
MODEL EXPERIENTIAL LEARNING DALAM PENINGKATAN KOMPETENSI SISWA DAN KUALITAS LAYANAN ROOM ATTENDANT DI EDOTEL SMKN 3 KUPANG

Oleh

Asbi Nasar¹, Merlin Luisa Malelak², Protasius Tiberius Jehane³, Nasaruddin⁴

^{1,2,3} Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Kupang, Indonesia

⁴ Teknik Mesin, Politeknik Negeri Kupang, Indonesia.

Email : ¹nasarazbii@gmail.com, ²Merlinmalelak0305@gmail.com,

³berijehane@gmail.com, ⁴nasarkupang@gmail.com

Article History:

Received: 14-02-2026

Revised: 15-02-2026

Accepted: 16-02-2026

Keywords:

Experiential Learning,
Room Attendant,
Kualitas Layanan,
EdOTEL, Pendidikan
Vokasi

Abstract: Industri perhotelan Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan signifikan yang menciptakan tuntutan mendesak akan layanan berkualitas tinggi dan sumber daya manusia kompeten. Penelitian ini mengkaji penerapan experiential learning dalam meningkatkan kompetensi siswa dan kualitas layanan room attendant di edOTEL SMKN 3 Kupang. Meskipun hotel pendidikan telah menjadi fasilitas pembelajaran praktik, kesenjangan masih terjadi antara kompetensi siswa dengan standar industri, khususnya dalam keterampilan praktis, penanganan situasi nyata, dan pemahaman service excellence. Penelitian ini bertujuan menganalisis kontribusi experiential learning dalam peningkatan kompetensi siswa serta dampaknya terhadap kualitas layanan room attendant. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dengan melibatkan tujuh informan yang dipilih melalui purposive sampling: satu guru perhotelan, tiga siswa magang, dan tiga tamu hotel. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, studi pustaka, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang diintegrasikan dengan Siklus Pembelajaran Kolb dan dimensi SERVQUAL. Temuan menunjukkan bahwa experiential learning secara signifikan meningkatkan kompetensi teknis (kebersihan, kerapian, kelengkapan fasilitas) dan non-teknis (problem solving, komunikasi, empati) melalui integrasi concrete experience, reflective observation, abstract conceptualization, dan active experimentation. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa edOTEL menciptakan siklus pembelajaran berkelanjutan dimana peningkatan kompetensi siswa dan kualitas layanan hotel saling memperkuat, memberikan rekomendasi praktis bagi institusi pendidikan vokasi dalam merancang kurikulum yang menyeimbangkan kompetensi teknis dan karakter profesional untuk meningkatkan daya saing lulusan SMK di industri perhotelan nasional

PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, baik dari sisi jumlah akomodasi maupun tingkat penghunian kamar, sehingga kebutuhan akan layanan berkualitas tinggi menjadi semakin mendesak. Data Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat pada tahun 2024 terdapat 4.584 hotel berbintang di Indonesia, yang menegaskan pesatnya perkembangan sektor akomodasi nasional (1). Tren serupa terlihat di Nusa Tenggara Timur (NTT), di mana Tingkat Penghunian Kamar hotel berbintang maupun non-bintang pada Januari 2024 tercatat sebesar 33,30 persen, meskipun mengalami fluktuasi dan kembali naik menjadi 40,49 persen pada Desember 2024 (1). Bahkan di Kota Kupang, rata-rata lama menginap tamu di hotel berbintang masih berkisar antara 1,5 hingga 1,6 hari menandakan adanya potensi besar bagi pertumbuhan pariwisata sekaligus tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberlangsungan pertumbuhan industri perhotelan sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya yang terlatih, guna menjawab tuntutan pasar dan meningkatkan daya saing layanan.

Dalam rangka menyiapkan sumber daya yang kompeten, pendidikan vokasi bidang perhotelan memegang peranan penting. Salah satu inovasi dalam pendidikan vokasi adalah pendirian edOTEL (*educational hotel*), yaitu hotel pendidikan yang berfungsi sebagai laboratorium praktik (2). EdOTEL memungkinkan siswa untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di kelas ke dalam konteks nyata pelayanan hotel. EdOTEL SMKN 3 Kupang misalnya, menyediakan sarana bagi siswa untuk terlibat langsung dalam operasional termasuk pelayanan *housekeeping* khususnya *room attendant*, sehingga dengan adanya edotel pembelajaran tidak lagi bersifat teoretis semata, tetapi berlandaskan pengalaman nyata (*learning by doing*). Akan tetapi efektivitas edotel sebagai sarana pembelajaran yang mampu menjawab tuntutan industri masih perlu dikaji lebih dalam.

Namun, observasi awal yang dilakukan di SMK Negeri 3 Kupang menunjukkan bahwa masih terdapat gap antara kompetensi yang dimiliki siswa dengan standar yang diharapkan industri. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi antara lain: (a) kurangnya keterampilan praktis siswa dalam menerapkan teknik *room attendant* yang sesuai standar industri, (b) rendahnya kemampuan siswa dalam menangani situasi *real* yang terjadi di lapangan, (c) kurangnya pemahaman siswa terhadap pentingnya *service excellence* dalam pelayanan *room attendant*, dan (d) metode pembelajaran yang masih didominasi oleh pendekatan konvensional yang lebih menekankan aspek teoritis dibandingkan praktis. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan pembelajaran inovatif yang mampu menjembatani teori dengan praktik, salah satunya *experiential learning*.

Experiential learning yang dikembangkan oleh David Kolb pada tahun 1984, menawarkan pendekatan pembelajaran yang menekankan pada pengalaman langsung sebagai sumber pembelajaran yang paling efektif. Model pembelajaran ini terdiri dari empat tahap siklus: *concrete experience*, *reflective observation*, *abstract conceptualization*, dan *active experimentation*. Paradigma ini menyoroti pentingnya partisipasi peserta didik dalam semua proses pembelajaran dan mengangkat gagasan tentang bagaimana pengalaman berkontribusi pada pembelajaran (3). Ini merupakan instrumen yang ampuh untuk menghasilkan modifikasi positif dalam pendidikan akademik yang memungkinkan peserta didik untuk menerapkan apa yang telah mereka pelajari di sekolah pada permasalahan dunia nyata (4). Dalam konteks pembelajaran *room attendant*, *experiential learning* memungkinkan

siswa untuk terlibat langsung dalam aktivitas kualitas layanan praktis yang mensimulasikan kondisi kerja sesungguhnya di hotel.

Studi bibliometrik terkini (2014-2024) menunjukkan bahwa lima dimensi SERVQUAL –*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* masih menjadi parameter utama dalam mengukur kualitas layanan di industri perhotelan (5). Dalam praktik *room attendant*, dimensi tersebut tercermin melalui kebersihan kamar dan kerapian tata ruang (*tangibles*), konsistensi kelengkapan fasilitas (*reliability*), ketanggapan siswa dalam memenuhi kebutuhan tamu (*responsiveness*), jaminan kenyamanan dan profesionalisme layanan (*assurance*), serta sikap ramah dan empati terhadap tamu (*empathy*). Integrasi experiential learning dengan dimensi kualitas layanan ini memberikan ruang bagi penelitian untuk mengkaji lebih jauh bagaimana proses pembelajaran berbasis pengalaman dapat meningkatkan kompetensi siswa sekaligus mendukung kepuasan tamu hotel.

Penelitian-penelitian terkini menunjukkan efektivitas experiential learning dalam meningkatkan kualitas pembelajaran vokasi. Studi yang dilakukan oleh (6) menegaskan bahwa penerapan experiential learning theory dalam program vokasi di Afrika Selatan membantu peserta didik memperoleh keterampilan nyata yang relevan dengan dunia kerja, sehingga mendorong kesiapan kerja dan pemberdayaan generasi muda yang rentan maupun menganggur. Di Indonesia konsep serupa pada laboratorium praktik di sekolah kejuruan, penelitian (7) menemukan bahwa *industry-oriented experiential learning model* secara signifikan meningkatkan kesiapan kerja siswa kejuruan, khususnya dalam aspek integritas, tanggung jawab, keterampilan teknis, dan kemampuan beradaptasi dengan budaya industri. (8) menekankan pentingnya sistem komunikasi housekeeping yang efektif dan pelatihan berkelanjutan untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten. (9) menjabarkan pentingnya praktik nyata dan manajemen strategis agar siswa siap menghadapi keterbatasan sumber daya dalam operasional hotel.

Edotel merupakan media yang ideal untuk implementasi experiential learning karena memungkinkan siswa mengalami langsung proses pelayanan *room attendant* dalam suasana yang menyerupai hotel sesungguhnya. Namun, kajian yang secara spesifik menautkan experiential learning dengan peningkatan kualitas layanan *room attendant* di edOTEL masih sangat terbatas, khususnya pada konteks pendidikan perhotelan di Indonesia. Kesenjangan ini menjadi pijakan akademik yang penting untuk diteliti lebih lanjut, dengan fokus pada edOTEL SMKN 3 Kupang, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam literatur sekaligus mendukung peningkatan kompetensi siswa dan kualitas layanan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mengangkat pertanyaan kritis : bagaimana penerapan experiential learning berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi siswa sekaligus kualitas layanan *room attendant* di edOTEL SMKN 3 Kupang? Pertanyaan ini penting karena menjembatani kesenjangan antara teori pendidikan vokasi dan kebutuhan riil industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini relevan untuk memperkuat peran edOTEL sebagai wahana strategis dalam menyiapkan tenaga kerja yang siap bersaing di industri perhotelan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kontribusi experiential learning dalam peningkatan kompetensi siswa serta dampaknya terhadap kualitas layanan *room attendant* di edOTEL SMKN 3 Kupang. Penelitian ini mengkaji kualitas layanan *room attendant* yang diukur melalui empat indikator—kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan kenyamanan dalam kerangka dimensi SERVQUAL dan peningkatan kompetensi siswa

melalui experiential learning. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya literatur tentang experiential learning dalam pendidikan vokasi perhotelan, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola edOTEL dan institusi pendidikan vokasi lainnya dalam meningkatkan kualitas pembelajaran berbasis pengalaman.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi sekolah-sekolah kejuruan lainnya yang menyelenggarakan program keahlian sejenis, serta memberikan masukan kepada stakeholder pendidikan vokasi dalam meningkatkan relevansi dan kualitas lulusan SMK dengan kebutuhan industri perhotelan yang terus berkembang.

LANDASAN TEORI

Experiential Learning Theory

Experiential Learning Theory yang dikembangkan oleh David Kolb tahun 1984 merupakan model pembelajaran yang menempatkan pengalaman sebagai sumber utama pembelajaran (10) Model ini terdiri dari empat tahap siklus yang berkesinambungan:

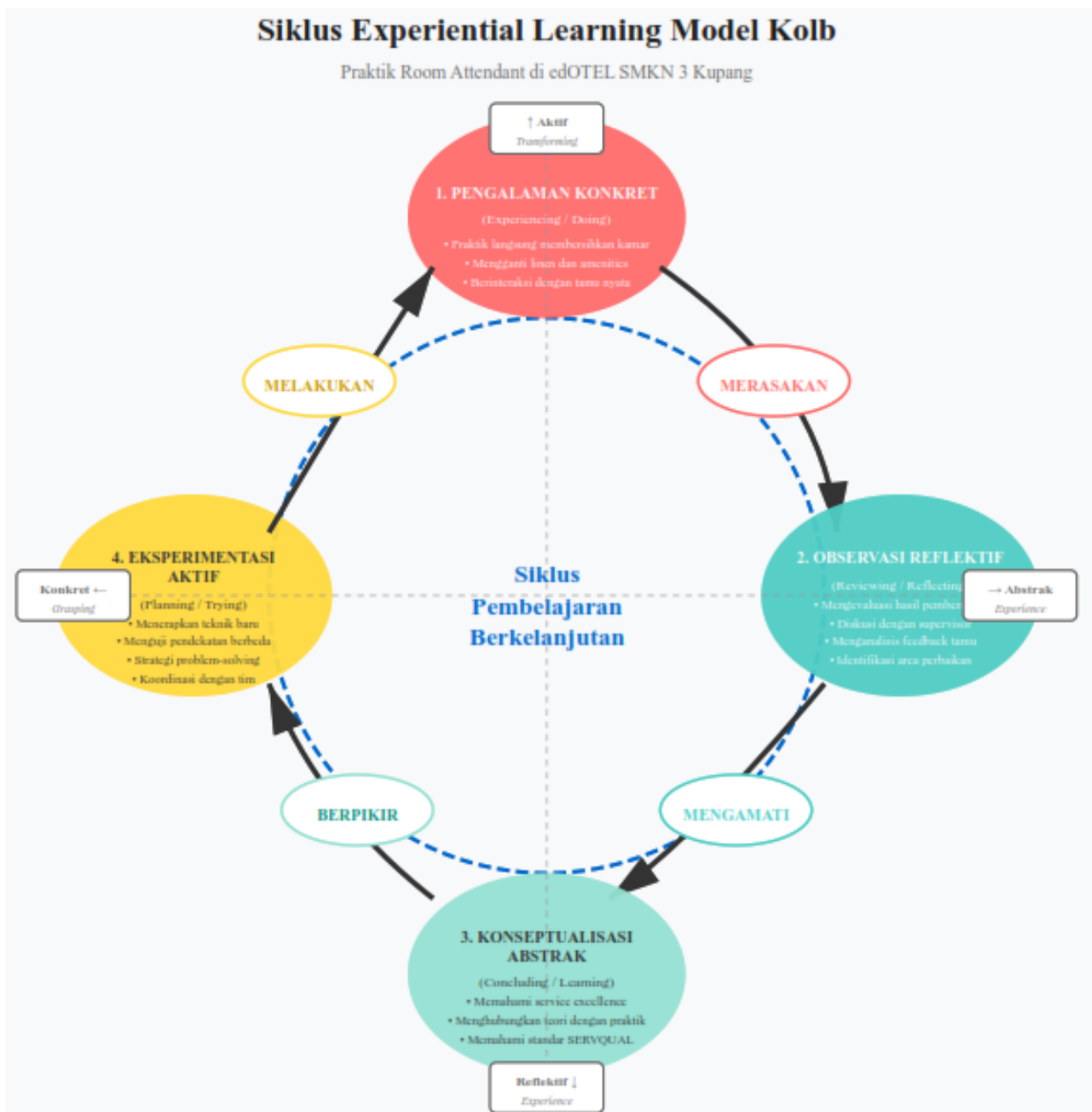
Tahap 1: Concrete Experience ialah saat peserta mengalami suatu kejadian atau aktivitas nyata. Peserta berada "di dalam pengalaman" secara langsung, menggunakan indera, emosi, dan keterlibatan personal. Dalam konteks room attendant, pengalaman nyata menjadi bahan mentah bagi pembelajaran berikutnya.

Tahap 2: Reflective Observation ialah Setelah mengalami, peserta kemudian berhenti dan merefleksikan pengalaman tersebut: mengamati apa yang terjadi, mempertanyakan tindakan, menyimak perspektif lain, berpikir tentang apa yang berjalan baik atau kurang baik. Tahap ini memungkinkan munculnya kesadaran, insight, atau makna dari pengalaman tadi.

Tahap 3: Abstract Conceptualization ialah peserta mulai merumuskan teori, konsep, generalisasi, atau model abstrak yang menghubungkan pengalaman dengan pengetahuan sebelumnya. Siswa mengembangkan konsep atau teori berdasarkan refleksi mereka, menghubungkan pengalaman praktik dengan teori yang dipelajari di kelas. Mereka memahami "mengapa" suatu prosedur dilakukan dengan cara tertentu.

Tahap 4: Active Experimentation ialah peserta menguji konsep atau ide baru yang dihasilkan dalam bentuk tindakan nyata. Dengan eksperimen ini, peserta melihat apakah konsep yang dibentuk bekerja atau perlu disesuaikan. Hasil eksperimen ini bersifat berkelanjutan, di mana hasil dari eksperimentasi aktif menjadi pengalaman konkret baru untuk siklus berikutnya.

Karena sifatnya bersiklus, pembelajaran yang efektif idealnya melewati keempat tahap tersebut, dan peserta dapat memulai siklus dari tahap mana pun tergantung konteks, kemudian melanjutkannya secara terus-menerus.



Gambar 1. Integrasi Experiential Learning dengan Kualitas Layanan Room Attendant.
 Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)

Kualitas Layanan SERVQUAL

Model SERVQUAL merupakan salah satu model pengukuran kualitas layanan yang paling banyak digunakan dalam penelitian manajemen dan pemasaran jasa. Model ini dikembangkan oleh (11) sebagai alat untuk mengukur tingkat kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa kualitas layanan dapat dievaluasi melalui perbandingan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dan pengalaman aktual setelah menerima layanan

tersebut.

Kualitas layanan juga didefinisikan sebagai “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”. Dengan demikian, semakin kecil kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dirasakan. Model ini kemudian digunakan secara luas dalam berbagai industri, termasuk perhotelan, pariwisata, pendidikan, dan sektor publik.

SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan : (Tangibles) Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material komunikasi, (Reliability) Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten, (Responsiveness) Kesiapan membantu pelanggan dan memberikan layanan cepat, (Assurance) Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan menumbuhkan kepercayaan, (Empathy) Perhatian individual dan pemahaman kebutuhan pelanggan.

Room Attendant dalam Industri Perhotelan

Room Attendant merupakan salah satu posisi penting dalam departemen *Housekeeping* di industri perhotelan yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu. (12) menjabarkan *room attendant* adalah karyawan yang memiliki tugas utama menjaga kebersihan dan kondisi kamar tamu agar selalu dalam keadaan siap huni sesuai dengan standar operasional hotel.

Dalam konteks manajemen operasional hotel, room attendant berperan langsung dalam membentuk pengalaman dan kepuasan tamu, karena kamar merupakan produk inti dari layanan akomodasi. Oleh karena itu, kinerja room attendant sangat menentukan persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel secara keseluruhan.

Selain keterampilan teknis, seorang room attendant juga dituntut memiliki sikap profesional, ketelitian, tanggung jawab, serta kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Hal ini sejalan dengan pandangan (13) yang menyatakan bahwa kualitas layanan *housekeeping* sangat dipengaruhi oleh perilaku dan profesionalisme staf yang berinteraksi dengan tamu secara langsung.

Secara keseluruhan, room attendant bukan hanya berfungsi sebagai petugas kebersihan kamar, tetapi juga merupakan garda terdepan dalam menciptakan citra positif dan loyalitas tamu terhadap hotel.

EdOTEL sebagai Media Pembelajaran Vokasi

Dijabarkan oleh (2) dalam jurnal *Journal of Responsible Tourism*, *Edotel* merupakan singkatan dari *Education Hotel* atau *Hotel Training Centre (HTC)* yang dirancang sebagai sarana pembelajaran praktik bagi peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), khususnya pada program keahlian bidang perhotelan.

“Dari beberapa pengertian dapat disimpulkan bahwa, Edotel merupakan hotel yang dirancang dan dibangun untuk fasilitas pembelajaran dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial oleh pihak sekolah dengan melibatkan peserta didik dalam sistem pelayanan dan pengelolaannya.”

Edotel berfungsi sebagai laboratorium praktik pendidikan kejuruan yang memberikan kesempatan kepada siswa untuk mempraktikkan keterampilan nyata dalam bidang perhotelan, baik pada aspek *front office*, *housekeeping*, maupun layanan makanan dan minuman. Dengan demikian, keberadaan Edotel tidak hanya berorientasi pada bisnis, tetapi

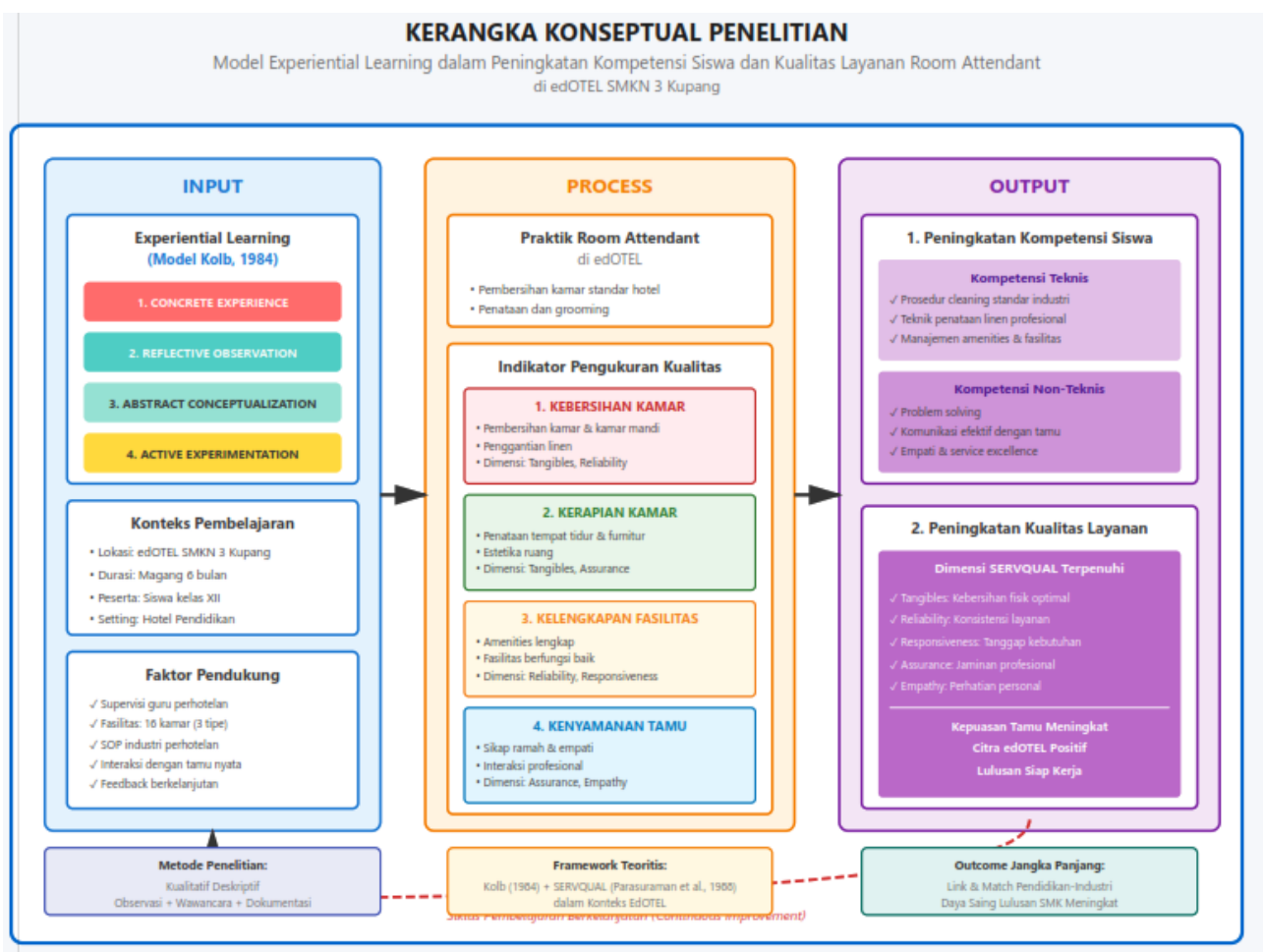
juga berperan besar dalam pengembangan kompetensi dan kesiapan kerja siswa sebelum memasuki dunia industri.

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan landasan teori di atas, maka model penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

Indikator Pengukuran:

- Kebersihan (Tangibles, Reliability)
- Kerapian (Tangibles, Assurance)
- Kelengkapan (Reliability, Responsiveness)
- Kenyamanan (Assurance, Empathy)



Gambar 2 : Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta peran siswa dalam praktik *room attendant* di edOTEL SMKN 3 Kupang. Metode ini memungkinkan peneliti menggali data yang bersifat kontekstual

melalui interaksi langsung dengan informan serta observasi lapangan, sehingga mampu menggambarkan fenomena secara rinci dan komprehensif (14).

Lokasi penelitian adalah edOTEL SMKN 3 Kupang adalah sebuah hotel pendidikan (educational hotel) yang dikelola langsung oleh Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Kupang dengan melibatkan siswa sebagai pelaksana operasional di Jl. Raden Ajeng Kartini, Kelurahan Kota Baru, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada karakteristik unik edOTEL sebagai wahana pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*), di mana siswa secara langsung melaksanakan tugas *room attendant* sesuai standar industri perhotelan. Siswa yang berperan sebagai *room attendant* merupakan siswa magang kelas XII yang menjalani program magang selama enam bulan, yaitu dari Oktober 2024 hingga Maret 2025.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi terhadap informan yang terlibat langsung (15). Data sekunder diperoleh dari dokumen institusi seperti laporan kegiatan, standar operasional prosedur (SOP), dan jurnal (16). Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* (17), dengan kriteria bahwa responden memiliki keterlibatan langsung dalam aktivitas *room attendant* edOTEL. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari satu guru jurusan perhotelan selaku supervisor housekeeping, tiga siswa magang yang bertugas di *room attendant*, serta tiga tamu yang menginap.

Teknik pengumpulan data meliputi (a) observasi langsung terhadap proses pelayanan *room attendant*; (b) wawancara mendalam menggunakan pedoman semi-terstruktur untuk menggali persepsi dan pengalaman siswa, tamu hotel, serta guru selaku supervisor; (c) Studi pustaka dalam penelitian ini yaitu penelusuran literatur, jurnal, laporan, dan dokumen relevan guna memperkuat kerangka teori serta mendukung analisis temuan; (d) dokumentasi berupa foto, catatan, dan dokumen resmi edOTEL. Penggunaan triangulasi metode dan sumber dilakukan untuk meningkatkan keabsahan data, yakni dengan membandingkan hasil observasi dengan wawancara, serta mengonfirmasi informasi antar-informan (18).

Analisis data dilakukan secara simultan dengan proses pengumpulan data, mengikuti model (19), yang mencakup tiga tahapan utama: (a) reduksi data, yaitu penyaringan dan pemfokusan data pada aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian; (b) penyajian data, berupa deskripsi naratif, matriks, dan kutipan langsung dari informan untuk memperkuat temuan; serta (c) penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu interpretasi data berdasarkan kerangka teori *The Kolb Learning Model* serta indikator kualitas layanan *room attendant* (kebersihan kamar, kerapian, kelengkapan, dan kenyamanan tamu).

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena jumlah informan yang relatif kecil serta fokus pada satu lokasi edOTEL, sehingga generalisasi temuan bersifat terbatas. Namun demikian, penelitian ini tetap memberikan kontribusi penting dengan menyajikan gambaran empiris mengenai penerapan *experiential learning* dalam konteks pendidikan vokasi perhotelan di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

edOTEL SMKN 3 Kupang merupakan hotel pendidikan yang dibangun sejak 2014 dan diresmikan pada 6 Maret 2017 oleh Gubernur NTT. Hotel ini menyediakan 16 kamar dengan tiga tipe (Standar, Superior, dan Suite), dilengkapi fasilitas restoran, aula berkapasitas 250

orang, dan akses Wi-Fi. Operasional hotel dikelola langsung oleh Kepala Sekolah sebagai General Manager Ketua Unit Produksi sebagai Manager Departemen, dengan seluruh kegiatan housekeeping dan restoran dilaksanakan oleh guru jurusan perhotelan dan siswa kelas XII yang menjalani Magang. Dengan model ini, edOTEL menjadi wahana pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) yang mengintegrasikan teori dan praktik layanan perhotelan secara langsung.

Penelitian ini menemukan bahwa keterlibatan siswa dalam praktik *room attendant* di edOTEL SMKN 3 Kupang memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi kerja mereka sekaligus kualitas layanan hotel. Analisis lapangan menunjukkan bahwa *experiential learning* melalui keterlibatan langsung siswa menciptakan siklus pembelajaran yang berkesinambungan, mulai dari pengalaman konkret hingga refleksi dan penerapan ulang. Temuan ini dipetakan dalam empat indikator utama kualitas layanan *room attendant*, yakni kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan kenyamanan.

1. Kebersihan Kamar (Concrete Experience)

Pada aspek kebersihan, hasil menunjukkan bahwa siswa mengalami langsung kegiatan kerja sebagai *room attendant*, secara konsisten menjalankan prosedur kebersihan area kamar sesuai standar operasional, seperti penggantian linen, pembersihan kamar mandi, dan pengelolaan sampah. Dari perspektif *Concrete Experience*, siswa memperoleh pengalaman nyata dalam menciptakan lingkungan yang higienis dan sehat bagi tamu.

Seperti yang diungkapkan salah satu siswa magang, "*Kami belajar bahwa kebersihan bukan hanya mengganti linen, tapi memastikan kamar terasa nyaman seperti rumah bagi tamu.*"

Refleksi mereka menunjukkan kesadaran bahwa standar kebersihan fisik (*tangibles*) dan konsistensi keandalan kerja dalam menjaga kebersihan (*reability*), sebagaimana ditegaskan dalam literatur tentang kualitas pelayanan (11). Dengan demikian, *experiential learning* membantu siswa memahami pentingnya kebersihan bukan sekadar sebagai rutinitas, sekaligus cermin keandalan sebagai faktor utama dalam loyalitas pelanggan. Dukungan Literatur: Sejalan dengan hasil penelitian (20) tentang *marketing mix* di Sade Village, kebersihan fisik (*physical evidence*) menjadi elemen penting dalam loyalitas turis.

Kesimpulan indikator kebersihan: *Experiential learning* memperkuat pemahaman siswa bahwa kebersihan bukan sekadar rutinitas teknis, melainkan pengalaman belajar nyata yang menginternalisasi standar profesionalisme.



Gambar 3. Praktik Kebersihan Kamar oleh Siswa Room Attendant

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)



Gambar 4. Kebersihan Kamar Mandi

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)

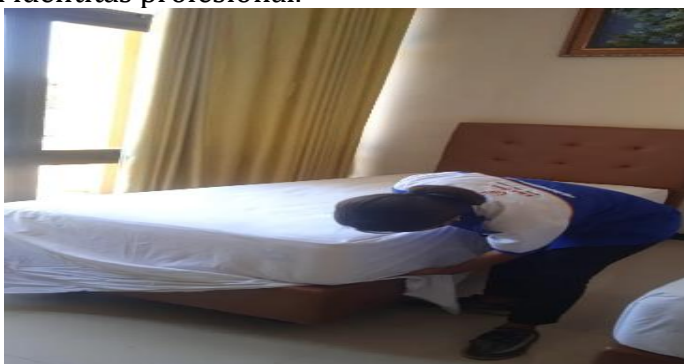
2. Kerapian Kamar (Reflective Observation)

Selanjutnya Aspek kerapian kamar menjadi dimensi visual yang tidak kalah penting dalam membentuk persepsi tamu terhadap profesionalisme layanan siswa dimana peningkatan kompetensi dalam menata kamar sesuai standar estetika hotel, termasuk penataan tempat tidur, meja kerja, dan furnitur pendukung, meski ada kendala pada *grooming* dan persiapan *trolley*. Tamu menilai kerapian kamar sudah menciptakan kenyamanan, walaupun seragam siswa yang bervariasi sempat menimbulkan kebingungan. Proses ini mengilustrasikan tahapan *Reflective Observation* dalam teori Kolb, di mana siswa merenungkan hasil kerja mereka.

Salah seorang tamu menyampaikan, “*Begitu masuk kamar, saya langsung tahu ini dikerjakan dengan teliti—semuanya rapi dan wangi.*”

Mereka memahami bahwa kerapian tidak hanya tentang estetika ruang dan penampilan siswa (*tangibles*), tetapi juga jaminan profesionalisme layanan (*assurance*). Literatur mendukung bahwa persepsi visual tamu terhadap kerapian berdampak signifikan pada penilaian kualitas layanan (21). Hasil penelitian (22) juga menunjukkan bahwa promosi visual memengaruhi minat kunjungan. Informan tamu juga menegaskan bahwa kerapian menciptakan kesan pertama yang positif, yang memperkuat citra edOTEL sebagai hotel pendidikan yang serius mengelola layanan.

Kesimpulan indikator kerapian: Kerapian mengajarkan siswa pentingnya detail, standar estetika, dan identitas profesional.



Gambar 5. Penataan Linen dan Kerapian Kamar oleh Siswa

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)



Gambar 6. Penataan Tempat Tidur sesuai Standar Hotel oleh Siswa
Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)



Gambar 7. Grooming Siswa
Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)

3. Kelengkapan Fasilitas (Abstract Conceptualization)

Setelah aspek kerapian, perhatian juga diberikan pada kelengkapan fasilitas yang menunjukkan tingkat ketanggapan siswa dalam memenuhi standar pelayanan kamar. Pada tahap *Abstract Conceptualization* siswa belajar menyusun prosedur logistik, checklist kelengkapan kamar secara sistematis dan memecahkan masalah ketika terjadi kekurangan fasilitas dengan melakukan koordinasi cepat dengan supervisor selaku guru. Keterkaitan

Guru pembimbing housekeeping menambahkan, “*Kami sengaja tidak langsung menegur ketika ada kekurangan amenities, agar siswa belajar mencari solusi dan berkoordinasi sendiri.*”

Temuan lapangan memperlihatkan bahwa siswa menghadapi tantangan keandalan (*reability*) dalam memastikan seluruh *amenities* kamar tersedia sesuai standar, mulai dari handuk, perlengkapan mandi, hingga fasilitas tambahan dimana daya tanggap (*reponsiveness*) menanggapi jika ada fasilitas yang kurang atau rusak. Hal ini memperkuat kompetensi non-teknis seperti komunikasi dan problem solving, dimana menurut (9)

tentang strategi zero waste di F&B menekankan pentingnya praktik nyata dan manajemen strategis agar siswa siap menghadapi keterbatasan sumber daya. Pengalaman ini menegaskan bahwa experiential learning mendorong siswa untuk berpikir kritis dan adaptif dalam menghadapi kebutuhan tamu.

Kesimpulan indikator kelengkapan: Kelengkapan melatih siswa menggabungkan keterampilan teknis *room attendant* dengan kemampuan manajerial dasar seperti koordinasi dan problem solving.



Gambar 8. Kelengkapan Kamar Mandi

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)



Gambar 9. Kelengkapan Fasilitas Kamar (Amenities dan Perlengkapan Tamu)

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)



Gambar 10. Kelengkapan Area Kerja dan Fasilitas Pendukung Kamar

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)

4. Kenyamanan Tamu (Active Experimentation)

Terakhir, aspek kenyamanan tamu menjadi hasil kumulatif dari kebersihan, kerapian, dan kelengkapan yang diimbangi dengan kemampuan interpersonal siswa seperti sikap ramah dan empati siswa. Namun, observasi dan wawancara menunjukkan beberapa siswa masih malu dan gugup dalam interaksi dengan tamu, dimana sangat berperan penting dalam menciptakan rasa nyaman. Siswa yang melalui tahapan *Active Experimentation* menyadari bahwa kenyamanan tamu tidak hanya bergantung pada fisik kamar, tetapi juga pada kualitas interaksi personal.

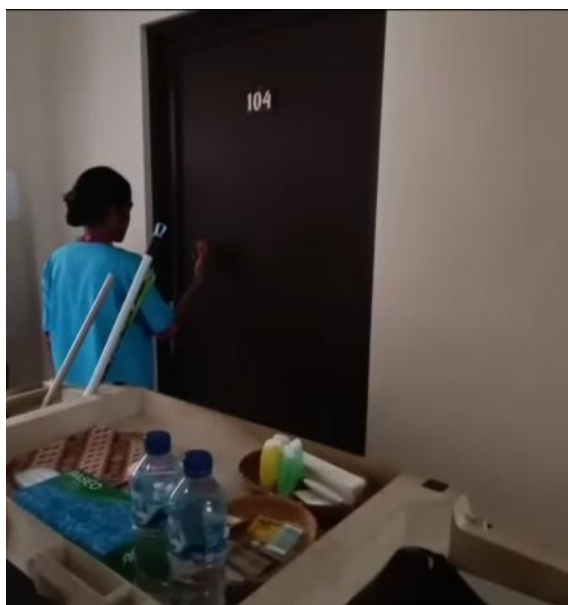
Salah satu siswa mengungkapkan, *"Awalnya saya gugup berbicara dengan tamu, tapi setelah latihan berulang saya jadi lebih percaya diri."*

Dengan demikian, experiential learning mendorong pengembangan kompetensi emosional terutama empati (*empathy*) sikap peduli, kemampuan menangani keluhan dan keterampilan menjawab pertanyaan tamu hingga memberikan jaminan rasa aman dan percaya (*assurance*). Dijabarkan oleh (23) bahwa budaya organisasi dan pelatihan berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan hotel. Ini mendukung pentingnya pembentukan budaya ramah dan pelatihan komunikasi di edOTEL agar kenyamanan tamu lebih terjaga.

Kesimpulan indikator kenyamanan: Kenyamanan adalah hasil konseptualisasi siswa bahwa pelayanan bukan hanya fisik, tetapi juga hubungan emosional dengan tamu.



Gambar 11. Penataan Furnitur dan Fasilitas Pendukung Kenyamanan Tamu
Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)



Gambar 12. Prosedur Standar Siswa Sebelum Memasuki Kamar Tamu
Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)

Secara konseptual, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan experiential learning di edOTEL SMKN 3 Kupang tidak hanya memperkuat kompetensi teknis siswa dalam layanan room attendant, tetapi juga membentuk pemahaman holistik tentang kualitas layanan melalui integrasi empat tahap siklus Kolb dan lima dimensi SERVQUAL. Setiap tahapan pembelajaran — mulai dari pengalaman konkret hingga eksperimentasi aktif — berinteraksi dengan aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sehingga menghasilkan model pembelajaran reflektif yang berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan bukti empiris mengenai efektivitas experiential

learning dalam konteks pendidikan vokasi, tetapi juga mengusulkan model sintesis “Kolb–SERVQUAL Integration Framework” yang dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas layanan dan pengembangan kurikulum perhotelan berbasis pengalaman di Indonesia.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan *experiential learning* di edOTEL SMKN 3 Kupang secara signifikan meningkatkan kompetensi siswa dan kualitas layanan *room attendant* melalui integrasi empat tahap model Kolb dengan empat indikator kualitas layanan (kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan kenyamanan). Pembelajaran berbasis pengalaman nyata tidak hanya mengasah kompetensi teknis operasional, tetapi juga mengembangkan kompetensi non-teknis krusial seperti *problem solving*, komunikasi, dan empati yang menginternalisasi lima dimensi SERVQUAL dalam praktik pelayanan.

Temuan ini memperkuat penelitian (24) yang menjabarkan *experiential learning* sebagai metode paling efektif untuk mempelajari realitas industri perhotelan dan meningkatkan hasil belajar siswa dalam program hospitalitas. Penelitian ini juga mendukung argumen bahwa *experiential learning* mentransformasi pengalaman belajar melampaui ruang kelas tradisional melalui pengalaman dunia nyata (25). Kontribusi utama penelitian ini adalah pembuktian empiris bahwa edOTEL menciptakan siklus pembelajaran berkelanjutan dimana peningkatan kompetensi siswa dan kualitas layanan hotel saling memperkuat aspek yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya yang cenderung memisahkan kedua dimensi tersebut.

Implikasi praktisnya, penelitian ini menegaskan pentingnya edOTEL sebagai wahana strategis pendidikan vokasi dengan rekomendasi memperkuat *grooming*, pelatihan komunikasi, dan budaya kerja profesional. Hasil penelitian memberikan rujukan konkret bagi pengelola edOTEL dan institusi pendidikan vokasi dalam merancang kurikulum yang menyeimbangkan kompetensi teknis dan karakter profesional untuk meningkatkan daya saing lulusan SMK di industri perhotelan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Badan Pusat Statistik. *Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia 2024* [Internet]. 2024. Available from: <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/12/31/18e46811848c05eabc2831a7/statistik-hotel-dan-akomodasi-lainnya-di-indonesia-2024.html>
- [2] Suari PN, Purwata IK, Putra INTD. Efektivitas Pemanfaatan Educational Hotel (Edotel) dalam Pembelajaran Siswa di SMK Negeri 3 Pujut. *JRT Journal of Responsible Tourism*. 2024;3(3):1083–92.
- [3] Kolb A, Kolb D. Experiential Learning Theory as a Guide for Experiential Educators in Higher Education. *A Journal of Engaged Education* [Internet]. 2017;1(1):7–44. Available from: <https://nsuworks.nova.edu/elthe/vol1/iss1/7>
- [4] Guo F, Wang C, Zong X. The Effects of Service Learning on Student Problem Solving: The Mediating Role of Classroom Engagement. *Teaching of Psychology* [Internet]. 2016;43(1):16–21. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0098628315620064>
- [5] Olawuyi OS, Kleyhans C. A Bibliometric Analysis of Service Quality in the Hospitality Industry (2014–2024). *Administrative Sciences*. 2025;15(6).

-
- [6] Mayombe C. Promoting youths' skills acquisition through experiential learning theory in vocational education and training in South Africa. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*. 2024;14(1):130–45.
- [7] Sudarsono B, Tentama F, Ghozali FA, Listyaningrum P. Industry-Oriented Experiential Learning Model to Enhance Vocational High School Students' Job Readiness. *Journal of Education Research and Evaluation*. 2023;7(3):380–90.
- [8] Widiastini NMA, Santiara IM, Rahmawati PI. Analysis Operational Efficiency Strategy and Improvement of Hotel Housekeeping Communication System. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*. 2024;8(2):338.
- [9] Sulisty E, Suartana IK. Management Strategies for Implementing Zero Waste Practices in Food and Beverage Operations: Perspectives from Hospitality Management Students at Dhyana Pura University. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*. 2024;8(2):207.
- [10] Lee MM, Kumar SI. Kolb Meets Quality: Applying Learning Theory to a Process Improvement and Safety Curriculum. *ATS Scholar*. 2023;4(4):431–40.
- [11] Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 1985;49(4):41–50.
- [12] Walker JR. *Introduction to Hospitality Management* [Internet]. 5th Edition. Pearson Education, Inc.; 2017. Available from: [https://repository.unidha.ac.id/id/eprint/479/1/Introduction%20to%20hospitality%20management%20\(2013_2014,%20Pearson%20Education\)%20-%20libgen.li.pdf](https://repository.unidha.ac.id/id/eprint/479/1/Introduction%20to%20hospitality%20management%20(2013_2014,%20Pearson%20Education)%20-%20libgen.li.pdf)
- [13] Ahmad A Bin. Factors Influencing Housekeeping Services and Practices on Customer Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 2024;14(9).
- [14] Zucri A. *Metode Penelitian Kualitatif* [Internet]. Rapanna P, editor. 1st ed. CV. Syakir Media Press; 2021. Available from: <https://books.google.co.id/books?id=JtKREAAAQBAJ>
- [15] Faaziah N. Apa Saja Contoh Data Primer? Berikut Contoh dan Metode Pengumpulannya [Internet]. *Detik.com*. 2023. Available from: <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7034653/apa-saja-contoh-data-primer-berikut-contoh-dan-metode-pengumpulannya>
- [16] Dufour IF, Richard MC. Theorizing from secondary qualitative data: A comparison of two data analysis methods. *Cogent Education* [Internet]. 2019;6(1). Available from: <https://doi.org/10.1080/2331186X.2019.1690265>
- [17] Patton QM. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 4th ed. SAGE Publications; 2014.
- [18] Koc E, Boz H. Triangulation in tourism research: A bibliometric study of top three tourism journals. *Tourism Management Perspectives* [Internet]. 2014;12:9–14. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tmp.2014.06.003>
- [19] Miles MB, Huberman AM, Saldaña J. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 4th ed. Los Angeles: SAGE Publications; 2014.
- [20] Bagas A, Martina CD, Muharis M, Sirajuddin M. Enhancing Tourist Loyalty: The Impact of Marketing Mix Strategies on Revisit Intention from a Tourist Perspective in Sade Village. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*. 2025;9(1):150–64.
- [21] Mohmad YG, Raina A. Impact of Housekeeping Practices on Service Quality in Five Star Hotels: Mediating Role of Guest Satisfaction. *Library Progress International*.

- 2024;44(3):27179–90.
- [22] Nugraha GP, Maharani KP. Promotion Strategy at Banjar Hot Water Tourism Object. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*. 2025;9(1):244–9.
- [23] Sumerta IKE, Wijayanti AAR, Pramana INA. The Influence of Organizational Culture and Leadership Style on Employee Performance. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*. 2024;8(2):23–37.
- [24] Liang RD. Examining the factors of experiential learning and teaching style: A case study of a hospitality and tourism program. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education* [Internet]. 2021;29:100332. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1473837621000332>
- [25] Azar AS, Albattat A, Kamaruddin AY. The Effectiveness of Hospitality Experiential Learning from Academic and Industry Perspectives. *Journal of Critical Reviews*. 2020;7(12):296–301.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN