

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 akunting.

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-

bentuk laboratoriumnya pun disarankan dengan nama-nama, seperti *university club* atau *training center*. Kondisi ini sering disalahgunakan sebagai mal praktik pendidikan dengan mempekerjakan mahasiswa bahkan ada yang di bawah umur, melebihi jam kerja, dll. Praktik-praktik kerja tidak layak diduga juga diterapkan di beberapa laboratorium kampus, yang seharusnya 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 kebenaran pola pikir cenderung bermunculan. Manusia 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 melahirkan masyarakat yang cenderung dikonstruksikan status sosialnya berdasarkan materialisme ini. Orang terpandang 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 akademisnya pun materialisme. Oleh karena itu, tuntutan kampus 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 mempraktikkan 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), menyatakan 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 bisnisnya. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa dua hal yang berbeda, di satu sisi laboratorium berfungsi 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 berfungsi non-profit sering dikalahkan. Ketika laboratorium 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 kepentingan-kepentingan materialisme tersebut. Hal yang sulit diterima, ketika idealisme pendapatan hasil bisnisnya diperuntukkan untuk membiayai kebutuhan penyelenggaraan pendidikan dan latihan. Pertanyaannya, bagaimana mekanismenya? Jelas, pengelola laboratorium melakukan bisnis untuk mendapatkan keuntungan dan kesejahteraan 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 berdasarkan kajian teori yang telah dipaparkan, penelitian ini didalami dengan menggunakan paradigma deskriptif naturalistik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif karena terkait data berupa ciri-ciri, sifat-sifat, keadaan, atau gambaran 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 menyebutnya hotel sebagai unit bisnis. Ranah nama yang abu-abu merupakan politik praktis kampus untuk menghindari aturan nomenklatur Kemenristek agar disetujui ataupun menghindari kesan kampus bernuansa bisnis yang faktanya seperti itu. Kondisi seperti ini sulit bagi TC. Damhil untuk didorong secara optimal mampu melakukan dwifungsinya sebagai unit bisnis, karena citranya tersebut 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 mahasiswi. Ketika para pimpinan CV. DHM

yang sekaligus juga dosen Program Studi Perhotelan serius mampu mengoptimalkan mahasiswa UNG di TC. Damhil sebagai pusat studi, maka hal-hal yang tidak efisien dan tidak efektif dengan terlalu banyaknya laboratorium perhotelan bisa dihindari. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2015) menyatakan bahwa kampus STP Bali cukup memiliki satu hotel Werdhi Wisata yang dioptimalkan yang berbeda dengan UGM banyak hotel, tetapi beberapa yang lain kurang terkelola dengan baik. Bahkan jurusan Administrasi Perhotelan yang mengelola hotel Werdhi Wisata di STP Bali ini juga mengelola gedung ballroom dan restoran kampus yang dikomersilkan untuk kebutuhan MICE secara umum kepada siapa saja yang mampu membayarnya.

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 laboratorium pusat studi pariwisata yang sangat dibutuhkan. Dari analisis tersebut, disimpulkan bahwa keputusan membangun hotel-hotel tersebut 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 Program Studi Bina Wisata di Jurusan Pariwisata yang belum memiliki laboratorium. Adanya TC. Damhil bukan berarti perluasan, tetapi seharusnya menggantikan 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 dwifungsi laboratorium serta justru akan menambah sulitnya TC. Damhil didorong untuk menjadi pusat pelatihan. Mereka yang di Program Studi Perhotelan lebih nyaman berpusat di Jambura Inn dari pada dipusatkan untuk benar-benar mengoptimalkan TC. Damhil ke dwifungsinya yang sementara ini, keduanya tetap difungsikan sebagai hotel, baik Jambura Inn maupun TC. Damhil.

Dukungan Kampus terhadap TC. Damhil

TC. Damhil berdiri megah di Kampus Universitas Negeri Gorontalo. Pengelolaannya di-pihakketigakan ke PT. Madifa Narokka Alamanda. Kontrak kerja sama sebagai operator hotel antara CV. Damhil Hospitality Management dengan PT. Madifa Narokka Alamanda dilakukan. 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 kewajiban-kewajiban pemilik bukan hak-hak pemilik 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 didirikannya TC. Damhil belum diatur sama sekali. Indikator-indikator keberhasilan dwifungsi tersebut juga kurang dibahas dalam kontrak kerja tersebut. Keseriusannya TC. Damhil untuk melengkapi fasilitas sebagaimana standar hotel berbintang tiga setelah penerimaan proyek dari kontraktor ke pihak manajemen operator telah dilakukan, 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 mountain 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 berstandard 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 tempat 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 dari UNG. PT. Madifa Narokka Alamanda perlu 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

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 sehabis 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 dibilang kesal sih kesal Mbak Puput, tapi dari pada nilainya jelek dan saya juga pingin cepat 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 pembelian 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 properti 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 mengemban dwifungsi tersebut justru akan memperkuat keempat komponen BSC tersebut (Kaplan dan Norton, 1992).

Berdasarkan hasil analisis *balance scorecard*, dapatlah disimpulkan 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 kekurangan yang terus dalam proses perbaikan merupakan keniscayaan untuk menjadi lebih baik (Teori Kai zenk, 2007). Jadi, TC. Damhil dituntut perannya sesuai dengan kedudukannya sebagai hotel kampus mengemban dwifungsi, yaitu sebagai tempat pelatihan mahasiswa yang operasionalnya terus mendatangkan profit karena tuntutan sebagai unit bisnis yang akan mengantarkan kampus ke arah kemandirian. Kampus merupakan suatu lembaga yang independent bebas menyuarkan aspirasi kebenaran 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 berorganisasi menyelesaikan masalah-masalah di lingkungan kerja. Pelatihan ini diharapkan mampu mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, dan etos kerja dalam karir kerjanya.

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 menyatakan bahwa dwifungsi ini bisa dikelola dengan baik saling menguatkan bukan kontradiktif yang saling membebani atau meniadakan.

SIMPULAN

Training Center Damhil memiliki peran yang sangat penting dalam membangun pengembangan *skill* mahasiswa dan kemandirian finansial kampus. Mahasiswa dapat mengeksplor kreatifitas dan keuletan bekerja dalam industri sekaligus menghasilkan keuntungan untuk kampus. TC. Damhil merupakan sebuah simulasi yang tampak *real* karena dwifungsi yang berjalan secara bersamaan. TC. Damhil telah berperan 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 sebagai 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 Experiences 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 (44): 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.