



Peningkatan Kualitas Pelayanan Kyriad Hotel Arra Cepu Melalui Pelatihan Berbasis Kompetensi

Improving the Quality of Kyriad Hotel Arra Cepu's Services Through Competency-Based Training

Prima Setia Judha Pranatha^{1*}, Emik Rahayu², Cindy Citya Dima³, Rahmanti Asmarani⁴

¹⁻⁴ Universitas Dian Nuswantoro, Indonesia

*Penulis Korespondensi: prima.pranata@dsn.dinus.ac.id

Article History:

Naskah Masuk: 11 November 2025;

Revisi: 25 November 2025;

Diterima: 14 Desember 2025;

Tersedia: 16 Desember 2025;

Keywords: Hospitality Industry; Job Competence; Kyriad Hotel Arra; Service Quality Improvement; Training.

Abstract: Kyriad Hotel Arra Cepu is a star-rated hotel located in Blora Regency that plays an important role in supporting tourism activities, business travel, and the development of the local hospitality industry. Despite its strategic position, initial observations and discussions with hotel management revealed several challenges related to service quality, which has not yet fully aligned with current hospitality industry standards. These challenges include limited continuous staff training, inconsistencies between employee competencies and established standard operating procedures, and insufficient professional communication skills. In response, a community service program was developed in the form of competency-based training specifically tailored to the needs of Kyriad Hotel Arra Cepu. The program aims to enhance human resource quality through structured and intensive training aligned with the Indonesian National Work Competency Standards in the hospitality sector, covering Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Products, and Food and Beverage Service. The training was implemented using a participatory and hands-on approach supported by ongoing coaching. Training materials included hotel hygiene and sanitation, excellent service practices, telephone operator etiquette, and basic English communication. This program provides direct benefits by improving employee competence, professionalism, and guest satisfaction, while also supporting the implementation of the Tri Dharma of Higher Education and strengthening collaboration between academia and the hotel industry. The expected outcomes include improved staff skills, higher service quality, and a replicable training model for similar hotels.

Abstrak

Kyriad Hotel Arra Cepu adalah hotel berbintang yang terletak di Kabupaten Blora dan berperan penting dalam mendukung kegiatan pariwisata, perjalanan bisnis, dan pengembangan industri perhotelan lokal. Terlepas dari posisinya yang strategis, pengamatan awal dan diskusi dengan manajemen hotel mengungkapkan beberapa tantangan terkait kualitas layanan, yang belum sepenuhnya selaras dengan standar industri perhotelan saat ini. Tantangan tersebut meliputi pelatihan staf berkelanjutan yang terbatas, inkonsistensi antara kompetensi karyawan dan prosedur operasional standar yang telah ditetapkan, serta kurangnya keterampilan komunikasi profesional. Sebagai tanggapan, program pengabdian masyarakat dikembangkan dalam bentuk pelatihan berbasis kompetensi yang secara khusus disesuaikan dengan kebutuhan Kyriad Hotel Arra Cepu. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan terstruktur dan intensif yang selaras dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia di sektor perhotelan, meliputi Front Office, Housekeeping, Produk Makanan dan Minuman, dan Layanan Makanan dan Minuman. Pelatihan dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif dan praktik langsung yang didukung oleh pembinaan berkelanjutan. Materi pelatihan meliputi kebersihan dan sanitasi hotel, praktik layanan prima, etika operator telepon, dan komunikasi bahasa Inggris dasar. Program ini memberikan manfaat langsung dengan meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan kepuasan tamu karyawan, sekaligus mendukung implementasi Tri Dharma Pendidikan Tinggi dan memperkuat kolaborasi

antara dunia akademis dan industri perhotelan. Hasil yang diharapkan meliputi peningkatan keterampilan staf, kualitas layanan yang lebih tinggi, dan model pelatihan yang dapat direplikasi untuk hotel serupa.

Kata Kunci: Industri Perhotelan; Kompetensi Kerja; Kyriad Hotel Arra; Pelatihan; Peningkatan Kualitas Pelayanan.

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu. Kyriad Hotel Arra Cepu sebagai salah satu hotel berbintang yang terletak di kawasan strategis Cepu, Jawa Tengah, memiliki peran penting dalam mendukung sektor pariwisata dan kegiatan bisnis di wilayah tersebut. Namun demikian, hasil evaluasi internal dan masukan dari tamu menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti kesopanan staf saat berkomunikasi, kecepatan layanan, penanganan telepon, serta pemahaman terhadap prosedur hygiene sanitasi yang sesuai standar hotel berbintang.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi manajemen hotel adalah belum meratanya kompetensi staf, terutama pada aspek hygiene & sanitasi hotel, pelayanan prima (excellent service), komunikasi sebagai telephone operator, dan kemampuan berbahasa Inggris yang memadai. Padahal, keempat aspek ini sangat penting dalam menunjang pelayanan hotel yang profesional, ramah, dan sesuai dengan standar industri perhotelan internasional.

Sebagian besar staf memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang beragam, namun belum seluruhnya memperoleh pelatihan formal yang berbasis kompetensi. Pelatihan internal yang telah dilakukan cenderung bersifat umum dan belum mengakomodasi kebutuhan peningkatan keterampilan spesifik yang berorientasi pada standar kerja profesional. Kondisi ini berdampak pada ketidakkonsistenan pelayanan kepada tamu, menurunnya kepuasan pelanggan, serta risiko buruknya citra hotel di mata masyarakat dan mitra bisnis. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan berbasis kompetensi yang terstruktur dan aplikatif, mencakup:

- a. Pelatihan hygiene sanitasi hotel, untuk memastikan semua staf memahami dan menerapkan prosedur kebersihan dan sanitasi sesuai standar grooming dan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability);
- b. Pelatihan pelayanan prima (excellent service), agar staf mampu memberikan layanan yang profesional, sigap, ramah, dan melebihi harapan tamu;
- c. Pelatihan telephone operator courtesy, guna meningkatkan kemampuan komunikasi, etika, dan kesopanan dalam menangani komunikasi via telepon;
- d. Pelatihan bahasa Inggris praktis, yang bertujuan meningkatkan kemampuan staf dalam

berinteraksi dengan tamu asing dan memahami istilah perhotelan dalam bahasa internasional.

Melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini, pelatihan akan dirancang secara berbasis kompetensi, dengan pendekatan praktis dan evaluasi. Diharapkan, kegiatan ini akan berdampak pada peningkatan kualitas SDM Kyriad Hotel Arra Cepu secara menyeluruh, serta mendukung hotel dalam membangun citra pelayanan yang unggul, profesional, dan kompetitif di tengah persaingan industri perhotelan.

Secara umum, peningkatan (*improvement*) adalah suatu proses atau upaya sistematis yang dilakukan untuk memperbaiki, menyempurnakan, atau mengembangkan suatu kondisi, sistem, atau kinerja agar menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia dan pelayanan jasa, peningkatan mengarah pada perubahan yang dirancang untuk menaikkan standar mutu kerja, efektivitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

Menurut Sallis (2002), peningkatan adalah “*a planned, deliberate and sustained effort to improve performance over time.*” Pernyataan ini menekankan bahwa peningkatan bukan hanya bersifat insidental atau reaktif, melainkan merupakan proses yang dirancang dan dilaksanakan secara terus-menerus dalam rangka mencapai standar yang lebih tinggi. Selanjutnya, menurut Utami (2024), peningkatan kualitas layanan dapat dilihat sebagai proses peningkatan kinerja manusia, di mana pelatihan, motivasi, dan lingkungan kerja menjadi elemen kunci dalam mendorong keberhasilan organisasi.

Sementara itu, Hamid et al. (2023) menambahkan bahwa peningkatan dalam konteks organisasi jasa, termasuk industri perhotelan, merupakan hasil dari sinergi antara pengembangan kompetensi karyawan, penerapan standar layanan, dan budaya organisasi yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Peningkatan tersebut tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, menurut Kartini, Adhyatma, dan Priliani (2024), peningkatan kualitas di sektor perhotelan tidak dapat dilepaskan dari strategi pelatihan dan evaluasi kinerja yang berkesinambungan. Mereka menegaskan bahwa proses peningkatan harus mencakup analisis kebutuhan pelatihan, pembentukan budaya kerja kolaboratif, serta monitoring hasil kerja untuk memastikan adanya perkembangan nyata dalam kualitas pelayanan dan profesionalisme sumber daya manusia.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan salah satu elemen kunci dalam industri jasa, termasuk perhotelan, yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas tamu. Secara umum, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan

mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), kualitas pelayanan adalah *“the degree of discrepancy between customers’ normative expectations for the service and their perceptions of the service performance.”* Dengan kata lain, kualitas pelayanan diukur dari kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima.

Sedangkan menurut Kotler (2021), pelayanan merujuk pada segala bentuk aktivitas atau tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang umumnya tidak berwujud secara fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu barang. Dalam sektor jasa, kualitas pelayanan menjadi elemen penting yang membedakan satu penyedia jasa dengan yang lainnya. Kualitas tersebut mencakup berbagai elemen seperti kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten dan dapat dipercaya (reliability), kesigapan dalam merespons kebutuhan pelanggan (responsiveness), jaminan terhadap profesionalisme dan rasa aman (assurance), perhatian secara individual terhadap pelanggan (empathy), serta aspek-aspek fisik yang mendukung pelayanan (tangibles). Dalam konteks hotel, kualitas pelayanan yang tinggi berarti seluruh staf mampu memberikan pengalaman menginap yang nyaman, ramah, cepat, aman, dan profesional kepada tamu. Hal ini meliputi interaksi langsung maupun tidak langsung, seperti penanganan reservasi, pelayanan kamar, penyajian makanan, hingga penanganan keluhan.

Pelatihan berbasis kompetensi (*competency-based training*) merupakan pendekatan pelatihan yang dirancang untuk membekali peserta dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang spesifik sesuai dengan standar kompetensi yang telah ditetapkan untuk suatu bidang atau pekerjaan tertentu. Menurut Departemen Tenaga Kerja RI (2016), pelatihan berbasis kompetensi diarahkan pada pencapaian unjuk kerja tertentu yang dapat diukur secara objektif dan bertujuan untuk memastikan bahwa seseorang mampu melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan standar yang dipersyaratkan di dunia kerja.

Pelatihan berbasis kompetensi memiliki peran yang sangat penting untuk memastikan setiap karyawan mampu menguasai prosedur pelayanan sesuai standar operasional (*Standard Operating Procedure/SOP*), memberikan pelayanan prima (*excellent service*), memiliki sikap kerja yang profesional dan komunikatif, serta mampu bekerja secara efisien dan beretika sesuai tuntutan industri jasa.

Menurut Putri dan Hartono (2023), pelatihan yang efektif mampu meningkatkan kemampuan dan motivasi kerja karyawan sehingga berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja individu maupun organisasi. Selanjutnya, Hamid et al. (2023) juga menyatakan bahwa pelatihan berperan penting dalam meningkatkan kompetensi, efikasi diri, serta komitmen

organisasi yang akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan, khususnya di sektor perhotelan. Sejalan dengan itu, Aslichah et al. (2025) menegaskan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan investasi strategis yang mendukung pertumbuhan karier individu dan kesuksesan organisasi. Selain itu, Anisa et al. (2024) menambahkan bahwa pelatihan karyawan berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama di industri perhotelan yang menuntut standar pelayanan tinggi dan konsisten. Sebagaimana dengan apa yang di jelaskan oleh Departemen Tenaga Kerja RI (2016), pelatihan berbasis kompetensi adalah pelatihan yang diarahkan pada pencapaian unjuk kerja tertentu yang dapat diukur secara objektif, dan bertujuan untuk memastikan bahwa seseorang mampu melakukan tugas atau pekerjaan sesuai standar yang dipersyaratkan di dunia kerja.

2. METODE

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Kyriad Hotel Arra Cepu melalui pelatihan berbasis kompetensi. Pelatihan ini difokuskan pada penguatan kemampuan teknis dan nonteknis sumber daya manusia di bidang perhotelan agar mampu memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan standar industri jasa.

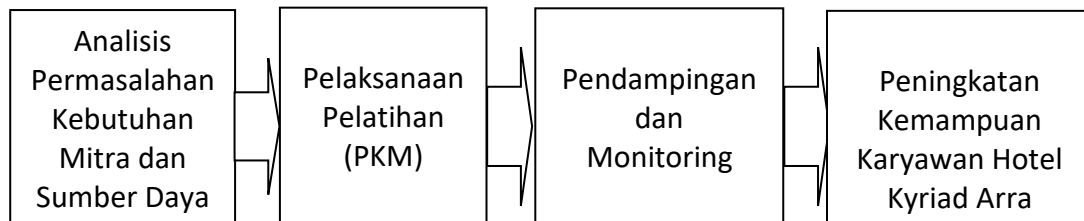
Menurut teori kompetensi Spencer & Spencer (1993) serta didukung oleh Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Permenaker No. 42 Tahun 2015 Bidang Perhotelan), pelayanan prima, hygiene sanitasi, kemampuan check-in, serta penguasaan bahasa asing merupakan kompetensi dasar yang wajib dimiliki SDM hotel. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) serta pandangan Walker (2016) mengenai kompetensi SDM perhotelan yang meliputi keterampilan teknis, keterampilan interpersonal, dan kemampuan komunikasi lintas budaya. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan dengan pemberian materi didalam empat hal diatas. Seluruh kegiatan dirancang agar peserta aktif terlibat dalam proses pelatihan, penyuluhan dan tatap muka. Pelatihan ini akan mengadopsi prinsip pelatihan berbasis kompetensi (Competency-Based Training), yaitu pelatihan yang diarahkan untuk mencapai penguasaan kompetensi tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan dengan pemberian materi di dalam empat hal utama. Seluruh kegiatan dirancang agar peserta aktif terlibat dalam proses pelatihan, penyuluhan dan tatap muka. Pelatihan ini akan mengadopsi prinsip pelatihan berbasis kompetensi (Competency-Based Training), yaitu pelatihan yang diarahkan untuk mencapai penguasaan kompetensi tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kegiatan pelatihan akan dilaksanakan dalam beberapa sesi yang mencakup penyampaian materi, diskusi interaktif, simulasi, serta tanya jawab. Fokus utama pelatihan meliputi:

- Pelayanan Prima (Service Excellence)
- Pelatihan Hygiene dan Sanitasi Hotel
- Telephone Operator Courtesy
- Pelatihan Bahasa Inggris untuk Perhotelan

Adapun metode pelaksanaan yang akan ditempuh dalam program kemitraan masyarakat ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Metode Pelaksanaan.

3. HASIL

Pelaksanaan kegiatan program Pengabdian Kepada Masyarakat di Kyriad Hotel Arra Cepu, Kabupaten Blora, Jawa Tengah dilaksanakan pada hari Jumat, 14 Nov 2025. Peserta dalam Program Pengabdian Kepada Masyarakat Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kyriad Hotel Arra Cepu, Kabupaten Blora, Jawa Tengah secara keseluruhan adalah para karyawan hotel Kyriad Arra Cepu sendiri di mana di selenggarakan di Kemuning Meeting Room, Kyriad Hotel Arra Cepu dengan jumlah peserta 31 orang karyawan hotel dari berbagai bagian yang ada di Hotel tersebut.

Pelaksanaan kegiatan tidak terlepas dari kebutuhan sarana dan prasarana. Adapun kebutuhan sarana yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan adalah meliputi:

- a. Laptop sebagai alat bantu membawakan materi dan informasi.
- b. Peralatan Pelatihan: Infocus, Layar, Materi Pelatihan dalam 4 materi berbeda, Meja Pelatihan Pemateri, Meja Pelatihan Peserta White Board, Kursi Pemateri, Kursi Peserta, Alat tulis Pemateri dan Peserta.
- c. Alat tulis untuk mencatat dan membuat laporan.

Diawal pelaksanaan kegiatan pelatihan, sebagai permulaan dilakukan pengenalan tim dan perkenalan dengan para peserta. Pengenalan materi diberikan pertama-tama oleh para

pemateri, dimana masing pemateri memperkenalkan dunia Perhotelan, tata krama di dunia perhotelan, pengenalan profesi, pentingnya empat pokok materi yang akan di berikan guna meningkatkan kompetensi kerja karyawan dan tanya jawab dari peserta melalui pendekatan secara personal dan tim mengenai pengalaman dan keadaan pekerjaan serta kendala-kendala dihadapi selama bekerja di hotel Kyriad Arra ataupun di tempat kerja mereka sebelumnya. Dimana para karyawan di hotel Kyriad Arra Cepu rata-rata adalah sudah mempunyai pengalaman bekerja di hotel sebelumnya, walaupun dari latar belakang pendidikan nya berbeda dimana tidak semua berasal dari sekolah perhotelan.

Pemberian materi pelatihan pertama di berikan oleh ibu Emik Rahayu sebagai pemateri pertama dengan meberikan materi mengenai Pelayanan Prima (Service Excellence) dimana menerangkan tentang bagaimana Pelayanan Prima diberikan kepada tamu yang datang ke Hotel Kyriad Arra sehingga tamu dapat terpuaskan dan berfokus kepada meningkatkan loyalitas dari pelanggan tersebut, pemberian materi dilaksanakan dalam waktu 30 menit.



Gambar 2. Materi Pelayanan Prima.

Materi pelatihan ke dua diberikan oleh bapak Prima Setia Judha Pranatha sebagai pemateri, dengan memberikan pelatihan melalui pemaparan materi mengenai Hygiene dan Sanitasi Hotel, dimana pemaparan materi diberikan melalui bagaimana standar hygiene hotel dilaksanakan berdasarkan dari kebersihan karyawan, kebersihan tempat kerja di hotel terutama yang berhubungan dengan kebersihan dapur, restoran dan makanan. Pemberian materi disini juga diberikan dengan melibatkan langsung para peserta berdasarkan studi kasus pengalaman kerja dari karyawan hotel di departmen mengenai permasalahan dengan Hygiene dan Sanitasi serta studi kasus mengenai keracunan makanan yang bisa berakibat fatal yang

mengakibatkan konsumen menjadi sakit ataupun kematian dikarenakan kurangnya kesadaran tentang Hygiene dan Sanitasi yang sesuai dengan Standar Operating Prosedur.



Gambar 3. Materi Hygiene Sanitasi Hotel.

Pemberian materi pelatihan ketiga di berikan oleh ibu Cindy Citya Dima sebagai pemateri berikutnya dengan meberikan materi mengenai Telephone Operator Courtesy dimana menerangkan tentang bagaimana profesionalisme dalam komunikasi tidak langsung, seperti melalui telepon, peserta diberikan pelatihan tentang teknik menjawab panggilan dengan sopan, dan cara menyampaikan informasi secara jelas, serta menangani keluhan atau permintaan tamu melalui media suara, pemberian materi dilaksanakan dalam waktu 30 menit.



Gambar 4. Materi Telephone Operator Courtesy.

Pemberian materi pelatihan keempat di berikan oleh ibu Rahmanti Asmarani sebagai pemateri terakhir di dalam kegiatan pelatihan ini dengan meberikan materi mengenai Pelatihan Bahasa Inggris untuk Perhotelan dimana menerangkan tentang bagaimana percakapan sehari-

hari di meja resepsionis, restoran, pelayanan kamar (room service), serta penanganan keluhan dalam bahasa Inggris bagi tamu yang datang ke Hotel Kyriad Arra yang terfokuskan kepada tamu asing yang datang atau melakukan kegiatan di hotel tersebut, pemberian materi dilaksanakan dalam waktu 30 menit. Materi-materi tersebut di berikan secara lebih terbuka kepada peserta dimana peserta dilibatkan aktif untuk bertanya atau melakukan tanya jawab dengan berpedoman pada studi kasus ataupun pengalaman peserta sendiri.



Gambar 5. Materi Bahasa Inggris Perhotelan.

Berdasarkan hasil evaluasi dan tanya jawab, para karyawan Kyriad Arra Hotel Cepu sesudah dapat memahami pentingnya pelatihan tersebut. Berdasarkan hasil pelatihan mengenai Pelayanan Prima, Safety, Hygiene dan Sanitasi, Teephone Operator Courtesy, dan Bahasa Inggris di Hotel, para peserta mulai memahami tentang bagaimana pelayanan yang baik bagi pelanggan yang datang ke hotel Kyriad Arra Cepu, dan bagaimana mereka dapat menjaga kebersihan dan sanitasi bagi para Food Handler atau penjamah makanan adalah suatu hal yang penting di dalam menjaga kualitas pelayanan ditambah dengan beberapa pengetahuan yang di berikan pemateri lainnya, sehingga pelatihan ini mereka anggap berguna bagi peningkatan kemampuan peserta dan kompetensi mereka sebagai seorang pekerja hotel yang profesional guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) melalui pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan di Kyriad Hotel Arra Cepu, dapat disimpulkan bahwa pelatihan berbasis kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan. Melalui kegiatan ini, peserta pelatihan memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai standar operasional pelayanan hotel, keterampilan komunikasi yang

efektif dengan tamu, serta kemampuan bekerja secara profesional sesuai dengan prinsip-prinsip hospitality.

Penerapan metode pelatihan yang mengutamakan pemahaman materi melalui pendekatan kemampuan karyawan dan evaluasi kemampuan terbukti mampu meningkatkan kepercayaan diri serta motivasi kerja karyawan. Selain itu, hasil evaluasi pasca-pelatihan menunjukkan adanya peningkatan konsistensi dalam penerapan standar pelayanan, baik dari aspek kemampuan, ketepatan, maupun sikap ramah terhadap tamu. Dengan demikian, pelatihan berbasis kompetensi ini dapat dijadikan strategi yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di industri perhotelan, khususnya di Kyriad Hotel Arra Cepu.

Saran

a. Bagi Pihak Hotel

Diharapkan manajemen Kyriad Hotel Arra Cepu dapat menjadikan pelatihan berbasis kompetensi sebagai program rutin yang terintegrasi dengan sistem pengembangan SDM. Pelatihan lanjutan dapat difokuskan pada peningkatan soft skills selanjutnya seperti pelayanan prima (*service excellence*), safety hygiene dan sanitasi penanganan keluhan tamu, dan kemampuan berbahasa asing untuk mendukung pelayanan internasional.

b. Bagi Karyawan Peserta Pelatihan

Karyawan diharapkan terus mengasah kompetensi yang telah diperoleh dengan menerapkannya secara konsisten dalam aktivitas kerja sehari-hari. Semangat belajar dan profesionalisme perlu dipertahankan agar standar pelayanan yang telah ditingkatkan dapat berkelanjutan.

c. Bagi Institusi Pendidikan atau Peneliti Selanjutnya

Kegiatan ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian atau program pengabdian lanjutan yang menitikberatkan pada pengembangan kualitas pelayanan berbasis digital, seperti penggunaan sistem reservasi daring, pelayanan otomatis, dan integrasi teknologi informasi dalam manajemen hotel, dan pelatihan lanjutan dalam meningkatkan kompetensi karyawan hotel Kyriad Arra.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Ucapan terimakasih terutama disampaikan pada Universitas Dian Nuswantoro dan LPPM Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah mendanai pelaksanaan kegiatan pengabdian dan pihak mitra management Kyriad Arra Hotel Cepu yang

telah memberikan izin serta membantu menyediakan tempat pelaksanaan kegiatan. Selain itu, disampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu sehingga kegiatan pengabdian ini dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Aslichah, A., Krishernawan, I., & Widaningsih, R. R. A. (2025). Assessing the impact of training and development programs on employee career growth and organizational success. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 7(6). <https://doi.org/10.31539/costing.v7i6.13129>
- Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Hamid, N., Riyadi, S., Munizu, M., Usmia, S., & Ali, H. (2023). The effect of employee training, organizational commitment, and self-efficacy on employee performance in the hospitality industry. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(3), 692–696. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1122>
- Kartini, L. P., Adhyatma, P., & Priliani, N. L. D. (2024). Enhancing employee performance through strategic training: A study of the food and beverage kitchen department in a five-star hotel in Nusa Dua. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(6), 2147–2161. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i6.1225>
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2015 tentang penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia kategori penyediaan akomodasi dan penyediaan makan minum bidang perhotelan*. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang tata cara sertifikasi kompetensi kerja*. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of marketing* (18th ed.). Pearson.
- Nisifa Prila Anisa, Sumardi, R. A., Dewi, N. K., & Saleh, M. Z. (2024). Enhancing service quality through employee training and development: A literature review. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(4), 19–31. <https://doi.org/10.54066/jurma.v2i4.2549>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Putri, D. K. A., & Hartono, A. (2023). Training, leadership style, and work environment on employee performance: The role of work motivation. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 13(2), 197–214. <https://doi.org/10.12928/fokus.v13i2.8889>
- Sallis, E. (2002). *Total quality management in education* (3rd ed.). Routledge.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Utami, I. W., Sentosa, I., & Osman, S. (2023). Analysis of human performance improvement factors between frontline hotel services. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 7(2), 511–518. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v7i2.8117>
- Walker, J. R. (2016). *Introduction to hospitality management* (5th ed.). Pearson.
- Wijaya, A. A. G., et al. (2024). *Manajemen perhotelan dan pariwisata*. Infes Media.