

TUBUH SOSIAL SEBAGAI MODAL SIMBOLIK DALAM SEKTOR KERJA PARIWISATA DI KABUPATEN BADUNG

I Ketut Primantara Adi Pranatha⁽¹⁾, Wahyu Budi Nugroho⁽²⁾, Gede Kamajaya⁽³⁾

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: adipranata1201@gmail.com¹, wahyubudinug@unud.ac.id², kama.jaya@unud.ac.id³

Abstract

This research presents the extent of the role of social body for tourism industry workers in Badung Regency. The method used in this research is a qualitative approach with a descriptive-explanatory type. The theory chosen is the social body theory by Mary Douglas. The results of this research reveal that having an attractive appearance as a symbolic capital in the tourism industry is crucial in the process. Being attractive does not only refer to facial appearance but also includes neat clothing, makeup, a good hairstyle, a good speech style, a good communication, and others. The existence of the social body is forced into existence, for example, a worker who does not need to apply makeup in their daily life at home, but when they work, they must apply makeup because of the company's rules. The social body can also become a currency because it can provide benefits if workers can present their best appearance.

Keywords: Social Body, Tourism Industry, Standard grooming, symbolic capital.

1. PENDAHULUAN

Bali sebagai tujuan wisata andalan memiliki beragam keindahan alam serta keindahan budaya. Banyak wisatawan yang jauh-jauh dari mancanegara rela berkunjung ke Bali untuk menikmati keindahan pulau Bali.

Sejak tahun 2009 sampai 2015, Menurut Nuryanto (2017) Bali mendapatkan predikat sebagai pulau wisata terbaik kedua di dunia setelah Kepulauan Galapagos. Sedangkan pada tingkat Asia Bali mendapatkan posisi utama di atas Maldives dan Phuket. Produk wisata yang unik dan beragam menjadikan Bali sebagai tujuan wisata terbaik.

Produk dari industri pariwisata yang ada di Bali dapat berupa perusahaan jasa

pariwisata seperti hotel, hiburan, tur dan lain sebagainya. Keindahan alam, seperti pantai, gunung, sungai dan sebagainya juga menjadi produk wisata alam dari pulau Bali. Masyarakat Bali dalam mengembangkan dan menunjang industri pariwisata berdasarkan identitas “keramahtamahan”. Pengembangan pariwisata di Bali terletak di daerah Bali Selatan yang pada era 80an menjadi daerah vital pengembangan pariwisata, Pramestisari (dalam Pramestisari, 2022).

Bali selama periode 2016-2021 menjadi daerah tujuan wisata yang paling banyak didatangi di Indonesia (Travel Kompas, 2021). Dengan tingginya jumlah wisatawan di Bali, memberikan potensi yang besar

terhadap sektor pariwisata di Bali. Sektor pariwisata tidak hanya menjadi andalan Pemerintah Provinsi Bali, tetapi juga seluruh lapisan masyarakat Bali sangat bergantung pada sektor jasa/pelayanan ini (Arini, 2020) Tingginya potensi sektor kerja pariwisata di Bali, membuat persaingan para angkatan kerja menjadi lebih ketat untuk mencari lapangan usaha khususnya sektor pariwisata. Menurut BPS (2022), ada sekitar 138.399 angkatan kerja yang belum bekerja bersiap untuk berkompetensi untuk mencari lapangan usaha. Dalam menghadapi persaingan tersebut memiliki keahlian serta mampu melewati standar kompetensi yang ditetapkan menjadi suatu hal yang sangat penting dilalui.

Standar kompetensi dalam suatu pekerjaan merupakan suatu hal yang umum. Standar kompetensi disusun atau ditetapkan oleh perusahaan atau instansi berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 10 ayat (2) tentang Ketenagakerjaan. Menurut Kemnaker (2022) standar kompetensi kerja mencakup pada aspek keterampilan, keahlian, pengetahuan dan sikap kerja yang sesuai dengan tugas posisi yang dibutuhkan. Berdasarkan pengertian di atas, muncul berbagai standar kompetensi dalam lembar-lembar iklan pencarian kerja seperti tingkat pendidikan, umur, pengalaman sampai kompetensi kerja dengan dimensi berpenampilan menarik.

Standar berpenampilan menarik ini sering kali menjadi permasalahan dalam sektor dunia kerja. Syarat “berpenampilan menarik” menjadi sesuatu yang samar atau

tidak jelas, serta dapat menimbulkan adanya personal bias yang kemudian akan menyebabkan adanya stereotipe tentang penampilan menarik yang ideal dan identifikasi misalnya wajah yang tirus, badan yang kurus, tampan dan lain sejenisnya.

Bias personal dan prasangka ini dianggap dapat memberikan diskriminasi terhadap calon pelamar kerja serta bahkan ketika seseorang telah masuk ke dalam dunia kerja tersebut. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Busetta (2013) pada sektor kerja formal menemukan bahwa seseorang yang memiliki kecantikan/ketampanan lebih mudah diterima dalam suatu pekerjaan karena dianggap lebih kompeten. Utamanya dalam industri pariwisata menurut Tsai (2012), Daya tarik fisik memiliki pengaruh yang kuat dalam interaksi, terutama ketika berhadapan dengan pelanggan. Studi yang dilakukan Warhurst dan Nickson (2007) menunjukkan bahwa perusahaan dalam industri pariwisata menggunakan karyawannya untuk “menarik secara estetika” kepada pelanggan. Dengan demikian, pekerja cenderung dinilai berdasarkan keterampilan estetika daripada kompetensi teknis yang dibutuhkan untuk pekerjaan itu (Warhurst, 2000).

Peristiwa ini dapat membawa suatu perubahan besar bahkan mendorong terjadinya tragedi sosial bagi orang-orang yang termakan kontruksi namun memiliki ketidakmampuan untuk memenuhi standar kompetensi tersebut (Nugroho, 2020). Tak jarang, muncul anggapan bahwa seseorang yang menyangkal atau tidak menerima

keberadaan standar tersebut ialah orang-orang yang gagal dan dianggap jelek. Hal ini yang kemudian memunculkan suatu rasa cemas seseorang terhadap bentuk rupa dirinya, sehingga menimbulkan rasa ketidakpercayaan terhadap dirinya sendiri. Oleh karena peristiwa ini banyak seseorang yang sulit mengaktualisasikan dirinya sebagaimana yang aslinya utamanya dalam sektor lapangan pekerjaan

Berdasarkan serangkaian pendahuluan yang penulis paparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *Tubuh Sosial sebagai Modal Simbolik dalam Sektor Kerja Pariwisata di Kabupaten Badung*. Melalui penelitian ini penulis akan mencoba memaparkan seberapa besar peran penampilan diri dan identitas bagi para pekerja. Penampilan diri yang dimaksudkan di sini adalah yang *tangible* atau tampak seperti paras wajah, bentuk tubuh bagi para pekerja sektor pariwisata di Kabupaten Badung.

2. KAJIAN PUSTAKA

Berbagai persyaratan penerimaan kerja dalam dunia kerja menarik minat beberapa peneliti untuk mengkajinya. Penelitian pertama dilakukan oleh Rafila (2017) yang meneliti tentang *Analisis Proses Rekrutmen Karyawan pada Madani Hotel Medan*. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa personalia akan melakukan penyusunan rencana sebelum menentukan kebutuhan sumber daya manusia.

Madani Hotel Medan sendiri melakukan perekrutan pekerja lebih didasarkan kepada

kualitas pribadi, komunikasi, *skill* atau kemampuan, dan kemampuan interpersonal yang baik. Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Perbedaannya terletak pada perekrutan karyawan baru yang hanya menitikberatkan pada kualitas individu tanpa memperhatikan aspek berpenampilan menarik. Sedangkan persamaannya terletak pada tema penelitian yaitu perekrutan pekerja baru dalam industri pariwisata khususnya perhotelan.

Penelitian kedua yang berjudul *Hubungan antara Penerimaan Diri dengan Kecemasan Menghadapi Dunia Kerja pada Tunadaksa di UPT Rehabilitasi Sosial Cacat Tubuh Pasuruan* disusun oleh Machdan & Hartini (2012). Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa individu tunadaksa dalam menghadapi dunia kerja memiliki konflik dalam dirinya yaitu kecemasan. Munculnya kecemasan tersebut diakibatkan dari ketidakmampuan individu tunadaksa menerima “kondisi” dirinya. Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaannya terletak pada kajian tubuh sosial yang mempengaruhi kemampuan diri utamanya dalam menghadapi dunia kerja. Sedangkan perbedaannya terletak pada tema penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan lembaga sosial sedangkan penelitian penulis menggunakan industri pariwisata.

Rakmawati (2018) melakukan penelitian mengenai *Tubuh Sosial sebagai Modal Simbolik di Sektor Kerja Formal Kota*

Denpasar. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa penampilan menarik menjadi sesuatu yang dibutuhkan dalam proses dunia kerja sektor formal. Berpenampilan menarik menjadi petunjuk kualitas terhadap diri sendiri serta orang lain. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah mengkaji bagaimana peran tubuh sosial bagi pencari kerja. Sedangkan perbedaannya terletak pada penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih terfokus kepada pariwisata dan terdapat juga *standard grooming* untuk mengetahui standar berpenampilan menarik pada pencari kerja industri pariwisata khususnya perhotelan dan pada penelitian terdahulu lebih berfokus kepada sektor formal perkantoran yang tidak memiliki *standard grooming*.

3. METODELOGI PENELITIAN

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis deskriptif-eksplanatif yang berfungsi memberikan gambaran secara jelas serta menjelaskan fenomena sosial yang ada. Menurut Sukmadinata (2011), penelitian deskriptif-eksplanatif tidak memberikan manipulasi atau perubahan pada data yang didapat, namun menggambarkan apa adanya melalui observasi, wawancara atau dokumentasi.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Badung, Bali. Dipilihnya Kabupaten Badung sebagai lokasi penelitian karena sebagai pusat industri pariwisata di Provinsi Bali sehingga terdapat banyak industri pariwisata yang dapat dijadikan lokasi penelitian

khususnya hotel. Hotel dipilih karena memiliki komposisi pegawai antara lelaki dengan perempuan lebih seimbang. Selanjutnya, hotel yang dipilih adalah hotel yang berbintang empat ataupun lima karena memiliki *standard grooming* yang lebih baik daripada hotel berbintang dibawahnya. Perusahaan yang akan dipilih dalam penelitian ini merupakan perusahaan yang tidak maupun menampilkan adanya persyaratan berpenampilan menarik untuk para calon pekerjanya, hal tersebut dilakukan agar penulis lebih mengetahui peran tubuh sosial di dalamnya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Industri Pariwisata di Kabupaten Badung

Kabupaten Badung sebagai kabupaten yang roda penggerak perekonomian masyarakatnya adalah industri pariwisata memiliki kondisi geografis yang secara langsung terletak berbatasan dengan laut dibagian selatan sehingga Badung memiliki pesisir-pesisir pantai yang menjadi daya tarik wisata alam yang dapat direncanakan sebagai tujuan daerah wisata (Ramadhan, 2018).

Pengembangan pariwisata di Kabupaten Badung juga diiringi dengan berkembangnya fasilitas-fasilitas pendukung seperti sarana akomodasi (hotel, villa, dan lain lain). Sarana akomodasi hotel merupakan ujung tombak dari industri pariwisata karena usahanya yang memberikan pelayanan secara langsung kepada wisatawan dengan

menampilkan ciri khas budaya dan keindahan alam.

Menurut Badan Pusat Statistik (2022), jumlah hotel bintang di Kabupaten Badung merupakan yang terbanyak di Provinsi Bali. Sekitar 70% hotel bintang di Bali letaknya berada di Kabupaten Badung. Tingginya jumlah akomodasi hotel yang ada di Kabupaten Badung memberikan pengaruh terhadap penyerapan tenaga kerja pariwisata (Setiyadi, 2016). Maka dari itu, adanya akomodasi hotel memberikan dampak yang sangat penting terhadap aspek ekonomi-sosial di Kabupaten Badung.

4.2 Standar Kompetensi

Perhotelan

Karyawan di bagian pelayanan memiliki peran yang sangat penting bagi industri perhotelan dalam menumbuhkan rasa kepuasan terhadap konsumen mengingat kekuatan usaha dari industri perhotelan adalah menawarkan jasa terbaik bagi konsumen (Yoeti, 2001). Dengan demikian, sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat berpengaruh terhadap industri *hospitality* atau pelayanan. Dengan demikian, langkah awal yang harus dilakukan bagi industri pelayanan adalah melakukan proses rekrutmen dan seleksi guna mendapatkan sumber daya manusia yang terbaik.

Tahapan rekrutmen merupakan tahapan tertulis karena pada prosesnya

informasi tentang kebutuhan karyawan disebarkan kepada calon pelamar kerja secara detail dengan melalui melalui media sosial, aplikasi pelamar kerja dan lain sebagainya. Sedangkan, tahap seleksi merupakan persyaratan yang secara pasti belum diketahui (tidak tertulis) oleh pelamar kerja, karena secara jelas belum ditampilkan mengenai proses yang harus pelamar kerja lalui.

Menurut Suparyadi (2015) salah satu tujuan dari adanya seleksi untuk menemukan pekerja yang paling tepat dengan posisi yang dibutuhkan. Untuk itu diperlukan kualifikasi atau kriteria yang dijadikan dasar dalam proses seleksi.

Menurut Hasibuan (2010), kriteria seleksi dapat berupa umur, kompetensi, kesehatan jasmani, pendidikan, jenis kelamin, penampilan, bakat, budi pekerti, budi pekerti, pengalaman kerja, kerjasama, kejujuran, disiplin, inisiatif dan kreativitas.

Pada dasarnya, proses penerimaan pekerja baru dalam industri perhotelan mengalami kesamaan antara satu hotel dengan hotel yang lainnya, meskipun setiap hotel tersebut tidak mempunyai keterhubungan. Namun, dalam prosesnya tetap ditemukan beberapa perbedaan. Oleh karena itu, peneliti akan membahas mengenai proses penerimaan pekerja pada setiap industri perhotelan yang menjadi tujuan penelitian.

4.2.1 The Melia Hotel Bali

Melia Hotel Bali memiliki standar kompetensi dalam perusahaannya secara khusus perekrutan pekerja dibagian *front office*. Standar kompetensi yang dipersyaratkan yakni, *knowledge*, *skill*, *experience* dibidang *front office* dan industri pariwisata serta penampilan.

Knowledge merupakan pengetahuan tentang produk hotel seperti informasi hotel, *service* yang tersedia baik itu dari ketersediaan kamar maupun restoran. *Skill* merupakan kemampuan pekerja untuk menggunakan alat komputer, kemampuan berbahasa inggris dan cara mengatasi komplain pelanggan. Kemudian untuk *Experience* merupakan pengalaman kerja dibidang *front office*. Selain itu, penampilan dan *attitude* juga menjadi persyaratan yang penting. Penampilan bukan berarti cantik atau tampan yang dipersyaratkan namun bentuk postur tubuh, cara berjalan, dan kerapian.

Melia Bali dalam metode perekrutan pekerja baru menerapkan sistem rekrutmen yang terbuka. Dengan proses penyebaran lowongan kerja yang biasanya dilakukan melalui laman pencari kerja seperti HHRMA.

Sistem rekrutmen Melia Bali memiliki tiga tahapan seleksi yaitu tes administrasi, tes tulis serta wawancara. Biasanya untuk posisi pekerja yang lebih tinggi akan melalui lebih dari dua tahapan seleksi wawancara, umumnya pekerja dengan posisi yang lebih tinggi seperti *supervisor* akan melalui tahapan seleksi wawancara dua sampai tiga kali dengan *department*

head, manager, dan *human resource* untuk melakukan penawaran kontrak dan gaji. Sedangkan pekerja dengan posisi *fresh graduate, daily worker* maupun karyawan kontrak hanya melalui dua kali tahapan wawancara yaitu dengan *human resource* dan satu manager lini. Tahapan seleksi tes tulis biasanya berisi mengenai tes untuk mengetahui kemampuan bahasa inggris dari calon pekerja. Selanjutnya untuk tahapan wawancara secara umum berisi mengenai penyelesaian komplain pelanggan

4.2.2 The Indigo Hotel Bali

Indigo menetapkan suatu standar kompetensi yang secara umum hampir sama dengan hotel lainnya, yakni minimal pendidikan yang ditamatkan, pengalaman kerja, umur, dan lain sejenisnya. Standar kompetensi pelamar yang diterapkan adalah pengalaman minimal 1 tahun (posisi sama), memiliki kemampuan berbahasa inggris baik berbicara maupun tulisan, bisa menggunakan sistem opera, pengetahuan yang baik dan berpenampilan menarik.

Indigo Hotel Bali menggunakan dua metode rekrutmen dalam upayanya untuk merekrut karyawan yaitu melalui metode rekrutmen terbuka dan metode tertutup. Metode terbuka dengan cara menyebarluaskan informasi perekrutan karyawan melalui media masa seperti website HHRMA dan sebagainya sedangkan metode tertutup melalui rekrutmen dari karyawan internal itu sendiri yang sebelumnya status pekerjaannya hanya magang atau *daily worker* kemudian

diberikan kesempatan untuk menjadi karyawan kontrak terlebih dahulu atau singkatnya melalui promosi dengan tetap harus mengikuti serangkaian tahap yang dipersyaratkan. Sistem rekrutmen Indigo Bali memiliki empat tahapan seleksi yaitu tes administrasi, tes tulis dan tes wawancara, dan tes kesehatan.

4.2.3 The Stones Hotel Bali

Standar kompetensi yang dipersyaratkan untuk karyawan departemen *front office* The Stone Hotel adalah memiliki kemampuan berbahasa Inggris, *grooming*, memiliki motivasi, pengetahuan dasar tentang departemen *front office* dan pekerjaannya.

Sama halnya dengan perusahaan yang sebelumnya telah dijelaskan, The Stones Hotel menggunakan dua metode dalam sistem rekrutmennya yaitu metode terbuka serta metode tertutup biasanya kedua metode tersebut dilakukan secara bersamaan.

4.2.4 Samabe Bali Suites & Villas Nusa Dua

Standar kompetensi yang dipersyaratkan hampir sama dengan hotel-hotel yang telah peneliti tulis di atas. Standar kompetensi tersebut adalah berpengalaman diposisi *front office*, komunikasi yang baik, berkemampuan berbahasa Inggris baik menulis ataupun berbicara, memiliki karakter yang baik, memiliki kemampuan interpersonal yang baik.

Sumber rekrutmen yang dilakukan oleh Samabe menggunakan sumber internal dan sumber eksternal. Sumber internal dapat ditemukan melalui rekomendasi karyawan yang sudah bekerja hotel tersebut. Sedangkan sumber eksternal didapat melalui website-website pencari kerja seperti HHRMA (*Human Resource Manager Association*) dan *linked.in*, sumber eksternal juga disebarluaskan melalui sekolah-sekolah pariwisata.

Selanjutnya tahap seleksi yang dilaksanakan ada tiga tahapan seleksi yaitu seleksi administrasi, tes tulis, dan tes wawancara. Pada tahapan administrasi sama seperti hotel-hotel yang lainnya para pelamar akan mengirimkan CV, daftar riwayat hidup ataupun sertifikat-sertifikat pendukung mengenai posisi yang ingin dilamar oleh pelamar. Mengenai tes tulis para pelamar akan mengisi formulir yang terdiri dari dua halaman. Keseluruhan dari isi formulir tersebut menggunakan bahasa Inggris. Jadi pada tahap tes tulis ini akan diuji mengenai kemampuan berbahasa Inggris pelamar.

Selanjutnya tahapan wawancara, pada tahap ini pelamar akan melalui tiga kali tahapan wawancara. Wawancara yang pertama dengan *human resource departement* berisikan mengenai pengenalan diri, asal informasi lowongan pekerjaan, posisi pekerjaan yang dilamar secara umum. Selanjutnya wawancara yang kedua dengan departemen yang dilamar, wawancara kedua ini tujuannya untuk mengetahui pengetahuan dan

kemampuan pelamar mengenai posisi yang dilamar secara teknis. Terakhir, wawancara yang ketiga dengan manajer atau direktur.

4.3 *Standard Grooming* Perhotelan

Setiap karyawan *front office* diharuskan untuk memiliki penampilan profesional dan menarik, aturan-aturan tersebut dinamakan *standard grooming*. Lebih lanjut *standard grooming* adalah penampilan menarik yang ada diluar maupun didalam diri. Faktor didalam diri adalah kepedulian terhadap kerapian, sedangkan faktor luar merupakan faktor berpakaian maupun juga berdandan (Sujatno, 2008). *Standard grooming* juga merupakan suatu identitas bagi hotel yang diterapkan oleh karyawannya, berdasarkan hasil wawancara umumnya beberapa hotel memiliki *standard grooming* yang hampir sama namun ada juga yang memiliki perbedaan pada beberapa aspek, hal ini karena disesuaikan dengan gaya hotel. Berikut ini adalah uraian terinci mengenai bentuk penampilan yang menarik yang dikemas dalam *standard grooming*.

1. Rambut

Bagi pria, penampilan rambut harus dipotong rapi dan pendek yang tidak boleh melewati kerah baju bagian belakang. Potongan disesuaikan dengan bentuk wajah. Penggunaan minyak rambut dan atau gel juga disarankan agar rambut terlihat lebih segar. Untuk wanita, rambut yang panjang melebihi bahu harus digelung/dicepol untuk *frontliner* sedangkan

pada *back office* cukup untuk diikat saja. Rambut yang diikat atau dicepol menjadikan seseorang karyawan *front office* memiliki daya gerak yang dinamis. Rambut yang dicepol pada bagian *front office* juga memberikan kesan yang baik kepada tamu ketika *front office* tersebut sedang berkomunikasi karena gaya rambut tersebut tidak menutup bentuk wajah sehingga bentuk wajah ketika menampilkan keramahtamahan (baca:senyum) akan terlihat sepenuhnya

2. Perhiasan

Perhiasan yang berlebihan tidak diperbolehkan kecuali cincin pernikahan ataupun anting bagi wanita. Jam tangan diperbolehkan dengan bentuk yang formal. Penggunaan perhiasan yang berlebihan dilarang karena staf tidak boleh memiliki penampilan lebih dari tamu agar nantinya staf tetap fokus terhadap pelayanannya.

2. Kuku

Kuku dipotong pendek dan bersih. Menggunakan pewarna kuku juga tidak diperbolehkan. Kuku yang panjang dapat menyebabkan timbulnya kotoran sehingga menunjukkan kesan yang tidak profesional dalam menjalankan tugas.

3. Gigi

Gigi harus selalu dalam keadaan bersih. Dengan adanya loker untuk karyawan, setiap hari staf hotel dapat ke loker untuk menggosok gigi. Gigi sebagai *grooming* yang tidak dapat langsung

terlihat, tetapi berefek nyata pada pelayanan terhadap tamu. Setelah makan ataupun merokok staf diwajibkan untuk membersihkan gigi di loker. Membersihkan gigi juga menjadikan gigi lebih sehat dan nafas tampak sedap sehingga memberikan kepercayaan diri kepada karyawan dalam melayani tamu hotel.

4. Riasan Wajah

Front office perlu untuk merias wajah namun riasan wajah tersebut senantiasa harus tampak natural (bedak *soft*) tidak berlebihan atau tebal agar wajah kelihatan lebih berseri dan bersih. Kebersihan wajah

5. Seragam

Penggunaan seragam pada hotel menyesuaikan dengan ketentuan hotel. Seragam harus senantiasa bersih, rapi dan wangi (penggunaan *parfum*). Seragam yang ada pada hotel bintang lima di Bali memiliki ciri khas tersendiri.

Pada setiap hari Kamis, seluruh karyawan di seluruh hotel juga diwajibkan menggunakan pakaian adat Bali tanpa terkecuali karena mengikuti Peraturan Gubernur Bali Nomor 79 Tahun 2018 tentang Hari Penggunaan Busana Adat Bali. Aturan penggunaan adat Bali tersebut bertujuan untuk menjaga budaya Bali dalam industri pariwisata.

6. Sepatu

Sepatu yang digunakan harus dominan berwarna hitam. Sepatu yang digunakan sebaiknya memiliki alas yang tidak licin. Resepsionis wanita pada hotel diharuskan untuk menggunakan *flatshoes*. Penggunaan *flatshoes* tersebut menunjukkan kesan elegan, feminis, dan profesional pada karyawan.

4.4 Analisis Tubuh Sosial sebagai Modal Simbolik dalam Sektor Kerja Pariwisata di Kabupaten Badung

Ketika seseorang ingin melamar pekerjaan ke suatu perusahaan khususnya perhotelan tentu fokus utama yang menjadi perhatian adalah standar kompetensi yang diinginkan oleh perhotelan. Standar kompetensi tersebut dapat dilihat atau ditemukan dari informasi lowongan pekerjaan yang disebarluaskan baik melalui sumber internal ataupun sumber eksternal. Standar kompetensi menjadi hal yang menentukan apakah seseorang layak untuk bekerja di suatu perusahaan yang dituju.

Mary Douglas menjelaskan kalau setiap individu memiliki dua tubuh dalam dirinya yaitu tubuh diri (fisik) dan tubuh sosial (masyarakat). Tubuh diri ketika seseorang berada dalam ruang pribadinya sedangkan tubuh sosial ketika seseorang tersebut berada di ruang sosialnya. Tubuh sosial seringkali dipaksa kehadirannya karena tubuh harus mengikuti berbagai aturan yang diciptakan oleh lingkungan sosialnya. Ungkapan Mary Douglas ini sesuai dengan fenomena penelitian teliti, yang dimana

pekerja sektor pariwisata (perhotelan) tidak memiliki otonom terhadap tubuhnya sendiri.

Berpenampilan menarik menguasai seluruh tubuh diri seseorang pelamar pekerja dari atas sampai bawah misalnya riasan wajah, rambut, kuku, postur tubuh, hingga seragam pekerja. Modal simbolik ini dalam konteks pekerja menjadi lebih berkuasa daripada modal lainnya yaitu modal ekonomi, budaya, maupun modal kultural karena dapat memberikan keuntungan pada seseorang pelamar pekerja yang memiliki modal simbolik lebih baik dari pesaingnya sehingga seorang pelamar pekerja tersebut mampu bersaing untuk mendapatkan pekerjaan.

Berpenampilan menarik dalam industri perhotelan menjadi suatu standar yang kemudian dinamakan *standard grooming*. *Standard grooming* merupakan suatu standar kesamaan bagi karyawan perhotelan untuk dapat tampil menarik, mulai dari penataan rambut, riasan wajah, tata busana, kebersihan, kerapian diri, gaya bicara, komunikasi semuanya diatur menjadi suatu standar yang harus diikuti oleh seluruh karyawan. Aturan-aturan ini yang menjadikan tubuh tunduk, lingkungan kerja perhotelan tersebut memaksakan pekerjaannya untuk tidak otonom terhadap tubuhnya sendiri.

Kuasa tubuh atas pekerja *front office* diproduksi melalui aturan-aturan berpenampilan atau *standard grooming* sejak mereka pertama kali bekerja di hotel. Hotel memaksa tubuh pekerja untuk patuh terhadap aturan-aturan berpenampilan

tersebut. Ketika suatu karyawan telah mengikuti *standard grooming* maka hal tersebut merupakan suatu hal yang biasa saja karena hal tersebut telah menjadi suatu standar, namun apabila standar tersebut tidak diperhatikan maka tentunya akan mendapatkan teguran dari atasan.

Standard Grooming menjadi sebuah tuntutan sosial yang tinggi yang berfungsi untuk mengutamakan aspek penampilan fisik dengan penyeragaman terhadap kriteria penampilan fisik yang ideal. Secara tidak langsung hal tersebut juga menjadikan bahwa industri perhotelan memiliki standar yang ketat terhadap penampilan karyawannya. Demi menjaga kualitas pelayanan kepada tamu, seorang karyawan *front office* dituntut untuk selalu berpenampilan menarik ketika bekerja.

Tubuh dalam industri perhotelan dianggap sebagai “daya pikat” untuk membuat orang terpukau (baca: tamu). Maka dari itu, penampilan, postur tubuh menjadi hal yang sangat diperhatikan. Dalam industri perhotelan sepertinya kutipan “*don’t judge books by it’s cover*” menjadi kurang relevan karena dianggap orang yang berpenampilan menarik memiliki kepribadian yang baik pula. Memang, harus diakui bahwa keindahan mampu memberikan kesan yang positif terhadap setiap kita. Dengan kata lain, memandang seseorang yang berpenampilan menarik dan serasi dapat dikatakan sebagai bentuk kesenangan tersendiri.

Dalam hal menunjang penampilan diri, beberapa informan melakukan berbagai kegiatan mengonsumsi produk kecantikan seperti riasan wajah, *skin care*, dan lain sebagainya. Upaya konsumsi tersebut dilakukan karena hotel mengharapkan tubuh pada satu idealitas tertentu seperti tidak terlihat kusam, maupun berminyak. Perangkat material tersebut dapat memberikan keyakinan bagi pekerja agar tetap terlihat menarik, dan mampu mempersiapkan tubuh yang terbaik ketika tampil di hadapan publik (baca: bekerja) yang dikehendaki dunia kerja.

Disisi lain, dalam sistem kapitalisme tubuh sosial muncul sebagai nilai tukar. Tubuh sosial yang dimiliki oleh seorang pekerja akan membuat pekerja tersebut memiliki keuntungan yaitu mendapatkan uang diluar gaji yang diberikan oleh hotel. Sebagian karyawan industri perhotelan mendapatkan uang diluar gaji melalui tip yang diberikan oleh tamu.

Menurut peneliti, *tipping* tersebut dikemudian hari akan mengakibatkan kecemburuan sosial antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya apabila pembagian *tipping* tersebut tidak diakomodasi dengan baik oleh hotel. Karyawan akan berlomba-lomba untuk bekerja pada *peak-hour* dalam rangka untuk meningkatkan tip yang didapatkan sehingga nantinya bagi karyawan lainnya akan menimbulkan ketidakadilan karena beranggapan hasil yang didapatkan lebih sedikit walaupun beban pekerjaannya sama dengan karyawan lainnya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Dalam industri pariwisata, memiliki penampilan menarik merupakan bagian penting dari modal simbolik yang harus dimiliki oleh para pekerja di bidang tersebut.
2. Berpenampilan menarik dalam industri pariwisata sangat diperlukan dalam prosesnya. Berpenampilan menarik tidak selalu mengenai wajah (baca: tampan atau cantik) saja namun juga kepada pemakaian pakaian yang rapi, riasan wajah, tata rambut, kuku, keramahan, komunikasi dan lain sebagainya.
3. Setiap pekerja memiliki dua aspek yang terkait erat dengan dirinya, yaitu tubuh diri dan tubuh sosial. Tubuh individu merujuk pada bentuk fisik sedangkan tubuh sosial merujuk pada kemampuan individu berinteraksi dengan lingkungan sosial dan budaya di sekitarnya.
4. Tubuh sosial mampu menjadi keuntungan tersendiri atau nilai tukar bagi pekerja, dimana pekerja mampu memperoleh uang diluar gaji karena mampu menunjukkan penampilan yang terbaik. Seperti penerimaan *tip* dalam industri perhotelan.

6. SARAN

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pekerja diharapkan untuk tidak hanya memperhatikan penampilannya saja, namun juga menjaga kualitas pelayanannya. Pekerja diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan yang ramah, dan profesional kepada tamu. Selain itu, pekerja juga diharapkan untuk memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk hotel sehingga dapat memberikan informasi yang akurat dan membantu tamu. Dalam menjalankan tugasnya, pekerja juga diharapkan untuk dapat mengatasi keluhan atau masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Dengan menjaga penampilan dan kualitas pelayanan yang baik, pekerja dapat meningkatkan citra hotel dan membuat tamu kembali untuk berkunjung ke hotel.
2. Salah satu bentuk perhatian yang dapat diberikan oleh hotel adalah dengan memfasilitasi tip bagi karyawannya. Tip dapat diberikan oleh pelanggan sebagai bentuk apresiasi atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Dengan memberikan tip, pelanggan memberikan sinyal positif bahwa karyawan telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan petunjuk kepada tamu hotel mengenai kebijakan tip, seperti di mana tempat untuk meletakkan tip, besaran tip yang disarankan, dan bagaimana cara tip

akan didistribusikan kepada karyawan. Dengan memfasilitasi tip bagi karyawan, hotel dapat memberikan motivasi dan apresiasi kepada karyawan yang berprestasi, serta mengurangi terjadinya kecemburuan sosial akibat dari tip yang diberikan.

7. DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Hasibuan, Melayu S.P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sujatno, Bambang. 2008. *Front Office Operations Secret Skills For Five Star Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sukmadinata, N. S.. 2011. *Metode Penelitian dan Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Synnott, Anthony. 2007. *Tubuh Sosial: Symbolisme, Diri dan Masyarakat*. Penerjemah: Pipit Maizer. Yogyakarta: Jalasutra.
- Yoeti, O. (2010). *Pengertian hospitaliti dan Pariwisata*. Bandung: Alumnus.

Jurnal:

- Arini, D., Paramita, G., & Triana, A. 2020. Ekspektasi, Realisasi Dan Negosiasi Tourism Reborn Di Masa Pandemi Dalam Pariwisata Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Budaya Hindu*, 1(2), 101-112.
- Busetta, G., Fiorillo, F., & Visalli, E. 2013. Searching for a Job Is a Beauty Contest. *Munich Personal RePEc Archive, Paper No. 49825. SSRN Electronic Journal*.
- Setiyadi, Deary Chriesna, 2016. Analisis Korelasi Antara Jumlah Hotel Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Di Sektor Pariwisata Kota Surakarta. Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pramestisari. 2022. Membaca Industri Pariwisata Bali Melalui Gerakan Sosial Kontra Hegemoni ForBALI. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, 2(1), 47-64.

Tsai, W. C., Huang, T. C., & Yu, H. H. (2012). Investigating the unique predictability and boundary conditions of applicant physical attractiveness and non-verbal behaviours on interviewer evaluations in job interviews. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85(1), 60–79.

Warhurst, C., & Nickson, D. (2007). Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality. *Work, Employment and Society*, 21(1), 103–120.

Website:

Badan Pusat Statistik. 2021. *Banyaknya Wisatawan Mancanegara yang Datang Langsung ke Bali Menurut Kebangsaan, 2014-2020*. Diakses pada tanggal 8 September 2022 dalam laman <https://bali.bps.go.id/statictable/2018/02/09/27/banyaknya-wisatawan-mancanegara-ke-bali-menurut-kebangsaan-2014-2020.html>

Badan Pusat Statistik. 2022. *Penduduk Usia 15 Tahun ke Atas yang Bekerja Menurut Status Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin di Provinsi Bali (Orang), 2019-2021*. Diakses pada tanggal 8 September 2022 dalam laman <https://bali.bps.go.id/indicator/6/296/1/penduduk-usia-15-tahun-ke-atas-yang-bekerja-menurut-status->

[pekerjaan-utama-dan-jenis-kelamin-di-provinsi-bali.html](#)

Kemnaker. 2022. *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*. Diakses pada tanggal 10 September 2022 dalam laman <https://skkni.kemnaker.go.id/tentang-skkni>.

Nugroho, Wahyu Budi. 2020. *Ada yang Tak Kalah Berbahaya dari Rasisme, Yaitu Tubuh Sosial*. Diakses pada tanggal 18 Oktober 2022 dalam laman <https://bali.tribunnews.com/2020/05/30/ada-yang-tak-kalah-berbahaya-dari-rasisme-yaitu-tubuh-sosial>

TravelKompas. 2020. *Bali Jadi Destinasi Terbaik di Dunia Tahun 2020*. Diakses pada tanggal 10 September 2022 dalam laman <https://travel.kompas.com/read/2020/08/02/130500427/bali-jadi-destinasi-terbaik-di-dunia-tahun-2020?page=all>

Travel and Leisure. 2022. *The 25 Best Islands in the World*. Diakses pada tanggal 8 September 2022 dalam laman <https://www.travelandleisure.com/worlds-best/best-islands-in-the-world-2022>

Thesis:

Nuryanto, Daru Tri Rekso Joko (2017) *Pariwisata Dan Ketimpangan Distribusi Pendapatan Di Bali (Studi Kasus Kabupaten/Kota Tahun 2006 - 2015)*. *Magister thesis*. Malang: Universitas Brawijaya