

Optimalisasi Kualitas Layanan melalui Peningkatan Kompetensi Karyawan pada Objek Wisata Rice Terrace, Bali

¹⁾Ni Made Dwi Puspitawati*, ²⁾I Komang Keju Palguna

^{1,2)}Program Studi Manajemen, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Indonesia
Email Corresponding: dwipuspitawati10@unmas.ac.id*

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Kata Kunci:

Kompetensi
Kualitas
Layanan
Karyawan
Wisata

Sektor pariwisata merupakan sektor strategis yang berperan penting dalam meningkatkan perekonomian masyarakat, khususnya di daerah yang memiliki potensi wisata seperti Bali, salah satunya di kawasan objek wisata Rice Terrace Tegallalang, Kabupaten Gianyar. Namun, berdasarkan hasil observasi ditemukan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh karyawan dan pelaku usaha, yaitu kurangnya pemahaman mengenai pelayanan prima (service excellent), keterbatasan kemampuan komunikasi bahasa Inggris dasar, serta rendahnya kepercayaan diri dalam melayani wisatawan yang berdampak pada kualitas pelayanan. Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Metode pelaksanaan yang digunakan adalah metode pelatihan dan pendampingan dengan pendekatan partisipatif melalui beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Program kerja yang dilaksanakan meliputi pelatihan service excellent, pelatihan komunikasi bahasa Inggris dasar, dan simulasi pelayanan (role play). Hasil kegiatan menunjukkan bahwa seluruh program kerja dapat terlaksana dengan baik dan mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta kepercayaan diri karyawan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Selain itu, pemahaman karyawan mengenai service excellent masih rendah, ditandai dengan belum konsistennya penerapan keramahan, kesopanan, kecepatan pelayanan, serta penanganan keluhan wisatawan. Dengan demikian, kegiatan ini dapat disimpulkan berhasil meningkatkan kompetensi karyawan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan serta memberikan dampak positif terhadap perkembangan pariwisata dan perekonomian masyarakat.

ABSTRACT

Keywords:

Competency
Quality
Service
Employee
Tourism

The tourism sector is a strategic sector that plays a vital role in boosting the local economy, particularly in areas with tourism potential like Bali, such as the Tegallalang Rice Terrace tourist attraction in Gianyar Regency. However, observations revealed several challenges faced by employees and business owners, including a lack of understanding of excellent service (service excellent), limited basic English communication skills, and low self-confidence in serving tourists, which impacts service quality. This community service program aims to improve employee competency in providing services to tourists. The implementation method used is training and mentoring with a participatory approach through several stages: preparation, implementation, evaluation, and reporting. The work program implemented includes training service excellent, basic English communication training, and service simulation (role play). The results of the activities show that all work programs can be implemented well and are able to improve the knowledge, skills, and confidence of employees in providing services to tourists. In addition, employee understanding of service excellent is still low, indicated by inconsistent implementation of friendliness, politeness, speed of service, and handling of tourist complaints. Therefore, this activity can be concluded as successful in improving employee competency, which is expected to improve service quality and tourist satisfaction, as well as positively impact tourism development and the local economy.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. PENDAHULUAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di kawasan objek wisata Rice Terrace Tegallalang yang merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Kabupaten Gianyar. Objek wisata ini dikenal dengan keindahan panorama sawah terasering yang menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Tingginya jumlah kunjungan wisatawan memberikan dampak positif terhadap perekonomian masyarakat sekitar, khususnya dalam pengembangan usaha seperti restoran, kafe, toko oleh-oleh, wahana wisata, serta jasa fotografi. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh mitra, yaitu karyawan dan pelaku usaha di kawasan objek wisata tersebut. Permasalahan yang ditemukan antara lain keterbatasan kemampuan komunikasi bahasa Inggris dasar, kurangnya pemahaman mengenai pelayanan prima (*service excellent*), serta belum adanya pelatihan yang terstruktur dalam meningkatkan kompetensi karyawan. Selain itu, standar pelayanan yang diberikan masih belum seragam sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada wisatawan.

Kualitas layanan (*service quality*) adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan (Puspitawati & Yuliawan, 2019; Thakur & Kumar, 2026). Konsep ini sangat penting dalam manajemen, khususnya di sektor jasa seperti perhotelan, pariwisata, dan layanan publik, karena kualitas layanan menjadi penentu utama kepuasan pelanggan, loyalitas, serta citra organisasi. Dalam konteks ini, karyawan menjadi “ujung tombak” organisasi, terutama pada sektor jasa seperti hotel, restoran, dan pariwisata. Interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan sangat menentukan bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan secara keseluruhan (Puspitawati & Yuliawan, 2019; Rabiatul Adawiah, 2025). Jika karyawan bersikap ramah, responsif, dan profesional, maka pelanggan akan memiliki persepsi positif terhadap perusahaan. Kualitas layanan karyawan juga dipengaruhi oleh faktor internal seperti kompetensi.

Permasalahan lain adalah belum adanya pelatihan terstruktur sehingga keterampilan pelayanan diperoleh secara otodidak dan menyebabkan ketidaksamaan standar pelayanan. Kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memengaruhi kualitas kinerja individu (Rahmayuna & Sandakila, 2026; Wijayanti & Titi Sari, 2023; Yustiana et al., 2026). Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi dan pelatihan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Ambarwati & Wahyu Purnomo, 2023; Kusuma et al., 2023; Pratiwi, 2024; Puspitawati et al., 2023). Selain itu, kemampuan komunikasi dan sikap kerja yang baik turut berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kompetensi melalui pelatihan *service excellent*, komunikasi dasar, dan simulasi pelayanan agar standar pelayanan menjadi lebih seragam dan profesional. Permasalahan tersebut berdampak pada kurang optimalnya pelayanan yang diberikan, terutama kepada wisatawan mancanegara yang membutuhkan komunikasi yang efektif. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan *service excellent*, pelatihan komunikasi bahasa Inggris dasar, serta simulasi pelayanan (*role play*) guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelatihan kerja, kompetensi, dan kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan (Kusuma et al., 2023; Pratiwi, 2024; Thakur & Kumar, 2026). Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada konteks organisasi formal seperti perusahaan atau institusi publik, serta menggunakan pendekatan kuantitatif. Di sisi lain, kajian berbasis pengabdian kepada masyarakat yang mengintegrasikan pelatihan *service excellent*, komunikasi bahasa Inggris dasar, dan simulasi pelayanan (*role play*) secara terpadu pada sektor pariwisata berbasis komunitas masih terbatas. Padahal, sektor ini memiliki karakteristik unik, seperti heterogenitas latar belakang karyawan dan minimnya pelatihan formal.

Oleh karena itu, kebaruan (*novelty*) dari kegiatan ini terletak pada pendekatan integratif berbasis pelatihan partisipatif yang tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga aspek psikologis karyawan seperti kepercayaan diri (*self-efficacy*) dalam konteks pariwisata lokal. Selain itu, kegiatan ini memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan kualitas layanan berbasis masyarakat di destinasi wisata. Dari sisi signifikansi, kegiatan ini memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan kualitas layanan pada destinasi wisata lokal serta memperkuat daya saing sektor pariwisata Bali. Secara akademik, kegiatan ini berkontribusi dalam pengembangan model pelatihan berbasis *experiential learning* yang relevan untuk konteks usaha pariwisata skala kecil dan menengah.

II. MASALAH

Berdasarkan hasil analisis situasi pada mitra di kawasan objek wisata Rice Terrace Tegallalang, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kepada wisatawan. Adapun permasalahan yang menjadi prioritas dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman dan keterampilan karyawan mengenai pelayanan prima (*service excellent*).
2. Terbatasnya kemampuan komunikasi bahasa Inggris dasar dalam melayani wisatawan mancanegara.
3. Kurangnya kepercayaan diri dan keterampilan karyawan dalam mempraktikkan pelayanan kepada wisatawan secara langsung.

Permasalahan tersebut diprioritaskan karena berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, program pengabdian kepada masyarakat difokuskan pada pelatihan *service excellent*, pelatihan komunikasi bahasa Inggris dasar, dan simulasi pelayanan (*role play*) sebagai upaya meningkatkan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional. Berikut Gambar 1 menunjukkan situasi pada Lokasi pengabdian kepada masyarakat dan observasi yang dilakukan terkait masalah yang ditemukan.



Gambar 1. Lokasi Pengabdian Kepada Masyarakat

III. METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat di kawasan objek wisata Rice Terrace Tegallalang adalah metode pelatihan dan pendampingan dengan pendekatan partisipatif. Metode ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Tahap persiapan dilakukan dengan melakukan observasi dan identifikasi permasalahan yang dihadapi mitra. Tahap pelaksanaan dilakukan melalui kegiatan pelatihan *service excellent*, pelatihan komunikasi bahasa Inggris dasar, serta simulasi pelayanan (*role play*). Tahap evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat pemahaman dan keterampilan karyawan setelah mengikuti kegiatan pelatihan dan pendampingan. Dalam pelaksanaan kegiatan, mitra berpartisipasi aktif dengan mengikuti seluruh kegiatan pelatihan, diskusi, dan simulasi pelayanan yang diberikan. Partisipasi mitra sangat penting agar program yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan. Evaluasi dilakukan secara kualitatif melalui observasi langsung dan diskusi reflektif dengan peserta.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berbeda dengan laporan kegiatan pada umumnya, hasil pengabdian ini dianalisis sebagai bentuk intervensi peningkatan kompetensi sumber daya manusia pada sektor pariwisata. Pendekatan pelatihan yang digunakan tidak hanya berfokus pada transfer pengetahuan, tetapi juga pada perubahan perilaku dan peningkatan kepercayaan diri karyawan dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik (*experiential learning*) lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dibandingkan pendekatan teoritis semata.

Pelaksanaan kegiatan Optimalisasi Kualitas Layanan Melalui Peningkatan Kompetensi Karyawan di kawasan objek wisata Rice Terrace Tegallalang berjalan dengan baik dan mendapat respon positif dari mitra. Kegiatan yang dilaksanakan meliputi pelatihan *service excellent*, pelatihan komunikasi bahasa Inggris dasar, dan simulasi pelayanan (*role play*). Berikut ini Gambar 2 menunjukkan pelatihan dan sosialisasi *service excellent* untuk karyawan.



Gambar 2. Pelatihan Dan Sosialisasi *Service Excellent*

Pelatihan *service excellent* memberikan peningkatan pemahaman karyawan terkait standar pelayanan, yang ditunjukkan melalui perubahan sikap dalam melayani wisatawan secara lebih ramah dan profesional (Gambar 2). Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional kepada wisatawan. Dalam pelatihan ini, disampaikan materi mengenai pentingnya kualitas pelayanan, sikap dalam melayani pelanggan, serta teknik berkomunikasi yang efektif. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi sarana untuk membangun kesadaran karyawan akan pentingnya pelayanan prima dalam menciptakan kepuasan dan pengalaman positif bagi wisatawan. Melalui pelatihan, karyawan memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menjalankan tugas secara lebih efektif dan efisien. Pelatihan yang tepat tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga memperkuat kemampuan komunikasi, pemecahan masalah, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan, seperti ketepatan dalam melayani, kecepatan merespons, serta kemampuan memberikan solusi yang memuaskan pelanggan.

Selain itu, pelatihan juga berperan dalam meningkatkan rasa percaya diri (*self-efficacy*) karyawan dalam bekerja (Johanna et al., 2025; Patmawati & Muharsih, 2023; Puspitawati et al., 2023). Karyawan yang merasa kompeten dan siap menghadapi berbagai situasi pelayanan akan lebih proaktif dan responsif dalam berinteraksi dengan pelanggan. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya meningkatkan kemampuan individu, tetapi juga membentuk perilaku kerja yang berorientasi pada pelayanan prima (Lubis et al., 2022). Pada akhirnya, peningkatan kualitas layanan yang dihasilkan dari pelatihan akan berkontribusi pada kepuasan pelanggan, loyalitas, serta peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berikut ini pelatihan komunikasi Bahasa Inggris Dasar yang ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Pelatihan Komunikasi Bahasa Inggris Dasar

Pada Gambar 3 menunjukkan kegiatan pelatihan komunikasi bahasa Inggris dasar yang diberikan kepada karyawan di kawasan objek wisata. Peningkatan kemampuan komunikasi bahasa Inggris

menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik efektif dalam meningkatkan kesiapan karyawan dalam menghadapi wisatawan mancanegara. Materi yang disampaikan meliputi penggunaan ungkapan dasar dalam pelayanan, cara menyampaikan informasi terkait produk dan jasa, serta teknik komunikasi yang sopan dan mudah dipahami. Melalui pelatihan ini, diharapkan karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional sehingga mampu meningkatkan kepuasan wisatawan (Kusuma et al., 2023; Pratiwi, 2024; Yani & Prasajo, 2024). Pelatihan juga mendorong peningkatan kemampuan adaptasi karyawan terhadap perubahan, seperti penggunaan teknologi baru atau tuntutan pelanggan yang semakin kompleks. Karyawan yang terlatih akan lebih mudah berinovasi dalam memberikan layanan, misalnya dengan menawarkan solusi yang lebih cepat, personal, dan relevan dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat daya saing organisasi. Dengan demikian, pelatihan berfungsi sebagai investasi jangka panjang yang tidak hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga menciptakan layanan yang unggul dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Berikut pelaksanaan simulasi pelayanan (*role play*) yang dilakukan pada Gambar 4. Simulasi pelayanan berperan dalam membentuk sikap dan perilaku pelayanan yang profesional, seperti empati, kesabaran, dan kemampuan mendengarkan secara aktif. Karyawan dilatih untuk memahami perspektif pelanggan dan memberikan respons yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.



Gambar 4. Simulasi Pelayanan (*Role Play*)

Gambar 4 menunjukkan kegiatan simulasi pelayanan (*role play*) yang dilakukan oleh karyawan sebagai bagian dari pelatihan. Dalam kegiatan ini, karyawan mempraktikkan secara langsung situasi pelayanan kepada wisatawan, mulai dari menyambut tamu, memberikan informasi, hingga menangani pertanyaan atau keluhan dengan sikap yang profesional. *Role play* dapat meningkatkan keterampilan komunikasi, kepercayaan diri, serta kemampuan karyawan dalam menerapkan *service excellent* dan penggunaan bahasa Inggris dasar dalam kondisi nyata (Ida Irawati Situmeang & Gultom, 2025; Rabiatul Adawiah, 2025; Thakur & Kumar, 2026). Melalui kegiatan ini, diharapkan karyawan dapat lebih siap dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan di lapangan. Dengan demikian, *role play* tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga memperkuat kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan. Pada akhirnya, penggunaan simulasi pelayanan dalam pelatihan akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta kinerja organisasi secara keseluruhan.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman karyawan mengenai pelayanan prima, ditandai dengan sikap yang lebih ramah, sopan, dan profesional dalam melayani wisatawan. Selain itu, kemampuan komunikasi bahasa Inggris dasar juga mengalami peningkatan, di mana karyawan mulai mampu menggunakan ungkapan sederhana dalam pelayanan. Melalui kegiatan simulasi pelayanan, karyawan juga menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dan keterampilan dalam mempraktikkan pelayanan secara langsung. Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri karyawan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Seluruh program kerja yang dilaksanakan dapat terealisasi dengan capaian 100%, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan di kawasan objek wisata.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan terpadu lebih efektif dibandingkan pelatihan tunggal, karena mampu meningkatkan kompetensi secara holistik, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja. Hal ini menjadi kontribusi penting dalam pengembangan model pelatihan berbasis komunitas di sektor pariwisata. Implikasi akademik dari kegiatan ini adalah memberikan kontribusi pada pengembangan literatur pengabdian kepada masyarakat, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pariwisata. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan

pelatihan terpadu berbasis partisipatif dapat menjadi model yang efektif dalam meningkatkan kompetensi karyawan pada sektor pariwisata berbasis komunitas.

V. KESIMPULAN

Kegiatan ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain jumlah peserta yang terbatas serta tidak adanya pengukuran kuantitatif jangka panjang terhadap dampak pelatihan. Selain itu, kegiatan ini hanya dilakukan pada satu lokasi sehingga generalisasi hasil masih terbatas.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di kawasan objek wisata Rice Terrace Tegallalang, dapat disimpulkan bahwa seluruh program kerja yang dilaksanakan, yaitu pelatihan service excellent, pelatihan komunikasi bahasa Inggris dasar, dan simulasi pelayanan (role play), telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana. Kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri karyawan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Dengan demikian, kegiatan ini dapat dikatakan memberikan dampak dalam meningkatkan kompetensi karyawan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola dan Karyawan, diharapkan dapat menerapkan prinsip service excellent secara konsisten serta terus melatih kemampuan komunikasi bahasa Inggris dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.
2. Bagi Pengelola Objek Wisata, diharapkan dapat menyelenggarakan pelatihan secara berkala terkait pelayanan prima, komunikasi bahasa Inggris, dan penanganan keluhan wisatawan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
3. Bagi Perguruan Tinggi dan Pemerintah, diharapkan dapat mendukung program pelatihan dan pendampingan bagi masyarakat di sektor pariwisata guna meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing pariwisata.
4. Bagi Mahasiswa, diharapkan dapat mengembangkan program pelatihan yang lebih lanjut seperti pelatihan handling complaint dan komunikasi pelayanan wisata.

Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kompetensi karyawan, tetapi juga menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan partisipatif berbasis praktik (experiential learning) efektif dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor pariwisata berbasis masyarakat. Penelitian lanjutan disarankan untuk menguji model pelatihan ini secara kuantitatif dengan melibatkan variabel seperti self-efficacy, kepuasan kerja, dan work engagement untuk memperkuat validitas empiris dari hasil pengabdian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Universitas Mahasaraswati Denpasar atas dukungan penuh yang telah diberikan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Apresiasi yang setinggi-tingginya juga kami sampaikan kepada mitra (Objek Wisata Rice Terrace Tegallalang, Gianyar, Bali) yang membuka ruang kolaborasi yang sangat berarti dalam keberhasilan kegiatan ini. Sinergi antara perguruan tinggi dan mitra usaha menjadi kunci penting dalam mewujudkan program pengabdian yang bermanfaat, berkelanjutan, dan berdampak nyata bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, N., & Wahyu Purnomo, M. (2023). The effect of motivation and job training on the performance of employees of the population and civil registration office of Tangerang Regency. In *IJAFIBS* (Vol. 11, Number 3). www.ijafibs.pelnus.ac.id
- Ida Irawati Situmeang, M., & Gultom, J. (2025). *Pengaruh Pelatihan Role Playing dan On The Job Training Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Rsud Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Yang Dimediasi Oleh Kompetensi Profesional* (Vol. 29).
- Johanna, A., Tholib, C. N., Soekiono, C. J., Hardi, N., & Surilena, S. (2025). Pengaruh Pelatihan Manajemen Pasien dengan Kondisi Gaduh Gelisah terhadap Self-Efficacy Staf Medis dan Non Medis RS Atma Jaya. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 6(2), 8–13. <https://doi.org/10.30872/jsk.v6i2.746>
- Kusuma, D., Putri, A., & Hartono, A. (2023). *Training, leadership style, and work environment on employee performance: The role of work motivation*. 13(2), 197–214.
- Lubis, D. S. W., Soraya Grabiella Dinamika, Riandani Rezki Prana, Tri Utari Ismayuni, & Vidya Fathimah. (2022). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Soft skill Pada SMA Dharma Pancasila Medan.

-
- ABDIKAN: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sains Dan Teknologi*, 1(2), 254–258. <https://doi.org/10.55123/abdikan.v1i2.307>
- Patmawati, N., & Muharsih, L. (2023). Pelatihan Pembukuan Keuangan Digital Menggunakan Aplikasi Buku Kas Bagi Pelaku Umkm. *Abdima Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, 2(2), 7811–7818.
- Pratiwi, A. (2024). The Effect of Job Training, Work Motivation, And Career Development on Employee Performance at Pt. Sinar Harapan Roof Kebun Tebeng Bengkulu City. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 12. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v12i1>
- Puspitawati, N. M. D., Andika, A. W., & Paramita, I. A. P. U. (2023). The Impact of Self-Paced Online Training on Self-Efficacy and Work Engagement in Private Universities, Bali, Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9(3), 795–804. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.3.795>
- Puspitawati, N. M. D., & Yuliawan, A. K. (2019). Role of Employee Engagement on Work Satisfaction Regarding Employee Services Quality at the Grand Santhi Hotel Denpasar. *Review of Management and Entrepreneurship*, 2(1), 1–16. <https://doi.org/10.37715/rme.v2i1.954>
- Rabiatul Adawiah. (2025). The Influence of Competence and Patient Satisfaction to the Employee Performance through Service Quality at Community Health Center in Ternate City. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI*, 3(2), 45–67. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v3i2.3061>
- Rahmayuna, M. H., & Sandakila, I. (2026). The Effect of Competency and Employee Engagement on Employee Performance in Public Sector Institutions. *Journal of Mathematics Instruction, Social Research and Opinion*, 5(1). <https://doi.org/10.58421/misro.v5i1.993>
- Thakur, P., & Kumar, A. (2026). Service Quality and Tourist Satisfaction: A Critical Analysis of Service Delivery in Tourism Destinations. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 1009. <https://doi.org/10.38124/ijisrt/26mar609>
- Wijayanti, F., & Titi Sari, R. (2023). The Influence of Competency on Employee Performance: (A Literature Review). In *Management, Economics and Social Sciences. IJAMESC, PT. ZillZell Media Prima* (Vol. 1, Number 6).
- Yani, A. S., & Prasajo, R. E. (2024). The Effect of Employee Training and Development on Employee Performance Moderated by Job Satisfaction in the North Jakarta Administrative City Water Resources Department. *International Journal of Human Capital Available Online at Management E-ISSN*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.21009/IJHCM.08.01.1>
- Yustiana, D., Irianto Uripan, K., Nur Soleha, S., Student of STIE, P., Bodhi Iswara, A., & at STIE, L. (2026). *The Effect of Competency Certification on Employee Performance with Competency Testing as a Variable Mediation (Study at PT. X)*. 15(01), 14–29.