

Meningkatkan Kepuasan Menginap Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel

I Komang Nataliana¹, Kadek Feni Aryati¹, I Gusti Ayu Eka Suwintari¹, A.A.A Arun Suwi Arianty¹

¹ Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

Guest satisfaction
Service excellence
Facility management

Article history:

Received 2026-05-28

Revised 2026-06-30

Accepted 2026-08-04

ABSTRACT

Guest satisfaction is a crucial factor influencing the success of the hospitality industry, as it is closely associated with customer loyalty, hotel reputation, and business competitiveness. Based on observations, discussions with the management, and an analysis of guest reviews on the Booking.com platform, D’Nusa Beach Club and Resort continues to face challenges related to service quality and hotel facilities. These challenges include suboptimal service delivery, ineffective complaint handling, inconsistent room cleanliness, and several facilities requiring maintenance. This community service program aimed to improve service quality and facility management to enhance guest satisfaction. The methods employed included problem identification, socialization, service excellence training, facility management assistance, and evaluation. The socialization and training focused on service excellence, effective communication, customer experience, and complaint handling. Assistance activities included strengthening housekeeping standards, developing housekeeping checklists, and providing recommendations for regular facility maintenance. The results indicated an improvement in participants' understanding of the importance of responsive, friendly, and professional service, as well as increased awareness of the significance of facility maintenance and cleanliness standards in supporting guest comfort. Furthermore, the hotel management demonstrated a commitment to implementing the recommended improvements to enhance service quality and hotel facilities. This program contributed positively to strengthening human resource capacity and facility management, thereby supporting the continuous improvement of the guest experience.

This is an open access article under the CC BY license.



Corresponding Author:

I Komang Nataliana

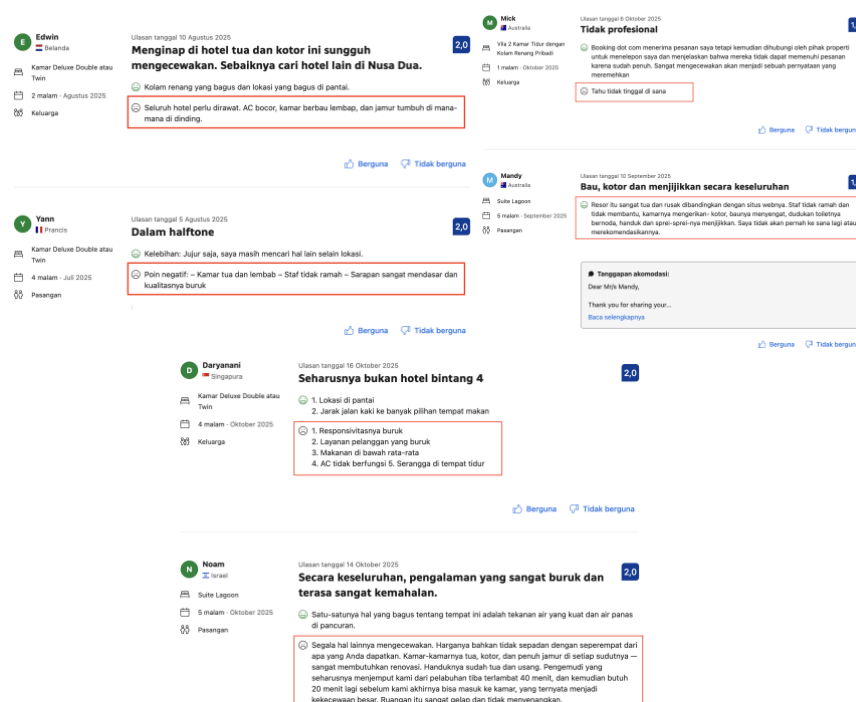
Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia; natalianakomang@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pariwisata dan perhotelan merupakan sektor penting yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah maupun nasional (Sukarta, 2025). Seiring meningkatnya mobilitas wisatawan domestik dan mancanegara, kebutuhan terhadap layanan akomodasi yang berkualitas juga semakin tinggi (Edhie dkk., 2022). Dalam industri perhotelan yang kompetitif, hotel tidak sekadar menyediakan fasilitas tempat menginap, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang mampu menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan memuaskan bagi tamu (Mahendri dkk., 2024; Nurhadi, 2022). Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan tamu serta keberlanjutan usaha hotel.

Keberhasilan sebuah hotel dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dapat tercermin dari tingkat kepuasan tamu yang diperoleh (Choirunnisa dan Palupiningtyas, 2023). Kepuasan tersebut tidak hanya berpengaruh terhadap keputusan pelanggan untuk kembali menginap, tetapi juga dapat membentuk persepsi publik terhadap kualitas hotel melalui berbagai ulasan dan rekomendasi (Dewi, 2023). Sebaliknya, ketidakpuasan yang dialami tamu berpotensi menurunkan citra hotel dan memengaruhi minat calon pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan persepsi tamu terhadap hotel. Kemampuan memberikan layanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai kebutuhan pelanggan akan memberikan pengalaman yang lebih baik selama menginap (Yustita dkk., 2023). Di samping itu, kondisi fasilitas yang terawat, bersih, dan nyaman turut berkontribusi dalam menciptakan pengalaman positif yang dapat meningkatkan penilaian tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil observasi dan telaah ulasan tamu pada platform Booking.com, D’Nusa Beach Club and Resort masih menghadapi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel. Beberapa tamu mengeluhkan kondisi kamar yang tua dan kurang terawat, adanya bau lembap, jamur pada dinding, AC yang tidak berfungsi optimal, serta kebersihan kamar yang kurang memadai. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kualitas sarapan yang rendah, keberadaan serangga di kamar, serta respons staf yang dinilai kurang ramah, kurang profesional, dan lambat dalam menangani keluhan tamu. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan tamu dengan layanan dan fasilitas yang diterima selama menginap.



Gambar 1. Ulasan Tamu D’Nusa Beach Club and Resort pada Platform Booking.com

Gambar 1 menunjukkan beberapa ulasan tamu yang mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek kualitas pelayanan dan fasilitas hotel. Keluhan yang paling sering muncul meliputi kondisi kamar yang tua dan lembap, keberadaan jamur pada dinding, AC yang tidak berfungsi dengan baik, kebersihan kamar yang kurang memadai, kualitas sarapan yang rendah, serta respons staf yang dinilai kurang profesional dan kurang responsif terhadap kebutuhan tamu. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dan kualitas layanan yang diterima selama menginap. Apabila kondisi ini tidak segera ditangani, maka dapat berdampak pada penurunan tingkat kepuasan tamu dan reputasi hotel di platform digital.

Permasalahan tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu, memengaruhi reputasi hotel, serta mengurangi daya saing usaha di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat. Jika tidak segera ditangani, berbagai keluhan tersebut dapat berdampak pada menurunnya loyalitas pelanggan, berkurangnya tingkat hunian kamar, dan melemahnya posisi hotel di pasar pariwisata (Balipost, 2024; Koerniawati, 2022). Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang terencana dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun fasilitas yang tersedia.

Salah satu bentuk upaya yang dapat dilakukan adalah melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan penguatan manajemen pelayanan hotel. Program pengabdian ini diharapkan mampu memberikan pelatihan pelayanan prima (*service excellence*), penanganan keluhan pelanggan (*complaint handling*), serta edukasi mengenai pentingnya pemeliharaan fasilitas dan standar kebersihan hotel. Upaya tersebut sejalan dengan konsep peningkatan kualitas layanan yang menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal (Riyanto dkk., 2024; Suparman dkk., 2023).

Dengan demikian, program pengabdian yang berjudul “Meningkatkan Kepuasan Menginap Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel” diharapkan dapat membantu D’Nusa Beach Club and Resort meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki kondisi fasilitas, memperkuat kompetensi sumber daya manusia, serta meningkatkan kepuasan tamu secara berkelanjutan. Pada akhirnya, peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas tersebut diharapkan mampu memperkuat reputasi hotel, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mendukung keberlanjutan usaha di tengah perkembangan industri pariwisata yang semakin dinamis.

2. METODE

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat dilakukan di D’Nusa Beach Club and Resort yang berlokasi di Nusa Penida, Bali. Sasaran kegiatan adalah manajemen dan karyawan hotel yang terlibat secara langsung dalam operasional dan pelayanan kepada tamu, meliputi bagian front office, housekeeping, food and beverage service, serta staf operasional lainnya. Kegiatan dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif melalui sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan fasilitas hotel sebagai upaya meningkatkan kepuasan tamu.

Tahap pertama dilakukan melalui identifikasi permasalahan untuk memperoleh gambaran kondisi aktual yang dihadapi mitra. Identifikasi permasalahan dilakukan melalui dokumentasi dan observasi kondisi fasilitas hotel, diskusi dengan pihak manajemen, serta telaah ulasan tamu yang dipublikasikan pada platform Booking.com. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan utama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, penanganan keluhan pelanggan, kebersihan kamar, kondisi fasilitas hotel, serta faktor-faktor yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Hasil identifikasi digunakan sebagai dasar dalam penyusunan materi dan program pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan mitra.

Tabel 1. Checklist Observasi Pelayanan dan Fasilitas Hotel

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Staf memberikan pelayanan yang ramah kepada tamu	✓	
2	Keluhan tamu ditangani dengan cepat		✓
3	Komunikasi staf dengan tamu berjalan efektif		✓
4	Kebersihan kamar terjaga dengan baik		✓
5	Tidak terdapat bau lembap di kamar		✓
6	AC berfungsi dengan baik		✓
7	Tidak terdapat jamur pada dinding kamar		✓
8	Kamar mandi dalam kondisi bersih dan layak digunakan	✓	
9	Tidak ditemukan serangga di area kamar		✓
10	Fasilitas hotel mendapatkan perawatan secara berkala		✓

Berdasarkan hasil checklist identifikasi kondisi pelayanan dan fasilitas hotel, ditemukan beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan. Permasalahan yang ditemukan meliputi lambatnya respons terhadap keluhan tamu, komunikasi pelayanan yang belum optimal, kebersihan kamar yang belum konsisten, adanya bau lembap dan jamur pada beberapa area kamar, serta kondisi pendingin ruangan yang belum berfungsi secara maksimal. Selain itu, sistem pemeliharaan fasilitas hotel juga belum dilakukan secara terjadwal sehingga berpotensi memengaruhi kenyamanan tamu selama menginap.

Tahap kedua berupa sosialisasi dan pelatihan yang difokuskan pada peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Materi yang diberikan mencakup konsep pelayanan prima (service excellence), komunikasi efektif dalam pelayanan pelanggan, etika pelayanan, pembangunan pengalaman pelanggan (customer experience), serta teknik penanganan keluhan tamu (complaint handling). Kegiatan dilaksanakan melalui pemaparan materi, pertukaran pengalaman, serta pembahasan berdasarkan permasalahan yang sering terjadi di lingkungan hotel. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional sesuai dengan kebutuhan tamu. Untuk mengukur pemahaman peserta, pada akhir sesi sosialisasi dan pelatihan dilakukan evaluasi melalui kegiatan tanya jawab. Pertanyaan mencakup materi pelayanan prima (service excellence), komunikasi dengan tamu, penanganan keluhan (complaint handling), dan pemeliharaan fasilitas hotel. Contoh pertanyaan dan jawaban evaluasi disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Pertanyaan dan Jawaban Evaluasi Sosialisasi dan Pelatihan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Mengapa kualitas pelayanan penting di hotel?	Karena memengaruhi kepuasan tamu, citra hotel, dan loyalitas pelanggan.
2	Apa tujuan pelatihan pelayanan bagi karyawan hotel?	Meningkatkan kemampuan, sikap, dan profesionalisme karyawan dalam melayani tamu.
3	Apa yang dimaksud dengan service excellence?	Pelayanan terbaik yang diberikan kepada tamu secara ramah, cepat, dan profesional.
4	Mengapa fasilitas hotel harus dirawat secara rutin?	Agar tetap nyaman, aman, dan dapat digunakan dengan baik oleh tamu.
5	Apa saja contoh fasilitas hotel yang perlu diperhatikan?	Kamar, AC, kamar mandi, tempat tidur, restoran, dan area umum hotel.
6	Apa dampak jika fasilitas hotel tidak terawat?	Tamu menjadi tidak puas, memberikan ulasan negatif, dan enggan kembali menginap.
7	Mengapa komunikasi yang baik penting dalam pelayanan hotel?	Agar kebutuhan tamu dipahami dan pelayanan dapat diberikan dengan tepat.

8	Apa yang harus dilakukan karyawan saat menerima keluhan tamu?	Mendengarkan dengan sopan, meminta maaf, dan segera memberikan solusi yang sesuai.
9	Bagaimana cara meningkatkan kualitas fasilitas hotel?	Melakukan perawatan rutin, pemeriksaan berkala, dan segera memperbaiki fasilitas yang rusak.
10	Mengapa pelatihan pelayanan dan perbaikan fasilitas harus dilakukan bersamaan?	Karena kepuasan tamu dipengaruhi oleh pelayanan yang baik dan fasilitas yang nyaman.

Tahap ketiga adalah pendampingan yang difokuskan pada penguatan implementasi pelayanan dan pengelolaan fasilitas hotel. Pendampingan dilakukan melalui diskusi bersama manajemen dan karyawan mengenai penerapan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, strategi penanganan keluhan secara efektif, serta upaya pemeliharaan fasilitas secara berkelanjutan. Selain itu, dilakukan penyusunan rekomendasi perbaikan fasilitas berdasarkan hasil observasi serta penguatan standar kebersihan kamar melalui penerapan checklist housekeeping yang mencakup pemeriksaan kondisi tempat tidur, kamar mandi, pendingin ruangan, pencahayaan, perlengkapan kamar, dan area yang berpotensi menimbulkan kelembapan maupun pertumbuhan jamur. Pendampingan ini bertujuan untuk membantu pihak hotel menerapkan langkah-langkah perbaikan yang dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Tahap terakhir adalah evaluasi kegiatan yang dilakukan untuk mengidentifikasi perubahan pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan pengelolaan fasilitas hotel setelah pelaksanaan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan. Evaluasi dilakukan melalui observasi dan diskusi bersama manajemen serta karyawan setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai dilaksanakan. Evaluasi difokuskan pada perubahan pemahaman mengenai pelayanan prima (service excellence), komunikasi efektif, penanganan keluhan pelanggan (complaint handling), serta pentingnya pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas hotel. Selain itu, evaluasi juga dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat penerimaan terhadap materi yang diberikan dan komitmen dalam menerapkan rekomendasi yang telah disampaikan selama kegiatan. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan secara berkelanjutan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan, pengelolaan fasilitas, dan kepuasan tamu.



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Program Pengabdian kepada Masyarakat

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dalam program ini meliputi identifikasi permasalahan, pemberian solusi berupa sosialisasi dan pelatihan, pendampingan pengelolaan fasilitas hotel, serta evaluasi kegiatan. Seluruh rangkaian kegiatan dilaksanakan untuk membantu D'Nusa Beach Club and Resort dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan fasilitas sebagai upaya meningkatkan kepuasan tamu. Hasil pelaksanaan kegiatan tersebut dijabarkan sebagai berikut.

Hasil Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan hasil checklist identifikasi kondisi pelayanan dan fasilitas hotel, ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa masih terdapat kendala pada aspek pelayanan maupun fasilitas hotel. Pada aspek pelayanan ditemukan bahwa respons terhadap keluhan tamu belum optimal dan komunikasi pelayanan masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, pada aspek fasilitas ditemukan beberapa kondisi yang memerlukan perhatian, seperti kebersihan kamar yang belum konsisten, adanya bau lembap, kondisi AC yang kurang optimal, serta perlunya pemeliharaan fasilitas secara berkala.

Hasil dokumentasi lapangan, diskusi dengan pihak manajemen, serta analisis ulasan tamu pada platform Booking.com menunjukkan bahwa D'Nusa Beach Club and Resort masih menghadapi beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kepuasan tamu. Permasalahan tersebut ditemukan baik pada aspek pelayanan maupun kondisi fasilitas hotel. Pada aspek pelayanan, beberapa ulasan tamu menunjukkan adanya keluhan terkait respons staf yang dinilai kurang cepat dalam menangani permintaan maupun keluhan pelanggan. Selain itu, ditemukan pula adanya persepsi mengenai kurang optimalnya komunikasi dan interaksi pelayanan yang diberikan kepada tamu selama menginap.

Pada aspek fasilitas, sebagian besar keluhan berkaitan dengan kondisi kamar yang memerlukan perbaikan dan pemeliharaan lebih lanjut. Beberapa tamu menyampaikan keluhan mengenai keberadaan bau lembap, kondisi pendingin ruangan yang kurang optimal, kebersihan kamar yang belum konsisten, serta adanya indikasi pertumbuhan jamur pada beberapa bagian ruangan. Selain itu, ditemukan pula keluhan terkait sanitasi kamar mandi dan keberadaan serangga yang memengaruhi kenyamanan tamu selama menginap.

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas layanan dan fasilitas yang diterima. Apabila tidak segera ditindaklanjuti, kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, menurunkan reputasi hotel melalui ulasan negatif, serta memengaruhi daya saing usaha. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang tidak hanya berfokus pada kondisi fasilitas, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Solusi yang Diberikan

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan, dirumuskan beberapa solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi mitra. Solusi pertama difokuskan pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan pelayanan prima (service excellence), komunikasi efektif, pengalaman pelanggan (customer experience), dan penanganan keluhan pelanggan (complaint handling). Solusi ini diberikan untuk menjawab berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas interaksi antara karyawan dan tamu serta meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional dan responsif.

Solusi kedua difokuskan pada penguatan pengelolaan fasilitas hotel melalui kegiatan pendampingan kepada pihak manajemen. Pendampingan diarahkan pada peningkatan standar kebersihan, pemeliharaan fasilitas secara berkala, serta penyusunan checklist housekeeping sebagai instrumen pengawasan kondisi kamar dan fasilitas pendukung lainnya. Langkah ini diharapkan dapat membantu manajemen dalam mengidentifikasi dan menangani berbagai permasalahan fasilitas secara lebih sistematis.

Selain itu, dilakukan evaluasi untuk mengidentifikasi perubahan pemahaman setelah pelaksanaan kegiatan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana materi yang diberikan dapat dipahami serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan secara berkelanjutan oleh pihak hotel. Melalui kombinasi sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi, diharapkan permasalahan yang ditemukan dapat ditangani secara lebih komprehensif.

Pelaksanaan Sosialisasi dan Pelatihan

Kegiatan sosialisasi dan pelatihan dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu. Kegiatan ini melibatkan karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, termasuk bagian front office, housekeeping, food and beverage service, serta staf operasional lainnya. Pelaksanaan kegiatan diawali dengan pemaparan hasil observasi dan analisis kebutuhan yang telah dilakukan sebelumnya sehingga peserta dapat memahami kondisi aktual hotel dan berbagai keluhan yang disampaikan oleh tamu melalui platform ulasan daring.

Materi pelatihan difokuskan pada peningkatan kompetensi pelayanan prima (service excellence) yang meliputi sikap profesional dalam melayani tamu, komunikasi efektif, etika pelayanan, teknik membangun hubungan positif dengan pelanggan, serta strategi penanganan keluhan (complaint handling). Penyampaian materi dilakukan melalui pemaparan materi, diskusi, dan pembahasan studi kasus yang disesuaikan dengan permasalahan yang dihadapi hotel. Pendekatan ini memberikan kesempatan untuk mengaitkan materi yang disampaikan dengan pengalaman kerja sehari-hari sehingga pemahaman terhadap penerapan pelayanan prima dalam operasional hotel menjadi lebih baik.

Salah satu fokus utama pelatihan adalah meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya pengalaman pelanggan (customer experience) dalam industri perhotelan. Dalam kegiatan ini ditekankan bahwa kepuasan tamu tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas interaksi yang terjalin antara karyawan dan tamu selama proses pelayanan. Oleh karena itu, diberikan pemahaman mengenai pentingnya membangun kesan pertama (first impression) yang positif melalui sikap ramah, komunikasi yang sopan, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada tamu.



Gambar 2. Pelaksanaan Sosialisasi dan Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan di D’Nusa Beach Club and Resort

Gambar 3 menunjukkan pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan pelatihan yang diikuti oleh karyawan dari berbagai divisi operasional hotel. Kegiatan ini menjadi sarana untuk memperkuat pemahaman mengenai pelayanan prima, komunikasi efektif, serta penanganan keluhan pelanggan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan hotel.

Selain itu, pelatihan juga difokuskan pada penguatan kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dalam kegiatan ini ditekankan bahwa keluhan pelanggan tidak hanya merupakan bentuk ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima, tetapi juga dapat menjadi sumber informasi yang penting dalam upaya perbaikan kualitas layanan. Melalui simulasi pelayanan dan role play, dilakukan pembahasan mengenai cara mendengarkan keluhan dengan empati, mengelola emosi saat menghadapi pelanggan yang kecewa, memberikan solusi yang sesuai, serta melakukan tindak lanjut terhadap permasalahan yang disampaikan oleh tamu. Simulasi dilakukan menggunakan contoh kasus yang berasal dari ulasan pelanggan sehingga memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai langkah-langkah penyelesaian masalah yang dapat diterapkan dalam operasional hotel.

Selama kegiatan berlangsung, terlihat antusiasme yang tinggi dalam proses diskusi dan berbagi pengalaman terkait pelayanan tamu. Berbagai permasalahan yang sering ditemui dalam operasional hotel, seperti keluhan mengenai kondisi kamar, keterlambatan pelayanan, maupun ketidaksesuaian

fasilitas, menjadi bahan pembahasan untuk menemukan solusi yang dapat diterapkan secara langsung. Diskusi yang berlangsung juga memberikan ruang untuk saling bertukar pengalaman dan memperkuat pemahaman mengenai pentingnya pelayanan yang cepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Melalui kegiatan ini, diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya kualitas interaksi antara karyawan dan tamu sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan menginap.

Pendampingan Pengelolaan Fasilitas Hotel

Selain aspek pelayanan, kegiatan pengabdian juga diarahkan pada peningkatan kualitas fasilitas hotel melalui kegiatan pendampingan kepada pihak manajemen. Pendampingan dilakukan berdasarkan hasil observasi lapangan dan analisis ulasan pelanggan yang menunjukkan bahwa sebagian besar keluhan tamu berkaitan dengan kondisi fasilitas kamar dan lingkungan hotel.

Kegiatan pendampingan diawali dengan diskusi bersama manajemen mengenai kondisi fasilitas yang sering menjadi sumber keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil identifikasi, beberapa aspek yang memerlukan perhatian khusus meliputi kebersihan kamar, kondisi pendingin ruangan (AC), kelembapan ruangan, keberadaan jamur pada dinding, sanitasi kamar mandi, serta pengendalian hama dan serangga. Selanjutnya, disusun rekomendasi terkait prioritas perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya terhadap kenyamanan tamu.

Dalam proses pendampingan, tim pengabdian menekankan pentingnya penerapan sistem pemeliharaan preventif (preventive maintenance) dibandingkan hanya melakukan perbaikan setelah kerusakan terjadi. Pihak manajemen didorong untuk menyusun jadwal inspeksi rutin terhadap fasilitas kamar dan area publik hotel guna memastikan seluruh fasilitas berfungsi dengan baik sebelum digunakan oleh tamu. Langkah ini diharapkan mampu mengurangi potensi keluhan pelanggan serta meningkatkan kualitas pengalaman menginap.

Selain aspek pemeliharaan fasilitas, pendampingan juga difokuskan pada penguatan standar kebersihan hotel. Tim pengabdian memberikan masukan terkait penyusunan checklist housekeeping yang lebih rinci untuk memastikan seluruh prosedur pembersihan kamar dilaksanakan secara konsisten. Checklist tersebut mencakup pemeriksaan kondisi tempat tidur, kamar mandi, lantai, pendingin ruangan, pencahayaan, perlengkapan kamar, serta area-area yang berpotensi menimbulkan bau lembap atau pertumbuhan jamur. Dengan adanya sistem pengawasan yang lebih terstruktur, kualitas kebersihan kamar diharapkan dapat terjaga secara berkelanjutan.

Hasil pendampingan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman manajemen mengenai pentingnya pengelolaan fasilitas sebagai bagian integral dari kualitas pelayanan hotel. Manajemen menyadari bahwa fasilitas yang bersih, aman, dan terawat tidak hanya meningkatkan kenyamanan tamu, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan reputasi hotel melalui ulasan positif pelanggan.

Evaluasi Kegiatan

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai hasil pelaksanaan kegiatan serta mengidentifikasi perubahan pemahaman peserta setelah mengikuti sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap pelaksanaan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan, serta melalui diskusi bersama manajemen dan karyawan hotel untuk mengidentifikasi perubahan pemahaman yang terjadi setelah kegiatan dilaksanakan.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pada aspek pelayanan prima (service excellence), komunikasi efektif, dan penanganan keluhan pelanggan. Peningkatan tersebut terlihat dari pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan tamu. Selain itu, kesadaran mengenai peran komunikasi yang baik dalam membangun hubungan positif dengan pelanggan juga mengalami peningkatan. Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi dan pelatihan yang dilaksanakan mampu mendukung penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dari sisi manajemen, kegiatan pendampingan memberikan wawasan baru mengenai pentingnya pengelolaan fasilitas secara sistematis dan berkelanjutan. Pihak manajemen menyampaikan komitmen untuk meningkatkan frekuensi pemeriksaan fasilitas, memperkuat pengawasan kebersihan kamar, serta menindaklanjuti rekomendasi perbaikan yang telah diberikan selama kegiatan berlangsung. Komitmen tersebut menunjukkan adanya kesadaran bahwa kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas harus ditingkatkan secara bersamaan agar mampu memberikan pengalaman menginap yang optimal bagi pelanggan.

Tabel 3. Peningkatan Pemahaman Karyawan terhadap Pelayanan Prima dan Pengelolaan Fasilitas Hotel

No	Aspek Kompetensi	Kondisi Awal	Kondisi Setelah Pelatihan
1	Pemahaman mengenai pelayanan prima (service excellence)	Terbatas	Meningkat
2	Kemampuan komunikasi efektif dengan tamu	Kurang optimal	Lebih efektif dan profesional
3	Penanganan keluhan tamu (complaint handling)	Belum terstruktur	Lebih sistematis dan responsif
4	Pemahaman pentingnya kepuasan tamu	Cukup	Meningkat
5	Penerapan standar kebersihan dan kenyamanan kamar	Belum konsisten	Lebih terarah dan terkontrol
6	Pemahaman pemeliharaan fasilitas hotel secara berkala	Terbatas	Meningkat dan mulai diterapkan
7	Kesadaran terhadap pentingnya reputasi hotel melalui ulasan pelanggan	Kurang optimal	Lebih memahami dampaknya terhadap citra hotel

Setelah kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan dilaksanakan, terlihat peningkatan pemahaman mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional kepada tamu. Pemahaman terkait komunikasi yang efektif dalam membangun hubungan positif dengan pelanggan serta penanganan keluhan secara lebih sistematis juga mengalami peningkatan. Pada aspek pengelolaan fasilitas, diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya pemeliharaan fasilitas secara berkala, penerapan standar kebersihan yang konsisten, serta pengawasan terhadap kondisi kamar dan fasilitas pendukung lainnya untuk menjaga kenyamanan tamu.

Peningkatan pemahaman tersebut menunjukkan bahwa kegiatan yang dilaksanakan memberikan kontribusi positif terhadap penguatan kapasitas sumber daya manusia hotel. Selain meningkatkan pengetahuan, kegiatan ini juga mendorong tumbuhnya kesadaran dan komitmen untuk menerapkan prinsip pelayanan prima serta menjaga kualitas fasilitas sebagai bagian dari upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pengetahuan, kesadaran, dan motivasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitas hotel. Meskipun perbaikan fisik fasilitas memerlukan waktu, perencanaan, dan investasi yang berkelanjutan, kegiatan ini menjadi langkah awal yang penting dalam membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan serta mendukung peningkatan kualitas pengalaman menginap tamu di D'Nusa Beach Club and Resort.

Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi D'Nusa Beach Club and Resort tidak hanya berkaitan dengan kondisi fasilitas hotel, tetapi juga menyangkut aspek pelayanan yang diberikan kepada tamu. Berdasarkan

hasil observasi dan diskusi selama kegiatan berlangsung, ditemukan bahwa pemahaman mengenai pelayanan prima, komunikasi efektif, dan penanganan keluhan masih perlu diperkuat untuk mendukung kualitas layanan yang lebih baik. Kondisi ini menjadi penting karena interaksi antara karyawan dan tamu merupakan salah satu faktor yang secara langsung memengaruhi pengalaman menginap. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi salah satu langkah strategis dalam mendukung upaya peningkatan kepuasan pelanggan. Melalui kegiatan yang dilaksanakan, diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional dalam menciptakan kesan positif bagi tamu.

Selain aspek pelayanan, hasil pendampingan menunjukkan bahwa kondisi fasilitas hotel memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas hotel secara keseluruhan. Beberapa permasalahan yang ditemukan pada fasilitas kamar dan lingkungan hotel menunjukkan perlunya perhatian yang lebih besar terhadap aspek pemeliharaan dan kebersihan. Kondisi fasilitas yang kurang optimal berpotensi mengurangi kenyamanan tamu meskipun pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas fasilitas perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui perawatan rutin, pengawasan yang lebih terstruktur, dan penetapan prioritas perbaikan pada fasilitas yang paling sering dikeluhkan pelanggan. Langkah tersebut diharapkan dapat meminimalkan keluhan serta meningkatkan kualitas pengalaman menginap tamu.

Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas tidak dapat dilakukan secara terpisah. Pelayanan yang baik akan lebih efektif apabila didukung oleh fasilitas yang bersih, nyaman, dan berfungsi dengan baik. Sebaliknya, fasilitas yang memadai tidak akan memberikan nilai tambah yang optimal apabila tidak disertai dengan pelayanan yang responsif dan profesional. Temuan ini menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara aspek sumber daya manusia dan aspek fisik hotel dalam membentuk kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perbaikan yang dilakukan perlu diarahkan pada kedua aspek tersebut secara bersamaan agar hasil yang diperoleh lebih optimal dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan pengelolaan fasilitas hotel. Adanya komitmen dari manajemen untuk menindaklanjuti rekomendasi yang diberikan menjadi indikator positif bagi keberlanjutan program yang telah dilaksanakan. Kegiatan ini juga memberikan gambaran bahwa upaya peningkatan kualitas layanan tidak selalu harus diawali dengan investasi yang besar, tetapi dapat dimulai melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia dan penerapan standar kerja yang lebih baik. Apabila upaya tersebut dilakukan secara konsisten, maka kualitas pengalaman menginap tamu berpotensi meningkat sehingga dapat mendukung reputasi hotel dan memperkuat daya saing usaha dalam jangka panjang.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di D'Nusa Beach Club and Resort telah dilaksanakan melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan fasilitas hotel. Kegiatan ini berhasil meningkatkan pemahaman dan kesadaran mengenai pentingnya pelayanan prima, komunikasi efektif, penanganan keluhan tamu, serta pemeliharaan fasilitas sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif, ramah, dan profesional. Selain itu, pemahaman mengenai pentingnya standar kebersihan, pemeliharaan fasilitas secara berkala, dan pengawasan fasilitas yang lebih terstruktur juga mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menjadi modal awal dalam upaya memperbaiki kualitas layanan dan kenyamanan tamu selama menginap.

Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan tamu memerlukan sinergi antara kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas. Penerapan hasil sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan secara berkelanjutan diharapkan dapat mendukung terciptanya pengalaman

menginap yang lebih baik, memperkuat reputasi hotel, serta meningkatkan daya saing D'Nusa Beach Club and Resort.

Ucapan Terimakasih: Ucapan terima kasih disampaikan kepada Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional atas dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan Program Pengabdian kepada Masyarakat ini. Apresiasi juga disampaikan kepada D'Nusa Beach Club and Resort atas kerja sama yang baik sebagai mitra kegiatan, serta kepada seluruh manajemen dan karyawan yang telah berpartisipasi aktif dalam setiap tahapan kegiatan sehingga program dapat terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan. Apresiasi yang sebesar-besarnya juga disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kerja sama sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan.

REFERENCES

- Balipost. (2024, Desember). Ekonomi Bali Masih Bergantung Pada Pariwisata. Balipost, 1. <https://www.balipost.com/news/2024/12/26/433926/Ekonomi-Bali-Masih-Bergantung-pada...html>
- Choirunnisa, N., & Palupiningtyas, D. (2023). Strategi Sukses Menarik Tamu untuk Menginap di Hotel. Badan Penerbit STIEPARI Press. <https://badanpenerbit.stiepari.org/index.php/stieparipress/article/view/162>
- Dewi, N. L. A. S. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Villa Fivlement Retreat Bali.
- Edhie, Y. R., Syamsu Rijal, P. D., Risma Niswaty, C., Si Haedar Akib, M., Si, M., Sc Ir Suhadi, M., Si Surno Kutoyo, M. M., Ag, S., Pd, S., Si CPHCM Desmayeti Arfa, M., Soc Sc Lalu Mohamad Iswadi Athar, M., Pd Rudi Salam, M., Pd Haedar Akib, M., Si dkk Nawir Rahman, M. H., Si Ida Rahayu, M., & Par, M. (2022). Pengantar Pariwisata (Vol. 1). CV. Eureka Media Aksara. <http://repository.poltekparmakassar.ac.id/648/1/BUKU%20-%20Pengantar%20Pariwisata.pdf>
- Koerniawati, F. T. (2022). Destinasi Wisata, Sumber Daya Manusia Pariwisata Dan Pariwisata Berkelanjutan. Siwayang Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Pariwisata, Kebudayaan, Dan Antropologi, 1(1), 39–50. <https://doi.org/10.54443/siwayang.v1i1.52>
- Mahendri, M. D., Sugianingrat, I. A. P. W., & Gede, I. K. (2024). Pengaruh Fasilitas, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Menginap. Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata, 4(3), 443–450.
- Nurhadi, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan Untuk mengadakan Mice Di Patra Semarang Hotel & Convention. Jurnal Visi Manajemen, 8(1).
- Riyanto, A., Maria TH, A. D., Yuliamir, H., & Rahayu, E. (2024). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan dan Fasilitas di Hotel Berbintang Tiga Kota Semarang. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 7(1), 172–178. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v7i1.78751>
- Sukarta, N. A. (2025, Maret 23). Fenomena Pariwisata Bali! Kunjungan Meningkat Tapi Okupansi Hotel Rendah, Berikut 4 Faktor Penyebabnya. posbali.net.
- Suparman, Muzakir, & Fattah, V. (2023). Ekonomi Pariwisata (Teori, Model, Konsep dan Strategi Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan) (T. H. Purwanto, Ed.). Publica Indonesia Utama.
- Yustita, A. D., Purwaningtyas, A., & Ermawati, E. A. (2023). Evaluasi Kualitas Pelayanan Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 6(1), 33–41. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i1.59578>

