

PELATIHAN HOSPITALITY SERVICE EXCELLENCE DAN FOOD & BEVERAGE SERVICE PADA USAHA DWE DESA ADAT BATUR KINTAMANI

Ni Luh Putu Intan Nirmalasari¹⁾, A.A.Ayu Arun Suwi Arianty²⁾, Luh Eka Susanti³⁾

¹⁾Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar, Indonesia ; *intan.nirmalasari@ipb-intl.ac.id

²⁾Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar, Indonesia; arun@ipb-intl.ac.id

³⁾Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar, Indonesia; ekasusanti@ipb-intl.ac.id

⁴⁾Corresponding author; E-mail addresses: intan.nirmalasari@ipb-intl.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 04, 2026

Revised May 24, 2026

Accepted May 25, 2026

Available online June 30, 2026

Keyword: *community service, hospitality service excellence, food and beverage service, guest experience, Kintamani..*

*Copyright ©2026 by Author. Published by
Fakultas Teknik dan Informatika
Universitas PGRI Mahadewa Indonesia*

Abstract. Tourism development in Kintamani has increased the need for professional hospitality services, particularly in community-based businesses managed by local human resources. Usaha Dwe Desa Adat Batur Lila Cita Sari Mekar Batur, located at Warung Seked Kintamani, has strong potential to support guest experiences through accommodation and food and beverage services. However, the staff still faced several challenges related to service flow, communication, cleanliness, product consistency, restaurant service techniques, and beverage preparation. This community service activity aimed to improve staff competence through Hospitality Service Excellence and Food and Beverage Service training. The method consisted of initial observation, preparation of training materials, training and mentoring, evaluation, and formulation of recommendations. The training was conducted through material delivery, demonstration, direct practice, service simulation, interactive discussion, restaurant service practice, and bar practice for developing beverage recipes needed by the business. The results showed improvement in staff understanding, confidence, and practical skills in providing cleaner, more responsive, professional, and guest-oriented service. The activity also helped staff recognize the importance of coordination between kitchen, service, and bar operations. In conclusion, practical training based on partner needs can strengthen local staff competence and support better guest experiences at Warung Seked Kintamani.

PENDAHULUAN

Kawasan Kintamani merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Bali yang telah dikenal luas oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Daya tarik utama kawasan ini terletak pada keindahan panorama Gunung Batur dan Danau Batur yang memberikan pengalaman wisata alam yang unik dan berkesan. Tingginya minat kunjungan wisatawan ke kawasan ini secara langsung berdampak pada meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas

layanan pariwisata, baik dari sisi akomodasi, atraksi, maupun pelayanan makanan dan minuman. Seiring dengan perkembangan pariwisata, masyarakat lokal di kawasan Kintamani turut berperan aktif dalam mengembangkan usaha berbasis komunitas, salah satunya melalui Usaha Dwe Desa Adat Batur Lila Cita Sari Mekar Batur yang berlokasi di Warung Seked Kintamani. Usaha ini tidak hanya menyediakan layanan akomodasi, tetapi juga mengembangkan layanan Food and Beverage (F&B) sebagai bagian dari upaya memenuhi kebutuhan wisatawan secara menyeluruh. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala, khususnya pada aspek kualitas pelayanan. Sebagian besar tenaga kerja yang terlibat merupakan sumber daya manusia lokal yang belum memiliki latar belakang pendidikan formal maupun pengalaman profesional di bidang hospitality, hal ini kemudian berdampak pada keterbatasan kompetensi, baik dalam pengolahan produk makanan dan minuman (F&B Product/kitchen) maupun dalam pelayanan restoran (F&B Service). Kondisi tersebut menyebabkan standar pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan wisatawan yang semakin tinggi. Padahal, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci dalam menciptakan kepuasan dan pengalaman positif bagi tamu. Pelayanan yang profesional, ramah, dan konsisten akan memberikan nilai tambah serta meningkatkan daya saing destinasi wisata. Kualitas pelayanan dalam usaha *hospitality* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh konsistensi standar kerja, kemampuan komunikasi staf, serta kecepatan dalam merespons kebutuhan tamu. Dalam konteks *Food and Beverage Service*, penerapan standar pelayanan menjadi penting karena bagian ini berinteraksi langsung dengan tamu dan berpengaruh terhadap persepsi mereka terhadap kualitas usaha secara keseluruhan (Kusuma, 2023). Selain itu, keterampilan staf dalam menangani keluhan dan menyelesaikan permasalahan tamu juga menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan, sebab pelayanan yang kurang komunikatif dapat menurunkan kepuasan dan citra usaha *hospitality* (Safitri, 2023).

Selain itu, kualitas produk makanan dan minuman juga berperan penting dalam membentuk persepsi wisatawan terhadap suatu destinasi. Pada usaha restoran dan layanan makanan-minuman, kualitas produk, suasana, dan pelayanan saling berkaitan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kualitas makanan yang baik tidak akan sepenuhnya menghasilkan pengalaman positif apabila tidak didukung oleh pelayanan yang ramah, bersih, tertib, dan profesional (Kurniawan, 2024). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi staf lokal melalui pelatihan menjadi kebutuhan strategis, terutama pada usaha pariwisata berbasis masyarakat yang masih menghadapi keterbatasan pengalaman kerja formal di bidang *hospitality*. Penguatan sumber daya manusia lokal menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pengelolaan pariwisata berbasis komunitas agar lebih kompetitif dan berkelanjutan (Anggraini, 2025).

Berdasarkan hal tersebut diperlukan upaya strategis untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan yang terarah. Pelatihan *hospitality service excellence* dan *food & beverage service* menjadi salah satu solusi yang relevan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja staf dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang bertema “Pelatihan Hospitality Service Excellence dan Food & Beverage Service pada Usaha Dwe Desa Adat Batur Kintamani untuk Meningkatkan Pengalaman Tamu”, diharapkan terjadi peningkatan kompetensi staf, baik dalam aspek teknis pengolahan produk maupun pelayanan kepada tamu. Dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia, diharapkan pelayanan yang diberikan menjadi lebih profesional sehingga mampu menciptakan pengalaman wisata yang lebih baik dan berkesan bagi pengunjung, serta mendukung keberlanjutan usaha pariwisata berbasis masyarakat di kawasan Kintamani.

Permasalahan utama yang menjadi perhatian adalah bagaimana standar pelayanan telah diterapkan dalam aktivitas operasional sehari-hari, baik pada aspek penyambutan tamu, komunikasi pelayanan, penyajian makanan dan minuman, maupun kemampuan staf dalam menciptakan suasana pelayanan yang ramah, profesional, dan sesuai dengan karakter destinasi wisata Kintamani. Selain itu, kegiatan ini juga berupaya mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi oleh staf dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama pada bagian F&B product dan service. Kendala tersebut dapat berkaitan dengan keterbatasan pemahaman terhadap standar kerja, teknik penyajian, koordinasi antar tim, kebersihan dan kerapian area kerja, penggunaan bahasa pelayanan, serta kesiapan staf dalam menangani kebutuhan maupun keluhan tamu. Identifikasi kendala ini penting agar pelatihan yang diberikan tidak bersifat umum semata, tetapi benar-benar menjawab kebutuhan nyata yang dihadapi oleh staf lokal dalam aktivitas operasional.

Dengan demikian, rumusan masalah dalam kegiatan pengabdian ini berfokus pada bagaimana pelaksanaan pelatihan *hospitality service excellence* dan *Food & Beverage Service* dapat meningkatkan kompetensi staf Usaha Dwe Desa Adat Batur. Pelatihan ini diharapkan tidak hanya menambah pengetahuan teknis, tetapi juga membentuk sikap kerja yang lebih profesional, meningkatkan keterampilan pelayanan, serta memperkuat kesadaran staf terhadap pentingnya kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan tamu. Melalui kegiatan ini, pengembangan sumber daya manusia lokal menjadi bagian penting dalam mendukung keberlanjutan usaha pariwisata berbasis masyarakat di kawasan Kintamani.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Usaha Dwe Desa Adat Batur Lila Cita Sari Mekar Batur yang berlokasi di Warung Seked Kintamani, Kabupaten Bangli, Bali. Subjek kegiatan adalah staf lokal yang terlibat dalam operasional usaha. Kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan kompetensi staf dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya melalui pelatihan *Hospitality Service Excellence* dan *Food & Beverage Service*. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu observasi awal, penyusunan materi, pelatihan dan pendampingan, evaluasi, serta perumusan rekomendasi. Pelatihan staf juga relevan dalam konteks industri *hospitality* karena pelatihan karyawan terbukti berhubungan dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu (Waqanimaravu & Arasanmi, 2020). Observasi awal dilakukan untuk mengetahui kondisi pelayanan, standar kerja yang telah diterapkan, serta kendala yang dihadapi staf dalam aktivitas operasional. Hasil observasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar penyusunan materi pelatihan agar materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mitra.

Pelatihan dilaksanakan melalui penyampaian materi, demonstrasi, praktik langsung, simulasi pelayanan, dan diskusi interaktif. Pelatihan karyawan dilakukan karena berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel, sehingga investasi pada pengembangan SDM menjadi bagian penting dalam mencapai *service excellence* (Fathurohman, 2025). Materi pelatihan difokuskan pada peningkatan sikap kerja profesional, komunikasi pelayanan, kebersihan area kerja, teknik penyajian makanan dan minuman, serta penanganan kebutuhan dan keluhan tamu. Setelah pelatihan, dilakukan evaluasi melalui pengamatan terhadap perubahan pemahaman, keterampilan, dan sikap kerja staf selama kegiatan berlangsung.

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui pengamatan terhadap perubahan pemahaman, keterampilan, dan sikap kerja staf selama pelatihan berlangsung. Evaluasi difokuskan pada respons peserta, keterlibatan dalam praktik, kemampuan menerapkan materi, serta refleksi

bersama manajemen terkait kebutuhan tindak lanjut. Pendekatan ini sejalan dengan model evaluasi pelatihan Kirkpatrick yang menilai keberhasilan program melalui empat aspek, yaitu reaksi peserta terhadap pelatihan, peningkatan pengetahuan dan keterampilan, perubahan perilaku kerja setelah pelatihan, serta hasil yang dicapai dari pelaksanaan program. Model ini relevan digunakan karena evaluasi pelatihan tidak hanya menilai kepuasan peserta, tetapi juga melihat sejauh mana pelatihan mampu mendorong pembelajaran dan perubahan perilaku kerja (Paul, Burman, & Singh, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada Usaha Dwe Desa Adat Batur Lila Cita Sari Mekar Batur yang berlokasi di Warung Seked Kintamani, Kabupaten Bangli. Kegiatan ini berfokus pada peningkatan kompetensi staf lokal dalam pelayanan hospitality, khususnya pada aspek Food & Beverage product dan service, dan praktik pelayanan bar. Berdasarkan hasil observasi awal, usaha ini memiliki potensi yang kuat karena berada di kawasan wisata Kintamani yang banyak dikunjungi wisatawan. Namun, potensi tersebut belum sepenuhnya didukung oleh standar pelayanan yang konsisten. Staf telah menunjukkan sikap ramah dan antusias dalam melayani tamu, tetapi masih membutuhkan penguatan pada aspek alur pelayanan, komunikasi dengan tamu, kebersihan area kerja, teknik penyajian, dan koordinasi antarbagian.



Gambar 1. Demonstrasi pembuatan resep nasi goreng

Pada bagian F&B Product, kendala yang ditemukan berkaitan dengan kerapian alur kerja, kebersihan dapur, konsistensi rasa, tampilan produk, dan pemahaman terhadap standar dasar pengolahan makanan. Sementara itu, pada bagian F&B Service, staf masih memerlukan pendampingan dalam teknik menyambut tamu, menyajikan makanan dan minuman, menggunakan bahasa pelayanan yang lebih profesional, serta menangani kebutuhan maupun keluhan tamu. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan tidak cukup hanya dilakukan melalui penyampaian teori, tetapi perlu disertai praktik langsung agar staf mampu memahami dan menerapkan standar pelayanan dalam aktivitas operasional sehari-hari.



Gambar 2. Pemamparan materi mengenai Bar

Pelatihan dilaksanakan melalui penyampaian materi, demonstrasi, praktik langsung, simulasi pelayanan, dan diskusi interaktif. Materi *hospitality service excellence** diberikan untuk memperkuat pemahaman staf mengenai sikap kerja profesional, etika pelayanan, komunikasi dengan tamu, dan pentingnya menciptakan pengalaman tamu yang positif. Peserta dilatih mengenai teknik pelayanan restoran, kebersihan area pelayanan, koordinasi antara dapur dan pramusaji, serta cara menyajikan makanan dan minuman dengan lebih rapi dan menarik. Selain itu, kegiatan juga dilengkapi dengan praktik di bar untuk membuat resep minuman yang diperlukan oleh usaha tersebut. Praktik ini bertujuan membantu staf mengembangkan variasi minuman yang sesuai dengan karakter Warung Seked Kintamani, mudah diterapkan dalam operasional, serta memiliki potensi untuk meningkatkan nilai jual produk kepada tamu.



Gambar 3. Peserta mengikuti kegiatan pelatihan

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan staf dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Peserta mulai memahami bahwa pelayanan tidak hanya berkaitan dengan keramahan, tetapi juga mencakup kebersihan, kecepatan respons, kerapian penyajian, konsistensi produk, dan kemampuan menciptakan pengalaman yang berkesan bagi tamu. Praktik pelayanan restoran dan pembuatan minuman di bar juga membantu staf lebih percaya diri dalam menjalankan tugas operasional. Meskipun demikian, pelatihan satu kali belum cukup untuk membentuk kebiasaan kerja yang konsisten. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan lanjutan, penyusunan standar operasional sederhana, serta evaluasi berkala

agar peningkatan kompetensi staf dapat terus diterapkan dalam pelayanan sehari-hari pada Usaha Dwe Desa Adat Batur.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menunjukkan bahwa pelatihan *Hospitality Service Excellence* dan *Food & Beverage Service* mampu meningkatkan pemahaman serta keterampilan staf Usaha Dwe Desa Adat Batur dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Melalui observasi, pelatihan, praktik pelayanan restoran, dan praktik pembuatan resep minuman di bar, staf memperoleh penguatan pada aspek sikap kerja profesional, kebersihan, teknik penyajian, komunikasi pelayanan, dan koordinasi operasional. Meskipun hasil kegiatan menunjukkan perubahan positif, pendampingan lanjutan tetap diperlukan agar standar pelayanan dapat diterapkan secara konsisten dan mendukung peningkatan pengalaman tamu di Warung Seked Kintamani.

DAFTAR PUSTAKA

- Faozen, Anggraini, C. R., & Adawiyah, P. R. (2025). Building superior human resources to support community based tourism. *Journal of Applied Management and Business*, 6(2), 76–92. <https://doi.org/10.37802/jamb.v6i2.1236>
- Fathurohman, F., & Suryana, N. (2025). Effectiveness training employee to improvement service excellence hotel. *Tourism Community Service Journal*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.69697/tourcom.v2i1.245>
- Kurniawan, J., Then, J., Wang, D. S., & Wibowo, S. A. (2024). The influence of food quality, ambiance condition, and service quality on customer satisfaction at 5 star restaurant and bar. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 7(1), 12–19. <https://doi.org/10.32528/sw.v7i1.1459>
- Kusuma, I. M. B., Sari, I. G. A. M. K. K., Bagiastuti, N. K., & Suja, I. K. (2023). Food and beverage service standards at Capella Ubud during the Covid-19 pandemic. *International Journal of Glocal Tourism*, 4(2), 155–174. <https://doi.org/10.58982/injogt.v4i2.461>
- Safitri, R. H. R., Fadilah, O. A., & Halim, V. (2023). Service skills in solving hotel guest problems in the food and beverage service department in the post-COVID-19 pandemic in the hospitality world. *Journal of Gastro Tourism*, 1(1), 21–27. <https://doi.org/10.52465/jogasto.v1i1.125>
- Paul, S., Burman, R. R., & Singh, R. (2024). Training effectiveness evaluation: Advancing a Kirkpatrick model based composite framework. *Evaluation and Program Planning*, 107, 102494. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2024.102494>
- Waqanimaravu, M., & Arasanmi, C. N. (2020). Employee training and service quality in the hospitality industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 23(3), 216–227. <https://doi.org/10.1080/15378020.2020.1724850>