

PELATIHAN PENGEMBANGAN SERVICE INNOVATION UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING GUEST HOUSE LOKASARI UBUD

I Made Darsana¹, Nyoman Surya Wijaya², Bagus Made Sabda Nirmala³, Bagus Putu
Wahyu Nirmala⁴

{made.darsana@ipb-intl.ac.id¹, surya.wijaya@ipb-intl.ac.id², gussabda@ipb-intl.ac.id³,
guswahyu@ipb-intl.ac.id⁴}

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia,^{1,2,3,4}

Submission : 2026-06-07

Received: 2026-06-25

Published : 2026-06-25

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat dalam industri akomodasi menuntut setiap pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan sumber daya manusia yang inovatif dan adaptif terhadap kebutuhan wisatawan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Guest House Lokasari Ubud menghadapi permasalahan berupa masih terbatasnya kemampuan karyawan dalam mengembangkan layanan yang inovatif dan berorientasi pada pengalaman tamu. Sebagian besar pelayanan masih berfokus pada prosedur standar sehingga peluang untuk menciptakan nilai tambah dan pengalaman yang lebih berkesan bagi wisatawan belum dimanfaatkan secara optimal. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kompetensi karyawan dalam mengembangkan inovasi layanan guna mendukung peningkatan daya saing usaha. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, pelatihan, diskusi kelompok, simulasi pelayanan, serta evaluasi melalui pengukuran sebelum dan sesudah pelatihan. Kegiatan diikuti oleh 15 karyawan yang terlibat dalam operasional Guest House Lokasari Ubud. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap konsep inovasi layanan yang ditunjukkan oleh kenaikan nilai rata-rata dari 66,8 menjadi 87,0 atau meningkat sebesar 30,24 persen. Selain itu, peserta berhasil menghasilkan beberapa gagasan inovasi layanan, seperti penyediaan welcome drink berbasis minuman herbal Bali, layanan komunikasi tamu melalui WhatsApp Business, penyediaan informasi digital destinasi wisata Ubud, program guest experience feedback, serta pengembangan paket aktivitas budaya Bali. Inovasi tersebut berorientasi pada personalisasi pelayanan, digitalisasi layanan, dan penguatan pengalaman wisata berbasis budaya lokal. Dengan demikian, pelatihan pengembangan inovasi layanan terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi karyawan serta mendukung peningkatan daya saing Guest House Lokasari Ubud.

Kata Kunci: Daya Saing; Guest House; Hospitality; Inovasi Layanan; Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

Increasing competition in the accommodation industry requires business operators to continuously improve service quality through the development of innovative and adaptive human resources. Based on observations and interviews, Guest House Lokasari Ubud faced challenges related to the limited ability of employees to develop innovative services and create memorable guest experiences. Most services were still focused on standard operational procedures, resulting in underutilized opportunities to provide added value and enhance customer satisfaction. This community service program aimed to improve employees' understanding and competencies in developing service innovations to strengthen business competitiveness. The methods employed included observation, interviews, training sessions, group discussions, service simulations, and evaluations through pre-training and post-training assessments. The program involved 15 employees engaged in the

operational activities of Guest House Lokasari Ubud. The results indicated a significant improvement in participants' understanding of service innovation concepts, as reflected by an increase in the average score from 66.8 to 87.0, representing an improvement of 30.24 percent. Furthermore, participants successfully generated several service innovation ideas, including the provision of Bali herbal welcome drinks, guest communication services through WhatsApp Business, digital tourist information services for Ubud destinations, a guest experience feedback program, and Bali cultural activity packages. These innovations were designed to support service personalization, service digitalization, and the enhancement of culture-based guest experiences. Therefore, the service innovation development training proved effective in improving employee competencies and supporting the enhancement of the competitiveness of Guest House Lokasari Ubud.

Keywords: Competitiveness; Guest House; Hospitality; Human Resources; Service Innovation

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja (Fadilla, 2024). Namun, perkembangan teknologi, perubahan perilaku wisatawan, dan meningkatnya persaingan usaha menuntut organisasi pariwisata untuk terus beradaptasi melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dan inovasi layanan (Hernadi et al., n.d.). Dalam era Society 5.0, pengembangan sumber daya manusia pariwisata harus didukung oleh kreativitas, pelayanan yang berkualitas, pembelajaran berkelanjutan, serta inovasi yang mampu meningkatkan daya saing organisasi (Vinh, 2026).

Ubud sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Bali mengalami perkembangan yang pesat pada sektor akomodasi yang melayani wisatawan domestik maupun mancanegara (Riyanti et al., 2025). Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan berdampak pada bertambahnya jumlah usaha akomodasi yang menawarkan fasilitas dan layanan yang relatif serupa. Dalam kondisi tersebut, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Keberhasilan pengembangan pariwisata sangat dipengaruhi oleh keterlibatan sumber daya manusia yang kompeten dan mampu menciptakan nilai tambah bagi wisatawan (Wijaya et al., 2021). Oleh karena itu, pengembangan kompetensi karyawan dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkesan menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan oleh pelaku usaha hospitality.

Guest House Lokasari Ubud sebagai salah satu usaha akomodasi di kawasan Ubud menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan perkembangan kebutuhan wisatawan. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pihak manajemen serta karyawan, ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan masih berorientasi pada standar operasional dasar dan belum didukung oleh program inovasi layanan yang terstruktur. Karyawan telah mampu menjalankan tugas pelayanan harian dengan baik, namun masih mengalami keterbatasan dalam mengidentifikasi peluang inovasi, mengembangkan layanan yang bersifat personal, serta menciptakan pengalaman tamu yang unik dan berkesan. Selain itu, belum terdapat mekanisme khusus untuk mengembangkan ide-ide inovatif yang dapat meningkatkan kualitas interaksi dengan tamu maupun pemanfaatan teknologi sederhana untuk mendukung pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi kemampuan usaha dalam menciptakan nilai

tambah di tengah persaingan industri hospitality yang semakin dinamis (Wijaya et al., 2021)

Service innovation merupakan upaya menciptakan dan mengimplementasikan ide, metode, maupun proses pelayanan baru yang mampu memberikan nilai tambah bagi pelanggan (Raddats et al., 2022). Dalam industri hospitality, inovasi layanan tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, tetapi juga mencakup peningkatan kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan, kemampuan memahami kebutuhan tamu, serta pengembangan pengalaman pelayanan yang lebih berkesan (Raddats et al., 2022). Organisasi yang mampu mengembangkan inovasi layanan secara berkelanjutan akan memiliki peluang lebih besar untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan memenangkan persaingan pasar (Gustia et al., 2024). Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kegiatan pelatihan pengembangan service innovation bagi karyawan Guest House Lokasari Ubud untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menciptakan layanan yang lebih kreatif, personal, dan berorientasi pada pengalaman pelanggan sehingga mampu mendukung peningkatan daya saing usaha.

Peningkatan kualitas pelayanan pada usaha akomodasi skala kecil seperti guest house sangat bergantung pada kemampuan karyawan dalam berinteraksi langsung dengan tamu dan menciptakan pengalaman menginap yang berkesan (Syaharani et al., 2024). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan pihak manajemen serta karyawan Guest House Lokasari Ubud, ditemukan bahwa sebagian besar karyawan telah memahami standar pelayanan operasional, namun masih mengalami keterbatasan dalam mengidentifikasi kebutuhan spesifik tamu, mengembangkan layanan yang bersifat personal (personalized service), menangani keluhan secara kreatif, serta memanfaatkan media digital sederhana untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan. Padahal, wisatawan yang berkunjung ke Ubud tidak hanya mengharapkan kenyamanan akomodasi, tetapi juga pengalaman yang autentik, responsif, dan sesuai dengan karakter budaya lokal.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, program pelatihan dipilih sebagai strategi pengembangan kompetensi yang berfokus pada peningkatan kemampuan karyawan dalam merancang dan menerapkan service innovation yang sesuai dengan karakteristik usaha guest house. Kebaruan dari kegiatan pengabdian ini terletak pada integrasi konsep service innovation, customer experience, dan pemanfaatan budaya lokal Bali sebagai nilai tambah pelayanan. Pelatihan tidak hanya memberikan pemahaman teoritis mengenai inovasi layanan, tetapi juga mendorong peserta untuk menghasilkan prototipe inovasi yang dapat langsung diterapkan dalam operasional, seperti layanan komunikasi tamu berbasis WhatsApp Business, penyediaan informasi digital destinasi wisata, program guest experience feedback, serta pengembangan paket pengalaman budaya Bali. Pendekatan ini menjadikan inovasi layanan tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga pada penciptaan pengalaman tamu yang lebih personal, autentik, dan berkesan.

Berdasarkan kondisi dan kebutuhan tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan pengembangan service innovation bagi karyawan Guest House Lokasari Ubud sebagai upaya meningkatkan kompetensi pelayanan, kualitas pengalaman pelanggan, serta daya saing usaha akomodasi di kawasan wisata Ubud.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan service innovation bagi 15 karyawan Guest House Lokasari Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Kegiatan bertujuan meningkatkan kompetensi karyawan dalam mengembangkan inovasi layanan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan daya saing usaha.

Pelaksanaan program diawali dengan identifikasi kebutuhan melalui observasi dan wawancara dengan pihak manajemen serta karyawan untuk mengetahui kondisi pelayanan dan kebutuhan pengembangan kompetensi. Selanjutnya, pelatihan dilaksanakan menggunakan metode ceramah, diskusi interaktif, studi kasus, simulasi pelayanan, dan praktik penyusunan inovasi layanan. Materi pelatihan meliputi **service innovation**, **customer experience**, komunikasi pelayanan, kreativitas layanan, dan strategi peningkatan kualitas layanan hospitality (Verma et al., 2008).

Data kegiatan diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, diskusi kelompok, dan kuesioner. Efektivitas pelatihan diukur melalui **pre-test** dan **post-test** yang mencakup indikator pemahaman inovasi layanan, kemampuan mengidentifikasi peluang inovasi, kreativitas pelayanan, dan kemampuan menciptakan pengalaman pelanggan. Data dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan perubahan pemahaman dan kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Keberhasilan program ditunjukkan oleh peningkatan hasil **post-test**, kemampuan peserta menghasilkan ide inovasi layanan, serta tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan.

HASIL

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan di Guest House Lokasari Ubud dengan melibatkan 15 orang karyawan yang berasal dari berbagai bagian operasional. Kegiatan diawali dengan observasi dan identifikasi kebutuhan pelatihan yang dilakukan melalui diskusi dengan pihak manajemen dan karyawan. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah memahami standar pelayanan dasar, namun masih memerlukan peningkatan kompetensi dalam mengembangkan inovasi layanan yang mampu memberikan pengalaman yang lebih baik kepada tamu. Pelatihan dilaksanakan menggunakan metode ceramah, diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi pelayanan. Materi yang diberikan meliputi konsep service innovation, customer experience, kreativitas dalam pelayanan, komunikasi hospitality, serta strategi menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Inovasi layanan merupakan

salah satu faktor utama yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan keunggulan kompetitif dalam industri hospitality (Franklin et al., 2026).



Gambar 1. Pelaksanaan Pelatihan Service Innovation di Guest House Lokasari Ubud

Kegiatan pelatihan berlangsung secara interaktif. Peserta diberikan kesempatan untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan pelayanan yang sering terjadi serta menyusun solusi inovatif yang dapat diterapkan dalam aktivitas operasional sehari-hari. Evaluasi kegiatan dilakukan menggunakan metode pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta terhadap konsep service innovation. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman yang cukup signifikan setelah pelatihan dilaksanakan.

Tabel 1. Hasil Pre-test dan Post-test Peserta

No	Indikator Penilaian	Pre-test	Post-test
1	Pemahaman konsep service innovation	68	88
2	Kemampuan mengidentifikasi peluang inovasi	65	86
3	Kreativitas dalam pelayanan	70	89
4	Pemahaman customer experience	67	87
5	Kemampuan menyusun ide inovasi layanan	64	85
Rata-rata		66,8	87,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2026)

Berdasarkan Tabel 1, nilai rata-rata peserta meningkat dari 66,8 sebelum pelatihan menjadi 87,0 setelah pelatihan. Hasil tersebut menunjukkan adanya peningkatan sebesar 30,24%. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa pelatihan mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai pentingnya inovasi layanan dalam industri hospitality. Hasil ini sejalan dengan penelitian Darsana dan Sudjana (2022:2695) yang

menyatakan bahwa pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dapat meningkatkan kemampuan adaptasi dan inovasi dalam menghadapi perubahan kebutuhan pelanggan. Selain itu, Noe (2021:215) menjelaskan bahwa pelatihan yang dirancang sesuai kebutuhan organisasi mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan secara efektif.

Pengembangan Ide Service Innovation

Salah satu hasil penting dari kegiatan pelatihan adalah munculnya berbagai ide inovasi layanan yang diusulkan oleh peserta. Ide-ide tersebut disusun berdasarkan kebutuhan tamu dan kondisi operasional Guest House Lokasari Ubud.

Tabel 2. Ide Service Innovation yang Dihasilkan Peserta

No	Ide Inovasi Layanan	Manfaat
1	Welcome Drink berbasis minuman herbal Bali	Meningkatkan pengalaman tamu
2	Informasi digital destinasi wisata Ubud	Mempermudah akses informasi
3	Program Guest Experience Feedback	Meningkatkan kualitas pelayanan
4	Paket aktivitas budaya Bali	Menambah nilai pengalaman wisata
5	Layanan komunikasi tamu melalui WhatsApp Business	Mempercepat respons pelayanan

Sumber: Hasil Diskusi Kelompok (2026)

Hasil diskusi menunjukkan bahwa peserta mampu mengidentifikasi peluang inovasi yang sesuai dengan karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Ubud. Inovasi yang dihasilkan tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga memanfaatkan keunggulan budaya lokal sebagai nilai tambah pelayanan. Menurut (Siregar et al., 2025), inovasi layanan yang memadukan unsur teknologi dan kearifan lokal dapat meningkatkan pengalaman pelanggan sekaligus memperkuat daya saing usaha hospitality. Temuan ini juga mendukung pandangan (Zeng et al., 2009) yang menyatakan bahwa kreativitas dan kemampuan membaca kebutuhan pelanggan menjadi faktor penting dalam keberhasilan inovasi layanan.

Dampak Pelatihan terhadap Daya Saing Guest House Lokasari Ubud

Pelatihan service innovation memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih inovatif dan berorientasi pada pelanggan. Berdasarkan hasil evaluasi, peserta menunjukkan peningkatan kemampuan dalam memahami kebutuhan tamu, menyelesaikan keluhan secara kreatif, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih personal. Selain itu, pihak manajemen menyampaikan bahwa kegiatan pelatihan memberikan wawasan baru

mengenai pentingnya inovasi layanan sebagai strategi meningkatkan daya saing usaha. Kemampuan karyawan dalam menghasilkan ide-ide baru diharapkan dapat mendukung upaya Guest House Lokasari Ubud dalam menghadapi persaingan usaha akomodasi yang semakin kompetitif.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan pengembangan service innovation berhasil meningkatkan kompetensi karyawan Guest House Lokasari Ubud dalam mengembangkan inovasi pelayanan. Peningkatan pengetahuan dan keterampilan tersebut menjadi modal penting dalam menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas, meningkatkan kepuasan tamu, serta memperkuat daya saing usaha akomodasi di kawasan wisata Ubud.

PEMBAHASAN

Pelatihan service innovation yang dilaksanakan di Guest House Lokasari Ubud menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan pemahaman dan kompetensi karyawan terkait pengembangan inovasi layanan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan nilai rata-rata peserta dari 66,8 pada saat pre-test menjadi 87,0 pada saat post-test atau meningkat sebesar 30,24%. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan mampu meningkatkan kapasitas karyawan dalam memahami konsep inovasi layanan dan penerapannya dalam operasional usaha akomodasi. Pelatihan yang dirancang berdasarkan kebutuhan organisasi dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku kerja karyawan secara signifikan (Risman, 2024).

Peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep service innovation menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan berhasil memperkuat kapasitas sumber daya manusia sebagai aset strategis organisasi. Dalam industri hospitality, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Darsana dan Sudjana (2022) menjelaskan bahwa pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing organisasi pariwisata di tengah perubahan lingkungan bisnis yang dinamis (Alqarni et al., 2023). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi yang terjadi pada peserta merupakan modal penting bagi Guest House Lokasari Ubud dalam menghadapi persaingan industri akomodasi yang semakin kompetitif.

Hasil pelatihan juga menunjukkan peningkatan kemampuan peserta dalam mengidentifikasi peluang inovasi layanan. Sebelum pelatihan, sebagian besar peserta masih berorientasi pada pelaksanaan prosedur pelayanan standar. Setelah mengikuti pelatihan, peserta mampu melihat berbagai peluang pengembangan layanan yang dapat memberikan nilai tambah bagi tamu. Temuan ini sejalan dengan pendapat Verma et al. (2008) yang menyatakan bahwa inovasi layanan berawal dari kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan pelanggan dan menerjemahkannya menjadi solusi pelayanan yang lebih efektif dan bernilai.

Selain meningkatkan pemahaman konseptual, pelatihan juga mendorong berkembangnya kreativitas peserta dalam merancang layanan yang sesuai dengan karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Ubud. Kreativitas merupakan elemen penting dalam inovasi karena memungkinkan organisasi menghasilkan gagasan baru yang mampu membedakan layanan dari pesaing. Kemampuan berinovasi dalam sektor pariwisata sangat dipengaruhi oleh kreativitas individu dalam membaca kebutuhan pelanggan dan merancang pengalaman yang relevan dengan ekspektasi wisatawan (Siregar et al., 2025).

Salah satu hasil nyata dari pelatihan ini adalah munculnya berbagai ide inovasi layanan, seperti penyediaan welcome drink berbasis minuman herbal Bali, informasi digital destinasi wisata Ubud, program guest experience feedback, paket aktivitas budaya Bali, serta layanan komunikasi tamu melalui WhatsApp Business. Inovasi-inovasi tersebut menunjukkan bahwa peserta tidak hanya memahami konsep inovasi layanan secara teoritis, tetapi juga mampu mengaplikasikannya dalam bentuk program yang relevan dengan kebutuhan operasional Guest House Lokasari Ubud.

Inovasi welcome drink berbasis minuman herbal Bali dan paket aktivitas budaya Bali mencerminkan pemanfaatan kearifan lokal sebagai sumber keunggulan kompetitif. Dalam perspektif pariwisata berbasis pengalaman (*experience-based tourism*), wisatawan tidak hanya mencari produk atau jasa, tetapi juga pengalaman autentik yang mencerminkan karakter destinasi yang dikunjungi. Elkhwesky, Salem, dan Ramkissoon (2022) menegaskan bahwa integrasi budaya lokal dalam inovasi layanan mampu meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan sekaligus memperkuat identitas usaha hospitality di tengah persaingan pasar.

Sementara itu, pengembangan informasi digital destinasi wisata dan layanan komunikasi melalui WhatsApp Business menunjukkan adanya adaptasi terhadap kebutuhan wisatawan modern yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan responsif. Temuan ini mendukung konsep transformasi digital dalam sektor pariwisata yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Menurut Darsana dan Wijaya (2025), digitalisasi layanan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memperkuat pengalaman wisatawan melalui akses informasi yang lebih mudah dan cepat.

Program guest experience feedback yang dihasilkan peserta juga menunjukkan meningkatnya kesadaran terhadap pentingnya evaluasi berkelanjutan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Melalui mekanisme umpan balik, organisasi dapat memahami kebutuhan, harapan, dan tingkat kepuasan pelanggan secara lebih akurat. Pendekatan ini sejalan dengan teori customer experience yang menyatakan bahwa pengalaman pelanggan merupakan hasil dari seluruh interaksi yang terjadi antara pelanggan dan penyedia layanan selama proses konsumsi jasa. Semakin positif

pengalaman yang dirasakan pelanggan, semakin tinggi peluang terciptanya loyalitas pelanggan.

Keberhasilan pelatihan ini menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif yang digunakan mampu mendorong keterlibatan aktif peserta dalam proses pembelajaran. Melalui diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi pelayanan, peserta memperoleh kesempatan untuk mengidentifikasi permasalahan nyata yang dihadapi dalam pekerjaan sehari-hari serta merumuskan solusi inovatif yang dapat diterapkan secara langsung. Pendekatan partisipatif tersebut sesuai dengan teori pembelajaran orang dewasa (*andragogy*) yang menekankan pentingnya pengalaman dan keterlibatan peserta dalam proses pengembangan kompetensi.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan *service innovation* memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kesiapan organisasi dalam menghadapi persaingan industri *hospitality*. Peningkatan pemahaman, kreativitas, dan kemampuan menghasilkan inovasi layanan menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi karyawan dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing usaha. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa inovasi layanan yang didukung oleh kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, dan penguatan nilai budaya lokal merupakan faktor penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan pada usaha akomodasi skala kecil seperti Guest House Lokasari Ubud..

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa pelatihan pengembangan *service innovation* di Guest House Lokasari Ubud, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelatihan mampu meningkatkan pemahaman dan kompetensi karyawan dalam mengembangkan inovasi layanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan nilai rata-rata peserta dari 66,8 pada saat *pre-test* menjadi 87,0 pada saat *post-test*, atau mengalami peningkatan sebesar 30,24%. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan efektif dalam meningkatkan kemampuan peserta dalam memahami konsep *service innovation*, mengidentifikasi peluang inovasi layanan, mengembangkan kreativitas pelayanan, serta menciptakan pengalaman pelanggan (*customer experience*) yang lebih baik. Selain itu, peserta mampu menghasilkan berbagai ide inovasi layanan yang relevan dengan karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Ubud dan dapat diterapkan dalam operasional Guest House Lokasari Ubud.

Pada intinya, kegiatan pelatihan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih inovatif. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi melalui pelatihan *service innovation* dapat menjadi salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta memperkuat

daya saing Guest House Lokasari Ubud di tengah persaingan industri hospitality yang semakin kompetitif.

Berdasarkan hasil kegiatan, disarankan agar pihak Guest House Lokasari Ubud secara berkelanjutan melaksanakan program pengembangan sumber daya manusia yang berfokus pada inovasi layanan, kreativitas, dan pemanfaatan teknologi digital sehingga budaya inovasi dapat berkembang secara berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kinerja organisasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang terpisah harus ditempatkan di bagian akhir artikel, sebelum daftar referensi, dan bukan pada halaman judul atau sebagai catatan kaki. Daftar ini berisi individu-individu yang telah memberikan bantuan dalam pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat. Jika ada, deklarasikan Konflik Kepentingan dengan jelas apabila Anda (atau organisasi/mitra yang mendukung penelitian) memiliki hubungan finansial, komersial, hukum, atau profesional dengan pihak lain yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Apabila pendanaan berasal dari hibah yang diberikan oleh universitas, perguruan tinggi, atau lembaga penelitian lainnya, sebutkan nama lembaga yang memberikan dana tersebut. Jika tidak ada pendanaan dari lembaga seperti itu, sertakan kalimat berikut: "Penelitian ini tidak menerima dana khusus dari lembaga pendanaan manapun, baik di sektor publik, komersial, maupun non-profit."

REFERENSI

- Alqarni, K., Agina, M. F., Khairy, H. A., Al-Romeedy, B. S., Farrag, D. A., & Abdallah, R. M. (2023). The Effect of Electronic Human Resource Management Systems on Sustainable Competitive Advantages: The Roles of Sustainable Innovation and Organizational Agility. *Sustainability*, 15(23). <https://doi.org/10.3390/su152316382>
- Fadilla, H. (2024). Pengembangan Sektor Pariwisata untuk Meningkatkan Pendapatan Daerah di Indonesia. *Benefit: Journal of Bussiness, Economics, and Finance*, 2(1), 36–43. <https://doi.org/10.70437/benefit.v2i1.375>
- Franklin, D., Rida, P., & Jinna, N. (2026). Racial Disparity in Ductal Carcinoma in Situ: Risk-Predictive and Actionable Biomarkers for Early Intervention. *Cancers*, 18(11). <https://doi.org/10.3390/cancers18111794>
- Gustia, R., Gustina, & Hartini, T. (2024). Analisis Strategis Inovasi Layanan Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(4), 1085–1098. <https://doi.org/10.61930/jurbisman.v2i4.859>
- Hernadi, N. A., Wulandari, D. A. N., & Prasetyo, D. (n.d.). *Pengaruh Pendidikan Pariwisata terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia di Industri Pariwisata | JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. Retrieved June 25, 2026, from <https://jiip.stkipyapisdompu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/5098>

- Raddats, C., Naik, P., & Ziaee Bigdeli, A. (2022). Creating value in servitization through digital service innovations. *Industrial Marketing Management*, 104, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2022.04.002>
- Risman, R. (2024). Strategi Pelatihan Karyawan untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi: Peran Teknologi dan Adaptasi Program di Berbagai Sektor. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 7(1), 56–68. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v7i1.946>
- Riyanti, A., Afifah, A. N., Jatnika, A. Y., Fitriana, L. Y., Revano, M. Z., Wijaya, R., Caacbay, R. I. S. M., Syaputra, R. H., Azizis, A. R., & Novitasari, R. (2025). ITDC Sebagai Stimulan Pertumbuhan Sektor Perhotelan di Bali. *Manajemen Dan Pariwisata*, 4(1), 124–134. <https://doi.org/10.32659/jmp.v4i1.415>
- Siregar, A. A., Afiah, N., Minrsi, A., Ramadhani, V. M., Juansa, A., & Amirullah, A. (2025). *Pemasaran Pariwisata: Tren, Strategi dan Inovasi*. PT. Star Digital Publishing, Yogyakarta-Indonesia.
- Syaharani, N., Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). PROFESIONALISME FRONT OFFICE UNTUK MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN DI BEVERLY HOTEL BATAM. *Media Bina Ilmiah*, 19(3), 4133–4144.
- Vinh, M. P. T. (2026). Human resources for sustainable tourism development towards society 5.0 era: A case study of Quang Ngai province, Vietnam. *International Journal of Social Science, Management and Economics Research*. <https://doi.org/10.22004/ag.econ.355433>
- Wijaya, N. S., Sudarmawan, I. W. E., & Sukaarnawa, I. G. M. (2021). Community base tourism untuk menunjang pariwisata berkelanjutan di kawasan desa wisata taro, tegallalang, gianyar bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 90–100. <https://doi.org/10.22334/jihm.v11i2.181>
- Zeng, L., Proctor, R. W., & Salvendy, G. (2009). Fostering Creativity in Service Development: Facilitating Service Innovation by the Creative Cognition Approach. *Service Science*, 1(3), 142–153. <https://doi.org/10.1287/serv.1.3.142>