

Penguatan Daya Saing Usaha Spa di Bali Melalui Pelatihan Kebersihan, Inovasi Herbal, dan Komunikasi Layanan

Ni Luh Christine Prawitha Sari Suyasa ^{1*}, Maria Fransisca Ginting ², Putu Chrisma Dewi ², Siti Rahmawati ¹, Bernadetha Stefiani Kolins ²

¹ Fakultas Bisnis dan Pariwisata/ D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Dhyana Pura, Indonesia

² Fakultas Pendidikan dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Indonesia

*Corresponding Author: christine.suyasa@undhirabali.ac.id

Abstrak: Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di Eskol Bali Spa, Kerobokan, Bali, melalui penguatan kompetensi *housekeeping*, inovasi produk herbal, dan komunikasi bahasa Inggris karyawan. Permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi belum optimalnya penerapan standar *housekeeping* dalam pembersihan residu minyak, keterbatasan pengetahuan pengolahan minuman herbal berbahan empon-emponan lokal, serta rendahnya kemampuan komunikasi bahasa Inggris, khususnya dalam *upselling* dan penanganan keluhan pelanggan. Kegiatan dilaksanakan melalui empat tahapan, yaitu sosialisasi, pelatihan, penerapan teknologi, dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan pada berbagai aspek. Kepatuhan terhadap SOP *housekeeping* meningkat sebesar 86%, kemampuan mengangkat residu minyak sebesar 56%, efisiensi waktu pembersihan meningkat 47% tanpa menurunkan kualitas kerja, serta pengetahuan tentang peralatan dan bahan pembersih meningkat 76%. Pada aspek inovasi produk, pengetahuan alat meningkat 63%, pemahaman empon-emponan lokal dan bahan dasar wedang jahe serta kunyit asam meningkat 76%, kemampuan menjelaskan khasiat minuman herbal meningkat 64%, dan kualitas produk herbal meningkat 68%. Selain itu, kemampuan komunikasi bahasa Inggris karyawan meningkat 27,9% dalam menangani keluhan dan 49,5% dalam melakukan *upselling* produk dan layanan spa. Secara keseluruhan, program ini berhasil meningkatkan profesionalisme, kepercayaan diri, serta kesadaran karyawan terhadap pentingnya kebersihan, inovasi produk lokal, dan komunikasi persuasif dalam mendukung kualitas layanan spa. Pengembangan modul pelatihan direkomendasikan sebagai standar yang dapat diterapkan pada usaha spa kecil lainnya guna memperkuat daya saing *wellness tourism* dan pariwisata berkelanjutan di Bali.

Kata Kunci: *housekeeping* spa, inovasi herbal lokal, komunikasi layanan spa, peningkatan kualitas layanan, *wellness tourism*

Abstract: The community service program aimed to improve service quality at Eskol Bali Spa, Kerobokan, Bali, through strengthening *housekeeping* competencies, promoting herbal product innovation, and enhancing employees' English communication skills. Key issues identified included the suboptimal implementation of *housekeeping* standards in removing oil residues, limited knowledge of processing herbal beverages made from local empon-emponan ingredients, and low English proficiency, particularly in *upselling* and handling customer complaints. The program was implemented through four stages: socialization, training, technology application, and evaluation. The results showed significant improvements across multiple aspects. Compliance with *housekeeping* SOPs increased by 86%, oil residue removal ability improved by 56%, cleaning time efficiency increased by 47% without reducing work quality, and knowledge of cleaning equipment and chemicals increased by 76%. In terms of product innovation, knowledge of equipment increased by 63%, understanding of local empon-empon ingredients and the preparation for wedang jahe and kunyit asam increased by 76%, the ability to explain the benefits of herbal drinks improved by 64%, and the quality of herbal products increased by 68%. Furthermore, employees' English communication skills improved by 27.9% in handling complaints and by 49.5% in *upselling* spa products and services. Overall, the program successfully enhanced employees' professionalism, self-confidence, and awareness of the importance of cleanliness, local product innovation, and persuasive communication in supporting spa service quality. The development of training modules is recommended as a standard reference to be implemented in other small-scale spa businesses in order to strengthen the competitiveness of *wellness tourism* and promote sustainable tourism in Bali.

Keywords: spa *housekeeping*, local herb innovation, spa service communication, service quality improvement, *wellness tourism*

Informasi Artikel: Pengajuan 11 November 2025 | Revisi 25 Mei 2026 | Diterima 26 Mei 2026

How to Cite: Suyasa, N. L. C. P. S., Ginting, M. F., Dewi, P. C., Rahmawati, S., & Kolins, B. S. (2026). Penguatan Daya Saing Usaha Spa di Bali Melalui Pelatihan Kebersihan, Inovasi Herbal, dan Komunikasi Layanan. *Bhakti Persada Jurnal Aplikasi IPTEKS*, 12(1), 10-19.

Pendahuluan

Wellness tourism telah berkembang menjadi sektor penting dari industri perjalanan dan *hospitality*. Wellness tourism bertujuan untuk meningkatkan kebugaran fisik, mental, maupun kehidupan sosial pengunjung melalui pengalaman yang didapatkan (Xia et al., 2024). Berdasarkan penelitian Hubner et al mengatakan bahwa pada tahun 2022, pasar wellness tourism mengalami pertumbuhan sebesar USD 821.75 miliar dengan tingkat pertumbuhan tahunan yang diproyeksikan sebesar 12.42% dari tahun 2023 hingga 2030 (Hubner et al., 2025). Global Wellness Institute menambahkan bahwa industri wellness tourism global memiliki pertumbuhan sebesar 16.6% hingga tahun 2027 (Global Wellness Institute, 2023). Sektor ini memberikan kontribusi yang besar terhadap ekonomi lokal sekaligus mendorong kesejahteraan fisik, mental, dan emosional wisatawan (Tripathi & Said, 2023). Meningkatnya kesadaran akan gaya hidup sehat mendorong wisatawan untuk mencari pengalaman wisata yang memadukan kesehatan, relaksasi, dan keaslian budaya lokal (Chua et al., 2025). Dengan meningkatnya minat wisatawan untuk mendapatkan pengalaman yang berpotensi untuk memberikan peningkatan kesehatan diri, Bali merupakan salah satu destinasi utama wellness tourism di dunia, hal ini didukung dengan pertumbuhan pesat sektor spa dan layanan kesehatan berbasis budaya lokal. Hal ini didukung oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) yang bertujuan untuk mempromosikan Bali sebagai destinasi wellness tourism. Ditambahkan oleh Meteri Kemenparekraf bahwa Bali memiliki potensi yang sangat besar sebagai tempat tujuan wellness tourism (Putri & Bhaskara, 2024). Destinasi wisata kesehatan menawarkan berbagai aktivitas dan fasilitas wellness tourism termasuk yoga, meditasi, melukat, trekking, spa, snorkeling yang dapat memberikan pengalaman menyegarkan dan komprehensif bagi wisatawan yang mencari kesejahteraan fisik, mental dan spiritual (Putu et al., 2024).

Spa merupakan metode tradisional cara detoksifikasi dan cara sehat untuk memberikan relaksasi pelanggannya (Addawiyah & Agustin, 2021). Widjaya dalam Mananda et al mengatakan bahwa pendukung layanan pada spa sebagai aktivitas dari wellness tourism adalah penggunaan rempah-rempah ataupun empon-emponan sebagai bahan penyembuhan holistik dan relaksasi dalam masyarakat Bali. Penggunaan bahan-bahan alami ini erat kaitannya dengan keseimbangan antara tubuh dan jiwa yang merupakan hal utama dari kesehatan, kesejahteraan, dan spa (Sasrawan Mananda & Kristanto, 2023). Namun khasiat kesehatan dari minuman herbal yang berasal dari empon-emponan lokal masih kurang dikenal dan dieksplorasi secara ilmiah (Estiasih et al., 2025). Layanan spa tidak hanya berfokus pada relaksasi tubuh, tetapi juga mencerminkan identitas dan kearifan budaya lokal. Kualitas layanan, kebersihan, dan kemampuan komunikasi karyawan spa juga merupakan faktor penentu dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan (He et al., 2023). Menurut penelitian oleh Chen et al (2022), kualitas layanan spa yang mencakup kebersihan, profesionalisme terapis, dan komunikasi efektif memiliki korelasi signifikan terhadap tingkat kepuasan dan niat kunjungan ulang pelanggan (Chen et al., 2023).

Salah satu Spa yang berlokasi di Desa Kerobokan, Kabupaten Badung memiliki potensi besar untuk meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas layanan yang holistik. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pemilik Eskol Bali Spa, ditemukan beberapa permasalahan operasional yang memengaruhi kualitas layanan spa. Pada aspek housekeeping, masih ditemukan residu minyak pijat yang masih tertinggal pada *treatment room* akibat belum optimalnya teknik pembersihan dan keterbatasan pemahaman akan penggunaan *cleaning equipment* serta *cleaning supplies* yang sesuai. Selain itu, sebagian besar karyawan belum memiliki standar prosedur kerja yang konsisten dalam menjaga kebersihan ruang perawatan.

Pada aspek pelayanan produk, minuman herbal yang diberikan kepada pelanggan masih terbatas pada penyajian sederhana dan belum dikembangkan sebagai produk unggulan spa berbasis empon-emponan lokal Bali. Karyawan juga belum memahami manfaat kesehatan dari bahan herbal yang digunakan sehingga belum mampu menjelaskan nilai tambah produk kepada pelanggan.

Permasalahan lain ditemukan pada kemampuan komunikasi bahasa Inggris karyawan, khususnya dalam menyampaikan *upselling treatment* dan *handling complaint* tamu khususnya wisatawan mancanegara. Karyawan masih cenderung menggunakan ungkapan sederhana dan belum percaya diri dalam menjelaskan layanan spa secara persuasif. Kondisi ini memengaruhi kepuasan pelanggan dan daya saing usaha spa di tengah meningkatnya persaingan wellness tourism di Bali. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan spa melalui tiga fokus utama. Pertama, pelatihan inovasi produk jamu berbasis empon-emponan lokal sebagai bentuk dukungan terhadap wellness tourism dan kearifan lokal Bali. Kedua, peningkatan keterampilan pembersihan ruang perawatan agar terhindar dari residu minyak yang tertinggal, demi menjamin kebersihan dan kenyamanan pelanggan. Ketiga, penguatan kemampuan bahasa Inggris karyawan guna memperlancar komunikasi dalam melayani wisatawan mancanegara.

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Eskol Bali Spa, Desa Kerobokan, Kabupaten Badung, dengan pendekatan partisipatif dan aplikatif untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan mitra. Khalayak sasaran dalam kegiatan ini adalah pemilik dan seluruh karyawan spa yang terlibat langsung dalam

operasional layanan, khususnya pada aspek kebersihan spa, penyajian minuman herbal, dan komunikasi layanan kepada pelanggan. Pelaksanaan kegiatan dirancang untuk mendukung transfer pengetahuan, peningkatan keterampilan teknis, serta penerapan hasil riset yang relevan dengan pengembangan layanan spa berbasis wellness tourism dan kearifan lokal. Metode pelaksanaan kegiatan terdiri dari empat tahapan utama, yaitu sosialisasi, pelatihan teknis, penerapan teknologi tepat guna, dan evaluasi.

Tahap Sosialisasi

Tahap awal ini difokuskan pada pemberian pemahaman kepada pemilik dan karyawan spa mengenai pentingnya peningkatan kualitas layanan spa sebagai bagian dari pengembangan wellness tourism berbasis budaya lokal. Kegiatan ini dilaksanakan melalui pertemuan dengan sosialisasi di Eskol Bali Spa, dengan menggunakan media demonstrasi dan diskusi, dengan materi meliputi: 1) Urgensi kebersihan ruang spa dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan; 2) Pengenalan jenis, manfaat, serta cara pengolahan empon-emponan lokal sebagai bahan dasar minuman herbal fungsional; 3) Pentingnya kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris untuk menjelaskan layanan, melakukan *upselling* dan menangani keluhan pelanggan.

Tahap Pelatihan

Tahap kedua ini dilakukan dengan kegiatan pelatihan teknis yang terbagi menjadi tiga bidang utama. Pertama, pelatihan *housekeeping* spa yang difokuskan pada peningkatan keterampilan kebersihan spa, khususnya dalam menghilangkan residu minyak pijat dengan metode profesional melalui : 1) Pengenalan alat dan bahan pembersih (*cleaning equipment, supplies*); 2) Demonstrasi teknik *fold-spray-wipe-fold* dengan menggunakan *clothes* berbahan *microfiber* untuk efisiensi kerja; 3) Penerapan SOP kebersihan spa yang diakhiri dengan observasi sebagai pre-test untuk mengukur peningkatan keterampilan.

Kedua, pelatihan pengolahan empon-emponan lokal menjadi *herbal*, yang bertujuan meningkatkan keterampilan karyawan dalam memanfaatkan bahan empon-emponan lokal seperti jahe putih, jahe merah, sereh, cengkeh, gula aren untuk dibuatkan minuman wedang jahe dan kunyit asam. Materi yang dijelaskan mencakup pengenalan jenis bahan, manfaat kesehatan, cara pembuatan, teknis perebusan, penyimpanan, dan penyajian yang higienis dan menarik. Kegiatan ini dilakukan melalui demonstrasi langsung dan praktik mandiri karyawan Eskol Bali Spa.

Ketiga, pelatihan bahasa Inggris untuk layanan spa, yang difokuskan pada peningkatan kemampuan komunikasi dalam konteks pelayanan, meliputi *upselling* dan *handling complaints*. Karyawan spa diajak melakukan simulasi percakapan yang menekankan penggunaan ekspresi persuasif, penjelasan manfaat produk, empati terhadap keluhan pelanggan, dan kesantunan bahasa. Pendekatan yang digunakan adalah *English for Specific Purposes* (ESP) agar sesuai dengan konteks layanan spa.

Tahap Penerapan Teknologi Tepat Guna

Pada tahap ini dilakukan penerapan teknologi sederhana namun efektif untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Teknologi yang diterapkan meliputi penggunaan peralatan *housekeeping* seperti penggunaan *cleaning equipment* dan *supplies* seperti *microfiber mop set, microfiber cloths, glass wiper, spray bottles*, dan cairan pembersih penghilang residu minyak. Alat pengolahan minuman herbal seperti *glass jug*, gelas takar, saringan, *ladle*, alat timbangan, dan panci. Modul pembelajaran dan teka folder berisi informasi produk dalam bahasa Inggris, ungkapan bahasa Inggris pelayanan untuk membantu karyawan berlatih secara mandiri. Penerapan teknologi ini disertai penyerahan peralatan kepada mitra dan penjelasan prosedur penggunaannya agar dapat diaplikasikan secara berkelanjutan di Eskol Bali Spa.

Tahap Evaluasi

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta setelah pelatihan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dan sesi tanya jawab dengan pemilik serta karyawan spa. Pengukuran kinerja dan produktivitas dilakukan melalui pre-test dan post-test berbasis observasi, yang mencakup penerapan kebersihan spa, teknik pembuatan minuman herbal, dan kemampuan komunikasi bahasa Inggris dalam pelayanan. Data hasil evaluasi dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah pelatihan untuk menilai efektivitas program serta sebagai dasar perencanaan keberlanjutan kegiatan.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) di Eskol Bali Spa menghasilkan peningkatan signifikan pada kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam tiga bidang yaitu: penerapan *housekeeping* spa sesuai dengan standar industri, kemampuan mengolah minuman herbal berbasis empon-emponan lokal serta peningkatan kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris untuk pelayan pelanggan. Hasil diperoleh melalui pendekatan pelatihan berbasis praktik, penerapan teknologi tepat guna, dan pendampingan langsung di tempat kegiatan. Kegiatan ini tidak hanya memberikan keterampilan teknis, tetapi juga berkontribusi pada penguatan *wellness*

tourism berbasis budaya lokal sebagai identitas layanan spa di Bali. Kegiatan ini memberikan dampak nyata terhadap peningkatan profesionalisme, kepercayaan diri, dan produktivitas karyawan spa.

Peningkatan kompetensi *housekeeping* spa terlihat dari hasil observasi sebelum dan sesudah pelatihan yang disajikan pada Tabel 1. Setiap pengerjaan layanan kebersihan diwajibkan mengikuti Standar Operating Procedures (SOP) sebagai pedoman kerja utama yang harus dipatuhi untuk menjamin kualitas layanan, keselamatan kerja, serta konsistensi hasil pembersihan (Luh et al., 2025). Oleh karenanya, pelatihan difokuskan pada penerapan *Standar Operating Procedures* (SOP) kebersihan spa, khususnya dalam penghilang residu minyak pijat pada ruang perawatan, efisiensi pengerjaan dan pengetahuan prosedur pekerjaan.

Tabel 1. Peningkatan Kemampuan Layanan *Housekeeping*

Staff	Kepatuhan SOP		Teknik Pengangkatan Residu Minyak		Efisiensi Pengerjaan Waktu		Pengetahuan alat & prosedur	
	Observasi Pra	Observasi Pasca	Observasi Pra	Observasi Pasca	Observasi Pra	Observasi Pasca	Observasi Pra	Observasi Pasca
A	50	95	60	90	15	8	55	100
B	60	100	65	95	16	9	60	100
C	55	95	55	90	14	7	65	100
D	40	90	50	85	15	8	55	100
E	45	95	60	90	15	8	60	100
F	50	100	65	95	16	9	65	100
G	60	95	55	90	14	7	60	100
H	55	90	60	85	15	8	55	100
I	50	95	50	90	15	8	60	100
J	45	95	60	95	15	8	65	100
Rerata	51	95	58	90,5	15	8	60	100
Peningkatan	86%		56%		47%		67%	

Proses pelatihan didukung oleh demonstrasi teknik pembersihan profesional *fold-spray-wipe-fold* menggunakan *microfiber clothes*, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1 dan 2.



Gambar 1. Pelatihan teknik *Fold-Spray-Wipe-Fold*



Gambar 2. Pelatihan *Toilet Cleaning* Dengan *Chemical* dan *Cleaning Equipment*

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rerata kepatuhan karyawan terhadap SOP meningkat dari 51 menjadi 95 atau mengalami peningkatan sebesar 86%. Kemampuan pengangkatan residu minyak meningkat sebesar 56% menggunakan teknik *fold -spray -wipe – fold* dengan menggunakan *microfiber cloths* sesuai dengan arahan pelatih. Teknik *fold -spray -wipe – fold* digunakan pada saat *dusting* maupun *polishing*, sehingga tidak semua permukaan *clothe* akan kotor, melainkan setiap lipatan permukaan dapat digunakan karena masih bersih, sedangkan efisiensi waktu pembersihan ruangan meningkat sebesar 47% tanpa mengurangi kualitas hasil kerja. Selain itu, pengetahuan karyawan terhadap fungsi alat (*cleaning equipment*) dan bahan pembersih (*cleaning supplies*) meningkat sebesar 67%. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan teknik pembersihan yang tepat tidak hanya meningkatkan kualitas kebersihan, tetapi juga efisiensi kerja dan konsistensi layanan. Hasil ini sejalan dengan temuan (Chen et al., 2023) yang menegaskan bahwa kebersihan dan profesionalisme staf spa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan niat kunjungan ulang pelanggan.

Hasil pelatihan inovasi minuman herbal berbasis empon-emponan lokal juga menunjukkan peningkatan yang signifikan, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Peningkatan Pengetahuan Empon-Emponan Lokal & Pembuatan Herbal Drink

Staff	Pengetahuan Alat		Pengetahuan Bahan		Pemahaman Khasiat		Kualitas Produk	
	Pra test	Pasca tes	Pra test	Pasca tes	Pra test	Pasca tes	Pra test	Pasca tes
A	50	90	50	90	60	95	60	95
B	55	95	60	90	60	100	60	95
C	65	90	45	95	55	95	55	100
D	50	85	40	90	60	95	55	95
E	45	90	60	90	60	95	60	95
F	60	95	50	95	65	100	60	100
G	65	90	55	95	55	95	55	95
H	55	95	60	95	60	100	60	100
I	60	90	45	90	60	95	55	95
J	50	85	60	90	55	95	55	95
Rata-rata	55,5	90,5	52,5	92	59	96,5	57,5	96,5
Peningkatan	63%		76%		64%		68%	

Adapun kegiatan dari pelatihan inovasi minuman herbal didukung oleh dokumentasi pada Gambar 3 dibawah ini.



Gambar 3. Pelatihan Pembuatan *Herbal Drink* Menggunakan Empon-Emponan Lokal

Sebelum pelatihan, pemahaman karyawan terhadap jenis bahan, manfaat kesehatan, serta teknik pengolahan minuman herbal masih terbatas. Setelah pelatihan, pengetahuan karyawan terhadap penggunaan alat meningkat sebesar 63%, pemahaman bahan empon-emponan lokal meningkat sebesar 76%, pemahaman khasiat minuman herbal meningkat sebesar 64%, dan kualitas produk meningkat sebesar 68%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pelatihan mampu mendorong karyawan tidak hanya memproduksi minuman herbal secara higienis dan menarik, tetapi juga menjelaskan manfaatnya kepada pelanggan secara informatif. Inovasi minuman herbal ini berimplikasi pada peningkatan nilai tambah layanan spa dan berpotensi menjadi *signature product* yang mendukung penguatan *wellness tourism* berbasis kearifan lokal (Wade, 2017).

Aspek komunikasi bahasa Inggris dalam layanan spa juga mengalami peningkatan yang signifikan setelah pelatihan, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Pada Aspek *Upselling* dan *Handling Complaint*

Staff	<i>Handling Complaint</i>		<i>Upselling</i>	
	Pra Test	Pasca test	Pra Test	Pasca test
A	65	80	50	80
B	60	80	50	85
C	60	85	50	85
D	65	80	60	80
E	70	85	50	85
F	70	90	65	85
G	70	80	60	80
H	60	80	55	85
I	60	85	55	85
J	65	80	60	80
Rerata	64,5	82,5	55,5	83
Peningkatan		27,91%		49,5%

Pelatihan peningkatan kemampuan bahasa Inggris untuk layanan spa ditunjukkan pada Gambar 4 dan 5 dibawah ini.



Gambar 4. Pelatihan Bahasa Inggris Spa



Gambar 5. Pelatihan *Upselling* Product Spa dan Handling Complaint

Sebelum pelatihan, karyawan Eskol Bali Spa hanya menggunakan ungkapan dasar dan belum mampu menjelaskan layanan secara persuasif. Pelatihan yang diawali dengan dengan penggunaan istilah umum dalam layanan spa dan penanganan keluhan kesehatan pelanggan dalam bahasa Inggris (*body part*). Selanjutnya peserta latih diminta untuk menceritakan jenis perawatan yang diminta oleh pelanggan ketika mereka datang dan bagaimana karyawan memberikan penawaran yang sesuai, bukan hanya memberikan penawaran tentang treatment yang tepat namun juga dapat menawarkan produk dan layanan tambahan sebagai proses *upselling*. Selanjutnya simulasi proses *upselling* dan *handling complaint* dilakukan dengan menggunakan ekspresi promosi seperti "You might also enjoy your aromatherapy package" atau "Many of our guests love this treatment after massage". Pemilihan kata-kata dan bahasa secara persuasif melalui identifikasi dan memberikan saran untuk meningkatkan kunjungan pelanggan khususnya pada bisnis spa (Wirawan et al., 2021) dan *English for Specific Purposes* (ESP). Penjelasan manfaat produk atau layanan untuk menambah nilai suatu produk atau treatment dilakukan secara informatif, misalnya menjelaskan manfaat minyak aromaterapi bagi relaksasi. Seperti yang dikemukakan oleh Ashley et al (2020), bahwa aromatherapy digunakan sebagai pengobatan alternatif untuk manajemen gejala nyeri, kecemasan, depresi, stress. Sehingga diperlukan kemampuan untuk menjelaskan nilai suatu produk dengan tepat (Farrar & Farrar, 2020).

Karyawan dilatih untuk melakukan kesesuaian penawaran dengan kebutuhan pelanggan yang dilakukan berdasarkan observasi dan percakapan awal, seperti contohnya "Since you mentioned back pain, may I suggest our hot stone therapy?". Pelatihan bahasa Inggris ini juga mengukur bagaimana karyawan menggunakan nada bicara yang hangat dan antusias dalam menjual layanan tambahan. Kemampuan *upselling* meningkat signifikan dari 55.5 menjadi 83, atau mengalami peningkatan 49,5% hasil ini menunjukkan adanya perubahan nyata dalam cara karyawan menggunakan bahasa Inggris sebagai alat komunikasi persuasif. Mereka tidak hanya mampu

menawarkan layanan tambahan dengan pilihan kata yang sopan dan meyakinkan, tetapi juga dapat menyesuaikan gaya bicaranya.

Kemampuan *handling complaint* merupakan keterampilan kunci yang mencerminkan kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan secara profesional, sopan, dan komunikatif dalam bahasa Inggris (Cvetkova & Smith, 2024). Penilaian difokuskan pada mengidentifikasi inti permasalahan pelanggan, penggunaan ekspresi simpati dan empati, seperti "I am really sorry to hear that" atau "Let me check what I can do for you", yang menunjukkan sikap peduli dan tanggung jawab terhadap ketidaknyamanan pelanggan. Penyampaian solusi yang realistis sesuai kebijakan spa misalnya "Would you like to try another treatment instead?". Penerapan kesantunan bahasa, serta penutupan percakapan dengan ungkapan positif untuk memulihkan kepuasan pelanggan seperti "Thank you for letting us know, we'll make sure it won't happen again". Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan nilai rata-rata kemampuan *handling complaint* 64,5 menjadi 82,5 atau meningkat sebesar 27,91%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa setelah pelatihan, karyawan mampu menggunakan bahasa Inggris secara lebih terstruktur, percaya diri dan persuasif dalam menangani keluhan pelanggan, sehingga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan spa.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui kegiatan PKM ini memberikan berbagai peluang strategis bagi Eskol Bali Spa dalam meningkatkan daya saing usaha. Peningkatan kemampuan housekeeping dan standar kebersihan spa berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra profesional layanan spa. Selain itu, inovasi produk herbal berbasis empon-emponan lokal membuka peluang pengembangan *signature herbal drink* yang dapat menjadi nilai tambah dan diferensiasi produk dibandingkan usaha spa lainnya di Bali. Peningkatan kemampuan komunikasi bahasa Inggris juga memberikan manfaat dalam memperluas segmentasi pasar wisatawan mancanegara, meningkatkan efektivitas *upselling*, serta memperkuat kemampuan karyawan dalam membangun hubungan pelayanan yang lebih profesional dan persuasif. Peningkatan kualitas SDM ini dapat mendukung keberlanjutan usaha spa secara jangka panjang, meningkatkan loyalitas pelanggan, memperkuat kontribusi terhadap *wellness tourism* berbasis budaya lokal, serta membuka peluang pengembangan pelatihan serupa pada usaha spa berskala kecil dan menengah lainnya di Bali.

Simpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Eskol Bali Spa memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan layanan spa berbasis *wellness tourism* di Bali. Melalui pendekatan pelatihan yang interaktif, kegiatan ini berhasil meningkatkan keterampilan teknis karyawan dalam menjaga kebersihan ruang *treatment* dari residu minyak, kemampuan dalam mengolah empon-emponan lokal menjadi inovasi minuman herbal, serta memperkuat kompetensi komunikasi bahasa Inggris dalam konteks pelayanan kepada pelanggan.

Dampak utama dari kegiatan ini terlihat pada meningkatnya profesionalisme, kepercayaan diri, dan kesadaran kerja karyawan terhadap pentingnya kebersihan, inovasi produk, serta komunikasi persuasif dalam memberikan layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Peningkatan pada keterampilan karyawan bidang kebersihan, inovasi pembuatan minuman herbal, serta keterampilan komunikasi dalam bahasa Inggris terlihat memberikan kontribusi terhadap penguatan daya saing pariwisata Bali melalui peningkatan kompetensi pelaku usaha spa yang sejalan dengan prinsip pariwisata berkelanjutan. Kedepannya disarankan agar media pelatihan baik dalam bentuk modul maupun bentuk video, dapat dikembangkan dan disebarluaskan kepada usaha spa lainnya sebagai peningkatan kapasitas SDM di sektor *wellness tourism*. Keterbatasan yang dialami oleh tim pengabdian adalah lingkup pelatihan masih berfokus pada satu mitra, sehingga pelaksanaan pada skala yang lebih besar diharapkan dapat memperkuat dan keberlanjutan program jangka panjang.

Ucapan Terima Kasih

Tim pengabdian kepada masyarakat mengucapkan terimakasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Dyana Pura atas dukungan pendanaan dan fasilitasi administrasi kegiatan ini. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Eskol Bali Spa selaku mitra yang telah memberikan kesempatan, kerjasama, serta partisipasi aktif selama kegiatan berlangsung. Apresiasi diberikan kepada mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Pendidikan Vokasi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, dan Sastra Inggris yang berkontribusi dalam pelaksanaan pelatihan, dokumentasi, serta pembuatan HaKI dari hasil kegiatan ini.

Referensi

- Addawiyah, B., & Agustin, D. (2021). Penerapan arsitektur tradisional jawa pada traditional spa center sebagai penunjang hidup sehat. *Widyastana*, 2(1), 134-140. <https://doi.org/10.33005/WIDYASTANA.V2i1.137>
- Chen, K. H., Huang, L., & Ye, Y. (2023). Research on the relationship between wellness tourism experiences-cape and revisit intention: a chain mediation model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(3), 893–918. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2022-0050>
- Chua, B. L., Kim, S. (Sam), Ling, E. S. W., Xu, Y., Ryu, H. B., & Han, H. (2025). Wellness tourism destination loyalty formation: the role of mental health and eudaimonic well-being. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 8(3), 1049–1072. <https://doi.org/10.1108/JHTI-06-2024-0551>
- Cvetkova, A., & Smith, M. K. (2024). Managing difficult spa customers and situations: implications for employee wellbeing. *International Journal of Spa and Wellness*, 7(3), 227–249. <https://doi.org/10.1080/24721735.2024.2374537>;SUBPAGE:STRING:ACCESS
- Estiasih, T., Maligan, J. M., Witoyo, J. E., Mu'alim, A. A. H., Ahmadi, K., Mahatmanto, T., & Zubaidah, E. (2025). Indonesian traditional herbal drinks: diversity, processing, and health benefits. *Journal of Ethnic Foods* 2025 12:1, 12(1), 1–24. <https://doi.org/10.1186/S42779-025-00267-5>
- Farrar, A. J., & Farrar, F. C. (2020). Clinical Aromatherapy. *The Nursing Clinics of North America*, 55(4), 489-504. <https://doi.org/10.1016/J.CNUR.2020.06.015>
- Global Wellness Institute. (2023). *Global Wellness Economy Monitor 2023* . Global Wellness Institute
- He, M., Liu, B., & Li, Y. (2023). Tourist Inspiration: How the Wellness Tourism Experience Inspires Tourist Engagement. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 47(7), 1115–1135. <https://doi.org/10.1177/10963480211026376>
- Hubner, I. B., Juliana, J., Lemy, D. M., Pramezwaray, A., Djakasaputra, A., Hubner, I. B., Juliana, J., Lemy, D. M., Pramezwaray, A., & Djakasaputra, A. (2025). Balancing Growth and Tradition: The Potential of Community-Based Wellness Tourism in Ubud, Bali. *Tourism and Hospitality 2025*, Vol. 6, 6(4), 205. <https://doi.org/10.3390/TOURHOSP6040205>
- Luh, N., Prawitha, C., Suyasa, S., Dewi, C., Susanto, C., Ndaparoka, I. S., Antikanol, A. N., Ayu, K., Suwianjani, I., House, G., & Abstrak, B. (2025). Improving housekeeping competencies at Sandat Living Guest House, Bali. *Community Empowerment*, 10(7), 1495–1506. <https://doi.org/10.31603/CE.12547>
- Putri, J. N., & Bhaskara, G. I. (2024). Identifikasi Pengelolaan Usaha Wisata Health And Wellness Di Samadi International Bali. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 12(2), 365. <https://doi.org/10.24843/JDEPAR.2024.V12.I02.P23>
- Putu, I., Wijaya, Y. P., & Prianthara, I. B. T. (2024). Wellness Tourism in Bali: Is it Possible? *International Journal of Science and Society*, 6(2), 1–10. <https://doi.org/10.54783/IJSOC.V6I2.1106>
- Sasrawan Mananda, I. G. P. B., & Kristanto, Y. (2023). Entrepreneurship-based potential wellness tourism di Bali. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(3). <https://doi.org/10.30604/jika.v8i3.2512>
- Tripathi, S., & Said, F. Ben. (2023). Significant Trends in Asia's Wellness Tourism and Research Agenda: A Systematic Literature Review Analysis. *Journal of Tourismology*, 9(2), 97–112. <https://doi.org/10.26650/JOT.2023.9.2.1328064>
- Wade, J. (2017). *Herbalism: Guide On Herbal Remedies and Herbal Medicine*. United States: Emma Wilson.

- Wirawan, I. G. N., Suryasa, W., Thoms, S. L., & Bonviglio, T. (2021). The use of persuasive sentences for the socialisation of tourism industry. *Linguistics and Culture Review*, 5(1), 329–341.
<https://doi.org/10.21744/LINGCURE.V5N1.1648>
- Xia, L., Lee, T. J., & Kim, D. K. (2024). Relationships between motivation, service quality, tourist satisfaction, quality of life, and spa and wellness tourism. *International Journal of Tourism Research*, 26(1), e2624.
<https://doi.org/10.1002/JTR.2624>