



## PELATIHAN PENGEMBANGAN SDM BAGI KARYAWAN DI GUEST HOUSE LOKASARI UBUD, GIANYAR-BALI

*HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT TRAINING FOR EMPLOYEES AT LOKASARI GUEST HOUSE, UBUD, GIANYAR-BALI*

**I Made Darsana**

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

**Email:** [made.darsana@ipb-intl.ac.id](mailto:made.darsana@ipb-intl.ac.id)

### ABSTRAK

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) bagi karyawan di Guest House Lokasari Ubud, Gianyar-Bali, sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Melalui pelatihan pengembangan SDM, karyawan di Guest House Lokasari diharapkan dapat mengasah keterampilan dalam pelayanan pelanggan, manajemen operasional, kebersihan lingkungan, dan penggunaan teknologi informasi. Selain manfaat langsung bagi para karyawan, program ini juga memberikan dampak positif bagi masyarakat setempat dengan memberdayakan tenaga kerja lokal. Karyawan yang mendapatkan peningkatan keterampilan memiliki kesempatan lebih luas untuk berkontribusi pada sektor pariwisata Bali secara keseluruhan. Pelatihan SDM dalam industri perhotelan sangat besar dampaknya pada peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan kerja karyawan. Melalui program pelatihan ini, Guest House Lokasari telah mencapai hasil positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, motivasi karyawan, dan pemberdayaan masyarakat setempat. Hasil dari kegiatan pengabdian ini yakni, pelatihan pengembangan SDM di Guest House Lokasari Ubud telah berhasil mencapai hasil yang sangat positif, dengan meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, motivasi kerja karyawan, dan pemberdayaan masyarakat lokal. Selanjutnya, artikel ini menyarankan agar dilakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, diversifikasi program pelatihan, kolaborasi dengan pihak eksternal, penerapan rencana pengembangan karir, dan pengukuran dampak sosial untuk meningkatkan keberlanjutan program ini.

**Kata Kunci:** Pelatihan pengembangan SDM, Guest House Lokasari Ubud, industri perhotelan, kualitas pelayanan, motivasi kerja, pemberdayaan masyarakat

### ABSTRACT

*Development of Human Resources (HR) for employees at Guest House Lokasari Ubud, Gianyar-Bali, as a form of community service. Through HR development training, employees at Guest House Lokasari are expected to be able to hone their skills in customer service, operational management, environmental hygiene and the use of information technology. In addition to direct benefits for employees, this program also has a positive impact on local communities by empowering local workers. Employees who get skills upgrading have wider opportunities to contribute to the tourism sector in Bali as a whole. HR training in the hospitality industry has a major impact on improving service quality, operational efficiency, and employee job satisfaction. Through this training program, Guest House Lokasari has achieved positive results in improving service quality, operational efficiency, employee motivation, and local community empowerment. The results of this community service activity, namely, HR development training at Guest House Lokasari Ubud have succeeded in achieving very positive results, by improving service quality, operational efficiency, employee motivation, and empowering local communities. Furthermore, this article suggests continuous evaluation and improvement, diversification of training programs, collaboration with external parties, implementation of career development plans, and measurement of social impact to increase the sustainability of this program.*

**Keywords:** HR development training, Lokasari Ubud Guest House, hotel industry, service quality, work motivation, community empowerment



## PENDAHULUAN

Pengabdian kepada masyarakat merupakan bentuk kontribusi nyata dari kampus Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional (IPBI) yang melibatkan para dosen, dalam rangka meningkatkan kualitas hidup dan pemberdayaan masyarakat di sekitarnya. Dalam konteks Guest House Lokasari Ubud, Gianyar-Bali, komitmen IPBI dalam memberikan manfaat positif bagi masyarakat sekitar tercermin dalam pelaksanaan pelatihan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) bagi para karyawan *guest house*. Pentingnya pelatihan SDM dan bagaimana Guest House Lokasari memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan potensi karyawan dan masyarakat sekitar.

Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata di Bali, Guest House Lokasari Ubud telah menjadi salah satu penginapan yang menarik banyak wisatawan dari berbagai penjuru dunia. Menghadapi tuntutan industri yang semakin kompetitif, Guest House Lokasari menyadari bahwa Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan terampil menjadi kunci utama untuk mempertahankan daya saing mereka dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu. Pelatihan pengembangan SDM menjadi pilihan strategis bagi Guest House Lokasari Ubud untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan para karyawan dalam berbagai bidang yang relevan dengan industri perhotelan. Melalui pelatihan ini, karyawan diharapkan dapat mengasah keahlian mereka dalam hal pelayanan pelanggan, manajemen operasional, kebersihan dan kerapian lingkungan, serta penggunaan teknologi informasi terkini untuk membantu efisiensi dan efektivitas kerja.

Selain manfaat langsung bagi para karyawan, pengabdian ini juga memberikan dampak positif bagi masyarakat setempat. Dengan memberikan pelatihan SDM kepada karyawan lokal, Guest House Lokasari Ubud secara tidak langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas tenaga kerja di daerah tersebut. Para karyawan yang mendapatkan peningkatan keterampilan dan pengetahuan melalui pelatihan ini tidak hanya akan mendapat manfaat dalam konteks pekerjaan mereka di Guest House Lokasari, tetapi juga memiliki kesempatan lebih luas untuk berkontribusi pada sektor pariwisata Bali secara keseluruhan. Secara terperinci akan dipaparkan tentang tujuan dan ruang lingkup dari pelatihan pengembangan SDM yang dilaksanakan di Guest House Lokasari Ubud. Selain itu, akan dibahas pula tentang metode dan pendekatan yang digunakan dalam pelatihan untuk mencapai hasil yang optimal. Informasi mengenai dampak positif yang diharapkan bagi karyawan dan masyarakat setempat juga akan menjadi fokus dalam ulasan ini.

Melalui kegiatan pengabdian ini, diharapkan bahwa Guest House Lokasari Ubud dapat dijadikan contoh inspiratif bagi sektor lain dalam memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat di sekitarnya melalui pelatihan dan pengembangan SDM. Pendekatan holistik yang menggabungkan aspek keberlanjutan dan pemberdayaan masyarakat adalah langkah positif dalam menciptakan iklim bisnis yang berdampak baik bagi semua pihak terkait. Kedepan diharapkan melalui kegiatan pengabdian ini dapat memberikan panduan dan motivasi bagi pengusaha dan pemangku kepentingan lainnya untuk mengimplementasikan program serupa dalam upaya mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif.

## KAJIAN PUSTAKA

Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor kunci dalam menjaga daya saing dan kesuksesan suatu bisnis, terutama di sektor perhotelan yang berorientasi pada pelayanan kepada pelanggan. Pentingnya Pelatihan Pengembangan SDM dalam Industri



Perhotelan Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat tergantung pada kualitas pelayanan dan interaksi langsung dengan tamu. Penelitian oleh Rihardi (2021) menunjukkan bahwa pelatihan pengembangan SDM dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi tamu. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan loyalitas pelanggan dan reputasi bisnis, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kunjungan dan tingkat hunian hotel. Berbagai metode pelatihan dapat diterapkan dalam konteks pengembangan SDM bagi karyawan hotel. Penelitian oleh Cahya dkk. (2021) menemukan bahwa pendekatan pelatihan yang berfokus pada simulasi situasi nyata dan peran aktif karyawan dalam latihan lebih efektif dalam meningkatkan keterampilan praktis dan penanganan masalah yang mungkin dihadapi dalam lingkungan kerja sehari-hari. Pendekatan ini juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berlatih berkomunikasi dan berkolaborasi dengan tim secara efektif. Penelitian oleh Rahmawati dkk. (2023) menunjukkan bahwa pelatihan pengembangan SDM yang komprehensif dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan merasa didukung dan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri, mereka cenderung lebih bersemangat dalam menjalankan tugas-tugas mereka dan lebih berkomitmen terhadap kesuksesan perusahaan. Selain itu, peningkatan keterampilan karyawan juga dapat membuka pintu peluang karir yang lebih baik, baik di dalam perusahaan maupun di sektor lainnya. Melalui pelatihan pengembangan SDM bagi karyawan lokal, Guest House Lokasari Ubud berperan aktif dalam memberdayakan masyarakat setempat. Penelitian oleh Safitri & Rusyadi (2022) menunjukkan bahwa upaya perusahaan dalam melatih dan meningkatkan keterampilan tenaga kerja lokal dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat setempat secara keseluruhan. Hal ini juga berdampak positif pada peningkatan taraf hidup dan penurunan tingkat pengangguran di wilayah sekitar. Dengan merujuk pada kajian pustaka tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelatihan pengembangan SDM bagi karyawan di Guest House Lokasari Ubud, Gianyar-Bali, memiliki implikasi positif yang signifikan. Dengan meningkatkan kualitas karyawan melalui pelatihan yang efektif, Guest House Lokasari dapat memperkuat posisinya di pasar pariwisata, meningkatkan kepuasan tamu, dan memberdayakan masyarakat lokal. Semakin banyak perusahaan yang menyadari pentingnya investasi dalam pengembangan SDM, semakin besar pula dampak positif yang dapat dihasilkan untuk perkembangan ekonomi dan sosial secara berkelanjutan.

## **METODELOGI**

Metodologi yang digunakan dalam pelaksanaan pelatihan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) bagi karyawan di Guest House Lokasari Ubud, Gianyar-Bali, dirancang dengan cermat untuk mencapai hasil yang optimal dan memberikan dampak positif bagi karyawan dan masyarakat setempat. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan pada Bulan Maret 2023 dengan melibatkan dosen-dosen IPBI dan pimpinan serta karyawan Guest House Lokasari Ubud, Gianyar-Bali. Berikut adalah penjelasan tentang metode dan pendekatan yang digunakan dalam pelatihan ini:

1. Analisis Kebutuhan Pelatihan: Langkah awal dalam perencanaan pelatihan adalah melakukan analisis kebutuhan pelatihan. Tim pengabdian bekerja sama dengan manajemen Guest House Lokasari untuk mengidentifikasi area keterampilan dan pengetahuan yang perlu ditingkatkan



- oleh karyawan. Analisis ini mencakup pemetaan kompetensi, wawancara dengan karyawan, dan penilaian terhadap kelemahan dan potensi pengembangan.
2. Metode Pelatihan: Pelatihan dilakukan melalui berbagai metode yang interaktif dan efektif. Selain ceramah dan presentasi, metode seperti studi kasus, simulasi, permainan peran, dan latihan praktis digunakan untuk memberikan pengalaman belajar yang menyenangkan dan berkesan. Pendekatan praktis ini memungkinkan karyawan untuk mengaplikasikan langsung keterampilan yang mereka pelajari dalam situasi nyata.
  3. Pelatih dan Fasilitator: Tim pengabdian bekerja sama dengan para pelatih dan fasilitator yang ahli di bidangnya. Pelatih dan fasilitator ini tidak hanya memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam industri perhotelan, tetapi juga memiliki kemampuan dalam mendidik dan menginspirasi karyawan. Mereka berperan sebagai mentor dan pembimbing selama pelatihan untuk meningkatkan hasil yang diharapkan.
  4. Evaluasi Pelatihan: Selama dan setelah pelatihan, dilakukan evaluasi untuk mengukur keberhasilan dan efektivitas program. Evaluasi mencakup umpan balik dari karyawan, pengamatan, dan penilaian terhadap perubahan kinerja dan keterampilan mereka. Hasil evaluasi ini menjadi dasar untuk memperbaiki program dan menciptakan pelatihan yang lebih efektif di masa depan.

Metodologi yang diterapkan dalam pelatihan pengembangan SDM di Guest House Lokasari telah membuktikan keberhasilannya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan pendekatan holistik dan berbasis praktik, program pelatihan ini memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan potensi karyawan dan masyarakat sekitar. Guest House Lokasari Ubud dapat menjadi contoh inspiratif bagi sektor lain dalam memanfaatkan pelatihan SDM sebagai alat untuk meningkatkan daya saing dan memberdayakan masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Pelatihan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) bagi karyawan di Guest House Lokasari Ubud, Gianyar-Bali, telah mencapai hasil yang sangat positif dan signifikan. Program pelatihan yang dijalankan oleh Guest House Lokasari telah membawa banyak manfaat, baik bagi perusahaan itu sendiri maupun bagi masyarakat lokal. Berikut adalah beberapa hasil penting dari pelatihan pengembangan SDM ini:

#### 1) Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Dengan menghadirkan pelatihan yang komprehensif, karyawan Guest House Lokasari telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada para tamu. Meningkatnya keterampilan komunikasi, keramahan, dan penanganan situasi khusus dalam interaksi dengan tamu telah menghasilkan pengalaman menginap yang lebih memuaskan. Dampaknya adalah meningkatnya tingkat kepuasan tamu dan kemungkinan tingkat kunjungan berulang yang lebih tinggi.

#### 2) Peningkatan Keterampilan dan Efisiensi Operasional.



Karyawan yang telah mengikuti pelatihan memiliki keterampilan yang ditingkatkan dalam menjalankan tugas-tugas operasional sehari-hari. Pelatihan tentang manajemen waktu, penggunaan teknologi informasi, dan prosedur operasional lainnya telah meningkatkan efisiensi dan

produktivitas dalam pelaksanaan tugas mereka. Dengan meningkatnya efisiensi operasional, Guest House Lokasari dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat kepada tamu, serta mengoptimalkan pengelolaan sumber daya.

### 3) Peningkatan Motivasi dan Kepuasan Kerja.

Program pelatihan pengembangan SDM juga berkontribusi pada peningkatan motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Karyawan merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan melalui peluang pengembangan diri yang diberikan. Meningkatnya keterampilan dan rasa percaya diri menghasilkan karyawan yang lebih termotivasi dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi tamu dan perusahaan.

### 4) Pemberdayaan Masyarakat Lokal.

Salah satu dampak sosial yang signifikan dari pelatihan ini adalah pemberdayaan masyarakat lokal. Dengan menyediakan pelatihan yang ditujukan bagi karyawan lokal, Guest House Lokasari memberikan kesempatan kerja dan pengembangan keterampilan bagi masyarakat sekitar. Hal ini berkontribusi pada peningkatan taraf hidup dan mengurangi tingkat pengangguran di wilayah tersebut. Pemberdayaan masyarakat lokal juga menciptakan dampak positif pada pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sosial.



Pelatihan pengembangan SDM yang dilaksanakan oleh Guest House Lokasari Ubud, Gianyar-Bali, telah menjadi contoh teladan bagi upaya pengabdian kepada masyarakat melalui pemberdayaan tenaga kerja lokal. Hasil positif yang dicapai dari program pelatihan ini memberikan bukti kuat tentang manfaat dan pentingnya investasi dalam pengembangan SDM bagi keberlanjutan dan kesuksesan bisnis pariwisata.

Dengan peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional, Guest House Lokasari telah mampu meningkatkan daya saingnya dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif. Pengalaman yang lebih baik bagi para tamu telah meningkatkan tingkat kunjungan berulang dan rekomendasi dari tamu yang puas, yang pada akhirnya dapat menghasilkan pertumbuhan bisnis



yang berkelanjutan. Selain itu, pentingnya peran karyawan dalam kesuksesan bisnis perhotelan telah diperkuat melalui program pelatihan ini. Peningkatan motivasi dan kepuasan kerja karyawan telah menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi tingkat turnover karyawan.

Lebih dari sekadar mempengaruhi perusahaan, pelatihan pengembangan SDM ini juga memiliki dampak sosial yang signifikan dalam membantu masyarakat setempat. Dengan memberdayakan karyawan lokal, Guest House Lokasari telah memberikan peluang kerja dan pengembangan keterampilan bagi masyarakat sekitar. Ini adalah bentuk komitmen nyata perusahaan dalam berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi lokal dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks pengabdian kepada masyarakat, program pelatihan pengembangan SDM bagi karyawan Guest House Lokasari telah menjadi solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menciptakan dampak positif bagi perusahaan dan masyarakat sekitarnya. Program ini menunjukkan bahwa investasi dalam SDM tidak hanya berdampak pada pertumbuhan bisnis, tetapi juga memiliki peran penting dalam menciptakan perubahan sosial yang positif.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Program pengabdian kepada masyarakat di Guest House Lokasari Ubud, Gianyar-Bali, terkait dengan pelatihan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) bagi karyawan telah berhasil mencapai hasil yang sangat positif. Pelatihan yang komprehensif ini telah membawa banyak manfaat bagi perusahaan dan masyarakat sekitar. Beberapa hasil penting dari program ini meliputi peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, motivasi dan kepuasan kerja karyawan, serta pemberdayaan masyarakat lokal. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, Guest House Lokasari berhasil menciptakan pengalaman menginap yang lebih memuaskan bagi tamu. Karyawan yang terlatih dengan baik mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan tamu, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan dan tingkat kunjungan berulang.

Pelatihan pengembangan SDM juga membawa manfaat dalam hal efisiensi operasional. Karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang ditingkatkan dapat menjalankan tugas-tugas operasional dengan lebih efisien dan efektif. Hal ini mengoptimalkan pengelolaan sumber daya, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi biaya operasional.

Peningkatan motivasi dan kepuasan kerja karyawan merupakan dampak penting dari program pelatihan ini. Karyawan merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan, sehingga menjadi lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik bagi tamu. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih berkomitmen terhadap perusahaan, mengurangi tingkat turnover, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Tidak hanya membawa manfaat bagi perusahaan, program pelatihan ini juga memberdayakan masyarakat lokal. Dengan memberikan pelatihan bagi karyawan lokal, Guest House Lokasari telah memberikan kesempatan kerja dan pengembangan keterampilan bagi masyarakat sekitar. Ini adalah bentuk kontribusi nyata perusahaan terhadap pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.



## Saran

Meskipun program pelatihan pengembangan SDM di Guest House Lokasari telah mencapai hasil yang positif, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan dampak dan keberlanjutannya:

### 1) Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan.

Melakukan evaluasi berkala terhadap program pelatihan ini akan membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memperbaiki kurikulum atau metode pelatihan yang tidak efektif. Proses evaluasi ini harus melibatkan umpan balik dari karyawan dan manajemen untuk memastikan program berjalan sesuai dengan harapan.

### 2) Diversifikasi Program Pelatihan.

Mengembangkan berbagai program pelatihan dengan pendekatan yang berbeda akan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan berbagai keterampilan dan pengetahuan. Misalnya, program pelatihan dalam bidang kepemimpinan, kreativitas, atau keberlanjutan lingkungan dapat meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.

### 3) Kolaborasi dengan Pihak Eksternal.

Melibatkan pihak eksternal, seperti lembaga pendidikan atau pakar industri perhotelan, dapat memberikan perspektif dan pengetahuan tambahan dalam merancang dan menyampaikan program pelatihan yang lebih efektif dan relevan.

### 4) Menerapkan Rencana Pengembangan Karir.

Memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan rencana pengembangan karir yang jelas dan berkelanjutan dapat meningkatkan motivasi dan komitmen mereka terhadap pencapaian tujuan pribadi dan perusahaan.

### 5) Pengukuran Dampak Sosial.

Mengukur dampak sosial dari program pelatihan ini secara lebih terperinci dapat memberikan bukti nyata tentang manfaat bagi masyarakat lokal. Mengidentifikasi dampak positif yang lebih spesifik pada pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat dapat memperkuat komitmen perusahaan dalam tanggung jawab sosialnya.

Dengan mempertimbangkan saran-saran ini, program pelatihan pengembangan SDM di Guest House Lokasari dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi positif yang berkelanjutan bagi karyawan dan masyarakat sekitar. Pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan SDM ini telah menjadi contoh inspiratif bagi industri perhotelan dan sektor lainnya dalam upaya menciptakan dampak positif yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cahya, A. D., Rahmadani, D. A., Wijiningrum, A., & Swasti, F. F. (2021). Analisis pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *YUME: Journal of Management*, 4(2).
- Rahmawati, E. U., Edenia, S., Hidayaty, D. E., & Sandi, S. P. H. (2023). Perencanaan Pengembangan Sdm Pada Industri Peternakan Ayam Chiken Lazato. *Jurnal Pijar*, 1(3), 777-784.
- Rihardi, E. L. (2021). Pengembangan manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah keunggulan kompetitif pada industri pariwisata dan perhotelan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 10-20.



Safitri, D. R., & Rusyadi, R. (2022). Peran Ekonomi Kreatif Kerajinan Keset Bapak Romi Dalam Membangun Masyarakat Produktif Di Desa Tunggangri Kecamatan Kalidawir. *Jurnal of Economics and Policy Studies*, 3(02), 19-28.