

## Penerapan Core Standards dan Etika Budaya di Barong Resort and Spa Ubud

<sup>1\*</sup> I Wayan Wijayasa, <sup>2</sup> Ni Wayan Sumariadhi, <sup>3</sup> I Wayan Sonder,

<sup>4</sup> Ni Gusti Ayu Nyoman Budiasih

Akademi Pariwisata Denpasar <sup>1,2,3,4</sup>

\*Email: wijayasa2002@gmail.com

---

### ABSTRAK

Pelatihan ini menangkat topik penerapan *Core Standards* dan penerapan etika budaya yang dilaksanakan di Barong Resort and Spa Ubud yang dikelola oleh PT. Puri Villas Indonesia. Penerapan *Core Standards* menjadi isu penting dalam operasional beberapa resort dan villa yang dikelola oleh PT Puri Villas Indonesia, khususnya di Barong Resort and Spa Ubud. Pada pascapandemi Covid-19 ini, Barong Resort and Spa Ubud memerlukan pemutakhiran *Core Standards* akibat adanya perubahan manajemen, standar baru, karyawan baru, serta situasi dan kondisi lingkungan baru. Oleh karena itu, sosialisasi dan penerapan *Core Standard* dan etika budaya kepada seluruh karyawan menjadi sangat penting. Sesuai kesepakatan antara PT Puri Villas Indonesia dan Akademi pariwisata Denpasar, maka dilaksanakan pelatihan selama dua hari yang diikuti oleh karyawan Barong Resort and Spa Ubud. Adapun metode yang digunakan adalah ceramah, diskusi, studi kasus, dan penerapan nyata di tempat kerja. Evaluasi terhadap kesiapan penerapan *Core Standards* dipantau dan dievaluasi langsung saat pelatihan. Pelatihan ini telah memberikan pemahaman karyawan Barong Resort and Spa mengenai arti penting penerapan *Core Standards* dan etika budaya untuk mencapai tujuan bisnis. Di samping itu, karyawan telah mampu mengidentifikasi kekurangan pencapaian *Core Standards* selama ini dan berkomitmen untuk mencapainya. Hasil ini dipertegas dengan hasil monitoring dan evaluasi. Diskusi dengan manajemen PT Puri Villas Indonesia pada saat monitoring menunjukkan bahwa pelatihan Core Standard dan Etika Budaya telah berhasil meningkatkan pengetahuan karyawan. Hal ini didukung pula dengan hasil analisis evaluasi menunjukkan bahwa terdapat perubahan hasil tes antara *pre-test* dan *post-test*. Manajemen PT Puri Villas Indonesia juga mengharapkan adanya pelatihan lebih lanjut yang diberikan untuk karyawan pada unit bisnis lain yang dikelola.

**Kata kunci :** *Core Standards, Resort, Hospitality*

### ABSTRACT

*This training raised the topic of implementing Core Standards and cultural ethics is carried out at the Barong Resort and Spa Ubud which is managed by PT. Puri Villas Indonesia. The implementation of Core Standards is an important issue in the operations of several resorts and villas managed by PT Puri Villas Indonesia, especially at Barong Resort and Spa Ubud. In the post-Covid-19 pandemic, Barong Resort and Spa Ubud requires updating core standards due to changes in management, new standards, new employees, as well as new environmental situations and conditions. Therefore, socializing and implementing Core Standards and cultural ethics to all employees is very important. In accordance with the agreement between PT Puri Villas Indonesia and the Denpasar Tourism Academy, two days of training was carried out which was attended by Barong Resort and Spa Ubud employees. The methods used are lectures, discussions, case studies, and real applications in the workplace. Evaluation of readiness to implement Core Standards is monitored and evaluated directly during training.*

*This training has provided Barong Resort and Spa employees with an understanding of the importance of implementing Core Standards and cultural ethics to achieve business goals. In addition, employees have been able to identify deficiencies in achieving Core Standards so far and are committed to achieving them. These results are confirmed by the results of monitoring and evaluation. Discussions with the management of PT Puri Villas Indonesia during monitoring showed that the Core Standard and Cultural Ethics training had succeeded in increasing employee knowledge. This is also supported by the results of the evaluation analysis showing that there are changes in test results between the pre-test and post-test. PT Puri Villas Indonesia management also hopes that further training will be provided for employees in other managed business units.*

**Key words:** Core Standards, Resort, Hospitality

## PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan sektor yang berkembang dan dinamis, di mana dinamika pertumbuhan sektor pariwisata berkembang seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi dan komunikasi. hal ini menyebabkan disetiap daerah berlomba-lomba untuk mengembangkan potensi wilayah yang dimilikinya sebagai daya tarik wisata. Pesatnya pertumbuhan sektor pariwisata menimbulkan berbagai persaingan serta menciptakan berbagai inovasi, terutama yang berhubungan dengan akomodasi perhotelan, sehingga mampu bersaing dengan baik. Akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara. Akomodasi ini bisa berupa hotel, losmen, guest house, pondok, cottage, inn, dan lain-lain (Putri, 2018)

Salah satu pendukung akomodasi perhotelan tersebut adalah hotel, resort, villa dan penginapan, di mana harus memiliki aturan-aturan dasar operasional atau *Standar Operational Procedure* (SOP) tertulis yang disepakati bersama untuk menjaga kualitas pelayanan, keamanan dan kenyamanan semua pihak yang berhubungan di dalamnya. Penerapan *Core Standards* dan etika budaya dalam hospitaliti penting dilakukan untuk merespon kompleksitas kebutuhan wisatawan yang menginap ataupun berkunjung.

Penerapan *Core Standards* dan etika budaya dalam *hospitaliti* juga merupakan unsur yang selayaknya diwujudkan dan dibudayakan dalam kehidupan masyarakat

pariwisata, pengelola dan pekerja industri pariwisata dalam kehidupan sehari-hari sebagai pondasi untuk meningkatkan daya tarik suatu destinasi pariwisata. Etika budaya yang dimaksud yaitu mencakup standar kesopanan dalam pelayanan tamu di hotel dan pemahaman lintas budaya, sehingga mampu memberikan layanan prima pada wisatawan.

Secara teoritis dan fakta di lapangan menunjukkan pemahaman lintas budaya dalam kepariwisataan meliputi aspek komunikasi lintas budaya pada tataran host dan guest, tataran pemegang kebijakan (pemerintah, pemerintah daerah, anggota DPRD, tataran akademis-advokasi (akademisi, peneliti, LSM, mahasiswa), tataran praktisi pariwisata (pengusaha, wirausaha, kelompok sadar wisata / Pokdarwis, pengelola daya tarik wisata, karyawan / staff di bidang pariwisata) dan tataran masyarakat (Oka Mahagangga, 2017)

Ubud merupakan kawasan wisata yang telah banyak dilengkapi dengan sarana dan prasarana pariwisata. Perkembangan destinasi wisata ini terjadi pasang surut. Terlebih saat mewabahnya Covid-19, berdampak pada kegiatan perekonomian Ubud, yang sebagian besar masyarakatnya mengandalkan sektor pariwisata. Namun disisi lain Ubud yang merupakan destinasi pariwisata yang memiliki keaslian, keunikan, kekhasan serta kekhususan di dunia pariwisata internasional harus tetap dijaga dan dilestarikan walau pandemi

Covid-19 telah meluluhlantakan pariwisata Ubud (Darsana et al., 2022)

Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) merupakan kegiatan sivitas akademika yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Astawa & Sukita, 2020) Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan oleh Akademi Pariwisata (AKPAR) Denpasar di Barong Resort and Spa Ubud merupakan kegiatan pengabdian masyarakat yang bertujuan untuk memperkenalkan nilai-nilai penting dari Penerapan *Core Standards* dan etika budaya dalam hospitality yang dapat diterapkan dalam kehidupan di lingkungan manajemen dan kerja di hotel maupun masyarakat industri pariwisata. Dengan adanya kegiatan ini diharapkan karyawan hotel dapat memahami konsep dasar *Core Standards* dan etika budaya dalam hospitality dan arti penting dari tujuan pelatihan ini, juga sekaligus implementasinya dalam lingkungan pekerjaan untuk bisa memberikan layanan prima yang handal dan berkualitas. Menurut Atet (2018) dalam (Chaidir et al., 2023) Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah wisatawan

Pemilihan lokasi dilatarbelakangi oleh kondisi dimana Barong Resort and Spa Ubud pada saat ini ingin untuk meningkatkan kualitas standar kinerja dari karyawannya setelah mengalami kelesuan akibat dampak dari pandemi Covid-19 yang melanda sebelumnya. Hal tersebut, dikarenakan terbatasnya sumber daya ekonomi akibat pandemi. Selain itu, pihak manajemen hotel berkeinginan perkenalkan metode penerapan *Core Standards* dan etika budaya dalam hospitality secara internal di lingkungan kerja serta memberikan suplemen semangat bekerja sesuai dengan standar prosedur yang berlaku.

Pengabdian kepada masyarakat ini sangat penting untuk dilaksanakan melihat pentingnya penerapan *Core Standards* dan etika budaya dalam hospitality di Barong Resort and Spa Ubud, selain itu merupakan unsur dasar nilai yang dibudayakan dalam pelayanan pengelola dan pekerja, sehingga sangat berpengaruh dalam kenyamanan wisatawan yang berkunjung. Kegiatan ini juga sebagai tindak lanjut Kerjasama antara PT Puri Villas Indonesia dengan AKPAR Denpasar.

## RUMUSAN MASALAH

Sektor pariwisata Bali pada tahun 2020 mengalami keterpurukan sangat parah akibat Pandemi Covid-19 yang melanda dunia, dan khususnya daerah Provinsi Bali menimbulkan dampak pembatasan aktivitas masyarakat antar negara ataupun antar daerah. Pembatasan ini berimplikasi pada kunjungan wisatawan dan penutupan operasional usaha jasa pariwisata, khususnya usaha akomodasi. Pasca pandemi. Semenjak pencabutan kebijakan PPKM pada Desember 2022, pariwisata Bali mulai bertumbuh. Usaha jasa wisata termasuk jasa akomodasi sudah mulai dibuka Kembali untuk melayani wisatawan termasuk Barong Resort and Spa Ubud. Dalam memulai operasional dihadapkan beberapa keterbatasan sumber daya, khususnya sumber daya manusia. Hal tersebut terjadi karena rekrutment Sumber daya manusia, dan manajemen pengelola yang baru. Berdasarkan analisis situasi yang dilakukan pada mitra, terdapat beberapa permasalahan yang menjadi fokus pada pengabdian yaitu (1) perlunya pemahaman dalam penerapan *Core Standards* dalam pelayanan, (2) Penyegaran kembali etiket pelayanan (hotel courtesy) (3) Pentingnya pemahaman komunikasi dan pengetahuan lintas budaya.

## METODE

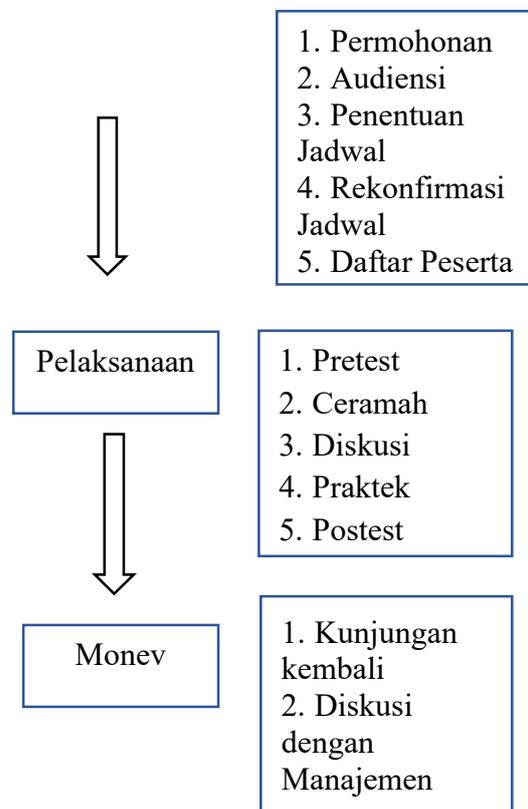
Pelatihan penyuluhan *Core Standards* dan etika budaya dilaksanakan dalam tiga tahap, yaitu tahap sosialisasi, tahap pelaksanaan, dan tahap monitoring dan

evaluasi. Pada tahap sosialisasi, LP2M Akpar Denpasar menerima surat permintaan pelatihan dari PT Puri Vilas Indonesia untuk memberikan pelatihan pada Barong Resort and Spa Ubud, kemudian dilanjutkan dengan disposisi ke dosen pelatih. Kegiatan berikutnya adalah audiensi ke PT Puri Villas Indonesia untuk menetapkan jadwal pelatihan, perkiraan jumlah peserta, karakteristik peserta, format dan metode pelatihan, tempat pelatihan, ransum, dan peralatan yang dibutuhkan untuk pelatihan. Selanjutnya, PT Puri Vilas Indonesia mensosialisasikan kegiatan secara internal mengenai kegiatan pelatihan ini.

Pada tahap pelaksanaan, kegiatan diawali dengan *pre-test*. Selanjutnya, pelatihan dilanjutkan dengan memberikan materi sosialisasi/penyuluhan *Core Standards* dan Etika pelayanan serta pemahaman lintas budaya untuk membantu mitra dalam mengatasi persoalan dan tantangan yang dihadapi dengan metode ceramah, diskusi dan permainan. Penyuluhan yang diberikan bertujuan meningkatkan pemahaman serta kesadaran, pengelola dalam melayani wisatawan yang berkunjung ataupun menginap. Metode ceramah digunakan ketika memaparkan materi (a) sosialisasi penerapan *Core Standards* (b) materi etika pelayanan (*hotel courtesy*), (c) Komunikasi dan pemahaman lintas budaya dalam *hospitality*. Metode diskusi dan permainan juga digunakan pada saat memberikan pelatihan ini dengan tujuan agar menjadi lebih interaktif dan menarik, serta tidak membosankan. Diskusi juga diwarnai dengan studi kasus penerapan *Core Standard* dan Etika Budaya di tempat kerja. Di akhir pelatihan, para peserta diberikan kesempatan untuk menjawab *post-test*.

Tahap akhir adalah monitoring dan evaluasi. Pada tahap monitoring ini, dilakukan kunjungan kembali ke PT Puri Villas Indonesia dan berdiskusi dengan manajemen untuk melihat perkembangan karyawan setelah dilaksanakan pelatihan. Untuk evaluasi,

dilakukan analisis *pre test* dan *post test*. Saat kunjungan, penceramah dan manajemen berukar pandangan dan saran berkaitan dengan kegiatan pelatihan. Ketiga tahap pelatihan di atas dapat digambarkan dalam diagram berikut ini.



Gambar 1. Tahap-Tahap Pengabdian Kepada Masyarakat

## PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh tenaga pendidik Akademi Pariwisata Denpasar di Barong Resort and Spa Ubud pada Tanggal 20 s.d 21 Nopember 2023. Pemilihan mitra pengabdian didasarkan sesuai dengan nota kesepahaman yang telah dibuat antara AKPAR Denpasar dengan PT Puri Villas Indonesia sebagai Perusahaan jasa yang mengelola beberapa usaha akomodasi di Bali. Narasumber dalam kegiatan ini sebanyak 4 orang dosen AKPAR Denpasar, dan diikuti oleh 10 orang karyawan dan pimpinan Barong Resort and Spa Ubud.

Kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan serta kemampuan karyawan dalam melayani wisatawan yang menginap ataupun berkunjung untuk menikmati layanan yang disediakan.

Topik ataupun materi pengabdian yang diberikan sesuai dengan hasil diskusi dan kebutuhan mitra. Adapun materi yang diberikan diantaranya (1) *Core Standards* dalam pelayanan, (2) Hotel Courtesy, (3) Pemahaman lintas budaya dalam pariwisata. Penyampaian materi dilakukan dengan metode presentasi, diskusi dan permainan. Kegiatan pengabdian dilakukan secara langsung di Barong Resort and Spa Ubud, dengan pertimbangan untuk tetap menjaga dan tidak mengganggu operasional resort.

#### A. Sosialisasi Core Standards.

*Core standards* (standar-standar inti) disusun dan ditetapkan oleh perusahaan sebagai landasan dalam pencapaian tujuan perusahaan. PT Puri Villas Indonesia dalam penyusunan standar inti sebagai landasan dalam operasional usaha jasa akomodasi yang dikelola melibatkan akedemisi termasuk dalam sosialisasinya. Akademi yang terlibat merupakan perwakilan dari tenaga pendidik AKPAR Denpasar yakni Bapak I Wayan Wijayasa, M.Par. dan Ibu Ni Wayan Sumariadhi, M.Par. Pelaksanaan sosialisasi pemahaman standar inti dilakukan dalam kegiatan pengabdian masyarakat AKPAR Denpasar pada tanggal 20 s.d 21 Nopember 2023 di Barong Resort and Spa Ubud. Sosialisasi standar inti dibagi dalam 2 kelompok yaitu standar inti *room division* dan *Food & beverage division*.

Materi standar inti untuk *room division* dibawakan oleh Bapak I Wayan Wijayasa, M.Par. Dalam penyampaian materinya, ditekankan pentingnya pemahaman *Core Standards* sebagai tujuan minimal yang harus dicapai dalam pelayanan pada wisatawan. Penerapan *Core Standards* pada *room division*, sangat penting dilakukan, karena *room* merupakan produk utama

Barong Resort and Spa. Kepuasan tamu terhadap pelayanan kamar tamu yang menginap di Barong Resort and Spa Ubud, akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan meningkatkan *length of stay* dari tamu.

Pemateri dalam pemaparannya menjelaskan nilai inti yang mencakup (1) *Core Standards* untuk kamar tamu, (2) penanganan kamar tamu sehari-hari (3) penanganan kamar tamu pada malam hari, (4) *room status*, (5) perlengkapan ruangan tidur. Materi terkait standar ini tersebut sudah dibagikan ke peserta sebelum kegiatan sosialisasi. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan sosialisasi dengan metode diskusi.

Dalam sesi diskusi pemateri mengkonfirmasi pemahaman core standar *room division* yang sudah diberikan, dan membandingkan dengan standar pelayanan *room division* yang sudah dilakukan. Melalui metode ini diketahui standar-standar yang belum dilakukan dan yang sudah dilakukan dalam pelayanan. Bapak Mustika, dari *housekeeping department*, menyambut baik diadakannya sosialisasi *Core Standards* ini, yang bisa menjadi acuan dalam pelayanan kamar di Barong Resort and Spa Ubud, terlebih akomodasi sempat tutup saat pandemi Covid-19. Beliau juga berharap pada manajemen untuk mengadakan kegiatan lanjutan, mengingat perkembangan teknologi dan karakteristik wisatawan yang dilayani semakin kompleks, sehingga kami punya acuan dan pengetahuan tambahan dalam pelayanan.

Pemateri kedua Ibu Ni Wayan Sumariadhi, M.Par. memaparkan materi tentang core standar *food and beverage (F&B) division*. Materi tersebut meliputi (1) *room service*, (2) *breakfast service*, (3) pelayanan saat makan siang dan malam, (4) makan malam resmi, (5) *bar & launge*, (6) pelayanan makanan dan minuman di kolam renang, (7) *food & beverage products*, (8) mini bar.

Layanan *food and beverage* di Barong Resort and Spa Ubud, disediakan tidak hanya bagi tamu yang menginap saja, tapi

juga bagi wisatawan/tamu yang datang untuk makan dan minumannya saja. Oleh karena itu penetapan dan penerapan *Core Standards* dalam pelayanan makanan dan minuman sangat penting dipahami dan mampu dijalankan oleh semua karyawan yang melayani tamu. Dengan demikian nantinya akan ada standar minimal pelayanan yang diberikan pada tamu, dan akan memudahkan evaluasi kepuasan tamu, serta penentuan tindakan pelayanan perbaikan atas kekurangan yang ada dalam pelayanan makanan dan minuman.

Selain metode ceramah, metode diskusi juga dilakukan terkait *Core Standards F&B division* pada Barong resort and Spa Ubud. Diskusi dilakukan untuk menggali pemahaman peserta terkait dengan standar inti yang sudah ditetapkan. Disamping itu melalui diskusi juga mengkonfirmasi tentang standar yang sudah dijalankan sebelumnya dan juga standar inti yang belum dijalankan. Materi *Core Standards* yang sudah ditetapkan sudah dibagikan sebelum kegiatan, sehingga dalam diskusi pemateri lebih mudah menjalesakan dengan mengkonfirmasi standar yang sudah berjalan dengan yang belum.

### **B. Peningkatan pemahaman etika pelayanan (*hotel courtesy*)**

Dalam kegiatan pengabdian ini, juga disampaikan materi tentang pelayanan di hotel untuk memberikan kepuasan tamu. Materi yang di sampaikan oleh I Wayan Sonder, M.Par. menekankan pentingnya pemahaman dan penerapan etika atau kesopanan pelayanan di hotel (*hotel courtesy*) dengan memberikan layanan prima. Layanan prima (*excellent service*) merupakan suatu pola layanan terbaik dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dengan ramah, cepat dan tepat, Barata (2004) dalam (Oka & Winia, 2017). Layanan prima dalam pelayanan tamu hotel hendaknya didasarkan dengan konsep 6A yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan) dan *accountability* (tanggung jawab).

Di samping itu, standar kesopanan pada tamu harus didasarkan *service* (pelayanan) yang diterjemahkan dalam tindakan pelayanan seperti *smile, eye contact, recognition, voice, informed, clean everyone*. Penerapan standar tersebut pada setiap sikap, perilaku dan tindakan dalam melayani tamu, diharapkan akan menghasilkan kepuasan tamu yang dilayani. Sikap pelayanan yang perlu diperhatikan dan dilakukan oleh seluruh staff/karyawan di Barong Resort and Spa Ubud meliputi *posture, look and listen, expression, appearance, speech and smile, eagerness to serve*.

Guna menghindari keluhan tamu yang dilayani dan pencapaian kepuasan tamu juga dipaparkan tentang hal-hal yang disenangi oleh tamu atau yang boleh dilakukan dan apa yang tidak disenangi oleh tamu atau tidak boleh dilakukan oleh pelayan dalam melayani tamu di Barong resort and Spa. Sikap perilaku yang disenangi tamu seperti jujur, ramah, pro aktif, menghargai perbedaan, bersemangat dan lainnya. Sedangkan sikap perilaku pelayanan yang tidak disenangi tamu antara lain badan tidak bersih, bau, menggaruk bagian tubuh, bersin, batuk, penampilan tidak rapi, malas, lambat dalam melayani dan lainnya.

Selain materi tentang standar kesopanan dalam melayani, pemateri juga menyampaikan materi pentingnya pemahaman produk hotel yang dijual, sehingga bisa memberikan informasi yang jelas dan valid pada tamu/pelanggan. Pelanggan merupakan suatu yang sangat penting bagi hotel, begitu juga bagi karyawan. Karyawan juga hendaknya memahami dan merasa menjadi bagian dalam satu kesatuan dengan tempat kerja/Perusahaan, begitu juga sebaliknya hotel menyadari pentingnya karyawan dalam pencapaian tujuannya. Dengan demikian diharapkan akan terjadi pelayanan yang optimal pada tamu untuk mencapai kepuasan pelanggan, karyawan dan pencapaian tujuan perusahaan. Adapun

gambaran kegiatan sosialisasi dapat dilihat pada gambar



Gambar 2. Materi Hotel Courtesy

Evaluasi akhir kegiatan dilakukan melalui diskusi dan pemberian tanggapan dari peserta terkait materi yang diberikan. Agus Richard menyampaikan “*materi yang diberikan mengingatkan dan menyegarkan kembali cara dan pentingnya memberikan pelayanan yang optimal pada tamu. Hal itu penting mengingat saat pandemi Covid -19 sempat tidak melayani tamu (bekerja) sehingga saat ini merasa sebagai karyawan baru lagi*”.

### **C. Pemahaman komunikasi dan pengetahuan lintas budaya**

Dalam kegiatan pariwisata akan terjadi interaksi antara pelaku pariwisata, masyarakat dan wisatawan dengan latar belakang budaya yang berbeda yang saling mempengaruhi baik positif maupun negatif. Menurut Kuesherdyana dalam (Oka Mahagangga, 2017) menyatakan pemahaman lintas budaya dalam konteks pariwisata dan hospitalitas mutlak diperlukan semua orang yang berkecimpung di sektor tersebut tanpa kecuali dan tidak memandang status dan posisi social.

Pariwisata yang sarat dengan lintas budaya memberikan banyak manfaat terutama ketika terjadi komunikasi, hubungan sosial dan pelayanan. Dalam kegiatan wisata, wisatawan (*guest*) dipastikan melakukan interaksi dengan masyarakat (*host*). Perbedaan budaya timbul karena sifatnya dinamis dan berevolusi, sehingga perlu beragam

pendekatan untuk memahami kebudayaan seperti dengan berasimilasi, melakukan integrasi dan menyadari lintas budaya. Litvin (1977) dalam (Oka Mahagangga, 2017) menyebutkan tujuan akhir mempelajari komunikasi lintas budaya adalah (1) ingin berkomunikasi efektif dengan orang lain, (2) Meminimalkan terjadinya konflik, (3) Menjembatani perbedaan ekspektasi budaya.

Dalam kegiatan pengabdian di Barong Resort and Spa Ubud, pemateri memaparkan pentingnya pemahaman lintas budaya dalam memberikan pelayanan pada tamu yang berkunjung ataupun menginap. Dalam materi yang disampaikan disertai contoh-contoh terjadinya kesalahpahaman dalam melayani wisatawan, ataupun interaksi wisatawan dengan pelaku pariwisata lainnya. Sikap, prilaku kesopanan dalam budaya Indonesia yang dianggap baik, belum tentu bernilai baik juga pada wisatawan yang sedang dilayani. Pemahaman lintas budaya dalam pelayanan wisatawan pada usaha jasa akomodasi khususnya Barong resort and Spa Ubud, hendaknya bisa diaplikasikan untuk menunjukkan (1) sikap ramah dalam melayani, (2) sopan santun, (3) rasa empati, (4) memperhatikan layanan yang bersifat personal, (5) kebersihan dan kerapian, (6) Ketepatan waktu, (7) komunikasi efektif, (8) kesabaran, (9) pengetahuan produk dan layanan, (10) kemampuan dalam pemecahan masalah.

Metode diskusi dalam materi pemahaman lintas budaya berlangsung interaktif. Melalui diskusi peserta menyampaikan pengalamannya dalam melayani wisatawan, sehingga secara tidak langsung mereka memahami karakteristik kebutuhan pelayanan wisatawan yang dilayani. Diskusi lebih menarik saat narasumber Ibu Gusti Ayu Nyoman Budiasih, M.Si., menceritakan pengalamannya studi diluar negeri terkait pemahaman kebudayaan masyarakat setempat. Pemahaman kebudayaan tersebut penting dilakukan untuk bisa

berkomunikasi secara efektif dan menghindari konflik.

Diakhir kegiatan pengabdian dilakukan evaluasi terkait manfaat materi pemahaman lintas budaya yang telah diberikan. Bapak A.A.Gede Raka Swastika, Operational Manager Barong Resort and Spa Ubud mengatakan *"pengetahuan tentang pemahaman lintas budaya sangat menarik, tentunya akan bermanfaat bagi kami dalam melayani wisatawan yang menginap dengan berbagai karakteristik dan budaya yang berbeda-beda. Saya berharap pada semua karyawan memperoleh gambaran betapa pentingnya pemahaman lintas budaya, untuk menghindari kesalahan persepsi dalam pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan akan memuaskan wisatawan yang menginap dan berkunjung ke Barong Resort and Spa"*

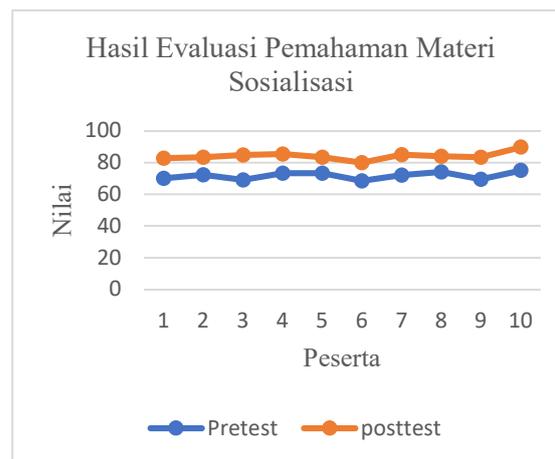
Kurangnya pemahaman lintas budaya dalam pariwisata dapat menimbulkan kesalahpahaman dan keluhan dari wisatawan, yang tentunya akan membuat citra negatif dalam pelayanan dan akan menurunkan *image* dari hotel. Oleh karena itu, ketika memberikan pelayanan kepada wisatawan, cara bersikap, cara berpakaian, cara menanggapi permintaan, cara memenuhi pengharapan atau ekspektasi, cara menghargai pelayanan terutama berkaitan dengan tingkatan pelayanan serta terciptanya atmosfer yang ramah, hendaknya slalu dijaga. Penyampaian materi secara interaktif dengan metode diskusi dalam kegiatan pengabdian ini dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 3. Penyampaian Materi pemahaman lintas budaya

#### D. Monitoring dan evaluasi

Guna mengetahui keberhasilan kegiatan pengabdian penerapan core standards dan etika budaya di Puri Barong Resort and Spa Ubud dilakukan dengan melakukan tes di awal (*pretest*) dan akhir kegiatan (*posttest*). Pelaksanaan *pretest* dan *posttest* dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan masing-masing 4 pertanyaan tiap topik yang dibahas. Tipe pertanyaan yang diberikan adalah pertanyaan terbuka. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman peserta sosialisasi terkait materi penerapan core standards dan etika budaya dalam pelayanan di Barong Resort and Spa Ubud. Peningkatan pemahaman peserta dapat dilihat dari hasil evaluasi melalui *pretest* dan *posttest* seperti yang tergambar pada grafik.



Gambar 4. Nilai Peserta Pelatihan

Dari hasil evaluasi diketahui peningkatan pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan rata-rata 14,84%. Peningkatan pemahaman peserta terhadap materi masing- masing topik nilainya berbeda. Peningkatan pemahaman materi yang paling tinggi sebesar 18,59% untuk topik *Core Standards F&B Division*, sedangkan yang paling rendah peningkatan persentase pemahaman materinya adalah topik *hotel courtesy* sebesar 9.98%. Peningkatan hasil penilaian pemahaman peserta terhadap topik *hotel courtesy* paling rendah, karena peserta merupakan

karyawan yang sudah menerapkan prinsip-prinsip *hotel courtesy* dalam melayani tamu. Peningkatan yang tinggi terhadap pemahaman materi core standars tidak terlepas dari standar baru yang telah ditetapkan oleh Perusahaan yakni Puri Villas Indonesia. Peserta pelatihan mengharapkan program pengabdian lanjutan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta guna meningkatkan pelayanan bagi wisatawan yang menginap di Barong and Resort Ubud.

Kegiatan monitoring pengabdian masyarakat dilakukan oleh Tim LP2M Akademi Pariwisata Denpasar, untuk memastikan kegiatan sudah berjalan sesuai tujuan yang diharapkan. Selain itu monitoring yang dilakukan untuk memperoleh gambaran hasil pengabdian terhadap peningkatan pelayanan dengan melakukan kunjungan dan juga memperoleh penjelasan dari manajemen. Melalui monitoring juga diperoleh gambaran tentang kegiatan pengabdian lanjutan yang dibutuhkan sebagai wujud kolaborasi antara PT Puri Villas Indonesia dengan AKPAR Denpasar.

## SIMPULAN

Pelatihan ini menjadi bentuk nyata kontribusi akademisi terhadap perkembangan industri pariwisata di Bali, khususnya pada Barong Resort and Spa Ubud. Pelatihan ini juga telah menjadi salah satu upaya manajemen dalam mensosialisasikan *Core Standards* dan etika budaya kepada karyawan dengan melibatkan pihak ketiga (akademisi) dengan harapan adanya suasana berbeda. Lebih jauh, pelatihan ini telah memberikan pemahaman karyawan Barong Resort and Spa mengenai arti penting penerapan *Core Standards* dan etika budaya untuk mencapai tujuan bisnis. Di samping itu, karyawan telah mampu mengidentifikasi kekurangan pencapaian *Core Standards* selama ini dan berkomitmen untuk mencapainya di masa yang akan datang.

Hasil monitoring dengan kunjungan kembali dan diskusi dengan manajemen menunjukkan bahwa pelatihan *Core Standard* dan Etika Budaya telah berhasil meningkatkan pengetahuan karyawan. Hal ini didukung pula dengan hasil analisis evaluasi menunjukkan bahwa terdapat perubahan hasil tes antara *pre-test* dan *post-test*. Manajemen PT Puri Villas Indonesia juga mengharapkan adanya pelatihan lebih lanjut yang diberikan untuk karyawan pada unit bisnis lain yang dikelola, seperti Beingsattvaa Luxury Ubud, Visakha Sanur, dan Sebatu Valley Villas.

Mengingat Barong Resort and Spa Ubud baru dibuka kembali (*reopened*), maka pencapaian pelaksanaan *Core Standards* secara ideal akan memerlukan waktu. Oleh karena itu, setelah dilaksanakan pelatihan ini disarankan untuk melakukan monitor dan evaluasi pencapaian penerapan *Core Standards* secara berkala. Sebagai kelanjutan pelatihan penerapan *Core Standards* dan etika budaya ini maka perlu dilaksanakan pelatihan lanjutan berupa penerapan dan evaluasi *standard operating procedure* pada masing-masing bagian di hotel.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan pada PT Puri Villas Indonesia dan Barong Resort and Spa Ubud atas kesempatan dan kepercayaan yang diberikan untuk bersama dalam meningkatkan kemampuan tata kelola dan pelayanan bagi wisatawan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Pada institusi, pimpinan kami Direktur AKPAR Denpasar, yang telah memberikan dukungan secara material maupun moral, sehingga kegiatan PkM kami bisa terlaksana dengan lancar. Selain itu khususnya Ketua LP2M dan rekan-rekan yang telah mendukung dan memberikan semangat dan masukan dalam penyusunan artikel hasil kegiatan pengabdian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astawa, G., & Sukita, W. I. M. S. (2020). Pemberdayaan Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan Kelas II Kerobokan Melalui Pelatihan Tata Boga dan Patiseri. In *WIDYABHAKTI JURNAL ILMIAH POPULER* (Vol. 2, Issue 3). <https://widyabhakti.stikom-bali.ac.id/index.php/widyabhakti/article/view/206/123>
- Chaidir, T., Ayu Putri, I. S., Ayu Arini, G., & Ismiwati, B. (2023). *Peningkatan Kapasitas Pramu Saji Terkait CHSE (Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability) dan Pelayanan Prima Pada Restaurant di Kawasan Wisata Tanjung Bias Desa Montong Kecamatan Batu Layar, Kabupaten Lombok Barat*. <https://jurnal.fe.unram.ac.id/index.php/independen/search/index?query=CHSE&dateFromYear=&dateFromMonth=&dateFromDay=&dateToYear=&dateToMonth=&dateToDay=&authors=>
- Darsana, I. M., Semara, I. M. T., & Wijaya, N. S. (2022). Pelatihan Pelayanan Kepada Kelompok Usaha Pondok Wisata di Desa Ubud Kabupaten Gianyar. *International Journal of Community Service Learning*, 6(4), 511–520. <https://doi.org/10.23887/ijcsl.v6i4.54047>
- Oka, I. M. D., & Winia, I. M. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional* (1st ed.). Surabaya: Paramita
- Oka Mahagangga, I. G. A. & S. N. (2017). *Pemahaman Lintas Budaya Dalam Kepariwisataaan*. Denpasar: Cakra Press
- Putri, E. D. Ha. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish