



PELAKSANAAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT MELALUI SINERGI DENGAN PADMA RESORT UBUD SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI SDM

I Gusti Ayu Vina Widiadnya Putri¹, Ni Kadek Adelia Ega Pratiwi^{2*},

¹Program Studi Sastra Inggris, Fakultas Bahasa Asing, Universitas Mahasaraswati Denpasar,
Jalan Kamboja No 11A, Denpasar, Bali, 80223, Indonesia

*Penulis koresponden, e-mai: miss.vina@unmas.ac.id

081238072643

artikel masuk: 15-03-2026; artikel diterima: 16-04-2026

Abstract: The tourism industry plays a significant role in Indonesia's economic growth, with the hospitality sector serving as one of its main pillars. Although Padma Resort Ubud has established high service standards, the hotel still faces challenges in maintaining consistent hospitality values and staff competence in handling guest complaints professionally and empathetically. This community service activity aims to improve service quality through training based on the Service Quality Theory (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) and Emotional Labor (Hochschild, 1983). The method used is a descriptive qualitative approach with a case study design, involving participatory observation and semi-structured interviews. The results show a significant improvement in staff ability to apply active listening skills, empathetic communication, and emotional management during service interactions. Furthermore, regular briefings and continuous evaluation have proven effective in maintaining service consistency and fostering a more professional work culture. This activity demonstrates that strengthening the dimensions of empathy, responsiveness, and the practice of emotional labor can significantly enhance service quality in the hospitality sector.

Key words: hospitality, competence, padma resort

Abstrak: Industri pariwisata memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia, di mana sektor perhotelan menjadi salah satu pilar utamanya. Meskipun telah memiliki standar layanan tinggi, Padma Resort Ubud masih menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi nilai hospitality dan keterampilan staf dalam menangani keluhan tamu secara profesional dan empatik. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan berbasis teori Service Quality (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) dan Emotional Labor (Hochschild, 1983). Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus, melalui observasi partisipatif dan wawancara semi-terstruktur. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam kemampuan staf dalam menerapkan keterampilan mendengarkan aktif, komunikasi empatik, dan manajemen emosi saat menghadapi situasi pelayanan. Selain itu, briefing rutin dan evaluasi berkelanjutan terbukti efektif dalam menjaga konsistensi layanan dan membentuk budaya kerja yang lebih profesional. Kegiatan ini membuktikan bahwa penguatan dimensi empathy, responsiveness, serta praktik emotional labor dapat secara nyata meningkatkan mutu pelayanan di sektor perhotelan.

Kata kunci: keramah tamahan, kompetensi, padma resort

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan dalam pembangunan ekonomi Indonesia, khususnya di Bali yang dikenal sebagai destinasi internasional bertaraf tinggi. Keberlanjutan dan daya saing destinasi tersebut sangat bergantung pada kualitas layanan yang diterima wisatawan. Di lingkungan perhotelan, kemampuan menangani keluhan tamu secara profesional dan empatik menjadi aspek krusial yang menentukan pengalaman tamu, tingkat kepuasan, serta citra institusi. Padma Resort Ubud, meskipun memiliki standar layanan yang baik, menghadapi tantangan dalam konsistensi penanganan keluhan akibat keterbatasan tenaga kerja terlatih dan variasi pemahaman nilai-nilai hospitality di antara staf baru maupun staf kontrak.

Sejumlah kegiatan terdahulu memperkuat urgensi intervensi pelatihan di bidang ini. Juliana dan Wulandari (2024) menunjukkan efektivitas penerapan metode HEAT dalam meningkatkan kemampuan mendengarkan aktif dan tindak lanjut komplain; Ariesa, Adi, dan Indrayani (2024) melaporkan sebagian besar staf mampu menerapkan ILEAD namun memerlukan pelatihan lanjutan; sedangkan Magatef et al. (2019) menegaskan korelasi positif antara sistem penanganan keluhan yang terstruktur dengan kepuasan pelanggan. Kekosongan prosedural dan inkonsistensi praktik pelayanan menjadi celah yang dapat diisi melalui program peningkatan kapasitas berbasis bukti.

Hasil observasi Tim Pengabdian kepada Masyarakat mengidentifikasi dua isu utama yang memerlukan perhatian: (1) bagaimana meningkatkan kemampuan staf dalam menangani keluhan pelanggan secara profesional dan empatik di lingkungan hotel; dan (2) Apakah alasan ketidak-konsistenan penerapan nilai-nilai keramahan (hospitality) oleh seluruh staf dalam praktik pelayanan sehari-hari. Permasalahan ini tidak hanya bersifat teknis, melainkan juga berkaitan dengan aspek emosional dan interpersonal—termasuk kemampuan komunikasi empatik, pengelolaan emosi, serta sensitivitas budaya terhadap tamu dari berbagai latar belakang.

Program pengabdian masyarakat ini dirancang berdasarkan kerangka teori Service Quality (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) dan konsep Emotional Labor (Hochschild, 1983). Fokus intervensi terletak pada dimensi responsiveness dan empathy dari Service Quality, serta pengembangan kemampuan staf mengelola dan menampilkan emosi profesional sesuai tuntutan pelayanan. Melalui pelatihan komprehensif yang mencakup komunikasi empatik, pengelolaan emosi, sensitivitas budaya, dan simulasi

penanganan keluhan, kegiatan ini bertujuan memperkuat kompetensi staf Padma Resort Ubud sehingga dapat merespons komplain dengan profesionalisme dan ketenangan, meningkatkan kepuasan tamu, serta memperkuat citra Bali sebagai destinasi yang mengedepankan keramahan dan profesionalisme

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus, yang difokuskan pada pelaksanaan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan bagi staf hotel di Padma Resort Ubud. Kegiatan ini dilaksanakan selama 6 bulan, sejak bulan September 2025 sampai dengan Februari 2026. Pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi kegiatan.

1. Tahap Persiapan : Pada tahap persiapan, tim pengabdian melakukan koordinasi awal dengan pihak manajemen hotel untuk mengidentifikasi kebutuhan peningkatan kompetensi pelayanan staf, khususnya terkait penanganan keluhan tamu dan penguatan sikap hospitality dalam situasi kerja yang dinamis. Kegiatan ini dilanjutkan dengan pemetaan kebutuhan pelatihan melalui diskusi dengan supervisor dan staf operasional. Selanjutnya, tim menyusun materi pelatihan yang berfokus pada penguatan kualitas pelayanan berbasis empati dan responsivitas, strategi komunikasi dalam menghadapi keluhan pelanggan, serta pengelolaan ekspresi emosional dalam interaksi pelayanan. Selain itu, disiapkan pula instrumen observasi dan panduan wawancara sebagai bagian dari proses evaluasi pelaksanaan kegiatan.
2. Tahap Pelaksanaan : Tahap pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam bentuk pelatihan interaktif dan pendampingan pelayanan yang melibatkan staf operasional dan supervisor hotel. Kegiatan pelatihan difokuskan pada penguatan keterampilan komunikasi pelayanan, peningkatan kemampuan merespons keluhan pelanggan secara profesional, serta pembiasaan sikap ramah dalam setiap interaksi dengan tamu. Selama kegiatan berlangsung, tim pengabdian melakukan observasi partisipatif dengan terlibat langsung dalam lingkungan kerja untuk mengamati praktik pelayanan staf secara nyata. Observasi ini bertujuan untuk melihat sejauh mana staf mampu menerapkan prinsip responsivitas dan empati dalam situasi

pelayanan yang beragam. Selain observasi, kegiatan juga dilengkapi dengan wawancara semi-terstruktur kepada beberapa staf operasional dan supervisor untuk menggali pengalaman staff selama mengikuti pelatihan serta persepsi terhadap peningkatan kemampuan pelayanan setelah kegiatan dilaksanakan.

3. Tahap Evaluasi : Tahap evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan kegiatan pelatihan terhadap peningkatan kualitas pelayanan staf. Hasil evaluasi tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar rekomendasi penguatan program pelatihan pelayanan yang berkelanjutan di lingkungan kerja hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan staf melalui pelatihan keterampilan komunikasi pelayanan di lingkungan Padma Resort Ubud. Uraian hasil kegiatan disusun berdasarkan proses pelaksanaan pelatihan, keterlibatan peserta selama kegiatan berlangsung, serta perubahan pemahaman dan kesiapan staf dalam menerapkan prinsip pelayanan berbasis empati dan responsivitas dalam interaksi kerja sehari-hari.

1. Peningkatan *Hospitality Staff Hotel*

Pada tahap awal pelatihan, tim pengabdian menyusun materi secara terstruktur dengan fokus pada penguatan keterampilan dasar pelayanan pelanggan, terutama dalam menghadapi keluhan tamu. Materi pelatihan dirancang secara sistematis dan aplikatif agar dapat langsung diimplementasikan dalam aktivitas operasional sehari-hari oleh staf hotel. Fokus pelatihan diarahkan pada tiga kompetensi utama, yaitu keterampilan active listening untuk memahami kebutuhan dan kondisi emosional tamu secara menyeluruh, kemampuan menyampaikan permintaan maaf secara profesional sebagai bentuk penghargaan terhadap pengalaman tamu, serta keterampilan memberikan respons empatik guna membangun hubungan pelayanan yang positif dan berkelanjutan. Melalui pendekatan tersebut, kegiatan pelatihan diharapkan mampu memperkuat penerapan dimensi *empathy* dan *responsiveness* sebagaimana dikemukakan dalam kerangka Service Quality oleh Parasuraman et al. (1985), sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Padma Resort Ubud secara lebih optimal.



Gambar 1 Peningkatan *Hospitality*

Pelaksanaan pelatihan dirancang dalam bentuk bimbingan teknis interaktif yang menekankan keterlibatan aktif peserta selama kegiatan berlangsung. Kegiatan pelatihan dilaksanakan melalui diskusi kelompok, analisis studi kasus yang diangkat dari pengalaman pelayanan nyata di lingkungan kerja hotel, serta simulasi penanganan keluhan pelanggan. Melalui pendekatan tersebut, peserta tidak hanya memperoleh pemahaman konseptual mengenai pelayanan prima, tetapi juga memiliki kesempatan untuk mempraktikkan secara langsung keterampilan komunikasi pelayanan yang relevan dengan situasi kerja sehari-hari. Penggunaan metode simulasi dalam pelatihan ini menjadi penting sebagai sarana penguatan kemampuan staf dalam mengelola ekspresi emosional secara profesional ketika menghadapi situasi pelayanan yang menantang, sebagaimana dijelaskan dalam konsep *emotional labor* oleh Arlie Russell Hochschild (1983).

Selama pelaksanaan kegiatan, tingkat partisipasi peserta menunjukkan keterlibatan yang positif. Hal ini terlihat dari keaktifan staf dalam mengikuti diskusi, keterlibatan dalam praktik simulasi pelayanan, serta kesungguhan dalam menerapkan teknik komunikasi interpersonal yang diberikan selama pelatihan. Beberapa keterampilan yang dilatihkan meliputi kemampuan mendengarkan secara aktif (*active listening*), memberikan respons empatik terhadap keluhan tamu, serta menyampaikan permintaan maaf secara profesional sebagai bagian dari strategi komunikasi pelayanan yang efektif. Temuan ini menunjukkan bahwa materi dan metode pelatihan yang digunakan relevan dengan kebutuhan peserta serta berkontribusi terhadap peningkatan kesiapan staf dalam menangani keluhan pelanggan secara lebih profesional dan komunikatif.

Melalui kegiatan pengabdian ini, tim berupaya memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Padma Resort Ubud, khususnya dalam penguatan kompetensi pelayanan berbasis empati dan responsivitas. Peningkatan kompetensi tersebut diharapkan tidak hanya mendukung peningkatan kualitas interaksi antara staf dan tamu, tetapi juga memperkuat upaya institusi dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif dan berkesan bagi pelanggan. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan ini diharapkan dapat menjadi bagian dari strategi pengembangan kapasitas staf secara berkelanjutan guna mempertahankan standar profesionalisme dan kualitas pelayanan di lingkungan industri perhotelan.

2. Konsistensi Layanan Melalui Briefing Rutin dan Evaluasi Berbasis Feedback

Sebagai upaya menjaga konsistensi penerapan peningkatan kualitas pelayanan dalam praktik kerja sehari-hari, tim pengabdian memfasilitasi pelaksanaan kegiatan **briefing rutin** yang dilaksanakan bersama supervisor dan *team leader* di Padma Resort Ubud. Kegiatan briefing ini difungsikan sebagai sarana refleksi bersama sekaligus penguatan kembali nilai-nilai inti hospitality melalui penyampaian motivasi kerja, pengingat standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta pembahasan studi kasus nyata yang dihadapi staf dalam proses penanganan keluhan tamu. Pelaksanaan briefing secara berkelanjutan tersebut menjadi salah satu strategi penting dalam mendukung terbentuknya budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima. Selain itu, kegiatan ini juga berperan dalam memperkuat kesiapan emosional staf dalam menghadapi dinamika pelayanan yang beragam. Pendekatan tersebut selaras dengan konsep *deep acting* dalam teori *emotional labor* yang dikemukakan oleh Arlie Russell Hochschild (1983), yaitu kemampuan individu untuk menyesuaikan kondisi emosional secara internal agar sejalan dengan tuntutan peran pelayanan, sehingga ekspresi keramahan yang ditampilkan kepada tamu dapat dilakukan secara tulus, konsisten, dan profesional.



Gambar 2 : *Briefing Rutin dan Evaluasi Berbasis Feedback*

Hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa pelaksanaan *briefing* rutin memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan motivasi kerja staf, penguatan kesadaran akan pentingnya penerapan sikap ramah dalam pelayanan, serta terciptanya komunikasi yang lebih terbuka dan konstruktif antar anggota tim. Dengan demikian, kegiatan *briefing* yang difasilitasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi teknis terkait standar pelayanan, tetapi juga berperan sebagai media penguatan hubungan emosional dan profesional antar staf yang menjadi salah satu fondasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan berkualitas.

Pada tahap evaluasi dan monitoring kegiatan, tim pengabdian melakukan penilaian melalui kombinasi metode *pre-test* dan *post-test*, observasi langsung di lapangan, serta pengumpulan umpan balik dari pihak manajemen dan pelanggan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman staf terkait strategi penanganan keluhan pelanggan serta konsistensi dalam penerapan sikap ramah selama proses pelayanan. Berdasarkan perspektif teori *Service Quality* yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1985), temuan tersebut mencerminkan adanya penguatan pada dua dimensi utama kualitas layanan, yaitu *empathy* (kemampuan memahami kebutuhan pelanggan secara tepat) dan *responsiveness* (kecepatan serta ketanggapan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan). Peningkatan pada kedua dimensi ini berimplikasi positif terhadap peningkatan kepuasan tamu serta penguatan citra institusi pelayanan.

Selain itu, dari perspektif *emotional labor*, staf menunjukkan peningkatan kemampuan dalam mengelola ekspresi emosional secara profesional ketika menghadapi tekanan kerja selama proses pelayanan. Kemampuan tersebut mendukung terciptanya interaksi pelayanan yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih positif dan berkesan bagi tamu. Pengelolaan emosi yang baik juga berkontribusi terhadap terciptanya keseimbangan psikologis staf dalam menghadapi dinamika pekerjaan di sektor pelayanan.

Secara keseluruhan, pelaksanaan kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Padma Resort Ubud, sekaligus mendukung terbentuknya budaya kerja yang profesional, reflektif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Keberlanjutan kegiatan *briefing* rutin serta evaluasi berbasis umpan balik yang difasilitasi selama program berlangsung diharapkan dapat menjadi strategi yang efektif dalam mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan unggulan secara berkelanjutan. Selain itu, penguatan kualitas pelayanan di tingkat institusi juga berpotensi mendukung citra daerah sebagai destinasi pariwisata yang mengedepankan nilai keramahan dan profesionalisme dalam pelayanan.

SIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Padma Resort Ubud menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan berbasis teori *Service Quality* dan *Emotional Labor* efektif dalam meningkatkan kompetensi staf dalam memberikan pelayanan prima. Kegiatan pelatihan yang dilaksanakan secara interaktif dan aplikatif mampu memperkuat keterampilan *active listening*, komunikasi empatik, serta kemampuan pengelolaan emosi dalam menghadapi keluhan pelanggan. Peningkatan kompetensi tersebut terutama terlihat pada penguatan dua dimensi utama kualitas layanan, yaitu *empathy* dan *responsiveness*, yang berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi tamu. Selain itu, pelaksanaan *briefing* rutin dan evaluasi berkelanjutan yang difasilitasi selama kegiatan pengabdian turut berkontribusi dalam menjaga konsistensi penerapan nilai-nilai *hospitality* dalam praktik kerja sehari-hari. Kegiatan ini tidak hanya berdampak pada peningkatan keterampilan individu staf, tetapi juga mendukung terbentuknya budaya kerja yang lebih profesional, reflektif, dan

berorientasi pada kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, implementasi pendekatan berbasis teori dalam praktik pelatihan pelayanan menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh penguasaan aspek teknis, tetapi juga oleh kemampuan pengelolaan emosi dan komunikasi interpersonal yang efektif. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan serupa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan sebagai bagian dari strategi penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung standar pelayanan unggulan di sektor perhotelan.

DAFTAR RUJUKAN

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity and dissonance. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.
- Ariesa, K. W., Adi, I. A. S. P., & Indrayani, I. G. A. P. W. (2024). Handling guest complaints with the Identify, Listen, Empathize, Analyze, Deliver (ILEAD) solution method at Intercontinental Bali Resort. *Indonesian Journal of Interdisciplinary Research in Science and Technology*, 2(10), 1401–1414.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press
- Nyanjom, J., & Wilkins, H. (2021). Emotional labor and the hospitality and tourism curriculum: The development and integration of emotion skills. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 20(4), 611–631
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Tiwari, R., & Kaur, H. (2023). Service recovery strategies: Mitigating negative word-of-mouth in the hotel industry through enhanced customer engagement. *International Hospitality Review*.
- Xu, S., Cao, Z., & Huo, Y. (2020). Antecedents and outcomes of emotional labour in hospitality and tourism: A meta-analysis. *Tourism Management*, 79, 104099.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of Marketing*, 55(1), 51–73.