


## Pelatihan *Table Manner* sebagai Upaya Peningkatan Keterampilan Hospitality Mahasiswa D3 Pariwisata Universitas Mataram

Ihyana Hulfa<sup>1</sup>, Siti Anggriana<sup>\*1</sup>, Nur Afiah<sup>2</sup>, Lalu Ferdi Ferdiansyah<sup>3</sup>,  
Ahmad Rizaldi Aspri<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi D3 Pariwisata, Fakultas Ekonomoni dan Bisnis, Universitas Mataram  
e-mail: [ihtanahulfa@unram.ac.id](mailto:ihtanahulfa@unram.ac.id)<sup>1</sup>, [sitianggriana@staff.unram.ac.id](mailto:sitianggriana@staff.unram.ac.id)<sup>1</sup>, [nurafiah@staff.unram.ac.id](mailto:nurafiah@staff.unram.ac.id)<sup>2</sup>,  
[laluferdi\\_f91@staff.unram.ac.id](mailto:laluferdi_f91@staff.unram.ac.id)<sup>3</sup>, [rizaldiaspri12@staff.unram.ac.id](mailto:rizaldiaspri12@staff.unram.ac.id)<sup>4</sup>

Riwayat Artikel	Abstrak
<p>Diterima : 20 Oktober 2025 Direvisi : 07 November 2025 Diterbitkan : 01 Desember 2025</p>	<p><i>Sebagian besar mahasiswa D3 Pariwisata belum memiliki pengalaman praktis terkait standar etika jamuan formal (table manner) yang menjadi tuntutan utama dalam industri perhotelan internasional. Kondisi ini menyebabkan keterampilan hospitality mereka belum optimal dan memerlukan pembekalan melalui kegiatan berbasis praktik. Kegiatan Pelatihan Table Manner merupakan bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bertujuan meningkatkan keterampilan hospitality mahasiswa. Pelatihan ini dilaksanakan pada 27 September 2025 di Hotel Lombok Raya Mataram dengan peserta sebanyak 87 mahasiswa dari kelas C, D, E, dan F. Metode kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif melalui kombinasi teori, demonstrasi, dan praktik langsung dalam suasana yang menyerupai jamuan fine dining. Evaluasi dilakukan melalui kuesioner untuk menilai pemahaman serta keterampilan mahasiswa. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan pada aspek pengetahuan dan keterampilan mahasiswa dalam etika makan formal, penggunaan peralatan makan, serta penerapan sikap profesional dalam situasi jamuan resmi. Rata-rata skor keseluruhan mencapai 4,40 (kategori "Baik-Sangat Baik"), dengan aspek tertinggi pada relevansi materi terhadap kebutuhan dunia kerja (4,55). Mahasiswa juga memberikan respon sangat positif terhadap kegiatan yang dinilai relevan dengan kompetensi industri pariwisata. Dengan demikian, kegiatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan hospitality mahasiswa serta membentuk karakter profesional dan percaya diri sebagai calon tenaga kerja di bidang pariwisata.</i></p>
<p><b>Kata kunci:</b> <i>table manner, keterampilan hospitality, pelatihan, mahasiswa pariwisata</i></p>	
	<p>This work is licensed under a <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License</a></p>

### 1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang menuntut sumber daya manusia dengan kompetensi tinggi, baik

dalam keterampilan teknis maupun dalam penguasaan *soft skill*. Salah satu keterampilan penting yang harus dimiliki adalah *hospitality skill*, yang mencakup kemampuan

berinteraksi, bersikap profesional, dan memahami etika dalam berbagai situasi pelayanan. Menurut Walker (2017), *hospitality* bukan hanya menyangkut pelayanan teknis, tetapi juga mencerminkan sikap, perilaku, dan profesionalisme dalam menjalin hubungan dengan tamu. Dengan demikian, penguasaan *hospitality skill* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pariwisata.

Salah satu bentuk *hospitality skill* yang sangat relevan adalah *table manner*. Menurut Sulastiyono (2011), *table manner* merupakan tata cara dan etiket makan yang berlaku dalam jamuan resmi maupun nonresmi, yang mencerminkan sopan santun, penghargaan, serta keprofesionalan seseorang dalam pergaulan. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2014) yang menekankan bahwa kualitas layanan tidak hanya terlihat dari aspek teknis, tetapi juga dari perilaku dan kesan profesional yang ditunjukkan kepada tamu. Dengan demikian, *table manner* dapat dipandang sebagai kompetensi pendukung yang memperkuat kesiapan mahasiswa pariwisata menghadapi dunia kerja.

Mahasiswa D3 Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram sebagai calon tenaga kerja di bidang jasa dan pariwisata dituntut untuk memiliki kompetensi tersebut sejak masa perkuliahan. Namun, kenyataannya sebagian besar mahasiswa belum terbiasa dengan praktik *table manner* secara langsung, sehingga masih terdapat keterbatasan dalam penerapan etika makan formal. Kondisi ini berpotensi menjadi hambatan ketika mereka memasuki dunia kerja yang menuntut keterampilan komprehensif, baik dari aspek teknis maupun *soft skill*. Hal ini sejalan dengan temuan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

(2023) serta Laporan Asosiasi Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI, 2022) yang menyebutkan bahwa sebagian besar lulusan pariwisata di Indonesia masih perlu peningkatan pada aspek etika profesional dan keterampilan *hospitality*, termasuk pemahaman terhadap standar internasional *table manner*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan *table manner* dilaksanakan di Hotel Lombok Raya Mataram pada tanggal 27 September 2025, dengan melibatkan 87 mahasiswa D3 Pariwisata dari kelas C, D, E, dan F. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman konseptual sekaligus pengalaman praktik langsung mengenai *table manner* sesuai standar internasional, sehingga mahasiswa mampu meningkatkan keterampilan *hospitality* yang mendukung profesionalisme mereka di masa depan.

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode pelatihan partisipatif yang menekankan keterlibatan aktif peserta melalui kombinasi teori, demonstrasi, dan praktik langsung. Pelaksanaan dilaksanakan pada tanggal 27 September 2025 di Hotel Lombok Raya Mataram, dengan peserta sebanyak 87 mahasiswa D3 Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram yang berasal dari kelas C, D, E, dan F. Tahapan pelaksanaan kegiatan meliputi:

Tahap Persiapan:

- A. Koordinasi dengan pihak Hotel Lombok Raya terkait fasilitas dan teknis kegiatan.

- B. Penyusunan materi pelatihan meliputi konsep dasar *table manner*, etika makan formal, dan hospitality skill.
- C. Pembagian undangan serta informasi teknis kegiatan kepada peserta.

#### Tahap Pelaksanaan

- A. Penyampaian materi teori, berupa penjelasan konsep *table manner*, tata letak peralatan makan, serta etika jamuan formal.
- B. Demonstrasi langsung, oleh instruktur mengenai penggunaan peralatan makan, urutan penyajian, dan sikap tubuh dalam jamuan resmi.
- C. Praktik peserta, melalui simulasi jamuan formal dengan suasana menyerupai *fine dining*, di mana setiap mahasiswa secara langsung menerapkan keterampilan *table manner*.

#### Tahap Evaluasi:

- A. Pengisian kuesioner digunakan untuk mengukur peningkatan pemahaman mahasiswa.
- B. Observasi langsung dilakukan selama praktik untuk menilai keterampilan dan sikap peserta.

Metode ini dipilih agar peserta tidak hanya memperoleh pemahaman teoretis, tetapi juga pengalaman praktik yang komprehensif. Dengan demikian, pelatihan diharapkan dapat meningkatkan keterampilan hospitality mahasiswa secara nyata serta membekali mereka dengan kompetensi yang sesuai tuntutan industri jasa dan pariwisata.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN.

#### 3.1 Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pelatihan *table manner*

dilaksanakan pada tanggal 27 September 2025 bertempat di Hotel Lombok Raya Mataram. Peserta berjumlah 87 mahasiswa dari Program Studi D3 Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram, berasal dari kelas C, D, E, dan F. Pelaksanaan kegiatan terdiri dari beberapa tahapan utama:

##### 1. Pemaparan Materi Teori

Tahap pertama diawali dengan penyampaian materi teori oleh instruktur yang memiliki latar belakang di bidang perhotelan dan tata hidang. Sesi ini bertujuan memberikan dasar konseptual kepada mahasiswa mengenai pentingnya *table manner* dalam dunia pariwisata dan industri pelayanan. Materi yang diberikan mencakup pengertian, tujuan, manfaat, serta sejarah perkembangan etika makan formal di berbagai negara, sehingga mahasiswa memahami konteks global penerapan *table manner*.

Instruktur menjelaskan bahwa *table manner* tidak sekadar tentang cara menggunakan alat makan, tetapi juga mencerminkan sikap profesional, penghormatan kepada tamu, dan citra diri seseorang dalam lingkungan kerja. Pembahasan materi meliputi struktur jamuan formal dan non-formal, susunan hidangan dari *appetizer* hingga *dessert*, serta aturan dasar dalam berkomunikasi dan bersikap di meja makan.

Selain itu, mahasiswa diperkenalkan pada penataan meja makan (*table setting*) sesuai standar internasional, meliputi posisi piring utama (*main plate*), sendok-garpu sesuai urutan penggunaan, gelas untuk air dan anggur, serta serbet (*napkin*) yang berfungsi tidak hanya sebagai perlengkapan tetapi juga simbol kesopanan. Penjelasan diberikan

menggunakan alat bantu visual seperti *slide PowerPoint*, contoh peralatan makan asli, dan tentang etika jamuan internasional, sehingga mahasiswa lebih mudah memahami setiap konsep yang dijelaskan.

Materi teori juga menekankan hubungan erat antara *table manner* dengan *hospitality skill*, yaitu kemampuan untuk berinteraksi sopan, berpenampilan profesional, dan menjaga etika dalam berbagai situasi pelayanan.



Gambar 1. Foto Bersama Peserta dan Instruktur

## 2. Demonstrasi oleh Instruktur

Peserta menyaksikan simulasi penggunaan peralatan makan, urutan penyajian hidangan, etika duduk, dan tata krama berinteraksi dalam jamuan formal.



Gambar 2. Foto Demosntrasi penyajian makanan dan urutannya

## 3. Praktik Mahasiswa

Mahasiswa secara langsung mempraktikkan *table manner* dalam suasana jamuan resmi. Kegiatan ini dilaksanakan dalam kelompok, dengan pendampingan instruktur dan staf hotel.



Gambar 3. Praktik Table Manner oleh Mahasiswa

## 3.2. Respon Peserta

Hasil evaluasi melalui *Google Form* menunjukkan bahwa peserta memberikan tanggapan sangat positif terhadap pelaksanaan kegiatan Pelatihan *Table Manner* ini. Rata-rata skor keseluruhan mencapai 4,40 yang termasuk dalam kategori “Baik-Sangat Baik”. Penilaian tertinggi terdapat pada aspek materi relevan dengan kebutuhan dunia kerja pariwisata dengan skor 4,55, diikuti oleh aspek pemahaman etika makan formal (4,50) serta penyampaian materi dan demonstrasi instruktur yang sama-sama memperoleh skor 4,48. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai isi pelatihan sangat sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan di dunia kerja, terutama dalam hal etika dan profesionalisme pelayanan.

Selain itu, aspek fasilitas hotel mendapat skor 4,43, menunjukkan bahwa dukungan pihak hotel dalam menyediakan



sarana pembelajaran turut menciptakan suasana kegiatan yang kondusif dan menyenangkan (skor 4,34). Mahasiswa juga menilai kegiatan ini mampu meningkatkan rasa percaya diri (4,34) serta membantu mereka memahami penggunaan peralatan makan secara benar (4,39).

Secara keseluruhan, peserta merasa pelatihan ini bermanfaat bagi persiapan karier di bidang pariwisata (4,48) dan puas terhadap kegiatan secara umum (4,39). Sebanyak lebih dari 90% mahasiswa juga menyatakan kesediaan untuk mengikuti kegiatan serupa di masa mendatang (4,34). Temuan ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan peserta terhadap suatu kegiatan mencerminkan keberhasilan penyelenggara dalam memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Demikian pula menurut Lupiyoadi (2016), pelatihan yang dirancang secara partisipatif dan relevan dengan kebutuhan industri akan menghasilkan tingkat kepuasan dan motivasi belajar yang lebih tinggi. Oleh karena itu, hasil evaluasi ini menegaskan bahwa pelatihan *Table Manner* telah terlaksana secara efektif, relevan, dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi hospitality mahasiswa.

### 3.4. Pembahasan

Pelaksanaan Pelatihan *Table Manner* bagi mahasiswa D3 Pariwisata Universitas Mataram menunjukkan hasil yang sangat positif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan *hospitality*. Berdasarkan hasil kuesioner evaluasi, kegiatan ini mampu meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam memahami etika makan formal, penggunaan peralatan makan, serta sikap profesional

dalam situasi jamuan resmi. Rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,40 termasuk kategori “Baik–Sangat Baik”, yang mengindikasikan efektivitas kegiatan dalam mencapai tujuan pembelajaran.

Hasil tersebut memperkuat pandangan Walker (2017) bahwa *hospitality* bukan hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencerminkan sikap profesional, etika, dan perilaku dalam melayani tamu. Melalui pelatihan ini, mahasiswa tidak hanya menerima teori mengenai *table manner*, tetapi juga memperoleh pengalaman belajar secara langsung (*experiential learning*). Hal ini sesuai dengan pandangan Kolb (1984) yang menyatakan bahwa pengalaman nyata akan memperkuat proses pembelajaran konseptual dan membantu peserta menginternalisasi keterampilan yang dipelajari.

Penilaian tertinggi pada aspek relevansi materi dengan kebutuhan dunia kerja (4,55) menunjukkan bahwa kegiatan ini sejalan dengan tuntutan kompetensi industri pariwisata. Pizam dan Ellis (2020) menjelaskan bahwa pelatihan yang berfokus pada praktik dan simulasi akan membantu calon tenaga kerja mengembangkan profesionalisme dan kesiapan kerja. Aspek pemahaman etika makan formal (4,50) serta penyampaian materi dan demonstrasi instruktur (4,48) memperlihatkan bahwa pendekatan partisipatif dan interaktif mampu meningkatkan keterampilan mahasiswa secara signifikan. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2014) yang menegaskan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari perilaku dan kesan profesional seseorang dalam berinteraksi dengan tamu.

Hasil evaluasi juga menunjukkan adanya peningkatan rasa percaya diri

mahasiswa dalam menghadapi situasi formal (4,34) serta tingginya tingkat kepuasan peserta terhadap keseluruhan kegiatan (4,39). Temuan ini sejalan dengan pandangan Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan peserta merupakan indikator keberhasilan suatu program dalam memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, pelatihan *Table Manner* ini tidak hanya efektif dalam meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga berperan dalam membentuk sikap profesional, rasa percaya diri, dan kesiapan mahasiswa menghadapi dunia kerja.

Secara keseluruhan, kegiatan ini membuktikan bahwa kolaborasi antara institusi pendidikan dan industri hotel dapat menjadi sarana pembelajaran yang efektif, praktis, dan relevan. Sejalan dengan Lupiyoadi (2016), pelatihan yang dirancang secara partisipatif dan berorientasi praktik lapangan akan menghasilkan peningkatan kompetensi yang lebih tinggi dibandingkan metode konvensional. Oleh karena itu, kegiatan Pelatihan *table manner* ini dapat dikatakan berhasil dalam membentuk *hospitality skill* mahasiswa sekaligus memperkuat karakter profesional mereka sebagai calon tenaga kerja di industri pariwisata.

Sebagai tindak lanjut, dilakukan evaluasi praktik dan observasi sikap profesional mahasiswa pada kegiatan perkuliahan maupun saat melaksanakan magang industri untuk memastikan retensi pengetahuan dan penerapan keterampilan yang diperoleh. Hasil pelatihan ini juga akan dijadikan dasar pengembangan modul praktik etika pelayanan yang terintegrasi dalam mata kuliah Tata Hidang dan Praktik Restoran.

Selain itu, peserta pelatihan

memperoleh sertifikat *Table Manner* yang diterbitkan oleh pihak hotel sebagai pengakuan atas partisipasi dan kompetensi dasar yang telah dicapai. Ke depan, program ini direncanakan menjadi kegiatan rutin tahunan yang melibatkan dukungan industri perhotelan setempat, sehingga dapat memperkuat rekam jejak profesional mahasiswa serta meningkatkan peluang penempatan magang dan kerja di sektor pariwisata.

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan Pelatihan *Table Manner* bagi mahasiswa D3 Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram yang dilaksanakan pada 27 September 2025 di Hotel Lombok Raya Mataram terbukti sangat efektif dalam meningkatkan keterampilan *hospitality* mahasiswa. Berdasarkan hasil kuesioner evaluasi, pelatihan yang dirancang dengan pendekatan *Authentic Learning Environment* ini mampu memberikan pengalaman belajar langsung yang kontekstual dan relevan dengan situasi industri perhotelan sesungguhnya.

Rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,40 termasuk dalam kategori “Baik–Sangat Baik”, menunjukkan peningkatan signifikan pada pengetahuan dan keterampilan *table manner* mahasiswa, terutama dalam aspek penempatan peralatan makan (*cutlery placement*), etika makan formal, dan sikap profesional saat jamuan resmi. Aspek dengan skor tertinggi adalah relevansi materi terhadap kebutuhan dunia kerja (4,55), yang menegaskan bahwa pelatihan ini berhasil membekali mahasiswa dengan kompetensi yang sesuai dengan standar industri pariwisata.

Secara keseluruhan, kegiatan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga menumbuhkan sikap profesional, rasa percaya diri, dan kesiapan kerja mahasiswa dalam menghadapi dunia industri. Kolaborasi antara kampus dan pihak hotel menciptakan pembelajaran yang autentik, aplikatif, dan efektif, sejalan dengan semangat implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia pariwisata.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar kegiatan pelatihan serupa dilaksanakan secara berkala dengan dukungan inovasi pembelajaran digital. Mengingat keterbatasan waktu praktik di lokasi hotel, disarankan untuk menyusun modul e-learning atau video demonstrasi table manner yang dapat dipelajari mahasiswa sebelum praktik langsung. Strategi ini akan memaksimalkan waktu pelaksanaan di lapangan, memperdalam pemahaman konsep, serta memungkinkan pengembangan evaluasi berkelanjutan terhadap peningkatan keterampilan mahasiswa di bidang hospitality service.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Herrington, J., & Oliver, R. (2000). An instructional design framework for authentic learning environments. *Educational Technology Research and Development*, 48(3), 23–48. <https://doi.org/10.1007/BF02319856>
- Kemendikbud. (2023). Laporan Kebutuhan Kompetensi SDM Pariwisata Nasional 2023. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Salemba Empat.
- PHRI. (2022). *Hotel and Tourism Workforce Readiness Report 2022*. Jakarta: Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia.
- Pizam, A., & Ellis, T. (2020). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(2), 1–11. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2019-1023>
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan pembangunan destinasi pariwisata: Konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Gava Media.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Walker, J. R. (2017). *Introduction to hospitality management* (6th ed.). Pearson Education.
- Wiranatha & Sukmawati (2020) menegaskan pentingnya pelatihan berbasis industri dalam pendidikan vokasi pariwisata.
- Yuliana & Kurniawan (2019) memberikan pembandingan nasional tentang efektivitas pelatihan table manner.