

Softskill profile analysis of food and beverage service sector workforce among the hotel industry in Yogyakarta area

Analisis profil soft skill tenaga kerja sektor *food and beverage service* di industri perhotelan wilayah kota Yogyakarta

Elita Candra Purnama*, Kokom Komariah

Program Studi S2 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, Sekolah Pascasarjana, Universitas Negeri Yogyakarta

Jl. Colombo No.1, Karang Malang, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, 55281, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

food and beverage service, hospitality industry, soft skills, workforce

Katakunci:

food and beverage service, industri perhotelan, *soft skill*, tenaga kerja

DOI:

<https://doi.org/10.26905/jpp.v10i2.15641>

Received May 19, 2025

Review June 24, 2025

Accepted November 11, 2025

Corresponding Author:

Elita Candra Purnama

elitacandra.2022@student.uny.ac.id

HOW TO CITE ITEM

Purnama, E. C., & Komariah, K. (2025). Softskill profile analysis of food and beverage service sector workforce among the hotel industry in Yogyakarta area. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 10(2). <https://doi.org/10.26905/jpp.v10i2.15641>

ABSTRACT

Service quality in the hospitality industry is highly dependent on the workforce's soft skills, yet empirical data regarding the profile and mastery level of these competencies, particularly in the Food and Beverage (F&B) Service sector, remains limited despite its crucial role in addressing industry dynamics. This study aims to identify the profile and analyze the mastery level of soft skills among the F&B Service sector workforce in Yogyakarta City, focusing on five main dimensions: interpersonal skills, self-management, ethics and professionalism, collaboration and problem-solving, and innovation and initiative. The method used is quantitative descriptive through a cross-sectional survey of 48 respondents from six 3-star and 4-star hotels in the Yogyakarta City area. The questionnaire instrument used has been tested for both content and construct validity, as well as reliability, to ensure measurement feasibility. The results showed that the five main soft skills possessed by the F&B Service sector workforce in the hospitality industry in the Yogyakarta City area were in the excellent category: interpersonal skills (88.15%), self-management (87.78%), ethics and professionalism (89.10%), collaboration and problem-solving (89.33%), and innovation and initiative (86.22%), with an overall average of 88.31%. These findings interpretatively confirm that soft skills are an essential foundation for a professional workforce in the hospitality industry. The implication is that future hospitality HR development and vocational education curricula need to focus on strengthening and continuous training to maintain excellent service quality consistently.

ABSTRAK

Kualitas layanan di industri perhotelan sangat bergantung pada *soft skill* tenaga kerja, namun data empiris mengenai profil dan tingkat penguasaan kompetensi ini, khususnya di sektor *Food and Beverage (F&B) Service* masih terbatas padahal krusial untuk menjawab dinamika industri. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi profil dan menganalisis tingkat penguasaan *soft skill* tenaga kerja sektor *F&B Service* di Kota Yogyakarta yang difokuskan pada lima dimensi utama yaitu keterampilan *interpersonal*, manajemen diri, etika dan profesionalisme, kolaborasi dan pemecahan masalah, serta inovasi dan inisiatif. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif melalui *cross-sectional survey* kepada 48 responden dari enam hotel bintang 3 dan 4 di wilayah Kota Yogyakarta. Instrumen kuesioner yang digunakan telah teruji validitas baik validitas isi dan validitas konstruk serta

reliabilitasnya untuk memastikan kelayakan pengukuran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima *soft skill* utama yang dimiliki tenaga kerja sektor *F&B Service* industri perhotelan di wilayah Kota Yogyakarta berada dalam kategori sangat baik yaitu keterampilan interpersonal (88,15%), manajemen diri (87,78%), etika dan profesionalisme (89,10%), kolaborasi dan pemecahan masalah (89,33%), serta inovasi dan inisiatif (86,22%), dengan rata-rata keseluruhan sebesar 88,31%. Temuan ini secara *interpretatif* menegaskan bahwa *soft skill* merupakan fondasi esensial bagi tenaga kerja profesional di industri perhotelan. Implikasinya, pengembangan SDM perhotelan dan kurikulum pendidikan vokasional ke depan perlu berfokus pada penguatan dan pelatihan berkelanjutan untuk mempertahankan kualitas layanan yang prima secara konsisten.

PENDAHULUAN

Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor krusial dalam sektor industri perhotelan, yang menuntut keseimbangan antara keterampilan teknis (*hard skill*) dan keterampilan non-teknis (*soft skill*). Secara khusus, pada sektor *Food and Beverage (F&B) Service*, interaksi langsung dengan tamu menempatkan *soft skill* sebagai penentu utama kualitas pelayanan. Kemampuan *interpersonal*, komunikasi, dan etika profesional secara langsung memengaruhi pengalaman serta kepuasan tamu (Marneros et al., 2021; Munusamy & Kaliappen, 2024) yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas pelanggan dan perkembangan citra hotel (Hussein et al., 2018; Wai Lai, 2019).

Meskipun urgensi *soft skill* telah diakui secara luas dalam berbagai literatur hasil penelitian (Gordin et al., 2016; Kinsella & Waite, 2021) terutama dalam sektor *F&B Service* yang sangat bergantung pada penguasaan kemampuan *intrapersonal* dan *interpersonal* untuk menjalin hubungan profesional dengan tamu (Gordin et al., 2016; Kapera, 2015; Lin et al., 2020; Mun et al., 2022), ternyata sejumlah penelitian terdahulu justru mengidentifikasi adanya beberapa masalah di lapangan. Berbagai studi menunjukkan adanya ketidakpuasan tamu yang disebabkan oleh keterbatasan kompetensi *soft skill* tenaga kerja *F&B* (Hamsiati, 2020; Sani & Atalina, 2016). Permasalahan ini mencakup kurangnya pemahaman menu (Khor & Ahmad, 2015), kurang percaya diri dalam berinteraksi (Kwinda & Wakelin-Theron, 2025; Zhang et al., 2024), serta keterbatasan kemampuan berkomunikasi dan berbahasa Inggris (Malini et al., 2022; Simatupang, 2025; Skendo, 2020), yang semuanya berdampak negatif pada kepuasan tamu. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan (*gap*) antara tuntutan ideal industri perhotelan yang melihat *soft skill* sebagai faktor penentu kepuasan tamu dan peningkatan nilai strategis dengan penguasaan kompetensi aktual tenaga kerja. Kesenjangan penelitian (*research gap*) utama yang diidentifikasi adalah minimnya data empiris yang memetakan profil dan mengukur secara spesifik tingkat penguasaan *soft skill* di sektor *F&B Service*. Kebanyakan penelitian yang ada cenderung berfokus pada pentingnya *soft skill* secara umum (Gordin et al., 2016; Kinsella & Waite, 2021), namun belum menyediakan analisis deskriptif kuantitatif secara detail dan mendalam mengenai profil kompetensi di sektor *F&B Service* yang ada saat ini.

Konteks penelitian ini menjadi semakin penting di wilayah Kota Yogyakarta sebagai ibu kota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dengan beragam destinasi wisata dengan karakteristik budaya yang semuanya menarik minat wisatawan mancanegara maupun nusantara (Sumarto et al., 2020; Wijayanti & Damanik, 2019; Wiyatiningsih & Oentoro, 2023; Yusuf, 2020). Pariwisata dengan kunjungan wisatawan yang banyak seharusnya ditunjang dengan industri perhotelan yang bagus dan berkualitas, karena hal ini sangat dibutuhkan bagi wisatawan untuk tinggal sementara dan istirahat selama dalam perjalanan wisata. Wilayah Kota Yogyakarta memiliki jumlah industri perhotelan yang sangat tinggi (Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, 2024) yang berdampak langsung pada tingkat persaingan bisnis yang semakin ketat sehingga menuntut setiap industri perhotelan untuk bertahan dan bersaing dengan mengedepankan produk berkualitas serta pelayanan prima (Tileagă & Oprüşan, 2018). Iklim kompetitif yang terbangun tersebut, menjadikan kualitas SDM melalui pelayanan prima tidak lagi hanya menjadi pendukung, melainkan telah menjadi *diferensiator* strategis utama untuk menjaga kepuasan dan loyalitas tamu (Marimon et al., 2025; Stranjancevic & Bulatovic, 2015). Ketergantungan pada kualitas layanan ini khususnya di sektor *F&B Service* memunculkan urgensi ilmiah untuk memetakan kondisi nyata kompetensi *soft skill* tenaga kerja sebagai landasan strategis bagi pengembangan SDM perhotelan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis profil dan tingkat penguasaan *soft skill* tenaga kerja sektor *F&B Service* industri perhotelan di Wilayah Kota Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis mengenai kajian *soft skill* di sektor *F&B*, sekaligus memberikan masukan praktis bagi industri perhotelan dalam merancang program pengembangan

SDM. Selain itu, temuan ini dapat menjadi dasar rekomendasi bagi institusi pendidikan vokasional untuk menyalurkan kurikulum dengan kebutuhan nyata dunia kerja.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *kuantitatif* dengan menggunakan metode *deskriptif kuantitatif* melalui kuesioner untuk menganalisis tingkat penguasaan *soft skill* tenaga kerja berdasarkan data yang diperoleh. Deskriptif kuantitatif menjadi penelitian yang menggambarkan variabel secara apa adanya didukung dengan data-data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya (Sugiyono, 2018; Wagiran, 2013), serta tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan (Arikunto, 2014). Metode yang digunakan adalah *cross sectional survey* yang dapat digunakan untuk mengetahui isu yang bersifat temporer dengan pengumpulan data yang dapat dilakukan pada satu waktu kepada sampel (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian ini menggunakan data utama berbentuk kuesioner yang mempunyai tujuan menganalisis kompetensi *soft skill* dari tenaga kerja sektor *F&B Service* di industri perhotelan wilayah Kota Yogyakarta.

Populasi yang digunakan adalah industri perhotelan bintang 3 dan 4 yang berada di wilayah Kota Yogyakarta dan memiliki tenaga kerja sektor *F&B Service*. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dengan pengambilan sampel menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan dan dianggap relevan dengan tujuan penelitian (Etikan et al., 2016; Sugiyono, 2018). Kriteria utama yang digunakan adalah Industri perhotelan bintang 3 atau 4 yang berlokasi di wilayah Kota Yogyakarta., memiliki tenaga kerja sektor *F&B Service* yang aktif dan operasional, memiliki fasilitas restoran sebagai bagian dari layanan hotel, dan industri perhotelan mengizinkan tenaga kerja untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Berdasarkan kriteria tersebut maka sampel penelitian ini adalah sejumlah 6 industri perhotelan dengan yaitu 3 industri perhotelan bintang 3 dan 3 industri perhotelan bintang 4 di wilayah Kota Yogyakarta dengan total keseluruhan responden yang mengisi adalah 48 responden penelitian.

Kuesioner yang digunakan merupakan jenis kuesioner dengan pertanyaan tertutup dengan 4 alternatif jawaban menggunakan skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018). Alternatif jawaban yang digunakan adalah "Sangat Mampu", "Mampu", "Tidak Mampu", dan "Sangat Tidak Mampu". Kuesioner berjumlah 60 item pernyataan terkait *soft skill* sektor *F&B Service* di industri perhotelan yang mencakup keterampilan interpersonal, manajemen diri, etika dan profesionalisme, kolaborasi dan pemecahan masalah, serta inovasi dan inisiatif, sebagai hasil temuan dari proses SLR.

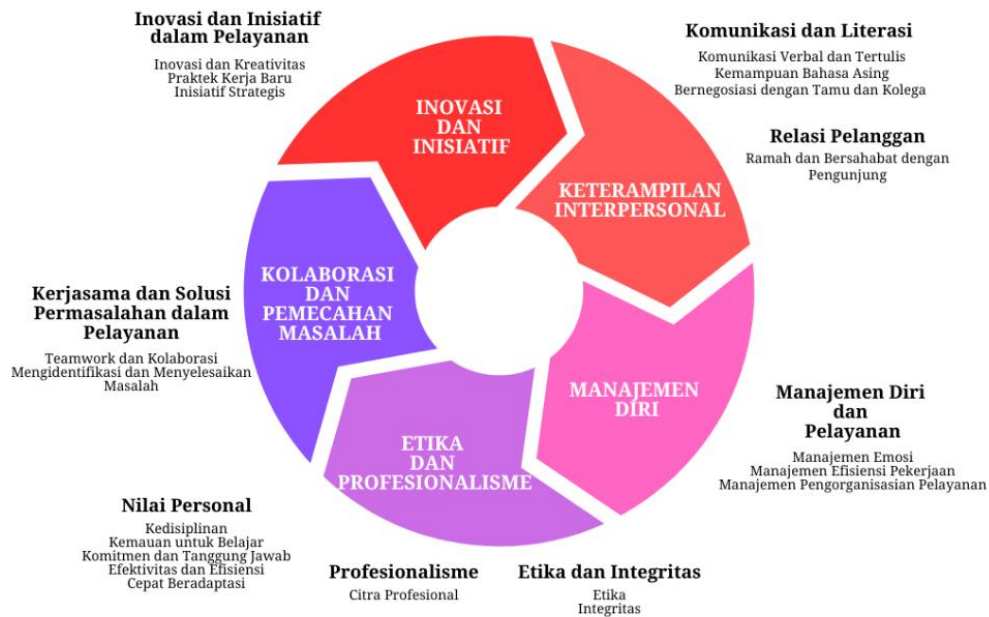
Instrumen penelitian telah dilakukan uji validitas baik *content validity* melalui *expert judgment* pada 1 dosen berpakar pada *home economics, food science and technology, behavioral science, vocational education and technology*, dan 1 dosen berpakar penilaian pembelajaran kejuruan boga, teknologi pengolahan makanan, tata hidang, dan restoran. Instrumen dinilai berdasar aspek kejelasan, ketepatan isi, relevansi, kevalidan isi, tidak ada bias, dan ketepatan bahasa, dengan total nilai yang diberikan adalah skor 4 dengan kategori baik dan layak digunakan. *Construct validity* juga dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner ke tenaga kerja sektor *F&B Service* di Industri Perhotelan wilayah Kabupaten Sleman atau diluar Kota Yogyakarta, sejumlah 19 orang responden yang hasilnya adalah keseluruhan 60 item pernyataan dalam kuesioner tersebut memiliki nilai R hitung (*Pearson Correlation*) lebih besar dari R Tabel (0,456), sehingga keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid. Pengujian realibilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan hasil *Cronbach's Alpha* terlihat pada gambar 2 yaitu adalah 0.976 yang jika disesuaikan dengan ketentuan jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Sugiyono, 2018) maka dapat disimpulkan bahwa instrument kuesioner tersebut reliabel atau terpercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Soft Skill Tenaga Kerja Sektor F&B Service Industri Perhotelan

Hasil temuan profil *soft skill* tenaga kerja sektor *F&B Service* industri perhotelan dalam penelitian ini diperoleh peneliti melalui *Systematic Literature Review (SLR)* yang bertujuan mengidentifikasi, memilih, menilai dan mensintesis artikel ilmiah relevan sesuai tema penelitian (Hadi et al., 2023, 2020; Kraus et al., 2020; Thomé et al., 2016; Triandini et al., 2019). Peneliti melakukan *SLR* secara sistematis sebagai langkah membangun tinjauan pustaka atau kerangka teoritis dari penelitian ini (Ramayanti et al., 2024). Peneliti menggunakan database meliputi *Scopus, ScienceDirect* dan *SINTA* dengan kata kunci meliputi *soft skill in hospitality industry, soft skill f&b service, f&b service in hospitality industry*. Kriteria artikel yang digunakan adalah berasal dari jurnal internasional terindeks *scopus* dan jurnal nasional terindeks *SINTA*, terbitan tahun 2014 sampai Tahun 2025, berbahasa inggris dan bahasa Indonesia, tersedia secara *full text* atau *open access*, dan bertema *soft skill* tenaga kerja sektor *F&B Service* di industri perhotelan. Artikel ilmiah yang diperoleh sebanyak 95 artikel yang memenuhi kriteria tersebut. Hasil temuan dilakukan verifikasi dan perbandingan dengan berbagai dokumen regulasi dan standar kompetensi kerja yang berlaku di sektor industri perhotelan seperti Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), *ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP)*, dan *Common ASEAN*

Tourism Curriculum (CATC) Sektor Pariwisata Bidang *F&B Service* untuk memastikan keterkaitan dengan kebutuhan industri dan kebijakan nasional maupun internasional.



Gambar 1. Temuan SLR terkait *Soft Skill* Tenaga Kerja Sektor *F&B Service* di Industri Perhotelan

Hasil analisis pada gambar 1 menunjukkan lima *soft skill* utama yang menjadi fondasi penting dalam mendukung kualitas pelayanan dari tenaga kerja sektor *F&B Service* industri perhotelan yaitu 1) Keterampilan *Interpersonal* yang mencakup kemampuan komunikasi dan literasi serta relasi pelanggan, 2) Manajemen diri yang mencakup kemampuan manajemen diri dan pelayanan, 3) Etika dan profesionalisme yang menekankan pentingnya etika, dan integritas, profesionalisme dan nilai personal, 4) kolaborasi dan pemecahan masalah yang mencakup kerjasama dan solusi permasalahan dalam pelayanan, serta 5) inovasi dan inisiatif yang berfokus pada inovasi dan inisiatif dalam pelayanan. Hasil temuan tersebut dapat divisualisasikan dalam bentuk gambar 1 sebagai skema tematik kompetensi *soft skill* yang dibutuhkan tenaga kerja sektor *F&B Service* di industri perhotelan sesuai dengan jenjang kualifikasi serta standar kompetensi kerja yang berlaku. Temuan ini juga digunakan sebagai dasar tinjauan pustaka atau kerangka teoritis dan dasar membuat instrumen penelitian.

Besaran Persentase *Soft Skill* yang dimiliki oleh Tenaga Kerja Sektor *F&B Service* Industri Perhotelan di Wilayah Kota Yogyakarta

Responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini berjumlah 48 responden yang berasal dari 6 industri perhotelan di wilayah Kota Yogyakarta yang terdiri atas 3 industri perhotelan bintang 3 dan 3 industri perhotelan bintang 4. Karakteristik demografi responden memberikan gambaran mengenai latar belakang tenaga kerja sektor *F&B Service* industri perhotelan yang berpartisipasi dalam penelitian, sebagaimana disajikan secara rinci pada Tabel 2.

Tabel 2. Demografi Responden Penelitian

Kriteria	Kelompok	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin Responden Penelitian	Laki-Laki	32	66,67%
	Perempuan	16	33,33%
Usia Responden Penelitian	Usia Rata-rata	28 Tahun	-
	Usia Termuda	21 Tahun	-
	Usia Tertua	48 Tahun	-
Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Penelitian	SMK/SMA/Sederajat	13	27,08%
	D1 (Diploma 1)	14	29,17%
	D3 (Diploma 3)	16	33,33%
	D4 (Diploma 4)	2	4,17%
	S1 (Strata 1)	3	6,25%
Posisi Pekerjaan Responden Penelitian	<i>Admin F&B Service</i>	4	8,33%
	<i>Banquet Attendant</i>	4	8,33%
	<i>Barista</i>	2	4,17%
	<i>Cashier</i>	3	6,25%

Kriteria	Kelompok	Jumlah	Persentase
	<i>F&B Director</i>	1	2,08%
	<i>F&B Manager</i>	5	10,42%
	<i>Order Taker</i>	4	8,33%
	<i>Outlet Manager</i>	2	4,17%
	<i>Supervisor</i>	3	6,25%
	<i>Waiter/Waitress</i>	20	41,67%

Informasi lain yang terkait demografi responden penelitian adalah mengenai pengalaman kerja yang bertujuan memberikan gambaran komprehensif terkait lamanya masa kerja para responden pada *sektor F&B Service* industri perhotelan di wilayah Kota Yogyakarta, sebagaimana disajikan secara rinci pada Tabel 3. Data ini menjadi aspek penting memahami bagaimana pengalaman kerja dapat memengaruhi penguasaan *soft skill*.

Hasil analisis data dari pengisian kuesioner oleh seluruh responden menunjukkan bahwa tingkat penguasaan *soft skill* secara keseluruhan yang mencakup aspek keterampilan interpersonal, manajemen diri, etika dan profesionalisme, kolaborasi dan pemecahan masalah, serta inovasi dan inisiatif secara keseluruhan berada dalam kategori sangat baik dengan rata-rata skor 211,94 (88,31%). Detail analisis hasil isian kuesioner responden untuk keseluruhan *soft skill* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 3. Masa Kerja Responden Penelitian

Kriteria	Kelompok	Lama Bekerja Di Hotel Sekarang	Lama Bekerja Di Industri Perhotelan
Lama Bekerja Responden Penelitian	Rata-Rata Lama Bekerja	2,02 Tahun (2 Tahun, 7 Hari)	5,99 Tahun (5 Tahun, 11 Bulan, 26 Hari)
	Pengalaman Kerja Terpendek	0,25 Tahun (3 Bulan)	2 Tahun
	Pengalaman Kerja Terpanjang	5 Tahun	30 Tahun

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Hasil Perhitungan Keseluruhan *Soft Skill*

<i>Soft Skill</i>	Keseluruhan Responden							Kategori
	Min	Max	Std. Deviation	Modus	Median	Mean	Persentase	
<i>Soft Skill</i> Keseluruhan	162	240	20,223	214	215	211,94	88,31%	Sangat Baik

Penelitian ini mengidentifikasi *soft skill* secara terperinci ke dalam beberapa indikator dan kemampuan yang relevan dengan tenaga kerja *F&B Service* di industri perhotelan. spesifik yang mencerminkan aspek penting dalam mendukung efektivitas kerja dan kualitas pelayanan. Setiap indikator diuraikan ke dalam berbagai kemampuan yang harus dimiliki oleh tenaga kerja untuk memastikan kinerja yang optimal dalam operasional pekerjaan sehari-hari. Detail analisis hasil kuesioner responden untuk keseluruhan *soft skill* secara garis besar dapat dilihat pada tabel 5, yang secara terperinci menunjukkan bahwa tenaga kerja sektor *F&B Service* industri perhotelan di wilayah Kota Yogyakarta memiliki tingkat *soft skill* yang sangat baik di semua *soft skill*, indikator dan kemampuan yang diukur.

Tabel 5. Rincian Detail Analisis Hasil Perhitungan Keseluruhan *Soft Skill*

<i>Soft Skill</i>	Keseluruhan Responden							Kategori
	Min	Max	Std. Deviation	Modus	Median	Mean	Persentase	
1. Keterampilan <i>Interpersonal</i>	32	48	4,178	42	42	42,31	88,15%	Sangat Baik
a. Komunikasi dan Literasi	24	36	3,374	30	31,50	31,35	87,08%	Sangat Baik
1) Komunikasi Verbal dan Tertulis	8	12	1,382	12	11	10,56	88%	Sangat Baik
2) Kemampuan Bahasa Asing	6	12	1,822	12	10	10	83,33%	Sangat Baik
3) Bernegosiasi dengan Tamu dan Kolega	9	12	1,051	12	11	10,79	89,92%	Sangat Baik
b. Relasi Pelanggan	6	12	1,254	12	11	10,96	91,33%	Sangat Baik
1) Ramah dan Bersahabat dengan Pengunjung	6	12	1,254	12	11	10,96	91,33%	Sangat Baik
2. Manajemen Diri	22	36	3,535	36	32	31,6	87,78%	Sangat Baik
a. Manajemen Diri dalam Pelayanan	22	36	3,535	36	32	31,6	87,78%	Sangat Baik

<i>Soft Skill</i>	Keseluruhan Responden							Kategori
	Min	Max	Std. Deviation	Modus	Median	Mean	Persentase	
1) Manajemen Emosi	8	12	1,255	12	10,5	10,5	87,5%	Sangat Baik
2) Manajemen Efisiensi Pekerjaan	7	12	1,384	12	11	10,5	87,5%	Sangat Baik
3) Manajemen Pengorganisasian Pelayanan	7	12	1,349	12	11	10,6	88,33%	Sangat Baik
3. Etika dan Profesionalisme	63	96	9,706	96	88	85,54	89,1%	Sangat Baik
a. Etika dan Integritas	13	24	2,539	24	22	21,35	88,96%	Sangat Baik
1) Etika	7	12	1,294	12	11	10,83	90,25%	Sangat Baik
2) Integritas	6	12	1,473	12	11	10,52	87,67%	Sangat Baik
b. Profesionalisme	7	12	1,432	12	11	10,69	89,08%	Sangat Baik
1) Citra Profesionalisme	7	12	1,432	12	11	10,69	89,08%	Sangat Baik
c. Nilai Personal	38	60	6,351	60	55	53,50	89,17%	Sangat Baik
1) Kedisiplinan	7	12	1,442	12	11	10,58	88,17%	Sangat Baik
2) Kemauan untuk Belajar	7	12	1,414	12	11	10,54	87,83%	Sangat Baik
3) Komitmen dan Tanggungjawab	7	12	1,443	12	11	10,79	89,92%	Sangat Baik
4) Efektivitas dan Efisiensi	6	12	1,449	12	11,50	10,83	90,25%	Sangat Baik
5) Cepat Beradaptasi	8	12	1,345	12	11	10,75	89,58%	Sangat Baik
4. Kolaborasi dan Pemecahan Masalah	16	24	2,278	24	22	21,44	89,33%	Sangat Baik
a. Kerjasama dan Solusi Permasalahan dalam Pelayanan	16	24	2,278	24	22	21,44	89,33%	Sangat Baik
1) Teamwork dan Kolaborasi	9	12	1,207	12	11	10,90	90,83%	Sangat Baik
2) Mengidentifikasi dan Menyelesaikan Masalah	7	12	1,304	12	11	10,54	87,83%	Sangat Baik
5. Inovasi dan Inisiatif	22	36	3,719	36	31	31,04	86,22%	Sangat Baik
a. Inovasi dan Inisiatif dalam Pelayanan	22	36	3,719	36	31	31,04	86,22%	Sangat Baik
1) Inovasi dan Kreativitas	7	12	1,414	12	10	10,29	85,75%	Sangat Baik
2) Praktik Kerja Baru	7	12	1,319	11	11	10,44	87%	Sangat Baik
3) Inisiatif Strategis	7	12	1,386	12	10	10,31	85,92%	Sangat Baik

Pembahasan Kritis dan Analisis Komparatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguasaan *soft skill* tenaga kerja *F&B Service* di wilayah Kota Yogyakarta secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik (88,31%). Namun, analisis komparatif antar dimensi seperti yang tersaji pada Tabel 5 memberikan gambaran yang lebih bernuansa, yang menyoroti adanya kekuatan fondasi sekaligus kesenjangan strategis.

Kekuatan fondasi terlihat pada tingginya skor Kolaborasi dan Pemecahan Masalah (89,33%) serta Etika dan Profesionalisme (89,1%). Skor yang sangat tinggi pada sub-indikator *Teamwork* dan Kolaborasi (90,83%) dan Nilai Personal (89,17%) menegaskan bahwa tenaga kerja telah memiliki kesadaran etis, disiplin, dan kemampuan sinergi tim yang kuat. Temuan ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa kolaborasi serta profesionalisme adalah pilar utama dalam lingkungan kerja yang dinamis (Gordin et al., 2016; Kapera, 2015; Lin et al., 2020; Marneros et al., 2021; Mun et al., 2022; Munusamy & Kaliappen, 2024). Dimensi Manajemen

Diri (87,78%), yang ditopang oleh kemampuan manajemen emosi dan efisiensi, juga memperkuat fondasi ini yang menunjukkan tenaga kerja yang stabil dan dapat diandalkan (Li et al., 2020; Zhou et al., 2025). Secara interpretatif, temuan ini mengindikasikan bahwa industri perhotelan di wilayah Kota Yogyakarta telah berhasil mencetak tenaga kerja yang sangat kompeten dalam menjalankan tugas secara prosedural baik pada konteks kepatuhan pada etika, kolaboratif, dan terkelola.

Meskipun demikian, temuan ini juga mengungkap dua kesenjangan kritis. Pertama, dimensi dengan skor terendah adalah Inovasi dan Inisiatif (86,22%). Walaupun masih tergolong sangat baik, tetapi skor ini secara komparatif lebih rendah dibandingkan dengan dimensi yang lain. Hal ini menyiratkan adanya *gap* antara kepatuhan prosedural yang nilainya sangat tinggi dengan inisiatif strategis yang nilainya lebih rendah. Tenaga kerja saat ini sangat baik dalam menjalankan tugas, namun kurang terstimulasi untuk memperbarui atau menciptakan praktik kerja baru, padahal inovasi dan kreativitas adalah *employability skills* yang esensial dan menjadi modal penting dalam menciptakan pelayanan yang unik di era kompetitif seperti saat ini (Yang et al., 2015; Zins & Jang, 2019).

Kesenjangan kedua dan yang paling tajam, terlihat pada dimensi Keterampilan *Interpersonal* (88,15%), karena dimensi ini unik dengan skor sub-indikator tertinggi sekaligus terendah dalam penelitian ini. Relasi Pelanggan dengan sikap keramahan mencapai 91,33% , namun Kemampuan Bahasa Asing (83,33%) adalah yang terendah dari seluruh 20 sub-indikator yang diukur sesuai pada Tabel 5. Temuan ini secara kritis mengkonfirmasi kesenjangan yang diidentifikasi di subbab pendahuluan. Terbukti bahwa tenaga kerja *F&B Service* di wilayah Kota Yogyakarta, meskipun sangat berhasil dalam aspek *hospitality* baik keramahan dan bersahabat, ternyata masih menghadapi keterbatasan signifikan dalam komunikasi multibahasa. Kesenjangan antara sikap yang prima dengan keterampilan komunikasi yang terbatas ini menegaskan bahwa faktor bahasa tetap menjadi sumber potensial ketidakpuasan tamu (Malini et al., 2022; Simatupang, 2025; Skendo, 2020).

Implikasi Praktis dan Pengembangan Kompetensi

Interpretasi kritis atas data ini memiliki implikasi praktis dan aplikatif yang tajam bagi para pemangku kepentingan. Bagi manajemen industri perhotelan, temuan ini menyoroti dua area prioritas yang mendesak. Pertama, skor Kemampuan Bahasa Asing (83,33%) adalah lampu merah bagi industri perhotelan di destinasi wisata internasional seperti wilayah Kota Yogyakarta. Hal ini menegaskan temuan bahwa keterbatasan multibahasa menjadi salah satu penghalang dalam proses pelayanan dalam industri perhotelan. Implikasi aplikatifnya adalah manajemen harus segera mengalokasikan sumber daya untuk pelatihan bahasa asing yang terfokus pada percakapan *F&B*, bukan sekadar pelatihan *hospitality* umum. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang secara spesifik membahas pentingnya faktor bahasa Inggris untuk *employability* atau layanan prima di hotel mewah (Anggayana et al., 2024; Singh, 2019; Singh & Jaykumar, 2019). Kedua, skor terendah pada Inovasi dan Inisiatif (86,22%) menyiratkan bahwa manajemen perlu beralih dari sekadar menuntut kepatuhan menjadi mendorong kreativitas yang dapat diaplikasikan dengan menciptakan mekanisme umpan balik, memberdayakan staf untuk memberi masukan perbaikan proses, dan memberi penghargaan atas praktik kerja baru yang efisien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pemberdayaan staf (*empowerment*) dan budaya inovatif memang terbukti meningkatkan kinerja layanan di industri perhotelan. (Kruja et al., 2016; Lim et al., 2024).

Implikasi ini juga sangat relevan bagi institusi pendidikan vokasi baik SMK ataupun Politeknik. Temuan ini memvalidasi bahwa kurikulum saat ini telah berhasil menanamkan nilai-nilai dasar industri. Namun, untuk merespons kesenjangan yang ditemukan, kurikulum harus diperkaya secara agresif pada dua area, yaitu 1) Komunikasi, khususnya Bahasa Asing sebagai *hard skill* yang menyatu dengan *soft skill interpersonal*, dan 2) Kreativitas serta Inisiatif Strategis. Implikasi aplikatifnya adalah pendidikan vokasi tidak boleh hanya berfokus pada pemenuhan standar kompetensi kerja (SKKNI), tetapi harus mendorong siswa untuk berpikir kritis, menyelesaikan masalah secara kreatif dan berani mengambil inisiatif. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya *future-ready skills* (keterampilan masa depan) seperti kreativitas dan inisiatif dalam kurikulum vokasi perhotelan (Pantaruk et al., 2025; Yang et al., 2015). Maka dari itu, secara keseluruhan pengembangan SDM *F&B Service* ke depan harus bergeser dari sekadar *compliance* (kepatuhan) menuju *competitiveness* (daya saing) yang diwakili oleh penguasaan bahasa dan kemampuan berinovasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa profil *soft skill* tenaga kerja sektor *F&B Service* industri perhotelan di Wilayah Kota Yogyakarta secara kuantitatif berada pada kategori sangat baik (88,31%). Namun, nilai kebaruan (*novelty*) dan kontribusi analitis utama dari penelitian ini terletak pada identifikasi dua kesenjangan strategis di balik skor tinggi tersebut. Pertama, teridentifikasinya paradoks antara skor Relasi Pelanggan (keramahan) yang sangat tinggi (91,33%) dengan skor Kemampuan Bahasa Asing yang terendah (83,33%). Kedua, teridentifikasinya kesenjangan antara penguasaan *soft skill* yang bersifat prosedural atau kepatuhan (Etika dan Kolaborasi, 89%) dengan *soft skill* yang bersifat strategis (Inovasi dan Inisiatif, 86,22%).

Temuan ini memiliki implikasi praktis yang spesifik baik bagi manajemen industri perhotelan dan institusi pendidikan vokasi. Bagi manajemen industri perhotelan disarankan agar program pengembangan SDM bergeser dari pelatihan umum menuju intervensi terfokus pada 1) peningkatan kompetensi bahasa asing teknis *F&B*, dan 2) penciptaan budaya organisasi yang secara aktif mendorong inovasi dan inisiatif staf, sedangkan bagi institusi pendidikan vokasi, temuan ini menyiratkan urgensi untuk memperkaya kurikulum di luar standar kompetensi (SKKNI), dengan memberikan porsi lebih besar pada penguasaan bahasa asing dan penumbuhan kreativitas untuk menjawab kebutuhan industri yang sebenarnya.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan sampel yang terbatas pada hotel bintang 3 dan 4 di wilayah Kota Yogyakarta, serta penggunaan metode deskriptif kuantitatif yang hanya memotret kondisi tanpa menggali penyebabnya secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk 1) menggunakan pendekatan kualitatif atau *mixed-method* guna mengeksplorasi mengapa kesenjangan inovasi dan bahasa asing tersebut terjadi dari perspektif tenaga kerja maupun manajer, dan 2) memperluas cakupan penelitian ke hotel bintang 5 atau di kota lain untuk mendapatkan profil kompetensi yang lebih komparatif.

DAFTAR RUJUKAN

- Anggayana, I. W. A., Asriyani, R., & Lindawati, N. P. (2024). A linguistic approach to teaching english for specific purposes for food and beverage service Students. *International Journal of Linguistics and Discourse Analytics (Ijolida)*, 6(1), 22–42. <https://doi.org/10.52232/ijolida.v6i1.141>
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (4th ed.). Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. (2024). *Direktori Hotel dan Akomodasi Lain Daerah Istimewa Yogyakarta, Tahun 2024* (Vol. 15).
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (Fifth Edition). SAGE Publications, Inc.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Gordin, V., Trabskaya, J., & Zelenskaya, E. (2016). The role of hotel restaurants in gastronomic place branding. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, 10(1), 81–90. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-05-2015-0049>
- Hadi, Juandi, D., & Rusdiana, D. (2023). Problem solving ability analysis: Systematic literature review. *Journal of Mathematics and Mathematics Education*, 13(1), 33–43. <https://doi.org/10.20961/jmme.v13i1.73819>
- Hadi, S., Tjahjono, H. K., & Palupi, M. (2020). *Systematic review: Meta sintesis untuk riset perilaku organisasional* (D. W. P. Ranto, Ed.; 1st ed.). Viva Victory Abadi.
- Hamsiati, H. (2020). Pengaruh hospitality pendekatan soft skill karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel di Kota Makassar dan Pare-Pare, Sulawesi Selatan. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 4(1), 40–52. <https://doi.org/10.34013/jk.v4i1.39>
- Hussein, A. S., Hapsari, R. D. V., & Yulianti, I. (2018). Experience quality and hotel boutique customer loyalty: Mediating role of hotel image and perceived value. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 19(4). <https://doi.org/10.1080/1528008X.2018.1429981>
- Kapera, I. (2015). Hotel gastronomy as viewed by customers. *British Food Journal*, 117(12), 2993–3002. <https://doi.org/10.1108/BFJ-02-2015-0077>
- Khor, S. L., & Ahmad, M. I. (2015). The Role of the Food and Beverage Department in Enhancing Overall Hotel Competitiveness in Malaysia. In *Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-17320-7_120
- Kinsella, C., & Waite, B. (2021). Identifying and developing desirable soft skills for public service. *Teaching Public Administration*, 39(3), 337–350. <https://doi.org/10.1177/0144739420931552>
- Kraus, S., Breier, M., & Dasí-Rodríguez, S. (2020). The art of crafting a systematic literature review in entrepreneurship research. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 16(3), 1023–1042. <https://doi.org/10.1007/s11365-020-00635-4>

- Kruja, D., Ha, H., Drishti, E., & Oelfke, T. (2016). Empowerment in the hospitality industry in the United States. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 25(1), 25–48. <https://doi.org/10.1080/19368623.2015.976696>
- Kwinda, hugala Q., & Wakelin-Theron, N. (2025). Customers' satisfaction and adaptations to service robots in a hotel environment. *Tourism and Hospitality Management*, 31(2), 293–306. <https://doi.org/10.20867/thm.31.2.10>
- Li, W., Wang, X., Haque, M. J., Shafique, M. N., & Nawaz, M. Z. (2020). Impact of Workforce Diversity Management on Employees' Outcomes: Testing the Mediating Role of a person's Job Match. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244020903402>
- Lim, S. (Edward), Ok, C. "Michael," & Lu, L. (2024). A meta-analytic review of hospitality and tourism employees' creativity and innovative behavior. *Tourism Management*, 105, 104977. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2024.104977>
- Lin, M. S., Jung, I. N., & Sharma, A. (2020). F&B performance in the United States hotel industry evidences from time and location types. *Journal of Hospitality Financial Management*, 28(1), 20–29. <https://doi.org/10.7275/rrkm-bd90>
- Malini, N. L. N. S., Sukarini, N. W., Yadnya, I. B. P., & Maharani, S. A. I. (2022). Exploring needs analysis of English language training: An evidence from small hotel and restaurant employees in Nusa Lembongan, Bali, Indonesia. *Indonesian Journal of Applied Linguistics*, 12(1). <https://doi.org/10.17509/ijal.v12i1.46437>
- Marimon, F., Amat-Lefort, N., & Mas-Machuca, M. (2025). Fulfilled Expectations: Key to Customer Loyalty in Digital Home-Sharing Platforms. *International Journal of Consumer Studies*, 49(3). <https://doi.org/10.1111/ijcs.70051>
- Marneros, S., Papageorgiou, G., & Efstathiades, A. (2021). Examining the core competencies for success in the hotel industry: The case of Cyprus. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 28. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2021.100303>
- Mun, S. G., Park, E. O., & Woo, L. (2022). Strategic target customers of food and beverage offerings in full-service hotels: Outside-hotel customers. *International Journal of Hospitality Management*, 102. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103159>
- Munusamy, P., & Kaliappen, N. (2024). *English for Tourism and Hospitality Purposes*. https://doi.org/10.1007/978-981-99-3895-7_18-1
- Pantaruk, S., Khuadthong, B., Imjai, N., & Aujirapongpan, S. (2025). Fostering future-ready professionals: The impact of soft skills and internships on hospitality employability in Thailand. *Social Sciences & Humanities Open*, 11. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101371>
- Ramayanti, R., Rachmawati, N. A., Azhar, Z., & Nik Azman, N. H. (2024). Exploring Intention and actual use in digital payments: A systematic review and roadmap for future research. *Computers in Human Behavior Reports*, 13, 100348. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2023.100348>
- Sani, F. E. A., & Atalina, T. M. M. (2016). Pentingnya peranan skill dan menu knowledge waiter/waiters terhadap kepuasan pelanggan di food and beverage service departement. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 18(1), 1–11. <https://doi.org/10.26905/jpp.v1i1.373>
- Simatupang, E. C. (2025). Task-based learning and translanguaging: A dual approach to empowering hotel staff in real-world English communication. *Social Sciences & Humanities Open*, 12, 102005. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.102005>
- Singh, A. (2019). The english language factor as a litmus test for placement with luxury hotel brands in India. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 11(1), 68–77. <https://doi.org/10.1108/WHATT-10-2018-0060>

- Singh, A., & Jaykumar, P. (2019). On the road to consensus: Key soft skills required for youth employment in the service sector. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 11(1), 10–24. <https://doi.org/10.1108/WHATT-10-2018-0066>
- Skëndo, I. (2020). The english language as a commodity in the tourism sector: A case study in the city of Vlora, Albania. *In Esse: English Studies in Albania*, 11(2).
- Stranjancevic, A., & Bulatovic, I. (2015). Customer satisfaction as an indicator of service quality in tourism and hospitality. *International Journal for Quality Research*, 9(4).
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Alfabeta.
- Sumarto, R. H., Sumartono, Muluk, K. R. K., & Nuh, M. (2020). Penta-Helix and Quintuple-Helix in the management of tourism villages in Yogyakarta City. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 14(1 Special Issue). <https://doi.org/10.14453/aabfj.v14i1.5>
- Thomé, A. M. T., Scavarda, L. F., & Scavarda, A. J. (2016). Conducting systematic literature review in operations management. *Production Planning & Control*, 27(5), 408–420. <https://doi.org/10.1080/09537287.2015.1129464>
- Tileagă, C., & Opreșan, O. (2018). Customer Satisfaction and Quality Services in the Hotel Industry: A Strategic Approach. *Springer Proceedings in Business and Economics*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-01878-8_31
- Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Putra, G. W., & Iswara, B. (2019). Metode systematic literature review untuk identifikasi platform dan metode pengembangan sistem informasi di Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(2), 63. <https://doi.org/10.24002/ijis.v1i2.1916>
- Wagiran. (2013). *Metodologi penelitian pendidikan: Teori dan implementasi*. Deepublish Publisher.
- Wai Lai, I. K. (2019). Hotel image and reputation on building customer loyalty: An empirical study in Macau. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 38. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.01.003>
- Wijayanti, A., & Damanik, J. (2019). Analysis of the tourist experience of management of a heritage tourism product: case study of the Sultan Palace of Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Heritage Tourism*, 14(2). <https://doi.org/10.1080/1743873X.2018.1494182>
- Wiyatiningsih, W., & Oentoro, K. (2023). Creating a livable city through development of bicycle tourism routes based on ecotourism in Yogyakarta. *AIP Conference Proceedings*, 2629(1). <https://doi.org/10.1063/5.0128992>
- Yang, H., Cheung, C., & Fang, C. C. (2015). An empirical study of hospitality employability skills: Perceptions of entry-level hotel staff in China. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 27(4), 161–170. <https://doi.org/10.1080/10963758.2015.1089510>
- Yusuf, M. (2020). How far can tourism go? Residents' attitudes toward tourism development in Yogyakarta City, Indonesia. *Indonesian Journal of Geography*, 35(2). <https://doi.org/10.22146/ijg.38375>
- Zhang, J., Filimonau, V., & Tlemissov, U. (2024). The effect of employee based brand equity on customer experience in multinational chain hotels. *Tourism and Hospitality Research*. <https://doi.org/10.1177/14673584241298769>
- Zhou, X., Chi, C. G.-Q., & Wen, B. (2025). Retaining Generation Z employees in the hotel industry: a time-lag study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 37(1), 76–93. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2023-1344>
- Zins, A. H., & Jang, S. Y. (2019). Review and Assessment of Academic Tourism and Hospitality Programmes in China. In *Perspectives on Asian Tourism: Vol. Part F185*. https://doi.org/10.1007/978-981-13-2613-4_6