

MERANCANG INOVASI MODEL PELATIHAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE BERBASIS KOMPETENSI DI LEMBAGA PELATIHAN KERJA (STUDI KASUS DI LPK DENPASAR)

DESIGNING A COMPETENCY-BASED FOOD AND BEVERAGE SERVICE TRAINING MODEL AT A VOCATIONAL TRAINING INSTITUTION (A CASE STUDY AT LPK DENPASAR)

Ida Bagus Nyoman Weda, I Made Darsana, Agus Made Yoga Iswara

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

*Email Correspondence: gusmanweda@gmail.com

Received: 15-03-2026 | Revised: 25-03-2026 | Accepted: 05-04-2026 | Published: 27-04-2026

Abstract

The tourism industry plays a strategic role in the economic development of Bali, particularly through the accommodation and food and beverage sectors, which contribute significantly to the region's Gross Regional Domestic Product. The growth of the hospitality sector requires the availability of a workforce with professional competencies that align with industry standards. However, previous studies indicate a competency gap between graduates of vocational training institutions and the actual needs of the hospitality industry, particularly in the field of Food and Beverage Service (FBS). This study aims to analyze the existing FBS training model implemented in Job Training Institutions (Lembaga Pelatihan Kerja/LPK) in Denpasar, identify competency gaps between training outcomes and industry requirements, and develop an innovative competency-based training model that is more responsive to the dynamics of the hospitality industry. This research employs a qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, Focus Group Discussions, and document analysis involving training institution managers, instructors, trainees, and representatives from the hospitality industry. Data analysis followed the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, including data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The findings reveal that the FBS training model implemented in LPK Denpasar has adopted the principles of competency-based training with a dominant proportion of practical learning and a curriculum referring to the Indonesian National Work Competency Standards (SKKNI). Nevertheless, the training model remains primarily oriented toward meeting basic competency standards and has not been fully integrated with the dynamic operational demands of the hospitality industry. The study also identifies competency gaps in both technical and soft skills that affect graduates' job readiness. In response to these findings, this research proposes a Best Practice CBT Model that integrates the Competency-Based Training approach, the ADDIE instructional design framework, and the link-and-match principle with industry. The proposed model is expected to enhance graduates' job readiness and strengthen the effectiveness of vocational training in the hospitality sector.

Keywords: *competency-based training, food and beverage service, hospitality industry, job training institutions, workforce competen*

Abstrak

Industri pariwisata Bali memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian daerah, khususnya melalui sektor akomodasi serta makanan dan minuman yang menyumbang hampir 20% terhadap Produk Domestik Regional Bruto. Tingginya kontribusi tersebut menuntut ketersediaan sumber daya manusia hospitality yang memiliki kompetensi profesional sesuai dengan standar industri. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan masih adanya kesenjangan kompetensi antara lulusan lembaga pelatihan kerja dengan kebutuhan riil industri, khususnya pada bidang Food and Beverage Service (FBS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model pelatihan FBS yang saat ini diterapkan pada Lembaga Pelatihan Kerja di Denpasar, mengidentifikasi kesenjangan kompetensi dengan kebutuhan industri hospitality, serta merumuskan inovasi model pelatihan berbasis kompetensi yang lebih adaptif terhadap dinamika dunia kerja. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, Focus Group Discussion, serta studi dokumen dengan melibatkan pengelola

LPK, instruktur, peserta pelatihan, dan perwakilan industri perhotelan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model pelatihan FBS di LPK Denpasar telah menerapkan prinsip pelatihan berbasis kompetensi dengan proporsi praktik yang dominan dan kurikulum yang mengacu pada SKKNI, namun masih berorientasi pada pemenuhan kompetensi dasar dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan dinamika operasional industri hospitality. Penelitian juga menemukan adanya kesenjangan kompetensi pada aspek hard skills dan soft skills yang memengaruhi kesiapan kerja lulusan. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini mengembangkan Best Practice CBT Model yang mengintegrasikan pendekatan Competency-Based Training, kerangka ADDIE, serta prinsip link and match dengan industri. Model ini diharapkan mampu meningkatkan kesiapan kerja lulusan serta memperkuat kualitas pelatihan vokasional pada sektor hospitality.

Kata kunci: Competency-based training, food and beverage service, hospitality training, lembaga pelatihan kerja, kompetensi tenaga kerja.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor strategis dalam pembangunan ekonomi Provinsi Bali. Kontribusi sektor ini terhadap perekonomian daerah sangat signifikan, terutama melalui subsektor penyediaan akomodasi serta makanan dan minuman. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa sektor penyediaan akomodasi dan makan minum menyumbang sebesar 17,93% terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Bali pada tahun 2022 dan meningkat menjadi 19,93% pada tahun 2023, bahkan sebelum pandemi COVID-19 kontribusi sektor ini mencapai sekitar 23% dari total PDRB Bali (BPS Bali, 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa industri hospitality memiliki peran penting dalam menopang perekonomian daerah sekaligus menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar. Penelitian Pratiwi et al. (2023) juga menunjukkan bahwa sektor akomodasi dan makan minum merupakan salah satu sektor unggulan di Provinsi Bali yang memiliki potensi ekonomi tinggi pasca pandemi COVID-19. Oleh karena itu, keberlanjutan pertumbuhan sektor pariwisata sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi profesional sesuai dengan standar industri hospitality.

Salah satu bidang yang memiliki peran penting dalam industri hospitality adalah Food and Beverage Service (FBS), karena layanan makanan dan minuman merupakan bagian utama dari pengalaman wisatawan terhadap kualitas pelayanan hotel dan restoran. Kualitas pelayanan FBS tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh kompetensi tenaga kerja yang mencakup pengetahuan, keterampilan teknis, serta sikap profesional dalam melayani tamu. Namun demikian, kualitas sumber daya manusia pada bidang Food and Beverage Service di Bali masih menghadapi berbagai tantangan. Banyak tenaga kerja pada sektor ini berasal dari latar belakang pendidikan menengah tanpa didukung pelatihan profesional yang memadai. Selain itu, kurikulum pada sejumlah Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) belum sepenuhnya mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) maupun standar regional seperti ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (ASEAN MRA-TP), sehingga lulusan pelatihan belum sepenuhnya memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan industri hospitality yang menerapkan standar pelayanan internasional.

Di Kota Denpasar sendiri terdapat sekitar 15 Lembaga Pelatihan Kerja yang aktif dan terdaftar di bawah pengawasan Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali. Meskipun jumlah lembaga pelatihan terus meningkat, hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian lulusan LPK belum mampu memenuhi kebutuhan praktis industri hospitality, khususnya pada hotel dan restoran yang menerapkan standar layanan internasional. Keterbatasan fasilitas praktik, belum tersertifikasinya sebagian instruktur, serta rendahnya

tingkat kolaborasi antara lembaga pelatihan dengan dunia usaha dan industri (DUDI) menjadi faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat kesiapan kerja lulusan.

Kesenjangan antara pelatihan dan kebutuhan industri juga ditunjukkan oleh penelitian Ardani dan Firdaus (2024) yang menemukan bahwa pelatihan, keterampilan, dan pengalaman kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada industri jasa makanan. Namun demikian, hanya sekitar 54% karyawan baru yang mampu menjalankan Standard Operating Procedure (SOP) secara mandiri, sedangkan 46% lainnya masih belum siap secara operasional meskipun telah mengikuti pelatihan. Bahkan variabel pelatihan menunjukkan koefisien regresi negatif sebesar $-0,427$ terhadap kinerja, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelatihan yang diberikan belum sepenuhnya relevan dengan tuntutan pekerjaan di lapangan. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan kompetensi (skills gap) antara output pelatihan yang dihasilkan oleh lembaga pelatihan dengan kebutuhan riil industri hospitality.

Penelitian Pungky Nanda Raras et al. (2023) menunjukkan bahwa pengetahuan dan keterampilan memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor hospitality, terutama ketika didukung oleh sertifikasi kompetensi yang terstandar seperti skema ASEAN MRA-TP. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis kompetensi merupakan pendekatan penting untuk meningkatkan kesiapan kerja tenaga kerja di sektor pariwisata. Namun demikian, implementasi pelatihan berbasis kompetensi masih menghadapi berbagai kendala. Landa et al. (2021) mencatat bahwa banyak Lembaga Pelatihan Kerja belum memiliki sistem pelatihan yang mampu memetakan kesenjangan antara profil lulusan dengan kebutuhan industri, khususnya pada kompetensi teknis seperti table service, handling complaints, dan komunikasi profesional.

Di sisi lain, pemerintah telah menetapkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 8 Tahun 2014 yang menekankan bahwa pelatihan kerja harus berbasis pada hasil belajar yang terukur meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Selain itu, Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) juga menargetkan bahwa minimal 30% tenaga kerja pada sektor hospitality harus memiliki sertifikat kompetensi, khususnya pada posisi layanan langsung (frontline service). Namun, implementasi kebijakan tersebut di lapangan masih belum berjalan secara optimal. Penelitian Rahayu et al. (2024) menunjukkan bahwa pelatihan Food and Beverage Service yang dilakukan secara rutin belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kompetensi staf apabila tidak disertai dengan strategi pengembangan karier yang jelas. Sementara itu, penelitian Mantjari et al. (2024) di Restoran Suku Conrad Bali menunjukkan bahwa sekitar 68% tenaga kerja harian tidak memiliki latar belakang pelatihan FBS formal, yang menyebabkan inkonsistensi kualitas layanan serta rendahnya kepatuhan terhadap Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan hotel bintang lima.

Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa permasalahan utama tidak hanya terletak pada pelaksanaan pelatihan, tetapi juga pada model pelatihan yang belum sepenuhnya berbasis kebutuhan industri hospitality. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada hubungan antara pelatihan dengan kinerja karyawan atau evaluasi pelaksanaan pelatihan. Penelitian yang secara khusus membahas perancangan model pelatihan Food and Beverage Service berbasis kompetensi yang terintegrasi dengan kebutuhan industri hospitality, khususnya pada Lembaga Pelatihan Kerja, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) dalam mengembangkan model pelatihan Food and Beverage Service berbasis kompetensi yang dirancang berdasarkan kebutuhan industri hospitality serta mengacu pada standar kompetensi yang berlaku. Model ini diharapkan mampu menjembatani kesenjangan antara sistem pelatihan yang diselenggarakan oleh Lembaga Pelatihan Kerja dengan kebutuhan riil industri hospitality.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model pelatihan Food and Beverage Service yang saat ini diterapkan pada Lembaga Pelatihan Kerja di Denpasar, mengidentifikasi kesenjangan kompetensi dengan kebutuhan industri hospitality, serta merancang inovasi model pelatihan Food and Beverage Service berbasis kompetensi yang lebih efektif dalam meningkatkan kesiapan kerja tenaga kerja di sektor hospitality.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam implementasi pelatihan Food and Beverage Service berbasis kompetensi pada Lembaga Pelatihan Kerja (LPK). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menafsirkan makna sosial dan pengalaman para pelaku pelatihan secara kontekstual, sebagaimana dinyatakan oleh Denzin dan Lincoln bahwa penelitian kualitatif berupaya memahami fenomena melalui interpretasi pengalaman sosial para aktor yang terlibat (Salsabila & Hertati, 2022). Studi kasus digunakan untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai perancangan, pelaksanaan, serta evaluasi pelatihan dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja industri hospitality. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada adanya kesenjangan kompetensi antara lulusan pelatihan dengan kebutuhan dunia kerja, yang antara lain disebabkan oleh pelatihan yang belum sepenuhnya berbasis standar kompetensi dan belum didasarkan pada Training Needs Analysis (TNA) yang memadai (Landa et al., 2021; Salsabila & Hertati, 2022). Selain itu, program pelatihan vokasional juga menghadapi tantangan berupa lemahnya integrasi antara teori dan praktik serta belum tersedianya model kompetensi yang dirancang sesuai standar industri terkini (Oktapia et al., 2024).

Penelitian dilaksanakan pada beberapa Lembaga Pelatihan Kerja di Kota Denpasar, Bali, yang dipilih secara purposive karena memiliki intensitas pelatihan Food and Beverage Service yang tinggi serta menjalin kerja sama dengan industri hospitality. Data yang digunakan berupa data kualitatif yang bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan Focus Group Discussion (FGD) dengan informan yang terdiri atas pengelola LPK, instruktur pelatihan, peserta atau alumni pelatihan, serta perwakilan industri perhotelan dan restoran. Data sekunder diperoleh dari dokumen pelatihan seperti kurikulum, modul pembelajaran, laporan pelatihan, serta literatur ilmiah yang relevan dengan pelatihan berbasis kompetensi (Landa et al., 2021; Oktapia et al., 2024). Dalam penelitian ini peneliti berperan sebagai instrumen utama, didukung oleh instrumen bantu berupa pedoman wawancara, perangkat perekam, dan catatan lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, diskusi kelompok, serta studi dokumen, dengan teknik rekam, catat, dan tulis untuk memastikan keakuratan informasi. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Validitas temuan dijaga melalui triangulasi sumber dan metode serta konfirmasi kepada informan kunci. Hasil analisis kemudian digunakan sebagai dasar untuk merumuskan model pelatihan Food and Beverage Service berbasis kompetensi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan industri hospitality.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Pelatihan Food and Beverage Service yang Saat Ini Diterapkan pada LPK di Denpasar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model pelatihan Food and Beverage Service (FBS) yang diterapkan pada Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) di Denpasar pada prinsipnya telah mengadopsi pendekatan pelatihan berbasis kompetensi dengan merujuk pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia

(SKKNI) bidang perhotelan. Struktur pelatihan yang diterapkan umumnya terdiri atas pembelajaran teori di kelas, praktik laboratorium restoran, simulasi pelayanan, serta program on the job training (OJT) pada hotel mitra. Proporsi praktik yang relatif dominan, yaitu sekitar 70% dari keseluruhan jam pelatihan, menunjukkan bahwa lembaga pelatihan berupaya menyesuaikan karakter pembelajaran dengan kebutuhan pendidikan vokasional yang menekankan penguasaan keterampilan kerja secara langsung. Dari sisi kurikulum, unit-unit kompetensi yang diajarkan mencakup aspek-aspek fundamental pelayanan FBS seperti grooming dan personal hygiene, table set-up, taking order, serving food and beverage, hingga penanganan pembayaran dan keluhan pelanggan. Selain itu, beberapa LPK juga telah memperkaya materi pembelajaran dengan modul tambahan seperti English for Service, pengenalan Point of Sales (POS) system, serta pengetahuan dasar mengenai beverage service. Pengayaan kurikulum tersebut menunjukkan adanya upaya adaptasi terhadap tuntutan industri hospitality yang semakin menekankan standar pelayanan internasional serta penggunaan teknologi dalam operasional restoran.

Meskipun demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi model pelatihan yang berjalan masih cenderung berorientasi pada pemenuhan standar kompetensi dasar. Proses pembelajaran lebih banyak menekankan penguasaan prosedur pelayanan yang bersifat rutin dan terstruktur, sementara simulasi layanan yang mencerminkan kompleksitas situasi kerja nyata belum dilakukan secara optimal. Dalam praktiknya, dinamika operasional restoran hotel seringkali diwarnai oleh kondisi pelayanan yang tidak terduga, seperti lonjakan jumlah tamu pada saat peak hour, penanganan keluhan yang membutuhkan respon cepat, serta koordinasi lintas departemen dalam penyajian layanan. Kondisi tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam desain pembelajaran yang diterapkan pada sebagian besar LPK. Selain itu, hubungan antara lembaga pelatihan dan industri hospitality masih bersifat operasional dan belum berkembang menjadi kemitraan strategis yang sistematis. Program OJT yang dilaksanakan di hotel mitra memang memberikan kesempatan bagi peserta pelatihan untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung. Namun demikian, keterlibatan industri dalam proses penyusunan kurikulum, evaluasi pembelajaran, maupun asesmen kompetensi masih relatif terbatas. Akibatnya, proses pembaruan kurikulum seringkali berjalan lambat dan kurang responsif terhadap perkembangan standar layanan di industri hospitality yang sangat dinamis. Dengan demikian, model pelatihan FBS yang saat ini diterapkan dapat dikategorikan sebagai model pelatihan berbasis kompetensi yang masih berorientasi pada pemenuhan standar minimum, sehingga memerlukan penguatan pada aspek kontekstualisasi pembelajaran serta integrasi yang lebih erat dengan kebutuhan industri.

Tantangan Kompetensi dan Kesenjangan dengan Kebutuhan Industri Hospitality

Analisis terhadap hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan kompetensi (competency gap) antara kompetensi lulusan pelatihan FBS di LPK dengan kebutuhan riil industri hospitality. Kesenjangan tersebut tidak hanya terjadi pada aspek keterampilan teknis (hard skills), tetapi juga pada aspek keterampilan nonteknis (soft skills) yang menjadi fondasi penting dalam penyelenggaraan layanan hospitality yang berkualitas. Pada dimensi hard skills, lulusan pelatihan umumnya telah menguasai keterampilan dasar pelayanan restoran seperti penataan meja, prosedur pengambilan pesanan, serta teknik penyajian makanan dan minuman sesuai standar operasional. Namun demikian, kemampuan dalam menangani situasi pelayanan yang kompleks masih relatif terbatas. Beberapa supervisor hotel mitra mengungkapkan bahwa lulusan baru seringkali mengalami kesulitan ketika harus melayani beberapa meja sekaligus, menjaga konsistensi urutan pelayanan pada saat restoran dalam kondisi penuh, atau mengoperasikan sistem POS secara cepat di bawah

tekanan waktu. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan belum sepenuhnya mampu membentuk kompetensi operasional yang adaptif terhadap dinamika kerja nyata di industri hospitality.

Pada dimensi soft skills, kesenjangan kompetensi terlihat lebih menonjol. Kemampuan komunikasi interpersonal, pengendalian emosi dalam menghadapi tamu yang menuntut, serta kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan tamu internasional masih menjadi tantangan bagi sebagian lulusan. Banyak peserta pelatihan masih mengandalkan pola komunikasi yang bersifat skriptif, sehingga mengalami kesulitan ketika harus melakukan interaksi spontan dalam bahasa Inggris di luar situasi yang telah dipelajari dalam kelas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan belum sepenuhnya berhasil membangun kompetensi layanan yang bersifat adaptif, yaitu kemampuan untuk menyesuaikan perilaku pelayanan sesuai dengan karakteristik tamu dan situasi layanan yang dihadapi. Kesenjangan kompetensi tersebut tidak terlepas dari beberapa faktor struktural dalam penyelenggaraan pelatihan di LPK. Pertama, kurikulum pelatihan belum sepenuhnya disusun berdasarkan Training Needs Analysis (TNA) yang komprehensif dan berkelanjutan. Tanpa analisis kebutuhan pelatihan yang sistematis, proses penyusunan kurikulum cenderung mengandalkan standar umum yang belum tentu mencerminkan kebutuhan kompetensi aktual di industri hospitality. Kedua, pengalaman profesional instruktur yang bervariasi menyebabkan simulasi layanan yang diberikan kepada peserta belum sepenuhnya mencerminkan praktik terbaik yang diterapkan di hotel bertaraf internasional. Ketiga, keterbatasan fasilitas praktik pada beberapa LPK juga memengaruhi kualitas pembelajaran, terutama dalam mensimulasikan dinamika operasional restoran yang sebenarnya.

Dampak dari kesenjangan kompetensi tersebut terlihat pada proses adaptasi lulusan ketika memasuki dunia kerja. Berdasarkan informasi dari pihak industri, lulusan LPK pada umumnya memerlukan waktu adaptasi antara dua hingga empat minggu sebelum mampu menjalankan tugas pelayanan secara mandiri. Selama periode tersebut, staf senior harus memberikan pendampingan intensif untuk memastikan bahwa standar layanan tetap terjaga. Kondisi ini tidak hanya meningkatkan beban kerja staf berpengalaman, tetapi juga menimbulkan kebutuhan tambahan bagi industri untuk menyelenggarakan pelatihan internal bagi karyawan baru. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelatihan FBS menjadi kebutuhan strategis untuk mengurangi kesenjangan kompetensi sekaligus meningkatkan kesiapan kerja lulusan.

Inovasi Model Pelatihan Food and Beverage Service Berbasis Kompetensi

Temuan mengenai kesenjangan kompetensi antara lulusan pelatihan dan kebutuhan industri hospitality menjadi dasar bagi perumusan inovasi model pelatihan FBS berbasis kompetensi yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika dunia kerja. Model inovasi yang diusulkan dalam penelitian ini mengintegrasikan pendekatan Competency-Based Training (CBT) dengan kerangka desain instruksional ADDIE serta prinsip link and match antara lembaga pelatihan dan dunia usaha serta dunia industri. Integrasi ketiga pendekatan tersebut menghasilkan suatu kerangka pelatihan yang menempatkan Training Needs Analysis (TNA) sebagai titik awal dalam perancangan program pelatihan. Melalui mekanisme ini, kebutuhan kompetensi industri hospitality dapat dipetakan secara lebih akurat sehingga kurikulum pelatihan yang disusun benar-benar relevan dengan tuntutan operasional di lapangan. Kurikulum kemudian dikembangkan dalam bentuk modul kompetensi yang terstruktur, yang tidak hanya mencakup keterampilan teknis pelayanan FBS, tetapi juga penguatan English for service, penguasaan teknologi layanan seperti sistem POS, serta pengembangan soft skills yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal, empati terhadap tamu, dan kemampuan bekerja dalam tim.

Selain itu, model inovasi ini juga menekankan peningkatan intensitas praktik melalui pendekatan simulation-based learning yang dirancang untuk menyerupai kondisi operasional restoran hotel yang sebenarnya. Simulasi layanan tidak hanya difokuskan pada penguasaan prosedur pelayanan standar, tetapi juga pada pengembangan kemampuan peserta dalam menghadapi situasi layanan yang kompleks, seperti penanganan keluhan pelanggan, pelayanan pada saat restoran penuh, serta interaksi dengan tamu internasional. Pendekatan ini memungkinkan peserta memperoleh pengalaman belajar yang lebih kontekstual sehingga kompetensi yang terbentuk tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga aplikatif. Program on the job training (OJT) juga diperkuat melalui penerapan sistem mentoring yang lebih terstruktur. Dalam model ini, peserta tidak hanya ditempatkan sebagai trainee yang mengikuti kegiatan operasional, tetapi juga memperoleh pendampingan langsung dari mentor industri yang bertanggung jawab memonitor perkembangan kompetensi mereka. Dengan mekanisme tersebut, proses pembelajaran tidak hanya berlangsung di ruang kelas atau laboratorium praktik, tetapi juga terjadi secara langsung di lingkungan kerja yang sesungguhnya.

Validasi terhadap model inovasi yang diusulkan menunjukkan bahwa para pakar dan praktisi industri hospitality menilai model tersebut memiliki tingkat relevansi dan kelayakan implementasi yang tinggi. Struktur model yang mengintegrasikan analisis kebutuhan industri, kurikulum modular berbasis kompetensi, pembelajaran berbasis simulasi, serta kemitraan strategis dengan industri dinilai mampu menjawab kelemahan utama pelatihan konvensional. Dengan demikian, model pelatihan yang diusulkan dalam penelitian ini tidak hanya berpotensi meningkatkan kesiapan kerja lulusan LPK, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan di sektor hospitality serta penguatan daya saing sumber daya manusia pariwisata di tingkat nasional maupun regional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut.

1. Model pelatihan Food and Beverage Service pada LPK di Denpasar pada dasarnya telah menerapkan prinsip pelatihan berbasis kompetensi dengan mengacu pada SKKNI, proporsi praktik yang dominan, serta metode pembelajaran berbasis demonstrasi dan praktik terbimbing. Struktur pelatihan disusun dalam unit kompetensi yang disertai asesmen berbasis unjuk kerja. Namun demikian, implementasi model tersebut masih berfokus pada pemenuhan kompetensi dasar dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan dinamika layanan industri hospitality, khususnya dalam simulasi tekanan layanan, penguatan English for service, serta pembaruan kurikulum berbasis umpan balik industri.
2. Tantangan kompetensi dengan kebutuhan industri hospitality ditunjukkan oleh adanya competency gap antara lulusan LPK dan standar kinerja industri. Pada aspek hard skills, kesenjangan terlihat pada konsistensi penerapan SOP dalam kondisi layanan padat, penguasaan beverage service, serta penggunaan sistem POS. Pada aspek soft skills, kelemahan tampak pada komunikasi profesional, kemampuan service recovery, kepercayaan diri berinteraksi dengan tamu asing, dan pengendalian emosi dalam ritme kerja yang dinamis. Kesenjangan ini dipengaruhi oleh kurikulum yang belum sepenuhnya berbasis Training Needs Analysis, keterbatasan fasilitas praktik, variasi pengalaman instruktur, serta hubungan kemitraan dengan industri yang belum terstruktur secara optimal.
3. Inovasi model pelatihan FBS berbasis kompetensi yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa Best Practice CBT Model yang mengintegrasikan prinsip Competency-Based Training (CBT), kerangka ADDIE, dan konsep link and match dengan industri. Model ini mencakup dua belas komponen utama,

antara lain penerapan Training Needs Analysis, kurikulum modular berbasis SKKNI, penguatan praktik dan simulasi layanan, program English for service, OJT terstruktur dengan mentoring industri, sistem asesmen berbasis kinerja, pemanfaatan teknologi pembelajaran, serta mekanisme continuous improvement. Model ini dinilai layak secara konseptual dan praktis karena dirancang berdasarkan pemetaan competency gap serta telah divalidasi oleh pakar dan stakeholder industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardani, A., & Firdaus, V. 2024. Meningkatkan Kinerja Industri Jasa Makanan di Indonesia Melalui Pelatihan Keterampilan dan Pengalaman. *Journal of Micro, Small and Medium Enterprises*, 1(1): 22-22.
- Beladesi, N. L. A. 2024. Strategi Food and Beverage Service Departement Hotel Episode Kuta Bali Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Fifi, S. 2022. Peningkatan Kompetensi Waiter Sesuai SKKNI Di Hotel Mersi Bukittinggi (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Hapsari, M. I. 2016. Pengkajian Program Kursus dan Pelatihan Terkait dengan Jenis Keterampilan, Sertifikasi Dan Penempatan Lulusan. *Journal of Nonformal Education*, 2(1).
- Landa, K. S., Kamil, M., & Sardin, S. 2021. Analisis Efektivitas Pelatihan Berbasis Kompetensi: Meta Sintesis Komponen Pelatihan. *Jurnal Cendekiawan Ilmiah PLS*, 6(2): 67–74. <https://doi.org/10.24114/jcipl.v6i2.12146>
- Leewellyn, V. S., Pasaribu, N. F., & Bahri, A. S. 2019. Peningkatan Kompetensi SDM Bidang Food and Beverage Service pada Usaha Makanan dan Minuman Di Kawasan Puncak Kab. Bogor. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 2(1).
- Lillicrap, D., & Cousins, J. 2010. *Food and beverage service*. Hodder education.
- Lugosi, P., & Ndiuini, A. 2022. Migrant mobility and value creation in hospitality labour. *Annals of Tourism Research*, 95, 103429.
- Mantjari, J., Lagarensse, B. E. S., & Sangari, F. 2024. Optimizing the Role of Food & Beverage Services in Increasing Guest Satisfaction at the Suku Restaurant, Conrad Bali. *Hospitality and Tourism*, 7(2), 41-52.
- Mayoni, N. L. P. P., & Mahardika, A. N. Y. M. 2024. Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris di Bagian Food & Beverage Service di B Hotel Bali & SPA. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 7(3):169-175.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. (No Title).
- Misko, J., & Circelli, M. 2022. Adding Value to Competency-Based Training. National Centre for Vocational Education Research (NCVER).
- Nurhajati, D., & Bachri, S. 2018. Model ADDIE dalam Diklat Berbasis Kompetensi. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 1(1): 156–164.
- Oktapia, D., Fattah, A., Hasibuan, I. T., & Khotima, N. 2024. Tantangan Dan Strategi Merancang Program Pendidikan dan Pelatihan Berbasis Kompetensi. *Cemara Journal*, 2(2): 1–6.
- Pratiwi, I. A. M., Apsari Anandari, I. G. A. A., & Dyastari Saskara, I. A. G. (2023). Analisis sektor unggulan dan potensi ekonomi di Provinsi Bali pasca pandemi COVID-19. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(5), 924-942.
- Putra, R. A., Dewi, N. L. P. R., & Wardhana, D. 2020. Implementasi Pelatihan Berbasis Kompetensi dalam Pendidikan Vokasi. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 3(2):120–129.
- Rachmania, S. D., Imaningsih, N., & Wijaya, R. S. 2021. Analisis Penyerapan Tenaga Kerja pada Sektor Pariwisata (Sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran) di Kabupaten Badung. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1): 23-30.

- Rahayu, D. S., Astuti, T., & Wahyuni, E. D. (2024). Analisis Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kompetensi Karyawan Food and Beverage di Industri Perhotelan. Studi Kasus: Favehotel LTC Glodok. *Jurnal Manajemen Riset Bisnis Indonesia*, 13(1).
- Raras, P. N., Finorina, F., Kanti, R., Defrizal, D., & Habiburrahman, H. (2023). Impact of Knowledge and Skills on Competency Certification under ASEAN MRA-TP Standards and Its Effect on Employee Performance in Starred vs. Non-Starred Hotels. *Proceeding ICEBFG*, 4(1), 51-60.
- Romadhan, R., Suartama, I. K., & Sukmana, A. I. 2025. Pengembangan Pelatihan Berbasis Backward Design pada Mata Diklat Learning Design untuk Kompetensi Training Needs Analyst Bagi Profesi Learning Designer di Ioda Academy (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Salsabila, S. I., & Hertati, D. (2022). Efektivitas program pelatihan berbasis kompetensi dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja di UPTD BLK Kabupaten Kotawaringin Timur. *Perspektif*, 11(4), 1360-1368.
- Santi, S., Mahendra, I. W. E., & Koerniawaty, F. T. 2023. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata Melalui Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Overseas Training Center (OTC) Ball. *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2): 363-374.
- Sondak, M. R., Dewi, I. C., & Rahmah, L. 2025. Manajemen Operasional Food And Beverages Strategi Efisiensi, Pengelolaan Tim, dan Sistem Monitoring Efektif. *Lakeisha*.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. 1993. *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. 2021. *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D (edisi terbaru)*. Bandung: Alfabeta.
- Troisi, O., Visvizi, A., & Grimaldi, M. (2023). Digitalizing business models in hospitality ecosystems: toward data-driven innovation. *European Journal of Innovation Management*, 26(7), 242-277.