

## PENGUATAN BUDAYA KERJA *HOSPITALITY* DALAM MENINGKATKAN PROFESIONALISME KARYAWAN PADA OLD MAN'S BAR BALI

Desak Made Mya Yudia Sari<sup>1,\*</sup>, Kadek Gita Prabha Putri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: [myayudiasari@unmas.ac.id](mailto:myayudiasari@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Kegiatan ini dilaksanakan di Old Man's Bar Bali dengan tujuan untuk memperkuat budaya kerja *hospitality* dalam meningkatkan profesionalisme karyawan pada industri Food and Beverage. Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh adanya ketidakkonsistenan perilaku kerja karyawan dalam memberikan pelayanan, meskipun secara umum kualitas pelayanan telah berada pada kategori baik. Metode pelaksanaan yang digunakan meliputi observasi, perancangan pedoman perilaku kerja, sosialisasi melalui *micro training*, pendampingan, serta evaluasi sederhana melalui observasi lanjutan. Program yang dilaksanakan terdiri dari penyusunan pedoman perilaku kerja *hospitality*, pelaksanaan *micro training*, dan pembuatan media pengingat budaya kerja. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman karyawan terhadap pentingnya profesionalisme serta mulai diterapkannya perilaku kerja yang lebih konsisten dalam kegiatan operasional. Selain itu, terdapat indikasi peningkatan kualitas pelayanan yang tercermin dari kenaikan rata-rata penilaian pelanggan pada platform digital setelah pelaksanaan program. Dengan demikian, penguatan budaya kerja *hospitality* melalui pendekatan sederhana dan partisipatif dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan profesionalisme karyawan serta kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** budaya kerja *hospitality*, profesionalisme karyawan, kualitas pelayanan, *food and beverage*, *micro training*

### ANALISIS SITUASI

Dalam perkembangannya, sektor usaha yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, khususnya di daerah pariwisata seperti Bali, adalah industri Food and Beverage (F&B). Industri ini tidak hanya berfokus pada kualitas produk, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan (*customer experience*). Pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan profesional menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta membangun loyalitas konsumen. Dalam konteks tersebut, budaya kerja *hospitality* menjadi elemen krusial dalam operasional bisnis F&B. Budaya kerja *hospitality* mencerminkan nilai-nilai pelayanan seperti keramahan, kesopanan, responsivitas, serta profesionalisme dalam berinteraksi dengan pelanggan. Implementasi budaya ini dapat dilihat melalui perilaku karyawan dalam menyapa pelanggan, berkomunikasi secara efektif, merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat, serta menjaga sikap profesional selama jam operasional berlangsung. Konsistensi dalam perilaku tersebut menjadi penting karena pelanggan tidak hanya menilai kualitas produk, tetapi juga pengalaman pelayanan yang mereka rasakan.

Secara empiris, kualitas pelayanan dapat tercermin dari ulasan pelanggan pada platform digital seperti Google Maps dan TripAdvisor. Data ulasan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Old Man's Bar Bali secara umum berada pada kategori baik, namun masih terdapat indikasi ketidakkonsistenan dalam pelaksanaannya.

**Tabel 1.** Rata-rata Review Pelayanan Google Maps Tahun 2025

Bulan	Jumlah Review Dianalisis	Rata-rata Rating	Keterangan Pelayanan
Jan–Des 2025	120 (sampling)	4,23	Pelayanan cukup baik, namun terdapat ketidakkonsistenan saat kondisi ramai

**Tabel 2.** Rata-rata Review Pelayanan TripAdvisor Tahun 2025

Bulan	Jumlah Review Dianalisis	Rata-rata Rating	Keterangan
Jan–Des 2025	60 (sampling)	4,15	Pelayanan cukup baik, namun respons belum konsisten

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori baik (di atas 4,0) namun masih terdapat fluktuasi dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal yang mengharuskan pelayanan dilakukan secara konsisten dengan kondisi aktual di lapangan, khususnya pada situasi operasional tertentu seperti saat tingkat kunjungan pelanggan meningkat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dalam industri hospitality sering mengalami ketidakkonsistenan, terutama pada kondisi beban kerja tinggi atau saat koordinasi kerja kurang optimal (Yani et al., 2025). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa budaya kerja yang kuat dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas karyawan dalam menjalankan tugas operasional (Andriani et al., 2023). Selain itu, budaya organisasi berperan penting dalam membentuk perilaku kerja dan profesionalisme karyawan, karena menjadi pedoman dalam bertindak dan mengambil keputusan di lingkungan kerja (Asnella & Adrian, 2025).

Old Man's Bar Bali sebagai salah satu usaha di industri F&B yang berlokasi di kawasan pariwisata Canggu memiliki tuntutan tinggi dalam menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan yang datang dari berbagai latar belakang. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan selama kegiatan, secara umum operasional telah berjalan dengan baik. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan adanya ketidakkonsistenan perilaku kerja. Beberapa karyawan terlihat menunjukkan sikap kerja yang cenderung santai pada situasi tertentu, seperti ketika kondisi tidak terlalu ramai atau saat pergantian shift kerja. Selain itu, terdapat perbedaan dalam cara menyambut pelanggan dan berinteraksi dengan tamu, yang menunjukkan belum adanya pedoman perilaku kerja hospitality (guideline) perilaku pelayanan yang tertulis secara jelas sebagai pedoman bersama.

Kondisi tersebut menjadi penting untuk diperhatikan karena dalam industri

F&B, interaksi dengan pelanggan terjadi secara langsung dan intens, sehingga menuntut karyawan untuk selalu menjaga profesionalisme dalam setiap situasi. Apabila sikap kerja yang kurang konsisten terjadi, maka hal ini berpotensi memengaruhi kecepatan respons, kualitas komunikasi, serta pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat berdampak pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam perspektif teoritis, kondisi ini dapat dijelaskan melalui *Social Exchange Theory* yang menyatakan bahwa hubungan antara individu dan organisasi didasarkan pada prinsip timbal balik. Ketika organisasi mampu membangun budaya kerja yang jelas, memberikan arahan yang terstruktur, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, maka karyawan cenderung akan memberikan timbal balik berupa peningkatan kinerja, perilaku kerja yang lebih profesional, serta kualitas pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian, penguatan budaya kerja hospitality menjadi langkah strategis dalam meningkatkan profesionalisme karyawan.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, dapat diidentifikasi bahwa permasalahan utama yang dihadapi oleh Old Man's Bar Bali adalah belum optimalnya konsistensi penerapan budaya kerja hospitality yang berdampak pada variasi perilaku pelayanan dan belum maksimalnya profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan budaya kerja hospitality yang lebih terstruktur agar tercipta keseragaman perilaku kerja dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Menurut hasil observasi awal di Old Man's Bar Bali, ditemukan adanya variasi perilaku kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, khususnya dalam hal konsistensi sikap hospitality, kesiapsiagaan, serta cara berkomunikasi dengan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja hospitality belum diterapkan secara seragam oleh seluruh karyawan, sehingga diperlukan upaya penguatan yang lebih terstruktur. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Belum adanya pedoman (guideline) perilaku kerja hospitality yang terdokumentasi secara jelas, sehingga standar sikap profesional dalam pelayanan seperti cara menyapa pelanggan, etika komunikasi, dan responsivitas karyawan belum memiliki acuan yang seragam.
2. Masih rendahnya pemahaman dan kesadaran sebagian karyawan terhadap pentingnya penerapan budaya kerja hospitality, yang menyebabkan perbedaan tingkat profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di lingkungan operasional.
3. Belum optimalnya penerapan perilaku kerja hospitality secara konsisten dalam kegiatan operasional sehari-hari, sehingga masih ditemukan variasi sikap kerja antar karyawan dalam hal kesiapsiagaan, komunikasi, dan pelayanan kepada pelanggan.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan oleh penulis saat melakukan observasi dan wawancara, maka penulis memberikan solusi penyelesaian masalah sebagai berikut:

1. Menyusun pedoman (guideline) perilaku kerja hospitality yang berisi standar sikap profesional dalam pelayanan, seperti cara menyapa pelanggan, etika komunikasi, responsivitas, dan sikap kerja di lingkungan operasional.
2. Melaksanakan kegiatan sosialisasi atau micro training kepada karyawan mengenai pentingnya penerapan budaya kerja hospitality dalam industri Food and Beverage, agar meningkatkan pemahaman dan kesadaran terhadap standar pelayanan yang diharapkan.
3. Mendorong penerapan pedoman perilaku kerja hospitality dalam kegiatan operasional sehari-hari sebagai acuan bersama untuk menciptakan konsistensi pelayanan kepada pelanggan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan program dalam kegiatan ini dilakukan secara bertahap dengan pendekatan partisipatif, yaitu melibatkan karyawan secara langsung dalam proses identifikasi masalah hingga implementasi solusi. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Kegiatan: Identifikasi kondisi operasional dan perilaku kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pelaksanaan: Observasi dilakukan secara langsung di area operasional untuk mengamati interaksi karyawan dengan pelanggan, kesiapsiagaan kerja, serta konsistensi perilaku pelayanan dalam berbagai situasi, baik pada kondisi ramai maupun tidak ramai.

Output: Teridentifikasinya kondisi aktual perilaku kerja karyawan serta aspek-aspek pelayanan yang belum konsisten sebagai dasar penyusunan program.

b. Metode Perancangan (Penyusunan Pedoman)

Kegiatan: Penyusunan pedoman (guideline) perilaku kerja hospitality.

Pelaksanaan: Pedoman disusun berdasarkan hasil observasi dengan menyesuaikan kondisi operasional di Old Man's Bar Bali. Isi pedoman mencakup standar perilaku seperti cara menyambut pelanggan, komunikasi dengan tamu, respons terhadap kebutuhan pelanggan, serta sikap profesional selama jam kerja.

Output: Tersusunnya dokumen pedoman perilaku kerja hospitality yang sederhana, aplikatif, dan mudah dipahami oleh karyawan.

c. Metode Ceramah dan Diskusi (Micro Training)

Kegiatan: Sosialisasi dan pelatihan singkat (micro training) mengenai budaya kerja hospitality.

Pelaksanaan: Kegiatan dilakukan melalui penyampaian materi secara singkat

mengenai pentingnya profesionalisme dalam pelayanan, dilanjutkan dengan diskusi interaktif agar karyawan dapat memahami dan mengaitkan materi dengan kondisi kerja sehari-hari.

Output: Meningkatnya pemahaman karyawan mengenai standar perilaku kerja hospitality dan pentingnya profesionalisme dalam pelayanan.

d. Metode Penguatan (Media Peningkat)

Kegiatan: Pembuatan media pengingat budaya kerja hospitality.

Pelaksanaan: Media pengingat dibuat dalam bentuk visual sederhana (poster atau catatan singkat) yang berisi poin-poin utama perilaku kerja profesional, kemudian ditempatkan di area kerja yang mudah terlihat oleh karyawan.

Output: Tersedianya media pengingat yang membantu karyawan dalam menjaga konsistensi perilaku kerja hospitality secara berkelanjutan.

e. Metode Pendampingan

Kegiatan: Pendampingan penerapan budaya kerja hospitality dalam operasional.

Pelaksanaan: Dilakukan pendampingan secara langsung kepada karyawan dalam menerapkan pedoman yang telah disusun, serta memberikan arahan dan umpan balik terhadap perilaku kerja selama kegiatan operasional berlangsung.

Output: Adanya peningkatan penerapan perilaku kerja yang lebih profesional dan sesuai dengan pedoman yang telah disusun.

f. Metode Evaluasi

Kegiatan: Evaluasi pemahaman dan penerapan budaya kerja hospitality.

Pelaksanaan: Evaluasi dilakukan melalui observasi lanjutan dan diskusi singkat dengan karyawan untuk mengetahui tingkat pemahaman serta perubahan perilaku kerja setelah pelaksanaan program.

Output: Diketahuinya tingkat pemahaman karyawan terhadap budaya kerja hospitality serta perubahan perilaku kerja sebagai hasil dari kegiatan.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan program yang berfokus pada penguatan budaya kerja hospitality di Old Man's Bar Bali menghasilkan beberapa capaian yang berkaitan dengan peningkatan pemahaman dan penerapan perilaku kerja profesional karyawan. Program yang dilaksanakan dalam kegiatan ini terdiri dari tiga kegiatan utama, yaitu penyusunan pedoman perilaku kerja hospitality, pelaksanaan micro training, dan pembuatan media pengingat budaya kerja.

Secara umum, program yang dilaksanakan tidak hanya menghasilkan output dalam bentuk dokumen, tetapi juga memberikan dampak terhadap perubahan sikap dan pemahaman karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Karyawan menunjukkan peningkatan kesadaran terhadap pentingnya menjaga sikap profesional. Hasil pelaksanaan program kerja pada Old Man's Bar Bali dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.** Hasil Program Kerja Utama dan Tambahan

No	Program Kerja	Hasil Program	Ketercapaian
1	Penyusunan Pedoman (Guideline) Perilaku Kerja Hospitality	Tersusunnya pedoman perilaku kerja yang berisi standar pelayanan seperti cara menyambut pelanggan, komunikasi, dan sikap profesional	Tercapai 100%, pedoman telah disusun dan dapat digunakan sebagai acuan kerja
2	Micro Training Budaya Kerja Hospitality	Terlaksananya kegiatan sosialisasi kepada karyawan mengenai pentingnya profesionalisme dan standar pelayanan	Tercapai 100%, karyawan mengikuti kegiatan dan memahami materi yang disampaikan
3	Pemasangan Media Pengingat	Terpasangnya media pengingat (poster/ visual) terkait budaya kerja hospitality di area kerja	Tercapai 100%, media tersedia dan dapat digunakan sebagai pengingat berkelanjutan

Untuk melihat efektivitas keseluruhan program, evaluasi dilakukan secara sederhana melalui observasi lanjutan terhadap perubahan perilaku kerja karyawan setelah pelaksanaan kegiatan. Evaluasi ini difokuskan pada aspek kesiapsiagaan, konsistensi pelayanan, serta sikap profesional dalam berinteraksi dengan pelanggan. Hasil observasi menunjukkan adanya peningkatan kesadaran karyawan dalam menerapkan sikap profesional serta peningkatan konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, meskipun masih diperlukan penguatan secara berkelanjutan agar perubahan perilaku dapat berlangsung secara optimal. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari data ulasan pelanggan pada platform digital, yaitu Google Maps dan TripAdvisor pada periode setelah pelaksanaan program.

**Tabel 4.** Rata-rata Review Pelayanan Google Maps Maret–April 2026

Bulan	Jumlah Review	Rata-rata Rating	Keterangan
Mar 2026	15	4,3	Respons mulai meningkat
Apr 2026	15	4,4	Pelayanan lebih profesional

**Tabel 5.** Rata-rata Review Pelayanan TripAdvisor Maret–April 2026

Bulan	Jumlah Review	Rata-rata Rating	Keterangan
Mar 2026	8	4,2	Respons meningkat
Apr 2026	8	4,3	Profesionalisme meningkat

Berdasarkan data tersebut, terlihat adanya peningkatan rata-rata penilaian pelayanan setelah pelaksanaan program. Pada platform Google Maps, rating meningkat dari 4,3 pada bulan Maret menjadi 4,4 pada bulan April 2026, sementara pada TripAdvisor juga mengalami peningkatan dari 4,2 menjadi 4,3. Peningkatan ini menunjukkan bahwa program penguatan budaya kerja hospitality yang dilakukan mulai memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan, meskipun peningkatannya masih relatif kecil namun mengindikasikan adanya perbaikan pada aspek profesionalisme dan responsivitas pelayanan.

Dalam perspektif teoritis, hasil program ini sejalan dengan Social Exchange Theory yang menyatakan bahwa hubungan antara organisasi dan karyawan didasarkan

pada prinsip timbal balik. Ketika organisasi memberikan arahan yang jelas melalui pedoman kerja serta dukungan melalui pelatihan, maka karyawan akan merespons dengan peningkatan kinerja dan perilaku kerja yang lebih profesional. Dengan demikian, penguatan budaya kerja hospitality melalui program ini dapat mendorong terciptanya hubungan kerja yang lebih positif serta peningkatan kualitas pelayanan.

Meskipun demikian, penerapan perilaku kerja yang konsisten masih memerlukan waktu dan proses yang berkelanjutan. Hal ini terlihat dari masih adanya variasi dalam penerapan standar pelayanan di beberapa situasi operasional, terutama pada kondisi kerja yang dinamis. Oleh karena itu, diperlukan upaya lanjutan dari pihak manajemen untuk menjaga keberlanjutan program yang telah dilaksanakan.

### **HASIL PROGRAM KERJA UTAMA**

1. Proses penyusunan pedoman (guideline) perilaku kerja hospitality yang dilakukan sebagai langkah awal dalam membentuk standar pelayanan yang jelas dan seragam. Pedoman ini disusun berdasarkan hasil observasi terhadap kondisi operasional serta perilaku kerja karyawan di lapangan, sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan nyata dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.



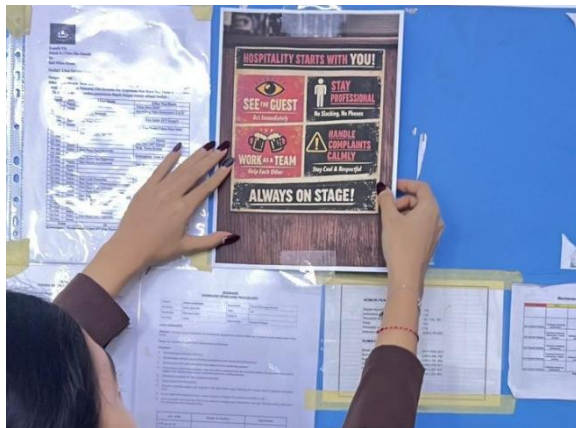
**Gambar 1.** Penyusunan Pedoman (*Guidline*)

2. Pelaksanaan kegiatan micro training kepada karyawan. Kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya penerapan budaya kerja hospitality dalam industri Food and Beverage. Dalam kegiatan ini, karyawan diberikan pemahaman mengenai standar perilaku kerja yang diharapkan, disertai dengan diskusi interaktif agar materi dapat dipahami dan diterapkan dalam situasi kerja nyata.



Gambar 2. Pelaksanaan *Micro Training*

3. Media pengingat (*culture reminder*) yang dipasang di area operasional kerja. Media ini berfungsi sebagai penguatan berkelanjutan bagi karyawan untuk selalu mengingat dan menerapkan pedoman perilaku kerja hospitality dalam aktivitas sehari-hari, sehingga konsistensi pelayanan kepada pelanggan dapat terus terjaga.



Gambar 3. Media Pengingat (*Culture Reminder*)

## PARTISIPASI KARYAWAN

Partisipasi karyawan dalam pelaksanaan program di Old Man's Bar Bali menunjukkan keterlibatan yang cukup baik selama seluruh rangkaian kegiatan berlangsung. Karyawan tidak hanya berperan sebagai objek observasi, tetapi juga turut berperan aktif dalam proses diskusi, sosialisasi, serta implementasi pedoman perilaku kerja hospitality yang telah disusun.

Pada tahap observasi dan identifikasi masalah, karyawan memberikan respon yang kooperatif dengan menunjukkan keterbukaan dalam menjelaskan kondisi operasional serta pola kerja yang berlangsung di lapangan. Hal ini membantu proses analisis kebutuhan program menjadi lebih sesuai dengan kondisi nyata di lingkungan kerja.

Selama pelaksanaan *micro training*, karyawan menunjukkan partisipasi yang aktif dengan mengikuti kegiatan secara antusias serta terlibat dalam sesi diskusi interaktif. Karyawan juga memberikan tanggapan terhadap materi yang disampaikan, terutama terkait dengan situasi pelayanan yang sering mereka hadapi dalam kegiatan

operasional sehari-hari. Partisipasi ini menunjukkan adanya minat dan kesadaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada tahap implementasi pedoman perilaku kerja dan pemasangan media pengingat, karyawan turut mendukung penerapan program dengan mulai menyesuaikan perilaku kerja sesuai dengan standar yang telah disusun. Meskipun tingkat penerapan masih bertahap, terlihat adanya upaya karyawan dalam menyesuaikan sikap kerja seperti cara menyapa pelanggan, komunikasi, dan kesiapsiagaan dalam pelayanan.

Secara keseluruhan, partisipasi karyawan dapat dikategorikan baik karena adanya keterlibatan dalam setiap tahapan kegiatan. Hal ini menjadi faktor pendukung penting dalam keberhasilan program penguatan budaya kerja hospitality di Old Man's Bar Bali.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan di Old Man's Bar Bali, dapat disimpulkan bahwa program penguatan budaya kerja hospitality melalui penyusunan pedoman perilaku kerja, pelaksanaan micro training, dan pemasangan media pengingat mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penyusunan pedoman perilaku kerja hospitality memberikan kejelasan standar pelayanan yang sebelumnya belum terdokumentasi secara sistematis. Hal ini membantu karyawan dalam memahami perilaku kerja yang diharapkan sehingga dapat mengurangi variasi dalam cara memberikan pelayanan. Pelaksanaan micro training berperan dalam meningkatkan pemahaman karyawan terhadap pentingnya profesionalisme dan budaya kerja hospitality. Melalui kegiatan ini, karyawan tidak hanya menerima materi, tetapi juga dapat mengaitkannya dengan kondisi kerja sehari-hari sehingga lebih mudah diterapkan dalam operasional. Selain itu, pemasangan media pengingat menjadi faktor pendukung dalam menjaga konsistensi penerapan perilaku kerja, karena karyawan mendapatkan penguatan secara visual yang dapat diingat secara berkelanjutan selama bekerja. Hasil program juga menunjukkan adanya indikasi peningkatan kualitas pelayanan yang tercermin dari data ulasan pelanggan pada platform digital, di mana terjadi peningkatan rata-rata rating setelah pelaksanaan program. Hal ini menunjukkan bahwa program yang dilaksanakan mulai memberikan dampak positif terhadap pengalaman pelanggan. Namun demikian, peningkatan profesionalisme karyawan belum sepenuhnya konsisten dan masih memerlukan waktu serta upaya berkelanjutan agar budaya kerja hospitality dapat diterapkan secara optimal dalam seluruh aktivitas operasional.

Perusahaan disarankan untuk mempertahankan dan mengembangkan pedoman perilaku kerja hospitality yang telah disusun sebagai standar operasional dalam pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan secara berkala guna memperkuat pemahaman karyawan terhadap budaya kerja hospitality. Pihak manajemen juga diharapkan dapat melakukan pengawasan secara konsisten terhadap penerapan

pedoman pelayanan, sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga secara berkelanjutan. Karyawan diharapkan dapat terus menerapkan perilaku kerja yang profesional sesuai dengan pedoman yang telah disusun, serta meningkatkan kesadaran dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan konsisten kepada pelanggan. Selain itu, karyawan juga diharapkan dapat saling mengingatkan dan mendukung dalam menerapkan budaya kerja hospitality di lingkungan kerja. Bagi pelaksanaan selanjutnya, disarankan untuk melakukan pengembangan program yang lebih berkelanjutan, seperti evaluasi jangka panjang terhadap penerapan budaya kerja hospitality serta pengukuran dampak yang lebih terstruktur menggunakan indikator kinerja pelayanan. Selain itu, program dapat dikembangkan dengan menambahkan aspek pelatihan yang lebih mendalam agar perubahan perilaku kerja dapat terjadi secara lebih optimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R., Andriani, P., & Andriani, D. (2023). Company performance improvement: Implementation of service culture through human capital in hospitality industry. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen*, 19(1).  
<https://doi.org/10.30872/jinv.v19i1.2453>
- Asnella, Y., & Adrian, A. (2025). The influence of corporate culture on employee performance at Daima Hotel Padang. *Journal of Multidimensional Management*, 2(2), 221–226.
- Blau, P. M. (1964). Justice in social exchange. *Sociological inquiry*, 34(2).
- Yani, N. W. M. N., Astuti, N. N. S., Virginiya, P. T., & Bagiastuti, N. K. (2025). The impact of organizational culture and employee engagement on employee performance in Bali's hospitality industry. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 14(7), 952–964.  
<https://doi.org/10.24843/EEB.2025.v14.i07.p03>