Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 7 No 11 Tahun 2026

PELATIHAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI PELATIHAN HOSPITALITY DAN KOMUNIKASI EFEKTIF PADA ASUNG GUESTHOUSE AND VILLA, BALI

I Made Darsana[1], I Gusti Made Riko Hendrajana[2], Bondan Pambudi[3], Firlie Lanovia Amir[4]
[1234]Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional
made.darsana@ipb-intl.ac.id[1], rikohendrajana@ipb-intl.ac.id[2], bondan.pambudi23@gmail.com[3], firlie@ipbi-intl.ac.id[4]

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan usaha dalam industri akomodasi. Asung Guesthouse and Villa yang berlokasi di Tibubeneng, Canggu, Bali, menghadapi tantangan dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, khususnya pada aspek hospitality dan komunikasi efektif. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan beberapa permasalahan, antara lain belum optimalnya penerapan standar hospitality, beragamnya kemampuan komunikasi karyawan, kurangnya pelatihan pelayanan yang terstruktur, serta keterbatasan dalam penanganan keluhan tamu dan komunikasi lintas budaya. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan hospitality dan komunikasi efektif bagi karyawan Asung Guesthouse and Villa. Metode yang digunakan meliputi observasi, identifikasi kebutuhan, penyampaian materi, diskusi, studi kasus, simulasi pelayanan (role play), pendampingan, serta evaluasi melalui pre-test dan post-test. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta pada aspek hospitality, service excellence, komunikasi efektif, penanganan keluhan pelanggan, dan komunikasi lintas budaya. Peserta juga menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan tamu serta kemampuan yang lebih baik dalam memberikan pelayanan yang profesional. Program ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan mendukung upaya peningkatan kepuasan pelanggan serta daya saing Asung Guesthouse and Villa. Dengan demikian, pelatihan hospitality dan komunikasi efektif dapat menjadi strategi pengembangan sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan pada usaha akomodasi.

Kata Kunci : *Hospitality*, Komunikasi Efektif, Kualitas Layanan, *Guesthouse*

ABSTRACT

Service quality is an important factor that determines customer satisfaction and business sustainability in the accommodation industry. Asung Guesthouse and Villa, located in Tibubeneng, Canggu, Bali, faces challenges in improving human resource competencies, particularly in hospitality and effective

Article History
Received: Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagirism Checker No 234.KK.44.893484
Copyright : Author
Publish by : Krepa

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

communication. Based on preliminary observations, several issues were identified, including the suboptimal implementation of hospitality standards, varying levels of employee communication skills, the lack of structured service training, and limitations in handling guest complaints and cross-cultural communication. This Community Service Program (Pengabdian kepada Masyarakat/PkM) aimed to improve service quality through hospitality and effective communication training for the employees of Asung Guesthouse and Villa. The methods employed included observation, needs assessment, training delivery, discussions, case studies, service simulations (role plays), mentoring, and evaluation through pre-tests and post-tests. The results of the program demonstrated improvements in participants' knowledge and skills related to hospitality, service excellence, effective communication, customer complaint handling, and cross-cultural communication. Participants also showed increased confidence in interacting with guests and enhanced capabilities in delivering professional services. The program contributed positively to the development of human resources and supported efforts to improve customer satisfaction and the competitiveness of Asung Guesthouse and Villa. Therefore, hospitality and effective communication training can serve as an effective human resource development strategy for enhancing service quality in accommodation businesses.
***Keywords**: Hospitality, Effective Communication, Service Quality, Guesthouse*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia, khususnya Provinsi Bali sebagai destinasi wisata unggulan nasional dan internasional. Setelah mengalami tekanan akibat pandemi COVID-19, sektor pariwisata Bali menunjukkan tren pemulihan yang positif. Data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali terus mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir seiring dengan pulihnya mobilitas wisata global. Kondisi tersebut mendorong pertumbuhan usaha akomodasi yang semakin kompetitif, terutama pada kawasan wisata unggulan seperti Canggu. Canggu merupakan salah satu destinasi wisata yang berkembang pesat di Kabupaten Badung, Bali. Kawasan ini dikenal karena memiliki daya tarik berupa pantai, aktivitas olahraga selancar, kuliner, hiburan, serta suasana yang mendukung gaya hidup digital nomad. Pertumbuhan kunjungan wisatawan di kawasan ini turut mendorong peningkatan jumlah usaha akomodasi, mulai dari hotel, villa, guesthouse, hingga homestay. Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap pelaku usaha akomodasi untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Asung Guesthouse and Villa merupakan salah satu usaha akomodasi yang berlokasi di Tibubeneng, Canggu, Bali. Lokasinya yang strategis, sekitar 10 menit dari Pantai Berawa, memberikan kemudahan akses bagi wisatawan yang ingin menikmati berbagai aktivitas wisata di kawasan Canggu. Selain menyediakan kamar yang nyaman dan bersih, Asung Guesthouse and Villa juga menawarkan berbagai fasilitas penunjang seperti kolam renang outdoor, dapur bersama, area bersantai, dan akses internet gratis yang menjadi kebutuhan utama wisatawan saat ini. Dalam industri jasa akomodasi, kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas, dan keberhasilan usaha (Zeithaml et al., 2023; Tjiptono & Chandra, 2023). Menurut konsep service excellence, pelanggan tidak hanya menilai kualitas fasilitas fisik yang tersedia, tetapi juga kualitas interaksi yang diberikan oleh karyawan selama proses pelayanan. Keramahan, kesopanan, kecepatan pelayanan, kemampuan memberikan solusi, dan komunikasi yang efektif merupakan komponen utama yang menentukan pengalaman pelanggan selama menginap.

Hospitality atau keramahtamahan merupakan inti dari industri perhotelan yang mencakup kemampuan menciptakan pengalaman positif dan berkesan bagi pelanggan (Lashley, 2023). Hospitality tidak hanya berkaitan dengan pelayanan yang ramah, tetapi juga mencakup kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, menciptakan kenyamanan, membangun hubungan positif, dan memberikan pengalaman yang berkesan kepada tamu. Kualitas hospitality yang baik terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, citra usaha, serta mendorong terjadinya kunjungan ulang (repeat guest). Selain hospitality, kemampuan komunikasi efektif juga menjadi kompetensi yang sangat penting bagi karyawan akomodasi. Komunikasi yang efektif membantu karyawan memahami kebutuhan pelanggan, mengurangi kesalahpahaman, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Zhang et al., 2024)., memberikan informasi secara tepat, menangani keluhan dengan profesional, serta membangun hubungan yang harmonis dengan wisatawan yang berasal dari berbagai latar belakang budaya. Mengingat Canggu merupakan destinasi yang banyak dikunjungi wisatawan mancanegara, kemampuan komunikasi lintas budaya menjadi salah satu kebutuhan utama bagi karyawan yang berinteraksi langsung dengan tamu. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pengelola Asung Guesthouse and Villa, ditemukan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia masih menjadi salah satu kebutuhan prioritas dalam mendukung peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui pelatihan hospitality dan komunikasi efektif guna meningkatkan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Hasil observasi lapangan dan diskusi dengan pihak pengelola menunjukkan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Asung Guesthouse and Villa dalam aspek pelayanan kepada pelanggan. Pertama, penerapan standar hospitality belum berjalan secara optimal dan konsisten pada seluruh karyawan. Meskipun pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dasar pelanggan, masih terdapat variasi dalam penerapan sikap pelayanan, keramahan, dan respons terhadap kebutuhan tamu. Kedua, kemampuan komunikasi karyawan dengan pelanggan masih beragam. Perbedaan pengalaman kerja, tingkat pendidikan, dan

kemampuan berbahasa menyebabkan kualitas komunikasi yang diberikan kepada tamu belum sepenuhnya seragam.

Ketiga, belum tersedianya program pelatihan pelayanan yang dilakukan secara rutin dan terstruktur. Sebagian besar pengetahuan dan keterampilan pelayanan diperoleh melalui pengalaman kerja sehari-hari sehingga pengembangan kompetensi belum berjalan secara sistematis. Keempat, pemahaman mengenai penanganan keluhan pelanggan masih perlu ditingkatkan. Dalam beberapa situasi, karyawan masih mengalami kesulitan dalam merespons dan menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat dan profesional. Kelima, kemampuan komunikasi lintas budaya masih perlu diperkuat mengingat sebagian besar tamu yang menginap berasal dari berbagai negara dengan latar belakang budaya yang berbeda-beda. Kurangnya pemahaman terhadap karakteristik budaya pelanggan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam proses pelayanan.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, tim pengabdian menawarkan program pelatihan dan pendampingan yang difokuskan pada peningkatan kompetensi hospitality dan komunikasi efektif bagi karyawan Asung Guesthouse and Villa. Program pertama adalah pelatihan hospitality yang mencakup pemahaman mengenai pelayanan prima (service excellence), etika pelayanan, profesionalisme kerja, grooming, sikap positif dalam melayani pelanggan, dan strategi membangun pengalaman tamu yang berkesan. Program kedua adalah pelatihan komunikasi efektif yang meliputi teknik komunikasi verbal dan nonverbal, kemampuan mendengarkan aktif (active listening), teknik memberikan informasi secara jelas, komunikasi persuasif, serta komunikasi lintas budaya dalam pelayanan wisatawan.

Program ketiga berupa simulasi pelayanan tamu melalui metode role play. Kegiatan ini bertujuan memberikan pengalaman praktis kepada peserta dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan yang umum terjadi di lingkungan akomodasi. Selanjutnya dilakukan pendampingan implementasi hasil pelatihan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Pendampingan bertujuan memastikan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh peserta dapat diterapkan secara berkelanjutan. Pada akhir kegiatan dilakukan evaluasi untuk mengukur peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman peserta setelah mengikuti program pelatihan.

METODE

1. Lokasi dan Waktu Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan di Asung Guesthouse and Villa yang berlokasi di Desa Tibubeneng, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Pemilihan lokasi didasarkan pada hasil observasi awal yang menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, khususnya dalam aspek hospitality dan komunikasi efektif untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu. Pelaksanaan kegiatan dilakukan selama satu bulan yang meliputi tahap persiapan, pelatihan,

pendampingan, monitoring, dan evaluasi. Kegiatan melibatkan tim dosen dan mahasiswa dari Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional (IPB Internasional) sebagai pelaksana program pengabdian.

2. Khalayak Sasaran

Sasaran kegiatan ini adalah seluruh karyawan yang terlibat langsung dalam operasional pelayanan tamu di Asung Guesthouse and Villa. Peserta terdiri atas staf front office, housekeeping, administrasi, dan pengelola usaha yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelibatan seluruh karyawan bertujuan agar pemahaman mengenai hospitality dan komunikasi efektif dapat diterapkan secara menyeluruh sehingga tercipta standar pelayanan yang seragam dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

3. Metode Pendekatan

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode partisipatif (*participatory approach*), yaitu pendekatan yang melibatkan mitra secara aktif dalam seluruh tahapan kegiatan mulai dari identifikasi kebutuhan, pelaksanaan program, hingga evaluasi hasil kegiatan. Pendekatan partisipatif dipilih karena memungkinkan terjadinya proses pembelajaran yang lebih efektif serta meningkatkan komitmen mitra dalam mengimplementasikan hasil pelatihan pada kegiatan operasional sehari-hari. Selain itu digunakan metode andragogi (*adult learning)* yang menekankan pada pembelajaran orang dewasa melalui pengalaman, diskusi, praktik langsung, dan pemecahan masalah yang dihadapi peserta di tempat kerja.

4. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

1) Identifikasi Permasalahan dan Analisis Kebutuhan

Tahap awal dilakukan melalui observasi lapangan dan wawancara dengan pengelola Asung Guesthouse and Villa. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi pelayanan yang sedang berjalan, kebutuhan pengembangan kompetensi karyawan, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Hasil identifikasi menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi hospitality, komunikasi efektif, dan penanganan keluhan pelanggan menjadi kebutuhan utama yang perlu mendapatkan perhatian.

2) Penyusunan Materi Pelatihan

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, tim pengabdian menyusun materi pelatihan yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan mitra. Materi yang diberikan meliputi:

1. Konsep dasar hospitality dalam industri perhotelan.
2. Service excellence (pelayanan prima).
3. Grooming dan etika pelayanan.
4. Komunikasi verbal dan nonverbal.
5. Active listening dalam pelayanan pelanggan.
6. Penanganan keluhan pelanggan (guest complaint handling).
7. Komunikasi lintas budaya (cross-cultural communication).

8. Membangun pengalaman tamu yang positif.

3) Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan dilaksanakan secara tatap muka menggunakan beberapa metode pembelajaran yang terdiri atas:

a. Ceramah

Penyampaian materi secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman peserta mengenai konsep hospitality dan komunikasi efektif.

b. Diskusi

Peserta diberikan kesempatan untuk berdiskusi mengenai permasalahan pelayanan yang sering dihadapi selama bekerja.

c. Studi Kasus

Peserta menganalisis berbagai kasus pelayanan yang umum terjadi dalam industri akomodasi serta mencari solusi yang tepat.

d. Role Play

Peserta melakukan simulasi pelayanan tamu untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan kemampuan menyelesaikan permasalahan pelanggan.

e. Tanya Jawab

Dilakukan untuk memperkuat pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan.

4) Pendampingan Implementasi

Setelah pelatihan selesai dilaksanakan, tim pengabdian melakukan pendampingan kepada peserta dalam menerapkan materi yang telah diperoleh ke dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Pendampingan dilakukan melalui observasi langsung, konsultasi, pemberian masukan, serta evaluasi terhadap praktik pelayanan yang dilakukan oleh peserta. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil pelatihan dapat diimplementasikan secara efektif dan berkelanjutan.

5) Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dilakukan untuk mengamati perkembangan kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan. Sementara itu, evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan program pengabdian yang telah dilaksanakan.

Evaluasi dilakukan melalui:

1. Pre-test sebelum pelatihan.
2. Post-test setelah pelatihan.
3. Observasi perilaku pelayanan peserta.
4. Wawancara dengan pengelola dan peserta.
5. Dokumentasi kegiatan.

5. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan program diukur berdasarkan beberapa indikator berikut:

No	Indikator	Target
1	Peningkatan pemahaman hospitality	≥ 80% peserta memahami materi
2	Peningkatan kemampuan komunikasi efektif	≥ 80% peserta mampu menerapkan komunikasi efektif
3	Peningkatan kemampuan penanganan keluhan tamu	≥ 75% peserta mampu menyelesaikan simulasi kasus
4	Kepuasan peserta terhadap pelatihan	≥ 85% peserta menyatakan puas
5	Implementasi materi dalam pekerjaan	≥ 75% peserta menerapkan hasil pelatihan

6. Partisipasi Mitra

Mitra berperan aktif dalam seluruh tahapan kegiatan. Bentuk partisipasi yang diberikan meliputi:

1. Menyediakan lokasi pelatihan.
2. Menugaskan karyawan sebagai peserta kegiatan.
3. Memberikan informasi terkait kebutuhan pelatihan.
4. Berpartisipasi dalam proses evaluasi kegiatan.
5. Mengimplementasikan hasil peatihan dalam operasional usaha.

Partisipasi aktif mitra menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan program pengabdian dan keberlanjutan implementasi hasil kegiatan.

7. Kerangka Pemecahan Masalah

Permasalahan yang dihadapi mitra, solusi yang ditawarkan, dan luaran yang diharapkan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kerangka Pemecahan Masalah

Permasalahan Mitra	Solusi yang Diberikan	Luaran

Penerapan hospitality belum optimal	Pelatihan hospitality	Peningkatan kualitas pelayanan
Kemampuan komunikasi masih beragam	Pelatihan komunikasi efektif	Komunikasi lebih profesional
Belum ada pelatihan berkala	Program pelatihan dan pendampingan	Peningkatan kompetensi SDM
Kurangnya kemampuan menangani keluhan	Simulasi guest complaint handling	Kemampuan penyelesaian masalah meningkat
Komunikasi lintas budaya belum optimal	Pelatihan cross-cultural communication	Pelayanan lebih adaptif terhadap wisatawan

Melalui tahapan pelaksanaan yang sistematis dan partisipatif tersebut diharapkan terjadi peningkatan kompetensi karyawan sehingga kualitas pelayanan Asung Guesthouse and Villa dapat meningkat secara berkelanjutan dan mampu memberikan pengalaman menginap yang lebih baik bagi wisatawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan di Asung Guesthouse and Villa, Tibubeneng, Canggu, Bali, dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan hospitality dan komunikasi efektif. Kegiatan ini diikuti oleh karyawan yang terlibat langsung dalam operasional pelayanan tamu, termasuk staf front office, housekeeping, administrasi, dan pengelola usaha. Pelaksanaan kegiatan diawali dengan penyampaian materi mengenai pentingnya hospitality dalam industri akomodasi. Materi menekankan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang dimiliki suatu usaha, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pengalaman yang positif kepada pelanggan. Selanjutnya peserta memperoleh pelatihan komunikasi efektif yang bertujuan meningkatkan kemampuan berinteraksi dengan tamu secara profesional, sopan, dan responsif.

Selain penyampaian materi, kegiatan juga dilengkapi dengan diskusi interaktif, studi kasus, simulasi pelayanan tamu (role play), serta sesi praktik penanganan keluhan pelanggan. Melalui metode tersebut peserta tidak hanya memahami konsep secara teoritis tetapi juga memperoleh pengalaman praktis yang dapat diterapkan dalam aktivitas kerja sehari-hari.

2. Hasil Pelatihan Hospitality

Pelatihan hospitality memberikan pemahaman kepada peserta mengenai pentingnya pelayanan prima dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Materi yang diberikan meliputi konsep hospitality, service excellence, etika pelayanan, grooming, sikap profesional, dan pentingnya membangun hubungan yang baik dengan tamu. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap materi yang diberikan. Sebagian besar peserta menyadari bahwa keramahan, kesopanan, kecepatan pelayanan, dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan tamu. Melalui sesi diskusi ditemukan bahwa sebelumnya sebagian peserta menganggap pelayanan hanya sebatas memenuhi kebutuhan tamu. Setelah mengikuti pelatihan, peserta memahami bahwa hospitality merupakan proses menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan selama tamu menginap.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelatihan mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai pentingnya pelayanan yang berorientasi pada pelanggan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan.

3. Hasil Pelatihan Komunikasi Efektif

Komunikasi merupakan salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh karyawan dalam industri perhotelan dan akomodasi. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi efektif diberikan untuk meningkatkan kemampuan peserta dalam berinteraksi dengan pelanggan secara profesional.

Materi yang diberikan mencakup komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, active listening, teknik memberikan informasi, komunikasi persuasif, serta komunikasi lintas budaya. Peserta juga diberikan berbagai contoh kasus yang sering terjadi dalam pelayanan tamu.

Selama kegiatan berlangsung terlihat adanya peningkatan kemampuan peserta dalam menyampaikan informasi secara lebih jelas dan sistematis. Peserta juga mulai memahami pentingnya mendengarkan kebutuhan pelanggan sebelum memberikan solusi atau tanggapan. Pada sesi simulasi, peserta mampu menunjukkan kemampuan komunikasi yang lebih baik dibandingkan sebelum pelatihan. Karyawan terlihat lebih percaya diri dalam menghadapi tamu serta mampu menggunakan bahasa yang lebih sopan dan profesional.

4. Hasil Simulasi Pelayanan dan Penanganan Keluhan Tamu

Salah satu kegiatan utama dalam program ini adalah simulasi pelayanan tamu dan penanganan keluhan pelanggan (guest complaint handling). Simulasi dilakukan melalui metode role play dengan berbagai skenario yang sering terjadi dalam operasional guesthouse dan villa.

Beberapa kasus yang disimulasikan antara lain:

1. Keluhan mengenai keterlambatan pelayanan.
2. Keluhan mengenai fasilitas kamar.
3. Permintaan informasi destinasi wisata.
4. Permintaan layanan tambahan dari tamu.

5. Komplain terkait kebersihan area tertentu.

Melalui simulasi tersebut peserta dilatih untuk mendengarkan keluhan pelanggan dengan empati, memberikan respons yang tepat, serta menawarkan solusi yang sesuai. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa peserta mampu menerapkan teknik komunikasi yang lebih efektif dan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam menyelesaikan masalah pelanggan secara profesional.

5. Evaluasi Hasil Kegiatan

Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan.

Tabel 2. Hasil Evaluasi Pelatihan

No	Aspek yang Dinilai	Sebelum Pelatihan (%)	Setelah Pelatihan (%)
1	Pemahaman Hospitality	68	89
2	Service Excellence	65	88
3	Komunikasi Efektif	70	91
4	Penanganan Keluhan Tamu	60	86
5	Komunikasi Lintas Budaya	58	84

Berdasarkan hasil evaluasi, seluruh indikator menunjukkan peningkatan setelah pelatihan dilaksanakan. Peningkatan tertinggi terlihat pada aspek komunikasi efektif dan pemahaman hospitality. Hasil ini menunjukkan bahwa program pelatihan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi peserta. Selain itu, hasil wawancara dengan peserta menunjukkan bahwa mereka merasa lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan pelanggan dan memahami pentingnya memberikan pelayanan yang konsisten kepada setiap tamu.

6. Dampak Kegiatan terhadap Mitra

Pelaksanaan kegiatan memberikan beberapa manfaat bagi Asung Guesthouse and Villa. Pertama, meningkatnya pemahaman karyawan mengenai standar pelayanan yang baik dan profesional. Kedua, meningkatnya kemampuan komunikasi yang mendukung interaksi positif dengan pelanggan. Ketiga, meningkatnya kemampuan karyawan dalam menangani keluhan tamu secara cepat dan tepat. Peningkatan kompetensi tersebut diharapkan mampu menciptakan pengalaman menginap yang lebih baik bagi pelanggan sehingga berdampak pada

meningkatnya kepuasan tamu, ulasan positif, serta loyalitas pelanggan. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat mendukung peningkatan citra usaha dan daya saing Asung Guesthouse and Villa di kawasan wisata Canggu yang semakin kompetitif.

7. Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan hospitality dan komunikasi efektif memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zhang et al. (2024) yang menyatakan bahwa kemampuan komunikasi yang baik berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam industri hospitality. Menurut teori Service Excellence, pelayanan yang berkualitas ditunjukkan melalui kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Melalui pelatihan yang diberikan, peserta memperoleh pemahaman mengenai pentingnya pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional pelanggan tetapi juga mampu menciptakan pengalaman yang berkesan.

Peningkatan kemampuan penanganan keluhan menunjukkan bahwa pelatihan memberikan dampak positif terhadap kemampuan problem solving peserta. Menurut Wirtz dan Lovelock (2022), kemampuan menangani keluhan secara cepat dan tepat merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan jasa. Komunikasi yang baik memungkinkan karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara lebih akurat, mengurangi kesalahpahaman, serta meningkatkan kualitas hubungan antara pelanggan dan penyedia jasa.

Selain itu, kemampuan penanganan keluhan yang meningkat menunjukkan bahwa pelatihan memberikan dampak positif terhadap kemampuan problem solving peserta. Dalam industri jasa, kemampuan menangani keluhan secara profesional merupakan salah satu indikator penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan keberhasilan usaha. Dengan demikian, pelatihan hospitality dan komunikasi efektif dapat menjadi salah satu strategi pengembangan sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing usaha akomodasi, khususnya pada Asung Guesthouse and Villa.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilaksanakan di Asung Guesthouse and Villa, Tibubeneng, Canggu, Bali telah berjalan dengan baik dan memperoleh respons positif dari peserta. Program yang difokuskan pada pelatihan hospitality dan komunikasi efektif mampu meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep hospitality, service excellence, komunikasi efektif, komunikasi lintas budaya, serta penanganan keluhan pelanggan. Melalui pelatihan dan simulasi pelayanan, peserta memperoleh pengalaman praktis yang dapat diterapkan secara langsung dalam aktivitas operasional sehari-hari. Pelaksanaan program juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Karyawan menjadi lebih memahami pentingnya keramahan, profesionalisme, empati, kemampuan mendengarkan pelanggan, serta keterampilan komunikasi dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian yang

menyatakan bahwa kualitas layanan, komunikasi yang efektif, dan service excellence merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam industri hospitality. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil memberikan kontribusi dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia pada Asung Guesthouse and Villa sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan daya saing usaha di tengah persaingan industri akomodasi yang semakin kompetitif.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pengelola Asung Guesthouse and Villa perlu melaksanakan pelatihan hospitality dan komunikasi efektif secara berkala untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan.
2. Perlu disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan tamu yang dapat menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan yang seragam dan profesional.
3. Karyawan perlu memperoleh pelatihan lanjutan terkait komunikasi bahasa asing dan komunikasi lintas budaya mengingat sebagian besar pelanggan berasal dari berbagai negara dengan latar belakang budaya yang berbeda.
4. Pengelola perlu melakukan evaluasi kepuasan pelanggan secara rutin sebagai dasar perbaikan kualitas layanan yang berkelanjutan.
5. Perguruan tinggi diharapkan dapat terus menjalin kerja sama dengan pelaku industri pariwisata melalui program pengabdian dan pendampingan guna mendukung pengembangan sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing.

DAFTAR PUSTAKA

Asyan, H. T., & Asshofi, I. U. A. (2026). A qualitative study of communication management to stabilize the hospitality staff performance in the digital age. *Journal of Gastro Tourism, 4*(1), 41–50. https://doi.org/10.52465/jogasto.v4i1.645

Eling Asmara, K. H., Yenni, Harliantara, Prawesti, R. E., & Zulaikha. (2024). Role of management to communicate the excellent hospitality for hotel business. *Jurnal Ekonomi, 13*(2), 1736–1745.

Jayawardena, C., Chan, J., & Min, J. C. H. (2021). *Service Excellence in Tourism and Hospitality: Insights from Asia*. Springer.

Kotler, P., Bowen, J. T., Baloglu, S., & Makens, J. C. (2022). *Marketing for Hospitality and Tourism* (8th ed.). Pearson.

Lashley, C. (2023). *Hospitality Management* (2nd ed.). Routledge.

Olawuyi, O. S., et al. (2025). A bibliometric analysis of service quality in the hospitality industry. *Administrative Sciences, 15*(6), 215.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.

Raza, S., Khan, M., & Ahmed, R. (2023). Hospitality service quality and customer satisfaction: A review. *International Journal of Hospitality Management, 112*, 103452.

Syafitra, R. (2025). Penerapan service excellence untuk meningkatkan loyalitas wisatawan. *Jurnal Pariwisata dan Hospitality, 1*(2), 20–26.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2023). *Service, Quality and Customer Satisfaction* (Edisi terbaru). Andi Publisher.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). World Scientific.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill.

Zhang, Y., Li, H., & Wang, X. (2024). Effective communication and service performance in hospitality organizations. *International Hospitality Review, 38*(2), 145–160.

Hotel Customer Satisfaction: A Comprehensive Analysis of Determinants in the Hospitality Industry. (2024). *Journal of Business Economics*.