



PEMBELAJARAN PERSONALITY PADA LEMBAGA KURSUS & PELATIHAN (LKP) PERHOTELAN



**Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Direktorat Jenderal PAUD dan Pendidikan Masyarakat
BP-PAUD DIKMAS NTB
Tahun 2017**



**PEMBELAJARAN PERSONALITY PADA LEMBAGA
KURSUS & PELATIHAN (LKP) PERHOTELAN**



PENGARAH

Drs. H. Eko Sumardi, M.Pd.

PENANGGUNG JAWAB

Haryanto, M.Pd.

PENGEMBANG

M. Romadhoni, S.Pd.

Lalu Muhammad Fahrurrozi, S.Kom.

NARA SUMBER:

Januari Lesmana, M. M.

**Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Direktorat Jenderal PAUD dan Pendidikan Masyarakat
BP-PAUD DIKMAS NTB
Tahun 2017**

PEMBELAJARAN PERSONALITY PADA LEMBAGA KURSUS & PELATIHAN (LKP) PERHOTELAN

PENGARAH

Drs. H. Eko Sumardi, M.Pd.

PENANGGUNG JAWAB

Haryanto, M.Pd.

PENGEMBANG

M. Romadhoni, S.Pd.

Lalu Muhammad Fahrurrozi, S.Kom.

NARA SUMBER:

Januari Lesmana, M. M.

KATA SAMBUTAN

KEPALA BPPAUD DAN DIKMAS NTB

Pengembangan model/program bagi perkembangan layanan pendidikan berperan penting dalam pengembangan dan peningkatan mutu layanan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat. BP PAUD dan Dikmas Provinsi NTB Tahun 2017 telah dapat menyelesaikan tugas pokok dan fungsi tahunannya sebagai institusi pengembangan program dan mutu. Tahapan-tahapan telah dilakukan mulai studi pendahuluan, penyusunan draf, Focused Group Discussion (diskusi terpumpun), Ujicoba konseptual dan operasional, seminar serta validasi dari Direktorat terkait dilingkungan Ditjen PAUD Dan Dikmas juga sudah dilakukan. Tanggapan positif dari Direktorat Teknis menambah keyakinan bagi kami bahwa model yang dikembangkan BP PAUD dan Dikmas Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat diterima dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan demikian Tahun 2017 ini BP PAUD dan Dikmas Nusa Tenggara Barat telah mengembangkan 8 jenis model/program, antara lain:

1. Stimulasi Kemampuan Bahasa Anak Tuna Grahita Ringan Melalui Pendekatan Adaptive, Visual dan Interaktif di Taman Kanak-kanak.
2. Model Pengembangan Kemampuan Keaksaraan Awal Pada Anak Usia 5-6 Tahun Melalui Buku Cerita Budaya Lokal.
3. Model Pembimbingan akreditasi PKBM melalui aplikasi SADAR (SISTEM APLIKASI DALAM JARIANGAN)
4. Model Pendidikan Multi Keaksaraan dengan Telepon Genggam.
5. Pelatihan pertanian organik sayuran dengan pendekatan experiential.
6. Pembelajaran Personality Pada Lembaga Kursus & Pelatihan (LKP) Perhotelan.
7. Model Pendidikan Keluarga Pelibatan orang tua melalui budaya *sesenggak* di satuan pendidikan Sekolah Dasar Islam NW Kotaraja Lombok Timur.
8. Pelibatan Orang Tua/Keluarga Pada Satuan Pendidikan Smp Dengan Prinsip *Begibung* Di Kabupaten Lombok Tengah.

Pengembangan model tahun 2017 ini semoga dapat memenuhi kebutuhan penongkatan kualitas layanan satuan-satuan pendidikan

anak usia dini dan pendidikan masyarakat di Nusa Tenggara Barat untuk mencapai standar mutu pendidikan Nasional. Dengan semangat kami terus meningkatkan kualitas pelaksanaan pengembangan mutu program baik prosedur dan sumber daya manusia yang ada diharapkan dapat meningkatkan layanan pendidikan anak usia dini dan pendidikan masyarakat di NTB.

Kekurangan dalam penyusunan model/program ini tentu masih ada, kami mohon kesediaan dan kepedulian semua pihak dalam memberikan saran dan kritik untuk kesempurnaan pengembang program dan mutu tahun ini kami menghaturkan terima kasih.

Mataram, Desember 2017

Kepala,



Drs. H. Eko Sumardi, M.Pd.

NIP. 196703091993031001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena hanya atas perkenanNya naskah Pengembangan Pembelajaran Personality Pada Lembaga Kursus & Pelatihan (LKP) Perhotelan ini dapat selesai.

Naskah pengembangan program ini berjudul “Pengembangan Program Pendidikan Pembelajaran Personality Pada Lembaga Kursus & Pelatihan (LKP) Perhotelan” disusun untuk memenuhi salah satu tugas pengembangan program pada tahun 2017.

Naskah pengembangan Pembelajaran Personality Pada Lembaga Kursus & Pelatihan (LKP) Perhotelan ini akan digunakan dalam menjalankan kegiatan Pendidikan Kecakapan Kerja bidang perhotelan bagi Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP).

Diharapkan dengan adanya naskah pengembangan program ini dapat membentuk personality bagi peserta didik lembaga kursus dan pelatihan.

Tidak lupa penyusun sampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya atas bantuan semua pihak dalam menyelesaikan naskah Pengembangan Pembelajaran Personality Pada Lembaga Kursus & Pelatihan (LKP) Perhotelan ini.

Penyusun menyadari masih banyak kekurangan penyusunan naskah pengembangan ini sehingga masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun akan di terima sebagai suatu masukan yang berharga. Mudah-mudahan naskah pengembangan ini berguna dan bermanfaat bagi Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) untuk membentuk Personality peserta didik dalam persiapan masuk ke dunia kerja/dunia industri.

Kelompok Kerja PKK,

M. Romadhoni, S. Pd.

NIP. 196812071998031005

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Dasar	4
C. Tujuan Model.....	5
BAB II KONSEP PENGEMBANGAN MODEL PENDIDIKAN LKP PERHOTELAN	6
A. Konsep Model	6
B. Karakteristik Model.....	17
C. Chart Model dan penjelasannya	18
BAB III PENYELENGGARAAN PROGRAM	22
A. Standar Kompetensi lulusan berbasis KKNi	22
B. Standar Isi	24
C. Standar Proses	27
D. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	31
E. Standar Pengelolaan	31
F. Standar Sarana dan prasarana	31
G. Pembiayaan.....	32
H. Standar Penilaian	32
BAB IV PENJAMINAN MUTU	35
BAB V PENUTUP	37
DAFTAR PUSTAKA	38

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Lembaga kursus dan pelatihan merupakan salah satu satuan pendidikan yang ada di jalur pendidikan non formal yang keberadaannya diatur dalam UU no 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Secara umum dalam pasal 26 ayat (5) dijelaskan bahwa Kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Dan di lengkapi Selain itu kembali diperlengkap dalam pasal 103 ayat (1) PP No. 17 tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan bahwa kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat dalam rangka untuk mengembangkan kepribadian profesional dan untuk meningkatkan kompetensi vokasional dari peserta didik kursus. Sebagai satuan pendidikan lembaga kursus dan pelatihan dapat menyelenggarakan program pendidikan kecakapan hidup, pelatihan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan keterampilan kerja, bimbingan belajar dan/atau pendidikan nonformal lain yang diperlukan masyarakat.

Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Nusa Tenggara Barat pada Februari 2016 mencapai 3,66 persen. Sedangkan sektor yang paling banyak menyerap tenaga kerja di Nusa Tenggara Barat adalah Sektor Pertanian yaitu sekitar 43,75 persen, diikuti oleh Sektor Perdagangan sekitar 18,49 persen, Sektor Jasa Sosial Kemasyarakatan dan Jasa Perorangan sekitar 17,11 persen, serta Sektor Industri sekitar 8,96 persen. Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) pada penduduk dengan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan menempati posisi tertinggi yaitu sebesar 5,19 persen, disusul oleh TPT SMA sebesar 4,96 persen, sedangkan TPT terendah terdapat pada penduduk dengan tingkat pendidikan Universitas yaitu sebesar 2,71 persen.

Tingginya angka pengangguran selain disebabkan minimnya lapangan kerja juga disebabkan adanya kesenjangan kompetensi.

Kompetensi yang diharapkan oleh industri adalah keterampilan sesuai dengan bidangnya (*hard skill*) dan kompetensi sikap, kerjasama, motivasi yang tergolong dalam *soft skill*. Rata-rata lembaga pendidikan yang ada di Indonesia belum membentuk lulusannya untuk mempunyai dua keterampilan di atas dan pada akhirnya lulusannya akan sulit bersaing di dunia kerja. Pemberlakuan AFTA membutuhkan penyiapan tenaga kerja yang kompeten yang dibutuhkan oleh industri. Kompetensi kepribadian (*soft Skill*) menjadi elemen penting selain kompetensi ketrampilan (*hard Skill*). Dalam proses pembelajaran tugas utama lembaga kursus dan pelatihan adalah membekali peserta didik dengan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan *kompetensi* program keahlian masing-masing.

Kompetensi *personality* menjadi kunci sukses tenaga kerja dalam melamar pekerjaan. Sebagian besar kegagalan melamar pekerjaan disebabkan antara lain penampilan, tidak percaya diri (gugup) , komunikasi yang kurang baik, tidak disiplin. Lembaga Kursus dan Pelatihan sebagai satuan pendidikan memiliki fungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Dalam proses penyelenggaraan pendidikan harus menerapkan prinsip – prinsip antara lain (1) demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, dan kemajemukan bangsa., (2) satu kesatuan yang sistemik dengan sistem terbuka dan multimakna, (3) proses pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik yang berlangsung sepanjang hayat, (4) memberi keteladanan, membangun kemauan, dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran, (5) mengembangkan budaya membaca, menulis, dan berhitung bagi segenap warga masyarakat, (6) memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan. Dari fungsi Lembaga kursus diatas dapat disimpulkan bahwa selain membekali kompetensi

ketrampilan (*hard Skill*) lembaga kursus juga berkewajiban membekali peserta didik dengan kompetensi kepribadian (*soft Skill*).

Pendekatan 4 in 1 yang mensinergikan antara kebutuhan belajar dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri harus diterapkan oleh pengelola lembaga kursus dan pelatihan. Karena pendekatan 4 in 1 ini meminimalkan kesenjangan kompetensi antara lembaga pendidikan dengan dunia usaha dan instrri. Pengelola kursus dituntut mampu membaca peluang pasar kerja sebelum menyelenggarakan program pembelajaran. Identifikasi peluang kerja perlu dilakukan agar materi yang dibelajarkan sesuai dengan kebutuhan dunia industri. Penyusunan materi juga akan sesuai dengan materi uji kompetensi yang menyatakan peserta didik kompeten atau tidak. Pada tahap akhir penempatann lulusan sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan industri.

Sektor yang menyerap tenaga kerja sebagian besar adalah sektor pertanian karena Propinsi Nusa Tenggara Barat merupakan daerah Agraris. Selain sebagai daerah agraris yang dikenal sebagai daerah penyangga pangan, propinsi Nusa Tenggara Barat dikenal sebagai daerah pariwisata. Pulau Lombok yang merupakan bagian dari Propinsi Nusa Tenggara Barat terletak pada “Segitiga Emas Pariwisata Indonesia” yaitu daerah lintas wisata antara Pulau Bali, Komodo, dan Toraja. Ini tentu saja sangat menguntungkan bagi sektor pariwisata Pulau Lombok. Dari hasil Rencana Tata Ruang Wilayah Lombok Tahun 2009-2029, terlihat bahwa pemerintah daerah Nusa Tenggara Barat berusaha untuk memajukan sektor pariwisata dengan membentuk atau membagi objek wisata tersebut ke dalam 10 zona. Dari zona-zona tersebut yaitu Pulau Lombok, meliputi: Senggigi dan sekitarnya, Suranadi dan sekitarnya, Gili Gede dan sekitarnya, Benang Stokel dan sekitarnya, Dusun Sade dan sekitarnya; Selong Belanak dan sekitarnya, Kute dan sekitarnya, Gili Sulat dan sekitarnya; Gili Indah dan sekitarnya, Gunung Rinjani dan sekitarnya; nantinya akan dilihat objek wisata mana yang paling potensial untuk dikembangkan.

Pengembangan pariwisata Kuta dan sekitanya sejalan dengan kebijakan pemerintah pusat yang menetapkan kawasan Mandalika sebagai satu dari sepuluh daerah destinasi pariwisata prioritas. Pemerintah pusat berdasarkan Peraturan pemerintah no 52 tahun 2014

tentang Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika telah menetapkan daerah Kuta dan sekitarnya sebagai daerah pengembangan pariwisata. Pengembangan wisata tentu berdampak pada pembangunan perhotelan sebagai tempat menginap para turis dari mancanegara. Pertumbuhan hotel di Lombok cukup signifikan saat ini pertumbuhan hotel di Kota Mataram sudah mencapai 30-40 persen setahun, sedangkan angka kenaikan kunjungan wisatawan berkisar antara 10-20 persen per tahun,” kata I Gusti Lanang Patra Ketua Perhimpunan Hotel & Restoran . Balai Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini, Nonformal dan Informal (BPPAUDNI) Regional V Mataram yang telah berubah nomenklaturnya menjadi Balai Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat (BP-PAUD dan Dikmas) NTB sesuai dengan Permendikbud No. 69 tahun 2015 merupakan salah satu UPT Direktorat PAUD DIKMAS Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, memiliki tugas pokok dalam melaksanakan pengembangan mutu pendidikan anak usia dini dan pendidikan masyarakat di Nusa Tenggara Barat (NTB) dan Bali. Titik tekan pada pengembangan mutu program ini yang kemudian menjadi dasar pijakan bagi BP PAUD dan Dikmas NTB untuk turut andil dalam **PENGEMBANGAN MODEL PENDIDIKAN PEMBELAJARAN PERSONALITY PADA LEMBAGA KURSUS & PELATIHAN (LKP) PERHOTELAN**. Pengembangan model ini diharapkan dapat menjadi alternatif acuan penyelenggaraan program kursus dilapangan.

B. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Peraturan Pemerintah No.19 tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional (Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013, tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010, tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
4. Permendikbud No. 127 tahun 2014 tentang Standar Sarana dan Prasarana Lembaga Kursus dan Pelatihan

5. Permendikbud No. 69 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengembangan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat
6. Peraturan Menpan RB No.15 tahun 2010 tentang Jabatan Fungsional Pamong Belajar dan Angka Kreditnya

C. Tujuan Model

1. Tujuan Umum
Memberi acuan penyelenggaraan pendidikan LKP Perhotelan
2. Tujuan Khusus
 - a) Meningkatkan kualitas program pembelajaran lembaga pendidikan sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan duni industri perhotelan.
 - b) Meningkatkan kompetensi peserta didik sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri perhotelan.
 - c) Meningkatkan tingkat keterserapan lulusan

BAB II

KONSEP PENGEMBANGAN MODEL PENDIDIKAN PEMBELAJARAN PERSONALITY PADA LEMBAGA KURSUS & PELATIHAN (LKP) PERHOTELAN

A. Konsep Model

1. Konsep Pendidikan Kecakapan Kerja

Banyaknya pengangguran tidak bisa dilepaskan dari kurangnya daya serap dunia kerja dan rendahnya kompetensi calon tenaga kerja. Dunia kerja yang pertumbuhannya tidak secepat jumlah calon tenaga kerja memunculkan gap yang makin hari makin lebar. Demikian juga rendahnya kompetensi calon tenaga kerja membuat banyak lulusan dari lembaga pendidikan tidak mampu terserap dan memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan dunia usaha dan dunia kerja. Adanya kesenjangan dunia pendidikan dan dunia kerja menjadi penyebab utama munculnya pengangguran yang disebabkan minimnya calon tenaga kerja yang mampu terserap oleh dunia usaha. Demikian pula munculnya dunia usaha baru ternyata tidak mampu menyerap sebanyak mungkin calon tenaga kerja yang sudah lulus dari pendidikan di lembaga pendidikan baik umum, kejuruan maupun lembaga kursus.

Berbagai masalah kemudian muncul dari ketidakselarasan dunia pendidikan dan dunia kerja. Dunia pendidikan yang menyiapkan lulusannya menjadi tenaga siap pakai ternyata tumbuh dalam sebaran kebutuhan kompetensi baik segi kuantitas dan kualitas yang tidak berimbang dengan potensi dunia kerja. Kesenjangan kompetensi antara kebutuhan dunia usaha dan kompetensi yang dihasilkan lembaga pendidikan menyebabkan semakin bertambahnya pengangguran. Kesenjangan tersebut terjadi karena makin cepatnya perkembangan teknologi dan tingkat persaingan yang tinggi pada dunia industri. Kondisi tersebut menyebabkan tuntutan kebutuhan tenaga kerja yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan pasar, sementara lembaga pendidikan kurang memperhatikan peninjauan kurikulum dalam merespon perkembangan tuntutan

dunia usaha dan dunia industri. Pendidikan kecakapan kerja merupakan program kursus dan pelatihan yang berusaha mengatasi kesenjangan antara dunia usaha dan lembaga pendidikan. Penerapan kurikulum berbasis kompetensi pada program pendidikan kecakapan kerja diharapkan menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan DUDI juga peserta didik diharapkan memiliki etos kerja yang tinggi. Pendidikan kecakapan kerja adalah layanan pendidikan dan pelatihan berorientasi pada pengembangan ketrampilan kerja yang diberikan pada peserta didik agar memiliki kompetensi dibidang ketrampilan tertentu yang sesuai dengan dengan peluang kerja yang dibutuhkan oleh dunia usaha dan dunia industri.

Struktur kurikulum minimal waktu pembelajaran sekurang-kurangnya 200 jam pelajaran atau selama kurang lebih 3 bulan dan persentase pembelajaran teori sekitar 30% dan pembelajaran praktik dan magang sekitar 70%. Evaluasi hasil belajar peserta didik dilaksanakan pada akhir kegiatan pembelajaran dan uji kompetensi. Uji kompetensi dilaksanakan di Tempat Uji Kompetensi dengan menghadirkan penguji dari Lembaga Sertifikasi Kompetensi. Sedangkan peserta didik memiliki syarat antara lain warga negara Indonesia yang berstatus pengangguran, berusia antara 16 sampai dengan 40 tahun, bukan peserta didik reguler (biaya sendiri) pada lembaga penyelenggara kursus dan pelatihan.

2. Konsep LKP Perhotelan

a. Fungsi Hotel

Fungsi hotel sebenarnya merupakan tempat tinggal sementara. Jadi tamu hotel datang dari beraneka ragam latar belakang profesi, kehidupan, dan budaya. Lokasi hotel biasanya dipilih di lingkungan daerah yang merupakan pusat-pusat bisnis, obyek - obyek wisata alam, wisata agro, pusat-pusat budaya/adat istiadat masyarakat, pusat pemerintahan, keagamaan, dan sebagainya.

Hotel menjadi penggerak sekaligus penunjang kehidupan ekonomi dan budaya masyarakat sekitarnya. Hotel merupakan

bagian integral dari usaha pariwisata, dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

- 1) Pelayanan kamar tidur (*room service*),
- 2) Pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage*),
- 3) Pelayanan cucian tamu (*laundry service*),
- 4) Pelayanan Penunjang lainnya, seperti:
 - a) Tempat-tempat rekreasi,
 - b) Fasilitas olah raga/kebugaran,
 - c) Pusat bisnis,
 - d) Ruang konferensi/seminar

b. Divisi dalam perhotelan

Berbagai fasilitas tersebut diatas pengelolaannya dibagi mejadi beberapa departemen. Departemen memiliki tugas dan tanggungjawab yang berbeda- beda tapi saling berhubungan satu dengan yang lainya, departemen itu sendiri dibuat untuk mempermudah dalam pekerjaan dalam suatu organisasi. Di hotel terdapat beberapa departemen yaitu:

1) *Room Devision*

Room devision department yaitu devisi utama yang tedapat di sebuah hotel yang bertanggung jawab atas seluruh operational dari hotel terutama di bidang kamar(room). Room devision membawahi Front Office dan Housekeeping.

- a) *Housekeeping Department* (Tata Graha), yaitu departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan hotel baik itu kamar hotel maupun area umum hotel.
- b) *Front Office Department* (Kantor Depan), adalah department yang bertugas dan bertanggung jawab atas pemesanan dan penjualan kamar hotel, serta menangani tamu yang check in maupun check out

2) *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department adalah departement yang membawahi Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service.

- a) *Food and Beverage (F&B) Product*, adalah salah satu departemen di hotel yang bertanggung jawab atas

pengolahan bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap hidang, atau departemen yang bertugas untuk membuat makanan dan minuman di hotel.

b) *Food and Beverage (F&B) Service*, adalah salah satu departemen di hotel yang bertanggung jawab atas seluruh operasional dari kegiatan pelayanan penghidangan makan dan minuman di hotel.

3) *Sales and Marketing Department*

Sales and Marketing Department, adalah department atau bagian yang ada di hotel yang bertugas atas penjualan dan pemasaran dari hotel, serta bertanggung jawab untuk mengawasi seluruh kegiatan yang berhubungan dengan dengan kegiatan penjualan dan pemasaran hotel.

4) *Accounting Department*

Accounting Department, bertugas untuk mengawasi seluruh pengeluaran dan pemasukan hotel yang berhubungan dengan Hotel Revenue.

5) *Engineering Department*

Engineering Department, salah satu bagian dari hotel yang bertugas untuk memperbaiki dan melakukan perawatan barang barang hotel yang berupa mesin. Bertanggung jawab atas seluruh operasional perbaikan dan perawatan barang barang hotel yang berupa mesin.

6) *Human Resources Department*.

Departemen yang bertanggung jawab atas pemilihan dan perekrutan sumber daya manusia di hotel serta bertugas untuk menangani hal hal diluar hotel yang berhubungan dengan masyarakat.

7) *Spa Department*

adalah departemen yang bertanggung jawab atas seluruh operasional di bagian spa di hotel. Bertugas untuk melakukan pelayanan treatment untuk tamu yang menginap di hotel seperti massage.

Beberapa ketrampilan pada departemen perhotelan telah diajarkan pada lembaga pendidikan seperti *Hosue keeping, Front*

office, Food and Beverage product dan Food and Beverage service. Beberapa hotel selain membuka lowongan pekerjaan pada entry level juga menginginkan karyawan yang multy skill. Artinya selain menguasai ketrampilan house keeping juga harus menguasai dasar-dasar *front office, food and beverage service* disamping menguasai *english for tourism*.

Konsep 3 in dirancang sebagai acuan dalam peningkatan kompetensi sumberdaya manusia (SDM) yang multi skill , sesuai dengan kebutuhan industry saat ini, khususnya dibidang perhotelan. Dimana model program ini berperan penting terhadap peningkatan mutu kompetensi peserta didik dan meningkatkan daya jual (*Market skill*) untuk meningkatkan daya serap lulusan LKP bekerja dan berwirausaha di DUDI. Perhotelan *three in one* ini, sebuah kombinasi program yang terdiri dari beberapa departement perhotelan sebagai materi pokok pendidikan dan pelatihan seperti : (1) *Housekeeping* (2) *FB Service* (3) *Food Product* (4) *front office* (5) *english profesion* dan materi pendukung seperti pengembangan kepribadian.

Dalam rangka menunjang keberhasilan kegiatan pendidikan dan pelatihan program model perhotelan *three in one* ini, LKP berkolaborasi penuh dengan pihak *industry* dalam proses pelaksanaan pendidikan dasar pengembangan diri peserta didik yang meliputi : *personality dan attitude*, pendidikan dan pelatihan by *industry* dan evaluasi dan bimbingan by *industry* . Untuk mewujudkan sebuah program yang memiliki mutu tinggi, sesuai dengan permintaan *industry* itu sendiri, maka dengan program ini peserta didik dibentuk untuk memiliki *doubel skill* yang mencakup (*soft skill & hard skill*), *soft skill* adalah kemampuan dasar *personality dan attitude* dalam mengembangkan kompetensi dan karier peserta didik. Sedangkan *Hard skill* adalah sebuah keterampilan kerja yang multi skill yang berperan penting terhadap peningkatan mutu dan kualitas kerja peserta didik, sesuai dengan kompetensi bidang pekerjaan.

Dengan demikian, program LKP Perhotelan diharapkan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan kualitas lulusan program

kursus perhotelan. Diharapkan penguasaan multi skill dan penambahan pada kompetensi *personality* dapat menjadi keunggulan penyelenggara program kursus dalam merebut peluang kerja.

Konsep LKP Perhotelan adalah sebuah konsep pelatihan yang mengkombinasikan 3 ketrampilan entry level bidang perhotelan yaitu *house keeping, front office dan food and beverage* dalam satu pelatihan dengan penguatan pengembangan kepribadian

3. Konsep *personality* bidang perhotelan

Kata *personality* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Yunani-kuno *prosopon* atau *persona*, yang artinya “topeng” yang biasa dipakai artis dalam teater. Para artis itu bertingkah laku sesuai dengan ekspresi topeng itu mewakili ciri kepribadian tertentu. Jadi konsep awal dari pengertian *personality* (dari masyarakat awam) adalah tingkah laku yang ditampilkan ke lingkungan sosial – kesan mengenai diri yang diinginkan agar dapat ditangkap oleh lingkungan sosial.

Secara harfiah kepribadian atau *personality* dapat diungkapkan melalui akronim **PE-R-S-O-N-A-L-I-T-Y**, di mana masing-masing huruf mempunyai makna tertentu, yaitu:

P adalah Pleasantness, good manners and a smile are natural assets.

Seorang petugas yang bekerja di industry jasa pelayanan diharapkan mampu menyenangkan orang lain melalui kesopansantunan yang baik dan selalu tersenyum kepada pelanggan/tamu/klien/pembeli. Hal ini merupakan suatu asset yang tak ada habisnya bagi industry jasa atau perusahaan yang bersangkutan.

E adalah Eagerness to help others, with a liking for people and willingness to serve them.

Adanya keinginan yang kuat dari dalam diri untuk membantu dan menyukai orang lain, bergaul dan rela melayani orang yang berkepentingan dengan pekerjaan kita merupakan salah satu unsure kepribadian dari dalam diri kita. Kita harus bangga dengan pekerjaan

kita dan upaya memberikan pelayanan yang memuaskan dapat membahagiakan diri kita sehingga perasaan tersebut secara otomatis mempengaruhi orang lain.

R adalah Respect for other people. Courtesy costs nothing.

Dalam industry jasa pelayanan, menghormati dan menghargai orang lain sangatlah penting terutama orang lain tersebut adalah pelanggan/tamu/klien/pembeli kita. Bersopan santun dan bersikap ramah pada tamu tidak membutuhkan biaya sepeserpun

S adalah Sense of responsibility is a realization that what one does and says is important.

Rasa tanggung jawab yang besar adalah sebuah realisasi bahwa apa yang kita lakukan untuk dan katakana kepada pelanggan adalah penting.

O adalah Orderly mind is essential for methodical and accurate work.

Kita harus memiliki jalan pikiran yang teratur dan terorganisasi untuk melakukan pekerjaan dengan metode yang baik dan tingkat ketepatan yang tinggi.

N adalah Neatness indicates pride in self and job.

Kerapian merupakan suatu bukti bahwa kita bangga dengan diri kita sendiri dan dengan pekerjaan kita.

A adalah Accuracy in everything done is of paramount importance.

Keakuratan/ketepatan/ketelitian dalam setiap hal yang kita kerjakan adalah nilai yang sangat penting.

L adalah Loyalty to both management and colleagues make good teamwork.

Bersikap setia kepada manajemen dan rekan kerja merupakan kunci keberhasilan dari kerja sama tim.

I adalah Intelligence use of common sense at all times.

Kita harus senantiasa menggunakan akal sehat dalam memahami orang lain karena penggunaan tersebut akan mengasah perasaan dan intuisi kita terhadap apa yang tersirat dalam benak pelanggan pada saat kita berinteraksi dengan mereka.

T adalah Tact saying and doing the right thing atn the right time.

Berbicara secara bijaksana dan melakukan segala sesuatu secara benar saat yang tepat merupakan cirri kepribadian yang kuat.

Y adalah Yearning to be a good Service Clerk and love of the work is essential.

Adanya keinginan yang kuat dalam diri kita untuk menjadi petugas pelayanan yang baik serta mencintai pekerjaan tersebut

Sedangkan menurut Pervin dan John kepribadian mewakili karakteristik individu yang terdiri dari pola-pola pikiran, perasaan dan perilaku yang konsisten. Dalam teori-teori kepribadian, kepribadian terdiri dari antara lain trait dan tipe (*type*). Trait sendiri dijelaskan sebagai konstruk teoritis yang menggambarkan unit/dimensi dasar dari kepribadian. Trait menggambarkan konsistensi respon individu dalam situasi yang berbeda-beda. Sedangkan tipe adalah pengelompokan bermacam-macam trait. Dibandingkan dengan konsep trait, tipe memiliki tingkat regularity dan generality yang lebih besar daripada trait.

Pengembangan kepribadian memberikan peran yang sangat besar dalam meningkatkan kualitas diri pribadi, kualitas hubungan dengan orang lain, sehingga mampu berhubungan dengan lingkungan, semangat untuk menaikkan kapasitas dan kualitas kepribadian setiap harinya. Hal ini akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kepribadiannya ke arah yang lebih baik. Bidang pekerjaan yang berkaitan dengan manusia, pengembangan kepribadian memberikan pengaruh yang besar. Misalnya kegiatan di bidang perhotelan yang berhubungan dengan memberikan pelayan. Semakin baik kepribadian seseorang dalam memberikan pelayanan kepada orang lain maka akan memberikan peran yang semakin besar terhadap penciptaan hubungan

yang baik antar individu, individu dengan organisasi, maupun dengan sesama organisasi. Dan hal ini akan menguntungkan satu dengan yang lainnya.

Pengembangan kepribadian yang dimaksud dengan model ini adalah sebuah organisasi dinamis di dalam sistem psikis dan fisik individu yang menentukan karakteristik perilaku dan pikiran yang berhubungan dengan pekerjaannya. Pekerjaan yang di maksud pada bidang perhotelah. Sebagai karyawan hotel tentu berhubungan langsung dengan pelayanan pada pelanggan. Sistem psikis dan fisik individu yang di maksud pada pengertian erat kaitannya dengan pelayanan pada pelanggan. Pelayanan atau Service bisa dimaknai sebagai berikut :

Smile for everyone : selalu tersenyum pada setiap orang.

Excellence in everything we do : selalu melakukan yang terbaik dalam bekerja.

Reaching out to every guest with hospitality: menghadapi setiap tamu dengan penuh keramahan.

Viewing every guest as special: melihat setiap tamu sebagai orang yang istimewa.

Inviting guest to return : mengundang tamu untuk datang kembali ke perusahaan kita.

Creating a warm atmosphere : menciptakan suasana hangat saat berhadapan dengan tamu

Eye contact that shows we care : kontak mata dengan tamu untuk menunjukkan bahwa kita penuh perhatian terhadap tamu.

4. Pentingnya *Personality* bagi peningkatan layanan perhotelan

Keberhasilan hotel dalam melakukan pelayanannya adalah apabila tamu yang datang merasakan kepuasan, memberikan komentar terbaik tentang perasaannya tinggal di hotel tersebut, serta dipastikan ia akan kembali lagi Check In di Hotel .

Kesan yang baik tersebut akan memberikan image/citra yang positif bagi hotel yang bersangkutan. *Image* (citra) adalah kepercayaan, ide, dan impresi seseorang terhadap sesuatu. Citra merupakan kesan, impresi, perasaan atau persepsi yang ada pada publik mengenai perusahaan, suatu obyek, orang atau lembaga. Bagi

hotel citra berarti persepsi masyarakat terhadap jati dirinya (hotel yang bersangkutan). Persepsi ini didasarkan pada apa yang masyarakat ketahui atau kira tentang hotel yang bersangkutan. Oleh karena itulah hotel yang sama belum tentu memiliki citra yang sama pula dihadapan orang. Citra hotel menjadi salah satu pegangan bagi konsumen dalam mengambil keputusan penting. Misalnya keputusan untuk menginap, menikmati layanan resto di hotel atau mengadakan meeting Citra yang baik akan menimbulkan dampak positif bagi hotel, sedangkan citra yang buruk melahirkan dampak negatif dan melemahkan hotel dalam persaingan.

Maka disanalah pencapaian sebuah hotel di anggap telah berhasil memberikan fasilitas serta pelayanannya sesuai dengan gelar / bintang yang di milikinya. Untuk mendapatkan hasil tersebut diatas, karyawan hotel selain harus menguasai bidang tugas utamanya juga harus menguasai tugas penunjuang antara lain (a). mampu memberikan pelayanan dengan kualifikasi yang telah di sesuaikan dengan sop perusahaan dimana ia bekerja, (b) memiliki rasa rendah hati yang bisa membuat tamu merasakan ke ikhlasan pada pelayanan yang di berikan, (c) tampil percaya diri dengan kemampuan yang telah di miliki, (d) terbiasa dengan komunikasi formal dan penggunaan bahasa santun serta nada yang ramah, (d) selalu memberikan ekspresi wajah yang bersahabat serta perilaku profesional bila sedang melaksanakan tugas atau sedang berada di jam kerja, (e) mempunyai refleksilitas yang tinggi saat sedang bekerja. menanyakan serta menawarkan bantuan terlebih dahulu pada tamu yang sedang terlihat bingung maupun baru datang di wilyah hotel, (f) ramah serta memberikan senyum yang tulus kepada tamu . sehingga para pengunjung merasakan bahwa tempat yang mereka kunjungi adalah rumah kedua mereka '(second home)'. (g) mempunyai pola fikir positif pada setiap pengunjung yang datang, tidak membedakan tamu manapun. karena semua yang datang ke hotel adalah pelanggan yang siap untuk memberikan keuntungan pada perusahaan, (h) tetap tegas tetapi didasari oleh sifat ramah dan komunikasi yang berjalan baik, sehingga tidak menimbulkan kesan kasar pada setiap tamu, (i) berpenampilan bersih, rapih, menggunakan parfum standard serta

tidak memasang perhiasan berlebihan saat bekerja. grooming / penampilan sangat diutamakan disini, karena kualifikasi grooming sebenarnya sudah di nilai saat pertama datang dan melamar di sebuah perusahaan.

5. Pentingnya peserta didik menguasai *personality*

Kursus merupakan proses pembelajaran yang didalamnya terjadi interaksi antara peserta didik dengan instruktur dengan memanfaatkan sumber belajar maupun media pembelajaran. Kursus sebagai salah satu layanan pendidikan tujuan akhir dari proses pembelajaran yang hendak dicapai meliputi 3 domain yaitu :

- a. *Cognitive Domain* (Ranah Kognitif), yang berisi perilaku-perilaku yang menekankan aspek intelektual, seperti pengetahuan, pengertian, dan keterampilan berpikir.
- b. *Affective Domain* (Ranah Afektif) berisi perilaku-perilaku yang menekankan aspek perasaan dan emosi, seperti minat, sikap, apresiasi, dan cara penyesuaian diri.
- c. *Psychomotor Domain* (Ranah Psikomotor) berisi perilaku-perilaku yang menekankan aspek keterampilan motorik seperti tulisan tangan, mengetik, berenang, dan mengoperasikan mesin.

Sedangkan penyelenggara kursus adalah **Lembaga Kursus dan Pelatihan** (LKP) merupakan satuan pendidikan Nonformal seperti yang tertera dalam pasal 26 ayat (4) UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Secara umum dalam pasal 26 ayat (5) dijelaskan bahwa Kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Selain itu kembali diperlengkap dalam pasal 103 ayat (1) PP No. 17 tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan bahwa kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat dalam rangka untuk mengembangkan kepribadian profesional dan untuk meningkatkan kompetensi vokasional dari peserta didik kursus.

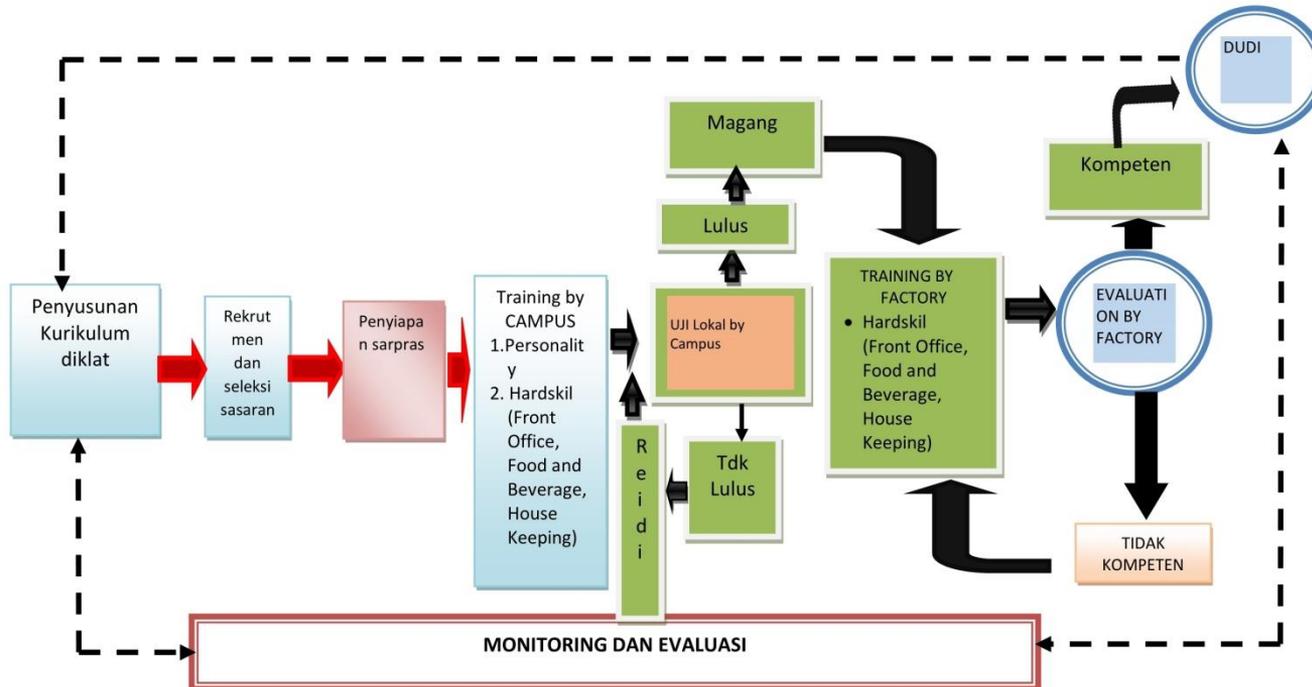
Program kursus pendidikan kecakapan kerja dipersiapkan bagi peserta didik menguasai kompetensi yang dibutuhkan pada dunia usaha dan industri. Proses rekrutmen karyawan oleh dunia usaha dan industri sangat ketat persaingannya. Proses wawancara menjadi tahapan yang penting dalam penentuan diterima tidaknya calon karyawan. Psikotes menjadi tahapan yang juga banyak membuat pelamar berguguran. Banyak calon karyawan gagal dalam tes itu sebenarnya karena confidence levelnya lemah. Bukan hanya kepercayaan diri saja yang bisa dinilai saat psikotes. Kepribadian dan intelegensi juga bisa diukur dan sering menyebabkan pelamar gagal ke tahap selanjutnya. Selain kompetensi keahlian yang tidak kalah pentingnya adalah confidence level dan *personality*/kepribadian dari peserta didik sebagai calon tenaga kerja. *Personality* menjadi bagian penting bagi dunia usaha dan industri karena positifnya tingkat *personality* dari karyawan berdampak pada positifnya citra dari perusahaan tersebut. Maka peserta didik kursus pendidikan kecakapan kerja harus mempelajari *personality* (pengembangan kepribadian) agar peluang diterima kerja di dunia usaha dan industri besar peluangnya.

B. Karakteristik Model

Model pendidikan kecakapan kerja LKP Perhotelan memiliki karakteristik antara lain ;

1. Memperkuat kecakapan *personality* pada 3 ketrampilan (*house keeping, front office dan food and beverage*).
2. Model ini dapat diterapkan apabila lembaga memiliki hubungan yang baik dengan dunia usaha dan dunia industri terutama perhotelan.
3. Lembaga harus melibatkan DUDI dari proses perencanaan sampai dengan peneliramaan hasil lulusan.
4. Lembaga harus bersinergi dengan dunia usaha dan dunia industri .

C. Chart Model dan penjelasannya



KETERANGAN

1. Penyusunan Kurikulum

Pengelola bersama instruktur serta pihak dunia usaha dan dunia industri menyusun perangkat kurikulum sebagai acuan penyelenggaraan kursus pada tahun berjalan. Penyusunan kurikulum dengan memperhatikan tingkat keterserapan lulusan, survey kebutuhan tenaga kerja dan tren kebutuhan dunia usaha dan industri.

Penyusunan kurikulum dapat dilaksanakan melalui workshop, semiloka yang melibatkan seluruh Pendidik dan Tenaga kependidikan dengan mengundang narasumber yang ahli di bidang kurikulum.

2. Rekrutmen dan seleksi sasaran

Pada tahap ini merupakan proses pemilihan calon sasaran peserta didik. Selain proses seleksi administrasi, proses wawancara menjadi elemen penting dalam memilih peserta didik. Pada proses wawancara dapat diketahui minat dan komitmen calon peserta didik dalam mengikuti program kursus. Pada tahap ini calon peserta didik telah diketahui sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Peserta didik program perhotelan ini adalah :

- a) Warga Negara Indonesia berusia antara 16 s.d 35 tahun.
- b) Pendidikan minimal lulus SLTP/Paket B atau yang sederajat atau sederajat putus sekolah atau lulus tidak melanjutkan
- c) Belum memiliki pekerjaan tetap atau menganggur.

3. Penyiapan sarana dan prasarana belajar

Tahap berikutnya adalah penyiapan sarana dan prasaran kursus. Prasarana yang perlu disiapkan adalah ruang pembelajaran dan sarana pendukung pembelajaran.

4. Training by Campus

Tahap pelaksanaan pelatihan terbagi dalam 2 bagian yakni

a) Training by campus

Tahap training by campus ini di bagi menjadi 2 yaitu

- 1) Coaching by industri/Orientasi bagi peserta didik

Pelaksanaan training by campus ini diawali dengan pembekalan sebagai bagian dari peningkatan mental. Pada tahap ini peserta didik diharapkan adanya peningkatan mental dan motivasi mengikuti proses pembelajaran bidang perhotelan. Pihak – pihak yang terlibat pada proses pembekalan ini selain pihak yang kompeten dan mampu meningkatkan tingkat disiplin calon peserta didik, juga dari pihak dunia usaha dan dunia industri yang bisa memberi wawasan tentang peluang dan tantangan bekerja di bidang perhotelan

2) Training By campus

Tahap kedua dari training by campus ini adalah pembelajaran materi perhotelan. Pada tahap ini peserta didik harus menguasai kurikulum yang meliputi materi inti yakni house keeping, F&B dan Front Office selain materi pendukung seperti bahasa Inggris dan personality (pengembangan Kepribadian).

b) Ujian lokal

Ujian lokal dilaksanakan untuk mengetahui tingkat pencapaian kompetensi peserta didik setelah materi berakhir. Peserta didik minimal mencapai nilai 80 untuk dinyatakan lulus. Kelulusan ini sebagai syarat bagi peserta didik untuk mengikuti tahap berikutnya yakni training by industri.

c) Training By Factory

Training by factory merupakan tahapan implementasi yang sesungguhnya dari ilmu yang di dapat selama di kursus. Pada tahap ini peserta didik dilatih untuk melayani konsumen pada tempat praktek kerja(hotel yanmg sesungguhnya)

Training by Factory dibagi menjadi 2 jenis yaitu

1) Magang

Magang adalah tugas mandiri yang harus diselesaikan oleh peserta didik sebagai persyaratan kelulusan dalam bentuk praktik kerja di lembaga mitra magang (dunia usaha dan dunia industri). Pada proses magang ini lembaga kursus mengajukan permohonan kepada pihak hotel untuk

menerima pemegang. Jumlah peserta didik disesuaikan dengan daya tampung yang tersedia. Pada proses magang ini peserta didik seakan – akan bekerja sebagai karyawan hotel.

2) Casual

Casual adalah proses magang yang diawali dari permintaan pihak hotel pada lembaga pendidikan atau lembaga kursus untuk mengisi bidang-bidang tertentu yang mengalami kekurangan tenaga kerja. Status pemegang dalam casual ini adalah tenaga harian lepas dan dapat salary perhari. Biasanya casual ini dilaksanakan pada hight season dimana tingkat hunian hotel meningkat drastis. Casual adalah proses magang yang diawali dari permintaan pihak hotel pada lembaga pendidikan atau lembaga kursus untuk mengisi bidang-bidang tertentu yang mengalami kekurangan tenaga kerja. Status pemegang dalam casual ini adalah tenaga harian lepas dan dapat salary perhari. Biasanya casual ini dilaksanakan pada hight season dimana tingkat hunian hotel meningkat drastis.

5. Evaluation by Factory

Evaluation by factory dilaksanakan pada waktu peserta magang. Evaluasi ini untuk mengetahui tingkat , etos kerja di lapangan, pelaksanaan dan tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, kemampuan bekerja dalam tim, kemampuan melakukan inisiatif dalam pekerjaan, kemampuan memberikan ide-ide kreatif dan kehadiran di lokasi magang.

Ujian lokal dilaksanakan untuk mengetahui tingkat pencapaian kompetensi peserta didik setelah materi berakhir. Peserta didik minimal mencapai nilai 80 untuk dinyatakan lulus. Kelulusan ini sebagai syarat bagi peserta didik untuk mengikuti tahap berikutnya yakni training by industri.

BAB III

PENYELENGGARAAN PROGRAM

A. Standar Kompetensi lulusan berbasis KKNi

Deskripsi umum KKNi sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 8 tahun 2012 yang minimum wajib dimiliki dan dihayati oleh setiap lulusan kursus dan pelatihan yaitu sesuai dengan ideologi Negara dan budaya Bangsa Indonesia, maka implementasi sistem pendidikan nasional dan sistem pelatihan kerja yang dilakukan di Indonesia pada setiap jenjang kualifikasi pada KKNi mencakup proses yang membangun karakter dan kepribadian manusia Indonesia sebagai berikut.

1. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya
3. Berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia
4. Mampu bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungannya
5. Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain.
6. Menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas.
7. Mampu menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab terhadap pekerjaan sehingga tidak memberikan dampak yang dapat menimbulkan keresahan khalayak, karena bertentangan dengan norma hukum dan norma sosial yang berlaku
8. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan benar
9. Mampu menunjukkan sikap keramahan kepada tamu

Standar Kompetensi Lulusan adalah kriteria mengenai kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup **sikap, pengetahuan, dan keterampilan**. Adapun Standar Kompetensi yang digunakan adalah Standar Kompetensi Lulusan (SKL) Kursus dan Pelatihan Perhotelan bidang House Keeping level II berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNi) adalah :

1. Mampu melaksanakan satu tugas spesifik, dengan menggunakan alat, dan informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan, serta menunjukkan kinerja dengan mutu yang terukur, di bawah pengawasan langsung atasannya
2. Memiliki pengetahuan operasional dasar dan pengetahuan faktual bidang kerja yang spesifik, sehingga mampu memilih pemecahan yang tersedia terhadap masalah yang lazim timbul
3. Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain

Selesai proses pembelajaran kursus dan pelatihan, peserta didik diharapkan mampu melaksanakan tugas sebagai Office Boy, Gardener, Houseman, Room Boy, Linen/uniform attendant, linen/uniform staff and order taker.

Penguasaan kompetensi tersebut diatas akan semakin bagus apabila didukung oleh *personality* yang kuat. *Personality*/kepribadian adalah hadiah dari Tuhan Sang Pencipta saat manusia dilahirkan dan setiap orang yang memiliki *Personality*/kepribadian pasti ada kelemahannya dan kelebihanannya di aspek kehidupan sosial dan masing-masing pribadi.

Personality/kepribadian manusia secara umum ada 4, yaitu :

1. Koleris : tipe ini bercirikan pribadi yang suka kemandirian, tegas, berapi-api, suka tantangan, bos atas dirinya sendiri.
2. Sanguinis : tipe ini bercirikan suka dengan hal praktis, happy dan ceria selalu, suka kejutan, suka sekali dengan kegiatan social dan bersenang-senang.
3. Phlegmatis : tipe ini bercirikan suka bekerjasama, menghindari konflik, tidak suka perubahan mendadak, teman bicara yang enak, menyukai hal yang pasti.
4. Melankolis : tipe ini bercirikan suka dengan hal detil, menyimpan kemarahan, Perfection, suka instruksi yang jelas, kegiatan rutin sangat disukai.

Pengembangan kepribadian/*Personality* merupakan kemampuan seseorang orang untuk mengenali potensi diri untuk berkinerja lebih baik. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mengelola kompetensi

personal berarti kepandaian seseorang untuk mengelola kemampuan dan kecakapan yang dimilikinya dengan prestasi kerja serta sikap yang baik sehingga dapat memuaskan pemberi kerja dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Pengembangan materi *personality* dapat berupa materi-materi yang berhubungan dengan perubahan pola pikir dan etos kerja, materi yang berhubungan dengan motivasi berprestasi serta materi – materi etika bekerja di perhotelan.

B. Standar Isi

Pengertian standar isi adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar isi berhubungan dengan kurikulum yang diterapkan pada satuan pendidikan.

Sebelum menyelenggarakan kursus perhotelan lembaga pendidikan harus menyusun kurikulum berdasarkan acuan yang telah ada dan memperhatikan kebutuhan masyarakat.

Proses penyusunan kurikulum terbagi menjadi 2 bagian yaitu;

1. Pengembangan kurikulum.

Pada tahap ini penyelenggara kursus harus melaksanakan analisis kebutuhan dunia usaha dan industri. Pada tahap ini akan di peroleh profil sumber daya manusia yang dibutuhkan pihak dudi secara utuh. Masukan dari dudi sangat penting sebagai upaya untuk memperbarui kurikulum yang telah diterapkan di lembaga pendidikan.

Identifikasi diperlukan sebagai upaya meng *update* kurikulum yang telah dilaksanakan dengan perkembangan dengan dunia usaha dan industri. Identifikasi kebutuhan kurikulum kursus ini dapat dilakukan dengan berbagai metode antara lain ;

a) Analisis lulusan.

Peserta didik yang telah melalui proses pembelajaran teori, praktek dan magang yang telah melalui proses evaluasi dinyatakan lulus atau kompeten. Hasil evaluasi tersebut dapat dianalisis untuk memperbaiki kurikulum yang telah di laksanakan. Hasil evaluasi magang dari dunia usaha dan

industri merupakan poin penting yang dapat menjadi masukan bagi pengembangan kurikulum.

b) Analisis kebutuhan dunia kerja dan industri.

Lembaga pendidikan dapat mempelajari informasi lowongan kerja yang menjadi tren dan selanjutnya membuat naskah kesimpulan dari analisis hasil analisis sederhana tentang materi – materi yang dibutuhkan oleh dunia usaha dan industri. Informasi peluang kerja juga bisa didapat dari asosiasi profesi seperti HRD Hotel maupun Perhimpunan Hotel Republik Indonesia. Lembaga kursus dapat mengedarkan instrumen peluang kerja yang dibutuhkan oleh dunia usaha dan industri perhotelan sebagai masukan penyusunan kurikulum.

c) Masukan dari internal

Lembaga pendidikan dapat meminta masukan dari pihak internal tentang kurikulum yang diterapkan. Pihak internal yang dimaksud adalah pendidik dan tenaga kependidikan tentang materi yang dibutuhkan melalui rapat internal.

d) Workshop kurikulum.

Workshop kurikulum dilaksanakan untuk menyusun kurikulum yang akan diterapkan pada penyelenggaraan kursus dan pelatihan. Peserta dari workshop ini dari pihak eksternal seperti dari unsur manajer personalia hotel(HRD), asosiasi profesi seperti PHRI dan pihak-pihak eksternal lain yang dianggap kompeten. Sedangkan pihak internal yang terlibat dalam penyusunan kurikulum seperti pendidik dan tenaga kependidikan yang juga bertindak sebagai penyusun draft kurikulum. Hasil workshop ini ditetapkan sebagai kurikulum yang akan diterapkan pada tahun pembelajaran berjalan.

2. Penetapan kurikulum kursus.

Kurikulum merupakan seperangkat rencana dan pengaturan mengenai isi dan bahan ajar serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan kursus dan pelatihan. Sedangkan kurikulum yang menjadi acuan penyelenggaraan program kursus adalah kurikulum yang telah ditetapkan dan di sahkan pada tahap workshop kurikulum.

Pada struktur materi yang mengacu pada KKNI 3(tiga) kompetensi yaitu House Keeping, Front Office dan Food Beverage dipisah dan diurai masing – masing sub kompetensi sesuai bidang keahlian. Sedangkan pada pengembangan model ini 3 kompetensi ini di gabung dalam satu kurikulum yang didalamnya meliputi materi yaitu House Keeping, Front Office dan Food Beverage dan penambahan materi pengembangan kepribadian/*personality*.

Struktur Perhotelan ini terdiri dari materi pokok dan materi penunjang. Adapun struktur materi sebagai berikut :

No	Materi Pokok	Lama pelatihan	Ket.
1	Food bavarega service	48 jam	25 % Teori
2	Housekeeping	48 jam	75 % Praktek
3	Food product	48 jam	
4	Front office	48 jam	
5.	English Profesion	48 jam	
	Jumlah jam pelatihan	240 Jam	
Materi Pendukung			
No	Materi pendukung	Lama Pelatihan	Ket.
1	<i>Personality</i> Pengembangan Diri	30 jam	
Materi Kegiatan Pendukung			
No	Kegiatan pendukung	Lama kegiatan	Ket.
1	On the job training (magang)	3 bulan	Dilaksanakan di industri mitra
2	Conseling dan Bimbingan karier	2 bln	

C. Standar Proses

Pelaksanaan kursus dibagi menjadi 2 bagian yakni :

1. *Training by campus* (Pembelajaran di dalam kampus)

Tahap traing by campus ini di bagi manjadi 2 yaitu

a. Orientasi bagi peserta didik

Pelaksanaan *training by campus* ini diawali dengan pembekalan sebagai bagian dari peningkatan mental. Pada tahap ini peserta didik diharapkan adanya peningkatan mental dan motivasi mengikuti proses pembelajaran bidang perhotelan. Pihak – pihak yang terlibat pada proses pembekalan ini selain pihak yang kompeten dan mampu meningkatkan tingkat disiplin calon peserta didik, juga dari pihak dunia usaha dan dunia industri yang bisa memberi wawasan tentang peluang dan tantangan bekerja di bidang perhotelan.

b. Pembelajaran materi perhotelan

Tahap kedua dari *training by campus* ini adalah pembelajaran materi perhotelan. Pada tahap ini peserta didik harus menguasai kurikulum yang meliputi materi inti yakni *house keeping*, *F&B* dan *Front Office* selain materi pendukung seperti bahasa Inggris dan *personality* (pengembangan Kepribadian).

2) *Training by factory (TEFA)*/Pembelajaran diluar kampus.

Training by factory merupakan tahapan implementasi yang sesungguhnya dari ilmu yang di dapat selama di kursus. Pada tahap ini peserta didik dilatih untuk melayani konsumen hotel.

Training by Factory dibagi menjadi 2 yaitu

a. Magang

Magang adalah tugas mandiri yang harus diselesaikan oleh peserta didik sebagai persyaratan kelulusan dalam bentuk praktik kerja di lembaga mitra magang (dunia usaha dan dunia industri). Pada proses magang ini lembaga kursus mengajukan permohonan kepada pihak hotel untuk menerima pemagang. Jumlah peserta didik disesuaikan dengan daya tampung yang tersedia. Pada proses magang ini peserta didik seakan – akan bekerja sebagai karyawan hotel.

Program Magang dirancang dengan karakteristik sebagai berikut:

- 1) Program magang dirancang untuk meningkatkan kompetensi peserta didik kursus perhotelan.
- 2) Peserta magang harus mengikuti program magang selama minimal 3 (tiga) bulan penuh di perusahaan yang telah ditentukan.
- 3) Setiap peserta didik magang akan dibimbing oleh seorang pembimbing dari perusahaan yang memiliki tugas pokok merencanakan dan memantau pelaksanaan magang hingga menerbitkan nilai magang bagi mahasiswa bimbingannya.
- 4) Perusahaan tempat magang diharapkan menunjuk pembimbing yang bertugas merencanakan dan memantau pelaksanaan magang serta menilai prestasi peserta magang.
- 5) Penilaian prestasi peserta magang akan ditentukan oleh tiga faktor yakni hasil penilaian prestasi magang oleh perusahaan tempat magang, laporan yang disusun peserta magang, dan presentasi Laporan Magang.
- 6) Perusahaan tempat magang tidak diwajibkan membayar honorarium bagi peserta magang, namun demikian kebijakan untuk memberikan tunjangan transport dan/atau makan dan/atau uang saku diserahkan kepada perusahaan yang bersangkutan.

b. *Casssual*

Casual adalah proses magang yang diawali dari permintaan pihak hotel pada lembaga pendidikan atau lembaga kursus untuk mengisi bidang-bidang tertentu yang mengalami kekurangan tenaga kerja. Status pemagang dalam casual ini adalah tenaga harian lepas dan dapat salary perhari. Biasanya casual ini dilaksanakan pada hight season dimana tingkat hunian hotel meningkat drastis. Adapun pola rekrutmen karyawan hotel melalui tahapan sebagai berikut :

- 1) Mereka yang pernah mengikuti *training* dengan kualifikasi bagus, diberi kesempatan untuk menjadi *Partimer* karyawan/ *Casual*
- 2) Dari para *casssual* yang memilki kualifikasi baik, dan disesuaikan kebutuhan *department*, maka mereka diberi

kesempatan untuk menjadi karyawan kontrak, yaitu karyawan yang dikontrak setiap tahun di perbaharui.

- 3) Setelah melewati masa kontrak, kandidat karyawan tersebut memenuhi kualifikasi, dan *department* membutuhkan serta sesuai dengan *budget* yang ada maka karyawan tersebut akan ditetapkan sebagai karyawan Hotel.

Tujuan diadakannya training by factory adalah sebagai berikut :

- Peserta didik dapat merasakan langsung bekerja pada suatu industri.
- Untuk memperoleh pengalaman kerja di industri.
- Untuk mengetahui lingkungan kerja yang sebenarnya dalam suatu industri.
- Untuk mengetahui proses-proses kerja yang terdapat di perusahaan. Proses kerja yang dimaksud adalah bagaimana hasil produk, tenaga kerja, kedisiplinan dan keselamatan kerja.
- Membandingkan ilmu yang diperoleh selama kursus dengan pelaksanaan magang di industri.
- Untuk memperoleh pengetahuan dari tempat magang.
- Mengaplikasikan kemampuan praktik yang diperoleh selama kursus ke dunia industri.

Manfaat diadakannya training by factory adalah sebagai berikut:

Manfaat bagi Peserta didik:

- Peserta didik dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di lembaga kursus.
- Menambah wawasan setiap peserta didik mengenai dunia industri.
- Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktek.

Manfaat bagi lembaga kursus

- Terjalinnnya kerjasama “bilateral” antara lembaga kursus dengan perusahaan.
- Lembaga kursus akan dapat meningkatkan kualitas

lulusannya melalui pengalaman kerja Magang.

- Lembaga kursus yang akan dikenal di dunia industri.
Manfaat bagi Perusahaan :
- Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia industri/ perusahaan sehingga perusahaan tersebut dikenal oleh kalangan akademis.
- Adanya kritikan-kritikan yang membangun dari peserta didik-peserta didik yang melakukan Praktek Magang.
- Perusahaan akan mendapat bantuan tenaga dari peserta didik- peserta didik yan melakukan praktek.
- Adanya orang yang mengaudit perusahaan tanpa mengeluarkan biaya dengan adanya laporan-laporan magang yang diberikan kepada perusahaan.

Sedangkan beban belajar peserta kursus dan pelatihan sebanyak 270 jam pelajaran dan 3 bulan praktek. Pembelajaran teori dilaksanakan di Lembaga Kursus dan Pelatihan dan pembelajaran praktek dilaksanakan di dunia usaha dan industri. Praktek di perhotelan memberi manfaat pada peserta didik kursus antara lain ;

- 1) Dapat membangun jiwa disiplin dan mengikuti segala aturan yang berlaku di tempat kerja
- 2) Dapat membangun etika kerja serta perilaku sopan santun dengan semua pegawai di tempat kerja
- 3) Dapat dijadikan sebagai modal pengalaman di dalam surat lamaran kerja anda kelak
- 4) Mendapatkan pengetahuan tentang dunia kerja
- 5) Menambah kemampuan komunikasi

a) Uji Kompetensi

Uji kompetensi dilakukan setelah peserta didik menyelesaikan seluruh beban belajar yang berjumlah 227 jampel. Hasil uji kompetensi akan menentukan status peserta didik berkompeten atau belum kompeten pada bidang house keeping level II. Sedangkan peserta didik yang lulus uji kompetensi diberi Sertifikat kelulusan ***Housekeeping Operation***

D. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

1. Pendidik

Persyaratan pendidik pada program perhotelan ini adalah :

- a) Memiliki kualifikasi yang memadai dengan dibuktikan dengan ijazah yang relevan
- b) Kompeten dibidang yang diampunya dibuktikan dengan sertifikat kompetensi atau telah berpengalaman dibidang ketrampilan yang diajarkan.
- c) mampu melaksanakan pembelajaran.
- d) mampu merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasil belajar.

2. Pengelola kursus

- a) Memiliki pendidikan minimal SMA/SMK/MA sederajat serta memiliki pengalaman bekerja di lembaga kursus dan pelatihan sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun.
- b) Memiliki sertifikat pengelola kursus dan pelatihan yang diterbitkan oleh lembaga yang ditetapkan oleh Pemerintah

E. Standar Pengelolaan

Ketentuan pengelolaan program perhotelan ini adalah:

- a) Pengelola program ini adalah satuan pendidikan baik itu Lembaga Kursus dan Pelatihan(LKP), Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat(PKBM).
- b) Penyelenggaraan program dilaksanakan menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan program kursus yang diselenggarakan.
- c) Telah memiliki nota kesepahaman pemagangan pada dunia industri sebagai tempat praktek kerja bagi peserta didik.
- d) Penyelenggara melakukan evaluasi tingkat capaian kompetensi peserta didik baik capaian kompetensi permateri maupun capaian kompetensi akhir program
- e) Penyelenggara wajib menyelenggarakan uji kompetensi.

F. Standar Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana belajar yang digunakan minimal memenuhi persyaratan teknis, baik dari segi jumlah dan kualitas yang diperlukan dalam proses pembelajaran, diantaranya:

- a) Sarana belajar yang dimaksud adalah segala macam peralatan yang dipakai instruktur untuk membantu mereka dengan mudah melakukan kegiatan kursus dan pelatihan dan memudahkan peserta kursus dan pelatihan dapat mengikuti proses kursus dan pelatihan dengan mudah.
- b) Sarana kursus dan pelatihan terdiri dari: (a) alat pelajaran, (b) alat peraga dan (c) media pembelajaran.
- c) Prasarana adalah fasilitas, kelengkapan dan benda-benda yang digunakan instruktur dan peserta kursus dan pelatihan dalam penyelenggaraan kursus dan pelatihan. Prasarana dimaksud dapat berupa: ruang kelas, ruang praktik, meja- kursi, kamar mandi dll.

G. Pembiayaan

Adapun komponen pembiayaan meliputi Komponen pembiayaan manajemen, pembelajaran dan evaluasi pembelajaran serta pembiayaan penempatan

- a) Biaya Manajemen
 - Honor pengelola
 - Dokumentasi
 - Publikasi
- b) Biaya pembelajaran dan evaluasi
 - Pengadaan modul pembelajaran
 - Bahan praktik
 - Biaya pemagangan/praktik kerja/ orientasi kerja
 - Honor Instruktur/narasumber
 - Penggandaan instrumen Evaluasi
 - Dan penyelenggaraan evaluasi
- c) Pembiayaan penempatan
 - Monitoring peserta didik
 - Transport pengiriman ke tempat kerja

H. Standar Penilaian

Penilaian dilaksanakan untuk mengetahui perkembangan pencapaian kompetensi peserta didik dengan aspek penilaian meliputi pengetahuan, kerampilan dan sikap profesional yang berkaitan dengan pekerjaan

perhotelan. Bentuk penilaian dilakukan dengan tes tulis dan unjuk kerja. Pelaksanaan penilaian dilakukan pada akhir setiap materi maupun setelah seluruh materi telah di sampaikan.

Sedangkan ujian akhir dilaksanakan dalam 2 tahap yakni ujian lokal diselenggarakan di akhir program dan uji kompetensi yang dilaksanakan bekerjasama dengan Lembaga Sertifikasi Kompetensi.

1) Ujian lokal

Ujian lokal dilaksanakan untuk mengetahui tingkat pencapaian kompetensi peserta didik setelah materi berakhir. Peserta didik minimal mencapai nilai 80 untuk dinyatakan lulus. Kelulusan ini sebagai syarat bagi peserta didik untuk mengikuti tahap berikutnya yakni training by industri.

Evaluation by factory/ Evaluasi dari perusahaan. Evaluation by factory dilaksanakan pada waktu peserta magang. Evaluasi ini untuk mengetahui tingkat ketrampilan, etos kerja di lapangan, pelaksanaan dan tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, kemampuan bekerja dalam tim, kemampuan melakukan inisiatif dalam pekerjaan, kemampuan memberikan ide-ide kreatif dan kehadiran di lokasi magang.

Evaluation by factory baik itu melalui magang biasa maupun casual pihak hotel akan memberikan penilaian akhir bagaimana tingkat kompetensi dari peserta kursus. Sedangkan bidang ketrampilan yang dievaluasi adalah House Keeping, Front Office, Food Beverage dan Personality. Khusus untuk House keeping harus mengikuti uji kompetensi yang diselenggarakan lembaga sertifikasi kompetensi. Biasanya peserta kursus yang tingkat kompetensinya bagus dan sangat dibutuhkan oleh hotel maka akan diangkat menjadi partimer karyawan ataupun dikontrak sebagai karyawan.

Bagi peserta yang telah melaksanakan training factory dan tidak di rekrut oleh hotel tempat melakukan praktek kerja maka pihak penyelenggara melakukan pendampingan. Pendampingan tersebut dapat berupa pendampingan pada materi – materi dimana peserta didik dirasa kurang. Setelah dinilai ada perbaikan peserta didik tersebut mengikuti proses ke *training by factory*.

2) Uji Kompetensi

Uji kompetensi dilakukan terhadap peserta kursus dan pelatihan yang telah menyelesaikan *training by factory* sedangkan bidang yang diujikan adalah *House Keeping Level II*. Ketrampilan bidang ketrampilan *Front Office* dan *Food Beverage* dan materi – materi *personality* di nilai pada saat *evaluation by factory*. Hasil uji kompetensi akan menentukan status peserta menjadi tenaga yang berkompeten atau belum kompeten pada bidang keahlian yang diikuti

BAB IV

PENJAMINAN MUTU

Penjaminan mutu dilaksanakan dalam rangka mengontrol pelaksanaan program pengembangan agar sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Penjaminan mutu dilaksanakan melalui kegiatan evaluasi. Evaluasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kualitas dan kuantitas pelaksanaan program pengembangan kursus, mengetahui tingkat ketercapaian program kursus dan pelatihan dengan kebutuhan dunia industri, menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi. Ada tiga tahapan evaluasi program kursus dan pelatihan yaitu:

1. Penilaian tahap pra pelatihan yang meliputi empat komponen: (a) Peserta dengan menggunakan *need assessment*, (b) Kurikulum dengan analisis Kompetensi, (c) Pelatih dengan analisis self evaluasi, (d) penyelenggara dengan evaluasi program.
2. Penilaian tahap selama pelatihan mencakup penguasaan materi yang di himpun pada pre dan post test. Post tes terdiri dari (a) ujian lokal yang dilaksanakan pada tahap akhir pembelajaran, (b) *evaluation by factory* pada akhir pelaksanaan *training by factory* adapun materi ketrampilan yang dinilai merupakan materi komprehensif yang meliputi *House Keeping Level II, Front Office, Food and Beverage* dan *Personality*, dan (c) pada tahap uji kompetensi pada ketrampilan *House keeping Level II*.
3. Penilaian tahap pasca pelatihan dilakukan terhadap: (a) Hasil pelatihan dengan tingkat daya serap, (b) Dampak pelatihan dengan uji dampak pelatihan kursus dan pelatihan.
4. Evaluasi penyelenggaraan kursus bertujuan untuk mengetahui tingkat efektifitas penyelenggaraan pelatihan. Aspek-aspek yang dievaluasi dalam kegiatan kursus dan pelatihan ini meliputi ha-hal sebagai berikut :
 - a. **Evaluasi terhadap program dan penyelenggara meliputi**
 - 1) Efektifitas penyelenggara
 - 2) Kesiapan sarana pendidikan/belajar
 - 3) Kesesuaian pelaksanaan program dengan rencana
 - 4) Pelayanan panitia kepada peserta, nara sumber dan instruktur.
 - b. **Evaluasi terhadap Fasilitator**

Penilaian dilaksanakan oleh peserta setelah selesai materi diberikan,

dengan indikator penilaian sebagai berikut :

- 1) Melakukan appersepsi
- 2) Penguasaan materi
- 3) Menyampaikan materi dengan jelas dan sesuai dengan hierarki belajar
- 4) Melaksanakan pembelajaran sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai
- 5) Menguasai kelas
- 6) Melaksanakan pembelajaran sesuai alokasi waktu yang direncanakan.
- 7) Menggunakan media secara efektif dan efisien
- 8) Melibatkan peserta dalam penggunaan media.
- 9) Menumbuhkan partisipasiaktif peserta dalam pembelajaran.
- 10) Melakukan penilaian akhir sesuai dengan kompetensi (tujuan)
- 11) Menggunakan bahasa lisan dan tulis secara jelas, baik, dan benar
- 12) Melakukan refleksi atau membuat rangkuman dengan melibatkan peserta
- 13) Cara menjawab pertanyaan dari peserta

BAB V

PENUTUP

Penguasaan kompetensi perhotelan menjadi elemen penting bagi peserta didik kursus agar lulus pada uji kompetensi. Selain lulus uji kompetensi pihak hotel menuntut penguasaan multi skill perhotelan yang meliputi house keeping, front office dan food and beverage. Penguasaan personalty diharapkan menjadi nilai lebih lulusan kursus yang telah menguasai multy skill perhotelan. Lulusan yang memiliki nilai lebih tersebut diharapkan membantu peserta didik memenangkan kompetisi mengisi lowongan kerja.

Pengelola kursus diharapkan mampu bersinergi dengan dunia usaha dan industri terutama perhotelan. Sinergi dilaksanakan pada proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan program. Masukan dari pihak DUDI penting agar jangan sampai terjadi kesenjangan antara kebutuhan dunia kerja dengan penerapan kurikulum oleh lembaga pendidikan. Sinergi tersebut dapat berupa pelibatan DUDI pada penyusunan kurikulum dan bahan ajar, pelibatan pada pemberian materi dan pelibatan pada evaluasi hasil belajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Balitbang Kemendiknas,2011.Panduan Penyelenggaraan Pelatihan Pendidikan Berkarakter,Batlibang Kurikulum dan Perbukuan.Jakarta
- Bray,Tony.2009.Training design Mnual : complete practical guide to creating effective and suceesful traing program,Kogan Page London
- Hudson,B, 2008, Didactical Design Research,Routledge New York
- Van den Akker,J,et al ,2006 , Introducing Educational Design Research,Rouledge,New York
- Sugiarto, Endar. 2003. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soebagio Atmodiwirio,2002 Manajemen Pelatihan,ardadirya Jaya,Jakarta
- Kirkpatrick,Donald L 1998,Evaluating Training Program,Berret Koehler Publisher,San Fransisco



(BPPAUD dan Dikmas NTB)

Jalan Gajah Mada No.173
Jempong Baru, Kec. Sekarbela - Mataram
Telepon (0370) 620870
Faximile (0370) 620871
Kode Pos 83116