



PELATIHAN SPA THERAPIS HOSPITALITAS BAGI DIFABEL NETRA DI KOTA DENPASAR

Oleh:

Komang Shanty Muni Parwati¹, Dewa Putu Kiskenda Erwanda Putra², Gusti Ngurah Yoga Semadi³, Firlie Lanovia Amir⁴, Putu Mega Putra⁵

^{1,2,3,4,5}Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

E-mail: ¹komang.shanty@ipb-intl.ac.id, ²dewakiskenda@ipb-intl.ac.id,
³yogasemadi@ipb-intl.ac.id, ⁴firlie@ipb-intl.ac.id, ⁵megabizland@gmail.com

Article History:

Received: 15-09-2023

Revised: 19-09-2023

Accepted: 22-10-2023

Keywords:

SPA, Difabel Netra,
Pelatihan, Hospitalitas

Abstract: *Industri SPA merupakan sektor yang melibatkan seluruh masyarakat tanpa memandang fisik atau status sosial. Namun, masih terdapat tantangan dalam mempekerjakan penyandang disabilitas di Indonesia, terutama yang berusia produktif. Penelitian ini mempertimbangkan pemberdayaan penyandang disabilitas dalam mendukung Health And Wellness Tourism pada Industri Spa di era New Normal. Kebijakan dan upaya transformasi sosial diperlukan untuk mengatasi stigma diskriminatif. Salah satu langkah konkret adalah melibatkan difabel netra dari Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Kota Denpasar sebagai peserta dalam pelatihan ini. Peran masyarakat dan industri adalah kunci dalam menciptakan kesetaraan dan memastikan keterlibatan aktif penyandang disabilitas, termasuk difabel netra, dalam sektor pariwisata, khususnya Industri Spa.*

PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang dipandang penting dalam menurunkan angka kemiskinan adalah program pemberdayaan dan penguatan masyarakat yang diselenggarakan oleh berbagai lembaga pemerintah, non pemerintah dan swadaya masyarakat, yang diharapkan dapat menciptakan kemandirian masyarakat secara ekonomi guna meningkatkan kesejahteraan hidup (BAPPEDA, 2018). Pada tahun 2022, tercatat sebanyak 179 Difabel Netra di kota Denpasar (BPS, 2023)

Kondisi kemiskinan dan keterbatasan yang dialami individu akan membatasi mereka untuk mengakses pendidikan, kesehatan serta pelayanan publik lainnya (Maryam dan Dewanti, 2015). Pendidikan, kesehatan dan pelayanan publik diharapkan bisa diakses oleh semua orang tanpa terkecual, karena faktor-faktor inilah yang menjadi penentu kualitas hidup, serta berpengaruh pada kesejahteraan masyarakat. Difabel netra yang tidak memiliki akses faktor-faktor ini, sementara mereka berada di usia productive, akan membuat ketimpangan sehingga berimbas pada keadaan sosialnya.

Pelatihan yang tepat guna, seperti kemampuan berkomunikasi menggunakan Bahasa



Inggris bagi difabel netra untuk keperluan melayani wisatawan asing yang datang ke SPA. Pentingnya kemampuan ini, untuk memberikan kesempatan bagi difabel netra, untuk bekerja di berbagai SPA yang tersebar di beberapa destinasi wisata. Denpasar sebagai ibukota provinsi tujuan wisata utama di Indonesia, memiliki beberapa destinasi wisata yang ramai dikunjungi. Sanur sebagai contoh destinasi wisata, memiliki berbagai SPA untuk melayani wisatawan, baik domestik, mancanegara maupun ekspatriat yang tinggal di Kawasan ini.

Pelatihan yang tepat guna sesuai kebutuhan penting untuk mengatasi ketidakmampuan masyarakat yang disebabkan oleh keterbatasan akses, kurangnya pengetahuan dan keterampilan, kondisi kemiskinan yang dialami, serta keengganan untuk membagi wewenang dan sumber daya yang ada pada pemerintah kepada masyarakat (Kementerian Sosial RI, 2021). Perkembangan kebijakan Indonesia dalam melindungi Hak Disabilitas telah dimulai sejak tahun 1997 melalui UU No. 4 Tahun 1997 tentang penyandang cacat. Namun, pada saat itu, perspektif terhadap penyandang disabilitas lebih terkait dengan kondisi kesehatan yang buruk. Pada tahun 2007, Indonesia menandatangani konvensi PBB tentang hak-hak disabilitas, dan pada tahun 2011, diundangkanlah Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas. Dukungan ini diperkuat dengan adanya UU No 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas, yang memiliki sudut pandang yang lebih humanis dan menjamin perlindungan HAM

Pada tahun 2023 Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional bekerja sama dengan Yayasan Dria Raba melakukan asesmen kemampuan bahasa inggris untuk kebutuhan industry hospitalitas khususnya pelayanan bidang SPA kepada warga binaan SLB Negeri I Denpasar secara langsung. Salah satu rekomendasi dari asesmen tersebut adalah memberikan keterampilan yang dibutuhkan oleh difabel Netra untuk dapat berkomunikasi dalam Bahasa inggris sesuai kebutuhan industry hospitalitas. Terkait dengan hal tersebut, maka pelatihan Bahasa inggris dengan ruang lingkup pelayanan hospitalitas Spa diberikan. Pelatihan ini anggap perlu untuk meningkatkan kemampuan difabel Netra dalam berkomunikasi, dan memperluas kesempatan untuk bekerja di spa yang konsumen utamanya adalah wisatawan asing berbahasa inggris.

Secara umum, tujuan dari asesmen ini adalah untuk mengetahui bagaimana kemampuan Bahasa inggris difabel netra yang bersekolah di SLB Negeri I Denpasar. Pelajaran Bahasa inggris yang mereka terima selama bersekolah. Hasil asesmen yang dilakukan, memiliki beberapa rekomendasi salah satunya menyatakan mereka belum bisa memiliki cukup peluang bekerja di SPA pada destinasi wisata yang ada. Ada dua kategori pembekalan yang dibutuhkan, yaitu pembekalan yang bersifat soft-skills. Pembekalan yang bersifat soft-skills, termasuk keuletan, kemauan untuk bekerja keras, optimis, mempunyai rasa percaya diri, dapat membangun kepercayaan, dan kemampuan berkomunikasi. Untuk pembekalan yang bersifat hard- skills yaitu berbagai keterampilan yang dibutuhkan untuk menghasilkan suatu jasa termasuk kemampuan manajerial mengelola durasi perawatan, pengenalan kebutuhan wisatawan, pelayanan pelanggan seperti kemampuan melayani atau memberikan penjelasan kepada wisatawan dalam Bahasa Inggris (Ajisuksmo & Iustitiani, 2018).

Untuk mewujudkan rekomendasi tersebut di atas, LPPM IPB Internasional yang dilakukan oleh team dosen beserta mahasiswa melakukan pelatihan hospitalitas SPA pada difabel netra. Pelatihan hospitalitas, meliputi pengenalan industry pariwisata, jenis dan



kebutuhan wisatawan serta pengetahuan lintas budaya kepada warga difabel SLB N 1 Denpasar. Proses pelatihan dilakukan dengan menggunakan bahan ajar berbentuk audio visual berupa video singkat. Materi berupa audio dari video akan membantu difabel netra mengulang materi dengan lebih baik. Dan video yang memberikan gambaran visual akan membantu pengajar memahami materi dengan lebih baik. Proses pengambilan video dilakukan sekaligus sebagai simulasi bagi peserta pelatihan. Harapannya, jika terus mendengarkan rekaman ini, kemampuan Bahasa Inggris difabel netra

Proses pelatihan spa tharapis hospitalitas bagi difabel kota Denpasar adalah dengan melakukan pelatihan memijat untuk keperluan SPA bagi wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara yang berbahasa Inggris. Pelatihan ini menekankan pentingnya pemahaman kebutuhan tamu yang akan menjadi konsumen. Tujuan dari kegiatan ini adalah memberikan keterampilan melayani wisatawan saat melakukan pekerjaan sebagai terapis pada SPA yang berada di fasilitas wisata seperti day-spa, SPA di villa atau hotel. Akses difabel netra untuk bekerja di industry hospitalitas setelah kegiatan ini, diharapkan lebih terbuka lebar. Ada tahapan-tahapan yang harus diikuti sesuai dengan standar umum yang berlaku pada pelayanan SPA. Dengan pelatihan yang terstruktur, tahapan-tahapan yang dilatih akan memberikan difabel netra bayangan bagaimana bekerja melayani wisatawan.

METODE

Pelatihan terapis SPA hospitalitas dan termasuk di dalamnya latihan keterampilan berbahasa Inggris untuk difabel netra kota Denpasar agar sesuai dengan permintaan industri, dilakukan di SLB Negeri I Kota Denpasar. Secara keseluruhan ada 10 difabel netra yang mengikuti kegiatan ini. Pelatihan difasilitasi oleh fasilitator yang merupakan gabungan dari dosen, alumni, mahasiswa dan guru SLB Negeri 1 Kota Denpasar.

Dibawah ini beberapa alat dan bahan yang digunakan untuk melakukan pelatihan hospitalitas SPA Therapist Difabel Netra termasuk didalamnya adalah keterampilan berbahasa Inggris. Keterampilan berbahasa Inggris yang dimaksud adalah difabel netra belajar bagaimana mengucapkan salam, menjelaskan proses pemijatan, mempersilahkan tamu untuk berganti baju dan memulai treatmentnya. Keterampilan berbicara dalam Bahasa Inggris yang diperlukan untuk mengkonfirmasi selama memberikan perawatan kepada wisatawan berbahasa Inggris, termasuk menanyakan kenyamanan tamu.

Dibawah ini adalah bahan-bahan yang dibutuhkan dan alat bantu yang dipergunakan selama proses pelatihan:

1. Media untuk melakukan pemijatan, seperti bed massage, lena, minyak, handuk. Pada pelatihan ini, Bed Massage yang dipakai juga harus dilapisi lena, bantal, dan kain penutup sesuai kebutuhan.
2. Metode yang digunakan untuk memberikan keterampilan SPA Therapis adalah dengan metode tutorial. Langkah pertama pelatihan ini, adalah peserta diberikan penjelasan terkait Langkah-langkah mempersiapkan alat yang akan digunakan selama pemijatan.

Pada tahap berikutnya, peserta difabel dituntun untuk merasakan bed massage yang sudah di pakaikan lena dan yang belum. Seluruh peserta diajak menyiapkan alat yang diperlukan sebelum melakukan perawatan kepada tamu.

Tahapan yang berikutnya adalah pelatihan Bahasa Inggris yang disesuaikan dengan



tahapan-tahapan perawatan pijat tubuh pada operasional SPA. Tahapan dasar perawatan pijat tubuh kepada tamu dimulai dari, saat tamu datang dan terapis wajib memberi salam, Selanjutnya terapis akan menanyakan keluhan tamu. Ketika sudah mendengarkan keluhan, terapis akan memberi penjelasan singkat, terkait hal-hal yang akan dilakukan oleh tamu seperti membuka pakaian, menyelimuti diri dibawah kain penutup. Selama memberikan penjelasan, terapis juga harus menegaskan, bahwa dia akan berada diluar tirai/ruangan untuk memberikan ruang privacy pada tamu. Pastikan peserta didik juga belajar memastikan bahwa tamu sudah siap untuk dipijat, sebelum melakukan perawatan. Selama perawatan, therapist harus mengkonfirmasi tekanan dan jenis perawatan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan tamu. Semua tahapan ini, akan direkam dan berbentuk video, sehingga media yang bersifat audio video ini bisa diulang oleh peserta. Bentuk video akan memudahkan guru pendamping atau keluarga membantu terapis belajar kembali.

HASIL

Penunjang kegiatan belajar terkait pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan SPA Terapist yang bekerja di industry hospilitas. BPS (2022) mencatatkan 179 difabel netra ini juga banyak yang menjadi pekerja paruwaktu. Pada tahun 2022 tercatat 21.273 penyandang difabilitas di provinsi Bali. Sebagai pulau tujuan wisata, dan sifat industry yang memberikan kesempatan kerja untuk semua orang tanpa terkecuali, fenomena ini harus ditangani dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan FGD dengan alumni difabel, orang tua dan keluarga difabel termasuk warga difabel didapatkan bahwa mereka tidak memiliki akses untuk bekerja di industry hospitality seperti SPA walaupun mereka bisa memijat. Keterampilan memijat memang bukan satu-satunya keterampilan yang dibutuhkan. Sebagai bagian dari hard skills, kemampuan memijat juga memerlukan dukungan dari soft-skills mencakup ketahanan, motivasi untuk bekerja dengan percaya diri ketika melayani wisatawan asing. Sikap optimis dan tingkat percaya diri yang kuat saat berkomunikasi ditunjang dengan keterampilan komunikasi. Sedangkan dalam kategori hard-skills, diperlukan untuk menyajikan layanan, termasuk kemampuan manajerial untuk mengatur durasi perawatan, memahami kebutuhan wisatawan, serta memberikan layanan kepada pelanggan seperti melayani atau memberikan penjelasan kepada wisatawan.

Hasil Pelatihan SPA Terapist Hospitalitas Difabel Kota Denpasar

Setelah mendapatkan pelatihan SPA Terapist, peserta netra merasa puas dan cukup bercara membuat decoupage, ibu-ibu PKK merasa puas karena dapat berhasil menciptakan produk cantik. Peserta juga berniat mengembangkan keterampilan ini baik dengan mendengarkan rekaman audio, maupun membaca buku panduan yang dicetak dengan huruf Braille. Para orang tua, guru pendamping, keluarga juga mengakui bahwa pelatihan ini memberikan mereka kepercayaan diri. Selama proses pelatihan, dengan melihat rekaman video, mereka merasa ikut belajar dan mengerti bagaimana tahapan melakukan perawatan di SPA.

KESIMPULAN

Kegiatan pemberdayaan perempuan melalui pelatihan kerajinan decoupage ini, dilakukan sebagai perwujudan dari rekomendasi terhadap hasil asesmen yang telah dilakukan sebelumnya. Decoupage merupakan kerajinan yang mudah dikerjakan oleh



siapapun juga meski belum mempunyai pengalaman sebelumnya. Pelatihan kerajinan decoupage dapat membangun cita rasa seni, kreatifitas, ketelitian serta kesabaran dari para pelakunya. Tambahan pula decoupage mempunyai nilai jual yang tinggi di masyarakat perkotaan. Kegiatan pelatihan kerajinan decoupage ini merupakan kegiatan pemberdayaan kaum perempuan, dengan memberikan pembekalan keterampilan yang diharapkan dapat menjadi modal untuk usaha yang dapat dilakukan secara berkelompok. Dengan usaha tersebut diharapkan kaum perempuan ikut mendukung peningkatan ekonomi keluarga untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Terimakasih kepada kampus IPB Internasional, unit Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM), Yayasan Dria Raba dan warga Difabel Netra SLB Negeri 1 Kota Denpasar, serta tidak ketinggalan Dosen beserta Mahasiswa S1 Pariwisata yang terlibat pada program ini,

DAFTAR REFERENSI

- [1] Rahyuda, I., Yanthy, P. S., & Ariyanti, N. N. S. (2014). Klasifikasi Industri Pariwisata SPA di kawasan badung selatan. *PARIWISATA*, 1410, 14.
- [2] Rogayah, IIM D. "Health Tourism in West Java." Retrieved on November 2 (2007): 2009.
- [3] Smith, M., Deery, M., & Puzko, L. (2010). The role of health, wellness and tourism for destination development. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17(1), 94-95.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN