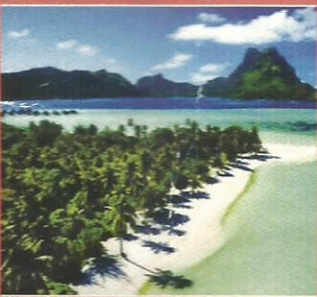


Volume 1, Nomor 2, Desember 2016

ISSN 2549-7154

JURNAL FESTIVA

Spesialis Ilmu Pariwisata, Perhotelan, dan Bisnis



Jurnal Festiva	Volume 1	Nomor 2	Hal. 1 - 66	Pekanbaru Desember 2016	ISSN : 2549-7154
---------------------------	-----------------	----------------	------------------------	------------------------------------	-----------------------------

JURNAL FESTIVA

Spesialis Ilmu Pariwisata, Perhotelan, dan Bisnis

JURNAL FESTIVA (JF) diterbitkan oleh Program Studi Usaha Perjalanan Wisata (UPW) FISIP Universitas Riau (UR) dengan frekuensi terbit dua kali setahun pada bulan Juni dan Desember. Untuk satu volume memuat dua nomor penerbitan. Artikel yang dimuat dalam jurnal ini adalah berupa hasil penelitian dan non-penelitian (artikel konseptual) di bidang Ilmu Pariwisata, Perhotelan, dan Bisnis.

Ketua Penyunting

Syofia Achnes

Penyunting Ahli

Sujianto

Meyzi Heriyanto

Seno Andri

Rd. Siti Sofro Sidiq

Mariaty Ibrahim

Penyunting Pelaksana

Firdaus Yusrizal

Andi M. Rifiyan

Andri Sulistyani

Musadad

Etika

Ahmad Nawawi

Pelaksana Tata Usaha

M. Yazid Fauzi

Hidayati

Alamat Penyunting dan Tata Usaha: Program Studi Usaha Perjalanan Wisata (UPW) FISIP Universitas Riau, Gedung Dekanat Lt. 1, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru, 28293. Telp./Fax (0761) 63277. **e-mail:** festiva_redaksi@yahoo.com.

Penyunting menerima sumbangan tulisan yang belum pernah atau akan diterbitkan dalam media cetak lain. Syarat-syarat, format dan tata aturan tata tulis artikel dapat dilihat pada **Petunjuk bagi penulis** di lembaran belakang jurnal ini. Artikel yang masuk ditelaah penyunting ahli (mitra kerja) untuk dinilai kelayakannya. Dewan penyunting dapat memodifikasi artikel untuk kesesuaian format, istilah dan kepentingan teknis lainnya tanpa merubah substansi artikel.

JURNAL FESTIVA

Spesialis Ilmu Pariwisata, Perhotelan, dan Bisnis

DAFTAR ISI

Optimalisasi Peran Laboratorium Perhotelan sebagai Pusat Pelatihan dan Unit Bisnis Kampus <i>Bambang Suharto dan Puput Rivanny Amac (Universitas Negeri Gorontalo)</i>	1-10
Peran Masyarakat dalam Pengelolaan Objek Pariwisata Pulau Penyengat <i>Syafri Harto (Universitas Riau)</i>	11-16
Program Pengembangan Destinasi Pariwisata Danau Sri Banda Khayangan <i>Sofia Achnes (Universitas Riau)</i>	17-22
<i>Attraction, Infrastructure, Facilities, and Hospitality</i> dalam Pengembangan Desa Wisata <i>Firdaus Yusrizal (Universitas Riau)</i>	23-32
Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Hotel <i>Mariaty Ibrahim (Universitas Riau)</i>	33-38
Pengembangan Desa Wisata Berbasis Eko-Budaya <i>Andi M Riflyan A dan Andri Sulistyani (Universitas Riau)</i>	39-48
Bentuk Pusat Investasi Pemerintah sebagai Badan Layanan Umum <i>Agus Bandiyono (Universitas Mercu Buana)</i>	49-56
Potensi Gelombang Bono untuk Pengembangan Ekowisata Bahari <i>Maulida, Dessy Yoswaty, dan Mubarak (Universitas Riau)</i>	57-64

OPTIMALISASI PERAN LABORATORIUM PERHOTELAN SEBAGAI PUSAT PELATIHAN DAN UNIT BISNIS KAMPUS

Jurnal Perhotelan dan Bisnis

Abstract: The understanding of the role of the laboratory in the development of the hotel industry is very important. This research aims to analyze the role of the laboratory as a training center and business unit in the hotel industry. The research method used is qualitative research. The results of the research show that the laboratory can be used as a training center and business unit in the hotel industry. The laboratory can be used as a training center for students to learn about the hotel industry. The laboratory can also be used as a business unit to provide services to the hotel industry.

Abstrak: Esensi dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran laboratorium perhotelan sebagai pusat pelatihan dan unit bisnis kampus. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa laboratorium perhotelan dapat digunakan sebagai pusat pelatihan dan unit bisnis kampus. Laboratorium perhotelan dapat digunakan sebagai pusat pelatihan untuk mahasiswa agar dapat memahami tentang industri perhotelan. Laboratorium perhotelan juga dapat digunakan sebagai unit bisnis untuk memberikan layanan kepada industri perhotelan.

Kata Kunci:

PENDAHULUAN

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia adalah hal yang sangat penting dalam menghadapi persaingan global (Blumberg, 2014). Situasi pendidikan yang semakin berkembang menuntut sumber daya manusia yang mampu menciptakan peluang-peluang baru untuk bersaing di pasar global. Usaha peningkatan kualitas pendidikan di laboratorium perhotelan adalah salah satu upaya yang dapat dilakukan.

Menyadari pentingnya pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Roos, 2012; Krieger dan Leslie, 2000).

OPTIMALISASI PERAN LABORATORIUM PERHOTELAN SEBAGAI PUSAT PELATIHAN DAN UNIT BISNIS KAMPUS

Bambang Suharto dan Puput Rivanny Amac

Jurusan Pariwisata FSB Universitas Negeri Gorontalo Jl. Jendral Sudirman No. 6 Kota Gorontalo

Abstract: The essence of the campus labs crucial issue is the sustainability of facilitating student understanding theory with the reality learned through independence. The purpose of this study was to analyze the Damhil dual function as a training center and a business unit that can be optimized. This research method using a qualitative approached. Data elaborated through in-depth interviews, participant observation and document study. Furthermore, the data were analyzed with the underlying theories to answer the problem. From the results of this study indicated that the TC. Damhil has served optimally as a training center for students as well as a business unit of the campus, although there are still some shortcomings still proceed in order to be better. The achievement of dual function contributed to a positive value of mutually reinforcing. The new paradigm management of the laboratory as it, increasingly independent campus, motivates students more skilled, bringing the campus more financially independent, and more free to speak the truth without the intervention of academic backers with politically inkind. The existence of this dual function optimization advised to be able to facilitate the students more competent at reasonable cost.

Abstrak: Esensi permasalahan laboratorium kampus yang krusial adalah keberlanjutan memfasilitasi mahasiswa mendalami teori dengan fakta yang dipelajari melalui kemandiriannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dwifungsi Damhil sebagai pusat pelatihan dan unit bisnis yang bisa dioptimalkan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data didalami melalui wawancara mendalam, pengamatan terlibat, dan studi dokumen. Selanjutnya, data dianalisis dengan teori-teori yang mendasari untuk menjawab permasalahan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TC. Damhil telah berperan secara optimal sebagai tempat pelatihan sekaligus sebagai unit bisnis kampus, meskipun masih ada beberapa kekurangan-kekurangan yang masih berproses untuk menjadi lebih baik. Capaian kedua dwifungsi ini berkontribusi memberikan nilai positif yang saling menguatkan. Paradigma baru tata kelola laboratorium seperti itu mendorong kemampuan kampus semakin mandiri, yaitu memotivasi mahasiswa semakin terampil, membawa kampus semakin mandiri secara finansial, dan semakin bebas menyuarakan kebenaran akademis tanpa intervensi pendukung dana yang bermuatan politis. Adanya optimalisasi dwifungsi ini disarankan untuk bisa memfasilitasi mahasiswa berkompeten dengan biaya murah.

Kata Kunci: optimalisasi, mahasiswa, bisnis kampus, laboratorium

PENDAHULUAN

Pelatihan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia maupun produk dalam menghadapi persaingan global (Golembiewski dan Blumberg, 2014). Melihat kondisi seperti itu, institusi pendidikan pun berbenah untuk menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas agar mampu menciptakan kualitas produk yang mampu bersaing di kancah global. Oleh karena itu, usaha peningkatan kualitas pendidikan di lingkungan akademis ini juga menyertakan pelatihan di laboratoriumnya.

Menyadari akan pentingnya kebutuhan pelatihan untuk menguatkan kompetensi mahasiswa (Roos, 2012; Krishna dan Unver, 2008; Knowles dan Leslie, 2001), maka Universitas Negeri

Gorontalo, berupaya membangun sebuah tempat pelatihan yang diberi nama *Training Center Damhil*, selanjutnya disingkat *TC. Damhil*. Merujuk pada tujuan pembangunan TC. Damhil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa Universitas Negeri Gorontalo ingin meningkatkan kualitas mahasiswanya melalui sarana pelatihan yang memadai sekaligus juga ingin menambah sumber pendapatan dari unit bisnis ini. Tujuan dan harapan ini agar dapat mewujudkan pengembangan kampus yang lebih mandiri, setelah mempertimbangkan keluhan walimurid yang semakin meningkat biaya praktikumnya.

Memang tidak dapat dipungkiri bahwa beberapa prodi diselenggarakan tanpa ada laboratoriumnya sebagai tempat praktik. Bahkan ada

beberapa yang memiliki laboratorium pun kurang dioptimalkan karena alasan anggaran (Ahimsa-putra, 2008). Asumsi-asumsi yang muncul terhadap TC. Damhil juga diduga masih belum cukup seimbang baik sebagai tempat pelatihan mahasiswa maupun sebagai unit bisnis Universitas Negeri Gorontalo. Hal ini terlihat masih kurangnya keterlibatan mahasiswa dalam menjalankan operasionalnya, terutama mahasiswa dari program studi lain selain program studi pariwisata. Mahasiswa program studi ilmu komunikasi, misalnya mereka dapat juga meningkatkan kompetensinya dalam hal berkomunikasi yang baik, secara formal, lisan maupun tulisan, dengan mempraktikkannya langsung pada saat mereka menjadi 'trainee' terlibat dalam operasional TC. Damhil. Mahasiswa program studi teknik elektro, juga dapat meningkatkan kompetensinya sebagai tenaga 'engineering' pada saat mereka ikut menjadi 'trainee' di TC. Damhil. Hal ini juga bisa dilakukan oleh program studi lain yang masih berhubungan, seperti akuntansi.

Dwifungsi TC. Damhil memang masih belum cukup optimal sebagai tempat pelatihan mahasiswa maupun unit bisnisnya. Dari 28 karyawan tetap ada 8 siswa PKL dari SMK dan tidak ada satupun keterlibatan mahasiswa UNG (Data Lapangan, Mei 2016). Dari fasilitas dan produk yang ditawarkan kepada tamu juga terlihat TC. Damhil dalam proses berbenah yang sebenarnya masih sebatas kamar tamu, ruang *meeting*, dan *ballroom*. Fasilitas *coffee shop*, spesialis restoran, binatu, dan jasa pendukung lainnya belum berjalan sebagaimana mestinya (Pengamatan, Mei 2016). Kondisi ini mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap ke TC. Damhil. Akhirnya, kondisi ini akan berpengaruh juga pada tingkat pendapatan yang bisa diperoleh TC. Damhil sebagai unit bisnis kampus.

Berdasarkan kondisi TC. Damhil di atas, maka penting untuk diteliti terkait *Optimalisasi Peran TC. Damhil Sebagai Tempat Pelatihan Mahasiswa dan Unit Bisnis Kampus di Universitas Negeri Gorontalo*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dwi fungsi Damhil sebagai Training Center dan Unit Bisnis yang bisa dioptimalkan.

Berdasarkan penjelasan para peneliti terdahulu dengan berbagai asumsi-asumsi yang mendasari untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, digunakan pendekatan materialisme historis (Ahimsa-putra, 2008; Golembiewski dan Blumberg, 1970). Ahimsa menyatakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi infrastruktur yang ada. Infrastruktur yang ada ini akan memengaruhi pola pikirnya. Jadi, keberadaan laboratorium hotel sebagai infrastruktur kampus mempengaruhi perilaku pimpinan pemegang kebijakan kampus yang berorientasi materialisme atau tidak, ataupun dengan memfungsikan kampus sebagai unit bisnis atau kepentingan yang lain.

Ada beragam pola pengelolaan laboratorium yang ada di kampus. Sedikit sekali kampus yang laboratoriumnya aktif digunakan sebagai tempat pelatihan dan sekaligus sebagai unit bisnis. Laboratorium-laboratorium seperti ini biasanya untuk disiplin ilmu-ilmu tertentu, seperti pariwisata memiliki laboratorium hotel atau ekonomi memiliki laboratorium mall/mini market. Ada juga kampus yang laboratoriumnya dibisniskan dan murni dikelola oleh pihak ketiga. Namun, ada juga yang laboratoriumnya hanya digunakan untuk praktik khusus untuk mahasiswa dan tidak dikomersilkan sama sekali. Pola-pola ini beragam dan aturannya pun mulai bisa dikondisikan tergantung perspektif mana yang akan digunakan sebagai dasar pelaksanaannya (Hamburg, 1992).

Sehubungan dengan hal itu, Harrison dan Serra (2011) menyatakan bahwa ada sebagian dari akademisi kampus memiliki pandangan lain, kembalikan kampus murni sebagai tempat pendidikan dan pelatihan yang tidak berorientasi profit. Di sini, penyelenggaraan kampus untuk mencerdaskan bangsa menjadi tanggung jawab negara sebagaimana amanat UUD 1945. Anomali marak terjadi, seperti dunia kampus bukan dunia yang mempekerjakan mahasiswa atas nama pelatihan atau apapun istilahnya dengan menggunakan laboratorium sebagai unit bisnisnya, alih-alih kampus mengambil keuntungan dari keringatnya yang bisa dibayar murah, bahkan tidak dibayar sama sekali. Bahkan, untuk tidak menuansakan kampus berkegiatan bisnis, bentuk-

para peneliti ter-
sumsi-asumsi yang
rumusan masalah
pendekatan ma-
Putra, 2008; Go-
1970). Ahimsa me-
orang dipengaruhi
struktur yang ada ini
kirnya. Jadi, kebe-
bagai infrastruktur
laku pimpinan pe-
yang berorientasi
pun dengan mem-
nit bisnis atau ke-

kelolaan laborato-
kit sekali kampus
gunakan sebagai
sebagai unit bisnis.
seperti ini biasanya
entu, seperti pari-
hotel atau ekonomi
ni market. Ada juga
a dibisniskan dan
tiga. Namun, ada
anya digunakan
asiswa dan tidak
a-pola ini beragam
dikondisikan ter-
akan digunakan
(Hamburg, 1992).

itu, Harrison dan
wa ada sebagian
ti pandangan lain,
bagai tempat pen-
dak berorientasi
n kampus untuk
tanggung jawab
UD 1945. Ano-
a kampus bukan
asiswa atas na-
lahnya dengan
agai unit bisnis-
keuntungan dari
urah, bahkan ti-
an, untuk tidak
n bisnis, bentuk-

bentuk laboratoriumnya pun disarankan dengan
nama-nama, seperti *university club* atau *train-
ing center*. Kondisi ini sering disalahgunakan
sebagai mal praktik pendidikan dengan mem-
pekerjaan mahasiswa bahkan ada yang di ba-
wah umur, melebihi jam kerja, dll. Praktik-
praktik kerja tidak layak diduga juga diterapkan
di beberapa laboratorium kampus, yang se-
harusnya kampus tidak seperti itu.

Hal ini juga dikuatkan oleh pendapat Pressey,
dkk. (1940) yang menyatakan berbeda ketika
kampus dikembalikan kepada fungsinya sebagai
pendidikan. Idealisme yang berpijak pada kebe-
naran pola pikir cenderung bermunculan. Ma-
musia tidak perlu takut tidak kaya demi membela
kebenaran logis, bukan lingkungan pendidikan
para akademik yang bersifat materialisme,
konsumtif terhadap tuntutan gaya hidup, dan
terlibat dalam politik praktis kampus (Perlberg,
1976; Holliday, 1929).

Perlberg (1976) menyimpulkan bahwa
marak terjadi lulusan-lulusan akademisi melahir-
kan masyarakat yang cenderung dikonstruksikan
status sosialnya berdasarkan materialisme ini.
Orang terpendang karena kaya atau bekerjanya
apa? Bukan pola pikirnya pada kebenaran logis
yang mempengaruhi tindakannya yang bijaksana.
Pengaruh pendidikan kampus yang berbasis
profit ini mendorong perilaku para akademisinya
pun materialisme. Oleh karena itu, tuntutan kam-
pus yang menggunakan laboratorium sebagai unit
bisnis perlu dikaji dan dicermati kembali untuk
dicarikan rumusan yang lebih tepat lagi.

Di sisi lain, Holliday (1929) menyatakan
biarkan mahasiswa belajar teori dalam kelas
beberapa minggu, lalu biarkan juga mereka mem-
praktikkan teori tersebut dalam kerja dengan
mendapatkan upah yang layak. Hal yang sama,
yaitu mengikuti idealnya "*learning by doing*".
Setelah mahasiswa mendapatkan materi dari
buku, lalu mereka mendemonstrasikan apa yang
telah dijelaskan dalam teori. Namun, beberapa
tahun setelah lulus, mereka bekerja berulang-
ulang sampai gaji banyak yang telah diterimanya,
baru sadar bahwa apa yang dilakukan ini telah
diajarkan ketika selama di kampus yang saat itu
tidak disadarinya fungsi tersebut.

Menurut Susman, dkk. (1989), menyata-
kan bahwa paradigma kampus telah bergeser
yang selama ini laboratorium hanya berfungsi
sebagai tempat pelatihan dan penelitian diperluas
fungsinya menjadi unit bisnis. Pergeseran ini
bukan berarti fungsi laboratorium meninggalkan
fungsi tersebut ketika harus menjalankan bisnis-
nya. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa dua
hal yang berbeda, di satu sisi laboratorium ber-
fungsi sebagai pendukung pendidikan yang non-
profit untuk kebutuhan penguatan kompetensi
mahasiswa, di sisi lain laboratorium sebagai unit
bisnis harus berfungsi *profit oriented*. Jelas, dua
fungsi ini saling kontradiktif dan tentu yang ber-
fungsi nonprofit sering dikalahkan. Ketika labo-
ratorium kampus mengemban dwi fungsi ini, sulit
untuk mengoptimalkan fungsi keduanya yang
saling kontradiktif kepentingan.

Beragam dari para pengelola kampus dan
para praktisi terapan menginginkan dwi fungsi
ini dijalankan karena saling menguatkan, namun
argumentasi ini rata-rata didukung oleh kepen-
tingan-kepentingan materialisme tersebut. Hal
yang sulit diterima, ketika idealisme pendapatan
hasil bisnisnya diperuntukkan untuk membiayai
kebutuhan penyelenggaraan pendidikan dan
latihan. Pertanyaannya, bagaimana mekanisme-
nya? Jelas, pengelola laboratorium melakukan
bisnis untuk mendapatkan keuntungan dan kese-
jahteraan dari hasil tersebut. Bahkan, dunia bisnis
yang berorientasi profit oriented pun bagaimana
mengurangi biaya-biaya yang timbul untuk SDM
seminimal mungkin dengan melakukan efisiensi
dan efektivitas kerja dengan tekanan kerja yang
tinggi dan upah yang murah bisa mendapatkan
keuntungan yang tinggi.

METODE

Untuk menjawab rumusan masalah ber-
dasarkan kajian teori yang telah dipaparkan, pe-
nelitian ini didalami dengan menggunakan pa-
ragdima deskriptif naturalistik. Metode yang
digunakan dalam penelitian ini adalah metode
kualitatif. Penelitian kualitatif karena terkait data
berupa ciri-ciri, sifat-sifat, keadaan, atau gam-
baran dari kualitas objek yang diteliti, dianalisis,
diinterpretasi. Menurut Nasution (2003) pene-

litian kualitatif disebut juga penelitian naturalistik, karena dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam *setting* latar yang alamiah atau natural.

Paradigma penelitian ini menggunakan pendekatan interpretif dan konstruktif. Paradigma ini memandang realitas pendidikan dan bisnis kampus sebagai sesuatu yang holistik, kompleks, dinamis, penuh makna, dan interaktif. Pendekatan kualitatif ini digunakan dalam bidang terapan untuk memecahkan masalah praktis. Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan, mulai dari bulan Februari sampai dengan bulan Juli 2016 di Hotel TC. Damhil di Kampus Universitas Negeri Gorontalo. Data primer diperoleh langsung dengan wawancara mendalam terhadap 20 informan dan pengamatan langsung terhadap lokus penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber-sumber literatur BPS, Dinas Pariwisata, dan perpustakaan. Dari sini lah data ini sekaligus dilakukan juga pemilahan atau penyuntingan data yang kurang relevan, sehingga analisis interpretasi dan pemaknaan data bisa difokuskan untuk membangun kinerja analisis dalam menjawab permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran TC. Damhil

Pada awalnya nama yang digunakan oleh Damhil adalah Training Center Damhil Universitas Negeri Gorontalo atau TC Damhil UNG. Berdasarkan rencana awal dibangun Training Center untuk para mahasiswa, sebagai wadah pelatihan dan sekaligus tempat magang kerja wujud perluasan dari hotel Jambura Inn yang telah ada. Bangunan TC Damhil UNG selesai dan telah diserahkan dari kontraktor kepada pimpinan Universitas Negeri Gorontalo selaku pemberi kerja pada bulan Desember 2014. Training Center UNG ini didirikan pada masa kepemimpinan Prof. Dr. H. Syamsu Qamar Badu, M.Pd., selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo yang didukung oleh para Wakil Rektor serta Para Senat Universitas Negeri Gorontalo.

Hal yang menarik untuk ditelaah bahwa menyamakan *Training Center* dari nama hotel merupakan bomerang *positioning* dalam kajian

ilmu marketing. Beberapa pangsa pasar memahaminya sebagai tempat pelatihan bukan untuk dikomersilkan layaknya hotel, sehingga sulit untuk berkompetisi dengan yang murni menyebutkan hotel sebagai unit bisnis. Ranah nama yang ada itu merupakan politik praktis kampus untuk menghindari aturan nomenklatur Kemenristek agar disetujui ataupun menghindari kesan kampus bernuansa bisnis yang faktanya seperti ini. Kondisi seperti ini sulit bagi TC. Damhil untuk didorong secara optimal mampu melakukan dwifungsinya sebagai unit bisnis, karena citra yang terdapat dan di sisi lain faktanya jelas ketika dipihakketigakan, pelaku pihak ketiga TC. Damhil lebih mementingkan kepentingan bisnis dari pada sebagai tempat pelatihan mahasiswa.

Namun demikian, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Marsono (2016) yang menyatakan bahwa nama University Club UGM justru lebih memiliki citra yang bagus dari pada hotel. Masyarakat merasa lebih bergengsi bila mengadakan event-event dengan simbol-simbol kampus UGM dalam acaranya tersebut. Citra yang menguat di masyarakat justru orang-orang sukses para alumni banyak melakukan pernikahan atau rapat-rapat di University Club ini. Mereka bangga mengadakan acara-acara di sini, meskipun harganya bisa 3 kali lipat lebih mahal dari pada hotel-hotel berbintang yang selevel di daerah tersebut.

Gagasan didirikannya TC. Damhil UNG diawali dengan adanya permintaan perluasan atau perbaikan Laboratorium Jurusan Pariwisata, yaitu Jambura Inn yang dirasakan perlu banyak perbaikan dan perluasan. TC. Damhil dibangun untuk para mahasiswa Fakultas Sastra dan Budaya sebagai tempat praktik latihan, magang, dan menampung lulusan jurusan pariwisata Universitas Negeri Gorontalo khususnya.

Melihat kondisi seperti itu, tampaknya sangat berlebihan bila satu kampus harus memiliki hotel Damhil dan Jambura Inn. Bahkan, masih ingin membangun hotel lagi sebagai training center di kampus yang baru dari dana IDB khususnya untuk kepentingan D3 Perhotelan yang jumlah mahasiswanya menurun hampir habis tinggal 2 mahasiswa. Karena pada pimpinan CV. DHM

sa pangsa pasar mema-
pelatihan bukan untuk
tel, sehingga sulit untuk
g murni menyebutnya
Ranah nama yang abu-
raktis kampus untuk
enklatur Kemenristek
ghindari kesan kam-
g faktanya seperti itu.
gi TC. Damhil untuk
mampu melakukan
bisnis, karena citranya
tanya jelas ketika di-
ek ketiga TC. Damhil
tingan bisnis dari pada
mahasiswa.

beda dengan pene-
Marsono (2016) yang
iversity Club UGM
yang bagus dari pada
lebih bergengsi bila
ngan simbol-simbol
nya tersebut. Citra
justru orang-orang
melakukan pernika-
ersity Club ini. Me-
acara-acara di sini,
ali lipat lebih mahal
ang yang selevel di

C. Damhil UNG di-
tan perluasan atau
urusan Pariwisata,
akan perlu banyak
Damhil dibangun
kultas Sastra dan
k latihan, magang,
urusan pariwisata
hususnya.

tu, tampaknya sa-
pus harus memiliki
n. Bahkan, masih
agai training center
a IDB khususnya
elan yang jumlah
pir habis tinggal 2
pinan CV. DHM

yang sekaligus juga dosen Program Studi Per-
hotelan serius mampu mengoptimalkan maha-
siswa UNG di TC. Damhil sebagai pusat studi,
maka hal-hal yang tidak efisien dan tidak efektif
dengan terlalu banyaknya laboratorium perho-
telan bisa dihindari. Berdasarkan penelitian yang
dilakukan oleh Dewi (2015) menyatakan bahwa
kampus STP Bali cukup memiliki satu hotel Wer-
dhi Wisata yang dioptimalkan yang berbeda de-
ngan UGM banyak hotel, tetapi beberapa yang
lain kurang terkelola dengan baik. Bahkan juru-
san Administrasi Perhotelan yang mengelola hotel
Werdhi Wisata di STP Bali ini juga mengelola
gedung ballroom dan restoran kampus yang di-
komersilkan untuk kebutuhan MICE secara
umum kepada siapa saja yang mampu mem-
bayarnya.

Terkait dengan hal itu, di satu sisi terlihat
banyak laboratorium hotel khususnya untuk
Program Studi Perhotelan di UNG, di sisi lain,
Program Studi Bina Wisata tidak memiliki labo-
ratorium pusat studi pariwisata yang sangat di-
butuhkan. Dari analisis tersebut, disimpulkan
bahwa keputusan membangun hotel-hotel ter-
sebut syarat penuh dengan kepentingan atas
nama pusat pelatihan untuk kepentingan Jurusan
Pariwisata, Fakultas Sastra dan Budaya ataupun
apa namanya. Sementara itu, hal ini tidak sesuai
dengan kebutuhan pariwisata khususnya Prog-
ram Studi Bina Wisata di Jurusan Pariwisata yang
belum memiliki laboratorium. Adanya TC. Damhil
bukan berarti perluasan, tetapi seharusnya meng-
ganti Jambura Inn, sehingga Jambura Inn bisa
digunakan untuk laboratorium yang lain, seperti
Pusat Studi Program Studi Bina Wisata.

Banyaknya bangunan hotel kampus tersebut
membuat tidak efisien dan efektif dari dasar dwi-
fungsi laboratorium serta justru akan menambah
sulitnya TC. Damhil didorong untuk menjadi pu-
sat pelatihan. Mereka yang di Program Studi Per-
hotelan lebih nyaman berpusat di Jambura Inn
dari pada dipusatkan untuk benar-benar meng-
optimalkan TC. Damhil ke dwifungsinya yang
sementara ini, keduanya tetap difungsikan se-
bagai hotel, baik Jambura Inn maupun TC.
Damhil.

Dukungan Kampus terhadap TC. Damhil

TC. Damhil berdiri megah di Kampus Uni-
versitas Negeri Gorontalo. Pengelolaannya di-
pihakketigakan ke PT. Madifa Narokka Ala-
manda. Kontrak kerja sama sebagai operator
hotel antara CV. Damhil Hospitality Management
dengan PT. Madifa Naroka Alamanda dila-
kukan. Dukungan UNG sebagai pihak pemilik
terhadap operator atau perusahaan terlihat pada
pernyataan yang tertera pada Kontrak kerja
sama (Kontrak, 2014).

Namun, bila dicermati isi dari kontrak kerja
sama ini lebih banyak mengikat, mengatur ke-
wajiban-kewajiban pemilik bukan hak-hak pe-
milik dan memberikan sanksi-sanksi terhadap
pemilik dari pada mengikat target-target serta
sanksi-sanksi terhadap operator. Di sini lebih
banyak mengatur hak-hak operator yang harus
dipenuhi oleh kewajiban pemilik, dalam hal ini
Universitas Negeri Gorontalo. Aturan dan sanksi-
sanksi terhadap operator bila tidak menjalankan
dwifungsi tersebut menjadi tujuan utama didiri-
kannya TC. Damhil belum diatur sama sekali.
Indikator-indikator keberhasilan dwifungsi ter-
sebut juga kurang dibahas dalam kontrak kerja
tersebut. Keseriusannya TC. Damhil untuk me-
lengkapi fasilitas sebagaimana standar hotel ber-
bintang tiga setelah penerimaan proyek dari kon-
traktor ke pihak manajemen operator telah di-
lakukan, meskipun masih banyak kekurangan.

Keseriusan membangun hotel berbintang
tiga terlihat dari beberapa sarana prasarana yang
dimiliki oleh TC. Damhil tersebut. TC. Damhil
UNG memiliki beberapa tipe kamar untuk
menginap sebanyak 42 kamar, dengan 2 type
kamar, yaitu: *Executive Suite* berjumlah 4 kamar
di lantai 6; *Deluxe Room*, berjumlah 5 kamar di
lantai 6; *Superior Room* berjumlah 33 kamar di
lantai 3, 4, dan 5.

Dukungan UNG terhadap TC. Damhil pun
terlihat dari kemewahan ruang-ruang rapat yang
dimiliki. Ada dua ruang rapat di lantai 2 dengan
kapasitas sampai 30-50 orang dan 1 Ballroom
di lantai dasar dengan kapasitas sampai 500-
1.000 orang. Hotel ini pun dilengkapi dengan
fasilitas restoran meskipun banyak kekurangan
dalam operasionalnya yang disikapi oleh mana-

jemen dengan bekerja sama melalui pihak-pihak kuliner di luar hotel.

Universitas Negeri Gorontalo membangunnya dengan biaya-biaya yang tidak sedikit. Namun, bila dicermati dari perspektif ilmu perhotelan beberapa bangunan tersebut ada yang kurang tepat. Misalnya, pembangunan kamar yang seharusnya ada beranda untuk tempat santai dengan pemandangan yang bisa membuat harga kamar mahal justru ditembok dan berandanya ditempati mesin kipas AC. Harga kamar mahal karena tempatnya yang strategis menghadap ke pemandangan yang indah, seperti ocean view, pool view, atau montain view. Tidak hanya itu, bangunan lobby bar yang telah dilakukan bongkar pasang akan berbiaya tinggi. Begitu juga rencana perubahan peruntukan café di lantai paling atas, bangunan toilet dan bangunan main kitchen serta peralatan kitchen set rumahan yang belum berstandar hotel berbintang tiga. Permasalahan-permasalahan ini juga muncul di operasional hotel TC. Damhil karena pemeliharaan yang kurang bagus, sehingga berdampak pada kenyamanan tamu. Pemeliharaan yang kurang bagus ini terkait dengan kurangnya keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan. Oleh karena itu, pelatihan-pelatihan khususnya di departemen Housekeeping sangat diperlukan.

Peran TC. Damhil sebagai Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia

Kurangnya keterampilan ini berdampak terhadap pemeliharaan yang berujung pada kurangnya kenyamanan dan dapat menimbulkan keluhan tamu. Keluhan tamu seperti ini bisa mengakibatkan tamu pindah ke hotel lain atau berdampak terhadap promosi yang kurang bagus (Parasuraman, 1989). Kondisi seperti itu tidak hanya pada keahlian keterampilan karyawannya, kualitas pelayanan TC. Damhil pun masih perlu karyawannya dilakukan pelatihan. Misalnya, beberapa keluhan pelayanan masih sering terjadi pada pelayanan untuk penanganan AC di ruang meeting, pelayanan *catering* makanan dan minuman, pelayanan *sound* yang bermasalah. Oleh karena itu, penting pelatihan dikoordinasikan oleh training manager yang selama ini juga

belum ada, sehingga peran sebagai training center kurang optimal.

TC. Damhil dibangun dengan tujuan awal menjadi wadah untuk mahasiswa mengasah kemampuan di bidang perhotelan. Namun, melihat kondisi bangunan setelah berdiri, para pengagas membalik tujuan awal berubah menjadi hotel yang dikomersilkan. Sebagai hotel tempo pelatihan dan dikomersilkan TC. Damhil membutuhkan sumber daya manusia sebagai penunjang operasional dari hotel tersebut. Untuk itu pihak pengelola (PT.MNA) mulai merekrut karyawan untuk TC. Damhil, dikarenakan perekrutan dibuka untuk semua kalangan tidak hanya untuk mahasiswa lulusan Pariwisata dan UNG. PT. Madifa Narokka Alamanda pernah melakukan pelatihan guna menyesuaikan kemampuan pelayanan dalam bidang perhotelan yang di miliki seluruh karyawan.

Sejak beroperasi pada Bulan Juli 2015 TC. Damhil telah melaksanakan 6 kali pelatihan bagi karyawannya, dengan tujuan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan TC. Damhil. Pelatihan dilakukan dengan mengundang instruktur dari Manajemen TC Damhil, Dosen UNG, dan para ahli dari dalam dan luar kampus, seperti pelatihan *hospitality* dari Bapak Najib, pelatihan penggunaan hotel sistem dari Bapak Ahmad, pelatihan *Bahasa Inggris* dari Bapak Hadi Azhari, pelatihan *fruits carving* dari Chef Tatang, dan *service excellence* dari Ibu Monalisa.

Pelatihan ini tidak hanya yang bersifat keahlian yang terkait dengan kompetensi pekerjaan di perhotelan, namun pelatihan keselamatan kerja termasuk *fire resque* juga penting. Pada kondisi tamu sepi, staf, dan manajemen hotel Damhil menggunakan waktu-waktu tersebut untuk pelatihan K3 dan *fire resque* dari Badan SAR Provinsi Gorontalo. Berikut adalah kondisi pelatihan yang telah diadakan oleh TC. Damhil tersebut.

Sesuai dengan namanya TC. Damhil tidak lari dari fungsi utamanya sebagai penunjang kegiatan belajar dan mengajar para mahasiswa khususnya jurusan pariwisata untuk melakukan training ataupun magang bekerja dengan harapan para mahasiswa dapat bekal pengetahuan kerja

sebagai training center

dan dengan tujuan awal mahasiswa mengasah hotelan. Namun, setelah berdiri, para awal berubah menjadi sebagai hotel tempat TC. Damhil mem- anusia sebagai pe- el tersebut. Untuk itu A) mulai merekrut mhil, dikarenakan mua kalangan tidak an Pariwisata dari Alamanda perlu menyesuaikan ke- bidang perhotelan an.

a Bulan Juli 2015, kan 6 kali pelatihan tujuan untuk lebih anan TC. Damhil. an mengundang TC Damhil, Dosen n dan luar kampus, dari Bapak Najib, sistem dari Bapak nggris dari Bapak carving dari Chef e dari Ibu Monalisa. a yang bersifat ke- npetensi pekerjaan han keselamatan ga penting. Pada manajemen hotel u-waktu tersebut esque dari Badan kut adalah kondisi oleh TC. Damhil

TC. Damhil tidak bagai penunjang r para mahasiswa untuk melakukan a dengan harapan engetahuan kerja

yang sesuai dengan di industri *hospitality*. Mahasiswa yang selesai masa training akan lebih berpengalaman dalam bekerja. TC. Damhil tidak hanya diperuntukkan pada mahasiswa jurusan pariwisata, TC. Damhil juga terbuka untuk jurusan lain yang ada di Universitas Negeri Gorontalo, seperti jurusan Teknik Elektro, Ekonomi, dan Komunikasi. Berikut adalah Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo, khususnya Program Diploma III Jurusan Pariwisata, Program Studi Perhotelan, yang seringkali mengikuti pelatihan pelayanan di TC. Damhil atau terlibat dalam tim sukses kerja dalam membantu event-event tertentu.

Namun sayangnya, mereka tidak dibayar dengan alasan kegiatan tersebut untuk melatih keterampilan mahasiswa yang akan berpengaruh terhadap nilai mereka untuk bekal *skill* masa depan, sedangkan hotel mendapatkan keuntungan dari semua kegiatan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa yang pernah mengikuti tim tersebut memberikan pernyataan sebagai berikut.

Saya senang dilibatkan dalam aktivitas hotel seperti ini yang terkadang hingga sehari-hari saat acara temu Rektor di TC. Damhil. Meskipun berpeluh-peluh capeknya, dan terkadang juga ada beberapa tamu yang marah-marah mengeluhkan tidak adanya sendok garpu yang memang stock-nya kurang membuat saya terlatih menghadapi kondisi seperti itu dengan cara melakukan handling complaint yang telah diajarkan oleh Bapak/ Ibu Dosen. Bahkan terkadang diperlakukan seperti pembantu. Kalau mengingat itu dibidang kesal sih kesal Mbak Puput, tapi dari pada nilainya jelek dan saya juga pingin cepet lulus.....hmmm. Wah.... kalau seandainya dibayar mungkin saya dan teman-teman akan lebih semangat dan termotivasi, setidaknya ada penghargaan terhadap profesi ini. Ini kan keahlian dan profesi kita, seperti halnya mahasiswa sendratasik yang juga setiap tampil mereka juga dibayar karena dibutuhkan. Nggak tahu tuh dosen yang menerima order mungkin belum menegosiasikannya. Mudah-mudahan ke depan akan dibayarkan karena mereka mengerti...

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa anomali marak terjadi, seperti dunia kampus bukan dunia yang mempekerjakan mahasiswa atas nama pelatihan, nilai, atau apapun istilahnya dengan menggunakan laboratorium atau *training center* sebagai unit bisnisnya. Alih-alih kampus mengambil keuntungan dari keringat mahasiswa bekerja yang bisa dibayar murah bahkan tidak dibayar sama sekali. Kondisi seperti ini sering disalahgunakan sebagai mal praktik pendidikan yang kontraproduktif dengan konsep pendidikan *androgogik* yang bersifat menyenangkan, mahasiswa bekerja sampai lupa belajar/ kuliah atau ada yang bekerja tidak sesuai disiplin ilmunya hanya karena untuk menutupi kebutuhan TC. Damhil. Mereka mempekerjakan mahasiswa atau siswa SMK untuk PKL yang terkadang masih di bawah umur dan terkadang melebihi jam kerja. Beberapa praktik kerja tidak layak juga diterapkan yang seharusnya sebagai *training center* di lingkungan pendidikan milik pemerintah mampu memberikan *tauladan* yang baik terhadap jasa industri perhotelan yang lain. Harrison dan Serra (2011) dan Pressey (1940) menyatakan bahwa beberapa mahasiswa PKL (internship) di beberapa hotel dan restoran dibayar secara layak. Kondisi seperti ini sangat membantunya, terutama mahasiswa yang melakukan *part time* untuk menunjang biaya hidup selama sekolahnya.

Peran Damhil sebagai Unit Bisnis

Sejak bulan Juli sampai dengan Desember 2015, pendapatan usaha mulai terlihat sejak bulan Agustus yang bersumber dari pendapatan *Ballroom* dan *Meeting Room*. Untuk kamar baru mulai beroperasi sejak bulan September bertepatan dengan adanya *International Event* tahunan Sail Tomini. Perkembangan pendapatan yang signifikan baru terjadi mulai bulan Oktober akhir sampai dengan November karena adanya *Fullboard Meeting Package* dari BPM-PDT yang dilakukan sejak tanggal 26 Oktober sampai dengan 27 November 2015. Jadi, jumlah pendapatan TC. Damhil di tahun 2015 adalah sebesar Rp. 3.088.030.349.

Untuk pembelanjaan barang-barang yang akan diolah dan selanjutnya disediakan untuk

para tamu (Harga Pokok Produksi) dapat terlihat sangat besar jumlah di bulan November 2015, hal itu dikarenakan tingkat *occupancy* hampir 100%.. Jika dihitung besarnya persentase dibandingkan antara total pengeluaran dengan total pendapatan untuk periode di akhir tahun 2015 adalah sebesar 33,62%. Angka persentase sebesar ini adalah persentase yang moderate. Artinya, persentase ini sudah cukup baik dan efisien dalam meminimalisasi pengeluaran-pengeluaran yang terjadi. Berikut ini gambaran keseluruhan jika dilakukan perbandingan secara persentase antara total pendapatan dibandingkan dengan total harga pokok produksi dan segala biaya yang dikeluarkan.

Dari analisis atas laporan keuangan terlihat bahwa besarnya total pendapatan usaha sebesar Rp. 3.088.030.349 dan dapat dilihat pula GOP yang dikeluarkan adalah sebesar Rp. 2.029.196.922 atau (65,71%) maka laba bersih usaha yang dihasilkan adalah sebesar Rp. 1.058.833.427 atau (34,29%). Dengan keuntungan sebesar 34,29% dapatlah diambil kesimpulan bahwa hotel Damhil UNG pada awal langkah usahanya sudah mencapai angka persentase keuntungan yang sangat baik karena telah melebihi dari angka *standard* keuntungan sebesar 30%.

Alur Pemasukan dan Pengeluaran

Sesuai dengan kontrak kerja yang ditandatangani oleh pihak pemilik (UNG) dengan pihak pengelola (PT.Madifa Narokka Alamanda) bahwa pihak pemilik menyerahkan bangunan TC.Damhil sekaligus dengan *property*. Biaya perbaikan *property* sudah menjadi tanggung jawab pihak pengelola. Pembagian pendapatan sesuai dengan yang tertera dalam perjanjian. Namun, beberapa pengeluaran masih dalam tanggungan pihak pemilik, seperti biaya air dan listrik. Berikut adalah aturan alur keuangan di antara Universitas Negeri Gorontalo dengan pihak Operator, yaitu CV. DHM dan PT Madifa Narokka Alamanda.

Dana yang akan digunakan sebagai biaya *asset/ operasional* tersebut dikeluarkan langsung oleh UNG setelah melalui proses administrasi

keuangan di UNG Dana ini dialirkan melalui CV. DHM sebagai perwakilan UNG dalam pengelolaan TC. Damhil ke PT. MNA melalui akunting TC. Damhil yang akan digunakan untuk keperluan-keperluan pengelolaan TC. Damhil. Selanjutnya, pendapatan-pendapatan TC Damhil melalui Akunting TC. Damhil dialirkan ke CV. DHM. Pendapatan yang telah diterima oleh CV. DHM ini dipilah lagi menjadi biaya-biaya operasional dan profit yang akan disetorkan kepada pemilik UNG melalui Akunting Rektorat. Begitulah alir pendapatan dan pengeluaran serta profit yang ada di TC. Damhil tersebut.

Optimalisasi Dwifungsi Peran TC.Damhil di Lingkungan Kampus

Keterkaitan peran yang saling menguatkan antara TC. Damhil sebagai pusat pelatihan dan unit bisnis ini tergambar dalam empat perspektif BSC, antara lain: (1) *kekuatan internal* yang mumpuni dengan sarana-prasarana fasilitas serta sumber daya TC. Damhil tergolong terlatih meskipun masih ada beberapa kekurangan yang masih dalam proses menjadi lebih baik; (2) *finansial* dari sisi profit dengan keuntungan sebesar 34,29% pada awal langkah usahanya sudah mencapai angka persentase keuntungan yang sangat baik karena telah melebihi dari angka *standard* keuntungan sebesar 30%; (3) *customer* yang menginap maupun yang menggunakan fasilitas *meeting room* saja dari tahun ke tahun telah meningkat sebagaimana juga ditunjukkan pada data pendapatan tabel 4.1; (4) *learning and growth* terlihat dari keunggulan ketiganya, baik *kekuatan internal*, finansial, dan meningkatnya tamu menunjukkan dwifungsi TC. Damhil semakin baik. Berdasarkan kajian menggunakan BSC tersebut memberikan manfaat lebih untuk ukuran kinerja TC. Damhil terkait dwifungsinya. Dari hasil pemetaan keempat komponen *Balance Scorecard* tersebut, dapatlah disimpulkan bahwa kinerja TC. Damhil yang mengembangkan dwifungsi tersebut justru akan memperkuat keempat komponen BSC tersebut (Kaplan dan Norton, 1992).

Berdasarkan hasil analisis *balance scorecard*, dapatlah disimpulkan bahwa peran TC.

dialirkan melalui CV
UNG dalam penge-
NA melalui akunting
gunakan untuk ke-
elolaan TC. Damhil
pendapatan TC.
TC. Damhil dialirkan
yang telah diterima
lagi menjadi biaya-
yang akan disetorkan
Akunting Rektorat.
pengeluaran serta
hil tersebut.

Peran TC. Damhil di

g saling menguatkan
pusat pelatihan dan
empat perspektif
atan internal yang
sarana fasilitas serta
tergolong terlatih
ada kekurangan yang
jadi lebih baik; (2)
engan keuntungan
langkah usahanya
entase keuntungan
melebihi dari angka
sar 30%; (3) custo-
yang menggunakan
dari tahun ke tahun
juga ditunjukkan
4.1; (4) learning
nggulan ketiganya,
nsial, dan mening-
ifungsi TC. Damhil
ajian menggunakan
manfaat lebih untuk
kait dwifungsinya.
empat komponen
apatlah disimpul-
yang mengemban
kan memperkuat
sebut (Kaplan dan
sis balance score-
bahwa peran TC.

Damhil untuk mengoptimalkan dwifungsi sebagai
tempat pelatihan dan sekaligus tempat unit bisnis
kampus telah dilakukan dengan hasil keseluruhan
pada kategori baik, meskipun beberapa keku-
rangan yang terus dalam proses perbaikan
menupakan keniscayaan untuk menjadi lebih baik
(Teori Kai zenk, 2007). Jadi, TC. Damhil di-
tuntut perannya sesuai dengan kedudukannya
sebagai hotel kampus mengemban dwifungsi,
yaitu sebagai tempat pelatihan mahasiswa yang
operasionalnya terus mendatangkan profit karena
tuntutannya sebagai unit bisnis yang akan
mengantarkan kampus ke arah kemandirian.
Kampus merupakan suatu lembaga yang in-
dependent bebas menyuarakan aspirasi kebe-
naran akademik kepada pemerintah tanpa takut
tidak didanainya.

Di sini TC. Damhil dituntut secara terencana
memfasilitasi pembelajaran tentang pekerjaan
yang berkaitan dengan pengetahuan, keahlian,
perilaku, pengembangan diri, mempunyai format
pelatihan yang terstruktur, dan berlatih berorga-
nisasi menyelesaikan masalah-masalah di lingku-
ngan kerja. Pelatihan ini diharapkan mampu
mengembangkan kompetensi kerja, produk-
tivitas, disiplin, dan etos kerja dalam karir kerja-
nya.

Meskipun dwifungsi TC. Damhil dan tarik
menarik kepentingan yang saling kontradiktif
masih terlihat menguat pada kepentingan profit
dari pada nonprofit. Namun, Suharto (2015) dan
Marsono (2016) dalam penelitiannya me-
nyatakan bahwa dwifungsi ini bisa dikelola de-
ngan baik saling menguatkan bukan kontradiktik
yang saling membebani atau meniadakan.

SIMPULAN

Training Center Damhil memiliki peran yang
sangat penting dalam membangun pengemba-
ngan skill mahasiswa dan kemandirian finansial
kampus. Mahasiswa dapat mengeksplor krea-
tivitas dan keuletan bekerja dalam industri
sekalius menghasilkan keuntungan untuk
kampus. TC. Damhil merupakan sebuah simulasi
yang tampak *real* karena dwifungsi yang ber-
jalan secara bersamaan. TC. Damhil telah ber-
peran optimal menjalankan dwifungsinya,

meskipun beberapa kekurangan-kekurangan
seperti sebagai *training center* untuk mahasiswa
khususnya perlu diperhatikan. Tidak terdapat
mahasiswa melakukan Praktek Kerja Lapangan
dalam *training center* tersebut. Begitu juga se-
bagai fungsi unit bisnis banyak bagian-bagian
revenue center yang belum dioptimalkan oleh
pengelola seperti Departemen *FB Production*
dan lain-lain.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahimsa-Putra, Heddy. 2008. *Pemberdayaan Masyarakat Kawasan Borobudur, Beberapa Pokok Pikiran*, Makalah yang Disampaikan dalam Expert Meeting yang Diselenggarakan Oleh Balai Konservasi Peninggalan Borobudur di Borobudur.
- Badu, dkk. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia. Jakarta.
- Chen, Y.T. Sonmez. 2002. Improving Efficiency of On-Campus Housing: An Experimental Study. *Amer, Econom, Rev.* 92 (5): 1669—1686.
- Friedman, M. Marilyn. 1998. *Keperawatan Keluarga : Teori dan Praktik*. EGC. Jakarta.
- Golembiewski R.T. dan Blumberg A. 1970. *Sensitivity Training and the Laboratory Approach*. Itasca, III.: F.E. Peacock Publisher, Inc. German.
- Hamburg, Ernst. 1992. The Emergence of Research Laboratories in the Dyestuff's Industry Period 1870—1900. *The British Journal for the History of Science*. 25 (1): 91—111.
- Harrison, Ariane Lourie dan Serra, Marco. 2011. Learning from Laboratories. Anyone Corporation. *Log.* 21 (1): 53—61.
- Holliday Carl. 1929. Revolution on the Campus. *The North American Review*. 227 (4): 411—417.
- Kaplan, Robert S. dan Norton, David P. 2000. *Balance Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Erlangga: Jakarta.

- Krishna Aradhna dan Unver M. Utku. 2008. Improving the Efficiency of Course Bidding at Business Schools: Field and Laboratory Studies. *Marketing Science*. 27 (2): 262—282.
- Knowles Scott G. dan Leslie Stuart W. 2001. Industrial Versailles: Eero Saarinen's Corporate Campuses for GM, IBM, and AT&T. *History of Science Society/University of Chicago Press*. 92 (1): 1—33.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito. Bandung.
- Perlberg, Arye. 1976. The Use of Laboratory Systems in Improving University Teaching. *Higher Education*. 5 (2): 135—151.
- Pressey S.L., Cahoon G.P., Gaw Esther Allen, F.N. Maxfield, dan F.P. Robinson Ruth. 1940. Laboratory Programs and Experience on the Campus. *Educational Research Bulletin*. 19 (7): 188—198.
- Roos, Charles F. 1932. The Host Institution and Hotel Accommodations for the Syracuse Meeting. *Science, New Series*, 75 (4): 361—362.
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Peranan*. Bumi Akasara. Jakarta.
- Suharto, Bambang. 2015. *Kerja Layak Dorong Pengembangan Industri Pariwisata*. Majalah Keboundha, Ed.7. Banyuwangi.
- Susman Marilyn, Koenigsberg Judy, dan Bongard Beth. 1989. The Business of Ivory Tower Research: Paradigms for University Corporate Partnerships. *Journal of Business and Psychology*. 4 (2). 251—258.

Abstract: Teori Peranan kualitatif dan wawancara sebagai metode penelitian. Hasilnya menunjukkan bahwa teori peranan diperlukan untuk memahami fenomena sosial. Dalam bidang pariwisata, teori peranan dapat membantu memahami perilaku wisatawan. Kata Kunci: Pariwisata, Teori Peranan, Kualitatif, Wawancara.

Abstract: Perilaku wisatawan dalam menggunakan jasa pariwisata dipengaruhi oleh berbagai faktor. Penelitian ini bertujuan untuk memahami perilaku wisatawan dengan menggunakan metode kualitatif. Kata Kunci: Pariwisata, Perilaku Wisatawan, Kualitatif.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang penting dalam perekonomian. Sektor ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Menurut Undang-Undang Kepariwisata, pariwisata adalah kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan dan rekreasi.

