhan tamu apakah dari tamu itu sendiri atau memang dari pihak kita dan berusaha bersikap tidak saling menyalahkan dalam hal ini. Tanggapi dengan menyatat semua keluhan tamu baik bagi perusahaan.

2. Menghadapi tamu dengan berbagai karakteristik

Di industri perhotelan kita akan menemui berbagai jenis karakteristik tamu, sebagai pekerja di industri perhotelan setidaknya kita memiliki pengetahuan dalam menghadapi jenis-jenis tamu yang memiliki karakter yang berbeda. Adapun jenis-jenis karakteristik tamu yaitu: pendiam, tidak sabar, banyak bicara, senang mendebat, dan sombong.

- a. Menghadapi tamu pendiam. Tamu jenis ini biasanya tidak banyak bicara jika kita tidak memulai pembicaraan. Jadi dalam hal ini kita lebih banyak bicara daripada mendengar, kita bisa memulainya dari topik yang ringan dan tidak perlu langsung keurusan penjualan, kita bisa memulainya dengan membicarakan hobi, keluarga dan jika tamu yang datang seperti memikirkan sesuatu, jangan diajak bicara cukup lontarkan pertanyaan yang mengarahkan dan akan menarik perhatiannya. Usahakan menarik perhatiannya dengan menggunakan bahasa tubuh ketika bicara tangan kita bergerak.
- b. Menghadapi tamu yang tidak sabar salah satu perilaku konsumen yang sering kita hadapi adalah tidak sabar, tipe konsumen ini bahkan sering terlihat tidak nyaman atau gelisah. Mereka sangat mudah terpancing emosinya terkadang pembicaraan mereka juga berlebihan, sering bertanya pada petugas, selalu ingin tau apa yang terjadi dan tanpa sadar suka memeras benda-benda yang dipegangnya dan menghentakan kaki pada lantai untuk berkomunikasi dengan tipe konsumen seperti ini kita harus bisa menjadi pendengar dan biarkan konsumen berbicara, dengarkan mereka kemudian arahkan pelan-pelan pembicaraan ke topik yang akan dibicarakan. Meminta maaf kepada konsumen atas tertundanya pelayanan dan katakan kita akan membantu semaksimal mungkin dan jangan lupa mengucapkan terima kasih bahwa konsumen tersebut bersedia menunggu.
- c. Menghadapi tamu yang banyak bicara ketika tamu bertanya banyak hal mengenai produk kita itu hal yang sangat wajar mereka menginginkan bahwa produk yang mereka inginkan sesuai dengan harapannya. Hal-hal yang perlu kita lakukan untuk menghadapi tamu ini yaitu menawarkan bantuan yang diperlukan olehnya dan bila masih banyak bicara alihkan perhatiannya dengan penjelasan yang cukup dan memuji kehebatannya dalam bercerita.
- d. Menghadapi tamu yang senang mendebat. Dalam kamus besar bahasa indonesia membantah berarti menyangkal, tidak membenarkan. Perlu kita sadari bahwa seseorang dapat memperlihatkan perilaku menentang, sikap tidak mudah

menerima saran-saran atau nasihat orang lain ini. Adapun teknik dalam menghadapi tamu seperti ini yaitu: bersikap tenang, tidak gugup, tidak terpancing untuk marah. Tidak menyimpang dari pokok pembicaraan dan berusaha membatasi percakapan. Mengemukakan argumen yang masuk akal dan tidak boleh terpancing untuk berdebat. Mencari kelemahan argumen pelanggan dan coba menunjukkan kesalahannya. Jika telah tenang dan dapat menguasai keadaan mulailah memberi pelayanan.

- e. Menghadapi tamu yang sombong. Konsumen yang sombong biasanya bersikap angkuh suka meremehkan orang lain dan senang pamer apayang mereka punya selalu membanggakan dirinya. Adapun cara menghadapinya yaitu: pujilah sesuatu yang mereka banggakan seperti kita sangat mengangumi mereka sehingga ketika mereka merasa tersanjung baru tawarkan produk serta fasilitas hotel yang kita punya.

I. Etika Profesi Seorang Koki

Chef juga perlu memiliki rasa seni yang tinggi dan juga pengetahuan terhadap sosial dan budaya sekitarnya. Sosial budaya ini perlu untuk menyesuaikan masakan dengan lingkungan dan siapa yang akan menikmatinya. Selain itu, Chef juga harus menguasai ilmu-ilmu lain yang berkaitan. Seperti akuntansi yang berkaitan dengan nilai jual masakan karyanya, kemampuan *public relation* untuk mendeskripsikan masakan dengan bahasa dan cara yang menarik, ilmu gizi untuk mengetahui kebutuhan asupan kalori penikmat masakannya, dan juga ilmu manajerial untuk dapat mengelola dengan baik.

Chef memang merupakan profesi yang terbilang menjanjikan. Namun di sisi lain juga memiliki sejumlah tanggung jawab dan aspek yang harus dipenuhi untuk menjadi sosok yang ideal. Selain itu, kunci sukses dalam berkarir di dunia masak-memasak antara lain; cerdas, jujur, *passion*, *knowledge*, *hardwork*, dan *attitude*. Jika semua dipenuhi, maka akan sempurna. Lebih sempurna lagi dengan

ditambah berdoa terhadap Tuhan YME. Etika seorang koki antara lain :

1. Memasak dengan cepat, gesit, dan rapi

Seorang koki harus memiliki kecepatan dalam memasak, namun kecepatan terus harus diimbangi dengan hasil yang maksimal.

2. Tidak menggunakan bahan dengan kualitas rendah

Kualitas bahan yang digunakan memengaruhi kualitas masakan yang dibuat, seorang koki tidak boleh menggunakan bahan berkualitas rendah karena akan membuat rasa serta aroma masakan menjadi buruk.

3. Tidak menggunakan alat yang berkuallitas rendah untuk masakan

Alat atau tempat yang digunakan koki untuk memasak ataupun untuk menyajikan hidangan harus berkualitas tinggi dan sesuai dengan penggunaan selain untuk menjaga kualitas masakan juga untuk membuat hasil masakan lebih maksimal.

4. Mengetahui teknik memasak

Dengan adanya teknik memasak yang dimiliki seorang koki, hasil masakan akan menjadi lebih maksimal baik rasa maupun kebersihannya. Selain itu, dengan menggunakan teknik memasak hidangan akan lebih cepat tersaji.

5. Memerhatikan kebersihan masakan

Sebuah masakan tidak cukup hanya memiliki rasa enak. Selain rasa enak yang dimiliki, sebuah masakan juga harus mengedepankan unsur kebersihan, karena tanpa adanya kebersihan pada sebuah masakan, masakan tersebut hanya akan menjadi sumber penyakit pada orang yang menikmatinya.

6. Estetika, yaitu keindahan yang berkaitan dengan penampilan hidangan yang tersaji yang didasari oleh kreativitas juru masak

Setiap koki memiliki kreativitas sendiri dalam menyajikan hidangannya. Dalam menyajikan hidangan seorang koki harus

memerhatikan unsur keindahan agar hidangan tersebut sedap dipandang.

J. Sifat Wajib yang Harus Dimiliki Seorang Chef

1. Sifat Kerja Keras

Hal utama yang harus dimiliki seseorang dalam menjalankan sebuah proses dan bekerja adalah kerja keras. Sebagai pemilik usaha juga pastinya melihat dari seberapa besar kerja keras yang dimiliki seseorang yang akan tergabung di dalam dunia bisnisnya.

Selain itu, sifat kerja keras juga sangat dibutuhkan untuk seseorang dalam menempuh pendidikan menjadi seorang Chef. Memang terlihat seperti sangat mudah. Hanya menentukan menu masak dan memasak seperti biasa. Namun, ketika memilih belajar untuk menjadi seorang Chef pasti akan dituntut untuk memiliki jiwa-jiwa kerja keras. Mulai dari belajar bahan dasar masakan hingga mampu mengetahui macam-macam peralatan memasak serta jenis-jenis masakan yang ada di dunia. Pastinya, masakan di belahan dunia tidaklah sama. Satu negara dengan negara yang lain memiliki cita rasa dan khas makanan masing-masing. Ketelitian dan keterampilan dalam mengembangkan satu menu dengan menu lainnya harus dikuasai. Dengan tujuan akhir, masakan dapat diterima di lidah konsumen dengan rasa yang memuaskan.

2. Disiplin dan Pandai Mengatur Waktu

Menanamkan sikap disiplin memang harus dimiliki dalam diri seseorang. Jika sikap ini sudah tertanam dan diterapkan dalam menjalankan kegiatan maka adalah salah satu individu yang dapat dikatakan mempunyai kepribadian baik. Selain disiplin, kita harus pandai dalam mengatur waktu dalam hal apapun. Jika dikaitkan dengan pekerjaan Chef yang nantinya akan terjun di ruang dapur maka harus ulet dan mampu memahami waktu dimana saatnya proses ini dan proses itu. Jika tidak dapat mengatur waktu dengan baik dapat dipastikan pekerjaan akan tidak selesai dengan tepat

waktu dan pastinya dengan hasil makanan yang kurang maksimal. Terapkan sikap disiplin maka kesuksesan pasti akan datang menjemput.

3. Sabar Mengenyam Pendidikan

Untuk menemukan profesi dengan posisi yang nyaman memang dibutuhkan pendidikan yang tinggi. Sebagai contoh mengenyam pendidikan untuk menjadi seorang Chef perlu dibutuhkan waktu 10 sampai 15 tahun. Pembelajaran untuk membuat menu ditekankan dalam pembelajaran di kelas. Metode praktikum sebagai point utama dalam pendidikan menjadi seorang Chef. Biasanya, ketika Chef mulai merintis karir dari proses training hingga menjadi profesional hal-hal yang dipelajari adalah seperti teknik memasak, managing, costing, dan masih banyak lagi. Untuk menjadi Chef yang profesional dibutuhkan ketelatenan dengan menjadi Chef tingkat bawah selama dua tahun. Menjadi cook helper dengan tugas membantu memotong makanan kemudian tingkat selanjutnya adalah juru masak senior, sous Chef, head Chef, kemudian menjadi executive Chef.

4. Menikmati Waktu Kerja

Ketika menjadi seorang Chef, seperti halnya seorang dokter. Waktu bekerja sangat padat bahkan untuk hari libur. Mengapa demikian? Karena hari libur banyak orang yang ingin keluar makan di restoran bersama keluarga. Tidak mungkin juga sebuah restoran akan tutup pada hari libur yang notabene akan ramai pembeli yang datang untuk makan di restoran. Jadi, untuk menjadi seorang Chef harus siap untuk jadwal padat bekerja.

5. Multitalenta

Keuntungan yang akan kita terima saat belajar untuk menjadi seorang Chef adalah kita akan menjadi seseorang yang memiliki banyak keahlian. Di alam proses belajar pastinya dijelaskan bagaimana teknik memasak yang baik dan benar, pengenalan menu, dan lain-lainnya. Akan tetapi, ternyata ada hal lain, yaitu mengenai

gizi dalam makanan. Secara langsung, kita juga akan memahami nilai-nilai gizi didalam makanan tersebut, baik tidaknya makanan untuk dikonsumsi, dan bagaimana cara membuat makanan yang bergizi baik dengan tampilan menarik serta kebersihan yang selalu terjaga di setiap produk makanan yang diolah. Ketika belajar proses untuk menjadi Chef juga dapat memahami pembelajaran yang dimiliki seorang ahli gizi. kita akan mendapatkan dua ilmu sekaligus untuk ini. Contoh lainnya yaitu ketika kita sudah menjadi seorang Chef, ketika dilapangan tentu sajakitapaham mengenai layak tidaknya gizi yang terkandung didalam makanan tersebut untuk disajikan. Chef Berkualitas Lahir dengan Penuh Perjuangan Waktu pendidikan memang tidak cepat dan mungkin terasa sulit jika dipikirkan. Namun, ketika dijalani pasti akan tidak terlalu berat karena terdapat teman-teman juga yang selalu bersemangat untuk mewujudkan mimpi bersama untuk menjadi seorang Chef. Jadi untuk menjadi *Chef* yang berkualitas, miliki beberapa sifat wajib seorang *Chef* di atas.

K. LATIHAN

Soal

1. Apa yang dimaksud dengan otonomi kerja dalam karakteristik sebuah profesi?
2. Jelaskan tugas umum dari *front officer*!
3. Jelaskan perbedaan seksi *food and beverage product* dengan *food and beverage service*!
4. Jelaskan tugas umum dari departemen *HR*!
5. Apakah tugas umum dari pegawai *housekeeping*!
6. Sebutkan sifat dasar dan pribadi yang harus dimiliki oleh petugas hotel!
7. Bagaimakah peran hierarki dalam beretika di lingkungan kerja dengan sesama rekan kerja?
8. Bagaimana cara agar kita bisa sukses dalam berinteraksi di lingkungan kerja?

9. Sebutkan lima hal yang perlu dihindari dalam berinteraksi dengan rekan kerja!
10. Bagaimanakah cara dalam menangani tamu dengan karakteristik yang berbeda beda?

Jawaban

1. Otonomi kerja adalah dimana penyandang profesi cenderung mengendalikan kerja dan pengetahuan teoretis mereka agar terhindar adanya intervensi atau campur tangan dari luar.
2. Petugas di jabatan *front office* bekerja di area resepsionis yang merupakan tempat awal mula tamu masuk ke sebuah hotel, yang memiliki tugas umum untuk melayani pemesanan kamar hotel, memverifikasi reservasi tamu, mengecek ketersediaan ruangan bila tamu belum melakukan pemesanan (reservasi), dan memproses check in tamu, misalnya memberikan kunci atau kartu masuk kamar dan menjawab berbagai pertanyaan dari pengunjung.
3. *Food & Beverage Production* adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya sedangkan *Food & Beverage Service* adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran pesanan tamu.
4. Departemen *HR* adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan pegawai/trainee. serta menangani masalah yang dihadapi pegawai.
5. Pegawai *Housekeeping* bertugas untuk membersihkan dan merapikan kamar tamu hingga bagian *lobby*. Tipe pekerjaan ini begitu penting pada suatu hotel, sebab kenyamanan tamu sangat tergantung pada kerja yang mereka lakukan.
6. Sifat-sifat dasar dan pribadi yang baik yang harus dimiliki petugas hotel antara lain:
 - a. Mempunyai keinginan dan minat untuk melayani tamu agar tamu merasa puas.
 - b. Disiplin, jujur, dan bertanggung jawab.
 - c. Senang bergaul, sabar, ramah tamah, periang dan tidak mudah tersinggung.

- d. Bijaksana dan suka bertindak
- e. Mempunyai ego drive (ambisi) yang positif
- f. Berkemauan keras dan ulet
- g. Pandai beradaptasi dalam segala kondisi.

6. Di perusahaan berlaku apa yang disebut “hierarki”, yaitu mulai dari pejabat-pejabat yang memiliki tingkatan pangkat kedudukannya, pegawai yang telah memiliki masa kerja yang cukup lama, merekalah yang mendapatkan penghormatan istimewa terlebih dahulu.

7. Apabila kita ingin sukses berinteraksi dan disegani di lingkungan kerja, kita harus tahu tentang etika yang berlaku di perusahaan. Semakin kita beretika di lingkungan kerja, maka semakin baik performa kerja dan profesionalisme kita. Menciptakan dan membangun keharmonisan dan keeratan hubungan antar pegawai dalam suatu perusahaan melalui sikap, perilaku, tata krama, dapat meningkatkan produktivitas kerja para pegawai.

8. lima hal yang perlu dihindari dalam berinteraksi dengan rekan kerja, yaitu:

- a. Penekanan/Intimidasi
- b. Penghinaan
- c. Pelecehan
- d. Provokasi
- e. Persaingan tidak sehat

9. Cara menghadapi tamu dengan berbagai karakteristik, yaitu:

- a. Menghadapi tamu pendiam, dalam hal ini kita lebih banyak bicara daripada mendengar, kita bisa memulainya dari topik yang ringan dan tidak perlu langsung keurusan penjualan. Usahakan menarik perhatiannya dengan menggunakan bahasa tubuh ketika bicara tangan kita bergerak.
- b. Menghadapi Tamu yang tidak sabar dengarkan mereka kemudian arahkan pelan-pelan pembicaraan ke topik yang akan di bicarakan. Meminta maaf kepada konsumen atas tertundanya pelayanan dan

katakan kita akan membantu semaksimal mungkin dan jangan lupa mengucapkan terimakasih bahwa konsumen tersebut bersedia menunggu.

Menghadapi tamu yang banyak bicara. Hal-hal yang perlu kita lakukan untuk menghadapi tamu ini yaitu menawarkan bantuan yang diperlukan olehnya dan bila masih banyak bicara alihkan perhatiannya dengan penjelasan yang cukup dan memuji kehebatannya dalam bercerita.

- a. Menghadapi tamu yang senang mendebat. Adapun teknik dalam menghadapi tamu seperti ini yaitu: bersikap tenang, tidak gugup, tidak terpancing untuk marah. Tidak menyimpang dari pokok pembicaraan dan berusaha membatasi percakapan. Mengemukakan argumen yang masuk akal dan tidak boleh terpancing untuk berdebat.
- b. Menghadapi tamu yang sombong. Adapun cara menghadapinya yaitu: pujilah sesuatu yang mereka banggakan seperti kita sangat mengangumi mereka sehingga ketika mereka merasa tersanjung baru tawarkan produk serta fasilitas hotel yang kita punya.

L. RANGKUMAN

- Sebuah profesi bukan hanya dibutuhkan oleh seseorang atau sekelompok orang, namun juga menyangkut kebutuhan publik.
- Sebuah hotel tentu saja tidak hanya memiliki satu departemen. Semua departemen tentu memerlukan kompetensi khusus yang harus dimiliki oleh pegawainya.
- Di hotel terdapat beberapa departemen, yaitu *Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Personalia/HR Department, Engineering Department, Marketing Department, Purchasing Department, dan Security Department.*

- *Front Office Department* merupakan bagian dalam hotel yang tugasnya berinteraksi langsung dengan tamu baik menerima telepon sampai memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh tamu.
- *Food and Beverage Department* merupakan bagian dalam hotel yang tugasnya membuat makanan, minuman dan menyajikannya kepada tamu.
- *Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua, yaitu *Food and Beverage Production*, dan *Food and Beverage Service*.
- *Housekeeping Department* merupakan bagian dalam hotel yang bertanggungjawab atas kebersihan hotel mulai dari kamar tamu, hingga *public area* hotel.
- *Accounting Department* merupakan bagian dalam hotel yang bertanggung jawab atas keuangan, baik pendapatan, maupun pengeluaran.
- *Personalia/HR Department* merupakan bagian dalam hotel yang bertugas menerima, dan menempatkan pegawai-pegawai hotel.
- *Engineering Department* merupakan bagian dalam hotel yang bertanggung jawab atas perawatan dan perbaikan alat-alat yang digunakan dalam hotel.
- *Marketing Department* merupakan bagian dalam hotel yang bertanggung jawab atas promosi atau pemasaran produk-produk hotel.
- *Purchasing Department* merupakan bagian dalam hotel yang bertanggung jawab atau pembelian, dan pengadaan barang-barang yang dibutuhkan oleh hotel.
- *Security Department* merupakan bagian dalam hotel yang bertugas untuk menjaga keamanan hotel hingga keamanan tamu.
- Struktur organisasi hotel berbeda-beda sesuai dengan ukuran hotelnya
- Dalam industri perhotelan semua pegawai hotel tanpa memandang jabatan harus memiliki etika pelayanan yang baik karena dalam industri perhotelan ini menjual jasa yang berhubungan langsung dengan tamu.

- Etika pelayanan yang baik berawal dari diri seorang pegawai seperti cara berpakaian, cara bicara, cara melayani tamu dengan baik ataupun etika dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu yang komplain.
- Manfaat dari etika yang baik bagi perusahaan akan mendapatkan sebuah citra atau nilai yang baik di masyarakat yang akan menarik kemajuan perusahaan atau hotel tersebut.
- Keuntungan yang dirasakan oleh pengunjung hotel karena pelayanan yang baik akan membuat sebuah kepuasan dan kenyamanan tamu menggunakan produk atau jasa yang telah di pilihnya, hal itu akan menarik tamu untuk datang kembali.
- Dalam berinteraksi dengan rekan kerja, apabila kita ingin disegani, maka kita harus paham hukum hierarki dan etika yang berlaku di lingkungan kerja.
- Dalam melakukan pekerjaan secara tim bisa saja terjadi suatu hal yang tidak diinginkan yang dapat menjadi faktor terjadinya sebuah konflik.
- Tanda-tanda terjadinya konflik, yaitu anggota kelompok memberikan kritik dan saran dengan penuh emosi, anggota tim menolak untuk berkompromi, anggota tim saling menuduh bahwa mereka tidak memahami masalah yang sebenarnya, anggota tim saling menyerang secara langsung, dan anggota tim menyerang gagasan orang lain sebelum gagasan tersebut diselesaikan.
- Konflik harus ditangani dengan baik, agar tidak berdampak pada kelangsungan atau operasional pekerjaan.
- Apabila tamu mengajukan komplain atas pelayanan maupun produk hotel, maka kita harus menanganinya dengan baik untuk melindungi citra perusahaan di mata masyarakat luas.
- Dalam menangani tamu yang komplain, kita harus menjadi pendengar yang baik, bersikap tenang dan sopan, serta menanggapi keluhan tamu dengan baik.
- Cara dalam menghadapi tamu pun berbeda-beda sesuai dengan karakteristik tamu itu sendiri.

M. TES FORMATIF

1. Departemen yang bertugas dalam mengatur rekrutmen, dan penempatan pegawai hotel adalah...
 - a. *Housekeeping*
 - b. *Accounting*
 - c. *Front office*
 - d. *Food and beverage*
 - e. *Human resources*

2. Profesi di bidang perhotelan yang bertugas untuk membuat dan menyajikan makanan untuk tamu adalah...
 - a. *Waiter/waitress*
 - b. *Room attendant*
 - c. *Porter*
 - d. *Kitchen crew*
 - e. *Concierge*

3. Departemen dalam hotel yang bertugas untuk mengatur keuangan hotel seperti pendapatan dan pengeluaran adalah...
 - a. *Housekeeping*
 - b. *Accounting*
 - c. *Front office*
 - d. *Food and beverage*
 - e. *Human resources*

4. Departemen dalam hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian lingkungan hotel adalah...
 - a. *Housekeeping*
 - b. *Accounting*
 - c. *Front office*
 - d. *Food and beverage*
 - e. *Human resources*

5. Profesi di bidang perhotelan yang bertugas untuk mengantarkan makanan atau minuman kepada tamu adalah...
 - a. *Waiter/waitress*
 - b. *Room attendant*
 - c. *Porter*
 - d. *Kitchen crew*
 - e. *Chef*

6. *Concierge* Berikut yang bukan cara menangani konflik dengan rekan kerja, kecuali...
 - a. Marah-marah
 - b. Berbuat anarkis

- c. Melakukan kekerasan
 - d. Mendengarkan pendapat rekan kerja
 - e. Saling menjelekkkan rekan kerja
7. Berikut sifat yang harus dimiliki oleh *hotelier*, yaitu...
- a. Harus memiliki kemampuan bahasa asing
 - b. Harus memiliki organisasi eksternal
 - c. Harus berbakat dalam bidang olah raga
 - d. Memiliki kejujuran dan kesopanan
 - e. Harus memiliki kemampuan mengoperasikan alat berat
8. Berikut merupakan sifat yang wajib dimiliki oleh seorang *chef*, kecuali...
- a. Kerja keras
 - b. Disiplin
 - c. *Multitalent*
 - d. Menikmati waktu kerja
 - e. Malas
9. Berikut merupakan sikap yang tepat dalam menghadapi tamu komplain, yaitu...
- a. Ikut komplain
 - b. Menangis
 - c. Meminta maaf dan menanggapi keluhannya
 - d. Memotong omongan tamu
 - e. Menghindar
10. Dalam berinteraksi dengan rekan kerja, berikut hal-hal yang harus dihindari, kecuali...
- a. Bertutur kata sopan
 - b. Intimidasi
 - c. Penghinaan
 - d. Pelecehan
 - e. Provokasi



BAB III
Kode Etik Profesi
dan Isu-Isu Etika di
Bidang Perhotelan

BAB III

KODE ETIK PROFESI DAN ISU-ISU ETIKA DI BIDANG PERHOTELAN

Tujuan Instruksional

Setelah mengikuti perkuliahan ini mahasiswa diharapkan mampu memahami kode etik profesi di bidang perhotelan yang meliputi kode etik di bidang perhotelan. Mahasiswa juga diharapkan mampu memahami isu etika di bidang perhotelan yang meliputi pengertian isu dan isu yang sering terdengar di industri perhotelan.

A. Kode Etik di Bidang Perhotelan

Kode etik profesi bukanlah sebuah hal yang baru. Kode etik profesi telah lama digunakan untuk mengatur tingkah laku moral suatu kelompok khusus dalam masyarakat melalui ketentuan-ketentuan tertulis yang diharapkan akan dipegang teguh oleh seluruh kelompok tersebut. Profesi adalah suatu Masyarakat Moral (*Moral Community*) yang memiliki tujuan atau cita-cita dan nilai-nilai bersama. Kode etik profesi dapat menjadi penyeimbang segi-segi negatif dari suatu profesi, sehingga kode etik merupakan sebuah penunjuk arah moral bagi suatu profesi dan sekaligus juga menjamin mutu moral profesi itu dimata masyarakat.

Kode etik bisa dilihat sebagai produk dari etika terapan, sebab dihasilkan berkat penerapan pemikiran etis atas suatu wilayah tertentu, yaitu profesi. Tetapi setelah kode etik ada, pemikiran etis tidak berhenti. Kode etik tidak menggantikan pemikiran etis, tapi sebaliknya selalu didampingi refleksi etis. Supaya kode etik dapat berfungsi dengan semestinya, salah satu syarat mutlak adalah bahwa kode etik itu dibuat oleh profesi sendiri. Kode etik tidak akan efektif kalau di jatuhkan begitu saja dari atas yaitu instansi pemerintah atau instansi-instansi lain,

karena tidak akan dijiwai oleh cita-cita dan nilai-nilai yang hidup dalam kalangan profesi itu sendiri. Instansi dari luar bisa menganjurkan membuat kode etik dan barang kali dapat juga membantu dalam merumuskan, tetapi pembuatan kode etik itu sendiri harus dilakukan oleh profesi yang bersangkutan. Supaya dapat berfungsi dengan baik, kode etik itu sendiri harus menjadi hasil *Self Regulation* (pengaturan diri) dari profesi. Berikut merupakan tujuan dari adanya kode etik profesi, yaitu:

1. Untuk menjunjung tinggi martabat profesi.
2. Untuk menjaga dan memelihara kesejahteraan para anggota.
3. Untuk meningkatkan pengabdian para anggota profesi.
4. Untuk meningkatkan mutu profesi.
5. Untuk meningkatkan mutu organisasi profesi.
6. Meningkatkan layanan di atas keuntungan pribadi.
7. Mempunyai organisasi profesional yang kuat dan terjalin erat.
8. Menentukan baku standarnya sendiri.

Berikut merupakan fungsi-fungsi dari kode etik profesi, yaitu:

1. Memberikan pedoman bagi setiap anggota profesi tentang prinsip profesionalitas yang digariskan.
2. Sebagai sarana kontrol sosial bagi masyarakat atas profesi yang bersangkutan.
3. Mencegah campur tangan pihak di luar organisasi profesi tentang hubungan etika dalam keanggotaan profesi. Etika profesi sangatlah dibutuhkan dalam berbagai Bidang.

Kode etik yang ada dalam masyarakat Indonesia cukup bervariasi. Umumnya pemilik kode etik adalah organisasi kemasyarakatan yang bersifat nasional, misalnya Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI), kode etik Ikatan Penasehat HUKUM Indonesia, Kode Etik Jurnalistik Indonesia, Kode Etik Advokasi Indonesia dan lain-lain. Ada sekitar tiga puluh organisasi kemasyarakatan yang telah memiliki kode etik (Lukman, 2017).

Kode etik juga meliputi beberapa profesi, seperti pada bidang perhotelan.

Industri perhotelan mempunyai beberapa departemen yang masih memiliki sub departemen didalamnya seperti, Front Office, F&B Service, F&B Product, House Keeping, Engineering, Security, Accounting, Human Resource Department, Sales Marketing. Semua departemen tersebut mempunyai masing-masing kode etik yang harus mereka pakai dalam bekerja sebagai hotelier. Hotelier adalah sebutan untuk orang yang bekerja di bidang perhotelan. Berikut merupakan kewajiban atau kode etik yang wajib diikuti oleh seluruh pegawai hotel:

1. Menjalankan bisnis perusahaan dengan integritas, kejujuran dan profesionalisme untuk melindungi kepentingan dan reputasi perusahaan.
2. Membangun, membina, dan memelihara hubungan positif saat menjalankan bisnis perusahaan dengan pelanggan, pemasok, dan sesama rekan kerja.
3. Untuk selalu mematuhi persyaratan hukum, kebijakan dan prosedur perusahaan.
4. Menghindari setiap aktivitas yang dapat mengarah tau terlibat dalam praktik yang bertentangan dengan persyaratan hukum atau merugikan perusahaan serta mencemarkan citra atau reputasi perusahaan.
5. Perusahaan tidak memiliki toleransi terhadap suap.
6. Untuk menghindari aktivitas apa pun yang dapat bertentangan dengan kepentingan perusahaan dan mempertanyakan kemampuan dan penilaian Anda.
7. Tindakan disipliner, termasuk pemutusan hubungan kerja, akan diambil terhadap setiap pelanggar yang melakukan tindakan pencurian atau penipuan.
8. Untuk memastikan informasi rahasia perusahaan dan mitra bisnisnya terlindungi dengan baik dan penggunaan aset perusahaan dengan benar. Undang-undang privasi data harus dipatuhi dalam penyimpanan dan penggunaan data tamu.

9. Untuk melindungi setiap saat, kerahasiaan informasi sensitif harga yang belum diungkapkan kepada publik dan dapat mempengaruhi harga saham perusahaan. Suatu usaha diperlukan bagi karyawan tertentu untuk tidak melakukan transaksi saham perusahaan.
10. Melaporkan kepada perusahaan dengan segera jika tindakan karyawan tersebut terbukti melanggar hukum, prinsip etika, atau kebijakan perusahaan, dan untuk bekerja sama sepenuhnya dalam setiap audit, penyelidikan, peninjauan, atau investigasi oleh perusahaan (Hotel Royal, 2015).

Contoh lainnya, yaitu kode etik yang harus di terapkan oleh bagian Front Office yang pertama adalah etika menyambut tamu dengan baik, mengangkat telepon sesuai standar *greeting* dan lain sebagainya. Mengapa kode etik diperlukan? Sebagai contoh orang yang bekerja di departemen accounting yang memiliki kerjaan tidak jauh dari perihal keuangan. Jika seorang pimpinan accounting atau staff-nya berbuat curang dengan melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan kode etik profesi maka akan terjadi *fraud* keuangan. Selain accounting, F&B produk atau yang lebih dikenal sebagai Chef jika mereka memasak untuk disajikan ke tamu pasti memasak dengan bahan yang sesuai dengan SOP yang ada bukan memakai bahan yang mungkin bisa membahayakan para tamu begitupun departemen lainya. Semua departemen yang ada dihotel harus memiliki kode etik (Diana & Ramadhan, 2022). Kode etik Chef meliputi Menyediakan makanan yang sehat, bergizi dan lezat, membuat menu berdasarkan kebutuhan dan preferensi klien, hanya menggunakan bahan-bahan berkualitas dan daging, ikan, sayuran, dan buah-buahan segar yang tersedia, mempertahankan citra profesional dan positif dari bisnis mereka ,selalu bertindak sesuai dengan semua undang-undang dan peraturan, terutama dalam hal persiapan makanan dan standar kesehatan, meniiinggalkan petunjuk penyimpanan dan pemanasan yang jelas dan ringkas untuk makanan yang disiapkan, dan melanjutkan pendidikan seni kuliner dan mengikuti perkembangan industri (USPCA, 2019).

Prosedur dan standar dalam menjalankan bisnis perusahaan ini harus dijaga oleh semua karyawan. Perusahaan harus menangani, dengan cara yang konsisten dengan standar ini dan kebijakan terkait, semua konflik kepentingan yang nyata dan nyata antara hubungan pribadi dan profesional dan semua hal lain yang diatur oleh Pedoman ini dan kebijakan terkait tersebut. Manajer harus memastikan semua karyawan mereka mengetahui kebijakan ini dan tanggung jawab mereka untuk bertindak sesuai dengan kebijakan ini dan bahwa kegagalan untuk melakukannya akan dianggap sebagai masalah disipliner yang serius (Hotel Royal, 2015).

B. Pengaruh Pelanggaran Kode Etik

Banyak berita mengenai pelanggaran kode etik. Yang sering kita temukan Di bawah dibahas masalah sanksi dalam pelanggaran kode etik. Sedikitnya ada 2 jenis sanksi, yaitu: Sanksi moral dan Sanksi dikeluarkan dari organisasi.

Kasus-kasus pelanggaran kode etik akan ditindak dan dinilai oleh suatu dewan kehormatan atau komisi yang dibentuk khusus untuk itu. Karena tujuannya adalah mencegah terjadinya perilaku yang tidak etis, seringkali kode etik juga berisikan ketentuan-ketentuan profesional, seperti kewajiban melapor jika ketahuan teman sejawat melanggar kode etik.



Gambar 3.1. Sanksi Sosial
Sumber : (Hamzah, 2022)

Ketentuan itu merupakan akibat logis dari *self regulation* yang terwujud dalam kode etik; seperti kode itu berasal dari niat profesi mengatur dirinya sendiri, demikian juga diharapkan kesediaan profesi untuk menjalankan kontrol terhadap pelanggar. Namun demikian, dalam praktik sehari-hari kontrol ini tidak berjalan dengan mulus karena rasa solidaritas tertanam kuat dalam anggota-anggota profesi, seorang profesional mudah merasa segan melaporkan teman sejawat yang melakukan pelanggaran. Tetapi dengan perilaku semacam itu solidaritas antar kolega ditempatkan di atas kode etik profesi dan dengan demikian maka kode etik profesi itu tidak tercapai, karena tujuan yang sebenarnya adalah menempatkan etika profesi di atas pertimbangan-pertimbangan lain. Lebih lanjut masing-masing pelaksana profesi harus memahami betul tujuan kode etik profesi baru kemudian dapat melaksanakannya.

Kode Etik Profesi merupakan bagian dari etika profesi. Kode etik profesi merupakan lanjutan dari norma-norma yang lebih umum yang telah dibahas dan dirumuskan dalam etika profesi. Kode etik ini lebih memperjelas, mempertegas dan merinci norma-norma ke bentuk yang lebih sempurna walaupun sebenarnya norma-norma tersebut sudah tersirat dalam etika profesi. Dengan demikian kode etik profesi adalah sistem norma atau aturan yang ditulis secara jelas dan tegas serta terperinci tentang apa yang baik dan tidak baik, apa yang benar dan apa yang salah dan perbuatan apa yang dilakukan dan tidak boleh dilakukan oleh seorang profesional (Hired Today, 2015).

C. Isu-isu yang Sering Terdengar di Bidang Perhotelan

1. Isu di bidang lingkungan

Industri perhotelan tentu saja merupakan bidang yang secara langsung berhubungan dengan lingkungan. Dalam hal ini, hotel harus pintar-pintar dalam melestarikan dan menjaga lingkungan sekitarnya, seperti dalam hal pembuangan limbah. Tentu saja dalam membuang limbah, hotel harus mengelolanya sebaik mungkin dan membuangnya sesuai dengan ketentuan dan

peraturan yang ada. Studi pengelolaan lingkungan bagi industri perhotelan perlu dilakukan untuk meminimalisir kerusakan lingkungan yang disebabkan oleh kegiatan operasional dan pembuangan limbah oleh hotel. Survei yang dilakukan tentang implementasi program pengelolaan lingkungan ini menunjukkan bahwa manfaat paling signifikan dari pengelolaan lingkungan bagi hotel adalah perbaikan citra publik dan hubungan yang lebih baik dengan masyarakat setempat (Kirk, 1995 dalam Pramono, 2016). Namun, bagi para pekerja hotel, kebijakan lingkungan ini lebih bermanfaat pada kinerja pengelolaan keuangannya.

Pengelolaan lingkungan di hotel harus mencakup semua aktivitas hotel yang berdampak pada lingkungan dan mengembangkan praktik-praktik yang lebih luas untuk mengurangnya. Contohnya, dalam mengurangi penggunaan energi pengelola hotel harus mengontrol dan memperbaiki ventilasi dan alat pendingin, pencahayaan, dan fasilitas lain yang membutuhkan energi yang digunakan dalam areal yang berbeda. Selain itu, untuk mengurangi sampah yang dihasilkan, pihak hotel berupaya secara simultan meminimalkan konsumsi pelanggan dan pembungkusan yang menggunakan plastik; penggunaan container atau material yang dapat diurai dan dipakai kembali seperti gelas dan kertas; dan pengumpulan sampah secara selektif. Kegiatan operasional hotel menghasilkan buangan sampah pada areal yang luas karena kegiatan-kegiatan tersebut mencakup sejumlah besar sub-bagian departemen hotel yang masing-masing membutuhkan sejumlah energi, air, makanan, kertas, dan sumberdaya lain. Dijelaskan lebih lanjut bahwa hal ini berkontribusi pada penambahan sejumlah kecil polusi terhadap lingkungan dalam bentuk asap, bau, kebisingan, dan polutan akibat bahan kimia.



Gambar 3.2. *Hotel Environmental Issue*
Sumber : (Cruiming, 2012)

Ada tiga bentuk pengelolaan lingkungan pada hotel, yaitu aktivitas pengelolaan lingkungan yang bersifat sukarela, aktivitas pengelolaan lingkungan yang melibatkan tamu sebagai pelanggan dalam implementasi usaha-usaha pengelolaan lingkungan, aktivitas pengelolaan lingkungan yang terfokus pada usaha-usaha prevensi terhadap pulusi dan/atau aspek-aspek organisasi pengelolaan lingkungan. Isu-isu lingkungan sebagai sumberdaya strategis bagi hotel strategi lingkungan dapat juga didefinisikan berdasarkan persepsi bahwa aktivitas proteksi lingkungan dapat menyediakan manfaat yang kompetitif bagi hotel. (Pramono, 2016).

2. *Discrimination Issue* atau Isu Diskriminasi

Discrimination atau diskriminasi adalah pembedaan perlakuan, pembatasan, pengucilan, pengecualian atau perlakuan tidak adil terhadap sesama warga negara yang disebabkan oleh adanya perbedaan ras, agama, perbedaan suku, keadaan fisik, dan lain sebagainya (Abdi, 2022). Di dalam ruang lingkup perhotelan ada beberapa hal yang dapat menyebabkan terjadinya diskriminasi, berikut merupakan perbedaan perlakuan yang sering terjadi di ruang lingkup perhotelan:

a. Diskriminasi terhadap Wanita

Di dunia perhotelan, wanita juga turut mengambil bagian di berbagai departemen, dan cukup banyak tenaga kerja wanita yang bekerja di bidang ini. Pada bidang culinary terutama bagian dapur

(*kitchen department*), juga banyak ditemukan chef wanita walaupun memang jumlahnya kecil. Yang banyak terlihat adalah chef laki-laki, tetapi bukan berarti chef wanita tidak ada. Bagian dapur identik dengan laki-laki. Hal ini bukan karena diskriminasi gender, tetapi lebih kepada keadaan di dapur dimana peralatan masaknya kebanyakan besar dan berat. Namun ada divisi di hotel yang memang biasanya diisi oleh wanita seperti bagian *Guest Relation Officer (GRO)* yang berada di bawah *Front Office Department*. Tugas dari GRO adalah menyambut tamu VIP pada saat kedatangan dan mengurus tamu VIP selama tinggal di hotel tersebut. Posisi ini identik dengan wanita karena dianggap wanita yang lebih pas untuk menyambut tamu VIP karena lebih luwes.

Dengan segala tipikalnya pada masing-masing divisi perhotelan, pegawai wanita mempunyai problematika atau keterbatsannya tersendiri yang diasumsikan dapat menciptakan munculnya diskriminasi terhadap pegawai wanita yang dapat mengakibatkan mundurnya pegawai wanita tersebut dari hotel, sehingga mengakibatkan hotel kehilangan aset dalam menjalankan operasionalnya (Pia Adiati, 2013).



Gambar 3.3. Pekerja Wanita di Bidang Perhotelan
Sumber : (Kampus Elizabeth, 2022)

Ada beberapa masalah yang dihadapi wanita yang sudah menikah maupun belum menikah dalam melakukan pekerjaannya di bidang perhotelan secara umum, yaitu:

- 1) Pembagian jadwal kerja dengan sistem *shift*, transportasi, dan keamanan.

Sistem shift membuat jadwal jam kerja menjadi tidak menentu, dalam hal ini wanita khususnya yang telah menikah harus pintar-pintar dalam membagi waktunya antara kepentingan pekerjaan, mengurus anak dan mengurus rumah tangganya. Contohnya, pada 8 jam kerja dalam satu hari, wanita yang mendapatkan jadwal jam kerja pagi (07.00-15.00), harus menyiapkan kebutuhan anak dan pasangannya, serta berangkat kerja pagi-pagi sekali. Sedangkan, wanita yang mendapatkan jadwal jam kerja siang (15.00-23.00), harus pulang pada saat larut malam dimana anak dan pasangannya telah tidur. Wanita yang berumur di bawah 18 tahun juga tidak dapat melakukan pekerjaan di waktu malam hari atau pada jam kerja malam (23.00-07.00). Hal ini disebabkan karena, baik perusahaan maupun pemerintah memiliki aturan dimana wanita tidak diperbolehkan bekerja pada jam kerja malam, bahkan hal ini diatur dalam peraturan perundang-undangan pasal 76 ayat 1 hingga 5 UU Nomor 13 Tahun 2003 yang berbunyi:

- **“(ayat 1)** *Pekerja/buruh perempuan yang berumur kurang dari 18 (delapan belas) tahun dilarang dipekerjakan antara pukul 23.00 sampai dengan pukul 07.00.*
- **“(ayat 2)** *Pengusaha dilarang mempekerjakan pekerja/buruh perempuan hamil yang menurut keterangan dokter berbahaya bagi kesehatan dan keselamatan kandungannya maupun dirinya apabila bekerja antara pukul 23.00 sampai dengan pukul 07.00.*
- **“(ayat 3)** *Pengusaha yang mempekerjakan pekerja/buruh perempuan antara pukul 23.00 sampai dengan pukul 07.00 wajib: memberikan makanan dan minuman bergizi; dan menjaga kesusilaan dan keamanan selama di tempat kerja.*
- **“(ayat 4)** *Pengusaha wajib menyediakan angkutan antar jemput bagi pekerja/buruh perempuan yang berangkat dan pulang bekerja antara pukul 23.00 sampai dengan pukul 05.00.*
- **“(ayat 5)** *Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) dan ayat (4) diatur dengan Keputusan Menteri.”(KEMENPERIN, 2003).*

Dilihat dari sisi transportasi, dan keamanan, perusahaan wajib memberikan jaminan antar jemput, memberikan makanan

yang bergizi, dan menjamin keselamatan kerja dan kesehatan bagi pekerja wanitanya, sesuai yang telah diatur di peraturan perundang-undangan. Oleh karena itulah perusahaan di bidang perhotelan lebih banyak mempekerjakan pria dibandingkan dengan wanita, karena wanita memiliki tanggung jawab yang lebih banyak, bukan hanya dalam mematuhi peraturan, dan pekerjaannya saja, tetapi juga mengurus keluarganya. Yang mana sering kali hal ini sering diartikan sebagai diskriminasi wanita, karena perusahaan seringkali menyatakan bahwa mereka lebih membutuhkan pegawai pria.

2) Cuti Haid, Kehamilan, Melahirkan, dan Gugur Kandungan

Wanita dalam kodratnya tentu saja akan mengalami masa haid (menstruasi), masa hamil, melahirkan, maupun hal-hal lain yang mungkin terjadi, termasuk kehilangan kandungannya. Dalam hal ini, dalam melaksanakan pekerjaannya, tentu saja wanita memiliki kebutuhan-kebutuhan khusus yang berkaitan dengan hal-hal diatas.

Wanita yang sedang berada dimasa haid, terkadang tidak optimal dalam melakukan pekerjaannya yang disebabkan oleh keterbatasan gerak fisik dan mood yang kurang prima, sehingga hasil pekerjaannya kurang optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh sakit atau nyari yang biasanya terjadi selama masa haid, sehingga dalam hal ini wanita boleh beristirahat dari pekerjaannya. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 81 ayat 1 menyebutkan bahwa “Pekerja/buruh perempuan yang dalam masa haid merasakan sakit dan memberitahukan kepada pengusaha, tidak wajib bekerja pada hari pertama dan kedua pada waktu haid.”

Wanita yang sedang berada di masa kehamilan, melahirkan atau menyusui anak, serta kehilangan kandungannya juga memiliki perlakuan khusus dalam sistem cuti. Hal-hal mengenai kehamilan, melahirkan, dan keguguran diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 82 ayat 1 dan 2 yang berbunyi:

- *“(ayat 1) Pekerja/buruh perempuan berhak memperoleh istirahat selama 1,5 (satu setengah) bulan sebelum saatnya melahirkan anak dan 1,5 (satu setengah) bulan sesudah melahirkan menurut perhitungan dokter kandungan atau bidan.*
- *“(ayat 2) Pekerja/buruh perempuan yang mengalami keguguran kandungan berhak memperoleh istirahat 1,5 (satu setengah) bulan atau sesuai dengan surat keterangan dokter kandungan atau bidan.”(KEMENPERIN, 2003)*

Dilanjutkan pada pasal 84 yang menyatakan bahwa pekerja yang melakukan cuti sebagaimana yang disebutkan pada pasal 82 berhak mendapatkan upah penuh. Sedangkan, hal-hal yang mengenai mengurus dan menyusai anak diatur dalam pasal 83 yang berbunyi “Pekerja/buruh perempuan yang anaknya masih menyusu harus diberi kesempatan sepatutnya untuk menyusui anaknya jika hal itu harus dilakukan selama waktu kerja.”(KEMENPERIN, 2003)

Hal ini sekali lagi membuat perusahaan lebih banyak memilih pria sebagai tenaga kerjanya, karena apabila wanita mendapatkan waktu istirahat atau cuti, mereka harus tetap membayar upah. Sedangkan, apabila pekerja mereka mendapatkan jatah cuti, perusahaan kekurangan tenaga kerja.

b. Diskriminasi terhadap SDM Disabilitas

Pancasila merupakan ideologi bangsa Indonesia, yang salah satu sila-nya, yaitu sila ke-5 berbunyi “keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”. Artinya, seluruh warga Indonesia berhak mendapatkan perlakuan yang adil atau sama baik dimata hukum, sosial, politik, dan pemerintahan. Salah satu peraturan di Indonesia yang mengatur tentang kesetaraan hak adalah UUD 1945 Pasal 27 ayat 2 yang isinya dapat diartikan bahwa semua warga berhak mendapat pekerjaan dan kehidupan yang layak. Hal ini dimaksudkan bahwa warga sebagai manusia apapun suku, agama, ras, dan segala perbedaan yang terdapat dimasyarakatnya tetap memiliki kesempatan yang sama, tak terkecuali warga yang memiliki keterbatasan seperti penyandang disabilitas.

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang memiliki keterbatasan fisik, sensorik, intelektual, dan mental yang dapat menghambat dan menyulitkan seseorang dalam berpartisipasi penuh sebagai warga negara (Kementrian PUPR, 2016). Karena kondisi dan keterbatasan inilah banyak kita temui adanya diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dengan dalih ketidakmampuan melakukan pekerjaan seperti kebanyakan orang. Dalam melindungi hak dan martabat penyandang disabilitas, pemerintah mengatur hal ini dalam Pasal 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, yang berbunyi “Hak pekerjaan, kewirausahaan, dan koperasi untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

- **(Pasal 11a)** memperoleh pekerjaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, atau swasta tanpa Diskriminasi;
- **(Pasal 11b)** memperoleh upah yang sama dengan tenaga kerja yang bukan Penyandang Disabilitas dalam jenis pekerjaan dan tanggung jawab yang sama;
- **(Pasal 11c)** memperoleh Akomodasi yang Layak dalam pekerjaan;
- **(Pasal 11d)** tidak diberhentikan karena alasan disabilitas;
- **(Pasal 11e)** mendapatkan program kembali bekerja;
- **(Pasal 11f)** penempatan kerja yang adil, proporsional, dan bermartabat;
- **(Pasal 11g)** memperoleh kesempatan dalam mengembangkan jenjang karier serta segala hak normatif yang melekat di dalamnya; dan
- **(Pasal 11h)** memajukan usaha, memiliki pekerjaan sendiri, wiraswasta, pe-ngembangan koperasi, dan memulai usaha sendiri.”

Dengan adanya landasan hukum yang nyata mengenai kesamaan hak penyandang disabilitas dengan warga lainnya, seharusnya tidak ada lagi diskriminasi di lingkungan kerja, namun tidak semua orang mengimplementasikan peraturan tersebut sebaik-baiknya, sehingga masih ada saja kejadian diskriminasi terhadap penyandang disabilitas. Padahal, tentu saja walaupun

seseorang memiliki keterbatasan, belum tentu mereka tidak kompeten dalam segala hal.



Gambar 3.4. SDM Disabilitas
Sumber : (Natalia, 2020)

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa mempekerjakan penyandang memiliki beberapa keuntungan salah satunya adalah mereka merupakan kategori pegawai yang setia pada perusahaannya (Lindsya dkk., 2018 dalam Kartika dkk., 2021).

Hasil lain dari data Government of Western Australia Department of Communities Disability Services, menyatakan bahwa penyandang disabilitas menunjukkan sikap dan perilaku positif di lingkungan kerjanya. Sikap tersebut diantaranya:

- a. Dari aspek produktivitas, penyandang disabilitas cenderung produktif sepanjang diberikan pekerjaan yang sesuai dan difasilitasi dengan alat pendukung lainnya terkait dengan jenis disabilitas apa yang mereka miliki.
- b. Dari sisi konsistensi kerja, penyandang disabilitas melaksanakan pekerjaan secara konsisten, dan lebih lama dapat berada di tempat kerja.
- c. Dari sisi pembiayaan, proses rekrutmen bisa lebih murah.
- d. Dari sisi keamanan, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas sedikit mengalami kecelakaan atau terluka pada saat melaksanakan pekerjaan.

- e. Dari aspek membangun hubungan kerja, penyandang disabilitas mampu membangun hubungan kerja yang baik serta meningkatkan moral dan kesetiaan dalam bekerja.

Manfaat lain dalam mempekerjakan penyandang disabilitas adalah meningkatkan produktivitas tempat kerja, menjadi contoh positif bagi rekan kerja, menyediakan pegawai yang andal, sangat kooperatif, setia, dan sangat efektif (Kartika dkk., 2021).

3. Sexual harassment

Sexual harassment atau pelecehan seksual adalah dorongan atau pendekatan secara seksual yang tidak diinginkan, yang berbentuk lisan maupun perilaku fisik yang bersifat seksual dan tidak konsensual. dimana pelecehan seksual ini berpengaruh buruk pada kinerja, dan juga suasana kerja individu maupun kelompok. Pelecehan seksual berdasarkan bentuknya dapat dibedakan menjadi 5 jenis yaitu:

- a. Verbal
Contoh: komentar-komentar yang tidak senonoh dan menyinggung penampilan atau kehidupan seksual.
- b. Non-Verbal
Contoh: melototi atau melihat seseorang secara tidak pantas atau secara tidak senonoh.
- c. Visual
Contoh: menunjukkan kepada seseorang konten atau materi yang bersifat pornografi.
- d. Psikis
Contoh: undangan untuk mendatangi acara-acara sosial seperti kencan yang tidak diinginkan, ajakan untuk pergi yang sudah ditolak berkali-kali.
- e. Pelecehan Secara Fisik
Contoh: menyentuh anggota tubuh seseorang secara tidak pantas (Ismail dkk., 2007 dalam Widhawati dkk., 2018).

Sexual harassment terjadi akibat beberapa faktor. Yang pertama, pelecehan seksual semakin sering terjadi akibat korban pelecehan diam karena merasa bahwa organisasi tidak melindungi dan tidak akan menindaklanjuti laporan tuduhan pelecehan seksual serta tidak memberi hukuman yang setimpal terhadap pelaku. Selanjutnya, ada *job gender context*, yaitu posisi kerja yang biasanya diisi oleh laki-laki, diisi oleh wanita atau wanita yang bekerja di dalam bidang yang dianggap maskulin dan lingkungan kerja di mana wanita menjadi golongan minoritas. Hal-hal tersebut dapat mendorong terjadinya pelecehan seksual di lingkungan kerja. Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa wanita yang memiliki karakteristik yang lebih “maskulin” atau dominan, tegas, dan mandiri memiliki kemungkinan untuk dilecehkan secara seksual lebih besar daripada wanita-wanita yang “feminim” atau wanita lemah lembut, hormat, dan hangat (Berdahl, 2007 dalam Widhawati dkk., 2018). Didukung pula oleh hasil penelitian lainnya yang menyatakan bahwa hal ini disebabkan karena wanita-wanita yang memiliki sifat “maskulin” mengancam maskulinitas pria di sekitarnya (McLaughlin dkk., 2012 dalam Widhawati dkk., 2018).



Gambar 3.5. *Sexual Harassment*
Sumber : (Gerdeman, 2018)

Dalam hal ini, hotel sebagai industri yang menaungi pegawainya tentu saja perlu melindungi pegawainya. Dalam Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa terdapat tiga macam penanganan atau intervensi yang dapat dilakukan oleh perusahaan atau hotel untuk menanggulangi dan mencegah terjadinya pelecehan seksual. Tiga jenis intervensi tersebut adalah *Primary Interventions* (Intervensi Primer) adalah intervensi tahap awal yang bersifat mencegah terjadinya pelecehan seksual di lingkungan kerja. Contoh kegiatan intervensi primer yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah *training* atau pelatihan dan *policy* atau kebijakan yang dibuat oleh perusahaan. *Secondary Interventions* (Intervensi Sekunder) adalah intervensi tahap sekunder yang dilakukan setelah intervensi primer. Intervensi sekunder dilakukan saat sudah terjadi dan ada laporan mengenai pelecehan seksual di lingkungan kerja, bagaimana perusahaan atau hotel menanggapi dan bereaksi ketika menemui kejadian pelecehan seksual. Contoh intervensi sekunder adalah pemberian surat peringatan atau bahkan pemecatan oknum atau pelaku pelecehan seksual. *Tertiary Interventions* (Intervensi Tersier) adalah intervensi tahap akhir yang berfungsi untuk membantu korban mengatasi trauma atau stres kerja karena telah mengalami pelecehan seksual. Contoh intervensi tersier adalah bimbingan konseling, dan saran-saran bagi korban untuk menghindari kejadian yang serupa di masa yang akan datang (Hunt dkk., 2010 dalam Widhawati dkk., 2018).

4. False advertising

Ketika perusahaan memproduksi barang untuk dikonsumsi, mereka mencoba mengiklankan produk mereka dengan mengedepankan yang hal-hal yang baik. Ini sering kali melibatkan pembuatan kemasan yang menarik perhatian dan menarik perhatian konsumen. Terkadang, iklan semacam itu terlalu berlebihan atau tidak benar. Ini disebut iklan palsu atau *false advertising*. Kemasan yang berisi iklan palsu tentu saja mengandung informasi yang menyesatkan.



Gambar 3.6. Iklan vs Realita Kandungan Minuman
Sumber : (Bansal, 2021)

Mengapa bisnis membuat klaim yang menyesatkan dan bagaimana caranya? Intinya adalah perusahaan ingin orang membeli produk mereka. Manfaat bagi kesehatan adalah nilai jual yang bagus bagi konsumen dan banyak perusahaan di bidang makanan dan minuman akan mencoba mengiklankan produk mereka dengan strategi “sehat untuk anda”, bahkan ketika produk mereka sebenarnya tidak baik untuk dikonsumsi.

Apa itu *false advertising* dan bagaimana konsekuensinya? Sebagai contoh tim pemasaran Tropicana mengklaim bahwa meminum beberapa gelas Healthy Heart Orange Juice mereka dapat secara signifikan mengurangi kemungkinan penyakit jantung dan stroke pada konsumen. Klaim ini ada di kemasan Tropicana Healthy Heart serta diterbitkan Majalah Newsweek. Pada tahun 2005, FTC ATAU Komisi Perdagangan Federal menemukan bahwa Tropicana melebih-lebihkan klaim kesehatan jantungnya dan memerintahkan agar mereka tidak pernah mengumumkan klaim tersebut lagi.

Apa yang dapat kita lakukan untuk menghindari klaim seperti ini? Pertama, perhatikan, dan hindari "makanan cepat saji" manis yang kita tahu memiliki nilai gizi yang harus dibatasi dan pilihlah makanan yang kaya protein serta buah-buahan dan sayuran. Kedua, *self-education*. Pelajari tentang cara menyanggah

klaim kesehatan palsu dan berbelanja dengan lebih baik (Yadav, 2020)

5. *Truth-in-menu laws*

Sebagai seorang hotelier, kita memiliki hak untuk mengiklankan produk makanan dan minuman hotel dengan cara menonjolkan produk tersebut. Menyalahgunakan produk hotel merupakan pelanggaran terhadap apa yang kemudian dikenal sebagai *truth-in-menu laws*. Menu yang tidak akurat atau tidak lengkap dapat menyebabkan penyakit yang dapat mempengaruhi tamu yang memiliki alergi makanan atau keterbatasan dalam mencerna bahan makanan tertentu. Ini juga dapat menjadi penyebab tuntutan hukum oleh pelanggan yang merasa kita telah salah menggambarkan produk hotel karena gagal memenuhi persyaratan mereka.



Gambar 3.7. *Truth in Menu*

Sumber : (Whitaker, 2014)

Menu harus secara akurat mencerminkan harga yang akan dibebankan kepada pelanggan. Contohnya, jika satu lusin tiram akan dijual dengan harga tertentu, maka satu lusin tiram harus dikirimkan, dan harga di tagihan harus sesuai dengan yang ada di menu. Akurasi dalam menu melibatkan lebih dari sekadar menyatakan harga secara jujur dan tepat. Ini juga memerlukan kehati-hatian saat menjelaskan banyak atribut makanan, termasuk gaya persiapan, bahan, asal, ukuran porsi, dan manfaat kesehatan.

Dalam mengembangkan kebijakan dan prosedur yang baik maka perlu dilakukan hal-hal berikut, yaitu:

1. *Preparation style*: jenis makanan dan teknik persiapan tertentu harus dilakukan dengan cara yang sangat tepat, jika item atau teknik tersebut disertakan dalam menu. Sebagai contoh, item yang dicap sebagai “Grilled” harus dipanggang, dan tidak diproduksi secara mekanis dengan tampilan bekas panggangan palsu kemudian dihangatkan sebelum disajikan; jika produk dalam menu dicap sebagai “Segar”, maka produk tersebut tidak boleh menggunakan bahan yang dibekukan, dikalengkan, dikeringkan, atau diproses dan lain sebagainya.
2. Bahan: Restoran saat ini tidak diharuskan untuk memperlihatkan daftar bahan mereka kepada tamu, tetapi ada situasi tertentu ketika bahan yang tercantum pada menu harus sama persis dengan yang digunakan untuk membuat item tersebut. Misalnya, jika menu mengatakan sirup maple, maka sirup lain tidak boleh disajikan. Jika penggantian menu harus dilakukan, tamu harus diberitahu mengenai penggantian tersebut sebelum memesan.
3. Size: Periksa kembali berat item yang disajikan untuk memastikan kita tidak salah menyajikan porsi.
4. Manfaat Kesehatan: sebagai contoh, jika kita mengklaim suatu item memiliki sodium, lemak, atau kolesterol yang rendah, maka item tersebut harus mengandung nutrisi tersebut dalam jumlah rendah; untuk dianggap "sehat bagi jantung," item menu harus memenuhi kriteria yang sangat spesifik (C4ampbell, 2012).

D. Latihan

Soal

1. Sebutkan 3 kode etik yang perlu diikuti oleh semua pegawai hotel!
2. Sebutkan kode etik seorang *Chef*!
3. Apakah pengaruh dari pelanggaran kode etik?

4. Mengapa kode etik harus dijalankan?
5. Bagaimana sikap yang harus kita lakukan apabila kita menyaksikan rekan kerja yang melakukan pelanggaran kode etik?
6. Apakah yang dimaksud dengan isu?
7. Sebutkan dan jelaskan empat tahapan isu!
8. Apa yang dimaksud dengan identifikasi isu dalam proses manajemen isu?
9. Apa saja yang menyebabkan terjadinya diskriminasi terhadap wanita di bidang perhotelan?
10. Jelaskan yang dimaksud dengan *sexual harassment*!

Jawaban

1. Berikut merupakan 3 kode etik yang perlu diikuti oleh seluruh pegawai hotel, yaitu:
 - a. Selalu mematuhi persyaratan hukum, kebijakan dan prosedur perusahaan.
 - b. Menghindari setiap aktivitas yang dapat mengarah tau terlibat dalam praktik yang bertentangan dengan persyaratan hukum atau merugikan perusahaan serta mencemarkan citra atau reputasi perusahaan.
 - c. Melindungi setiap saat, kerahasiaan informasi sensitif harga yang belum diungkapkan kepada publik dan dapat mempengaruhi harga saham perusahaan.
2. Berikut merupakan kode etik seorang Chef, yaitu:
 - a. menyediakan makanan yang sehat, bergizi dan lezat,
 - b. membuat menu berdasarkan kebutuhan dan preferensi klien,
 - c. hanya menggunakan bahan-bahan berkualitas dan daging, ikan, sayuran, dan buah-buahan segar yang tersedia,
 - d. mempertahankan citra profesional dan positif dari bisnis mereka,

- e. selalu bertindak sesuai dengan semua undang-undang dan peraturan, terutama dalam hal persiapan makanan dan standar kesehatan,
 - f. meninggalkan petunjuk penyimpanan dan pemanasan yang jelas dan ringkas untuk makanan yang disiapkan, dan
 - g. melanjutkan pendidikan seni kuliner dan mengikuti perkembangan industri.
3. Kasus-kasus pelanggaran kode etik akan ditindak dan dinilai oleh suatu dewan kehormatan atau komisi yang dibentuk khusus untuk itu. Karena tujuannya adalah mencegah terjadinya perilaku yang tidak etis, seringkali kode etik juga berisikan ketentuan-ketentuan profesional, seperti kewajiban melapor jika ketahuan teman sejawat melanggar kode etik.
 4. Kode etik diperlukan untuk mengatur segala tingkah laku dari pekerja yang dalam hal ini apabila bisa berdampak kepada hal-hal tidak diinginkan oleh perusahaan seperti, penyelewengan jabatan, korupsi, keracunan makanan, dan lain sebagainya yang dapat merugikan perusahaan.
 5. Hal yang harus kita lakukan adalah mengingatkan dan tegas dengan pelanggaran tersebut serta tidak menutupinya dan melaporkan kepada perusahaan dengan segera jika tindakan karyawan tersebut terbukti melanggar hukum, prinsip etika, atau kebijakan perusahaan, dan untuk bekerja sama sepenuhnya dalam setiap audit, penyelidikan, peninjauan, atau investigasi oleh perusahaan.
 6. Isu atau rumor atau desas-desus adalah masalah yang belum terpecahkan atau merupakan bentuk konsekuensi dari beberapa tindakan yang dilakukan oleh satu atau beberapa pihak yang dapat menghasilkan negosiasi, kasus pengadilan sipil dan kriminal, atau masalah publik.
 7. Berikut merupakan empat tahapan isu, yaitu :
 - a. Tahap Permulaan

Pada tahap ini tidak ada isu yang tampak namun kondisi muncul dengan jelas yang berpotensi untuk berkembangnya menjadi sesuatu yang penting. Isu terjadi dalam organisasi ketika kelompok secara signifikan mempunyai permasalahan dalam perkembangannya secara politik, kebijakan, ekonomi

atau tren sosial. Dalam tahap ini harus diketahui apakah ini termasuk isu yang penting atau tidak.

b. Tahap Mediasi

Pada tahap ini isu telah berkembang dan memberikan pengaruh terhadap organisasi secara jelas. Organisasi masih dapat menjaga isu tidak berkembang dengan memperhatikan isu-isu lainnya. Selain itu, organisasi harus mengelola arus informasi dengan memberikan informasi dua arah yang cukup kepada masyarakat secara aktual dan benar.

c. Tahap Organisasi

Tahap organisasi adalah dimana isu sedang berkembang dan menjadi topik pembicaraan yang berkembang menjadi krisis. Publik akan membentuk jaringan untuk mendesak organisasi melakukan suatu tindakan terhadap isu yang berkembang ini. Organisasi harus memberikan penanganan yang cepat dan melibatkan *stakeholder*. Dalam tahap ini media memiliki peran yang penting karena kemampuan komunikasi massanya. Organisasi perlu melakukan pemantauan terhadap media. Diperlukan teknik Media Relations yang baik agar isu dapat mereda dengan cepat.

d. Tahap Resolusi

Jika telah mencapai tahap ini, berarti adanya anggapan bahwa isu telah selesai. Namun, organisasi harus terus melakukan pemantauan untuk mencegah isu datang kembali.

8. Identifikasi isu adalah dimana organisasi melakukan identifikasi dalam isu yang terjadi dengan mencari tahu sumber isu berasal.
9. Faktor yang perlu digarisbawahi dalam mengapa lebih banyak pria yang direkrut ketimbang wanita adalah karena pria dianggap lebih mampu secara fisik dan dapat melindungi dirinya sendiri. Wanita dalam perusahaan juga memiliki hal-hal yang dikatakan sebagai masalah yang menghambat kinerja, yaitu adanya larangan *shift* malam, serta segala sesuatu hal yang telah diatur dalam undang-undang untuk melindungi pekerja wanita yang mungkin dianggap terlalu rumit oleh perusahaan, oleh karena itulah perusahaan lebih banyak merekrut pria.

10. *Sexual harassment* atau pelecehan seksual adalah dorongan atau pendekatan secara seksual yang tidak diinginkan, yang berbentuk lisan maupun perilaku fisik yang bersifat seksual dan tidak konsensual.

E. Rangkuman

- Setiap profesi, tak terkecuali di bidang perhotelan tentunya memiliki kode etik yang mengatur segala sesuatu yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh pegawainya.
- Dalam satu perusahaan, di setiap departemennya memiliki kode etik yang berbeda sesuai dengan bidang keahliannya.
- Kode etik merupakan hal yang sangat penting yang apabila dilanggar tentu saja akan menghasilkan konsekuensi berupa sanksi yang berbentuk sanksi moral, hingga dikeluarkannya dari organisasi profesi tersebut.
- Pelaku pelanggaran kode etik profesi akan ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku oleh dewan tertentu yang dibentuk khusus untuk menangani masalah pelanggaran kode etik.
- Tujuan adanya kode etik profesi, yaitu untuk menjunjung tinggi martabat profesi, untuk menjaga dan memelihara kesejahteraan para anggota, untuk meningkatkan pengabdian para anggota profesi, untuk meningkatkan mutu profesi, untuk meningkatkan mutu organisasi profesi, meningkatkan layanan di atas keuntungan pribadi, mempunyai organisasi profesional yang kuat dan terjalin erat, menentukan baku standarnya sendiri.
- Kode etik sebagai bagian dari etika profesi berguna untuk lebih memperjelas, mempertegas dan merinci norma-norma ke bentuk yang lebih sempurna walaupun sebenarnya norma-norma tersebut sudah tersirat dalam etika profesi.
- Dalam ruang lingkup perhotelan, kode etik berfungsi untuk melindungi pegawai dan perusahaan dari semua tindakan atau perilaku yang dapat menyebabkan kerugian dan rusaknya citra perusahaan.

- Kode etik yang harus diikuti oleh para pegawai hotel adalah menjalankan bisnis perusahaan dengan integritas, kejujuran dan profesionalisme, membangun, membina, dan memelihara hubungan positif saat menjalankan bisnis perusahaan, selalu mematuhi persyaratan hukum, menghindari setiap aktivitas yang dapat mengarah tau terlibat dalam praktik yang bertentangan dengan persyaratan hukum, tidak melakukan suap, memastikan informasi rahasia perusahaan dan mitra bisnisnya terlindungi dengan baik, dan melaporkan kepada perusahaan dengan segera jika tindakan karyawan tersebut terbukti melanggar hukum, prinsip etika, atau kebijakan perusahaan, dan untuk bekerja sama sepenuhnya dalam setiap audit, penyelidikan, peninjauan, atau investigasi oleh perusahaan. Isu merupakan masalah yang belum terpecahkan dan dapat berdampak pada hal-hal yang tidak diinginkan.
- Isu adalah suatu hal yang terjadi baik di dalam maupun di luar organisasi yang apabila tidak ditangani secara baik akan memberikan efek negatif terhadap organisasi dan berlanjut pada tahap krisis.
- Dalam bidang perhotelan, terdapat beberapa isu-isu yang sering terdengar, yaitu isu lingkungan, diskriminasi, *sexual harassment*, *false advertising*, sampai *truth in menu laws*.
- Pada isu lingkungan, perusahaan atau hotel sebagai pihak yang berinteraksi langsung terhadap lingkungan harus memperhatikan kebersihan dan kelestarian lingkungan sekitarnya dengan mengolah limbahnya atau polutan yang dihasilkannya dengan baik.
- Isu diskriminasi terbagi menjadi dua, yaitu diskriminasi terhadap wanita, dan diskriminasi terhadap SDM penyandang disabilitas.
- Isu diskriminasi terhadap wanita dapat terjadi akibat beberapa hal yang dapat membatasi keleluasaan wanita dalam melakukan pekerjaannya. Seperti posisinya sebagai seorang ibu, istri yang menuntut waktunya untuk terbagi antara sebagai pekerja dan sebagai ibu rumah tangga. Faktor-faktor lainnya yang

membatasi, yaitu faktor kehamilan, keguguran, haid, umur yang belum cukup, dan lain sebagainya.

- Isu diskriminasi terhadap SDM penyandang disabilitas dapat terjadi karena sudut pandang yang menilai bahwa orang yang memiliki keterbatasan fisik dan mental, juga memiliki ketidakmampuan dalam melakukan pekerjaannya.
- Isu *sexual harassment* dapat terjadi apabila pelaku merasa memiliki kuasa lebih dari korbannya, sehingga pelaku melakukan tindakan semena-mena baik secara verbal, maupun non-verbal tanpa izin korbannya.
- Isu *false advertising* dapat terjadi apabila perusahaan mengklaim kebaikan suatu produk yang pada dasarnya tidak masuk akal dan berbanding terbalik dengan kenyataannya sehingga menyebabkan kekeliruan pada saat konsumen membeli produk tersebut.
- Isu *truth-in-menu laws* dapat terjadi apabila perusahaan atau restoran mengklaim suatu hal pada produknya dalam buku menu, namun produk yang disajikan tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

Tes Formatif

1. Hal yang tepat dilakukan apabila rekan kerja kita melakukan pelanggaran terhadap kode etik profesi adalah...
 - a. Ikut melanggar
 - b. Menyembunyikan pelaku
 - c. Pura-pura tidak tahu
 - d. Diam saja
 - e. Melaporkan kepada perusahaan
2. Hal yang merupakan dampak dari pelanggaran kode etik profesi, yaitu...
 - a. Sanksi moral dan sanksi dikeluarkan dari organisasi
 - b. Pelanggaran merupakan hal wajar
 - c. Mendapat penghargaan
 - d. Disukai oleh rekan kerja
 - e. Mendapat citra positif

3. Berikut merupakan pelanggaran kode etik seorang chef, kecuali...
 - a. Menggunakan bahan yang sudah rusak
 - b. Tidak memperhatikan kebersihan lingkungan kerja
 - c. Korupsi
 - d. Melakukan pelecehan terhadap rekan kerja
 - e. Menyajikan makanan dengan bahan berkualitas

4. Berikut hal yang perlu dilakukan apabila kita menyaksikan rekan sejawat kita melakukan pelecehan adalah...
 - a. Melaporkan tindakannya
 - b. Memarahi korban
 - c. Membelanya dengan alasan setia kawan
 - d. Tertawa
 - e. Mengolok-olok korban

5. Fungsi dari kode etik adalah...
 - a. Agar dapat melakukan kejahatan
 - b. Agar tidak terjadi pelanggaran yang menyebabkan perusahaan rugi
 - c. Agar kebal hukum
 - d. Agar dapat menuduh orang sembarangan
 - e. Agar mendapatkan kenaikan gaji

6. Berikut merupakan tindakan hotel yang tepat dalam melestarikan lingkungan sekitarnya, yaitu...
 - a. Membuang sampah plastik ke laut
 - b. Melakukan pembakaran limbah yang menyebabkan polusi udara
 - c. Membuang limbah B3 sembarangan
 - d. Membuang limbah cair berbahaya ke sungai
 - e. Mengolah dan membuang limbah sesuai dengan jenis dan tempatnya.

7. Berikut yang menyebabkan wanita terbatas dalam melakukan pekerjaannya, kecuali...
 - a. Kehamilan
 - b. Gugur kandungan
 - c. Fisik yang sangat kuat
 - d. Umur yang belum cukup
 - e. Sakit haid

8. Berikut yang merupakan pelecehan seksual, yaitu...
 - a. Meminjam alat tulis
 - b. Menyentuh tubuh seseorang tanpa izin
 - c. Tersenyum kepada rekan kerja
 - d. Menyapa tamu
 - e. Membantu rekan kerja yang jatuh

9. Isu dalam bidang perhotelan yang meliputi klaim dalam buku menu, namun tidak sesuai dengan kenyataan yang ada pada saat makanan disajikan adalah...
 - a. *Truth-in-menu laws*
 - b. *False advertising*
 - c. *Sexual harassment*
 - d. *Environmental issue*
 - e. *Discrimination*

10. Apabila suatu perusahaan melakukan *false advertising*, konsekuensi buruk yang akan diterima perusahaan tersebut adalah...
 - a. Perusahaan semakin berkembang
 - b. Produk ditarik dan dilarang untuk dijual
 - c. Produk semakin laris
 - d. Perusahaan semakin terkenal
 - e. Perusahaan mendapat keuntungan yang berlipat ganda



BAB IV

Profesionalisme, Etos, dan Budaya Kerja

BAB IV

PROFESIONALISME, ETOS, DAN BUDAYA KERJA

Tujuan Instruksional

Setelah menyelesaikan kegiatan belajar tema ini, mahasiswa diharapkan dapat memahami dan menerapkan profesionalisme kerja di industri perhotelan yang meliputi definisi profesi, profesionalisme kerja, profesionalisme dan etika kerja di industri perhotelan. Mahasiswa juga diharapkan dapat memahami dan menerapkan etos dan budaya kerja yang meliputi pengertian etos dan budaya kerja, pengaruh etos kerja, dan fungsi dan tujuan budaya kerja.

A. Profesi

Profesi adalah suatu pekerjaan yang menuntut keahlian tertentu pelakunya. Jadi dapat diisyaratkan profesi merupakan pekerjaan yang membutuhkan pelatihan dan penguasaan terhadap suatu pengetahuan khusus. Tetapi pada penerapannya perlu penguasaan teori sistematis yang mendasari praktik pelaksanaan, dan hubungan antara teori dan penerapan dalam praktik tersebut dalam cakupan pekerjaan itu sendiri. Profesi berasal dari kata *profession*, serta profesional berasal dari kata *professional*, yang mempunyai batasan bervariasi tergantung dari konteks yang ingin diungkapkan. Suatu profesi biasanya terikat dengan kode etik profesi, asosiasi profesi, serta proses sertifikasi dan lisensi yang khusus untuk bidang profesi tersebut. Organisasi profesi biasanya memiliki kode etik bagi para anggotanya dan prosedur pendisiplinan bagi mereka yang melanggar aturan. Hal ini digunakan untuk menghindari terjadinya penyimpangan kode etik sehingga menurunkan kehormatan profesi itu sendiri.



Gambar 4.1. Seorang Penyandang Profesi
Sumber : Hebert (2022)

Dari penjelasan diatas maka secara umum ada beberapa ciri ata sifat yang selalu melekat pada profesi, yaitu:

1. Adanya pengetahuan khusus, yang biasanya keahlian dan keterampilan ini dimiliki berkat pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang bertahun-tahun.
2. Adanya kaidah dan standar moral yang sangat tinggi. Hal ini biasanya setiap pelaku profesi mendasarkan kegiatannya pada kode etik profesi.
3. Mengabdikan pada kepentingan masyarakat, artinya setiap pelaksana profesi harus meletakkan kepentingan pribadi di bawah kepentingan masyarakat.
4. Ada izin khusus untuk menjalankan suatu profesi. Setiap profesi akan selalu berkaitan dengan kepentingan masyarakat, dimana nilai-nilai kemanusiaan berupa keselamatan, keamanan, kelangsungan hidup dan sebagainya, maka untuk menjalankan suatu profesi harus terlebih dahulu ada izin khusus.

Lieberman, mengemukakan bahwa karakteristik profesi kalau dicermati secara saksama memiliki beberapa persamaan. Pokok persamaan-persamaan tersebut, yaitu:

1. Layanan yang unik, pasti, dan esensial

Profesi merupakan suatu jenis pelayanan atau pekerjaan yang unik (khas), dalam arti berbeda dari jenis pekerjaan atau pelayanan apapun yang lainnya. Di samping itu, profesi juga bersifat definitif dalam arti jelas batas-batas kawasan cakupan bidang garapannya. Selanjutnya, profesi juga merupakan suatu pekerjaan atau pelayanan yang amat penting, dalam arti hal itu amat dibutuhkan oleh pihak penerima jasanya sementara pihaknya sendiri tidak memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan untuk melakukannya sendiri.

2. Penekanan pada teknik intelektual dalam melakukan pelayanannya

Pelayanan itu amat menuntut kemampuan kinerja intelektual, yang berlainan dengan keterampilan atau pekerjaan manual semata-mata. Benar, pelayanan profesi juga terkadang mempergunakan peralatan manual dalam praktik pelayanannya, seperti seorang dokter bedah misalnya menggunakan pisau operasi, namun proses penggunaannya dibimbing oleh suatu teori dan wawasan intelektual.

3. Lama pelatihan khusus

Untuk memperoleh penguasaan dan kemampuan intelektual (wawasan atau visi dan kemampuan atau kompetensi serta kemahiran atau *skills*) serta sikap profesional tersebut di atas, seseorang akan memerlukan waktu yang cukup lama untuk mencapai kualifikasi keprofesian sempurna lazimnya -tidak kurang dari lima tahun lamanya; ditambah dengan pengalaman praktik terbimbing hingga tercapainya suatu tingkat kemandirian secara penuh dalam menjalankan profesinya. Pendidikan keprofesian termaksud lazimnya diselenggarakan pada jenjang pendidikan tinggi, dengan proses pemagangannya sampai batas waktu tertentu dalam bimbingan para seniornya.

4. Otonomi yang luas baik bagi praktisi perorangan maupun kelompok pekerjaan secara keseluruhan

Kinerja pelayanan itu demikian cermat secara teknis sehingga kelompok (asosiasi) profesi yang bersangkutan sudah memberikan jaminan bahwa anggotanya dipandang mampu untuk melakukannya sendiri tugas pelayanan tersebut, apa yang seyogianya dilakukan dan bagaimana menjalankannya, siapa yang seyogianya memberikan izin dan lisensi untuk melaksanakan kinerja itu. Individu-individu dalam kerangka kelompok asosiasinya pada dasarnya relatif bebas dari pengawasan, dan secara langsung mereka menangani praktiknya. Dalam hal menjumpai sesuatu kasus yang berada di luar kemampuannya, mereka membuat rujukan (*referral*) kepada orang lain dipandang lebih berwenang, atau membawanya ke dalam suatu panel atau konferensi kasus (*case conference*).

5. Penerimaan oleh para praktisi atas tanggung jawab pribadi yang luas atas penilaian yang dibuat dan tindakan yang dilakukan dalam ruang lingkup otonomi profesional

Konsekuensi dari otonomi yang dilimpahkan kepada seorang tenaga praktisi profesional itu, maka berarti pula ia memikul tanggung jawab pribadinya harus secara penuh. Apapun yang terjadi, seperti dokter keliru melakukan diagnosis atau memberikan perlakuan terhadap pasiennya atau seorang guru yang keliru menangani permasalahan siswanya, maka kesemuanya itu harus dipertanggung jawabkannya, serta tidak selayaknya menudingkan atau melemparkan kekeliruannya kepada pihak lain.

6. Penekanan pada layanan yang akan diberikan

Mengingat pelayanan profesional itu merupakan hal yang amat esensial (dipandang dari pihak masyarakat yang memerlukannya) maka hendaknya kinerja pelayanan tersebut lebih mengutamakan kepentingan pelayanan pemenuhan kebutuhan tersebut, ketimbang untuk kepentingan perolehan imbalan ekonomis yang akan diterimanya. Hal itu bukan berarti pelayanan profesional tidak boleh memperoleh imbalan yang selayaknya. Bahkan seandainya kondisi dan situasi menuntut atau memanggilnya, seorang profesional itu hendaknya bersedia memberikan pelayanan tanpa imbalan sekalipun.

7. Organisasi praktisi mandiri yang komprehensif

Mengingat pelayanan itu sangat teknis sifatnya, maka masyarakat menyadari bahwa pelayanan semacam itu hanya mungkin dilakukan penanganannya oleh mereka yang kompeten saja. Karena masyarakat awam di luar yang kompeten yang bersangkutan, maka kelompok (asosiasi) para praktisi itu sendiri satu-satunya institusi yang seyogianya menjalankan peranan yang ekstra, dalam arti menjadi polisi atau dirinya sendiri, ialah mengadakan pengendalian atas anggotanya mulai saat penerimaannya dan memberikan sanksinya bilamana diperlukan terhadap mereka yang melakukan pelanggaran terhadap kode etikanya.

8. Kode etik yang telah diklarifikasi dan ditafsirkan pada titik-titik yang ambigu dan meragukan oleh kasus-kasus nyata

Otonomi yang dinikmati dan dimiliki oleh organisasi profesi dengan para anggotanya seyogianya disertai kesadaran dan itikad yang tulus baik pada organisasi maupun pada individual anggotanya untuk memonitor perilakunya sendiri. Mengingat organisasi dan sekaligus juga anggotanya harus menjadi polisi atas dirinya sendiri maka hendaknya mereka bertindak sesuai dengan kewajiban dan tuntunan moralnya baik terhadap klien maupun masyarakatnya. Atas dasar itu, adanya suatu perangkat kode etika yang telah disepakati bersama oleh yang bersangkutan seyogianya membimbing hati nuraninya dan mempedomani segala tingkah lakunya.

Dari keterangan tersebut di atas itu maka pada intinya bahwa sesuatu pekerjaan itu dapat dipandang sebagai suatu profesi apabila minimal telah memadai hal-hal sebagai berikut:

1. Memiliki cakupan ranah kawasan pekerjaan atau pelayanan khas, definitif dan sangat penting dan dibutuhkan masyarakat.
2. Para pengemban tugas pekerjaan atau pelayanan tersebut telah memiliki wawasan, pemahaman dan penguasaan pengetahuan serta perangkat teoritis yang relevan secara luas dan mendalam; menguasai perangkat kemahiran teknis kinerja pelayanan memadai persyaratan standarnya; memiliki sikap profesi dan

- semangat pengabdian yang positif dan tinggi; serta kepribadian yang mantap dan mandiri dalam menunaikan tugas yang diembannya dengan selalu mempedomani dan mengindahkan kode etika yang digariskan institusi (organisasi) profesinya.
3. Memiliki sistem pendidikan yang mantap dan mapan berdasarkan ketentuan persyaratan standarnya bagi penyiapan (*preservice*) maupun pengembangan (*inservice, continuing, development*) tenaga penguasaan tugas pekerjaan profesional yang bersangkutan; yang lazimnya diselenggarakan pada jenjang pendidikan tinggi berikut lembaga lain dan organisasi profesinya yang bersangkutan.
 4. Memiliki perangkat kode etik profesional yang telah disepakati dan selalu dipatuhi serta dipedomani para anggota penguasaan tugas pekerjaan atau pelayanan profesional yang bersangkutan. Kode etik profesional dikembangkan, ditetapkan dan diberdayakan keefektivannya oleh organisasi profesi yang bersangkutan.
 5. Memiliki organisasi profesi yang menghimpun, membina, dan mengembangkan kemampuan profesional, melindungi kepentingan profesional serta memajukan kesejahteraan anggotanya dengan senantiasa mengindahkan kode etikanya dan ketentuan organisasinya.
 6. Memiliki jurnal dan sarana publikasi profesional lainnya yang menyajikan berbagai karya penelitian dan kegiatan ilmiah sebagai media pembinaan dan pengembangan para anggotanya serta pengabdian kepada masyarakat dan khazanah ilmu pengetahuan yang menopang profesinya.
 7. Memperoleh pengakuan dan penghargaan yang selayaknya baik secara sosial (dari masyarakat) dan secara legal (dari pemerintah yang bersangkutan atas keberadaan dan kemanfaatan profesi termaksud).

Menurut Robert W. Richey ciri-ciri dan syarat- syarat profesi adalah sebagai berikut:

1. Lebih mementingkan pelayanan kemanusiaan yang ideal dibandingkan dengan kepentingan pribadi.
2. Seorang pekerja profesional, secara aktif memerlukan waktu yang panjang untuk mempelajari konsep-konsep serta prinsip-prinsip pengetahuan khusus yang mendukung keahliannya.
3. Memiliki kualifikasi tertentu untuk memasuki profesi tersebut serta mampu mengikuti perkembangan dalam pertumbuhan jabatan.
4. Memiliki kode etik yang mengatur keanggotaan, tingkah laku, sikap dan cara kerja.
5. Membutuhkan suatu kegiatan intelektual yang tinggi.
6. Adanya organisasi yang dapat meningkatkan standar pelayanan, disiplin diri dalam profesi, serta kesejahteraan anggotanya.
7. Memberikan kesempatan untuk kemajuan, spesialisasi, dan kemandirian.
8. Memandang profesi suatu karier hidup (*alive career*) dan menjadi seorang anggota yang permanen (Sutarsih, 2012)

Profesional adalah orang yang menyandang suatu jabatan atau pekerjaan yang dilakukan dengan keahlian atau keterampilan yang tinggi dengan penuh ketekunan dan melakukan pekerjaan sesuai dengan ilmu pengetahuan dan pendidikan yang diambalnya. Seorang profesional dapat dibedakan dari penampilan atau tindakannya dalam melakukan pekerjaan di profesinya sedangkan profesionalisme merupakan komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuannya secara terus menerus. Profesionalisasi adalah proses atau perjalanan waktu yang membuat seseorang atau kelompok orang menjadi profesional. Dengan demikian seorang profesional jelas harus memiliki profesi tertentu yang diperoleh melalui sebuah proses pendidikan maupun pelatihan yang khusus, dan disamping itu pula ada unsur semangat pengabdian (panggilan profesi) didalam melaksanakan suatu kegiatan kerja. Hal ini perlu

ditekankan benar untuk membedakannya dengan kerja biasa yang semata bertujuan untuk mencari nafkah kekayaan materil. Profesionalisme dalam suatu profesi dapat dijabarkan menjadi tiga, yaitu:

1. Kerja seorang profesional yang beritikad untuk merealisasikan kebajikan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, dan oleh karenanya tidak terlalu mementingkan atau mengharapkan imbalan upah materil.
2. Kerja seorang professional berlandaskan oleh kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang dicapai melalui proses pendidikan dan/atau pelatihan yang panjang, eksklusif dan berat.

Kerja seorang profesional yang diukur dengan kualitas teknis dan kualitas moral harus menundukkan diri pada sebuah mekanisme kontrol berupa kode etik yang dikembangkan dan disepakati bersama di dalam sebuah organisasi profesi. Ketiga profesionalisme kerja tersebut mencoba menempatkan kaum profesional (kelompok sosial berkeahlian) untuk tetap mempertahankan idealisme yang menyatakan bahwa keahlian profesi yang dikuasai bukanlah komoditas yang hendak diperjual-belikan sekedar untuk memperoleh nafkah, melainkan suatu kebajikan yang hendak diabdikan demi kesejahteraan umat manusia. Kalau didalam pengamalan profesi yang diberikan ternyata ada semacam imbalan maka hal itu semata hanya sekedar "tanda kehormatan" demi tegaknya kehormatan profesi, yang jelas akan berbeda nilainya dengan pemberian upah yang hanya pantas diterimakan bagi para pekerja upahan saja (Hasibuan, 2017).

B. Profesionalisme Kerja

Dalam Kamus Besar Indonesia, Profesionalisme mempunyai makna; mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau yang profesional. Profesionalisme merupakan sikap dari seorang profesional. Profesionalisme dapat didefinisikan sebagai konsepsi yang mengacu pada sikap seseorang atau bahkan bisa

kelompok, yang berhasil memenuhi unsur-unsur tersebut secara sempurna (Hasibuan, 2017). Berikut merupakan watak profesionalisme yang merupakan persyaratan dari setiap kegiatan pemberian "Jasa Profesi" ialah:

1. Bahwa kerja seorang profesional itu beritikad untuk merealisasikan kebijakan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, dan oleh karenanya tidak terlalu mementingkan atau mengharapakan imbalan upah materiil;
2. Bahwa kerja seorang profesional itu harus dilandasi oleh kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang dicapai melalui proses pendidikan dan/atau pelatihan yang panjang, eksklusif dan berat;
3. Bahwa kerja seorang profesional - diukur dengan kualitas teknis dan kualitas moral - harus menundukkan diri pada sebuah mekanisme kontrol berupa kode etik yang dikembangkan dan disepakati bersama didalam sebuah organisasi profesi. Dengan keahlian saja dari pendidikan kejuruan, belum cukup menyatakan suatu pekerjaan disebut profesi. Perlu penguasaan teori yang mendasari praktik pelaksanaan, penguasaan teknik intelektual yang merupakan hubungan antara teori dan praktik.

Adapun hal lain yang perlu diperhatikan oleh para pelaksana profesi selain etika profesi yaitu kode etik profesi dan penyalahgunaan profesi. Profesionalisme merupakan suatu tingkah laku, suatu tujuan atau suatu rangkaian kualitas yang menandai atau melukiskan coraknya suatu "profesi". Profesionalisme mengandung pula pengertian menjalankan suatu profesi untuk keuntungan atau sebagai sumber penghidupan. Disamping istilah profesionalisme, ada istilah yaitu profesi. Profesi sering kita artikan dengan "pekerjaan" atau "job" kita sehari-hari. Tetapi dalam kata profession tidak hanya terkandung pengertian "pekerjaan" saja.

Profesi mengharuskan tidak hanya pengetahuan dan keahlian khusus melalui persiapan dan latihan, tetapi dalam arti "profession"

terpaku juga suatu “panggilan”. Dengan begitu, maka arti “profession” mengandung dua unsur. Pertama unsur keahlian dan kedua unsur panggilan. Sehingga seorang “profesional” harus memadukan dalam diri pribadinya kecakapan teknik yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaannya, dan juga kematangan etik. Penguasaan teknik saja tidak membuat seseorang menjadi “profesional”. Kedua-duanya harus menyatu (Hasibuan, 2017).

C. Profesionalisme dan Etika Kerja di Industri Perhotelan

Di dalam dunia industri perhotelan setiap perusahaan ingin mencari pelayanan yang baik sehingga pendapatan yang sangat besar dapat tercapai sesuai, berbagai macam cara yang dilakukan untuk memajukan perusahaan. Meskipun terjadi persaingan antara perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, namun hal inilah yang pada dasarnya memacu setiap perusahaan untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi demi mencari pendapatan. Kita ketahui bersama bahwa hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama. Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman. Sehingga orang yang bekerja di hotel harus memiliki suatu keahlian ataupun memiliki profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya di hotel (Darise, 2016).

Menjadi pekerja yang profesional itu penting karena profesionalisme dapat meningkatkan citra diri secara pribadi dan juga menjadi representasi dari tempat kita bekerja. Dengan menjadi pekerja yang profesional, kalian akan meningkatkan produktivitas perusahaan dan tentunya akan mempengaruhi sikap, motivasi, dan produktivitas pegawai lainnya. ada beberapa hal yang perlu dicatat sebelum kalian terjun ke dunia industri. Untuk memenuhi kriteria sebagai pekerja yang profesional kita dituntut memiliki karakter antara lain, fleksibel, sopan, kompeten, efisien, sabar, bertanggung

jawab, berpengetahuan luas, menjadi komunikator yang baik, pendengar yang baik, bisa bekerja dalam tim, mau membantu serta konsisten menunjukkan sikap positif. Selain itu, penampilan seorang pekerja yang profesional harus menyesuaikan dengan pekerjaannya. Cara kita berpenampilan juga menjadi salah satu hal yg paling penting. Penampilan yang menarik dan sesuai akan memunculkan kesan adanya standar kompetensi, kepercayaan diri, dan *respect* dari orang lain. Semakin profesional penampilan kalian akan menunjukkan semakin tinggi kredibilitas dan kompetensi yang kalian miliki. Penampilan dan karakter tentunya juga harus didukung kuat oleh kemampuan komunikasi yang baik. Jika kita mampu berkomunikasi dengan baik, tentunya akan mencerminkan semakin baik kompetensi yang kalian miliki.

Karir di dunia kerja yang berkembang masif dan kompetitif membuat seorang pekerja yang profesional juga harus memiliki etika kerja agar bisa terus maju dan tetap di depan. Percaya atau tidak, etika kerja adalah bahan utama dalam sebagian besar resep untuk pekerja professional yang sukses. Etika kerja pada dasarnya adalah keyakinan bahwa bekerja adalah moral yang baik dan dicirikan oleh ketekunan dan kerja keras. Pada saat kita mampu menunjukkan etos kerja yang baik, kita memiliki kecenderungan untuk mendapatkan posisi yang lebih baik. Apabila kita gagal menunjukkan etos kerja yang baik dapat dianggap merugikan tempat kita bekerja. Menjadi pekerja professional dan memiliki etika kerja bias diusahakan dan tentunya dimulai dari sekarang pada saat kita melaksanakan *On the Job Training*.

Menjadi seorang profesional tidak hanya memiliki keahlian semata, namun juga harus memiliki sikap dan perilaku yang baik dimana seorang professional harus bisa menempatkan dirinya di tempat dimana dia bekerja. Menjadi profesional tidak mengubah siapa diri kita, jika kita berada di luar pekerjaan, kita menjadi diri kita sendiri, cara kita berpakaian. Cara kita berjalan, dan sebagainya namun pada saat ditempat kerja, kita menjadi orang yang menyesuaikan diri dengan tempat dan pekerjaan kita, cata kita

bersikap, cara kita berpakaian menunjukkan profesionalisme kita dalam bekerja.

Pada intinya adalah bersikap profesional dalam hospitality industri merupakan hal yang menjadi sangat penting bagi kita insan perhotelan, dan menjadi cerminan kita dalam bersikap dan berperilaku di dalam dunia pekerjaan. Beberapa keterampilan terbaik yang dapat dipraktikkan untuk mengembangkan kompetensi perhotelan adalah:

1. Berorientasi pada detail, Perhatian terhadap detail melibatkan memperhatikan semua faktor kecil yang berkontribusi pada kepuasan tamu. Tempat yang menyediakan layanan kelas atas membedakan diri mereka dari pesaing karena mereka memperhatikan semua detail pengalaman pelanggan.
2. Kesabaran, Bersabar adalah keterampilan utama dalam setiap posisi layanan pelanggan atau *hospitality*. Profesional perhotelan harus dapat mendedikasikan diri untuk menyelesaikan masalah meskipun ada tantangan yang konsisten atau umpan balik yang membuat frustrasi dari tamu. Mengoordinasikan kebutuhan tamu dan memecahkan masalah dapat memakan banyak waktu, menjadikan kesabaran dan stamina sebagai keterampilan penting untuk menghindari kelelahan atau *burnout*.
3. Profesionalisme, Menunjukkan profesionalisme dengan mengenali dan menghormati batasan tamu adalah keterampilan perhotelan lain yang kita kembangkan dari waktu ke waktu. Sesuatu yang sederhana seperti mengetahui apa yang akan dikenakan atau menggunakan nada suara yang tepat untuk situasi tertentu dapat berdampak besar pada profesionalisme Anda.
4. *Multitasking*, Seorang pegawai perhotelan mengawasi sekelompok besar tamu sekaligus dan masih harus memperlakukan setiap individu seolah-olah hanya ada prioritas mereka. Mampu melakukan banyak tugas memungkinkan kita dapat menyelesaikan tugas lebih cepat

Orang dengan keterampilan *multitasking* yang kuat dapat dengan mudah menangani interupsi dan menyesuaikan kembali prioritas mereka untuk merespons situasi mendesak tanpa mempengaruhi alur kerja mereka secara umum.

1. Sikap Positif, Kemampuan untuk mempertahankan sikap positif dan ramah terlepas dari lingkungan kita adalah keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan perhotelan. Pelanggan berharap diperlakukan dengan baik setiap saat, dan seseorang yang tetap positif dapat berdampak pada perilaku seluruh tim mereka.
2. Rasa Empati, Mampu memahami perasaan orang lain atau berempati dan kasih sayang sangat penting untuk mengenali masalah mendasar yang dihadapi tamu dan menyelesaikannya dengan cara yang paling tepat. Setiap orang memiliki kepribadian dan perspektif yang unik, dan bersikap empati memungkinkan kita memahami bagaimana setiap orang suka diperlakukan dan menyesuaikan akomodasi mereka agar sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. Penyelesaian masalah, Pemecahan masalah adalah salah satu bagian utama dari bekerja di perhotelan karena kita harus dapat mengidentifikasi masalah yang dialami tamu, membuat rencana tindakan untuk menyelesaikannya dan menindaklanjuti dengan tamu sesudahnya untuk memastikan kepuasan mereka.
4. Fleksibilitas, Peristiwa tak terduga dan situasi mendadak sering terjadi dalam pekerjaan perhotelan, jadi kita harus dapat merespons situasi yang berubah dengan fleksibilitas. Keterampilan fleksibilitas yang kuat mengharuskan kita untuk beradaptasi, memahami bagaimana memprioritaskan dan berkomunikasi dengan orang lain saat kita beralih dari satu tugas ke tugas berikutnya.
5. Kerja tim, Keterampilan kerja tim membantu kita berkolaborasi dengan tim untuk memberikan pengalaman positif kepada tamu saat mereka menginap di bisnis anda. Bekerja secara efisien sebagai tim memungkinkan kita mencapai lebih dari yang dapat kita lakukan sebagai individu, memberikan perhatian dan perhatian 24/7 yang konsisten kepada tamu.

6. *Skill* perhotelan di tempat kerja, *Skill* perhotelan yang tepat yang kita gunakan di tempat kerja akan bergantung pada peran dan tanggung jawab spesifik Anda. Misalnya, manajer hotel dan pembantu rumah tangga keduanya merupakan peran kunci dalam industri perhotelan, tetapi mereka menekankan keterampilan yang berbeda saat memberikan layanan terbaik.

Terlepas dari peran yang kita miliki, ada beberapa praktik terbaik untuk menunjukkan keramahan kepada tamu, yaitu:

1. Berkomunikasi dengan rekan kerja. Memberikan keramahan yang luar biasa kepada para tamu membutuhkan berbagai posisi untuk bekerja sama secara efisien sebagai sebuah tim. Berkomunikasi dengan rekan kerja kita tentang harapan mereka, status tugas yang berbeda dan apa yang kita rencanakan untuk dilakukan setiap hari akan membantu semua orang tetap pada jalurnya. Berada dalam komunikasi yang konstan dengan orang lain yakin bahwa tidak ada yang secara tidak sengaja mengabaikan detail kecil atau lupa membantu tamu di tengah hari yang sibuk.
2. Bekerja lebih cepat dari jadwal. Sebagian besar posisi perhotelan melibatkan melayani sejumlah besar pelanggan dengan kebutuhan mereka sepanjang hari, dan kita mungkin tidak dapat memprediksi semua permintaan mereka saat merencanakan prioritas Anda. Jadwalkan waktu dalam hari kita yang dapat kita dedikasikan untuk menangani masalah yang tidak terduga. Bekerja lebih cepat dari jadwal setiap harinya memberi kita ruang bernapas jika tamu membutuhkan bantuan ekstra, tugas membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan, atau orang lain di tim kita membutuhkan bantuan.
3. Tetap konsisten dan dapat diandalkan. Bersikaplah realistis tentang janji yang kita buat di tempat kerja sehingga kita dapat secara konsisten memenuhi harapan orang. Profesional perhotelan tahu bahwa tamu mengandalkan mereka untuk mendapatkan pengalaman yang luar biasa, dan bekerja keras untuk menjadi sumber yang dapat diandalkan untuk mendapatkan bantuan.

- Perlakukan semua tamu dengan standar rasa hormat yang sama dan bertujuan untuk menyelesaikan masalah sendiri atau membantu tamu menemukan orang yang tepat yang dapat membantu mereka, terlepas dari apakah itu tanggung jawab Anda.
4. Jaga sikap positif. Bersikap ramah dan berpenampilan menarik sangat membantu dalam industri perhotelan. Tetap tersenyum bahkan dalam situasi frustrasi untuk membuat tamu merasa nyaman. Kepositifan membantu tamu mempercayai kemampuan kita untuk menyelesaikan masalah mereka dan bersikap optimis tentang masalah apa pun yang mereka hadapi.
 5. Selalu tepat waktu. Manajemen waktu sangat penting dalam pekerjaan perhotelan apapun. Tamu tidak suka terus menunggu ketika mereka mengharapkan layanan pada waktu tertentu, dan keterlambatan dapat menyebabkan rekan kerja kita mengatur ulang jadwal mereka untuk menutupi tanggung jawab anda, mengurangi kualitas layanan yang dapat mereka berikan. Berusahalah ekstra untuk datang lebih awal dari kewajiban kita sehingga jika terjadi sesuatu, kita akan tetap tepat waktu. Membuat tamu menunggu dapat menyebabkan kemarahan dan frustrasi, jadi tepat waktu akan membuat interaksi kita lebih menyenangkan bagi kita dan tamu anda.
 6. Perhatikan bahasa tubuh. Pelajari nuansa perilaku tamu dengan mencoba menafsirkan bahasa tubuh mereka selama interaksi. Kita juga dapat menggunakan bahasa tubuh untuk memprediksi kebutuhan tamu sebelum didekati. Misalnya, seseorang meremas-remas tangan mereka, menggeser berat badan mereka dan melihat-lihat di lobi mungkin memerlukan bantuan dari staf tetapi tidak yakin harus bertanya kepada siapa. Menanggapi bahasa tubuh seseorang sebelum mereka mengungkapkan kebutuhannya dapat membantu tamu merasa diperhatikan dan membuat mereka rileks.

D. Pengertian Etos dan Budaya Kerja

Etos kerja dapat diartikan sebagai kehendak, kemauan, dan semangat kerja tinggi yang menjadi ciri khas serta keyakinan individu maupun kelompok dalam mencapai cita-cita yang baik.



Gambar 4.2. Etos dan Budaya Kerja
Sumber : Risetya (2022)

Etos kerja ada dua, yaitu etos kerja tinggi dan etos kerja rendah. Berikut merupakan karakteristik etos kerja yang tinggi dan rendah, yaitu:

1. Etos Kerja Tinggi
 - a. Memiliki motivasi kerja yang tinggi baik eksternal maupun internal.
 - b. Memiliki orientasi masa depan.
 - c. Moralitas adalah keseriusan dalam hal bekerja.
 - d. Kerja keras serta menghargai waktu.
 - e. Kedisiplinan dalam bekerja.
 - f. Hemat dan sederhana.
 - g. Tekun dan ulet.
2. Etos Kerja Rendah
 - a. Merasa bahwa bekerja adalah suatu hal yang membebani.
 - b. Kurang dan bahkan tidak menghargai hasil kerja.

- c. Kerja dipandang sebagai suatu penghambat dalam memperoleh kesenangan.
- d. Kerja dilakukan sebagai bentuk keterpaksaan.
- e. Kerja dihayati hanya sebagai rutinitas hidup (Darodjat, 2015 dalam Dicoding, 2020).

Sedangkan budaya kerja dapat di artikan sebagai nilai-nilai yang menjadi dasar dalam berpikir, berperilaku, dan bertindak yang diturunkan dari suatu generasi ke generasi lainnya yang tumbuh dan berkembang dalam organisasi. Budaya kerja dapat diberdayakan sebagai daya dorong yang efektif dalam mencapai tujuan sesuai dengan visi/misi organisasi.

E. Pengaruh Etos Kerja

Ada beberapa manfaat yang dapat diraih seseorang saat menerapkan etos kerja dalam rutinitasnya, yaitu:

1. Kenaikan status sosial

Naiknya status sosial membuat kepribadian seseorang lebih dikenal baik oleh keluarga hingga rekan kerja. Peluang untuk promosi kenaikan jabatan sangat tinggi apabila memiliki kepribadian yang disiplin dan baik yang merupakan salah satu sifat pemimpin.

2. Status ekonomi membaik

Bekerja dengan giat dan semangat di lingkungan kerja membuat kita menonjol di hadapan atasan. Atasan akan sangat peka terhadap etos kerja bawahannya sehingga akan memberikan dampak positif bagi imbalan yang didapatkan. Hal ini berlaku juga dengan para *freelancer* atau wirausaha dengan etos kerjanya.

3. Kesehatan

Seseorang yang selalu positif akan memberikan dampak luar biasa bagi kesehatannya. Pekerjaan baik membuat karir juga baik, sehingga membuat mental pekerja sangat kuat. Makanan yang sehat juga akan mempengaruhi etos kerja seseorang.

4. Rohani

Seseorang yang memiliki etos kerja tinggi, tidak akan pernah melupakan pencipta sekaligus penguasa langit dan bumi ini. Segala sesuatu yang diperintahkan oleh-Nya akan selalu dilaksanakan tanpa menunda-nunda

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya etos kerja pada diri pribadi kita. Faktor tersebut berupa:

1. Agama

Cara berpikir, bersikap, dan bertindak seseorang pasti dipengaruhi oleh agamanya jika menganut agama dengan sungguh-sungguh. Semua agama memberikan ajaran berupa nilai-nilai pembangunan diri sendiri yang baik.

2. Budaya

Hidup dalam masyarakat dengan budaya yang maju akan memberikan etos kerja yang tinggi. Begitupun sebaliknya, jika hidup dalam masyarakat dengan budaya yang konservatif membuat etos kerja seseorang menjadi rendah.

3. Sosial Politik

Struktur politik suatu negara tanpa disadari memberikan dampak pada masyarakat luas melalui etos kerja yang dimiliki. Sistem politik akan mendorong masyarakatnya untuk berpikir maju dan etos kerja tinggi.

4. Kondisi Lingkungan

Keadaan lingkungan suatu daerah memiliki peran juga terhadap etos kerja seseorang. Lingkungan yang panas membuat etos kerja masyarakat menurun, maka dari itu banyak perkantoran di perkotaan memberikan fasilitas AC untuk kenyamanan pegawai.

5. Pendidikan

Etos kerja tidak dapat dipisahkan oleh peran pendidikan seseorang. Seseorang dengan rentang waktu lama dalam proses belajar, memberikan etos kerja yang tinggi. Peran pendidikan

membentuk jati diri seseorang melalui kurikulum dan kebiasaan yang diberikan.

6. Motivasi intrinsik

Faktor terakhir etos kerja adalah melalui diri sendiri. Pribadi dengan motivasi hidup yang tinggi membuat semangat dan etos kerja tinggi. Keyakinan pada diri sendiri yang membuat motivasi kerja sangat tinggi

F. Fungsi dan Tujuan Budaya Kerja

Budaya kerja memiliki sembilan fungsi. Berikut merupakan fungsi-fungsi dari budaya kerja, yaitu:

1. Sebagai batas pembeda terhadap lingkungan. Organisasi maupun kelompok lain. Batas pembeda ini karena adanya identitas tertentu yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau kelompok yang tidak dimiliki organisasi atau kelompok lain.
2. Sebagai perekat bagi pegawai dalam suatu perusahaan. Hal ini merupakan bagian dari komitmen kolektif dari pegawai. Mereka bangga sebagai seorang pegawai/pegawai suatu perusahaan. Para pegawai mempunyai rasa memiliki, partisipasi, dan rasa tanggung jawab atas kemajuan perusahaan-nya.
3. Mempromosikan stabilitas sistem sosial. Hal ini tergambar di mana lingkungan kerja dirasakan positif, mendukung dan konflik serta perubahan diatur secara efektif.
4. Sebagai mekanisme kontrol dalam memandu dan membentuk sikap serta perilaku pegawai. Dengan dilebarkannya mekanisme kontrol, didaftarkannya struktur, diperkenalkan-nya dan diberi kuasanya pegawai oleh perusahaan, makna bersama yang diberikan oleh suatu budaya yang kuat memastikan bahwa semua orang diarahkan ke arah yang sama.
5. Sebagai integrator. Budaya kerja dapat dijadikan sebagai integrator karena adanya sub budaya baru. Kondisi seperti ini biasanya dialami oleh adanya perusahaan-perusahaan besar di mana setiap unit terdapat para anggota perusahaan yang terdiri

- atas sekumpulan individu yang mempunyai latar belakang budaya yang berbeda.
6. Membentuk perilaku bagi pegawai. Fungsi seperti ini dimaksudkan agar para pegawai dapat memahami bagaimana mencapai tujuan perusahaan.
 7. Sebagai sarana untuk menyelesaikan masalah-masalah pokok perusahaan. Masalah utama yang sering dihadapi perusahaan adalah masalah adaptasi terhadap lingkungan eksternal dan masalah integrasi internal. Budaya kerja diharapkan dapat berfungsi mengatasi masalah-masalah tersebut.
 8. Sebagai acuan dalam menyusun perencanaan perusahaan. Fungsi budaya kerja adalah sebagai acuan untuk menyusun perencanaan pemasaran, segmentasi pasar, penentuan positioning yang akan dikuasai perusahaan tersebut.
 9. Sebagai alat komunikasi. Budaya kerja dapat berfungsi sebagai alat komunikasi antara atasan dan bawahan atau sebaliknya, serta antara anggota organisasi. Budaya sebagai alat komunikasi tercermin pada aspek-aspek komunikasi yang mencakup kata-kata, segala sesuatu bersifat material dan perilaku. Kata-kata mencerminkan kegiatan dan politik organisasi (Tika, 2008 dalam Fandi, 2020).

Budaya kerja memiliki lima tujuan. Berikut yang merupakan tujuan-tujuan budaya kerja, yaitu:

1. Budaya menciptakan pembedaan yang jelas antara satu organisasi dan yang lain.
2. Budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi.
3. Budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang telah lebih luas daripada kepentingan diri individual seseorang.
4. Budaya merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk dilakukan oleh pegawai.

5. Budaya sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku pegawai (Feriyanto & Triana, 2015 dalam Fandi, 2020).

G. Latihan

Soal

1. Apa yang dimaksud dengan profesionalisme?
2. Jelaskan unsur-unsur dalam menjadi pekerja yang profesional!
3. Mengapa menjadi profesional dalam bekerja itu penting?
4. Apa pengaruh berkomunikasi dengan rekan kerja terhadap keramahan terhadap tamu?
5. Sebutkan ciri-ciri yang melekat pada profesi!
6. Apa yang dimaksud dengan etos kerja?
7. Sebutkan manfaat dari menerapkan etos kerja!
8. Apa yang dimaksud dengan batas pembeda terhadap lingkungan dalam fungsi budaya kerja?
9. Jelaskan pengertian dari budaya kerja!
10. Sebutkan 3 tujuan dari budaya kerja!

Jawaban

1. Profesionalisme merupakan suatu tingkah laku, suatu tujuan atau suatu rangkaian kualitas yang menandai atau melukiskan coraknya suatu “profesi”. Profesionalisme mengandung pula pengertian menjalankan suatu profesi untuk keuntungan atau sebagai sumber penghidupan.
2. Seorang “profesional” harus memadukan dalam diri pribadinya kecakapan teknik yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaannya, dan juga kematangan etik. Penguasaan teknik saja tidak membuat seseorang menjadi “profesional” kedua-duanya harus menyatu.

3. Menjadi pekerja yang profesional itu penting karena profesionalisme dapat meningkatkan citra diri secara pribadi dan juga menjadi representasi dari tempat kita bekerja. Dengan menjadi pekerja yang professional, kalian akan meningkatkan produktivitas perusahaan dan tentunya akan mempengaruhi sikap, motivasi, dan produktivitas pegawai lainnya.
4. Memberikan keramahan yang luar biasa kepada para tamu membutuhkan kerja sama secara efisien sebagai sebuah tim. Berkomunikasi dengan rekan kerja kita tentang harapan mereka, status tugas yang berbeda dan apa yang kita rencanakan untuk dilakukan setiap hari akan membantu semua orang tetap pada jalurnya. Berada dalam komunikasi yang konstan dengan orang lain yakin bahwa tidak ada yang secara tidak sengaja mengabaikan detail kecil atau lupa membantu tamu di tengah hari yang sibuk.
5. Berikut merupakan ciri-ciri yang melekat pada profesi, yaitu:
 - a. Adanya pengetahuan khusus, yang biasanya keahlian dan keterampilan ini dimiliki berkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang bertahun-tahun.
 - b. Adanya kaidah dan standar moral yang sangat tinggi. Hal ini biasanya setiap pelaku profesi mendasarkan kegiatannya pada kode etik profesi.
 - c. Mengabdikan pada kepentingan masyarakat, artinya setiap pelaksana profesi harus meletakkan kepentingan pribadi di bawah kepentingan masyarakat.
 - d. Ada izin khusus untuk menjalankan suatu profesi.
6. Etos kerja dapat diartikan sebagai kehendak, kemauan, dan semangat kerja tinggi yang menjadi ciri khas serta keyakinan individu maupun kelompok dalam mencapai cita-cita yang baik.
7. Berikut merupakan manfaat dari menerapkan etos kerja, yaitu:
 - a. Kenaikan status sosial
 - b. Status ekonomi membaik
 - c. Berdampak positif pada kesehatan
 - d. Rohani atau selalu mengingat sang Pencipta

8. Sebagai batas pembeda terhadap lingkungan, yaitu organisasi maupun kelompok lain. Batas pembeda ini karena adanya identitas tertentu yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau kelompok yang tidak dimiliki organisasi atau kelompok lain.
9. Budaya kerja dapat di artikan sebagai nilai-nilai yang menjadi dasar dalam berpikir, berperilaku, dan bertindak yang diturunkan dari suatu generasi ke generasi lainnya yang tumbuh dan berkembang dalam organisasi.
10. Berikut merupakan 3 tujuan dari budaya kerja, yaitu:
 - a. Budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi.
 - b. Budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang telah lebih luas daripada kepentingan diri individual seseorang.
 - c. Budaya merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk dilakukan oleh pegawai.

H. Rangkuman

- Profesi adalah pekerjaan yang menuntut keahlian atau keterampilan tertentu pelakunya.
- Ciri-ciri dari profesi, yaitu Adanya pengetahuan khusus, adanya kaidah dan standar moral yang sangat tinggi, mengabdikan pada kepentingan masyarakat, ada izin khusus untuk menjalankan suatu profesi, berkaitan dengan kepentingan masyarakat.
- Profesional adalah orang yang menyandang suatu jabatan atau pekerjaan yang dilakukan dengan keahlian atau keterampilan yang tinggi dengan penuh ketekunan dan melakukan pekerjaan sesuai dengan ilmu pengetahuan dan pendidikan yang diambalnya.
- Bekerja secara profesional dapat menciptakan citra diri yang baik yang menjadi representasi profesi maupun perusahaan yang kita wakili.

- Untuk memenuhi kriteria sebagai pekerja yang profesional kita dituntut memiliki karakter antara lain, fleksibel, sopan, kompeten, efisien, sabar, bertanggung jawab, berpengetahuan luas, menjadi komunikator yang baik, pendengar yang baik, bisa bekerja dalam tim, mau membantu serta konsisten menunjukkan sikap positif.
- Dalam bekerja sebagai profesional juga harus memperhatikan etika-etika dalam bekerja
- Profesionalisme merupakan sikap dari seorang profesional yang merupakan ciri dari suatu profesi atau suatu yang profesional.
- Watak-watak dari profesionalisme, yaitu Bahwa kerja seorang profesional itu beritikad untuk merealisasikan kebajikan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, bahwa kerja seorang profesional itu harus dilandasi oleh kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang dicapai melalui proses pendidikan dan/atau pelatihan yang panjang, eksklusif dan berat, bahwa kerja seorang profesional - diukur dengan kualitas teknis dan kualitas moral -harus menundukkan diri pada sebuah mekanisme kontrol berupa kode etik yang dikembangkan dan disepakati bersama didalam sebuah organisasi profesi.
- Orang yang bekerja di hotel harus memiliki suatu keahlian ataupun memiliki profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya di hotel.
- Dalam menjadi seorang yang profesional dalam lingkungan hotel salah satu faktor yang harus di perhatikan adalah cara berpakaian dan penampilan yang menunjukkan bahwa diri kita adalah seseorang yang profesional.
- Semakin profesional penampilan kalian akan menunjukkan semakin tinggi kredibilitas dan kompetensi yang kalian miliki. Penampilan dan karakter tentunya juga harus didukung kuat oleh kemampuan komunikasi yang baik.
- Etos kerja dan budaya kerja memainkan peran penting dalam memotivasi pegawai dan hal ini tentu saja akan berdampak positif bagi kinerjanya yang akan membantu kelancaran operasional perusahaan.

- Etos dan budaya kerja yang baik perlu diterapkan di lingkungan kerja agar waktu operasional berjalan dengan lancar.
- Selain itu juga dapat melatih disiplin para karyawan. Namun hal ini bukan yang mudah, perlu dedikasi serta tanggung jawab yang tinggi untuk dapat mewujudkan hal tersebut.
- Etos kerja dapat diartikan sebagai kemauan seorang penyandang profesi dalam mencapai tujuan yang baik.
- Etos kerja terbagi menjadi etos kerja tinggi dan etos kerja rendah.
- Etos kerja tinggi meliputi memiliki motivasi kerja yang tinggi baik eksternal maupun internal, memiliki orientasi masa depan, moralitas adalah keseriusan dalam hal bekerja, kerja keras serta menghargai waktu, kedisiplinan dalam bekerja, hemat dan sederhana, tekun dan ulet.
- Etos kerja rendah meliputi merasa bahwa bekerja adalah suatu hal yang membebani, kurang dan bahkan tidak menghargai hasil kerja, kerja dipandang sebagai suatu penghambat dalam memperoleh kesenangan, kerja dilakukan sebagai bentuk keterpaksaan, kerja dihayati hanya sebagai rutinitas hidup.
- Pengaruh etos kerja, yaitu kenaikan status sosial, status ekonomi membaik, kesehatan jasmani yang baik, dan kesehatan rohani yang baik.
- Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya etos kerja, yaitu Agama, Budaya, Sosial Politik, Kondisi Lingkungan, Pendidikan, dan Diri sendiri.
- Fungsi budaya kerja, yaitu Sebagai batas pembeda terhadap lingkungan, Sebagai perekat bagi pegawai dalam suatu perusahaan mempromosikan stabilitas sistem sosial, sebagai mekanisme kontrol dalam memandu dan membentuk sikap serta perilaku pegawai, sebagai integrator, sebagai sarana untuk menyelesaikan masalah-masalah pokok perusahaan, sebagai acuan dalam menyusun perencanaan perusahaan, sebagai alat komunikasi.

I. Tes Formatif

1. Pekerjaan yang menuntut keahlian khusus dari pelakunya, merupakan pengertian dari...
 - a. Perhotelan
 - b. Profesi
 - c. Profesionalisme
 - d. Etika
 - e. Kode etik

2. Dalam menyandang profesinya, berikut hal yang boleh dilakukan oleh penyandang profesi, yaitu...
 - a. Bermain-main
 - b. Merusak martabat profesinya
 - c. Menjaga nama baik profesi yang diwakilinya
 - d. Tidur saat bekerja
 - e. Melupakan kewajibannya

3. Arti kata profesional adalah...
 - a. Orang yang menyandang sebuah profesi sesuai dengan keterampilan yang dimiliki dengan ketekunan tinggi
 - b. Pekerjaan yang melibatkan makanan dan minuman
 - c. Orang yang menjual makanan dan minuman
 - d. Orang yang mengantarkan pelanggannya sampai tujuannya
 - e. Orang yang pengangguran

4. Berikut merupakan hal yang dilakukan seseorang yang profesional, kecuali...
 - a. Bekerja sesuai dengan posisinya
 - b. Mengambil hak rekannya dalam melakukan pekerjaan
 - c. Menghormati atasan
 - d. Yakin terhadap kemampuan diri sendiri dan rekan kerjanya
 - e. Menghargai pendapat orang lain

5. Berikut adalah hal yang perlu diperhatikan saat melakukan pekerjaan secara profesional, kecuali...
 - a. Etika profesi
 - b. Kode etik profesi
 - c. Hak dan kewajiban

- d. Pengabdian terhadap profesi
 - e. Gaji
6. Berikut merupakan dampak adanya etos kerja, yaitu...
- a. Motivasi dan semangat kerja tinggi
 - b. Malas dalam bekerja
 - c. Operasional perusahaan melambat
 - d. Sering terjadi konflik internal
 - e. Perusahaan bangkrut
7. Etos kerja terbagi menjadi dua, yaitu
- a. etos kerja dan budaya kerja
 - b. etos kerja tinggi dan etos kerja rendah
 - c. profesi dan profesional
 - d. etik dan kode etik
 - e. isu dan konflik
8. Pengaruh dari etos kerja adalah...
- a. Kenaikan status sosial
 - b. Menurunnya kesadaran dalam bekerja secara jujur
 - c. Terpaksa dalam bekerja
 - d. Malas dalam bekerja
 - e. Bekerja untuk bermain-main
9. Berikut yang merupakan fungsi dari budaya kerja, yaitu...
- a. Sebagai pengisi waktu kosong
 - b. Sebagai pembentuk sikap dan perilaku pegawai
 - c. Sebagai pembentuk otot
 - d. Sebagai sumber masalah
 - e. Sebagai penyebab miskomunikasi
10. Berikut merupakan faktor yang mempengaruhi timbulnya etos kerja, kecuali...
- a. Agama
 - b. Budaya
 - c. Sosial politik
 - d. Lingkungan
 - e. Nilai sekolah



BAB V
Pelayanan Prima &
Standar *Grooming* di
Industri Perhotelan

BAB V

PELAYANAN PRIMA DAN STANDAR *GROOMING* DI INDUSTRI PERHOTELAN

Tujuan Instruksional

Setelah mengikuti kegiatan belajar tema ini, mahasiswa diharapkan dapat memahami dan menerapkan pelayanan prima di industri perhotelan yang meliputi definisi pelayanan prima, pelayanan langsung, pelayanan tidak langsung, tujuan dan manfaat pelayanan prima. Mahasiswa juga diharapkan dapat memahami dan menerapkan standar *grooming* di hotel yang meliputi pengertian *grooming*, dan standar *grooming* setiap departemen dalam industri hotel.

A. Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayan terbaik yang diberikan kepada tamu yang bertujuan untuk membuat tamu merasa puas. Dalam industri perhotelan, sebagian besar hal yang ditawarkan kepada tamu adalah pelayanan. Pelayanan prima yang diberikan tidak hanya tergantung pada apa yang dilakukan petugas kepada tamu, tetapi juga harus memperhatikan hal-hal seperti, penampilan yang rapi dan menarik, selalu sopan dan ceria setiap tindakannya, jujur dalam setiap tindakan baik dengan tamu ataupun dengan teman, berpengetahuan dan mampu melayani tamu secara profesional.



Gambar 5.1. Pelayanan Prima
Sumber: (Faztrack, 2013)

Dalam memberikan pelayanan prima, perusahaan atau lembaga hendaknya tetap mengacu kepada tiga konsep utama pelayanan prima, yaitu:

1. Sikap yang diwujudkan dalam bentuk sikap yang ramah dan tanggung jawab terhadap produk atau layanan yang diberikan.
2. Perhatian yang diwujudkan dalam bentuk perhatian terhadap pelanggan atau masyarakat yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.
3. Tindakan yang diwujudkan dalam pemberian layanan secara maksimal. Misalnya menghadirkan produk berkualitas tinggi, dan siap menerima atau menyelesaikan komplain atas produk atau jasa yang kurang memuaskan pelanggan.

Dapat dikatakan bahwa pelayanan prima merupakan komitmen dari perusahaan untuk memberikan produk atau layanan yang sempurna dan berkualitas demi menciptakan kepuasan pelanggan (Baehaki, 2021).

B. Pelayanan Langsung

Pelayanan langsung merupakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang sifatnya berinteraksi langsung dengan pengguna layanan atau produk perusahaan tersebut. Berikut contoh jenis pelayanan bersifat langsung:

1. Perusahaan langsung menangani keluhan atau kritik terkait jenis layanan atau produk yang diberikan, misalnya dengan klaim garansi, memperbaiki gangguan atau cacat produk, hingga mengganti produk yang gagal fungsi.
2. Perusahaan menyediakan unit khusus yang bertugas untuk mengatasi masalah yang dialami pelanggan, seperti tim operasional lapangan, service center di lokasi yang strategis atau basis dari pengguna layanan perusahaan tersebut, dan lainnya
3. Perusahaan menempatkan pegawai yang bertugas untuk melayani keluhan pelanggan, menyambut pelanggan dan lainnya. Misalnya posisi call center atau service center, petugas keamanan, dan posisi lainnya (Baehaki, 2021).



Gambar 5.2. Pelayanan Langsung
Sumber : (Patterson, 2021)

C. Pelayanan Tidak Langsung

Pelayanan tidak langsung merupakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang sifatnya tidak bersentuhan langsung dengan pelanggan, namun memberikan dampak yang besar seperti meningkatkan jumlah pelanggan, dan lain sebagainya. Berikut beberapa contoh jenis pelayanan yang bersifat tidak langsung:

1. Menjaga dan meningkatkan kualitas produk atau layanan dengan cara melakukan update produk, meluncurkan produk baru berdasarkan riset kebutuhan pasar, menyediakan produk berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau.
2. Menghadirkan inovasi-inovasi pada produk baru yang disukai pasar, misalnya dengan menambahkan fitur baru pada produk yang baru diluncurkan, melakukan trik penjualan produk yang inovatif, dan promosi produk yang kreatif, inovatif, edukatif, dan menghibur.
3. Menghadirkan fasilitas kemudahan untuk menjangkau produk yang dipasarkan, misalnya dengan layanan antar barang atau *delivery order*, membuka cabang di wilayah tertentu yang jadi target pasar, memberikan opsi cara bertransaksi yang mudah dijangkau, dan lainnya.

Selain itu, bentuk pelayanan tidak langsung bisa diberikan dalam bentuk menyediakan sumber daya manusia (SDM) berkualitas, menyusun SOP pelayanan, dan lain sebagainya.



Gambar 5.3. Pelayanan Tidak Langsung
Sumber : (Berty, 2018)

D. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Secara umum, pelayanan prima memiliki tujuan untuk menciptakan adanya kepercayaan pada produk atau layanan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan berdampak pada kesetiaan pelanggan, dan tujuan lainnya yaitu untuk meningkatkan keuntungan perusahaan. Selain tujuan yang bersifat umum, pelayanan prima memiliki tujuan lain yang bersifat khusus, yaitu:

1. Menghadirkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang berdasar pada kepuasan pelanggan.
2. Memudahkan pelanggan dalam mengambil keputusan terkait produk yang dibutuhkan, sekaligus membantu pelanggan menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya.
3. Untuk menghindari terjadinya aduan atau tuntutan terkait produk atau jasa yang ditawarkan, baik secara hukum maupun secara norma masyarakat.
4. Menumbuhkan rasa bangga, loyalitas dan selalu merasa diperhatikan oleh perusahaan atau lembaga penyedia produk atau jasa tersebut.

Apabila tujuan pelayanan prima telah tercapai, maka perusahaan perlu menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Selain tujuan, apabila diterapkan dengan baik pelayanan

prima juga dapat memberikan manfaat. Berikut merupakan manfaat dari pelayanan prima, yaitu:

1. Manfaat bagi masyarakat, mereka akan mendapatkan produk atau jasa berkualitas tinggi, dan pelayanan yang mudah diakses dengan hasil yang maksimal.
2. Manfaat bagi pegawai, mereka akan mendapatkan kepuasan secara pribadi karena telah berhasil menghadirkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi, dan mereka akan merasa bangga karena ikut terlibat dalam upaya menciptakan kesejahteraan masyarakat, dan meraih kepercayaan penuh dari masyarakat.
3. Manfaat bagi lembaga atau unit pelayanan, mereka akan mendapat kepercayaan dari masyarakat, dan nilai kredibilitas yang tinggi.
4. Manfaat bagi perusahaan, mereka akan mendapatkan keuntungan besar, dan pelanggan yang loyal terhadap produk atau jasa yang ditawarkan (Baehaki, 2021).

Bagi perusahaan di bidang perhotelan, pelayanan prima merupakan faktor penting dalam memuaskan tamu, menarik pelanggan baru, dan mempertahankan kepercayaan pelanggan lama sehingga loyalitas terhadap pelayanan dan produk dapat terbentuk. Selain itu, pelayanan dibagi menjadi dua, yaitu pelayanan langsung, dan pelayanan tidak langsung.

E. Pengertian *Grooming*

Arti kata *grooming* adalah berpenampilan atau memiliki keadaan fisik tubuh, dan tata rias diri yang rapi, harmonis, dan serasi. Tentu saja tamu lebih suka dilayani dengan pegawai yang memperhatikan kebersihan dan kerapian dirinya, karena lebih menyenangkan untuk dipandang. Dalam menjaga penampilan, ada dua hal yang perlu diperhatikan, yaitu *Personal Hygiene* dan *Personal Grooming*. Kedua subjek ini saling menunjang-menunjang dalam pelaksanaannya. *Personal Hygiene* lebih menitik beratkan pada aspek kesehatan dan kesan sehat, sedangkan *personal grooming* lebih menitikberatkan pada aspek kerapian penampilan seseorang. Kedua bidang tadi (*hygiene* dan *grooming*) mempunyai

bidang garapan yang sama yaitu sosok pegawai itu sendiri. Dengan demikian sosok pegawai yang baik adalah sosok yang rapi dan bersih. Bahkan *neat and clean* ini dianggap sebagai salah satu ciri dan insan pariwisata termasuk insan perhotelan. Rapi dan bersih ditinjau dari sudut pandang tamu, bukan ditinjau dari sudut pandang pegawai.

Penampilan yang bersih dan rapi apabila dipasangkan dengan sikap yang ramah dan sopan akan dapat membantu pegawai memberikan kepuasan dalam melakukan pelayanan. Seperti yang kita ketahui, bahwa salah satu ciri hotel yang berhasil dalam menjual jasanya dalam pelayanan adalah apabila para tamu merasa puas. Pelayanan yang baik juga akan berdampak pada kesetiaan tamu dalam memakai jasa, hal ini juga tentu saja berdampak positif terhadap citra dan keuntungan hotel. Sebaliknya, apabila tamu tidak mendapatkan kenyamanan dan kepuasan dalam pelayanan, tamu akan memberikan komplain yang akan berdampak buruk bagi citra dan keuntungan hotel (Trainingkogroup, 2017). Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa *grooming* atau perusahaan yang memiliki pegawai yang sadar akan kebersihan dan kerapian dirinya memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan terhadap tamu di hotel.

F. Standar *Grooming* Setiap Departemen dalam Hotel

Setiap hotel pastinya memiliki berbagai pegawai di berbagai departemen, dan pada setiap departemen memiliki standar *grooming* yang berbagai pula. Mulai dari *waiter* dan *waitress*, *room attendant*, chef, bartender, dan *front office* tentunya memiliki standar *grooming* yang berbeda. Berikut merupakan standar *grooming* di masing-masing departemen hotel, yaitu:

1. Front Office

FO atau *front office* merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan tamu hotel, Karena pegawai *front office* adalah yang pertama dan terakhir dalam memberikan kesan pada tamu, sehingga departemen ini adalah tempat bagi hotel untuk menunjukkan citranya. Pegawai yang ditempatkan di departemen front office tentu

saja harus memiliki penampilan yang menarik, rapi, dan bersih sesuai dengan standar *grooming* yang ditentukan oleh hotel. Berikut ini merupakan standar *grooming* untuk *front officer*:

- a. Menjaga kebersihan diri (mandi, menggunakan deodorant, menggunakan parfum, sikat gigi, potong rambut rapi).
- b. Menggunakan seragam yang sesuai dengan ketentuan hotel.
- c. Menggunakan sepatu yang disemir.
- d. Tidak menggunakan perhiasan yang berlebihan.
- e. Menggunakan jam tangan.
- f. Menggunakan tata rias atau *make up* yang tidak berlebihan.
- g. Mencukur kumis dan jenggot.



Gambar 5.4. Standar *Grooming Front Office*
Sumber : (*Hotel and Management Institute Switzerland*, 2016)

2. *Housekeeping*

Housekeeping merupakan salah satu departemen dihotel, yang mana tugasnya adalah menata peralatan hotel, menjaga kenyamanan, dan kebersihan lingkungan hotel, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi para tamu dengan mendekorasi kamar hotel agar tampak bersih dan menarik. Berikut ini merupakan standar *grooming* untuk pegawai di bidang *housekeeping*:

- a. Berpenampilan rapi, bersih, dan sopan
- b. Tidak bertato, potongan rambut rapi dan tidak di cat.
- c. Bergelung bagi pegawai wanita yang berambut panjang.

- d. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan.
- e. Tidak menggunakan make up yang berlebihan.
- f. Memotong kumis dan jenggot.
- g. Menjaga kebersihan mulut, tangan, kaki, dan tidak boleh memanjangkan kuku.
- h. Menggunakan seragam dan name badge sesuai dengan ketentuan hotel.



Gambar 5.5. Standar *Grooming Housekeeping*
 Sumber : (Hotel and Management Institute Switzerland, 2016)

3. Chef atau *Kitchen Crew*

Standar *grooming kitchen crew* yang paling ditekankan yaitu kebersihan. Karena *kitchen crew* berisikan orang-orang yang akan membuat masakan bagi para tamu sehingga kebersihan diri akan berdampak kepada kebersihan makanan yang akan dihidangkan. Berikut ini merupakan standar *grooming* untuk pegawai di bidang *kitchen*:

- a. Menggunakan penutup rambut.
- b. Tidak berjenggot.
- c. Menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan.
- d. Menggunakan *name tag* dan *apron* pada saat memasak.
- e. Membawa buku kecil dan *bolpoint*.
- f. Memakai sepatu, dan memakai sarung tangan khusus memasak bila diperlukan.



Gambar 5.6. Standar *Grooming Kitchen Crew*
 Sumber : (Hotel and Management Institute Switzerland, 2016)

4. *Waiter* dan *Waitress*

Untuk membuat kenyamanan tamu maka standar *grooming* bagi *waiter* dan *waitress* penting untuk diperhatikan. Penampilan *waiter* dan *waitress* yang rapi dapat meningkatkan *value* makanan yang dihidangkan serta dapat meningkatkan selera makan para tamu hotel. Pelayanan dan penampilan yang baik dapat meningkatkan citra baik untuk nama besar hotel. Berikut ini merupakan standar *grooming* untuk *waiter* dan *waitress*:

- a. Berpenampilan rapi, ramah, bersih, dan sopan
- b. Potongan rambut rapi.
- c. Bergelung bagi pegawai wanita yang berambut panjang.
- d. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan.
- e. Tidak menggunakan riasan yang berlebihan.
- f. Memotong kumis dan jenggot.
- g. Memakai sepatu dan celana hitam.
- h. Menjaga kebersihan mulut, tangan, kaki, dan tidak boleh memanjangkan kuku.
- i. Memakai parfum.
- j. Menggunakan seragam dan *name badge* sesuai dengan ketentuan hotel.



Gambar 5.7. Standar *Grooming Waiter/Waitress*
Sumber: (*Hotel and Management Institute Switzerland, 2016*)

5. Bartender

Keberhasilan bar dalam menjualkan minumannya bergantung pada pelayanan bartender, selain harus ramah dan sering menebar senyuman bartender juga harus memiliki penampilan yang menarik. Berikut ini merupakan standar *grooming* untuk bartender (Duta Persada, 2021):

- a. Tidak kaku.
- b. Ramah, sopan, dan percaya diri.
- c. Menjaga kebersihan tangan.
- d. Tidak memanjangkan kuku tangan.
- e. Berpakaian *rapi* dan bersih.
- f. Memakai apron.
- g. Memakai sepatu.
- h. Tidak merokok saat bekerja.



Gambar 5.8. Standar *Grooming Bartender*
Sumber : (*Hotel and Management Institute Switzerland, 2016*)

G. Latihan

1. Jelaskan yang dimaksud dengan pelayanan prima!
2. Jelaskan perbedaan antara pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung!
3. Sebutkan 3 tujuan layanan prima!
4. Sebutkan 3 manfaat layanan prima!
5. Berikan satu contoh dari pelayanan secara langsung!
6. Jelaskan yang dimaksud dengan *grooming*!
7. Jelaskan hubungan antara *grooming* dengan kualitas pelayanan!
8. Jelaskan perbedaan *personal hygiene* dengan *personal grooming*!
9. Sebutkan apa saja standar *grooming* untuk pegawai *housekeeping*!
10. Sebutkan apa saja standar *grooming* untuk *waiter/waitress*!

Jawaban

1. Pelayanan prima adalah pelayan terbaik, dan sempurna yang diberikan kepada tamu yang bertujuan untuk membuat tamu merasa puas.
2. Pelayanan langsung merupakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang sifatnya berinteraksi langsung dengan pengguna layanan atau produk perusahaan tersebut, sedangkan pelayanan tidak langsung merupakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang sifatnya tidak bersentuhan langsung dengan pelanggan, namun memberikan dampak yang besar seperti meningkatkan jumlah pelanggan, dan lain sebagainya.
3. Berikut merupakan 3 tujuan layanan prima, yaitu:
 - a. Menghadirkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang berdasar pada kepuasan pelanggan.
 - b. Untuk menghindari terjadinya aduan atau tuntutan terkait produk atau jasa yang ditawarkan, baik secara hukum maupun secara norma masyarakat.
 - c. Menumbuhkan rasa bangga, loyalitas dan selalu merasa diperhatikan oleh perusahaan atau lembaga penyedia produk atau jasa tersebut.

4. Berikut merupakan 3 manfaat layanan prima, yaitu:
 - a. Manfaat bagi masyarakat, mereka akan mendapatkan produk atau jasa berkualitas tinggi, dan pelayanan yang mudah diakses dengan hasil yang maksimal.
 - b. Manfaat bagi pegawai, mereka akan mendapatkan kepuasan secara pribadi karena telah berhasil menghadirkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi, dan mereka akan merasa bangga karena ikut terlibat dalam upaya menciptakan kesejahteraan masyarakat, dan meraih kepercayaan penuh dari masyarakat.
 - c. Manfaat bagi perusahaan, mereka akan mendapatkan keuntungan besar, dan pelanggan yang loyal terhadap produk atau jasa yang ditawarkan
5. Berikut merupakan contoh dari pelayanan langsung, yaitu perusahaan menempatkan pegawai yang bertugas untuk melayani keluhan pelanggan, menyambut pelanggan dan lainnya. Misalnya posisi call center atau service center, petugas keamanan, dan posisi lainnya.
6. *Grooming* dapat diartikan sebagai penampilan atau keadaan fisik dan tata rias diri yang rapi, harmonis, dan serasi.
7. Dalam melayani tamu, tentu saja pegawai hotel harus berinteraksi dengan mereka. Tentu saja tamu lebih suka apabila dilayani oleh pegawai dengan penampilan yang bersih dan rapi apalagi jika dipasangkan dengan sikap yang baik, hal ini akan memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap tamu atas layanan yang diberikan.
8. *Personal hygiene* adalah keadaan fisik yang menitikberatkan aspek kesehatan, sedangkan *personal grooming* lebih menitikberatkan aspek kerapian diri seseorang.
9. Berikut merupakan standar *grooming* untuk pegawai *housekeeping*, yaitu:
 - a. Berpenampilan rapi, bersih, dan sopan
 - b. Tidak bertato, potongan rambut rapi dan tidak di cat.
 - c. Bergelung bagi pegawai wanita yang berambut panjang.
 - d. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan.

- e. Tidak menggunakan make up yang berlebihan.
 - f. Memotong kumis dan jenggot.
 - g. Menjaga kebersihan mulut, tangan, kaki, dan tidak boleh memanjangkan kuku.
 - h. Menggunakan seragam dan name badge sesuai dengan ketentuan hotel.
10. Berikut merupakan standar *grooming* untuk *waiter/waitress*,
- a. Berpenampilan rapi, ramah, bersih, dan sopan.
 - b. Potongan rambut rapi.
 - c. Bergelung bagi pegawai wanita yang berambut panjang.
 - d. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan.
 - e. Tidak menggunakan riasan yang berlebihan.
 - f. Memotong kumis dan jenggot.
 - g. Memakai sepatu dan celana hitam.
 - h. Menjaga kebersihan mulut, tangan, kaki, dan tidak boleh memanjangkan kuku.
 - i. Memakai parfum.
 - j. Menggunakan seragam dan *name badge* sesuai dengan ketentuan hotel.

H. Rangkuman

- Secara sederhana, pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.
- Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.
- Pelayanan prima penting bagi perusahaan, pelanggan dan bagi staf perusahaan. Hal ini penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu mengamankan masa depan bisnisnya.
- Penting bagi pelanggan karena memberikan kombinasi untuk mengambil keputusan dalam hal membeli dan memilih produk dan menjamin untuk memenuhi kebutuhannya.

- Pentingnya bagi staf perusahaan karena memberikan kebanggaan pada mereka, perusahaan dan produknya.
- Pelayanan prima dibagi menjadi dua, yaitu pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung.
- Pelayanan langsung mencakup pelayanan yang berinteraksi langsung dengan pengguna layanan maupun produk. Dalam industri perhotelan biasanya pelayanan semacam ini dilakukan oleh *front officer*, *porter*, *waiter/waitress*, dan lain sebagainya.
- Pelayanan tidak langsung mencakup pelayanan yang tidak bersentuhan langsung dengan penggunanya, namun dapat berdampak pada keuntungan perusahaan. Dalam industri perhotelan biasanya pelayanan tidak langsung meliputi peningkatan kualitas produk makanan, minuman, kenyamanan kamar, promosi atau *marketin*, dan lain sebagainya.
- Tujuan pelayanan prima, yaitu menghadirkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang berdasar pada kepuasan pelanggan, memudahkan pelanggan dalam mengambil keputusan terkait produk yang dibutuhkan, sekaligus membantu pelanggan menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya, untuk menghindari terjadinya aduan atau tuntutan terkait produk atau jasa yang ditawarkan, baik secara hukum maupun secara norma masyarakat, menumbuhkan rasa bangga, loyalitas dan selalu merasa diperhatikan oleh perusahaan atau lembaga penyedia produk atau jasa tersebut, apabila tujuan pelayanan prima telah tercapai, maka perusahaan perlu menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Selain tujuan, apabila diterapkan dengan baik pelayanan prima juga dapat memberikan manfaat. Menjadi seorang karyawan di dunia industri perhotelan merupakan hal yang luar biasa. Karena selain bertugas untuk memberikan pelayanan prima dan terbaik untuk tamu, seorang pegawai di industri perhotelan memiliki kesempatan untuk merawat *hygiene* diri sendiri karena harus mematuhi aturan ataupun SOP yang berlaku.

- Dengan adanya aturan yang mengikat tentang kebersihan diri pegawai, membuat hal tersebut menjadi sangat penting dan akan berdampak buruk jika tidak diikuti.
- Selain dapat merusak citra perusahaan di depan tamu, juga akan merusak citra diri sendiri jika karyawan tidak memperhatikan *grooming* dan *hygiene* diri sendiri.
- *Personal Hygiene* meliputi aspek kesehatan dan kesan sehat seorang pegawai
- *Personal Grooming* meliputi aspek kerapian penampilan seseorang pegawai.
- Di industri perhotelan, standar *grooming* tiap-tiap departemen berbeda sesuai dengan peraturan yang ditentukan oleh perusahaan.
- Standar *grooming front office*, yaitu menjaga kebersihan diri, menggunakan seragam yang sesuai dengan ketentuan hotel, menggunakan sepatu yang disemir, tidak menggunakan perhiasan yang berlebihan, menggunakan jam tangan, menggunakan tata rias atau *make up* yang tidak berlebihan, mencukur kumis dan jenggot
- Standar *grooming housekeeping*, yaitu berpenampilan rapi, bersih, dan sopan, tidak bertato, potongan rambut rapi dan tidak di cat, bergelung bagi pegawai wanita yang berambut panjang, tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan, tidak menggunakan *make up* yang berlebihan, memotong kumis dan jenggot, menjaga kebersihan mulut, tangan, kaki, dan tidak boleh memanjangkan kuku, menggunakan seragam dan *name badge* sesuai dengan ketentuan hotel.
- Standar *grooming Kitchen Crew*, yaitu menggunakan penutup rambut, tidak berjenggot, menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan, menggunakan *name tag* dan *apron* pada saat memasak, memakai sepatu, dan memakai sarung tangan khusus memasak bila diperlukan.
- Standar *grooming Waiters/Waitress* dan *Bartender*, yaitu berpenampilan rapi, ramah, bersih, dan sopan, potongan rambut rapi, bergelung bagi pegawai wanita yang berambut panjang, tidak

menggunakan aksesoris yang berlebihan, tidak menggunakan riasan yang berlebihan, memotong kumis dan jenggot, menjaga kebersihan mulut, tangan, kaki, dan tidak boleh memanjangkan kuku, memakai parfum, menggunakan seragam dan *name badge* sesuai dengan ketentuan hotel, tidak merokok.

I. Tes Formatif

1. Pelayanan prima dibagi menjadi dua, yaitu...
 - a. etos kerja dan budaya kerja
 - b. pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung
 - c. profesi dan profesional
 - d. etik dan kode etik
 - e. isu dan konflik

2. Berikut yang merupakan contoh pelayanan langsung, kecuali...
 - a. Menerima telepon tamu
 - b. Menerima tamu yang ingin check in
 - c. Meningkatkan kualitas produk
 - d. Mengantarkan makanan ke kamar tamu
 - e. Mengantarkan minuman ke kamar tamu

3. Berikut yang merupakan contoh pelayanan tidak langsung, kecuali...
 - a. Meningkatkan kualitas produk makanan
 - b. Meningkatkan kualitas kenyamanan kamar
 - c. Melakukan promosi dengan inovasi terbaru
 - d. Menghadirkan kualitas barang atau jasa yang terbaik
 - e. Menerima telepon tamu

4. Menumbuhkan rasa bangga, loyalitas dan selalu merasa diperhatikan oleh perusahaan atau lembaga penyedia produk atau jasa, merupakan tujuan dari...

- a. Pelayanan prima
 - b. Etika profesi
 - c. Kode etik profesi
 - d. Etos kerja
 - e. Isu yang berkembang
5. Mendapatkan produk atau jasa berkualitas tinggi, dan pelayanan yang mudah diakses dengan hasil yang maksimal, merupakan manfaat pelayanan prima bagi...
- a. Bangsa
 - b. Negara diri sendiri
 - c. Orang tua
 - d. Masyarakat
 - e. Teman
6. Dalam berpenampilan, hal yang menitikberatkan mengenai kebersihan dan kesehatan diri adalah...
- a. Riasan
 - b. *Personal hygiene*
 - c. *Personal grooming*
 - d. *Personal issue*
 - e. Pakaian
7. Dalam berpenampilan, hal yang menitikberatkan mengenai kerapian diri adalah...
- a. Riasan
 - b. *Personal hygiene*
 - c. *Personal grooming*
 - d. *Personal issue*
 - e. Pakaian
8. Berikut merupakan standar *grooming* bagi housekeeping kecuali...
- a. Menggunakan seragam yang sesuai dengan ketentuan hotel
 - b. Menggunakan sepatu yang disemir
 - c. Tidak menggunakan perhiasan yang berlebihan
 - d. Menggunakan jam tangan
 - e. Menggunakan apron

9. Berikut merupakan standar *grooming* bagi kitchen crew, kecuali...
 - a. Menggunakan penutup rambut.
 - b. Tidak berjenggot.
 - c. Menggunakan jam tangan
 - d. Menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan.
 - e. Menggunakan *name tag* dan *apron* pada saat memasak.
10. Berikut merupakan standar *grooming* bagi bartender, kecuali...
 - a. Menjaga kebersihan tangan
 - b. Tidak memanjangkan kuku tangan
 - c. Berpakaian rapi dan bersih
 - d. Memakai apron
 - e. Merokok



BAB VI
Trend Keterampilan untuk
Profesionalisme Kerja di
Bidang Perhotelan

BAB VI

TREND KETERAMPILAN UNTUK PROFESIONALISME KERJA DI BIDANG PERHOTELAN

Tujuan Instruksional

Setelah mengikuti kegiatan belajar tema ini, mahasiswa diharapkan memahami trend keterampilan untuk profesionalisme kerja di bidang perhotelan yang meliputi pengertian keterampilan, *soft skill*, dan *hard skills*, tren keterampilan dalam industri perhotelan, dan pengaruh keterampilan dalam profesionalisme kerja.

A. Trend Dunia Kerja

Munculnya fenomena transformasi global merupakan sebuah hal yang alamiah dari sebuah fenomena alam. Sehingga perubahan alam tersebut menuntut manusia untuk beradaptasi demi kelangsungan hidupnya. Begitu pula dalam konteks pendidikan, dinamisnya perubahan transformasi global yang terjadi di dunia kerja sebagai *deman driven* memberikan dampak pada lembaga pendidikan sebagai *supply driven* turut berbenah dan beradaptasi, terutama perannya dalam menyiapkan lulusan yang dibutuhkan dunia kerja.

Salah satu dampak transformasi global di dunia kerja yang telah terjadi yaitu pergeseran “era agraria” (*agrarial age*) menuju “era industrialisasi” (*industrial age*), bidang dunia kerja yang berfokus pada bidang pertanian telah berubah tuntutanannya menjadi industrialisasi pada semua segmen bidang pekerjaan. Dan kini yang sedang terjadi pergeseran *industrial age* menuju “era pengetahuan” (*knowledge age*). Era industrialisasi yang menekankan atau fokus

pada upaya mengubah sumber daya alam menjadi sebuah produk, kini berubah tuntutanannya pada upaya mentransformasi informasi, keahlian, dan inovasi teknologi menjadi layanan jasa untuk memenuhi kebutuhan manusia atau dikenal dengan *knowledge age*. Basis perubahan *knowledge age* di industri dan dunia kerja (IDUKA) mengarahkan pada karakteristik Revolusi Industri 4.0.

Revolusi Industri (RI 4.0) mendisrupsi dunia kerja secara total baik pekerjaan formal maupun pekerjaan nonformal. Proses produksi dan proses layanan Industri 4.0 berbasis *Cyber Physical Production System* (CPPS) mengubah sistem kerja, prosedur dan proses kerja. Akibatnya bidang-bidang pekerjaan, jabatan pekerjaan, kompetensi dan *skill* kerja, struktur pekerjaan, teknik kerja, kapabilitas *know-how* dalam bekerja juga berubah total. Sebagai contoh nyata: perkembangan teknologi otomotif dari mobil bermesin bahan bakar gasoline ke mobil listrik dengan navigasi otomatis berteknologi *Virtual Reality* (VR). Teknologi ini telah menggeser pola industri otomotif dari manufaktur tradisional ke perusahaan sensor, microcontroller, PLC, elektro-motor, baterai, VR dan perusahaan *software* navigasi otomatis. Akibatnya perusahaan IT mendapat profit yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan perakitan mobil. *Maintenance* mobil tidak lagi dilakukan oleh teknisi otomotif tetapi dilakukan oleh teknisi dengan *skill* elektronik, sensor, kendali, dan IT yang menerapkan *predictive maintenance*. Kasus ini adalah sebuah contoh Revolusi Industri 4.0 dengan paradigma sama sekali baru dan mengubah sistem kerja, pola kerja, struktur pekerjaan, dan kompetensi kerja.

Revolusi Industri 4.0 mengubah struktur pola ketenagakerjaan. Pekerjaan-pekerjaan *unskilled* dan *semi skilled* seperti operator dan *finishing* tangan dari semula 72% akan menurun menjadi 25% sampai dengan 28%. Terjadi pengurangan tenaga operator dan *finishing* tangan hingga 44% sampai dengan 47%. Pekerjaan rutin yang semula dikerjakan tenaga manusia digantikan oleh mesin-mesin otomatis dan robot cerdas. Pekerjaan-pekerjaan operator dan *finishing* tangan akan semakin sedikit membutuhkan pekerja karena sistem

otomatis dan robotik intensif dan efektif diterapkan. Penurunan jumlah kebutuhan pekerja operator diimbangi dengan peningkatan jumlah pekerjaan *trouble shooting* dan perawatan-perbaikan dari 7% menuju minimal 25% sampai dengan 32%. Terjadi peningkatan kebutuhan tenaga *maintenance* hingga 25%. *Maintenance hardware* dan *software* pada *Cyber Phisycal System*, IoTs, VR, sistem monitoring, robot, mesin cerdas, analisis data, dan lain-lain.

B. Dampak Sektoral Bidang Kerja Pariwisata dan Perhotelan

Hampir sebagian besar penerapan teknologi otomasi dan digitalisasi di era revolusi industri 4.0 mengakibatkan perubahan struktur kerja di semua bidang, termasuk bidang kerja terdampak yaitu bidang pariwisata. Saat ini, penggunaan teknologi *big data* sangat diperlukan untuk meningkatkan produktivitas kerja. Adanya teknologi digitalisasi berbasis *big data* ini memudahkan para praktisi dunia kerja memetakan dan mengetahui perilaku konsumen dalam kegiatan wisata. Biasanya, sering terjadi pada industri perhotelan besar, mereka telah menerapkan keuntungan teknologi ini dalam menjalankan basis bisnisnya yaitu di bidang perhotelan. Penyedia layanan perhotelan dapat merekam semua kunjungan ke situs web mereka serta melacak kamar, aktivitas, dan pilihan kuliner mana yang dijelajahi konsumen. Data-data seperti ini di era revolusi industri 4.0 sangat bernilai, karena data tersebut dapat diolah untuk mengetahui preferensi pelanggan, sehingga kegiatan marketing akan lebih tepat sasaran untuk memperoleh konsumen. Industri perhotelan menggunakan data ini untuk melacak video promosi mana yang ditonton dan bagaimana konsumen terlibat dengan penawaran virtual tersebut. Kemudian, selama kunjungan pelanggan, data ini dapat dipasangkan dengan data konsumsi/perilaku aktual, termasuk setiap gesekan kunci kartu di lift, kamar, klub kebugaran, dan fasilitas lainnya. Dari pengalaman, hotel dapat mengumpulkan data kepuasan pasca konsumsi dan menggunakan postingan media sosial untuk

menentukan perubahan apa yang perlu dilakukan dalam penawaran pasar di masa mendatang.

Penerapan teknologi digitalisasi tidak saja mengubah konsep layanan pelanggan di industri pariwisata, namun juga mengubah struktur pekerjaan di dunia kerja. Meskipun dampak penerapan teknologi ini tidak sebesar seperti bidang kerja lainnya, namun tetap ada perubahan struktur kerja di industri ini. Para praktisi industri pariwisata meyakini bahwa industri pariwisata tidak terkena dampak secara signifikan dengan hadirnya teknologi ini. Industri pariwisata memiliki keunikan layanan jasanya. Aspek keramah-tamahan (*hospitality*) menjadi aspek kunci dalam layanan jasa pariwisata. Sebagian besar rasa kepuasan pelanggan dalam pengalaman wisata mereka disebabkan oleh layanan prima para pegawai perhotelan. Dan keputusan para pelanggan kembali berkunjung atau menginap di hotel yang sama juga karena alasan layanan prima tersebut. Jasa inilah yang dijual oleh industri pariwisata, sehingga adanya teknologi baru berperan untuk mendukung para pekerja untuk memudahkan proses kerja dan meningkatkan produktivitas kerja mereka. Perilaku manusia, budaya, dan alam sejauh ini belum dapat tergantikan dengan teknologi. Beberapa jenis pekerjaan baru yang muncul sebagai akibat penerapan teknologi baru di era Revolusi Industri 4.0 seperti *digital sales/marketing online*, *chef molecular gastronomy*, *digital food stylist*, dan *virtual tourism creator* (lihat Gambar 35).



Gambar 6.1. Jenis Pekerjaan Progresif Bidang Pariwisata di Era Revolusi Industri 4.0

Basis penjualan atau pemasaran secara tradisional melalui penawaran langsung atau tatap muka telah bergeser pada layanan pemasaran secara online melalui berbagai media internet secara real time. Pemasaran secara tradisional dinilai tidak relevan lagi dengan perkembangan perilaku pelanggan di era digital ini. Pada prinsipnya, hadirnya teknologi digitalisasi dengan menggunakan big data pada nyatanya memberikan banyak keuntungan bagi pelaku bisnis. Para pelaku bisnis dapat menggunakan big data ini sebagai informasi untuk mengetahui prospek pelanggan di masa depan dengan cara menyesuaikan pemasaran produk yang dihasilkan. Selain itu, adanya big data petugas marketing memperoleh pemahaman tentang perilaku pelanggan/konsumen sehingga dapat membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Jenis pekerjaan lain yang muncul saat ini sebagai akibat tren gaya hidup dan teknologi revolusi industri 4.0, yaitu *chef molecular gastronomy*. Profesi ini merupakan profesi koki yang menekuni transformasi fisiokimiawi dari bahan pangan selama proses memasak. Saat ini, *molecular gastronomy* belum populer di dunia kuliner Indonesia. Bahkan profesi yang menekuni bidang ini terbilang masing-masing langka di Indonesia dan berpotensi sangat dibutuhkan di industri perhotelan. Alasan mendasarnya yaitu profesi ini dapat menawarkan pengalaman sensorial yang menarik saat makan produk kuliner dengan teknik *molecular gastronomy*. *Molecular gastronomy* ini menggunakan metode ilmiah untuk memahami dan mengendalikan perubahan molekuler, fisiokimiawi dan struktural yang terjadi pada makanan pada tahap proses produksi dan konsumsi oleh pelanggan.

Profesi lainnya yang menguat di era revolusi industri 4.0 yaitu *digital food stylist*. Meskipun profesi *food stylist* telah lama dikenal di industri kuliner, namun di Indonesia sendiri profesi ini terbilang masih langka. Kelangkaan ini disebabkan belum adanya sistem pendidikan dan pelatihan yang berfokus mempersiapkan tenaga profesional *food stylist*. *Food stylist* merupakan seseorang yang bertugas untuk mengatur makanan dengan cara yang menarik untuk

foto atau siaran secara profesional. Tugas *food stylist* dan koki sangatlah berbeda, meskipun keduanya bekerja pada bidang yang sama yaitu makanan dan minuman. Jika koki bertugas memproduksi makanan yang menarik dan berkualitas untuk dikonsumsi oleh pelanggan, sementara itu, *food stylist* bertugas menata makanan semenarik mungkin untuk kepentingan fotografi dan videografi. Diharapkan, produk foto dan video makanan tersebut dapat menarik perhatian dan minat pelanggan untuk mengkonsumsi produk kuliner yang diiklankan tersebut.

Hal yang menantang dari profesi *food stylist* yaitu bagaimana caranya menata agar terlihat menarik dan menggugah selera makan para pelanggan. Di Indonesia, hampir sebagian besar para *food stylist* belajar dari pengalaman dan pembelajaran secara mandiri (otodidak). Padahal, perkembangan industri pariwisata khususnya industri kuliner tumbuh secara pesat dan kebutuhan media pemasaran dalam bentuk foto dan video semakin meningkat. Terlebih lagi perkembangan teknologi digitalisasi di Revolusi Industri 4.0 terjadi di semua segmen industri dan turut mengubah perilaku pelanggan. Dengan demikian, sangat tepat menyimpulkan bahwa profesi digital *food stylist* sangat progresif di era Revolusi Industri 4.0.

Di masa depan, kegiatan pariwisata dimungkinkan akan beralih dari kunjungan langsung menuju kunjungan virtual. Teknologi digitalisasi membantu pengunjung merasakan pengalaman wisata secara digital tanpa harus berkunjung langsung ke destinasi wisata karena alasan-alasan tertentu seperti kebijakan Covid-19. Pada awal masa Covid-19 semua kegiatan pariwisata berhenti secara total hampir di seluruh negara termasuk di Indonesia. Namun, saat ini telah banyak mengalami penyesuaian konsep layanan wisata yang ditawarkan oleh setiap destinasi wisata dalam bentuk digitalisasi. Sehingga, tenaga ahli yang berperan merencanakan kunjungan pariwisata secara virtual melalui teknologi digitalisasi sangat dibutuhkan. Profesi virtual tourism creator akan menjadi profesi progresif untuk menciptakan pengalaman baru berwisata secara virtual para setiap destinasi wisata di Indonesia.

Para praktisi di beberapa sektor industri menyikapi hadirnya teknologi otomasi dan digitalisasi sangat beragam. Sebagian praktisi industri ada yang menyikapi secara pesimis dan ada juga yang menyikapinya secara optimis. Praktisi industri yang menyikapi secara pesimis menilai bahwa hadirnya teknologi tersebut dapat mengancam peran manusia dan akan tergantikan dengan penerapan teknologi tersebut. Sementara itu, praktisi yang menyikapinya secara optimis menilai bahwa penerapan teknologi otomasi dan digitalisasi akan mendukung peran manusia dalam meningkatkan produktivitas kerja mereka. Secara khusus, bidang kerja pariwisata juga terkena dampak dari penerapan teknologi tersebut meskipun tidak terlalu signifikan. Beberapa profesi di bidang pariwisata yang terkena dampak pengurangan atau bahkan terancam hilang ditampilkan pada Gambar 6.2.



Gambar 6.2. Jenis Pekerjaan Terlikuidasi Bidang Pariwisata di Era Revolusi Industri 4.0

Berdasarkan hasil wawancara pada industri perhotelan menyatakan bahwa terjadi efisiensi struktur kerja di hotel. Misalnya, peran karyawan kasir telah mengalami pengurangan karena perannya telah tergantikan dengan penerapan sistem *cashless*. Sistem *cashless* ini merupakan sistem layanan transaksi keuangan tanpa menggunakan uang tunai. Konsep *cashless* ini mengacu pada penggunaan pembayaran yang berbentuk pembayaran digital. Dalam

konteks ini, pembayaran layanan pariwisata seperti pembayaran jasa akomodasi, makan dan minum, tiket, dan lain-lain dapat menggunakan pembayaran digital. Dengan demikian, peran kasir dapat dimerges atau dirangkap oleh pramusaji (*waiter/waitress*). Upaya perangkapan tugas dan fungsi jabatan tersebut merupakan salah satu bentuk efisiensi struktur kerja di industri pariwisata.

Jenis pekerjaan lainnya yang terancam berkurang di industri pariwisata yaitu jenis pekerjaan administrasi (*back office*). Penerapan sistem digital pada beberapa operasi perkantoran banyak membuat efisiensi pekerjaan, sehingga peran manusia akan mengalami pengurangan. Pekerjaan input data akan shifting dari hard copy ke digital atau cloud system. Jenis pekerjaan yang masuk dalam kategori ini yaitu operator dan administrator. Peran manusia dalam posisi ini akan tetap dibutuhkan, namun jumlahnya akan berkurang seiring massifnya penerapan teknologi digitalisasi. Misalnya, data pesanan kamar hotel dari pelanggan melalui pesanan online akan terintegrasi dengan sistem informasi yang digunakan oleh hotel, sehingga tidak lagi diperlukan pekerjaan input data pelanggan. Petugas resepsionis hanya memastikan manifest data tamu yang datang dengan data yang terinput secara online.

Selain itu, beberapa tugas barista dalam sebuah bar atau restoran akan mengalami pengurangan karena penerapan teknologi otomasi, meskipun tidak sepenuhnya akan menggantikan peran barista. Sebagai contoh, di industri restoran yang besar telah menggunakan *coffee maker* (pembuat kopi) dan *coffee/latte art* untuk membuat minuman *espresso/latte* dengan seni pola di atas permukaannya. Saat ini telah ada teknologi otomasi yang membuat kopi sekaligus mencetak pola yang diinginkan secara bebas, bahkan hasil *latte art*-nya lebih rapi. Tugas seorang barista akan berkurang khususnya dalam membuat *latte art* tersebut, namun perannya saat ini masih dibutuhkan untuk mengoperasikan teknologi tersebut. Dalam beberapa tahun ke depan, tidak menutup kemungkinan posisi pekerjaan tersebut akan sepenuhnya tergantikan oleh penerapan teknologi.

Ancaman hilangnya pekerjaan juga terlihat pada jabatan *steward* di industri perhotelan. *Steward* merupakan pelayan atau jabatan seseorang yang mengurus alat-alat dapur dan restoran pada suatu hotel dan biasanya dikenal dengan istilah petugas pencuci alat-alat dapur. Saat ini, hampir di semua industri hotel dan restoran telah menggunakan teknologi otomasi dalam bentuk alat pencuci alat dapur tersebut secara otomatis. Penggunaan alat tersebut secara massif mengancam hilangnya jabatan *steward* di masa depan, bahkan saat ini sudah bisa terlihat pengurangan tenaga *steward* di industri perhotelan. Efisiensi struktur kerja tersebut memberikan dampak pada perubahan tugas dan tanggung jawab dalam struktur kerja. Dalam konteks ini, tugas *steward* dapat dirangkap oleh *cook helper* di sebuah restoran atau hotel.

C. Kebutuhan *Soft Skills* Bidang Pariwisata dan Perhotelan

Daya saing bangsa saat ini terus mengalami persaingan di setiap negara dan salah satu tolok ukurnya yaitu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Indonesia sebagai negara berkembang harus mampu menyiapkan SDM yang terampil dalam bidangnya baik dalam proses produksi maupun layanan jasa agar mampu bersaing dengan Negara lain. Berdasarkan dari Human Development Report mengenai Human Development Indeks (HDI) yang dilakukan oleh UNDP pada tahun 2015 menyebutkan bahwa Indonesia berada pada posisi 110 dari 187 negara Asia Afrika dengan skor 0,684. Pada tahun 2015, pembangunan manusia di Indonesia masih berstatus “sedang”, masih sama dengan statusnya pada tahun 2014. HDI Indonesia pada tahun 2015 tumbuh sebesar 0,94 persen dibandingkan tahun 2014 (UNDP, 2015).

Prestasi Indonesia dalam hal HDI diatas menunjukkan bahwa peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan secara berlanjut dan berkesinambungan. Untuk memperoleh SDM yang berkualitas dan memiliki daya saing, perlu didukung oleh suatu sistem pendidikan dan pelatihan nasional yang dikembangkan berdasar pada kebutuhan pasar kerja dan dinamika percepatan perubahan yang terjadi pada dunia usaha dan dunia

industri. Dalam konteks perkembangan dan perubahan yang terjadi dalam masyarakat Indonesia dewasa ini, daya saing bangsa tergantung pada pengetahuan dan keterampilan tenaga kerjanya dan untuk membuat tenaga kerja berpengetahuan dan berketerampilan tergantung pada kualitas pendidikan dan pelatihan, terutama pendidikan kejuruan. Tenaga kerja yang terlatih dan terampil tentu akan dapat meningkatkan nilai tambah produk yang dihasilkan melalui ciri-ciri peningkatan produktivitas, pengurangan biaya produksi, hasil yang diperoleh berkualitas tinggi, dan investasi dapat kembali dalam waktu yang relatif lebih cepat (*rate of return*).

Dalam beberapa tahun terakhir sistem pendidikan kejuruan dan pelatihan/*Vocational Education and Training* (VET) di banyak negara telah direformasi dalam upaya untuk memenuhi tuntutan masyarakat (Deissinger, 2011; Juul & Helms Jørgensen, 2011; Nilsson, 2010; Steedman, 2012). Kebijakan implementasi dalam relevansi dari strategi dasar pendidikan adalah pelaksanaan kebijakan “*link and match*” menyangkut salah satu strategi, yaitu meningkatkan relevansi pendidikan, tentang kebutuhan dunia kerja (Tynjälä, 2009). Disamping itu, dalam pengembangan kerangka kerja juga perlu melibatkan tiga pihak yang meliputi industri, pemerintah, dan akademisi (*triple helix*) (Cvetković dkk., 2017; Ranga & Etzkowitz, 2013). Oleh karena itu, relevansi program pendidikan harus terkait erat dengan kebutuhan kualifikasi tenaga kerja di industri. Salah satu kebutuhan tersebut yaitu mengenai kebutuhan kualifikasi tenaga kerja dengan penguasaan *soft skills*.

Soft skill atau *generic skill* sebagai kemampuan seseorang untuk mencapai kesuksesan dalam hidup dalam konteks lingkungan sosial budaya (Curtis, 2010; Talavera & Pérez-González, 2007). Disamping itu, *soft skill* merupakan keterampilan intra dan interpersonal atau sosio-emosional yang penting bagi pengembangan pribadi, partisipasi sosial dan keberhasilan dalam bekerja yang meliputi keterampilan seperti kemampuan untuk bekerja pada tim multidisiplin, komunikasi, kesadaran budaya dan ekspresi, ketekunan, kemampuan adaptasi dan kejujuran (Kechagias, 2011). Menurut Pizam (Wilks & Hemsworth, 2011) *soft skill* sangat penting

sekali diterapkan di industri perhotelan seperti berkelakuan baik, kesopanan, dan cara bicara yang baik.

Secara umum *soft skills* adalah sekelompok sifat kepribadian, ataupun kemampuan yang diperlukan seseorang agar secara efektif dapat bekerja ditempat kerja, dan meningkatkan diri. *Soft skills* merupakan kunci menuju hidup yang lebih baik, sahabat lebih banyak, sukses lebih besar, dan kebahagiaan yang lebih luas. Pada prinsipnya *soft skill* merupakan kompetensi dasar yang menggambarkan bagaimana seseorang berperilaku agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Kompetensi ini menekankan pada perilaku produktif yang harus dimiliki serta diperagakan oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar dapat berprestasi dengan baik. *Soft skill* pada dasarnya merupakan keterampilan personal, yaitu keterampilan khusus yang bersifat non teknis, tidak berwujud, dan kepribadian yang menentukan kekuatan seseorang sebagai pemimpin, pendengar, negosiator, dan media konflik. Bisa juga dikatakan sebagai kemampuan interpersonal seperti kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dengan kelompok.

Kebutuhan dan penanaman *soft skills* pada calon tenaga kerja harus dimiliki tanpa meninggalkan pengembangan kompetensi *hard skill*-nya. Kebutuhan *soft skills* memiliki keunikan pada setiap sektor industri. Misalnya, pengembangan *soft skills* di industri *hospitality* (perhotelan) itu sendiri lebih menekankan pengembangan *soft skill* dalam bentuk keramahtamahan seperti kesopanan, keakraban, rasa saling menghormati dan kemampuan komunikasi yang baik, hal tersebut dikarenakan industri *hospitality* yang bergerak di bidang jasa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas keramahtamahan pegawai di lini terdepan untuk mendukung kemajuan perusahaan.

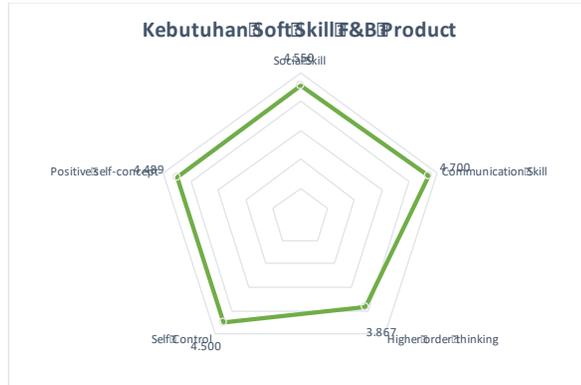
Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahfud dkk. (Mahfud dkk., 2017) menyebutkan bahwa kebutuhan kompetensi tersebut dapat dikelompokkan menjadi beberapa komponen yang meliputi kemampuan sosial (*social skill*), kemampuan berkomunikasi

(*communication skill*), kemampuan berpikir (*higher order thinking*), kemampuan mengendalikan diri (*self control*), dan kemampuan kepribadian positif (*positive self-concept*). Pengelompokan kebutuhan *soft skill* tersebut mengacu pada kompetensi kunci *soft skill* di dunia kerja oleh USAID (Lippman dkk., 2015) dan pengembangan *kebutuhan soft skill* di pendidikan tinggi bidang perhotelan (Wilks & Hemsworth, 2011). Masing-masing komponen kompetensi *soft skills* tersebut dijabarkan dalam Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 6.1. Kebutuhan *Soft Skills* di Industri Sektor Perhotelan

NO	KOMPONEN	INDIKATOR
1	Sosial Skill	Mampu bekerjasama (team work)
		Empati (empathy)
2	Communication skill	Kemampuan berkomunikasi (communication skill)
3	Higher order thinking	Mampu memecahkan masalah (problem solving)
		Berpikir kritis (critical thinking)
		Mampu membuat keputusan (decision making)
4	Self Control	Fokus dalam melakukan pekerjaan (focus attention)
		Mampu mengontrol emosi (manage emotion)
		Mampu mengatur diri dengan baik (regulate behaviors)
5	Positive self-concept	Percaya diri (self confidence)
		Memiliki kesopanan (polite)
		Bersikap jujur (honesty)
		Memiliki rasa tanggung jawab (responsibility)
		Memiliki kedisiplinan (discipline)
		Memiliki ketelitian (accuracy)
		Memiliki kreatifitas (creativity)
		Inisiatif bekerja (inisiative)
Kepekaan terhadap kebutuhan konsumen (sensitivity to costumer needs)		

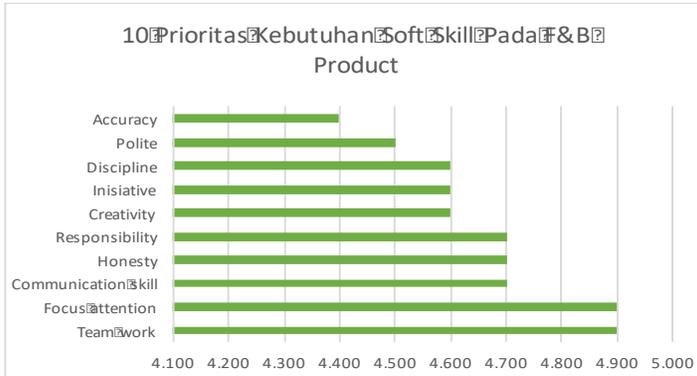
Berdasarkan kebutuhan kompetensi *soft skills* diatas maka dilakukan analisa prioritas kebutuhan pada setiap bagian yang meliputi *Food & Beverage Production (F&B Production)* dan *Food & Beverage Service (F&B Service)*. Kebutuhan kompetensi *soft skills* pada bagian *F&B Production* dapat dilihat pada Gambar 37 di bawah ini:



Gambar 6.2. Kebutuhan Soft Skill pada *F&B Production*

Pada perolehan data pada Gambar 1 diatas dapat dinyatakan bahwa kebutuhan *soft skill* yang paling dibutuhkan pada bagian *Food & Beverage Production (Kitchen)* pada program pemagangan di sektor industri perhotelan Balikpapan yaitu komponen kemampuan berkomunikasi (*communication skill*) dengan nilai kepentingan sangat penting (4.700), kebutuhan tersebut merupakan hal yang mendasar dikarenakan agar dapat berjalannya operasional kerja di area produksi maka diperlukan kemampuan menyampaikan dan memahami instruksi kerja antara sesama pegawai. Jika hal tersebut diabaikan maka tentu akan berdampak pada produktivitas kerja yang memburuk bahkan dapat pula berdampak pada keselamatan dan kesehatan kerja baik pada pegawai maupun bagi tamu yang menjadi konsumen terhadap produk yang diproduksi oleh pegawai pada bagian produksi.

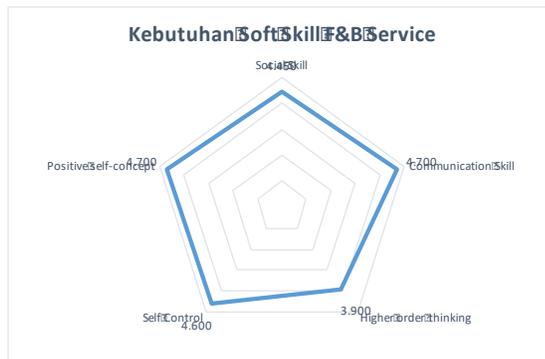
Namun jika dilihat kebutuhan berdasarkan indikator kompetensi dari masing-masing komponen *soft skills* didapatkan 10 kebutuhan prioritas sebagaimana pada Gambar 6.3. di bawah ini:



Gambar 6.3. Prioritas Kebutuhan *Soft Skill* pada F&B Production

Berdasarkan Gambar 6.3 diatas didapatkan 10 prioritas kebutuhan *soft skills* yang paling penting untuk dikembangkan di bagian F&B Product di industri perhotelan Balikpapan yaitu kemampuan bekerja sama, fokus dalam bekerja, komunikasi, kejujuran, tanggung jawab, kreatif, inisiatif, disiplin, kesopanan, dan ketelitian.

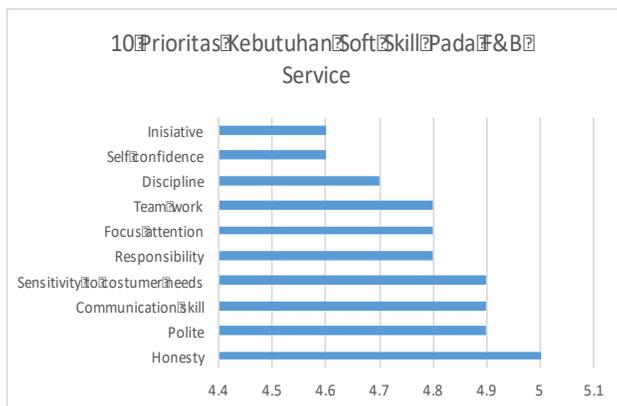
Disamping itu, kebutuhan *soft skills* pada bagian *F&B Service* pada program pemagangan di sektor industri perhotelan Balikpapan dapat dilihat pada Gambar 6.4 di bawah ini:



Gambar 6.4. Kebutuhan *Soft Skills* pada *F&B Service*

Berdasarkan Gambar 6.4 diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa prioritas kebutuhan *soft skills* pada program pemagangan bagian F&B Service di sektor industri perhotelan yaitu komponen kepribadian yang baik (*positive self-concept*) dan kemampuan berkomunikasi (*communication skill*) dengan nilai kepentingan sangat penting (4.700). Kedua komponen tersebut dinyatakan sangat penting karena pegawai yang bekerja pada bagian *F&B Service* berinteraksi langsung dengan tamu sehingga pelayanan prima terhadap kepuasan tamu sangatlah penting guna menunjang kualitas pelayanan hotel sehingga diperlukan pegawai dengan kriteria kepribadian yang baik. Disamping itu juga kemampuan berkomunikasi yang baik sangatlah dibutuhkan dalam operasional pelayanan tamu di hotel, hal tersebut diperlukan guna dapat memahami kebutuhan tamu yang disampaikan baik menggunakan bahasa verbal maupun non verbal. Dalam konteks menciptakan pelayanan prima dalam jasa pelayanan *hospitality* dua kebutuhan komponen *soft skills* yaitu komponen kepribadian yang baik (*positive self-concept*) dan kemampuan berkomunikasi (*communication skills*) sangat berkaitan dan dibutuhkan.

Namun jika dilihat kebutuhan berdasarkan indikator kompetensi dari masing-masing komponen *soft skills* didapatkan 10 kebutuhan prioritas sebagaimana pada Gambar 6.5. di bawah ini:



Gambar 6.5. Prioritas Kebutuhan *Soft Skills* pada *F&B Service*

D. Keterampilan Koki

Wisata kuliner telah diidentifikasi sebagai potensi vital sebuah negara di masa depan, terutama dalam meningkatkan perekonomian negara (Ian, 2016). Ini masuk akal karena potensi wisata kuliner mampu meningkatkan ketertarikan wisatawan untuk berkunjung ke sebuah negara sebagai destinasi wisata, dan pada akhirnya secara simultan juga mempengaruhi peningkatan ekonomi negara. Studi sebelumnya menyatakan bahwa salah satu yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yaitu kualitas produk wisata diantaranya yaitu produk kuliner (Kalebos, 2016). Selain itu, salah satu tujuan wisatawan melakukan perjalanan wisata yaitu karena alasan kuliner (Expedia, 2016). Bahkan, sekitar 20-30% dari total pengeluaran perjalanan wisata dialokasikan untuk restoran (Paulsson, 2014). Kondisi ini mendorong para produsen makanan berlomba-lomba memenuhi kebutuhan pengalaman wisata kuliner para wisatawan termasuk hotel, restoran, katering, dan produsen makanan lainnya (Hall & Sharples, 2003).

Kepuasan wisatawan dalam pengalaman wisata kuliner mereka sangat ditentukan seberapa baik kualitas produk kuliner yang disajikan (Kristanti dkk., 2018). Sementara itu, kualitas produk kuliner juga sangat bergantung pada kualitas koki dalam mengolah produk kuliner. Image dan kualitas koki dinilai sangat mempengaruhi pengalaman pelanggan berkunjung ke tempat makan (Chen dkk., 2016). Dengan demikian, keterampilan koki dalam mengolah dan menyajikan produk kuliner menjadi kunci utama keberhasilan wisata kuliner. Koki merupakan culinarian berkaitan dengan bidang profesional mereka, menyiapkan makanan dan hidangan dalam semua cara operasi restoran. Koki dikenal sebagai juru masak profesional atau biasa dikenal sebagai kepala juru masak di restoran atau hotel (Oxford Dictionary Online, 2019). Seorang koki dipandang sebagai manajer, inovator, ahli rasa dan seniman oleh banyak orang baik di dalam maupun di luar bidang kuliner (Culinary Institute of America, 2012). Kemampuan koki dalam menghadirkan pengalaman bersantap yang menyenangkan bagi tamu dinilai sangat penting. Oleh karenanya, aspek kreativitas mereka untuk menemukan ide-ide baru

menciptakan hidangan kuliner menjadi kunci utama untuk memberikan pengalaman positif bersantap tamu. Koki sebagai salah satu orang kreatif dalam pengembangan pariwisata adalah sumber daya penting (Zhang & Yu, 2018). Pang (2017) menyarankan agar para koki memainkan peran penting dalam menyediakan konten yang mendorong wacana gastronomi dan juga dalam memberikan pengalaman baik di atas piring kepada pengunjung.

Dalam banyak literatur peran koki dikatakan sangat vital dan perlu mendapatkan perhatian lebih terutama dalam mengembangkan kapasitas dan kemampuan koki untuk menunjang keberhasilan wisata kuliner. Di era sekarang ini untuk menjadi koki yang dikenal lebih mudah daripada masa sebelumnya, tapi perjalanan untuk menjadi koki yang profesional sangatlah sulit terutama bagi para pendatang baru akan menghadapi banyak kendala. Mempelajari kriteria untuk menjadi koki profesional adalah salah satu cara mempersiapkan diri menjadi koki profesional. Mempersiapkan koki profesional dapat ditempuh dengan cara pelatihan kejuruan kuliner yang memberi para koki kemampuan untuk membuat hidangan yang membangkitkan imajinasi pengunjung (Pang, 2017). Lalu pertanyaannya, bagaimana kriteria koki yang profesional? Berkembangnya profesi koki sebagai profesi kunci keberhasilan wisata kuliner, maka dianggap sangat perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan kompetensi koki profesional.

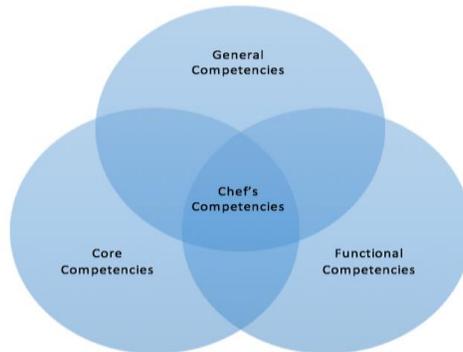
Pada pertemuan kesebelas dari Gugus Tugas ASEAN tentang Pengembangan Tenaga Kerja Pariwisata (*Tourism Manpower Development*) terdapat satu set standar kompetensi minimum dalam kerangka kualifikasi bagi para profesional di perusahaan-perusahaan *travel, housekeeping, front office, dan food and beverage service*. Standar kompetensi tersebut didasarkan pada kompetensi yang diperlukan untuk melakukan serangkaian jabatan yang disepakati bersama di perusahaan-perusahaan di bidang pariwisata. Pengembangan standar kompetensi yang dikenal dengan *The ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP)* didasarkan pada konsep kompetensi yang terdiri atas

pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) yang harus dimiliki dan diperoleh oleh individu untuk bekerja efektif di tempat kerja (ASEAN, 2013).

Standar kompetensi untuk para profesional pariwisata yang tercantum dalam Kerangka ACCSTP adalah standar kompetensi minimum (pengetahuan, keterampilan, dan sikap) yang dapat diterima dan dibutuhkan oleh industri maupun pengusaha sebagai standar keterampilan orang yang memenuhi syarat untuk diakui dan dinilai secara adil di negara-negara ASEAN. Istilah minimum atau minimal hanya mengacu pada keterampilan dasar yang diperlukan untuk deskripsi pekerjaan tertentu. Dalam Kerangka ACCSTP, komponen kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap direpresentasikan ke dalam tiga kelompok keterampilan yang terkait yaitu *functional competencies*, *core competencies*, dan *generic competencies*.

Kompetensi fungsional yaitu kompetensi khusus yang diperlukan untuk melakukan peran atau pekerjaan dalam divisi kerja dalam pekerjaan dan termasuk keterampilan dan pengetahuan khusus (*know-how*) untuk bekerja secara efektif, seperti kemampuan menerima dan memproses pemesanan, menyediakan layanan tata graha untuk tamu, dan mengoperasikan fasilitas bar (ASEAN, 2013). Lebih lanjut lagi menurut ASEAN (2013), kompetensi inti merupakan kompetensi yang disepakati oleh industri dan sangat penting untuk dicapai jika seseorang harus diterima sebagai tenaga kerja kompeten dalam pembagian kerja utama tertentu. Kompetensi ini secara langsung terkait dengan tugas pekerjaan utama dan termasuk unit seperti bekerja secara efektif dengan rekan kerja dan pelanggan, dan menerapkan prosedur kesehatan dan keselamatan kerja (ASEAN, 2013). Sedangkan kompetensi umum merupakan kompetensi yang disepakati oleh industri dan sangat penting untuk dicapai jika seseorang harus diterima sebagai tenaga kerja kompeten pada divisi kerja sekunder tertentu. Biasanya kompetensi umum sering dikaitkan dengan istilah *lifeskills* seperti halnya kemampuan menggunakan alat dan teknologi umum, dan kemampuan mengelola dan menyelesaikan

situasi konflik. Mengacu pada pengertian ketiga kelompok kompetensi yang meliputi kompetensi inti, kompetensi umum, dan kompetensi fungsional maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi koki mencakup ketiga elemen tersebut yang terdiri atas kompetensi inti, kompetensi umum, dan kompetensi fungsional (lihat Gambar 6.6).



Gambar 6.6. Dimensi Kompetensi Koki

Sintesis kompetensi koki dalam studi *literature review* ini menggunakan acuan ketiga dimensi kompetensi yang terdiri atas kompetensi fungsional, inti, dan umum. Hasil studi sebelumnya mengenai kompetensi koki dikelompokkan menjadi tiga kelompok dimensi tersebut. Selanjutnya, ketiga dimensi tersebut dirinci menjadi beberapa kompetensi pokok yang diperlukan agar menjadi koki yang sukses dan profesional. Pada dimensi kompetensi fungsional yaitu keahlian kuliner koki seperti kemampuan teknik memasak, pengetahuan citarasa, budaya, dan penyajian makanan. Dimensi kompetensi inti seorang koki meliputi kemampuan konseptual (kreativitas dan estetika), bisnis sense, kebersihan dan keamanan pangan. Terakhir, dimensi kompetensi umum koki mencakup keterampilan interpersonal, kepemimpinan, manajerial, dan motivasional. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahfud dkk. (2019) menyebutkan bahwa kebutuhan keterampilan koki ditunjukkan pada Tabel 6.2.

Tabel 6.2. Identifikasi Kompetensi Kunci Koki

No	Dimensi	Kompetensi Kunci	Indikator	Sumber
1	Kompetensi fungsional	Keahlian kuliner	Pengolahan makanan	Antun dan Salazar (2005); Zopiatis dan Constanti (2007); Bosselman (2016); Johnston dan Phelan (2016); Doyle (2018)
			Pengetahuan pelayanan makanan	Zopiatis (2010)
			Pengetahuan tentang rasa kuliner	Zopiatis (2010)
			Pengetahuan makanan	Birdir dan Pearson (2000)
			Pengetahuan resep dan pengembangan menu	Zopiatis (2010)
2	Kompetensi inti	Konseptual (kreatif dan estetika)	Inovatif	Robinson dan Barron (2007); Hu (2010); Zopiatis (2010)
			Perubahan	Zopiatis (2010)
			Kreativitas kuliner artistik	Hornng dan Hu (2008); Hu (2010); Zopiatis (2010); Leung and Lin

No	Dimensi	Kompetensi Kunci	Indikator	Sumber
				(2018); Tongchaiprasit and Ariyabuddhiphongs (2016)
			Estetika produk	Hu (2010)
		Higiene dan keamanan pangan	Kualitas dan kemanan makanan	Birdir dan Pearson (2000); Zopiatis (2010); Bosselman (2016)
			Kebersihan	Doyle (2018)
		Business sense	Manajemen biaya	Zopiatis (2010)
			Menerapkan kontrol biaya tenaga kerja	Zopiatis (2010)
			Pengang- garan	Zopiatis (2010)
			Perencanaan strategis	Harrington (2005); Zopiatis (2010)
			Keterampil an bisnis	Birdir dan Pearson (2000); Ladkin (2000); Bosselman (2016); Allen dan Mac Con Iomaire (2017); Doyle (2018)
3	Kompetensi	Interpersonal	Kemampuan	Birdir dan Pearson (2000); Harrington

No	Dimensi	Kompetensi Kunci	Indikator	Sumber
	umum		komunikasi	(2005); Zopiatis (2010)
			Kerjasama	Balazs (2002); Mac Con Iomaire (2008); Doyle (2018)
			Pengetahuan tentang beragam budaya	Zopiatis (2010)
		Kepemimpinan	Keterampilan membuat keputusan	Birdir dan Pearson (2000); Harrington (2005); Zopiatis (2010); Doyle (2018)
			Kontak etis	Zopiatis (2010)
			Kontrol dan stabilitas emosional	Zopiatis (2010)
			Kecerdasan emosional	Zopiatis (2010)
			Keterampilan kepemimpinan	Allen dan Mac Con Iomaire (2017); Haddaji, Albors-Garrigós, dan García-Segovia (2017)
		Manajerial	Mendelegasikan dan	Birdir dan Pearson (2000); Zopiatis

No	Dimensi	Kompetensi Kunci	Indikator	Sumber
			mengatur	(2010); Allen dan Mac Con Iomaire (2017); Doyle (2018)
			Manajemen waktu	Zopiatis (2010)
			Keterampilan organisasi	Zopiatis (2010); Doyle (2018)
			Menangani keluhan staf	Zopiatis (2010)
			Melakukan penilaian staf	Zopiatis (2010)
			Keterampilan manajerial	Allen dan Mac Con Iomaire (2017);
	Motivasional		Kemampuan memotivasi orang lain	Balazs (2002); Zopiatis dan Constanti (2007); Zopiatis (2010); Allen dan Mac Con Iomaire (2017); Doyle (2018)
			Kemampuan memotivasi diri	Zopiatis dan Constanti (2007)
			Tekad yang keras, obsesi dan keuletan	Mac Con Iomaire (2008)

Selain itu, Birdir dan Pearson (2000) dalam studinya yang bertujuan mengidentifikasi kebutuhan kompetensi seorang koki dengan teknik Delphi mengungkapkan bahwa terdapat sepuluh prioritas utama kompetensi seorang koki yaitu: (1) pengetahuan tentang rasa; (2) pengetahuan tentang sanitasi makanan; (3) kemampuan untuk membedakan tingkat kualitas dalam produk makanan; (4) keterampilan komunikasi umum (verbal, tertulis, mendengarkan); (5) kemampuan untuk membuat keputusan; (6) kemampuan untuk membuat konsep produk baru, proses, sistem; (7) kemampuan untuk mengendalikan ego; (8) kemampuan untuk melihat secara menyeluruh (*big picture*); (9) kemampuan untuk bekerja dalam lingkungan multi-tugas; (10) kemampuan untuk memprioritaskan proyek.

Sementara itu, studi lain yang dilakukan oleh Hu (2010) yang bertujuan untuk menyelidiki kompetensi inti koki melalui wawancara mendalam, Delphi dan Analytic Network Process (ANP) mengungkapkan bahwa terdapat tujuh dimensi penting dari kompetensi inti koki yaitu penguasaan produk, budaya, manajemen, pelayanan, estetika, kreativitas, dan teknologi. Seorang koki harus mampu mengembangkan berbagai keterampilan, mulai dari keterampilan *hard skills* yang terkait dengan memasak hingga keterampilan *soft skills* yang terkait dengan bekerja dengan dan mengelola tim kerja. Menurut Doyle (2018), terdapat sepuluh daftar keterampilan paling penting untuk seorang koki yaitu: *attention to detail, business sense, cleanliness, creativity, culinary expertise, fast-paced decision making, motivational, multitasking, organization, team player*.

Keahlian kuliner

Banyak para ahli sebagian besar sepakat bahwa kompetensi yang perlu dikuasai oleh seorang koki agar sukses dalam karirnya yaitu memiliki keahlian kuliner. Keahlian kuliner merupakan keahlian teknis yang meliputi pengetahuan dan keterampilan yang terkait dengan bidang profesi koki. Seperti studi yang dilakukan oleh Birdir

dan Pearson (2000), hasil studinya yang bertujuan mengidentifikasi kebutuhan kompetensi seorang koki dengan teknik Delphi pada 33 anggota The Research Chef Association mengungkapkan bahwa seorang koki harus memiliki pengetahuan tentang rasa dan kemampuan untuk membedakan tingkat kualitas dalam produk makanan. Hasil studinya juga membuktikan bahwa keahlian teknis kuliner memiliki prioritas kepentingan dan pengembangannya.

Para ahli lain juga mengungkapkan bahwa koki harus menguasai pengolahan makanan (Antun & Salazar, 2005; Bosselman, 2016; Johnston & Phelan, 2016; Zopiatis & Constanti, 2007). Hal yang sama, Zopiatis (2010) menyatakan keahlian kuliner ini meliputi *knowledge of food service operations, knowledge of culinary flavors,*^[1]*and knowledge of recipe and menu development.* Pengetahuan dan keterampilan teknis dalam bentuk penguasaan teknik memasak bagi koki penting dimiliki sebagai modal dasar pengembangan produk kuliner. Wawasan yang luas mengenai perkembangan kuliner berdasarkan ciri khas budaya dan juga teknologi memasak harus diikuti perkembangannya. Hu (2010) menyatakan penguasaan produk dan budaya juga harus dimiliki oleh koki. Koki yang tidak mampu mengikuti perkembangan trend budaya dan teknologi memasak akan sangat mudah tertinggal dan tidak mampu bersaing. Studi yang dilakukan oleh Baldwin (2017) tentang *The transference of Asian hospitality through food* menjelaskan bagaimana makanan dan budaya Asia menginspirasi hidangan baru dan item menu untuk koki di seluruh dunia. Menurutnya, koki hari ini menggunakan berbagai alat untuk mengumpulkan inspirasi dan mendapatkan pengetahuan baru termasuk budaya. Namun yang perlu disoroti bahwa koki yang sukses bukan berarti koki yang mampu memasak sesuatu, tapi koki yang memahami dan mampu menciptakan makanan yang memiliki citarasa yang tinggi (*produce food which taste excelent*) dan pada akhirnya disukai oleh konsumen.

Inovasi, kreativitas, dan estetika

Keberlangsungan wisata kuliner sangat bergantung pada kreativitas koki untuk menciptakan produk kuliner yang menarik. Mungkin banyak koki yang mampu memasak makanan, namun sedikit dari mereka yang mampu menciptakan produk makanan yang inovatif dan kreatif. Disinilah kunci yang menjamin keberlangsungan sebuah wisata kuliner, wisata kuliner yang mampu berinovasi produk makanan dan minuman setiap waktunya akan mampu bertahan lama dalam persaingan bisnis. Studi lain yang dilakukan oleh Hu (2010) yang bertujuan untuk menyelidiki kompetensi inti koki melalui wawancara mendalam, Delphi, dan Analytic Network Process (ANP) mengungkapkan bahwa terdapat tujuh dimensi penting dari kompetensi inti koki dan salah satunya yaitu kreativitas dan estetika. Hal yang sama, scholar (Horng & Hu, 2008; Hu, 2010; Jeou-Shyan & Lee, 2009; Zopiatis, 2010) menyatakan bahwa koki harus menguasai kreativitas kuliner artistik.

Persaingan wisata kuliner di masa depan sangat ketat, koki perlu belajar lebih banyak tentang bagaimana mengendalikan proses kreatif dan inovasi (Albors-Garrigos dkk., 2013; Leung & Lin, 2018; McBride & Flore, 2019). Selain itu, keberanian dan kemampuan berinovasi bagi koki juga sangat penting (Abecassis-Moedas dkk., 2016; Hu, 2010; Robinson & Barron, 2007; Zopiatis, 2010). Bahkan menurut Presenza dan Petruzzelli (2019) dalam studinya menyoroti bahwa inovasi menjadi pendorong utama dalam persaingan usaha restoran. Inovasi dalam masakan melibatkan pengembangan ide-ide baru serta penggabungan berbagai aspek gaya memasak seperti mengintegrasikan cara-cara memasak modern dalam persiapan masakan tradisional.

Selain itu, keberlangsungan wisata kuliner juga dipengaruhi oleh upaya pengembangan produk kuliner. Produk kuliner secara periodik perlu dievaluasi dan dikembangkan resep dan menunya. Salah satu keterampilan koki yaitu mampu melakukan kegiatan riset pengembangan produk kuliner (Wan dkk., 2017). Kejenuhan

wisatawan terhadap produk makanan dan minuman yang membosankan dan tidak memberikan pengalaman positif wisata kuliner dapat diantisipasi dengan pengembangan resep dan menu kuliner oleh koki. Tentu pengembangan resep dan menu ini dilakukan berdasarkan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) kebutuhan pasar agar mampu menciptakan produk kuliner yang berkelanjutan. Mengolah dan menyajikan makanan adalah tugas yang kompleks yang membutuhkan keterampilan memasak, kreativitas, inovasi, dan estetika. Karena itu, pendekatan ilmiah dan konseptual dapat membantu koki untuk bekerja lebih sistematis dan inovatif. Sentuhan akhir terhadap produk kuliner untuk memperindah hidangan juga perlu dikuasai oleh koki, seperti kemampuan menghias hidangan dan cara menyajikan hidangan yang menarik. Kemampuan ini akan memberikan pengalaman positif wisata kuliner bagi wisatawan dan pada akhirnya akan memberikan kepuasan wisatawan.

Kebersihan dan keamanan pangan

Kualitas makanan tidak hanya terkait pada citarasa yang luar biasa, tapi juga menyangkut apakah makanan tersebut aman dan sehat bagi konsumen. Ini dua hal yang saling terkait, menciptakan makanan yang enak dan sehat. Ini juga sekaligus menjadi tantangan koki bagaimana memasak hidangan kuliner yang enak sekaligus sehat untuk dikonsumsi. Pentingnya koki memperhatikan aspek kebersihan dan kesehatan selama proses produksi disampaikan oleh beberapa scholar (Birdir & Pearson, 2000; Bosselman, 2016; Zopiatis, 2010). Membahas kebersihan berarti mencakup kebersihan diri atau personal hygiene koki, sanitasi dapur, sanitasi peralatan dapur, sanitasi air, dan lain-lain. Seorang koki perlu menyadari terhadap kepeduliannya pada konsumen mulai bagaimana membuat konsumen puas, bagaimana kebutuhannya, hingga bahkan kesehatannya yang terkait makanan yang dikonsumsinya. Ini sangat penting di sebuah restoran, di mana kondisi tidak sehat dapat mempengaruhi kualitas makanan, dan bahkan dapat memaksa restoran untuk ditutup.

Studi yang dilakukan oleh Allen and Mac Con Iomaire (2017) mengungkapkan bahwa terdapat tiga kriteria teratas untuk kesuksesan koki di Irish yaitu bekerja keras, komitmen terhadap kualitas, dan Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP). Secara empiris, mengembangkan sistem manajemen keamanan pangan untuk bisnis makanan dalam industri perhotelan mampu meningkatkan kualitas layanan jasa terutama untuk menjamin keamanan pangan bagi konsumen (Taylor & Taylor, 2008). Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) merupakan sistem pengelolaan keamanan pangan yang diakui secara internasional dan penggunaannya dianjurkan dalam industri perhotelan. HACCP merupakan cara untuk menjamin bahwa makanan yang dikonsumsi pelanggan aman dan sehat. Studi lainnya menyatakan bahwa pengetahuan dan praktik keamanan pangan yang baik merupakan salah satu kualifikasi seorang koki (Rebouças dkk., 2017). Dengan demikian, prinsip-prinsip kebersihan merupakan kompetensi lainnya yang dianggap penting untuk profesi koki dan pemeliharaan kualitas saat bekerja di area dapur adalah tanggung jawab para koki.

Bisnis sense

Seorang koki yang baik juga merupakan seorang pengusaha yang baik. Ia harus selalu berpikir tentang bagaimana membuat makanan lezat sekaligus hemat biaya yang dapat mendatangkan keuntungan. Studi sebelumnya juga membuktikan bahwa salah satu keterampilan seorang koki adalah keterampilan bisnis (Allen & Mac Con Iomaire, 2017; Birdir & Pearson, 2000; Bosselman, 2016; Ladkin, 2000). Koki profesional tidak hanya didorong menguasai bagaimana cara memasak, tapi juga mereka harus mampu mengembangkan kegiatan bisnis untuk produk kuliner yang dibuatnya seperti menentukan *food cost* produk kuliner, harga jual produk, hingga bagaimana produk tersebut populer dan menguntungkan. Zopiatis (2010) dalam studinya yang menyelidiki persepsi Chefs tentang syarat kompetensi koki yang diperlukan untuk karier yang sukses di industri mengungkapkan bahwa koki harus memiliki kemampuan manajemen biaya, kontrol biaya, dan budgeting.

Koki top umumnya terlibat dalam kegiatan kewirausahaan untuk selalu berinovasi tanpa batasan dan memaksimalkan reputasi mereka untuk keuntungan yang lebih besar (Presenza & Petruzzelli, 2019). Studi yang dilakukan oleh Balazs (2002) menyatakan bahwa kunci sukses koki top di Perancis yaitu terlibat dalam langsung dalam kegiatan kewirausahaan atau bisnis. Kemampuan berbisnis para koki dibutuhkan untuk meningkatkan pendapatan restoran (Bernard, 2005). Pentingnya kemampuan berbisnis seorang koki mendorong HRD untuk memfasilitasi kegiatan pelatihan manajemen bisnis bagi para koki (Laneyrie dkk., 2018).

Interpersonal

Layanan jasa makanan khususnya wisata kuliner meenyoroti pentingnya memberikan kepuasan bagi pelanggan. Dalam konteks ini, mengembangkan image koki sangat penting untuk menciptakan kualitas layanan yang baik. Image koki tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memasak, namun juga kemampuan interpersonal yang baik perlu dimiliki. Membangun interaksi yang baik dengan pelanggan dan teman kerja merupakan salah satu cara membangun pengalaman kuliner yang baik. Menurut Chen dkk. (2016) menyatakan bahwa interaksi dengan pelanggan secara positif mempengaruhi pengalaman kuliner mereka.

Zopiatis (2010) menjabarkan kemampuan interpersonal meliputi keterampilan komunikasi, keterampilan verbal dan menulis, dan pengetahuan tentang beragam budaya. Scholar lain juga menyatakan bahwa salah satu interpersonal koki yang perlu dikembangkan yaitu kemampuan komunikasi (Birdir & Pearson, 2000; Harrington, 2005). Kemampuan komunikasi yang efektif bagi koki diperlukan untuk dapat memfasilitasi media yang efektif dalam menyampaikan informasi dan ide. Makna komunikasi dalam konteks ini mencakup komunikasi verbal dan non verbal. Koki tidak hanya cukup memiliki kemampuan komunikasi verbal, namun juga komunikasi non verbal. Studi yang dilakukan oleh Sohn and Lee (2018) tentang pengaruh komunikasi nonverbal koki di dapur terbuka

pada kualitas layanan mengungkapkan bahwa komunikasi nonverbal koki, termasuk paralanguage, kinesik, proxemik, dan penampilan fisik, berkaitan dengan kualitas layanan.

Selain itu, membangun hubungan dalam situasi kerja yang kompleks di dapur juga penting. Hubungan tim yang baik dimulai dari pemahaman bersama antar anggota tim dan selanjutnya terbentuk komitmen anggota koki untuk kerja tim (Suhairom dkk., 2019). Studi lainnya juga mengungkapkan bahwa koki harus mampu bekerja sama dalam tim (Balazs, 2002; Doyle, 2018; Mac Con Iomaire, 2008). Struktur organisasi dan tugas di dapur yang kompleks sangat membutuhkan kerja tim para koki agar operasional kerja dapat berjalan dengan efektif. Kerja tim yang baik dapat membantu tercipta ketepatan waktu dalam penyajian pesanan makanan tamu. Pengolahan hidangan makanan menuntut kecepatan dan ketepatan waktu agar dapat disajikan secara fresh di hadapan tamu.

Kepemimpinan

Praktik-praktik kepemimpinan yang dilakukan oleh koki di dapur restoran juga ditunjukkan oleh Wellton, Jonsson, dan Svingstedt (2017). Dalam studinya mengungkapkan bahwa aspek kepemimpinan diperlukan kepala koki untuk meningkatkan kualitas produk dan reputasi mereka sebagai koki profesional. Studinya juga menyatakan bahwa praktik kepemimpinan horisontal dalam industri restoran dan kemungkinan tatanan baru untuk pertumbuhan dan perkembangan. Selain itu, faktor-faktor yang diperlukan untuk berhasil dalam industri kuliner termasuk profesionalisme, karakteristik individu, keterampilan kepemimpinan, keterampilan manajemen, dan interaksi dengan konteks pekerjaan (Allen & Mac Con Iomaire, 2017). Selanjutnya, menurutnya upaya-upaya penguatan industri perhotelan di masa depan termasuk manajemen bakat, membimbing pemimpin masa depan, mengurangi pergantian staf, dan pengembangan kurikulum. Artinya, pengembangan aspek kepemimpinan bagi seorang koki sangat perlu dilakukan bahkan perlu dikuasai oleh koki.

Manajerial

Secara empiris, kebutuhan kompetensi kunci untuk menjadi koki profesional yang sukses telah banyak dikaji oleh para ahli. Seperti studi yang dilakukan oleh Allen dan Mac Con Iomaire (2017), menurutnya kesuksesan kepala koki di Irlandia dipengaruhi oleh faktor profesionalisme, karakteristik individu, keterampilan kepemimpinan, keterampilan manajemen, dan interaksi dengan konteks pekerjaan. Koki diakui sebagai profesional kuliner yang bertanggung jawab dalam menjaga kualitas tinggi layanan makanan dalam operasional perhotelan. Mereka diharuskan memiliki keterampilan perencanaan dan manajemen (Suhairom dkk., 2019), khususnya pada jabatan kepala koki atau eksekutif chef. Kemampuan manajerial sangat diperlukan oleh chef eksekutif untuk mengelola operasional di divisi makanan dan minuman. Studi yang dilakukan oleh (Wan dkk., 2017) pada 10 *executive chefs and executive sous chefs* menunjukkan pentingnya penguasaan kemampuan manajemen bagi profesi koki. Bahkan Harrington (2005) menganggap koki merupakan CEO yang merencanakan bisnis strategis agar bisnis kuliner sukses.

Motivasi

Suasana kerja di dapur yang dialami koki penuh dengan kesibukan, tekanan, dan beban kerja yang besar. Karakteristik umum dari tempat kerja kuliner termasuk jam kerja yang panjang (Mac Con Iomaire, 2008), tingkat stres yang tinggi (Mac Con Iomaire, 2008; Wang dkk., 2011), kompensasi rendah dan kesempatan terbatas untuk kemajuan dalam industri (Jauhari, 2006). Oleh karena itu, seorang koki dituntut memiliki kepribadian yang baik seperti mampu memotivasi dirinya maupun orang lain. Beban kerja yang tinggi dapat mengakibatkan stres dan jika dalam situasi seperti ini koki harus mampu memotivasi dirinya untuk selalu bekerja secara produktif (Zopiatis & Constanti, 2007). Secara teori, motivasi merupakan faktor yang mendorong seorang koki menuju kinerja kerja yang lebih baik. Makna lainnya motivasi merupakan aspek yang mendorong,

mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

Selain itu, bekerja secara tim di dapur juga menuntut koki agar mampu memotivasi anggota tim kerjanya (Allen & Mac Con Iomaire, 2017; Balazs, 2002; Zopiatis, 2010; Zopiatis & Constanti, 2007). Masalah yang dialami oleh staf dapur juga dapat mencakup masalah disiplin, kondisi yang sempit, tanpa udara segar dan terlalu panas, terutama di musim panas (Pratten, 2003). Kemampuan mempengaruhi orang lain dengan cara memotivasi staf dapur lainnya merupakan upaya untuk menciptakan kinerja yang produktif bagi koki dan anggota tim dapur lainnya.

E. Profesi *Molecular Gastronomy*

Dalam industri perhotelan, terdapat beberapa tren yang berkembang di lingkungan profesi-profesi yang dinaunginya. Contohnya, pada bidang kuliner atau yang biasa disebut dengan *culinary art* terdapat tren pengolahan bahan makanan yang dilakukan sedemikian rupa untuk menghasilkan produk olahan makanan yang tidak hanya memiliki cita rasa yang unggul, namun juga memiliki nilai seni atau estetika yang tinggi atau pada bidang *housekeeping* keterampilan *towel art* juga dibutuhkan untuk menghias kamar tamu yang digunakan untuk kebutuhan keindahan dan kenyamanan saat tamu menginap di hotel. Salah satu profesi baru di bidang seni kuliner yang banyak dibutuhkan yaitu *molecular gastronomy*.

Gastronomi molekuler adalah arah baru gastronomi yang sebagian besar diprakarsai oleh gagasan penerapan ilmu dalam memasak. Banyak hal yang terkait dengan istilah ini tidak begitu jelas dan banyak yang salah paham. Arah gastronomi ini mencari inovasi dan perbaikan situasi yang ada, tujuan mendasar untuk meningkatkan cara menyiapkan makanan, sehingga makanan yang disajikan memiliki rasa yang optimal setiap saat. Gagasan tentang gastronomi molekuler praktis di restoran dan membentuk semacam kombinasi pendekatan tradisional dan modern, artistik dan ilmiah

untuk memasak tersebar luas di seluruh dunia, tetapi konsentrasi terbesar restoran semacam itu terletak di Uni Eropa, di mana gagasan ini diciptakan. (Mikinac, Perman and Ivanovic, 2011).

Gastronomi molekuler memperhatikan komposisi fisik, biologi, dan kimia bahan makanan, juga berkaitan dengan bagaimana komposisi berkaitan dengan produksi, nutrisi, kerusakan, dan keamanan pangan di tingkat industri dan produksi pangan massal. Di sisi lain, tujuan gastronomi molekuler adalah untuk pemahaman kuliner dan eksperimen hidangan di restoran dan rumah.

Bagaimana Cara Kerja Gastronomi Molekuler? Gastronomi molekuler bekerja karena interaksi berbagai bahan yang menyebabkan berbagai efek. Setiap resep memiliki mekanisme fisik, biologis, dan kimia yang mendasarinya yang membuat hidangan menjadi seperti yang diinginkan. Contoh Gastronomi Molekuler, yaitu: *Souffle* "mengembang" karena protein yang membentuk putih telur. Saat putih telur dikocok, gelembung udara kecil tercipta, yang mengembang saat dipanaskan. Kombinasi pemanasan dan pengaturan protein telur dan gelembung udara menyebabkan inflasi. Di bawah ini merupakan 10 teknik gastronomi molekuler, yaitu:

a. *Emulsification*

Emulsifikasi atau membuat busa atau "udara" yang larut dalam mulut. Telur dan protein susu, tepung roti, gelatin dan krim merupakan pengemulsi umum yang telah digunakan dalam masakan tradisional. Namun sekarang sudah ditemukan zat pengemulsi baru yaitu lesitin kedelai dan metilselulosa. Zat tersebut juga disebut sebagai surfaktan karena molekul mereka bertindak sebagai penghalang antara air dan udara.



Gambar 6.7. Emulsifikasi
Sumber : (Logsdon, 2017)

b. *Spherification*

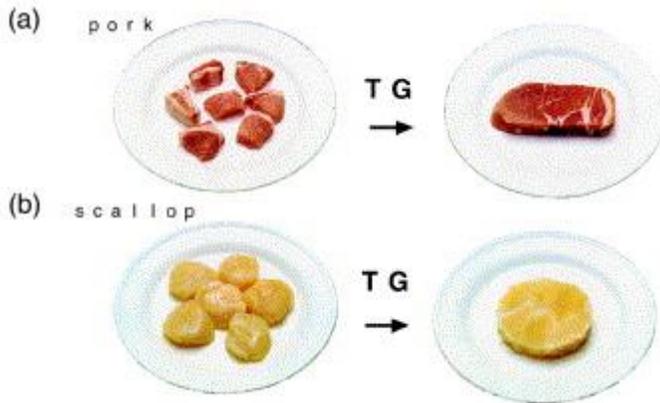
Spherification adalah proses menciptakan bola lembut yang menyerupai mutiara atau kaviar. Teknik ini menggunakan kalsium klorida dan alginat, yang membentuk gel jika digabungkan. Salah satu penggunaan *spherification* yang umum adalah membuat popping boba untuk bubble tea.



Gambar 6.8. *Spherification*
Sumber : (Lily and Dmitriy, 2018)

c. *Meat Gluing with Transglutaminase*

Transglutaminase adalah enzim yang sering digunakan untuk mengikat potongan daging, ayam, atau fillet ikan juga dapat digunakan untuk membuat kombinasi halus dari berbagai jenis daging.



Gambar 6.9. *Meat Gluing*
 Sumber : (Motoki and Seguro, 1998)

d. *Gelification*

Menggunakan bahan seperti agar agar, kita dapat mengubah cairan atau makanan cair menjadi gel. Dapat digunakan untuk membuat mie untuk hidangan utama atau bentuk unik lainnya yang termasuk ke dalam hidangan penutup atau hidangan pembuka khusus.



Gambar 6.10. *Gelification*
 Sumber : (Salem, 2013)

e. *Sous Vide*

Sous vide adalah teknik di mana makanan disegel dengan mesin vakum dan dimasak perlahan dalam penangas air yang diatur ke suhu tertentu. Teknik ini dapat digunakan untuk menyiapkan berbagai jenis makanan, dari steak hingga buah.



Gambar 6.11. *Sous Vide*
Sumber : (Rooney, 2022)

f. *Deconstruction*

Teknik ini melibatkan pemecahan elemen hidangan dan membangunnya kembali. Biasanya, hidangan yang didekonstruksi terdiri atas beberapa komponen hidangan yang disajikan bersama. Misalnya, kita dapat menyajikan kue kecil di sebelah *frosting* atau *topping* dengan potongan *marshmallow* kering di sampingnya. Teknik ini memberikan dasar untuk mengembangkan presentasi unik dan metode pelapisan untuk kreasi gastronomi molekuler.



Gambar 6.12. *Deconstructed Tiramisu*
Sumber : (Tripadvisor, 2022)

g. *Converting Liquids into Powder*

Teknik ini adalah teknik yang mentransformasikan cairan dengan kandungan lemak tinggi menjadi bubuk halus. Zat aditif yang digunakan untuk teknik ini adalah maltodextrin yang berasal dari

gula tapioka. Prosesnya cukup menambahkan bubuk maltodekstrin dan blender sampai mendapatkan tekstur bubuk yang diinginkan.



Gambar 6.13. Bubuk Nutella
Sumber : (Tania, 2019)

h. *Incorporating Edible Paper*

Kita dapat menambahkan dimensi yang menarik ke piring dengan kertas yang dapat dimakan (*edible paper*), yang dapat dibuat dengan tepung kentang dan kedelai.



Gambar 6.14. *Edible Paper*
Sumber : (Doleweerd, 2020)

i. *Smoking*

Metode ini menciptakan penyajian asap yang menarik dan singkat saat disajikan dan meninggalkan rasa aromatik.



Gambar 6.15. *Smoking*
Sumber : (Quantum Chef, 2013)

j. *Flash Freezing*

Menggunakan nitrogen cair, kita dapat langsung membekukan makanan. Proses instan ini menjaga tekstur makanan dan tidak membuat kristal es berukuran besar. Dengan membekukan elemen tertentu dari hidangan kita, kita dapat membuat dekorasi atau hiasan yang rumit.



Gambar 6.16. *Flash Freezing*
Sumber : (CalOx, 2020)

F. Career Adaptability untuk Menghadapi Dinamisasi

Dunia Kerja

Isu tentang pengembangan karir dan bagaimana menyiapkan keterampilan karir di lembaga pendidikan telah menjadi isu menarik pada pendidikan vokasi. Karena pada hakikatnya pendidikan vokasi bertujuan untuk menyiapkan individu terampil pada bidang keahlian tertentu (Billet, 2011). Selain itu, karir telah dilihat sebagai urutan posisi penting dalam kehidupan seseorang, khususnya perannya dalam menjamin kelangsungan hidup manusia (Super, 1957). Dengan demikian, proses mempersiapkan karir merupakan salah satu tugas

perkembangan terpenting pada saat masa remaja (Erickson, 1968) dan diketahui sangat erat kaitannya dengan kualitas hidup seseorang. Terlebih lagi saat ini, situasi dunia kerja sangat dinamis dan tidak dapat diprediksi secara pasti bagaimana tuntutan di masa depan, kondisi ini mendorong kekhawatiran para pekerja. Kondisi tersebut diperparah dengan maraknya wabah pandemi COVID-19 di berbagai negara yang hingga kini belum ada kepastian berakhirnya. Sudah dapat dipastikan bahwa pandemi COVID-19 ini memberikan dampak negatif pada produktivitas kerja di industri.

Dinamisasi dunia industri dan dunia kerja (IDUKA) memberikan dampak bahwa kondisi kestabilan bekerja pada satu perusahaan atau industri bukanlah suatu hal yang dapat dijamin lagi (Eby dkk., 2003). Buktinya, banyak fenomena pemindahan kerja atau bahkan pemutusan kerja di berbagai sektor bisnis sebagai akibat pandemic COVID-19 ini (Demirović Bajrami dkk., 2020; Jung dkk., 2021; Lee dkk., 2021). Selain itu, hadirnya teknologi Revolusi Industri 4.0 juga telah mendisrupsi dunia kerja secara total baik pekerjaan formal maupun pekerjaan non-formal. Proses produksi dan proses layanan Industri 4.0 berbasis *Cyber Physical Production System* (CPPS) mengubah sistem kerja, prosedur dan proses kerja. Sebagai akibatnya bidang-bidang pekerjaan, jabatan pekerjaan, kompetensi dan keterampilan kerja, struktur pekerjaan, teknik kerja, kapabilitas *know-how* dalam bekerja juga berubah total. Perubahan struktur ketenagakerjaan di IDUKA tersebut perlu diantisipasi dan di respon dengan baik oleh lembaga pendidikan khususnya pendidikan vokasi untuk menyiapkan calon tenaga kerja yang adaptif terhadap perubahan tersebut.

Banyak studi yang telah membahas dan membuktikan bahwa salah satu jenis keterampilan untuk menghadapi perubahan kebutuhan dunia industri dan dunia kerja yaitu *career adaptability skills* (Haenggli & Hirschi, 2020; Lee dkk., 2021; Ocampo dkk., 2020; Rottinghaus dkk., 2005; Tolentino dkk., 2014). Pada prinsipnya, *career adaptability skills* merupakan kesiapan melakukan tugas untuk terlibat dalam peran kerja dan penyesuaian kerja yang tidak

dapat diprediksi karena terjadinya perubahan. Studi sebelumnya mengungkapkan bahwa *career adaptability skills* mampu mendorong kesuksesan proses transisi dari sekolah ke dunia kerja (*school-to-work transition*) (Koen dkk., 2012), meningkatkan kepuasan akademik (Duffy dkk., 2015), dan meningkatkan kualitas pekerjaan (Koen dkk., 2010).

Career adaptability merupakan kesiapan melakukan tugas untuk terlibat dalam peran kerja dan penyesuaian kerja yang tidak dapat diprediksi karena terjadinya perubahan. Savickas (Savickas, 1997) menyatakan bahwa adaptasi karir digambarkan sebagai sumber daya psikologis yang memungkinkan individu untuk menangani tantangan dalam karir mereka. Adaptasi karir terdiri atas empat sumber adaptif (perhatian, kontrol, keingintahuan, kepercayaan) yang mempersiapkan individu untuk memanfaatkan peluang, untuk menghadapi hambatan dan kemunduran, dan untuk mengelola transisi dalam kehidupan kerja mereka (Savickas, 2013; Savickas & Porfeli, 2012). Sumber daya *career adaptability* merupakan kekuatan atau kapasitas pengaturan diri yang dapat digunakan seseorang untuk memecahkan masalah yang tidak dikenal, kompleks, dan tidak jelas yang disajikan oleh tugas-tugas perkembangan kejuruan, transisi pekerjaan, dan trauma kerja. Sumber daya ini tidak berada pada inti individu, mereka berada sebagai titik temu antara orang-dalam-lingkungan. Dengan demikian, *career adaptability* merupakan konstruksi psiko-sosial.

Dalam *Career Construction Theory* (CCT), sumber daya adaptasi membantu membentuk strategi yang digunakan individu untuk mengarahkan perilaku adaptif mereka (Savickas, 2013). Artinya, sumber daya adaptabilitas akan mendorong kemampuan adaptasi social individu pada lingkungan social yang lebih luas. Singkatnya, sumber daya *career adaptability* harus dipandang sebagai kompetensi pengaturan diri, psikososial yang membentuk strategi dan tindakan adaptif yang bertujuan untuk mencapai tujuan adaptasi. Studi sebelumnya mengungkapkan bahwa *career adaptability* mendorong kesuksesan karir individu (Haenggli &

Hirschi, 2020). Sumber daya karier terutama motivasi dan lingkungan secara bermakna terkait dengan berbagai aspek kesuksesan karier subyektif, sedangkan sumber daya pengetahuan dan keterampilan paling terkait secara positif dengan kesuksesan karier obyektif (Haenggli & Hirschi, 2020). Alasan kenapa *career adaptability* penting untuk dikembangkan di pendidikan vokasi yaitu karena *career adaptability* memberikan dampak pada kesuksesan proses transisi seseorang dari dunia sekolah menuju dunia kerja (Koen dkk., 2012). Selain itu, *career adaptability* juga meningkatkan kepuasan akademik (Duffy dkk., 2015) dan meningkatkan kinerja individu (Koen dkk., 2010).

REFERENSI

- Abdi, H. (2022). *Pengertian Diskriminasi, Penyebab, dan Jenisnya yang Perlu Dipahami*. Liputan6.Com.
- Abecassis-Moedas, C., Sguera, F., & Ettlíe, J. E. (2016). Observe, innovate, succeed: A learning perspective on innovation and the performance of entrepreneurial chefs. *Journal of Business Research*, 69(8), 2840–2848.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.12.053>
- Albors-Garrigos, J., Barreto, V., García-Segovia, P., Martínez-Monzó, J., & Hervás-Oliver, J. L. (2013). Creativity and Innovation Patterns of Haute Cuisine Chefs. *Journal of Culinary Science & Technology*, 11(1), 19–35.
<https://doi.org/10.1080/15428052.2012.728978>
- allculinaryschools. (2022). *Hotel Front Office Management*. Allculinaryschools.Com.
- Allen, H., & Mac Con Iomaire, M. (2017). Secrets of a head chef: Exploring factors influencing success in Irish kitchens. *Journal of Culinary Science and Technology*, 15(3), 187–222.
<https://doi.org/10.1080/15428052.2016.1225538>
- Antun, J. M., & Salazar, J. (2005). The impact of learning transfer outcomes on employed culinary arts graduates' perceptions of career success. *Journal of Culinary Science & Technology*, 4(1), 75–87. https://doi.org/doi:10.1300/J385v04n01_09
- ASEAN. (2013). *ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA) on Tourism Professionals Handbook*. ASEAN.
- Baehaki, M. F. (2021). *Pelayanan Prima Adalah: Pengertian Menurut Para Ahli, Tujuan dan Contohnya*. Cxsense.Com.
- Balazs, K. (2002). Take one entrepreneur: The recipe for success of France's great chefs. *European Management Journal*, 20(3), 247–259. [https://doi.org/doi:10.1016/S0263-2373\(02\)00040-3](https://doi.org/doi:10.1016/S0263-2373(02)00040-3)

- Baldwin, W. (2017). The transference of Asian hospitality through food: Chef's inspirations taken from Asian cuisines to capture the essence of Asian culture and hospitality. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 8(C), 7–13. <https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2017.01.002>
- Bansal, S. (2021). *How healthy are packaged fruit juices like Tropicana?* Quora.Com.
- Bernard, S. (2005). Revenue models in haute cuisine: an exploratory analysis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(4), 286–301. <https://doi.org/10.1108/09596110510597561>
- Berty, T. T. S. (2018). *5 Trik Rahasia agar Dapat Pelayanan Ekstra Nyaman di Hotel.* Liputan6.Com.
- Billet, S. (2011). *Vocational education: Purpose, tradition and prospects.* Springer.
- Birdir, K., & Pearson, T. E. (2000). Research chefs' competencies: A Delphi approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(3), 205–209. <https://doi.org/10.1108/09596110010309989>
- Bosselman, R. (2016). An Evaluation of the Research Chefs Association's Bachelor of Science in Culinology® Core Competencies AU - Cheng, Michael. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 28(3), 127–141. <https://doi.org/10.1080/10963758.2016.1189831>
- Boston. (2022). *PENGERTIAN HOUSEKEEPING: Tugas dan Tanggung Jawab di Hotel.* Amesbostonhotel.Com.
- Campbell, S. M. (2012). *Truth in Menus.* 98004(425).
- Chen, A., Peng, N., & Hung, K. (2016). Chef image's influence on tourists' dining experiences. *Annals of Tourism Research*, 56, 154–158. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.11.005>
- Cruiming, R. (2012). *Current situation of the Grande Hotel, waste hump on front façade terrace.* Commons.Wikimedia.Org.
- Culinary Institute of America. (2012). *The professional chef.* John Wiley and Sons.
- Curtis, D. (2010). *Defining , Assessing and Measuring Generic*

- Competences* (Issue February) [Flinders University of South Australia]. <https://flex.flinders.edu.au/file/78f1f4a4-27c7-454f-9ba3-106610c874ba/1/Thesis-Curtis-2010.pdf>
- Cvetković, N., Vrhovac, V., Morača, S., & Graić, I. (2017). Triple Helix Model in Higher Education. *XXIII Skup Trendovi Razvoja: "Polozaj Visokog Obrazovanja i Nauke u Srbiji,"* 22(02), 1–4. http://www.trend.uns.ac.rs/stskup/trend_2017/radovi/T3.3/T3.3-5.pdf
- Darise, N. A. (2016). *Upaya Meningkatkan Profesionalisme Pramusaji Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food And Beverage Service Di Hotel Grand Q Kota Gorontalo.*
- Deissinger, T. (2011). The dominance of apprenticeships in the German VET system and its implications for Europeanization: A comparative view in the context of the EQF and the European LLL strategy. *Journal of Vocational Education and Training*, 63(3), 397–416.
- Demirović Bajrami, D., Terzić, A., Petrović, M. D., Radovanović, M., Tretiakova, T. N., & Hadoud, A. (2020). Will we have the same employees in hospitality after all? The impact of COVID-19 on employees' work attitudes and turnover intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 102754. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102754>
- Diana, W., & Ramadhan, Y. (2022). *Etika profesi dalam perusahaan jasa sub sektor hotel Wahyu.* 4(6), 2111–2116.
- Dicoding. (2020). *Etos Kerja : Pengertian, Karakteristik, Manfaat, Prinsip, Faktor dan Cara Menumbuhkannya.* Dicoding.Com.
- Doyle, A. (2018). *Chef skills list and examples.* <https://www.thebalancecareers.com/chef-skills-list-2062369>
- Duffy, R. D., Douglass, R. P., & Autin, K. L. (2015). Career adaptability and academic satisfaction: Examining work volition and self-efficacy as mediators. *Journal of Vocational Behavior*, 90, 46–54.
- Duta Persada. (2021). *Standar Grooming Perhotelan Yang Harus Dipatuhi Karyawan.* DutaPersadaJogja.Com.

- Eby, L. T., Butts, M., & Lockwood, A. (2003). Predictors of success in the era of the boundaryless career. *Journal of Organizational Behavior*, 24(6), 689–708.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.214>
- Erickson, E. H. (1968). *Identity: Youth and crisis*. Norton.
- Expedia. (2016). *Ældre er mere eventyrlystne*. Press Release.
<http://www.mynewsdesk.com/dk/expedia-denmark/pressreleases/aeldre-er-mere-eventyrlystne-1442638>
- Fandi. (2020). *Pengaruh pendidikan pelatihan dan budaya kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor camat galesong selatan*. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11540-Full_Text.pdf
- Faztrack. (2013). *Service Excellence Di Hotel Untuk Pelanggan Setia*. Gofaztrack.Com.
- Gerdeman, D. (2018). *Sexual Harassment: What Employers Should Do Now*. Harvard Business School.
- Haddaji, M., Albors-Garrigós, J., & García-Segovia, P. (2017). Women chefs' experience: Kitchen barriers and success factors. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 9, 49–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2017.06.004>
- Haenggli, M., & Hirschi, A. (2020). Career adaptability and career success in the context of a broader career resources framework. *Journal of Vocational Behavior*, 119, 103414. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103414>
- Hall, C. M., & Sharples, L. (2003). The consumption of experiences or the experience of consumption? An introduction to the tourism of taste. In C. M. Hall, L. Sharples, R. Mitchell, N. Macionis, & B. Cambourne (Eds.), *Food tourism around the world: Development, management and markets* (pp. 1–24). Butterworth-Heinemann.
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780080477862-1/consumption-experiences-experience-consumption-introduction-tourism-taste-michael-hall-liz-sharples>
- Hamzah, A. C. (2022). *Cancel Culture Bentuk Hukuman Sosial*. UNAIRGoodNews.

- Harrington, R. J. (2005). Chef as CEO: An analogy and teaching tool. *Journal of Culinary Science and Technology*, 4(1), 39–52. https://doi.org/doi:10.1300/J385v04n01_06
- Hasibuan, A. (2017). Etika Profesi Profesionalesme Kerja. In *UISU Press* (Vol. 53, Issue 9).
- Hebert, J. J. (2022). *Why Dressing Like A Professional Still Matters*. Forbes.Com.
- Hired Today. (2015). *SANKSI PELANGGARAN KODE ETIK*. Hiredtoday.Com.
- Hornig, J. S., & Hu, M. L. (2008). The mystery in the kitchen: the developmental process of culinary creativity. *Creativity Research Journal*, 20(2), 221–230.
- hospitality skills ireland. (2022). *Hall Porter Training*. Hospitalityskillsireland.Com.
- Hotel and Management Institute Switzerland. (2016). *HTMi Grooming Standards*.
- Hotel Royal. (2015). *Hotelier Code Of Ethics*. Hotelroyal.Listedcompany.Com.
- Hu, M.-L. M. (2010). Developing a core competency model of innovative culinary development. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 582–590. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.10.024>
- Ian, Y. (2016). The future of food tourism. *Journal of Tourism Futures*, 2(1), 95–98. <https://doi.org/10.1108/JTF-12-2015-0051>
- Jauhari, V. (2006). Competencies for A Career in The Hospitality Industry: An Indian Perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(2), 123–134. <https://doi.org/10.1108/09596110610646673>
- Jeou-Shyan, H., & Lee, Y. (2009). What environmental factors influence creative culinary studies? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(1), 100–117. <https://doi.org/10.1108/09596110910930214>
- Johnston, N. E., & Phelan, K. V. (2016). Assessing objective and subjective factors of culinary career success: Exploring the influence of industry certifications. *Journal of Culinary Science & Technology*, 14(1), 36-68

- <https://doi.org/doi:10.1080/15428052.2015.1080641>
- Jung, H. S., Jung, Y. S., & Yoon, H. H. (2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102703. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102703>
- Juul, I., & Helms Jørgensen, C. (2011). Challenges for the dual system and occupational self governance in Denmark. *Journal of Vocational Education and Training*, 63(3), 289–303.
- Kalebos, F. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan [Factors that affect the satisfaction of tourists visiting the island tourism area]. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 489–502. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/12748>
- Kampus Elizabeth. (2022). *Personal Hygiene for Professional Hotelier*. KampusElizabeth.com.
- Kartika, T., Yuniarsih, T., & Hadijah, H. S. (2021). Penempatan SDM Penyandang Disabilitas di Sektor Pariwisata. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 8, 1. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2021.v08.i01.p01>
- Kechagias, K. (2011). *Teaching and Assessing Soft Skills* (Issue September). 1st Second Chance School of Thessaloniki.
- KEMENPERIN. (2003). Undang - Undang RI No 13 tahun 2003. *Ketenagakerjaan*, 1.
- Kementrian PUPR. (2016). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 2016 TENTANG PENYANDANG DISABILITAS. *Pengarusutamaan Gender, Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat*, 3(2), 80–91.
- Koen, J., Klehe, U.-C., Annelies, E. M., & Van Vianen, A. E. M. (2012). Training career adaptability to facilitate a successful school-to-work transition. *Journal of Vocational Behavior*, 81(3), 395–408.

- Koen, J., Klehe, U.-C., Van Vianen, A. E. M., Zikic, J., & Nauta, A. (2010). Job-search strategies and reemployment quality: The impact of career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*, 77(1), 126–139.
- Kristanti, M., Jokom, R., Wijaya, S., & Widjaja, D. C. (2018). Culinary experience towards behavioral of domestic tourists in Solo and Bandung, Indonesia. *Kinerja*, 22(2), 186–200. <https://doi.org/https://doi.org/10.24002/kinerja.v22i2.1813>
- Ladkin, A. (2000). Vocational education and food and beverage experience: issues for career development. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(4), 226–233. <https://doi.org/10.1108/09596110010330723>
- Laneyrie, E., Landry, A., & Rouat, S. (2018). Représentations des chefs cuisiniers quant à leur activité de management : entre performance et prévention des risques. *Psychologie Du Travail et Des Organisations*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pto.2018.11.001>
- Lee, P. C., Xu, S. (Tracy), & Yang, W. (2021). Is career adaptability a double-edged sword? The impact of work social support and career adaptability on turnover intentions during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102875. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102875>
- Leung, V. T. Y., & Lin, P. M. C. (2018). Exogenous factors of the creative process and performance in the culinary profession. *International Journal of Hospitality Management*, 69, 56–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.10.007>
- Lippman, L. H., Ryberg, R., Carney, R., & Moore, K. A. (2015). *Workforce connection, key " soft skills that foster youth workforce succes: toward a consensus across fields*. <https://www.childtrends.org/wp-content/uploads/2015/06/2015-24AWFCSoftSkillsExecSum.pdf>
- Lukman, A. dkk. (2017). Etika Profesi. *Etika Profesi*.
- Mac Con Iomaire, M. (2008). Understanding the Heat—Mentoring: A Model for Nurturing Culinary Talent AU - Mac Con Iomaire,

- Máirtín. *Journal of Culinary Science & Technology*, 6(1), 43–62. <https://doi.org/10.1080/15428050701884196>
- Mahfud, T., Kusuma, B. J., & Mulyani, Y. (2017). Soft skill competency map for the apprenticeship programme in the Indonesian balikpapan hospitality industry. *Journal of Technical Education and Training*, 9(2), 16–134. <https://publisher.uthm.edu.my/ojs/index.php/JTET/article/view/1860>
- Mahfud, T., Pardjono, & Lastariwati, B. (2019). Chef's competency as a key element in food tourism success: A literature review. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 26(3), 1057–1071. <https://doi.org/https://doi.org/10.30892/gtg.26329-417>
- McBride, A. E., & Flore, R. (2019). The changing role of the chef: A dialogue. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 17, 100157. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2019.100157>
- Meyer, T. (2022). *How Leaders Determine Workplace Ethics*. Businessnewsdaily.Com.
- MILLER, D. G., & JETT, K. L. (2016). *SIX WAYS TO TEACH ETHICS*. Sfmagazine.Com.
- Mommies Daily. (2015). *7 Etika Kerja di Kantor*. Mommiesdaily.Com.
- Natalia, M. (2020). *Kesenjangan Pekerja Disabilitas, PR Besar Bagi Pemerintah*. Ekbis.Sindonews.Com.
- National Geographic Society. (2022). *Greek Philosophers*. Education.Nationalgeographic.Org.
- Nilsson, A. (2010). Vocational education and training – and engine for economic growth and a vehicle for social inclusion? *International Journal of Training and Development*, 14(4), 251–272.
- Ocampo, A. C. G., Reyes, M. L., Chen, Y., Restubog, S. L. D., Chih, Y.-Y., Chua-Garcia, L., & Guan, P. (2020). The role of internship participation and conscientiousness in developing career adaptability: A five-wave growth mixture model analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 120, 103426. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103426>

- Oxford Dictionary Online. (2019). *Definition of chef in English*.
<https://en.oxforddictionaries.com/definition/chef>
- Pang, L. (2017). The training and creativity of professional chefs: Stoking the imagination in global gastronomic discourse. *Appetite*, 119, 48–53.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.appet.2017.08.014>
- Patterson, C. (2021). *Kisah dan Kiat Ciptakan “Pelayanan Wow” di Hotel, Anda Wajib Tahu*. Kompasiana.Com.
- Paulsson, L. (2014). *Ekonomiska och sysselsättningsmässiga effekter av turismen i Skåne 2013*. Resurs TEM.
- Pia Adiati, M. (2013). Analisis Mengenai Problematika yang Dihadapi Karyawan Wanita di Bidang Perhotelan. *Binus Business Review*, 4(1), 102. <https://doi.org/10.21512/bbr.v4i1.1039>
- pintarilmu. (2019). *Struktur Organisasi Hotel, Hubungan Kerja dan Uraian Tugas*. Pustakamadani.Com.
- Pramono, J. (2016). Isu-Isu Pengelolaan Lingkungan Pada Hotel Berbintang Di Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(1), 64–73.
- Pratten, J. D. (2003). What makes a great chef? *British Food Journal*, 105(7), 454–459. <https://doi.org/10.1108/00070700310497255>
- Presenza, A., & Petruzzelli, A. M. (2019). Investigating business model innovation in Haute Cuisine. Role and behavior of chef-entrepreneurs. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 101–111.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.03.027>
- Rakhmat, M. (2013). *Etika Profesi.pdf* (M. Haerun & F. B. Nurrahmat (eds.); 1st ed.). LoGoZ Publishing.
- Ranga, M., & Etzkowitz, H. (2013). Triple Helix systems: an analytical framework for innovation policy and practice in the Knowledge Society. *Industry and Higher Education*, 27(4), 237–262.
<https://doi.org/10.5367/ihe.2013.0165>
- Rebouças, L. T., Santiago, L. B., Martins, L. S., Rios Menezes, A. C., Araújo, M. da P. N., & Almeida, R. C. de C. (2017). Food safety knowledge and practices of food handlers, head chefs and managers in hotels’ restaurants of Salvador, Brazil. *Food Control*, 73, 372–381.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2016.08.026>

- Risetya, D. (2022). *12 Contoh Etos Kerja yang Penting Bagi Perkembangan Karier*. Ekrut.Com.
- Robinson, R. N. S., & Barron, P. E. (2007). Developing a framework for understanding the impact of deskilling and standardisation on the turnover and attrition of chefs. *International Journal of Hospitality Management*, 26(4), 913–926. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.10.002>
- Rottinghaus, P. J., Day, S. X., & Borgen, F. H. (2005). The career futures inventory: A measure of career-related adaptability and optimism. *Journal of Career Assessment*, 13(1), 3–24. <https://doi.org/10.1177/1069072704270271>
- sanecovision. (2022). *Hotel Concierge and Bellboy*. Sanecovision.Com.
- Sanghi, M. (2013). *Ways to Provide Better Customer Service for Your Hotel*. Hotelogix.Com.
- Saswata. (2021). *Room service in hotel*. Foodandbeverageknowledge.Com.
- Savickas, M. L. (1997). Career Adaptability: An Integrative Construct for Life-Span, Life-Space Theory. *The Career Development Quarterly*, 45(3), 247–259. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/j.2161-0045.1997.tb00469.x>
- Savickas, M. L. (2013). The theory and practice of career construction. In *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (2nd ed., pp. 147–183). John Wiley & Sons, Inc.
- Savickas, M. L., & Porfeli, E. J. (2012). Career Adapt-Abilities Scale: Construction, reliability, and measurement equivalence across 13 countries. *Journal of Vocational Behavior*, 80(3), 661–673. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jvb.2012.01.011>
- Sehe, M. (2018). *Cerita Foto : Keseruan Celebrity Chef di MYKO Hotel*. Makassar.Sindonews.Com.
- Sitohang, M. (2019). *Etika_sesama_pegawai*. In *Academia Edu*.
- Sohn, E.-M., & Lee, K.-W. (2018). The effect of chefs' nonverbal communication in open kitchens on service quality. *Journal of*

- Foodservice Business Research*, 21(5), 483–492.
<https://doi.org/10.1080/15378020.2018.1459125>
- Steedman, H. (2012). *Overview of apprenticeship systems and issues*. ILO Contribution to the G20 Task Force on Employment. ILO Contribution to the G20 Task Force on Employment. https://www.ilo.org/moscow/information-resources/publications/WCMS_345485/lang--en/index.htm
- Studisyiah. (2015). *Sekilas Sejarah Filsafat Abad Pertengahan*. Studisyiah.Com.
- Suhairom, N., Musta'amal, A. H., Mohd Amin, N. F., Kamin, Y., & Abdul Wahid, N. H. (2019). Quality culinary workforce competencies for sustainable career development among culinary professionals. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 205–220.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.010>
- Super, D. E. (1957). *The psychology of careers: An introduction to vocational development*. Harper & Row.
- Sutarsih, C. (2012). Etika Profesi. In *Academia*.
- Talavera, E. R., & Pérez-González, J. C. (2007). Training in socio-emotional skills through. *European Journal of Vocational Training*, 1(40), 84–102.
http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/UBICACIONES/03/DOCENTE/JUAN_CARLOS_PEREZ_GONZALEZ/REPETTO%26PÉREZ-GONZÁLEZ%2C2007_EJVT%2C40_ENGLISH.PDF
- Taylor, E., & Taylor, J. (2008). A new method of HACCP for hospitality: from concept to product. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(5), 524–541.
<https://doi.org/10.1108/09596110810881454>
- Thewaitersacademy. (2022). *From Hotel Waiter to Hotel Manager! New job postings every day!* Thewaitersacademy.Com.
- Tolentino, L. R., Garcia, P. R. J. M., Lu, V. N., Restubog, S. L. D., Bordia, P., & Plewa, C. (2014). Career adaptation: The relation of adaptability to goal orientation, proactive personality, and career optimism. *Journal of Vocational Behavior*, 84(1), 39–48.
- Tongchaiprasit, P., & Ariyabuddhiphongs, V. (2016). Creativity and

- turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 33–40.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.009>
- Trainingkogroup. (2017). *Standar Grooming di Hotel*. Blogspot.Com.
- Tynjälä, P. (2009). Connectivity and Transformation in Work-Related Learning – Theoretical Foundations. In M.-L. Stenstrom & P. Tynjälä (Eds.), *Towards integration of work and learning: strategies for connectivity and transformation* (pp. 11–37). Springer. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4020-8962-6_2
- UNDP. (2015). *Human Development Report 2015. Work for Human Development*. <https://doi.org/ISBN:978-92-1-126398-5>
- Usman, A. (2020). *Filsafat Islam, Filsafat Arab, atau Filsafat Muslim?* Islamkaffah.Id.
- USPCA. (2019). *Chef's Code of Ethics*. Uspca.Com.
- Wan, T.-H., Hsu, Y.-S., Wong, J.-Y., & Liu, S.-H. (2017). Sustainable international tourist hotels: the role of the executive chef. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(7), 1873–1891.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2015-0406>
- Wang, Y.-F., Horng, J.-S., Cheng, S.-Y. (Sophie), & Killman, L. (2011). Factors influencing food and beverage employees' career success: A contextual perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 997–1007.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.03.005>
- Wellton, L., Jonsson, I. M., & Svingstedt, A. (2017). “Just trained to be a chef, not a leader”: A study of head chef practices. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 1–23.
<https://doi.org/10.1080/15256480.2017.1397584>
- Whitaker, J. (2014). *Truth in Menu*. Restaurant-Ingthroughhistory.Com.

- Widhawati, V., Yanita, O., & Widjaja, D. C. (2018). STUDI EKSPLOKASI TERHADAP FENOMENA PELECEHAN SEKSUAL DI INDUSTRI PERHOTELAN DI SURABAYA. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 6(2), 473–482.
- Wilks, D., & Hemsworth, K. (2011). Soft skills as key competencies in hospitality higher education: matching demand and supply. *Tourism & Management Studies*, 7(1), 131–139. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4789067.pdf>
- Yadav, E. (2020). *False Advertising in the Food & Beverage Industry*.
- Zhang, Y., & Yu, X. (2018). Urban tourism and the politic of creative class: a study of the chefs in Macao. *International Journal of Tourism Sciences*, 18(2), 139–151. <https://doi.org/10.1080/15980634.2018.1471880>
- Zopiatis, A. (2010). Is it art or science? Chef's competencies for success. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 459–467. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.12.003>
- Zopiatis, A., & Constanti, P. (2007). “And never the twain shall meet” Investigating the hospitality industry-education relationship in Cyprus. *Education + Training*, 49(5), 391–407. <https://doi.org/10.1108/00400910710762959>

ETIKA PROFESI

Kajian Pada Bidang
Pariwisata dan Perhotelan

Dalam buku ini, dijelaskan mengenai etika dan kode etik profesi terutama pada industri perhotelan yang merupakan salah satu materi atau bahan ajar yang penting dan relevan dengan mata kuliah Etika Profesi, dimana buku ini dapat menjadi bahan referensi bagi pembacanya dalam menempuh studi di bidang Perhotelan.

Tentang Penulis :



Dr. Tuatul Mahfud, M.Pd. adalah salah satu dosen bidang tata boga (culinary art) di Politeknik Negeri Balikpapan. Penulis merupakan founder dari Komunitas Penulis Ilmiah (KOPI), yang bergerak di bidang kepenulisan ilmiah. Beberapa karyanya telah diterbitkan di jurnal nasional terakreditasi, internasional, dan bereputasi (Scopus dan WoS). Penulis saat ini menjabat sebagai Ketua Program Studi D3 Tata Boga di Politeknik Negeri Balikpapan.



Prof. Dr. Lantip Diat Prasojo, S.T., M.P.d. Guru besar Universitas Negeri Yogyakarta, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi. Penulis memiliki ketertarikan dengan riset di bidang manajemen pendidikan. Penulis saat ini menjabat sebagai Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Keuangan di Universitas Negeri Yogyakarta.



ISBN : 978-602-498-523-3



9

17

86

02

49

85

23

33

unypress©2023

UNY Press

Jl. Gejayan, Gg. Alamanda, Komplek Fakultas Teknik UNY
Kampus UNY Karangmalang Yogyakarta 55281

Telp: 0274 - 589346

E-Mail: unypenerbitan@uny.ac.id

Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI)

Anggota Asosiasi Penerbit Perguruan Tinggi Indonesia (APPTI)