

IMPLEMENTASI KONSEP *CATUR MARGA* SEBAGAI KONSTRUKSI PROFESIONALISME KERJA BAGI MAHASISWA *ON THE JOB TRAINING*: STUDI DI INSTITUT PARIWISATA DAN BISNIS INTERNASIONAL DENPASAR

Oleh:

Putu Sabda Jayendra

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

E-mail: sabda@ipb-intl.ac.id

Diterima: 15 Februari 2022, Direvisi: 17 Maret 2022, Diterbitkan: 28 April 2022

Abstract

The original concept of Catur Marga teachings is a spiritual path to get closer to God based on the four paths of yoga, namely; 1) Bhakti Marga, 2) Karma Marga, 3) Jnana Marga, and 4) Raja Marga. The essence of Bhakti Marga is the path of obedience and devotion to God, Karma Marga is the path of action to cultivate good karma, Jnana Marga is the path of knowledge, and Raja Marga is the path of self-control and restraint of lust. However, the teachings of Catur Marga can also be adapted into a pattern of character construction and mastery of professionalism from various scientific perspectives. One of them is constructing professionalism in the hospitality industry. A study conducted on the Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional (IPBI) students carried out On the Job Training (OJT) found that the Catur Marga teachings had been implemented essentially in shaping professionalism in the hospitality industry. The implementation includes; 1) Bhakti Marga, by forming obedience, respect and discipline as well as loyalty to swadharma (the assigned duty) and the industry where you work or internship, 2) Karma Marga, by training initiatives in selfless action and service, 3) Jnana Marga, by training skills and knowledge, and 4) Raja Marga, by training self-control to be a wise person and low profile.

Keywords: *Catur Marga, Professionalism, On the Job Training*

I. PENDAHULUAN

Pendidikan agama Hindu memiliki muatan materi yang universal dan berlaku pada segala bidang. Universalitas ajaran agama Hindu tetap berlaku sepanjang hayat dan sepanjang zaman, serta sebagai kebenaran yang abadi sepanjang masa (*sanatana dharma*). Esensi berbagai ajaran agama Hindu tidak hanya terbatas pada pelaksanaan ritual atau kegiatan keagamaan saja, namun merasuk kedalam berbagai sendi kehidupan. Ajaran agama Hindu juga sangat dinamis karena nilai-nilainya melintasi berbagai disiplin keilmuan serta profesi.

Salah ajaran agama Hindu yang bersifat sangat universal dalam membangun konstruksi dalam berbagai bidang adalah *Catur Marga*. Ajaran *Catur Marga* merupakan

sebuah konsep ajaran yang sudah sangat lazim dikenal oleh umat Hindu sebagai bagian dari aspek Tattwa dalam kerangka dasar agama Hindu. Secara original, ajaran *Catur Marga* umumnya dipahami sebagai empat jalan untuk mendekati diri atau menuju Tuhan (*Ida Sang Hyang Widhi Wasa*) yang terdiri dari; 1) *Bhakti Marga*, 2) *Karma Marga*, 3) *Jnana Marga*, dan 4) *Raja Marga* (Jayendra, 2017). Namun dalam konteks ini esensi ajaran *Catur Marga* secara hakikatnya juga dapat diimplementasikan untuk konstruksi profesionalisme kerja.

Salah satu bidang profesionalisme yang dibangun berdasarkan esensi dari ajaran *Catur Marga* adalah bidang pariwisata, khususnya bagian perhotelan. Dalam perspektif agama Hindu, pekerjaan merupakan bentuk *swadharma* yang menjadi bagian dari *Karma Yoga*. Ajaran *Karma Yoga* mengandung konsep-konsep kerja yang merupakan pedoman bagi umat Hindu dalam rangka memenuhi kebutuhan jasmani maupun rohani untuk mencapai kebahagiaan (Anggreni, 2015).

Membangun tenaga kerja yang profesional di bidang perhotelan bukanlah sesuatu yang instan. Dari sejak proses belajar, utamanya dalam perkuliahan jurusan perhotelan, aspek *knowledge* (pengetahuan), *skill* (keterampilan), dan *attitude* (sikap) adalah kompetensi paling mendasar yang wajib dipahami dan dikuasai. Dalam hal ini studi yang dilakukan adalah berfokus pada mahasiswa perhotelan yang menempuh perkuliahan di Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional Denpasar.

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional (IPBI) Denpasar merupakan kampus yang fokus dalam membangun sumber daya manusia di bidang pariwisata, bisnis, dan kewirausahaan. Dalam bidang pariwisata, program studi yang terbanyak adalah yang terkonsentrasi pada keterampilan berbasis industri perhotelan yang pendidikannya dibagi dalam dua jenjang, yaitu Diploma III (D.III) dan Diploma IV (D.IV). Meskipun *output* lulusannya diarahkan untuk terjun ke dunia industri perhotelan sebagai tenaga kerja yang profesional dan ahli di bidangnya, namun dalam penanaman sikap profesionalitas, penanaman nilai-nilai universal dari *Catur Marga* terlihat jelas esensinya.

Implementasi nilai-nilai universal *Catur Marga* bagi mahasiswa terlihat jelas, terutama pada saat akan terjun melaksanakan *On the Job Training*. *On the Job Training* atau disingkat OJT adalah suatu kegiatan pelatihan yang dilakukan di tempat kerja, dimana seorang mempelajari pekerjaan dengan melaksanakannya secara aktual dalam pekerjaan dan pada dasarnya setiap karyawan memperoleh pelatihan di tempat kerja pada waktu mereka memasuki perusahaan (Swasto, 2011). OJT dalam istilah lainnya adalah magang atau Praktik Kerja Nyata. Sasaran dari OJT adalah hotel-hotel berbintang, restoran, villa dan sejenisnya. Mahasiswa juga dapat memilih berbagai bidang *departemnt* sesuai minatnya seperti; 1) *Food and Beverage Service* (FBS) atau Tata Hidang, 2) *Food and Beverage Product* (FBP) atau Tata Boga, 3) *Front Office* (FO) atau Kantor Depan, dan 4) *Housekeeping* (HK) atau Tata Graha. Khusus untuk mahasiswa jenjang D.IV, selain *department* tersebut, juga dapat memilih *department* yang tergolong Back Office yang terdiri dari; 1) *Sales and Marketing*, 2) *Human Resources*, 3) *Accounting*, 4) *Public Relations*, dan 5) *Purchasing*. Saat akan diterjunkan OJT, mahasiswa terlebih dahulu akan dikumpulkan untuk mendapatkan materi pembekalan *training*. Materi tersebut selain memuat soal teknis pelaksanaan OJT, juga yang tidak kalah pentingnya adalah penanaman sikap, perilaku, dan segala hal yang menyangkut karakter sebagai insan pekerja yang profesional.

Sikap dan karakter merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari profesionalisme yang sesungguhnya selaras dengan ajaran agama Hindu. Namun kebanyakan masyarakat dari luar kalangan pariwisata masih ada anggapan atau stigma negatif bahwa bekerja di bidang pariwisata, utamanya industri perhotelan tidak sesuai dengan karakter ke-Hinduan, bahkan dipandang memiliki kecenderungan mendegradasi nilai-nilai religiusitas.

Hal tersebut juga tidak lepas dari anggapan dasar bahwa ajaran *Catur Marga* hanya berbicara dalam ranah spiritualitas, namun juga ranah etika dan konstruksi profesionalisme, sehingga polanya jarang diimplementasikan. *Catur Marga* hanya dipahami secara kaku sebatas empat jalan menuju Tuhan tanpa meninjau aspek lainnya. Hal inilah yang menyebabkan beberapa pihak terkait jarang mempolakan bagian-bagian dari *Catur Marga* tersebut sebagai peta jalan atau kerangka *step by step* menuju profesionalisme kerja. Berdasarkan studi yang dilakukan di kampus IPBI Denpasar, implementasi dari esensinya sudah terlihat jelas dengan adanya penempatan mahasiswa OJT ke industri-industri perhotelan. Berdasarkan hal tersebut, maka melalui tulisan ini diharapkan dapat memberikan gambaran utuh mengenai implementasi konsep *Catur Marga* dalam membangun profesionalisme kerja di industri perhotelan.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, karena data yang diperoleh dalam penelitian ini tidak dicapai melalui prosedur olah angka atau statistik. Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial dan pada pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan di bawah studi (Emzir, 2010). Dalam hal ini, penelitian deskriptif kualitatif penyajian datanya lebih bersifat menguraikan, menjelaskan, dan mendeskripsikan hasil analisis data berdasarkan fenomena atau permasalahan yang diamati dan dijabarkan dengan narasi atau kata-kata.

Penelitian ini dilakukan dalam lingkup kampus Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional (IPBI), yang beralamat di Jalan Kecak No. 12, Desa Tonja, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali. Lokasi ini dipilih karena kampus IPBI Denpasar merupakan kampus yang berkonsentrasi di bidang pariwisata yang rutin mengirimkan mahasiswanya untuk *On The Job Training* (magang) di industri-industri perhotelan yang ternama di Bali dan luar Bali, bahkan hingga ke luar negeri dengan adanya ikatan kerjasama berupa *Memorandum of Understanding* (MoU). Waktu penelitian dilakukan selama 6 bulan, yaitu mulai Juni 2021 sampai dengan Desember 2021, karena pada rentangan waktu tersebut merupakan periode pemagangan mahasiswa di kampus IPBI dari awal hingga akhir.

Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive*, yaitu ditentukan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan peneliti sendiri. Informan-informan yang diwawancarai adalah beberapa personal yang terlibat langsung menangani proses pemagangan mahasiswa di kampus IPBI, yaitu Wakil Rektor III, Kepala Biro Kemahasiswaan dan Praktik Kerja Nyata, Kepala Bagian Praktik Kerja Nyata, Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Perhotelan, dan Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan. Selain itu diambil juga beberapa informan dari beberapa Hotel yang khusus menangani langsung mahasiswa OJT saat sudah ditempatkan, yang dalam hal ini adalah yang menjabat sebagai *Human Resources Department* (HRD).

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Observasi atau pengamatan yang dilakukan adalah jenis observasi non partisipan, dimana peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan yang diteliti, melainkan sebagai pengamat jalannya kegiatan tersebut. Wawancara dipergunakan jenis wawancara terstruktur, yakni dengan mempergunakan pedoman yang telah disusun sebelumnya. Sedangkan studi kepustakaan dilakukan dengan menambahkan data-data dari beberapa literatur, baik berupa buku maupun hasil-hasil penelitian yang memiliki keterkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan. Mereduksi data dilakukan dengan menyeleksi dengan membuang data-data yang tidak diperlukan dan hanya mengambil data-data yang relevan dengan topik yang dibahas. Penyajian data dilakukan dengan menyajikan sekumpulan data yang telah kompleks ke dalam bentuk yang sederhana dan selektif sehingga mudah dipahami maknanya. Setelah mencermati penyajian hasil penelitian tersebut, kegiatan ditutup dengan penarikan kesimpulan.

III. PEMBAHASAN

3.1. Materi Sikap Dasar Profesi Pada Mahasiswa OJT

Materi sikap dasar profesi pada mahasiswa yang akan melaksanakan di awal periode OJT, yaitu rutin dilaksanakan setiap bulan Mei pada tiap tahun. Periode OJT mahasiswa D.III dan D.IV adalah 1 semester, yaitu mulai bulan Juli hingga September, sehingga sebelum itu, mahasiswa akan diberikan pembekalan *training* yang memuat tentang sikap dasar profesi. Sikap dasar profesi lebih menekankan mengenai hal-hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan selama menjalankan OJT di hotel. Hal ini diberikan agar mahasiswa juga memahami sistem peringatan (*warning system*) yang berlaku di industri perhotelan menyangkut *attitude*. Umumnya mahasiswa banyak yang belum memahami hal-hal yang termasuk dalam kategori pelanggaran di industri perhotelan. Adapun beberapa perilaku yang tidak boleh atau dilarang dalam dunia perhotelan yang wajib diketahui mahasiswa dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Mencuri

Mencuri merupakan perbuatan mengambil hak milik orang lain tanpa ijin dengan tujuan untuk dimiliki sendiri. Hal ini sangat penting ditekankan karena keamanan dan kenyamanan tamu yang berkunjung adalah prioritas utama. Meskipun kategori pelanggaran ini ditekankan kepada semua mahasiswa dari semua *department*, namun yang paling mendapat penekanan adalah *Housekeeping Department*. Hal ini karena *Housekeeping* memiliki akses untuk masuk ke kamar tamu dan membersihkan sekaligus merapkannya bahkan saat tamunya sendiri tidak ada karena sedang keluar. Tugas dan tanggung jawab *Housekeeping* adalah menjaga, memelihara dan merawat kebersihan ruangan hotel, termasuk kamar (Putri & Kristiutami, 2016). Pada saat membersihkan kamar tamu, *Housekeeping* harus menjaga barang-barang milik tamu dan menghindari hal-hal kurang baik seperti mengintip atau mendengarkan pembicaraan tamu, memakai barang-barang milik tamu, serta hal-hal yang biasa mengundang komplain tamu (Wulanto & Hadi, 2014). Dengan memperhatikan hal tersebut, maka mencuri adalah hal yang patut dihindari karena dapat merusak citra hotel tempatnya magang, citra kampus, maupun citra diri sendiri.

2. Berkelahi

Tindakan berkelahi di hotel tempat magang cukup potensial terjadi akibat tekanan kerja yang cukup tinggi (*under pressure*), tingkat usia yang belum matang, dan persaingan dengan mahasiswa magang dari kampus lainnya. Untuk mencegah hal tersebut, materi yang diberikan menyangkut tentang tata cara berkomunikasi dan berinteraksi antarkaryawan atau antarsesama pemegang. Hal ini penting dilakukan karena *warning system* di industri perhotelan tidak akan mementingkan siapa yang memulai atau memprovokasi. Siapapun yang terlibat dalam perkelahian pasti akan diberhentikan dengan tidak hormat.

3. *Sexual Harassment*

Hejase (2015) mendefinisikan *sexual harassment* sebagai rayuan seksual yang tidak diinginkan, baik secara fisik maupun verbal. *Sexual harassment* dalam bentuk verbal meliputi gurauan atau pesan seksual, ajakan kencan terus menerus walaupun telah ditolak, komentar merendahkan, ungkapan *sexist* mengenai bentuk tubuh, pakaian atau aktivitas seksual, serta permintaan pelayanan seksual dengan ancaman (Widiana & Budiono, 2021). Dalam bentuk godaan fisik di antaranya adalah tatapan yang sugestif terhadap bagian-bagian tubuh, lirikan yang menggoda, meraba, mencium, dan mendekap (Kurnianingsih, 2003). Perilaku *sexual harassment* merupakan hal yang sangat dilarang dalam industri perhotelan, baik kepada tamu maupun sesama karyawan dan pemegang. Apabila *sexual harassment* diketahui dilakukan, maka satu-satunya hukuman adalah pemberhentian dengan tidak hormat (pemecatan).

4. Sering Absen

Ketidakhadiran dalam pelaksanaan OJT merupakan tindakan yang diupayakan untuk tidak dilakukan terlalu sering di hotel. Hotel berbintang sangat ketat dalam menyikapi persoalan ketidakhadiran. Apabila mahasiswa terpaksa tidak hadir karena alasan sakit, maka harus ada bukti yang dikirimkan ke hotel berupa surat keterangan dari dokter. Apabila ijin karena ada keperluan keluarga, biasanya diminta surat yang wajib ditandatangani oleh orang tua atau wali. Itupun tidak boleh dilakukan terlalu sering. Apabila intensitas ketidakhadiran terlampau sering, maka pihak hotel akan mengeluarkan Surat Peringatan (SP) kepada mahasiswa bersangkutan. Dua kali peringatan dikeluarkan masih juga belum ada perbaikan maka akan dikenakan sanksi pemberhentian.

5. Membuat Postingan Negatif Di Media Sosial

Mahasiswa dalam menjalankan OJT di hotel tidak akan bisa dilepaskan dari penggunaan media sosial. Media sosial bisa digunakan untuk kepentingan promosi ataupun mengangkat citra hotel. Namun demikian, ada beberapa hal yang harus dipahami dalam menggunakan media sosial, terutama akun pribadi mahasiswa selama OJT yaitu:

- a) Melakukan postingan negatif tentang hotel, karyawan, dan apapun yang berkaitan dengan hotel.
- b) Memosting promosi hotel tanpa sepengetahuan atau arahan yang jelas dari kepala *department*.
- c) Memosting apapun yang bersifat pelecehan, vulgar, rasis, atau apapun yang tidak sepatutnya, meskipun tidak ada kaitannya dengan tempat magang karena mahasiswa yang bersangkutan berstatus sebagai karyawan magang. Hal ini dilakukan karena penyalahgunaan media sosial berpotensi disangkut-pautkan dengan tempatnya bekerja atau magang akibat adanya persepsi masyarakat.

Tindakan penyalahgunaan media sosial yang memuat ujaran kebencian atau hal-hal negatif akan berujung pada pemecatan karena menyangkut citra hotel. Industri perhotelan sangat antisipatif terhadap hal-hal sekecil apapun yang dapat merusak citranya, sehingga pengendalian diri pada hasrat bermedia sosial sangat ditekankan dalam pembekalan OJT.

6. Tidak Disiplin

Tidak disiplin yang dimaksudkan dalam hal ini menyangkut ketepatan waktu hadir di hotel, ketepatan waktu pulang, dan ketepatan waktu penyelesaian tugas. Contoh yang paling sering terjadi adalah sering terlambat, meminta izin pulang lebih awal, melalaikan kewajiban, dan hal-hal lainnya. Ketidaksiplinan menyebabkan peringatan yang bisa berujung pemberhentian apabila tidak ada perbaikan perilaku.

7. Memanfaatkan fasilitas tamu

Tamu adalah prioritas utama dalam dunia perhotelan. Karyawan tetap, apalagi mahasiswa magang dilarang keras menggunakan berbagai fasilitas yang khusus diperuntukkan untuk tamu. Berbagai fasilitas tersebut misalnya toilet, bahkan yang bertugas pada *department Housekeeping* pun dilarang mempergunakan toilet di kamar tamunya, meskipun tamu sedang tidak ada. Hal itu sudah ada pada Standar Operasional Prosedur tiap-tiap hotel berbintang.

Selain hal-hal yang harus dihindari sebagaimana telah dijelaskan di atas, mahasiswa juga ditekankan untuk senantiasa menjaga nama baik diri sendiri, kampus, dan juga hotel tempat magang. Pihak hotel akan senantiasa berkoordinasi dengan kampus terkait perkembangan kemajuan mahasiswa, pelanggaran-pelanggaran yang terjadi, serta sanksi-sanksi yang diberikan. Selain adanya teguran dan pemberhentian dari hotel, pihak kampuspun akan mempertimbangkan kelulusan dan nilai yang akan diberikan sebagai bentuk punishment bagi yang melanggar. Sebaliknya jika mahasiswa berhasil menyelesaikan OJT dengan baik, maka kampus akan menjamin kelulusan dengan nilai yang baik sesuai rekomendasi yang diberikan oleh pihak hotel.

3.2. Implementasi Konsep *Catur Marga* Sebagai Konstruksi Profesionalisme Kerja

Catur Marga secara original merupakan ajaran dalam lingkup *Tattwa* yang memuat ajaran tentang empat jalan menuju Tuhan. *Catur Marga* berasal dari bahasa Sansekerta, dari kata catur yang artinya empat, dan marga yang artinya jalan, cara, atau metode (Tim Penyusun, 2006). Keempat jalan tersebut dalam pemahaman kebanyakan masyarakat Hindu dapat dipilih salah satu atau beberapa sekaligus yang disesuaikan dengan kemampuan dan tingkatan *jnana* masing-masing.

Apabila dikaji secara lebih mendalam, *Catur Marga* bukan hanya sekadar konsep yang menawarkan pilihan jalan, namun sebuah bangunan konstruksi pemahaman utuh yang harus dicapai secara berjenjang (*step by step*). Begitupula aplikasinya dalam kehidupan sehari-hari, *Catur Marga* merupakan konsep yang universal, tidak hanya terpaku pada ranah religius. *Catur Marga* sesungguhnya merupakan ajaran tentang pola pendidikan konstruktivisme yang universal, baik dalam konteks pengetahuan *para vidya* dan *apara vidya* (Jayendra, 2017). Oleh sebab itu, *Catur Marga* juga dapat dijadikan pola konstruksi berbagai bidang, salah satunya adalah profesionalisme kerja.

Bekerja dibidang perhotelan tentunya menuntut skill dan kedisiplinan yang tinggi dengan proses yang tidak instan, melainkan harus dikonstruksi dari dasar. Apabila pondasi

dasar dikuasai dengan baik, maka tahap berikutnya pun akan baik pula. Berdasarkan hal tersebut, maka ajaran *Catur Marga* yang diimplementasikan sebagai pola konstruksi profesionalisme kerja dapat diuraikan sebagai berikut.

A. *Bhakti Marga*

Bhakti Marga secara umum dikenal sebagai jalan pendekatan diri kepada Tuhan melalui jalan bhakti, yaitu ketaatan dan rasa hormat. *Bhakti* berasal dari akar kata “*bhaj*” yang artinya taat, hormat, sujud (Tim Penyusun, 2006). Rasa *bhakti* maknanya adalah menyadari sesuatu hal sebagai kewajiban yang harus dijalani dengan tulus ikhlas, tanpa pamrih, Bhagawadgita XII.2 menyatakan bahwa hakikat *bhakti* yang utuh yaitu:

Sri Bhagawan bersabda: Mereka yang memusatkan pikirannya pada-Ku dengan menyembah-Ku dan senantiasa bersungguh-sungguh serta memiliki keyakinan yang sempurna, merekalah yang Aku anggap paling sempurna dalam yoga (Maswinara, 1997).

Bhakti Marga merupakan jalan pendekatan kepada Tuhan melalui kebaikan dan kesujudan yang tulus dan terus menerus (Sudharta & Atmaja, 2001). Dalam pandangan behavioristik, hal ini merupakan implementasi dari peristiwa belajar yang semata-mata dilakukan dengan melatih refleks-refleks sedemikian rupa sehingga menjadi kebiasaan yang dikuasai individu (Nahar, 2016). Dengan kata lain, pola *Bhakti Marga* sebagai *step* awal lebih berorientasi pada pendekatan behavioral untuk mengkonstruksi perilaku dengan dilakukan berulang-ulang hingga menjadi otomatis.

Dalam konteks pembelajaran bagi mahasiswa OJT di industri perhotelan, pola *Bhakti Marga* dilakukan dengan orientasi sebagai *step* awal memulai *training*. Selain mendapatkan pembekalan di kampus sebagai orientasi pengenalan awal *warning system* yang berlaku di hotel secara umum, mahasiswa yang telah ditempatkan di hotel sesuai department masing-masing akan mendapat orientasi lanjutan lagi secara lebih mengkhusus. Orientasi lanjutan tersebut diberikan oleh pihak manajemen hotel, mulai dari *General Manager*, *Human Resources*, beserta *Supervisor* yang akan menjadi mentor bagi mahasiswa.

Materi yang diberikan adalah berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), *benefit* atau keunggulan dan fasilitas yang didapat saat menjalani *training*. Disampaikan pula ketentuan mengenai *reward* bagi mahasiswa yang disiplin dan kinerjanya bagus maupun *punishment* bagi mahasiswa yang melakukan pelanggaran sesuai ketentuan yang berlaku di hotel. Hal ini bertujuan agar mahasiswa memiliki *awareness* (kesadaran) akan hak-hak dan kewajiban yang harus dijalani selama OJT dengan penuh tanggung jawab.

Esensi dari *Bhakti Marga* adalah menumbuhkan rasa hormat, taat, dan disiplin hingga menjadi sebuah kebiasaan. Dalam hal ini, mahasiswa ditanamkan rasa memiliki hotel tempatnya magang, kewajiban, tanggung jawab serta loyalitasnya terhadap pekerjaan dan tempat kerja sebagai karyawan magang. Hal ini dilakukan secara berulang tetap sebagai stimulus. Tujuannya adalah membentuk

keyakinan, ketaatan, dan kebiasaan dengan serangkaian pengalaman-pengalaman belajar yang berkesan sebagai dasar dalam membentuk konstruksi pengetahuan dan profesionalitas. Mahasiswa yang belum pernah punya pengalaman *training* dalam tahapan awal belajar ini terkadang harus dingatkan berulang-ulang karena penguasaan *skill* yang belum sempurna. Disinilah peran dari supervisor sebagai *trainer* untuk menerapkan metode yang tepat. Pada dasarnya pada tahapan ini mahasiswa wajib menumbuhkan *bhakti* pada kewajibannya, hormat (*respect*) pada atasan dan senior, termasuk pada tamu yang datang, serta menjadikan hal tersebut sebagai sebuah kebiasaan.

B. *Karma Marga*

Karma artinya perbuatan dan esensi dari jalan karma adalah berbuat. *Karma Marga* adalah cara atau jalan untuk mendekati diri pada Tuhan dengan melakukan perbuatan mulia dan bermanfaat tanpa pamrih (Sudharta & Atmaja, 2001). *Karma Marga* aslinya merupakan jalan mendekati diri kepada Sang Pencipta dengan jalan berbuat memupuk karma baik yang melanggengkan jalan menuju kesempurnaan. Terkait hal tersebut, dalam Bhagawadgita II.47 dinyatakan bahwa:

Tugasmu kini hanyalah berbuat dan jangan sekali-kali mengharap akan hasilnya; jangan sekali-kali hasil yang menjadi motifmu ataupun terikat dengan tanpa kegiatan (Maswinara, 1997).

Terkait dengan esensi *Karma Marga* tersebut, implementasinya bagi mahasiswa yang menjalani OJT terlihat jelas dari esensi tugasnya masing-masing pada tiap-tiap *department*. Setelah memahami warning system dan kedisiplinan serta kepatuhan pada pada *tahapan Bhakti Marga*, maka tahapan berikutnya adalah memahami *jobdesk* (pedoman tata kerja) pada ranah *Karma Marga*. Pada hakikatnya, pekerjaan pada bidang industri perhotelan adalah pelayanan kepada tamu yang tulus ikhlas. Dalam rangka menjalankan aktivitas pelayanan tersebut, memang dituntut pelayanan yang prima, baik fisik maupun psikis. Tidak dibenarkan dalam melayani tamu berpikiran pamrih, berorientasi pada *tip* (uang jasa tambahan) yang diberikan secara dan kepada personal pemberi jasa. Dapat atau tidaknya uang *tip* pelayanan harus tetap prima.

Pelayanan kepada tamu juga harus tetap mengutamakan kesabaran dan melatih pengendalian diri. Hal ini disebabkan karena karakteristik tamu yang datang bermacam-macam. Nugrahani (2018) menyatakan bahwa tipe tamu yang sering dijumpai ialah tipe tamu cerewet, tipe tamu pendiam, tipe tamu arogan, tipe tamu sombong dan juga tipe tamu pembanding (suka membanding-bandingkan pelayanan di tempat satu dengan yang lain. Menghadapi tamu, terutama dengan tipe cerewet dan sering melayangkan komplin terkadang menguji kesabaran karyawan hotel, terutama mahasiswa sebagai karyawan magang yang rata-rata dari segi tingkatan usia masih labil dan cenderung emosional dalam menyikapi persoalan.

Apabila emosi sampai terpancing dan ikut-ikutan menanggapi keluhan tamu dengan emosional, maka akan banyak kerugian yang didapatkan yaitu:

- 1) Secara material kerugiannya berupa pembatalan tamu menginap,

- 2) Secara moral, yaitu rusaknya citra hotel akibat karyawan dicap kurang ramah dan juga rusaknya citra bagi diri karyawan tersebut dan bisa mendapatkan sanksi dari manajemen hotel, dan
- 3) Secara spiritual, yaitu hilangnya berkah pahala atau karma baik yang mestinya diperoleh.

Dalam berbuat baik godaan-godaan tidak bisa dipungkiri datang sebagai ujian mentalitas bagi karyawan. Adanya keluhan-keluhan yang dilayangkan tamu diharapkan mampu disikapi secara positif untuk menjadikan diri semakin profesional sekaligus mendewasakan karakter personal tiap mahasiswa untuk belajar menjadi karyawan yang baik.

C. *Jnana Marga*

Jnana Marga merupakan jalan pendekatan diri kepada Tuhan melalui ketekunan mempelajari ataupun mengabdikan diri pada ilmu pengetahuan. *Jnana Marga* dapat pula diartikan sebagai jalan spiritual untuk menuju Tuhan melalui kegiatan rasional, argumentatif, dan pemahaman intelektual (Siswadi, 2020). Dalam ranah pembelajaran, konsep *Jnana Marga* mulai mengarahkan peserta didik untuk berpikir secara multidimensional dengan bereksperimen, mengambil perbandingan (komparatif), asas kebalikan dalam berpikir, serta mengkaji suatu permasalahan melalui multiperspektif (Jayendra, 2018).

Kaitannya dengan mahasiswa OJT di hotel, setelah memahami *jobdesk* pada tahapan *Karma Marga*, maka apabila telah dipahami, tahap berikutnya adalah mengasah pengetahuan dan *skill* sebanyak-banyaknya. Magang di hotel berbintang adalah suatu kesempatan untuk menimba ilmu dan pengalaman. Pada dasarnya segala *skill* dan pengetahuan mengenai dunia industri perhotelan telah diberikan di kampus, baik teori maupun praktik. Namun ilmu yang didapatkan di kampus lebih bersifat dasar dan general. Sedangkan saat terjun di industri, maka pengalaman yang bervariasi sudah pasti akan didapatkan. Hal ini disebabkan setiap hotel memiliki *style* atau konsep yang berbeda-beda yang dipromosikan sebagai ciri khas yang ikonik kepada tamu-tamunya. Selain itu, melalui magang, mahasiswa dapat memadukan antara teori yang diperolehnya di kampus dengan pengalaman yang didapatnya di industri sehingga kemampuannya semakin terasah.

Kemampuan yang baik akan menjadikan seseorang memiliki dedikasi yang tinggi terhadap spesialisasi profesinya. Dedikasi dibangun dari loyalitas dan pengalaman, serta ditunjang oleh *skill* yang semakin terasah dari waktu ke waktu. Pada tahapan ini seorang insan perhotelan boleh dikatakan sudah terampil. Hanya saja satu hal yang masih harus dimiliki adalah kendali diri untuk menjadi pribadi yang bijaksana (*wise person*) yang menjadi tujuan pembelajaran pada tahap selanjutnya.

D. *Raja Marga*

Raja Marga merupakan bagian dan tahap akhir dari *Catur Marga*. *Raja Marga* merupakan cara atau jalan mendekati diri kepada Tuhan melalui berpantang diri, mengendalikan *indriya-indriya*, dan melaksanakan *tapa*, *brata*, *yoga*, dan *samadhi*. Dalam hal ini, manusia dituntut untuk mampu melepaskan diri dari segala macam ikatan dan hawa nafsu yang membelenggu pikiran yang bisa berdampak pada perbuatan. *Raja Marga* pada dasarnya menuntut pencapaian

kompetensi yang meliputi kendali diri dan kebijaksanaan dalam diri seseorang. Dalam Sarasamuscaya sloka 80 dinyatakan bahwa:

Sebab yang disebut pikiran itu adalah sumbernya nafsu, ialah yang menggerakkan perbuatan yang baik maupun yang buruk, oleh karena itu pikiranlah yang patut diusahakan pengekungannya/pengendaliannya (Kadjeng, 2007).

Berdasarkan kutipan sloka tersebut, dalam situasi dan kondisi seperti apapun pengendalian diri mutlak diperlukan. Hal ini tidak saja demi keharmonisan diri sendiri namun juga keharmonisan hubungan dengan makhluk lainnya.

Kaitan antara konsep *Raja Marga* dengan dunia kerja adalah adanya kendali diri. Kendali diri merupakan aspek yang paling penting setelah tercapainya kompetensi pengetahuan dan *skill* pada *Jnana Marga*. Mahasiswa yang menjalani OJT setelah mulai terbiasa dengan situasi hotel, menguasai sistem kerjanya, serta paham *warning sytem*-nya adakalanya memiliki kecenderungan mampu memanfaatkan situasi. Begitupula penguasaan *skill* yang sudah lebih baik dibandingkan sebelum OJT juga memiliki kecenderungan pribadi mahasiswa menjadi sombong dan tinggi hati.

Hal lain yang patut diupayakan pengendaliannya adalah emosional. Mahasiswa yang biasanya sudah mulai terampil, beban kerja dan standar kompetensi yang wajib dicapai akan ditambah sedikit demi sedikit oleh instrukturnya di hotel. Tidak jarang suasana lingkungan kerja yang penuh tekanan (*under pressure*) menjadikan seseorang menjadi pribadi yang temperamental. Temperamen tinggi merupakan salah satu indikasi stress kerja. Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka (Rivai & Sagala, 2013).

Stress kerja rawan memicu konflik hubungan antar karyawan atau pemegang akibat emosional yang tidak stabil. (Kembuan et al., 2018) menyatakan bahwa konflik tidak hanya harus diterima dan dikelola dengan baik, tetapi juga harus didorong, karena konflik merupakan kekuatan untuk mendatangkan perubahan dan kemajuan dalam lembaga. (Wahyudi, 2006) menegaskan bahwa, jika konflik dikelola secara sistematis dapat berdampak positif yaitu, memperkuat hubungan kerjasama, meningkatkan kepercayaan dan harga diri, mempertinggi kreativitas dan produktivitas.

Mahasiswa yang menjalani OJT pun seringkali tidak luput dari situasi-situasi semacam ini. Menyerah dan pindah hotel tempat OJT juga tidak dianjurkan oleh kampus karena tekanan, stress kerja, dan konflik memang merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindari dalam dunia kerja. Terlebih di industri perhotelan bintang yang memiliki standar kerja tinggi. Yang terpenting adalah mengelolanya menjadi sesuatu yang bernilai positif bagi kemajuan bersama. Dengan kata lain mahasiswa diarahkan untuk menjadi pribadi yang bijaksana dalam menyikapi masalah.

Pengetahuan yang tinggipun tidak ada manfaatnya jika tidak disertai dengan kebijaksanaan. Kebijaksanaan akan mampu membuat hal-hal negatif menjadi positif. Orang yang bijaksana adalah orang yang memiliki kendali diri dan pikiran yang baik. Kebijaksanaan tercermin dari cara berpikir, berkata dan berbuat. Dalam susastra Hindu, yakni Sarasamuccaya 79 dinyatakan bahwa:

Maka kesimpulannya, pikiranlah yang merupakan unsur yang menentukan; jika penentuan perasaan hati telah terjadi, maka mulailah orang berkata, atau melakukan perbuatan; oleh karena itu pikiranlah yang menjadi pokok sumbernya (Kadjeng, 2007).

Terkait dengan hal tersebut, kendali diri juga merupakan kompetensi tahap akhir yang wajib dipahami dan dikuasai mahasiswa dalam menjalankan OJT. Kendali diri diberikan dengan penempatan mental yang cukup keras di industri perhotelan. Tak jarang para *trainer* atau instruktur memberikan ujian mental berupa *extra time* (perpanjangan jam kerja) satu atau dua jam dari seharusnya tanpa memberitahukan pada mahasiswa sebelumnya atau mendadak. Tujuannya adalah ingin melihat reaksi mahasiswa apakah mengeluh, ekspresinya tidak menyenangkan ataukah menerimanya dengan senang hati.

Bagi mahasiswa yang memiliki *skill* dan kendali diri yang baik tidak jarang di akhir periode OJT diganjar dengan penghargaan *The Best Trainee* (mahasiswa magang terbaik). Penghargaan *The Best Trainee* yang diberikan oleh hotel berbintang merupakan bentuk rekomendasi yang sangat bergengsi jika kelak mencari kerja sebagai karyawan tetap di industri perhotelan. Bahkan ada beberapa hotel yang langsung memberikan penawaran menjadi karyawan tetap pada mahasiswa bersangkutan apabila kelak sudah menyelesaikan studinya di kampus.

Melatih kendali diri adalah persyaratan mutlak bagi insan-insan yang berkecimpung di dunia perhotelan. Kendali diri dalam dunia perhotelan mutlak diperlukan dalam peningkatan jenjang karir. Terlebih jika kelak sudah menjadi seorang pimpinan dalam jajaran manajemen hotel, penting untuk menjadi atasan yang dapat bertindak bijaksana dalam menyelesaikan segala macam tekanan dan permasalahan. Begitupula dalam memperlakukan bawahan, menangani konflik antarkaryawan dan hal-hal lainnya yang membutuhkan kebijaksanaan. Dengan demikian konstruksi *skill* dan *knowledge* yang bermuara pada pengendalian diri melalui pola *Catur Marga* dapat menjadi suatu pakem yang dapat diterapkan untuk menciptakan insan-insan yang berkualitas dan profesional.

Esensi *Catur Marga* dengan prinsip-prinsip profesionalisme kerja apabila dikomparasikan terciptalah konsep sebagai berikut.

Tabel 1
Esensi *Catur Marga* dalam Pencapaian Profesionalisme Kerja

No	Tahapan	Pencapaian Kompetensi	Orientasi
----	---------	-----------------------	-----------

1	<i>Bhakti Marga</i>	Ketaatan, Rasa Hormat, Disiplin	Loyalitas dan <i>Attitude</i>
2	<i>Karma Marga</i>	Inisiatif berbuat, <i>skill</i>	Pelayanan tanpa pamrih
3	<i>Jnana Marga</i>	<i>Skill, Knowledge</i>	Terampil, cerdas, dan berdedikasi
4	<i>Raja Marga</i>	Kendali diri	<i>Wise person</i> (pribadi yang bijaksana) dan <i>low profile</i>

Sumber: Analisis penulis, 2022.

Disajikan pada Tabel 1 relevansi prinsip-prinsip profesionalisme dengan pola *Catur Marga*. Dengan demikian *Catur Marga* selain dipandang sebagai tingkatan dalam perspektif religiusitas dan spiritualitas, juga merupakan pola konstruksi karakter yang universal. Membangun profesionalisme kerja juga merupakan aktivitas yang strategis dalam konstruksi karakter karena menjadi manusia yang bijaksana merupakan tujuan akhirnya. Pribadi yang profesional tidak saja pintar dan terampil, namun yang terpenting adalah memiliki kendali diri yang baik serta bijaksana dalam menghadapi segala situasi di dunia kerja.

IV. SIMPULAN

Catur Marga yang secara original merupakan tuntunan untuk mencapai penyatuan kepada Tuhan melalui empat jalan sesungguhnya merupakan pakem konstruksi karakter yang universal. Profesionalisme dalam dunia kerja, khususnya di bidang industri perhotelanpun memang dibangun secara bertahap berdasarkan kaidah kedisiplinan dan loyalitas, kecakapan kerja, dedikasi, dan kendali diri yang sangat relevan dengan esensi *Catur Marga*. Tahap *Bhakti Marga* berorientasi pada tumbuhnya disiplin, ketaatan dan loyalitas, tahap *Karma Marga* berorientasi pada inisiatif dan pelayanan tanpa pamrih, *Jnana Marga* berorientasi pada keterampilan, kecerdasan, dan dedikasi, dan *Raja Marga* berorientasi pada kendali diri dan kebijaksanaan. Membangun profesionalisme kerja merupakan upaya strategis dalam membangun karakter manusia yang bercirikan terampil, cerdas, dan berbudi luhur. Dengan melihat hal tersebut, eksplorasi konsep-konsep ajaran Hindu hendaknya dapat dikaji kembali secara multiperspektif dan tidak terpaku pada konsep ortodoks. Sesungguhnya berbagai konsep ajaran Hindu dapat digali dan dieksplorasi secara universal. Dengan menggali dan memunculkan berbagai perspektif baru, maka dapat menjadi upaya yang strategis dalam memoderasi ajaran agama yang dapat menjadi pedoman di segala bidang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggreni. (2015). Implementasi Ajaran Karma Yoga Dalam Agama Hindu. *Jurnal Peneliti Agama*, 1(2), 45–61.
- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Raja Grafindo Persada.
- Hejase, H. J. (2015). Sexual Harassment in the Workplace: An Exploratory Study from Lebanon. *Journal of Management Research*, 7(1), 107. <https://doi.org/10.5296/jmr.v7i1.6965>

- Jayendra, P. S. (2017). Ajaran Catur Marga Dalam Tinjauan Konstruktivisme Dan Relevansinya Dengan Empat Pilar Pendidikan UNESCO. *Jurnal Penelitian Agama*, III(1), 73–84. <https://ejournal.ihdn.ac.id/index.php/vs/article/download/329/291>
- Jayendra, P. S. (2018). Konstruksi Level Pengetahuan Metakognitif Dalam Pembelajaran Agama Hindu. *Guna Widya: Jurnal Pendidikan Hindu*, 5(2), 11–23. <https://doi.org/10.25078/gw.v5i2.638>
- Kadjeng, I. N. (2007). *Sarasamuscaya*. Pemerintah Provinsi Bali.
- Kembuan, G. C., Lengkong, V. P. K., & Pandowo, M. (2018). Pengaruh Iklim Organisasi, Pengembangan Karir, Konflik, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai UNSRAT. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1698–1707.
- Kurnianingsih, S. (2003). Pelecehan seksual terhadap perempuan di tempat kerja. *Buletin Psikologi*, 11(2), 116–129.
- Maswinara, I. W. (1997). *Bhagawadgita*. Paramita.
- Nahar, N. I. (2016). Penerapan Teori Belajar Behavioristik Dalam Proses Pembelajaran. *Nusantara (Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial)*, 1(1), 64–74.
- Nugrahani, R. B. . (2018). *Penerapan Pelayanan Prima Front Office Dalam Melayani Tamu Di Holiday Inn Hotel Melaka*.
- Putri, A. R., & Kristiutami, Y. P. (2016). Pelayanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grandia Hotel Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi*, 1(1), 267–276. <http://seminar.bsi.ac.id/knist/index.php/UnivBSI/article/view/56/54%0Ahttp://seminar.bsi.ac.id/knist/index.php/UnivBSI/article/view/56>
- Rivai, V. & Sagala. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan (II)*. Raja Grafindo Persada.
- Siswadi, G. A. (2020). *Dialektika Agama: Dalam Konstruksi Kedamaian Dan Keharmonisan Berlandaskan Tri Hita Karana* (pp. 72–84). Jayapangus Press.
- Swasto, B. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Brawijaya Press.
- Sudharta T.R & I.B.O.P.Atmaja. (2001). *Upadesa tentang Ajaran-ajaran Agama Hindu*. Paramita.
- Tim Penyusun. (2006). *Kamus Istilah Agama Hindu*. Pemerintah Provinsi Bali.
- Wahyudi. (2006). *Manajemen Konflik Dalam Organisasi (II)*. Alfabeta.
- Widiana, P., & Budiono, B. (2021). Pengaruh Sexual Harassment terhadap Turnover Intention melalui Job Satisfaction pada Karyawan Perhotelan di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1113–1123. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p1113-1123>
- Wulanto, R. W., & Hadi, W. (2014). Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V(1), 55–62.