

Peningkatan Kompetensi Staf Melalui Pelatihan Bahasa Inggris Berbasis Budaya dalam Menangani Keluhan Wisatawan di PT. Bali Sundaram Travel

I Nyoman Kardana^{1*}, Dewa Ayu Kadek Claria², Ni Made Suwendri³

^{1,2,3}Sastra Inggris, Universitas Warmadewa, Jl. Terompong No.24 Denpasar, Sumerta Kelod, Denpasar, Bali

E-mail: ikardana@yahoo.com

*Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6894>

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 03 Jun 2026

Revised: 09 Jun 2026

Accepted: 15 Jun 2026

Kata Kunci:

Literasi Digital,
Promosi Pariwisata,
Artificial Intelligence,
Speaking.

Keywords:

Digital Literacy,
Tourism Promotion,
Artificial Intelligence,
Speaking.



ABSTRACT

Pelatihan kompetensi staf dalam menangani keluhan wisatawan berbasis budaya di PT. Bali Sundaram Travel dilakukan untuk meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang profesional, empatik, responsif, dan sesuai dengan karakter wisatawan internasional. Pelatihan ini membahas berbagai bentuk keluhan dalam layanan travel agent, seperti keterlambatan penjemputan, perubahan jadwal, masalah hotel, makanan yang tidak sesuai, biaya tambahan, pelayanan guide, transportasi, serta kurangnya informasi budaya lokal. Selain itu, staf juga dilatih memahami komunikasi lintas budaya dan mengenali tujuh bentuk ekspresi kemarahan wisatawan, yaitu *blowing off steam*, *mild rebuke*, *extreme politeness*, *silence*, *sarcasm*, *screaming and yelling*, dan *threatening*. Untuk menangani keluhan secara sistematis, digunakan metode LISTEN, yaitu *Listen actively*, *Identify feelings*, *Say sorry sincerely*, *Take details*, *Explain solutions*, dan *Note and follow up*. Metode ini membantu staf mendengarkan keluhan tanpa menghakimi. Melalui diskusi, studi kasus, simulasi bahasa Inggris, dan *role play*, staf mampu menghadapi keluhan dengan tenang, tidak defensif, mampu berkomunikasi secara sopan, serta menjaga citra positif PT. Bali Sundaram Travel sebagai perusahaan perjalanan yang profesional dan berbudaya.

The purpose of the staf competency training in handling guest complaints at PT. Bali Sundaram Travel was conducted to enhance staf members' ability to provide professional, empathetic, responsive services that align with the characteristics of international tourists. This training discusses various forms of complaints in travel agent services, such as delayed pick-ups, itinerary changes, hotel issues, unsuitable food, additional costs, guide services, transportation, and lack of information about local culture. In addition, staf members are trained to understand cross-cultural communication and recognize seven forms of tourists' anger expressions, namely blowing off steam, mild rebuke, extreme politeness, silence, sarcasm, screaming and yelling, and threatening. To handle complaints systematically, the LISTEN method is used, consisting of Listen actively, Identify feelings, Say sorry sincerely, Take details, Explain solutions, and Note and follow up. This method helps staf listen to complaints without judging. Through discussions, case studies, English simulations, and role plays, staf members are able to handle complaints calmly, avoid being defensive, communicate politely, and maintain the positive image of PT. Bali Sundaram Travel as a professional and culturally grounded travel company.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: I Nyoman Kardana, et al. (2026), Peningkatan Kompetensi Staf Melalui Pelatihan Bahasa Inggris Berbasis Budaya dalam Menangani Keluhan Wisatawan di PT. Bali Sundaram Travel, 4(4). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6894>

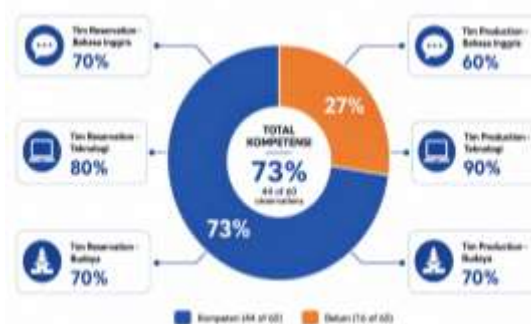
PENDAHULUAN

PT. Bali Sundaram Travel merupakan perusahaan jasa perjalanan wisata yang melayani wisatawan domestik dan internasional dengan latar belakang budaya, bahasa, serta kebiasaan yang beragam. Perusahaan ini telah beroperasi selama lebih dari sepuluh tahun dan memiliki pengalaman yang cukup matang dalam bidang pelayanan jasa pariwisata, khususnya dalam penyediaan paket wisata,

pengelolaan reservasi, serta pengaturan kegiatan perjalanan wisata bagi wisatawan mancanegara. Pengalaman operasional yang panjang tersebut menjadikan PT. Bali Sundaram Travel memiliki pemahaman yang baik terhadap dinamika industri pariwisata dan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT. Bali Sundaram Travel didukung oleh 20 orang staf yang terbagi ke dalam dua divisi utama, yaitu divisi *reservation* dan divisi *production*. Divisi *reservation* bertanggung jawab atas pengelolaan pemesanan layanan wisata, komunikasi dengan wisatawan, serta koordinasi awal terkait kebutuhan dan preferensi pelanggan. Sementara itu, divisi *production* berperan dalam pelaksanaan operasional lapangan, termasuk pengaturan *itinerary*, koordinasi dengan mitra lokal, serta memastikan kelancaran pelayanan selama kegiatan wisata berlangsung. Kedua divisi tersebut memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan wisatawan, terutama wisatawan internasional yang memiliki ekspektasi pelayanan yang tinggi.

Dalam konteks industri pariwisata global, peningkatan mobilitas wisatawan internasional secara langsung meningkatkan kompleksitas pelayanan, khususnya dalam aspek penanganan keluhan pelanggan (*handling complaint*). Penanganan keluhan wisatawan internasional dalam industri pariwisata dan *hospitality* perlu dilakukan secara profesional, empatik, cepat, dan sistematis agar kepuasan serta kepercayaan tamu tetap terjaga. Keluhan dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan informasi, masalah fasilitas, ketidaksesuaian layanan, hingga kurangnya respons dari staf, sehingga diperlukan prosedur yang jelas mulai dari menerima keluhan, mendengarkan tanpa menyela, mencatat informasi, mengklarifikasi masalah, memberikan solusi, melakukan tindak lanjut, hingga mendokumentasikan penyelesaian (Rendrawan et al., 2020; Kurnia et al., 2024; Sari et al., 2025). Dalam proses tersebut, staf perlu menunjukkan kemampuan komunikasi yang sopan, empati, *active listening*, serta *service recovery* yang tepat karena respons yang baik dapat memulihkan kepuasan tamu dan menjaga reputasi perusahaan (Santoso et al., 2022; Juliana & Wulandari, 2024; Pramadani Anta et al., 2024). Selain itu, pelayanan berbasis budaya lokal seperti nilai *Tri Hita Karana*, *Sad Kertih*, *Catur Paramita*, keramahan, keharmonisan, dan rasa hormat dapat memperkuat kualitas pelayanan karena staf tidak hanya menyelesaikan masalah secara teknis, tetapi juga menciptakan pengalaman wisata yang nyaman, manusiawi, dan berkesan bagi wisatawan internasional (Astuti et al., 2018; Anuerta et al., 2022). Dengan demikian, pelatihan penanganan keluhan berbasis budaya dan bahasa Inggris penting diberikan kepada staf agar mereka mampu merespons keluhan secara tenang, jelas, solutif, serta tetap mencerminkan citra positif perusahaan pariwisata yang profesional dan berbudaya (Chen, 2026; Widyadnyana & Andiani, 2025). Dalam konteks wisatawan internasional, kegagalan memahami sensitivitas budaya dapat memperburuk situasi keluhan dan meningkatkan risiko ketidakpuasan pelanggan. Seiring dengan perkembangan teknologi digital, kualitas layanan PT. Bali Sundaram Travel juga tercermin melalui ulasan wisatawan pada platform perjalanan daring seperti *TripAdvisor*. Platform ini menjadi sarana utama bagi wisatawan internasional untuk menyampaikan pengalaman, kepuasan, maupun keluhan terhadap layanan yang diterima. Ulasan yang diberikan wisatawan tidak hanya mencerminkan kualitas teknis layanan, tetapi juga cara staf dalam berkomunikasi, bersikap, dan menyelesaikan permasalahan yang muncul selama perjalanan wisata.

Berdasarkan hasil observasi awal dan pemetaan kompetensi staf PT. Bali Sundaram Travel, kondisi eksisting mitra menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki sumber daya manusia yang cukup siap dalam mendukung operasional layanan perjalanan wisata, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam penanganan keluhan wisatawan internasional berbasis budaya.



Gambar 1. Diagram kemampuan awal karyawan PT. Bali Sundaram Travel

Dari hasil asesmen awal terkait kondisi existing mitra terhadap tim *reservation* dan *production*, dapat diperoleh gambaran bahwa berdasarkan data kompetensi awal staf PT. Bali Sundaram Travel, terdapat dua tim yang menjadi peserta pelatihan, yaitu Tim *Reservation* dan Tim *Production*, masing-masing berjumlah 10 orang. Pada Tim *Reservation*, sebanyak 7 orang atau 70% memiliki kompetensi Bahasa Inggris, 8 orang atau 80% memiliki kompetensi teknologi, dan 7 orang atau 70% memiliki pemahaman budaya. Sementara itu, pada Tim *Production*, sebanyak 6 orang atau 60% memiliki kompetensi Bahasa Inggris, 9 orang atau 90% memiliki kompetensi teknologi, dan 7 orang atau 70% memiliki pemahaman budaya. Secara keseluruhan, dari total 20 staf, kompetensi teknologi menjadi aspek paling kuat dengan capaian 85%, diikuti pemahaman budaya sebesar 70%, sedangkan kompetensi Bahasa Inggris menjadi aspek yang paling perlu ditingkatkan dengan capaian 65%.

Secara lebih rinci, Tim *Reservation* memiliki capaian 70% pada Bahasa Inggris, 80% pada teknologi, dan 70% pada budaya. Hal ini menunjukkan bahwa Tim *Reservation* cukup siap dalam menerima komunikasi awal dari wisatawan, tetapi masih memerlukan penguatan dalam penggunaan kalimat Bahasa Inggris yang tepat saat menerima komplain melalui WhatsApp, email, telepon, maupun komunikasi langsung. Sementara itu, Tim *Production* memiliki capaian 60% pada Bahasa Inggris, 90% pada teknologi, dan 70% pada budaya. Kondisi ini menunjukkan bahwa Tim *Production* lebih kuat dalam penggunaan teknologi dan koordinasi operasional, tetapi masih membutuhkan peningkatan kemampuan Bahasa Inggris karena tim ini berhubungan langsung dengan pelaksanaan *itinerary*, *guide*, *driver*, *vendor*, dan penyelesaian masalah di lapangan. Dari hasil persentase tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam program ini adalah belum optimalnya kompetensi staf dalam menangani keluhan wisatawan internasional secara sistematis, komunikatif, dan peka budaya. Dalam praktiknya, keluhan wisatawan dapat muncul karena keterlambatan penjemputan, perubahan *itinerary*, ketidaksesuaian fasilitas hotel, makanan yang tidak sesuai kebutuhan, biaya tambahan yang belum dipahami, *guide* yang kurang komunikatif, atau kurangnya penjelasan mengenai aturan budaya lokal di Bali. Apabila keluhan tersebut tidak ditangani dengan tepat, wisatawan dapat merasa diabaikan, kecewa, atau kehilangan kepercayaan terhadap perusahaan.

Pelatihan ini dilaksanakan dengan berlandaskan pada riset terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti. Penelitian tersebut adalah Kajian Linguistik pada Khazanah leksikon di Daerah Pariwisata Sanur oleh Kardana pada tahun (2020). *Problems in Teaching Tourism Register for English Specific Purposes* oleh Claria (2020). *Model Komunikasi Multimodal pada Website Biro Perjalanan Wisata* oleh Rajistha dan Claria (2019) dan *Eksistensi Budaya Lokal dalam Perkembangan Pariwisata di Nusa Penida* oleh Suwendri (2021).

METODE

Metode pelaksanaan pengabdian ini menggunakan pendekatan partisipatif, aplikatif, dan berbasis kebutuhan mitra. Pendekatan partisipatif dilakukan dengan melibatkan PT. Bali Sundaram Travel dalam proses identifikasi masalah, penyusunan materi, pelaksanaan pelatihan, dan evaluasi hasil kegiatan. Pendekatan aplikatif digunakan agar materi yang diberikan tidak hanya bersifat teori, tetapi langsung berhubungan dengan situasi kerja staf dalam menangani keluhan wisatawan internasional. Kegiatan pengabdian difokuskan pada tiga bidang utama, yaitu kemampuan Bahasa Inggris, budaya atau *cultural awareness*, dan teknologi. Ketiga bidang tersebut dipilih berdasarkan kondisi eksisting mitra yang menunjukkan bahwa staf masih memerlukan peningkatan kompetensi dalam komunikasi Bahasa Inggris, pemahaman budaya wisatawan internasional, serta pencatatan dan tindak lanjut keluhan secara digital. Kegiatan pengabdian dilaksanakan di PT. Bali Sundaram Travel. Sasaran kegiatan adalah staf yang terlibat langsung dalam pelayanan wisatawan internasional, khususnya Tim *Reservation* dan Tim *Production*. Jumlah peserta pelatihan sebanyak 20 orang, yang terdiri atas 10 orang Tim *Reservation* dan 10 orang Tim *Production*. Tim *Reservation* berperan penting dalam menerima komunikasi awal dari wisatawan, menangani pemesanan, menjawab pertanyaan, dan merespons keluhan melalui WhatsApp, email, telepon, maupun media digital lainnya. Tim *Production* berperan dalam pelaksanaan *itinerary*, koordinasi dengan *guide*, *driver*, hotel, restoran, dan *vendor*, serta penyelesaian masalah operasional di lapangan. Pelaksanaan pengabdian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan pelatihan, tahap praktik dan simulasi, tahap evaluasi, serta tahap tindak lanjut. Tahapan tersebut dijelaskan secara lebih rinci sebagai berikut.

Tahap persiapan dilakukan untuk memperoleh gambaran atau data awal mengenai kondisi mitra dan kebutuhan pelatihan. Pada tahap ini, tim pelaksana melakukan observasi dan diskusi dengan pihak PT. Bali Sundaram Travel mengenai permasalahan yang sering dihadapi staf saat menangani wisatawan internasional. Pengumpulan data awal dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan pengisian kuesioner oleh karyawan PT. Bali Sundaram Travel. Materi pelatihan yang diberikan disesuaikan dengan permasalahan mitra yang diperoleh dengan metode *needs and wants analysis* oleh Hutchinson & Waters (1987). Tahap persiapan ini juga meliputi tahap perumusan masalah yang dilakukan dengan cara mengadakan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan Ni Wayan Suwandary yang merupakan Operational Manager PT. Bali Sundaram Travel. Dengan berbekal rumusan masalah yang telah dimiliki sebelumnya. Solusi yang ditawarkan dirancang dalam bentuk *draft* yang kemudian didiskusikan untuk disetujui kedua belah pihak.

Tahap pelaksanaan pelatihan dilakukan melalui penyampaian materi secara interaktif. Materi diberikan secara bertahap agar peserta memahami hubungan antara kemampuan bahasa, pemahaman budaya, dan penggunaan teknologi dalam penanganan keluhan wisatawan internasional. Pelatihan yang dilakukan dengan melibatkan 3 dosen dari bidang ilmu yang berbeda dan 2 mahasiswa. Keterlibatan mahasiswa bertujuan untuk mendampingi karyawan selama proses pelatihan agar kegiatan dapat berjalan dengan maksimal.



Gambar 2. Pelaksanaan Pelatihan Bahasa Inggris di PT. Bali Sundaram Travel

Metode pelatihan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini terdiri atas ceramah interaktif, diskusi, studi kasus, simulasi, *role play*, dan evaluasi. Metode pelatihan dapat digambarkan secara lebih rinci dalam table berikut.

Tabel 1. Metode Pelatihan Bahasa Inggris pada PT Sundaram Bali Travel

Metode	Bentuk Kegiatan	Tujuan
Ceramah interaktif	Penyampaian materi tentang keluhan wisatawan, komunikasi lintas budaya, dan metode LISTEN	Memberikan pemahaman dasar kepada peserta
Diskusi kelompok	Peserta membahas pengalaman menghadapi keluhan wisatawan	Menggali permasalahan nyata yang dialami staf
Studi kasus	Peserta menganalisis kasus keluhan travel agent	Melatih kemampuan mengidentifikasi masalah dan menentukan solusi
Simulasi Bahasa Inggris	Peserta melatih kalimat pelayanan dalam Bahasa Inggris	Meningkatkan kemampuan komunikasi praktis
Role play	Peserta memainkan peran sebagai staf, wisatawan, observer, dan supervisor	Melatih respons langsung terhadap situasi keluhan
Evaluasi	Pre-test, post-test, observasi, dan refleksi	Mengukur peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta



Gambar 3. Foto bersama setelah pelatihan

Tahap terakhir yaitu melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap karyawan. Pemantauan secara berkala dilakukan pada tahap akhir untuk melihat keberhasilan pelatihan pada bulan-bulan selanjutnya. Pada tahap evaluasi ini dilakukan perbandingan kemampuan awal yang dimiliki oleh karyawan yang diperoleh dari hasil kuesioner sebelumnya dalam bentuk pre-test dan post-test. Hasil dari evaluasi tersebut dituangkan dalam bentuk grafik untuk mempermudah melihat keberhasilan dan capaian dari program pelatihan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada saat pelaksanaan kegiatan disampaikan materi frasa penting yang dapat digunakan dalam menangani keluhan pelanggan, contoh dialog dan tips untuk menangani beberapa jenis keluhan yang biasanya muncul. Pada bidang Bahasa Inggris, metode pelaksanaan dilakukan melalui pelatihan ungkapan pelayanan yang digunakan dalam situasi keluhan wisatawan internasional. Peserta dilatih menggunakan kalimat yang sopan, jelas, dan profesional untuk menerima keluhan, menenangkan wisatawan, meminta klarifikasi, menyampaikan permintaan maaf, menawarkan solusi, dan menutup percakapan. Contoh materi yang diberikan meliputi:

Kalimat Bahasa Inggris yang Perlu Dikuasai Staf

Dalam pelayanan kepada wisatawan internasional, kemampuan berbahasa Inggris menjadi salah satu kompetensi penting yang harus dikuasai oleh staf PT Bali Sundaram Travel. Bahasa Inggris tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana untuk menunjukkan profesionalisme, keramahan, empati, dan kesiapan dalam memberikan pelayanan. Terutama ketika menghadapi keluhan wisatawan, staf perlu menggunakan kalimat yang sopan, jelas, dan menenangkan agar wisatawan merasa didengar, dihargai, serta mendapatkan kepastian atas masalah yang mereka alami. Dengan menguasai kalimat-kalimat bahasa Inggris tersebut, staf diharapkan mampu menghadapi berbagai situasi pelayanan, terutama dalam menangani keluhan wisatawan internasional. Penguasaan bahasa Inggris yang baik akan membantu staf menyampaikan empati, memberikan solusi, serta menjaga kenyamanan wisatawan. Hal ini sejalan dengan nilai pelayanan berbasis budaya Bali yang menekankan keramahan, keharmonisan, rasa hormat, dan kepedulian terhadap sesama. Kalimat tersebut dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 2. Kalimat yang perlu dikuasai staf untuk menangani keluhan

Fungsi	Kalimat
Membuka percakapan	“How may I assist you?”
Menenangkan wisatawan	“I understand your concern. Let me help you.”
Meminta klarifikasi	“May I confirm the details first?”
Menyampaikan maaf	“We sincerely apologize for the inconvenience.”
Menawarkan solusi	“Here are the options we can offer.”
Meminta waktu	“Please allow me a few minutes to check this with our team.”
Menutup keluhan	“Thank you for your understanding. We will make sure this is followed up.”

Kalimat yang Harus Dihindari

Dalam menangani keluhan wisatawan internasional, staf perlu memperhatikan pilihan kata yang digunakan. Kalimat yang kurang tepat dapat membuat wisatawan merasa tidak dihargai, disalahkan, atau diabaikan. Oleh karena itu, staf harus menghindari ungkapan bahasa Inggris yang terdengar kasar, defensif, menyalahkan, atau tidak menunjukkan empati. Dalam pelayanan berbasis budaya, komunikasi harus tetap sopan, tenang, dan berorientasi pada penyelesaian masalah. Dengan menghindari kalimat yang bersifat defensif dan menggantinya dengan ungkapan yang lebih empatik, staf dapat menjaga suasana komunikasi tetap kondusif. Hal ini penting agar wisatawan merasa didengar, dihormati, dan diyakinkan bahwa keluhannya sedang ditangani dengan serius. Pemilihan kalimat yang tepat juga mencerminkan profesionalisme PT Bali Sundaram Travel sebagai perusahaan perjalanan yang mengutamakan pelayanan berbasis budaya.

Tabel 3. Kalimat yang harus dihindari staf untuk menangani keluhan

Dihindari	Digunakan
“It is not our fault.”	“Let us check what happened and find the best solution.”
“You are wrong.”	“Let me clarify the information for you.”
“I don’t know.”	“I will check that for you.”
“That is impossible.”	“Let me see what alternatives are available.”
“You should have told us earlier.”	“Thank you for informing us. We will help from here.”

SOP Penanganan Keluhan Wisatawan Internasional

SOP penanganan keluhan wisatawan internasional disusun untuk membantu staf menangani keluhan secara sistematis, profesional, empatik, dan berbasis budaya. Dalam konteks pelayanan travel agent, keluhan dapat muncul karena berbagai hal, seperti keterlambatan penjemputan, perubahan itinerary, kendala hotel, makanan yang tidak sesuai, masalah transportasi, biaya tambahan, pelayanan guide, maupun kurangnya informasi mengenai budaya lokal. Oleh karena itu, staf perlu memiliki alur kerja yang jelas agar setiap keluhan dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan tetap menjaga kenyamanan wisatawan.



Gambar 4. SOP Penanganan keluhan wisatawan PT. Bali Sundaram Travel

Pada bidang budaya, metode pelaksanaan dilakukan melalui pengenalan perbedaan gaya komunikasi wisatawan internasional. Peserta diberikan pemahaman bahwa wisatawan dari latar belakang budaya yang berbeda memiliki cara yang berbeda pula dalam menyampaikan keluhan. Peserta dilatih untuk mengenali ekspresi kemarahan wisatawan, baik secara verbal maupun nonverbal. Beberapa bentuk ekspresi yang dibahas adalah *blowing off steam*, *mild rebuke*, *extreme politeness*, *silence*, *sarcasm*, *screaming and yelling*, dan *threatening*. Selain itu, peserta juga diarahkan untuk mengintegrasikan nilai budaya Bali dalam pelayanan. Nilai *Tat Twam Asi* digunakan untuk membangun empati kepada wisatawan. Nilai *Tri Hita Karana* digunakan untuk menjaga keharmonisan hubungan antara staf, wisatawan, lingkungan, dan budaya lokal.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema Peningkatan Kompetensi Staf dalam menangani Keluhan Wisatawan Internasional Berbasis Budaya di PT. Bali Sundaram Travel telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia mitra. Kegiatan ini difokuskan pada tiga bidang utama, yaitu kemampuan Bahasa Inggris, cultural awareness, dan teknologi. Berdasarkan hasil pelatihan, terjadi peningkatan kompetensi staf pada seluruh bidang yang diukur. Sebelum pelatihan, capaian kompetensi staf belum merata, terutama pada bidang Bahasa Inggris. Setelah pelatihan, kompetensi staf Tim *Reservation* dan Tim *Production* meningkat menjadi 100% pada bidang Bahasa Inggris, teknologi, dan budaya. Pelatihan ini berhasil membantu staf memahami berbagai jenis keluhan wisatawan internasional dalam layanan travel agent, seperti keterlambatan penjemputan, perubahan itinerary, ketidaksesuaian fasilitas, masalah makanan, biaya tambahan, serta pelayanan guide dan driver. Staf juga memperoleh pemahaman mengenai teknik komunikasi Bahasa Inggris dalam menangani keluhan melalui metode *LISTEN*, yaitu *Listen actively*, *Identify feelings*, *Say sorry sincerely*, *Take details*, *Explain solutions*, dan *Note and follow up*. Metode ini memberikan panduan praktis agar staf mampu merespons keluhan secara lebih sistematis, empatik, sopan, dan solutif. Selain itu, pelatihan juga meningkatkan kesadaran staf terhadap pentingnya pemahaman budaya dalam pelayanan wisatawan internasional. Staf menjadi lebih mampu mengenali bentuk ekspresi kemarahan wisatawan, seperti *blowing off steam*, *mild rebuke*, *extreme politeness*, *silence*, *sarcasm*, *screaming and yelling*, dan *threatening*. Penerapan nilai budaya Bali seperti *Tat Twam Asi* dan *Tri Hita Karana* juga menjadi dasar dalam membangun pelayanan yang lebih humanis, harmonis, dan menghargai wisatawan. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis staf, tetapi juga memperkuat karakter pelayanan PT. Bali Sundaram Travel sebagai travel agent yang profesional, responsif, dan berbasis budaya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Pengabdian Masyarakat Universitas Warmadewa yang telah memberikan dukungan moral dan material terhadap pelaksanaan pengabdian ini. Penulis juga berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat khususnya PT. Bali Sundaram Travel sebagai mitra dalam pelaksanaan pengabdian ini sehingga pelatihan dapat berjalan dengan lancar.

REFERENSI

- Astuti, N. N. S., Ginaya, G., & Sadguna, I. G. A. J. (2018). A hotel front desk receptionist and Catur Paramita values: A study of implementing local wisdom in hospitality industry. In Proceedings of the 1st International Conference on Social Sciences (ICSS 2018). Atlantis Press.
- Astuti, N. N. S., Ginaya, G., & Susyarini, N. P. W. A. (2018). Designing Bali tourism model through the implementation of Tri Hita Karana and Sad Kertih values. *International Journal of Linguistics, Literature and Culture*, 5(1), 12–23. doi:10.21744/ijllc.v5n1.461
- Anuarta, I. P. A., Triyuni, N. N., & Nadra, N. M. (2022). Implementation Tri Hita Karana to improve service in concierge section at The St. Regis Bali Resort. *Repository Politeknik Negeri Bali*.
- Chen, M. (2026). Pelatihan penanganan keluhan kantor depan hotel untuk SMK Pariwisata Gema Gawita. *Jurnal Impresi Indonesia*, 5(2), 574–585.
- Claria, D. A. K., & Warmadewi, A. A. I. M. (2020). Problems in teaching tourism register for English Specific Purposes (ESP) class. *JET Adi Buana*, 5(2), 111–120. <https://doi.org/10.36456/jet.v5.n02.2020.2499>
- Claria, D. A. K., Rajistha, I. G. N. A., & Suwendri, N. M. (2025). Pelatihan penggunaan artificial intelligence (AI) dalam penulisan folklor berbahasa Inggris bagi siswa SMA Negeri 9 Denpasar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 3(4), 5550–5556.
- Claria, D. A. K., Susanthi, I. G. A. A. D., & Suwendri, N. M. (2025). The cross-cultural comparison on language strategies in tourism advertising between Bali and Philippines: An appraisal system analysis. *International Journal on Culture, History, and Religion*, 7(1), 610–623.
- Hutchinson, Tom & Waters, A. (1987). *English for Specific Purpose*.

- Indrawan, M. R., & Mantri, Y. M. (2023). Penanganan komplain tamu oleh guest relation officer di The Trans Luxury Hotel Bandung. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*, 1(2), 80–90.
- Juliana, W., & Wulandari, D. P. (2024). Analisis handling complaint tamu yang menginap di Grand Basko Hotel Padang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 3(1), 147–155. doi:10.55606/jempper.v3i1.2744
- Kurnia, T. I., Wulandari, P. P., & Wijaya, I. G. A. R. (2024). Prosedur penanganan keluhan tamu pada departemen front office di Frieri Bali Echo Beach Hotel Cangggu. *Jurnal Daya Tarik Wisata*, 6(1), 22–26.
- Megawati. (2018). Complaint handling: Studi kasus strategi penanganan keluhan Hotel The Rinra Makassar 2018. *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 249–255. doi:10.31947/kareba.v7i2.6966
- Paramitha, M. W. (2024). Penerapan prosedur penanganan keluhan tamu di Asta Wilangun Restaurant, Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Buleleng. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 13746–13753. doi:10.31004/jptam.v8i1.14340
- Pramadani Anta, A. J., Widagdo, C. S., Dewi, I. K., Krisnatalia, H., & Maryani, T. (2024). Manajemen keluhan tamu dan dampaknya terhadap reputasi hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(1), 179–184. doi:10.23887/jmpp.v7i1.78750
- Rajistha, I.G.N.A & Claria, D.A.K. (2021). The Implementation of Collocation in Promoting Tourist Destinations in Tour Website. *International Journal of Arts and Social Science*. Vol 4, No. 4
- Rendrawan, G., Trianasari, & Mahardika, A. A. N. Y. M. (2020). Jenis keluhan dan cara penanganan keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), 10–19. doi:10.23887/jmpp.v3i1.28996
- Santoso, M. T., Tang, D. H., & Aprilia, A. (2022). Pengaruh service recovery terhadap kepuasan konsumen di hotel bintang 4 dan 5 di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 59–68. doi:10.9744/jmhot.8.2.59-68
- Sari, M. P., Ardani, N. N., & Semesta, P. C. (2025). Prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PT Bali Daksina Wisata Denpasar. *Jurnal Daya Tarik Wisata*, 7(1), 17–23.
- Sukamerta, I. K. N., & Andiani, N. D. (2020). Penanganan keluhan tamu dengan metode ILEAD oleh karyawan kantor depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), 36–41. doi:10.23887/jmpp.v3i1.29000
- Suwendri, N. M., Mardika, I. M., & Pidada, I. B. A. (2022). Eksistensi budaya lokal dalam perkembangan pariwisata di Nusa Penida.
- Widyadnyana, I. N. A., & Andiani, N. D. (2025). Strategi penanganan guest complaint oleh call center di Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 8(2), 43–51. doi:10.23887/jmpp.v8i2.99894