JPN (Jurnal Pengabdi Negeri)
ISSN xxxx xxxx
Bulan Juli, Tahun 2026
Vol.02 No.02

Inkubasi Peningkatan *Skill Hospitality* Di SMK Muhammadiyah Golo Mori

Yulianus Janur[1*], Yohana E. Ine Dae[2], Dewi Sartika Umul[3], Gracedelia Jeannywelasny Ngasa[4], Andriano Calrinto Mami[5].

[1-5]Program Studi Diploma III Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia
Email: yohanainesdae@gmail.com

Abstract

The development of the Golo Mori area as part of the Super Priority Tourism Destination (DPSP) in Labuan Bajo has increased the need for a workforce with hospitality competencies that meet industry standards. However, there remains a gap between the competencies acquired by vocational high school students and the actual needs of the workforce, particularly in aspects of service communication, food and beverage service, and guest complaint handling. This Community Service activity aims to strengthen the hospitality competencies of Muhammadiyah Golo Mori Vocational High School students through an incubation program based on an industrial simulation. The activity was held on May 9, 2026, involving 30 students for six hours of intensive training. The method used refers to an experiential learning approach that includes needs identification, knowledge transfer, industry simulation, mentoring and reflection, and performance observation-based evaluation. The training materials covered grooming, greeting and reception, food and beverage service, and guest complaint handling using the LAST (Listen, Apologize, Solve, Thank) approach. The results of the activity showed that participants were able to apply professional appearance standards, improve service communication, implement basic food and beverage service procedures according to operational standards, and handle guest complaints more professionally. Furthermore, participants demonstrated increased self-confidence, interpersonal communication skills, and service attitudes during the simulation. The industry simulation-based incubation program has been proven to provide contextual learning experiences relevant to the needs of the hospitality industry, thus potentially serving as a model for strengthening vocational competencies that can be replicated in vocational high schools in areas surrounding tourism destinations.

Keywords: *hospitality; vocational education; incubation; experiential learning.*

Abstrak

Perkembangan kawasan Golo Mori sebagai bagian dari Destinasi Pariwisata Super Prioritas (DPSP). Labuan Bajo meningkatkan kebutuhan tenaga kerja yang memiliki kompetensi *hospitality* sesuai standar industri. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara kompetensi yang diperoleh siswa sekolah menengah kejuruan dengan kebutuhan aktual dunia kerja, khususnya pada aspek komunikasi pelayanan, pelayanan makanan dan minuman, serta penanganan keluhan tamu. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memperkuat kompetensi hospitality siswa SMK Muhammadiyah Golo Mori melalui program inkubasi berbasis simulasi industri. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 9 Mei 2026 dengan melibatkan 30 siswa selama enam jam pelatihan intensif. Metode yang digunakan mengacu pada pendekatan *experiential learning* yang meliputi identifikasi kebutuhan, transfer pengetahuan, simulasi industri, mentoring dan refleksi, serta evaluasi berbasis observasi performa. Materi pelatihan mencakup *grooming*, *greeting and reception*, *food and beverage service*, dan *guest complaint handling* menggunakan pendekatan LAST (*Listen, Apologize, Solve, Thank*). Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta mampu menerapkan standar penampilan profesional, melakukan komunikasi pelayanan dengan lebih baik, melaksanakan prosedur dasar pelayanan makanan dan minuman sesuai standar operasional, serta menangani keluhan tamu secara lebih profesional. Selain itu, peserta menunjukkan peningkatan kepercayaan diri, kemampuan komunikasi interpersonal, dan sikap pelayanan selama proses simulasi berlangsung. Program inkubasi berbasis simulasi industri terbukti memberikan pengalaman belajar yang kontekstual dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja hospitality sehingga berpotensi menjadi model penguatan kompetensi vokasi yang dapat direplikasi pada sekolah menengah kejuruan di kawasan penyangga destinasi pariwisata.

Kata kunci: hospitality; pendidikan vokasi; inkubasi; *experiential learning*.

Diterima Redaksi: 16 Juni | Selesai Revisi: 13 Juli | Diterbitkan Online: 30 Juli

A. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor pariwisata di Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat terus memberikan peluang besar bagi masyarakat lokal untuk terlibat dalam industri *hospitality.* Sejalan dengan itu salah satu kawasan yang saat ini menjadi fokus pengembangan adalah Kawasan Golo Mori yang diproyeksikan sebagai destinasi wisata berbasis *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE) berkelanjutan guna mendukung pengembangan Destinasi Pariwisata Super Prioritas (DPSP) Labuan Bajo. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Iswanto (2022) bahwa perkembangan kawasan tersebut mendorong peningkatan kebutuhan tenaga kerja atau sumber daya manusia yang memiliki kompetensi pelayanan sesuai standar industri pariwisata dan perhotelan.

Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten memang merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan pembangunan pariwisata. Menurut Bahri dan Abdilah (2022), salah satu tantangan pengembangan pariwisata di kawasan strategis nasional Labuan Bajo adalah kesiapan tenaga kerja lokal yang masih perlu ditingkatkan agar mampu bersaing dan memenuhi kebutuhan industri yang terus berkembang. Industri *hospitality* tidak hanya membutuhkan kemampuan teknis pelayanan, tetapi juga keterampilan komunikasi, kerja sama tim, kemampuan memecahkan masalah, serta sikap profesional yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dalam konteks pendidikan vokasi, sekolah menengah kejuruan memiliki peran strategis dalam menyiapkan lulusan yang siap memasuki dunia kerja. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara kompetensi yang diajarkan di sekolah dengan kebutuhan aktual industri *hospitality*. Hanggu, Harahap, dan Berybe (2023) menemukan bahwa kesiapan kerja calon tenaga kerja hotel di Labuan Bajo dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi, kerja sama tim, kreativitas, keterampilan pelayanan dasar, serta penampilan profesional. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penguasaan kompetensi *hospitality* perlu dikembangkan secara terintegrasi melalui pengalaman belajar yang mendekati kondisi kerja nyata atau *experiential learning* yang efektif untuk meningkatkan kompetensi peserta didik. Menurut Kolb (1984), pembelajaran berbasis pengalaman memungkinkan peserta didik membangun pengetahuan dan keterampilan melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas praktik dan refleksi terhadap pengalaman yang diperoleh.

Pendekatan ini dinilai mampu meningkatkan pemahaman konseptual sekaligus keterampilan praktis yang dibutuhkan dalam dunia kerja. Hal ini kemudian menjadi perhatian khusus tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Program Studi DIII Perhotelan Politeknik eLBajo Commodus yang kemudian membangun hubungan Kerjasama dengan SMK Muhammadiyah Golo Mori.

SMK Muhammadiyah Golo Mori merupakan salah satu lembaga pendidikan vokasi yang berada di kawasan penyangga destinasi wisata Golo Mori. Posisi geografis yang strategis memberikan peluang besar bagi peserta didik untuk berkarier pada sektor perhotelan, restoran, kapal wisata, maupun usaha jasa pariwisata lainnya. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan pihak sekolah, masih ditemukan beberapa tantangan dalam pengembangan kompetensi *hospitality* siswa, terutama pada aspek komunikasi pelayanan, *food and beverage service*, penanganan keluhan tamu (*guest complaint handling*), serta pembentukan sikap profesional yang sesuai dengan standar industri. Selain itu, keterbatasan fasilitas praktik dan minimnya kesempatan siswa untuk berinteraksi dengan lingkungan kerja *hospitality* menyebabkan proses pembelajaran belum sepenuhnya mampu memberikan pengalaman yang menyerupai kondisi kerja nyata.

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya upaya penguatan kompetensi yang tidak hanya berfokus pada penguasaan teori, tetapi juga memberikan pengalaman belajar yang kontekstual dan aplikatif. Sejalan dengan pendapat Kolb (1984), pembelajaran berbasis pengalaman memungkinkan peserta didik mengembangkan keterampilan melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas praktik sehingga lebih efektif dalam membentuk kompetensi kerja dibandingkan pembelajaran yang bersifat teoritis semata. Dalam konteks pendidikan *hospitality*, pengalaman belajar yang mendekati situasi kerja nyata menjadi penting karena industri tidak hanya menilai kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan berkomunikasi, beradaptasi, dan memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, tim Pengabdian kepada Masyarakat Program Studi D-III Perhotelan Politeknik eLBajo Commodus menginisiasi Program Inkubasi *Hospitality* Berbasis Simulasi Industri bagi siswa SMK Muhammadiyah Golo Mori. Program ini dirancang sebagai bentuk penguatan kompetensi melalui pendekatan *experiential learning* yang mengintegrasikan transfer pengetahuan, simulasi pelayanan, *role play*, praktik operasional *hospitality*, serta pendampingan langsung oleh dosen yang memiliki pengalaman akademik dan praktis di bidang perhotelan. Melalui simulasi yang dirancang menyerupai kondisi operasional industri, peserta didik diharapkan memperoleh pengalaman belajar yang lebih kontekstual sehingga mampu memahami standar pelayanan profesional yang berlaku di dunia kerja.

Program inkubasi ini difokuskan pada pengembangan

Diterima Redaksi: 16 Juni Selesai Revisi: 13 Juli Diterbitkan Online: 30 Juli

kompetensi dasar *hospitality* yang paling dibutuhkan oleh industri pariwisata di kawasan Labuan Bajo dan Golo Mori, meliputi *grooming*, komunikasi pelayanan (*greeting and reception*), teknik pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage service*), serta penanganan keluhan tamu (*guest complaint handling*). Kompetensi tersebut dipilih karena merupakan keterampilan dasar yang secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan dan kesiapan kerja lulusan pada sektor *hospitality*. Melalui pembelajaran berbasis simulasi industri, peserta tidak hanya memahami prosedur pelayanan secara teoritis, tetapi juga memperoleh kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan tersebut dalam berbagai skenario yang menyerupai situasi kerja sebenarnya.

Oleh karena itu, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memperkuat kompetensi *hospitality* siswa SMK Muhammadiyah Golo Mori melalui Program Inkubasi Berbasis Simulasi Industri. Selain meningkatkan keterampilan teknis (*hard skills*), program ini juga diharapkan mampu mengembangkan keterampilan nonteknis (*soft skills*) seperti komunikasi, kepercayaan diri, kerja sama tim, dan kemampuan pemecahan masalah yang menjadi kompetensi penting dalam industri *hospitality*. Dengan demikian, program ini diharapkan dapat berkontribusi dalam menyiapkan sumber daya manusia lokal yang lebih siap kerja dan mampu mendukung perkembangan industri pariwisata di kawasan Golo Mori dan Labuan Bajo.

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan pada tanggal 9 Mei 2026 di SMK Muhammadiyah Golo Mori, Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kegiatan melibatkan 30 siswa sebagai peserta yang berasal dari program keahlian yang dipersiapkan untuk mendukung kebutuhan tenaga kerja pada sektor pariwisata dan *hospitality*. Program ini dilaksanakan selama enam jam pelatihan intensif dengan mengusung pendekatan *experiential learning*, yaitu pendekatan pembelajaran yang menekankan pengalaman langsung sebagai sarana utama dalam proses pembentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional peserta (Kolb, 1984). Pendekatan ini dipilih karena dinilai mampu menjembatani kesenjangan antara pembelajaran di lingkungan sekolah dengan kebutuhan kompetensi yang dibutuhkan dunia industri *hospitality* (Rosenkranz, 2021).

Pelaksanaan program menggunakan model inkubasi berbasis simulasi industri, yaitu proses pembelajaran yang dirancang menyerupai kondisi operasional nyata pada industri perhotelan dan jasa pariwisata. Melalui model ini, peserta tidak hanya memperoleh pemahaman teoritis mengenai pelayanan *hospitality*, tetapi juga diberikan kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan yang dipelajari melalui berbagai simulasi pelayanan yang mencerminkan situasi kerja sesungguhnya. Menurut Karmin dan Handoyo (2024), metode simulasi dan *role play* efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta didik terhadap prosedur pelayanan sekaligus mengembangkan kemampuan komunikasi dan profesionalisme yang dibutuhkan dalam industri *hospitality*. Kegiatan diawali dengan tahap identifikasi kebutuhan mitra yang dilakukan melalui observasi lapangan dan diskusi bersama kepala sekolah serta guru pendamping. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pembelajaran *hospitality* yang telah berjalan, kompetensi yang perlu diperkuat, serta tantangan yang dihadapi siswa dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa peserta membutuhkan penguatan pada aspek komunikasi pelayanan, *food and beverage service*, penanganan keluhan tamu (*guest complaint handling*), serta pembentukan sikap profesional sesuai standar industri *hospitality*.

Tahap berikutnya adalah transfer pengetahuan yang dilakukan melalui penyampaian materi secara interaktif. Materi yang diberikan meliputi standar *grooming* profesional, etika komunikasi pelayanan, budaya layanan prima (*service excellence*), teknik dasar pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage service*), serta prinsip-prinsip penanganan keluhan pelanggan di kantor depan *(front office).* Penyampaian materi dilakukan melalui diskusi, demonstrasi, studi kasus, dan berbagi pengalaman praktis dari fasilitator untuk membantu peserta memahami keterkaitan antara teori dan praktik di lapangan. Setelah memperoleh materi dasar, peserta mengikuti tahap simulasi berbasis industri yang menjadi inti dari program inkubasi. Pada tahap ini, peserta dilibatkan dalam berbagai kegiatan *role play* dan simulasi pelayanan yang dirancang menyerupai situasi kerja nyata di hotel dan restoran.

Simulasi pertama berfokus pada *greeting and reception,* yaitu kemampuan menyambut dan berinteraksi dengan tamu melalui penggunaan bahasa yang sopan, kontak mata yang baik, postur tubuh profesional, serta penerapan standar pelayanan *hospitality*. Simulasi kedua difokuskan pada *food and beverage service,* yang mencakup penguasan materi tentang *Food & Beverage* dan *Restaurant,* teknik membawa baki (*carrying tray*), prosedur penyajian makanan dan minuman, serta proses *clearing* sesuai standar operasional pelayanan restoran. Simulasi ketiga membahas guest complaint handling melalui penerapan metode LAST (*Listen, Apologize, Solve, Thank*) yang digunakan secara luas dalam industri

hospitality untuk menangani keluhan pelanggan secara profesional. Melalui simulasi tersebut, peserta memperoleh kesempatan untuk mengembangkan kemampuan komunikasi, kerja sama, pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan dalam situasi pelayanan yang realistis.

Untuk mengoptimalkan proses pembelajaran, setiap simulasi dilaksanakan menggunakan pendekatan *peer learning* dan *mentoring*. Peserta dibagi ke dalam kelompok kecil dan secara bergantian menjalankan peran sebagai tamu (*guest*), petugas pelayanan *(waiter/server/frontliner),* dan pengamat (*observer*). Setelah simulasi selesai, fasilitator bersama guru pendamping memberikan umpan balik secara langsung terhadap aspek yang telah dilakukan dengan baik maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan. Proses refleksi ini merupakan bagian penting dalam *experiential learning* karena memungkinkan peserta mengevaluasi pengalaman yang telah diperoleh dan menghubungkannya dengan konsep yang dipelajari sebelumnya (Kolb, 1984).

Evaluasi program dilakukan menggunakan metode observasi performa *(performance-based assessment)* selama kegiatan simulasi berlangsung. Penilaian difokuskan pada kemampuan peserta dalam menerapkan kompetensi *hospitality* yang telah dipelajari. Aspek yang diamati meliputi standar *grooming*, kemampuan komunikasi pelayanan, keterampilan pelayanan makanan dan minuman, kemampuan menangani keluhan tamu, serta sikap profesional selama proses pelayanan. Selain observasi langsung, data pendukung juga diperoleh melalui dokumentasi kegiatan, catatan lapangan, dan refleksi peserta setelah mengikuti pelatihan. Pendekatan evaluasi berbasis performa dipilih karena dinilai lebih mampu menggambarkan penguasaan kompetensi peserta dalam situasi praktik dibandingkan pengukuran yang hanya berfokus pada aspek kognitif (Rosenkranz, 2021).

Data yang diperoleh selama kegiatan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang mengacu pada model Miles dan Huberman (2014), yaitu melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi perubahan perilaku, peningkatan keterampilan pelayanan, serta respons peserta terhadap implementasi program inkubasi berbasis simulasi industri. Hasil analisis selanjutnya digunakan untuk mengevaluasi efektivitas program dalam memperkuat kompetensi *hospitality* siswa SMK Muhammadiyah Golo Mori serta merumuskan rekomendasi bagi pengembangan program serupa di masa mendatang.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Program Inkubasi *Hospitality* Berbasis Simulasi Industri

Tahap Kegiatan	Aktivitas Utama	Output
Identifikasi Kebutuhan	Observasi dan diskusi dengan pihak sekolah	Pemetaan kompetensi peserta
Transfer Pengetahuan	Penyampaian materi grooming, komunikasi, service excellence, dan F&B service	Peningkatan pemahaman konseptual peserta
Simulasi Industri	Role play greeting, reception, F&B service, dan complaint handling	Penguatan keterampilan praktik hospitality
Mentoring dan Refleksi	Umpan balik fasilitator dan diskusi reflektif	Perbaikan performa dan pemahaman peserta
Evaluasi	Observasi performa dan dokumentasi kegiatan	Data capaian kompetensi peserta

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kebutuhan dan Kondisi Mitra

Gambar 1. SMK Muhammadiyah Golo Mori



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026

SMK Muhammadiyah Golo Mori merupakan salah satu lembaga pendidikan vokasi yang berada di kawasan penyangga Destinasi Pariwisata Super Prioritas (DPSP) Labuan Bajo. Posisi geografis sekolah yang berdekatan dengan kawasan pengembangan pariwisata Golo Mori memberikan peluang besar bagi lulusan untuk terlibat dalam industri *hospitality*, baik pada sektor perhotelan, restoran, kapal wisata, maupun usaha jasa pariwisata lainnya. Namun demikian, peluang tersebut perlu didukung oleh kesiapan kompetensi peserta didik yang sesuai dengan kebutuhan industri yang terus berkembang. Seperti gambaran singkat yang dijelaskan sebelumnya, analisis kondisi mitra kemudian dilakukan menggunakan pendekatan SWOT untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kesiapan peserta didik dalam memasuki dunia kerja *hospitality*.

Tabel 2. Hasil Analisis SWOT Mitra

Strengths (Kekuatan)	*Weaknesses* (Kelemahan)
Motivasi siswa untuk bekerja di sektor pariwisata relatif tinggi	Fasilitas praktik *hospitality* masih terbatas
Memiliki karakter disiplin dan nilai kesantunan yang baik	Minim pengalaman menghadapi simulasi pelayanan nyata
Dukungan sekolah terhadap pengembangan kompetensi vokasi cukup kuat	Kemampuan komunikasi *hospitality* belum optimal

Lokasi sekolah dekat dengan kawasan pengembangan pariwisata	Interaksi dengan industri masih terbatas
Opportunities (Peluang)	*Threats* (Ancaman)
Pertumbuhan industri *hospitality* di kawasan Golo Mori dan Labuan Bajo	Persaingan tenaga kerja dari luar daerah
Kebutuhan SDM pariwisata yang terus meningkat	Standar pelayanan industri semakin tinggi
Dukungan pemerintah terhadap pengembangan SDM pariwisata	Perubahan teknologi dan digitalisasi layanan
Peluang kerja dan magang di sektor *hospitality*	Tuntutan kompetensi global pada industri pariwisata

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Hasil analisis menunjukkan bahwa kekuatan utama peserta didik terletak pada motivasi belajar yang tinggi dan karakter pelayanan yang relatif baik. Menurut Utama (2017), karakter pelayanan yang didukung sikap ramah dan kemampuan berinteraksi dengan wisatawan merupakan modal sosial yang penting dalam industri pariwisata. Namun demikian, keterbatasan fasilitas praktik dan minimnya pengalaman menghadapi situasi pelayanan yang realistis menjadi tantangan yang perlu diatasi melalui program pembelajaran berbasis praktik dan simulasi. Oleh karena itu, penguatan kompetensi *hospitality* melalui pendekatan yang kontekstual menjadi kebutuhan yang mendesak bagi peserta didik SMK Muhammadiyah Golo Mori.

Implementasi Program Inkubasi Berbasis Simulasi Industri

Program inkubasi dilaksanakan selama enam jam pelatihan intensif dengan mengintegrasikan pendekatan *experiential learning* melalui transfer pengetahuan, simulasi industri, praktik pelayanan, dan refleksi pembelajaran. Menurut Kolb (1984), pengalaman langsung merupakan fondasi utama dalam pembentukan kompetensi karena peserta memperoleh kesempatan untuk mengalami, merefleksikan, memahami, dan menerapkan pengetahuan secara berkelanjutan.

Transfer Pengetahuan tentang *Hospitality*

Kegiatan diawali dengan penyampaian materi mengenai konsep dasar *hospitality* yang mencakup *grooming*, etika komunikasi, budaya layanan prima (*service excellence*), teknik pelayanan makanan dan minuman, serta penanganan keluhan pelanggan. Materi disampaikan secara interaktif dengan mengaitkan konsep-konsep pelayanan dengan situasi yang umum ditemukan dalam operasional hotel dan restoran. Selama sesi berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi terutama ketika materi dikaitkan dengan pengalaman wisatawan yang berkunjung ke Labuan Bajo dan kawasan Golo Mori.

Diskusi interaktif memungkinkan peserta memahami bahwa pelayanan *hospitality* tidak hanya berkaitan dengan prosedur kerja, tetapi juga menyangkut kemampuan membangun hubungan positif dengan tamu melalui komunikasi yang efektif dan empati terhadap kebutuhan pelanggan. Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2023), kemampuan komunikasi dan pelayanan prima merupakan kompetensi fundamental yang harus dimiliki oleh tenaga kerja *hospitality* karena berpengaruh langsung terhadap kualitas pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, penguatan aspek tersebut menjadi fokus utama dalam kegiatan inkubasi.



Gambar 2. Transfer Pengetahuan tentang *Hospitality*
Sumber: Dokumen Penelitian 2026

Simulasi *Greeting* dan *Reception*



Gambar 3. Simulasi *Greeting* dan *Reception*
Sumber: Dokumen Penelitian 2026

Setelah memperoleh materi dasar, peserta mengikuti simulasi *greeting and reception*. Pada sesi ini peserta dilatih untuk menyambut tamu menggunakan standar pelayanan profesional yang meliputi kontak mata, senyum, bahasa tubuh positif, penggunaan salam yang tepat, dan teknik komunikasi verbal yang sopan. Pada awal simulasi, sebagian peserta masih terlihat kurang percaya diri ketika berinteraksi dengan tamu simulasi. Beberapa peserta cenderung berbicara dengan suara pelan dan belum mampu mempertahankan kontak

mata secara konsisten. Namun setelah memperoleh demonstrasi dan umpan balik langsung dari fasilitator, peserta mulai menunjukkan peningkatan dalam aspek komunikasi interpersonal dan ekspresi pelayanan. Temuan tersebut mendukung penelitian Rosenkranz (2021) yang menyatakan bahwa pembelajaran berbasis simulasi memungkinkan peserta didik mengembangkan keterampilan komunikasi secara lebih efektif dibandingkan pembelajaran yang hanya berfokus pada penyampaian teori. Simulasi memberikan ruang bagi peserta untuk belajar melalui pengalaman nyata dan melakukan perbaikan secara langsung berdasarkan umpan balik yang diterima.

Simulasi Pelayanan *Food and Beverage Service*



Gambar 2. Simulasi Pelayanan *Food and Beverage Service*
Sumber: Dokumen Penelitian 2026

Sesi berikutnya berfokus pada praktik pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage service*). Peserta dilatih melakukan *table set-up*, teknik membawa baki (*carrying tray*), prosedur penyajian makanan dan minuman, serta teknik *clearing* sesuai standar operasional restoran. Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mampu mengikuti prosedur pelayanan dengan baik setelah memperoleh demonstrasi langsung dari fasilitator. Peserta menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam menata meja makan, membawa peralatan pelayanan, serta melakukan penyajian dengan memperhatikan aspek kebersihan dan keselamatan kerja. Karmin dan Handoyo (2024) menjelaskan bahwa pembelajaran *hospitality* berbasis simulasi mampu meningkatkan pemahaman prosedur pelayanan karena peserta memperoleh kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan secara langsung. Pengalaman tersebut membantu peserta menginternalisasi standar operasional yang berlaku di industri sehingga lebih mudah diterapkan ketika memasuki dunia kerja.

Simulasi Penanganan Keluhan Tamu

Salah satu sesi yang memperoleh perhatian tinggi dari peserta adalah simulasi penanganan keluhan tamu (*guest complaint handling*). Simulasi dilakukan menggunakan berbagai skenario pelayanan yang sering terjadi dalam industri *hospitality*, seperti keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaian pesanan, dan masalah kebersihan. Peserta dilatih menggunakan pendekatan LAST (*Listen, Apologize, Solve, Thank*) untuk menangani keluhan secara profesional. Pada awal simulasi, sebagian peserta cenderung memberikan respons defensif ketika menghadapi tamu yang menyampaikan keluhan. Namun setelah diberikan arahan dan latihan berulang, peserta mulai mampu mendengarkan secara aktif, menunjukkan empati, serta menawarkan solusi yang lebih tepat. Kemampuan menangani keluhan merupakan bagian penting dari kompetensi *hospitality* karena berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan. Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), keberhasilan proses *service recovery* dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperkuat citra organisasi. Oleh karena itu, latihan penanganan keluhan menjadi salah satu aspek yang penting dalam mempersiapkan peserta menghadapi situasi kerja yang sesungguhnya.

Dampak Program terhadap Kompetensi *Hospitality* Peserta

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan berlangsung, program inkubasi memberikan dampak positif terhadap penguatan kompetensi *hospitality* peserta. Peningkatan tersebut terlihat dari kemampuan peserta dalam menerapkan standar pelayanan, berkomunikasi secara profesional, dan menunjukkan sikap yang lebih percaya diri selama simulasi.

Tabel 3. Hasil Observasi Kompetensi Peserta Setelah Pelatihan

Aspek Kompetensi	Hasil Observasi
Grooming	Sebagian besar peserta mampu menerapkan standar penampilan profesional sesuai arahan fasilitator
Greeting & Reception	Peserta mampu melakukan salam, kontak mata, dan komunikasi dasar pelayanan dengan baik
Food and Beverage Service	Peserta mampu melakukan table set-up, carrying tray, dan prosedur pelayanan dasar secara benar
Complaint Handling	Peserta mampu menerapkan langkah-langkah LAST dalam simulasi penanganan keluhan
Professional Attitude	Peserta menunjukkan peningkatan rasa percaya diri, disiplin, dan sikap pelayanan yang positif

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Peningkatan yang paling menonjol terlihat pada aspek kepercayaan diri dan komunikasi pelayanan. Selama sesi awal, sebagian peserta masih menunjukkan keraguan ketika berinteraksi dengan tamu simulasi. Namun setelah mengikuti serangkaian praktik dan umpan balik, peserta menjadi lebih berani dalam menyampaikan salam, menjelaskan informasi, dan merespons kebutuhan tamu secara profesional. Hasil

tersebut memperkuat teori *experiential learning* yang dikemukakan Kolb (1984), bahwa pengalaman langsung memberikan kesempatan kepada peserta untuk membangun pemahaman melalui praktik nyata dan refleksi terhadap pengalaman yang diperoleh. Selain itu, Rosenkranz (2021) menegaskan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman mampu meningkatkan keterlibatan peserta dan membangun kesiapan kerja yang lebih baik dibandingkan metode pembelajaran konvensional.

Selain meningkatkan kompetensi teknis pelayanan, program inkubasi ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan kompetensi nonteknis (*soft skills*) peserta. Selama proses simulasi berlangsung, peserta tidak hanya belajar menerapkan prosedur pelayanan, tetapi juga dilatih untuk bekerja sama dalam tim, berkomunikasi secara efektif, menunjukkan empati kepada tamu, serta mengambil keputusan ketika menghadapi berbagai situasi pelayanan. Kompetensi tersebut merupakan bagian penting dari keterampilan kerja abad ke-21 yang semakin dibutuhkan oleh industri hospitality. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Hanggu et al. (2023) yang menyatakan bahwa kemampuan komunikasi, kerja sama tim, dan sikap profesional merupakan faktor penting yang menentukan kesiapan kerja calon tenaga kerja hotel di Labuan Bajo. Dengan demikian, pendekatan simulasi industri tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer keterampilan teknis, tetapi juga sebagai media pembentukan karakter profesional peserta didik.

Dari perspektif pendidikan vokasi, implementasi program inkubasi berbasis simulasi industri menunjukkan pentingnya kolaborasi antara institusi pendidikan dan perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pariwisata di daerah. Keterlibatan dosen sebagai fasilitator memberikan kesempatan kepada peserta untuk memperoleh wawasan mengenai standar pelayanan yang berlaku di industri sekaligus memperkaya pengalaman belajar yang belum sepenuhnya dapat diperoleh melalui pembelajaran di kelas. Menurut Murdikmono et al. (2021), sinergi antara lembaga pendidikan dan pemangku kepentingan pariwisata merupakan salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan relevansi pendidikan vokasi terhadap kebutuhan dunia kerja. Oleh karena itu, model program inkubasi yang diterapkan dalam kegiatan ini berpotensi untuk direplikasi dan dikembangkan secara berkelanjutan pada sekolah vokasi lain yang berada di kawasan penyangga destinasi wisata.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan *experiential learning* yang diimplementasikan melalui simulasi industri mampu memberikan pengalaman belajar yang lebih kontekstual, interaktif, dan berorientasi pada kebutuhan industri dibandingkan pembelajaran konvensional. Pengalaman langsung yang diperoleh peserta selama proses simulasi memungkinkan terbentuknya pemahaman yang lebih mendalam mengenai standar pelayanan hospitality sekaligus meningkatkan kepercayaan diri dalam menghadapi situasi kerja yang sesungguhnya. Temuan ini memperkuat pandangan Kolb (1984) dan Rosenkranz (2021) bahwa pembelajaran berbasis pengalaman merupakan pendekatan yang efektif dalam membangun kompetensi profesional dan kesiapan kerja peserta didik pada bidang hospitality.

D. PENUTUP

Program Penguatan Kompetensi Hospitality melalui Inkubasi Berbasis Simulasi Industri yang dilaksanakan pada siswa SMK Muhammadiyah Golo Mori berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan dasar peserta pada aspek *grooming*, *greeting and reception*, *food and beverage service*, serta *guest complaint handling*. Melalui pendekatan *experiential learning*, peserta memperoleh kesempatan untuk belajar secara langsung melalui praktik, simulasi, refleksi, dan umpan balik sehingga mampu memahami standar pelayanan hospitality secara lebih kontekstual dan aplikatif.

Hasil observasi menunjukkan bahwa peserta mampu menerapkan standar penampilan profesional, melakukan komunikasi pelayanan dengan lebih percaya diri, melaksanakan prosedur dasar pelayanan makanan dan minuman sesuai standar operasional, serta menangani keluhan tamu. Selain meningkatkan kompetensi teknis, program ini juga berkontribusi terhadap pengembangan keterampilan nonteknis seperti komunikasi interpersonal, kerja sama tim, disiplin, dan sikap pelayanan yang positif. Program inkubasi berbasis simulasi industri terbukti menjadi alternatif pembelajaran yang efektif dalam memperkuat kesiapan kerja siswa pendidikan vokasi, khususnya pada bidang *hospitality.*

Oleh karena itu, model program ini dapat direkomendasikan untuk diterapkan secara berkelanjutan melalui kolaborasi antara sekolah, perguruan tinggi, dan industri pariwisata guna mendukung pengembangan sumber daya manusia lokal yang kompeten dan siap bersaing dalam perkembangan sektor pariwisata di kawasan Golo Mori dan Labuan Bajo.

E. DAFTAR PUSTAKA

Bahri, A. S., & Abdilah, F. (2022). *Potensi Sumber Daya Manusia Bidang Pariwisata di Kawasan Strategis Pariwisata Nasional*

Labuan Bajo. Destinesia.

Hanggu, E. O., Harahap, D. A. T., & Berybe, G. A. (2023). *The Readiness of Prospective*

Hotel Workers in Facing the Acceleration of Tourism Development in Labuan Bajo. Multiple Journal.

Iswanto, A. I. (2022). *Menilai Kesiapan Sumber Daya Manusia untuk Mendukung*

Karmin, E., & Handoyo, C. B. (2024). *Estetika Table Manner dalam Pendidikan Vokasi Pariwisata: Pendekatan Experiential Roleplay*. Journal of Tourism and Economic.

Karmin, E., & Handoyo, C. B. (2024). *Estetika Table Manner dalam Pendidikan Vokasi Pariwisata: Pendekatan Experiential Roleplay*. Journal of Tourism and Economic.

Kemenparekraf. (2023). *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Perhotelan.*

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2023). *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Perhotelan*.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice-Hall.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice Hall.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Murdikmono, dkk. (2021). *Pengembangan SDM Pariwisata di Kawasan Penyangga Destinasi Prioritas.*

Pengembangan Dunia Industri Pariwisata di Destinasi Super Premium Labuan Bajo. Jurnal Akademisi Vokasi.

Peraturan Menteri Pariwisata RI Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan.

Rosenkranz, N. (2021). *The Best of Both Worlds: Experiential Problem-Based Learning Approaches in Hospitality Education*. Journal of *Hospitality* & Tourism Education.

Rosenkranz, N. (2021). *The Best of Both Worlds: Experiential Problem-Based Learning Approaches in Hospitality Education*. Journal of *Hospitality* & Tourism Education.

Utama, I.G.B.R. (2017). *Pemasaran Pariwisata.*

UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.