



PENGEMBANGAN MODEL PELATIHAN *HOSPITALITY* BERBASIS KEARIFAN LOKAL UNTUK MENGEMBANGKAN PELAYANAN PRIMA PADA PERGURUAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM NEGERI

Shaleh¹ (shaleh@uin-suka.ac.id), Noptario² (noptario@iaincurup.ac.id), Muh. Asharif

Suleman³ (asharifmuhammad2000@gmail.com)

¹UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Sleman, DIY, Indonesia

²IAIN Curup, Rejang Lebong, Bengkulu, Indonesia

³UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Sleman, DIY, Indonesia

Correspondent Email: shaleh@uin-suka.ac.id

ABSTRACT. *Improving public service quality in higher education requires not only technical competence but also service behaviors that create positive user experiences. This study aimed to develop a local-wisdom-based hospitality training model for excellent service in Islamic higher education institutions (PTKIN). The study employed research and development using an adapted 4D model: Define, Design, Develop, and Disseminate. The resulting Si-Na-M (6M Cycle) model consists of six stages: identifying needs; formulating training objectives; designing the curriculum; developing materials and selecting methods; implementing training; and evaluating outcomes and follow-up. Validation by three experts produced conformity scores of 87%, 91%, and 84%, with an average of 87.33%. The model integrates hospitality, local wisdom, staged evaluation, transfer of competence, and Continuous Improvement. The findings indicate that Si-Na-M provides a contextual framework for developing an excellent service culture in PTKIN.*

Keywords: *Excellent Service, Hospitality, Local Wisdom, PTKIN, Research and Development*

ABSTRAK. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada perguruan tinggi menuntut kompetensi teknis sekaligus perilaku pelayanan yang mampu membangun pengalaman positif bagi pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan mengembangkan model pelatihan *hospitality* berbasis kearifan lokal untuk mendukung pelayanan prima pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN). Penelitian menggunakan *research and development* dengan mengadaptasi model 4D, yaitu *Define, Design, Develop, dan Disseminate*. Penelitian ini menghasilkan model Pelatihan Si-Na-M (Siklus 6M) yang terdiri atas identifikasi kebutuhan, perumusan tujuan, perancangan kurikulum, pengembangan materi dan metode, pelaksanaan pelatihan, serta evaluasi dan tindak lanjut. Validasi tiga ahli menghasilkan persentase 87%, 91%, dan 84%, dengan rata-rata 87,33%. Model mengintegrasikan *hospitality*, kearifan lokal, evaluasi berjenjang, transfer kompetensi, dan *Continuous Improvement* sebagai kerangka pengembangan budaya pelayanan prima pada PTKIN.

Kata Kunci: *Hospitality, Kearifan Lokal, Pelayanan Prima, Pelatihan, PTKIN*

Article History

Received : 25-08-2026

Accepted : 10-09-2026

Revision : 09-09-2026

Published : 10-09-2026

How to cite: Shaleh, Noptario & Suleman, M. A. (2026). *Pengembangan model pelatihan hospitality berbasis kearifan lokal untuk mengembangkan pelayanan prima pada perguruan tinggi keagamaan islam negeri*. Journal in Teaching and Education Area, 3 (2), 418-435. Doi: <https://doi.org/10.69673/n93n8q59>

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan organisasi jasa yang berinteraksi secara intensif dengan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, dan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan prosedur administratif, tetapi juga oleh kualitas interaksi interpersonal antara pemberi dan penerima layanan. Kajian mengenai



kualitas layanan pendidikan tinggi menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan perlu diarahkan pada penguatan kualitas akademik, administratif, dan dukungan institusional secara terpadu (Aithal & Maiya, 2023). Dengan demikian, pelayanan prima perlu dipahami sebagai bagian dari kualitas tata kelola perguruan tinggi, bukan sekadar perilaku tambahan pada petugas layanan.

Dalam konteks reformasi birokrasi dan pelayanan publik, organisasi dituntut memberikan layanan yang responsif, profesional, efisien, dan berorientasi pada pengguna. PTKIN menghadapi tantangan yang lebih kompleks karena harus memenuhi tuntutan profesionalisme layanan sekaligus mempertahankan identitas kelembagaan yang berbasis nilai keislaman dan konteks sosial budaya. *Hospitality* atau keramahan pelayanan menjadi salah satu dimensi yang dapat memperkuat kualitas interaksi tersebut. *Hospitality* dalam penelitian ini tidak dibatasi pada praktik industri perhotelan, tetapi dipahami sebagai kualitas perilaku pelayanan yang ramah, sopan, peduli, responsif, dan menghargai pengguna layanan.

Konsep *hospitality* berkembang kuat dalam pariwisata dan perhotelan, tetapi prinsip dasarnya menerima dan memperlakukan orang lain dengan kebaikan, perhatian, dan kesopanan relevan untuk organisasi jasa yang lain (Lashley, 2015). Dalam pendidikan tinggi, prinsip tersebut dapat diterjemahkan menjadi perilaku pelayanan yang mendukung rasa dihargai, aman, diperhatikan, dan dibantu secara profesional. Karena itu, pengembangan *hospitality* pada PTKIN perlu dirancang sebagai kompetensi yang dapat dipelajari, dipraktikkan, diamati, dan dievaluasi.

Konteks budaya menjadi penting karena perilaku pelayanan selalu berlangsung dalam lingkungan sosial tertentu. Kearifan lokal dapat menjadi sumber nilai yang membantu organisasi menerjemahkan prinsip pelayanan ke dalam perilaku yang sesuai dengan karakter masyarakat. Penelitian Suranto dan Darumurti (2024) menunjukkan bahwa konteks kearifan lokal dapat menjadi dasar inovasi pelayanan publik dan membantu menghasilkan solusi pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta meminimalkan benturan budaya. Dengan demikian, integrasi kearifan lokal dalam *hospitality* bukan sekadar ornamen budaya, tetapi dapat menjadi sumber nilai dan pedoman perilaku pelayanan.

Dalam konteks PTKIN di Yogyakarta dan lingkungan budaya Jawa, nilai seperti tepa selira atau tenggang rasa, gotong royong, unggah-ungguh atau kesopanan, andhap asor, kepedulian, serta penghormatan terhadap orang lain dapat diterjemahkan ke dalam perilaku



pelayanan. Integrasi nilai tersebut perlu dilakukan secara operasional melalui tujuan kompetensi, materi, contoh kasus, simulasi, role-play, praktik, dan refleksi. Dengan cara tersebut, kearifan lokal tidak berhenti sebagai slogan, tetapi menjadi bagian dari pengalaman belajar dan perilaku pelayanan.

Masalah yang ditemukan dalam penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa praktik *hospitality* pada lingkungan PTKIN belum sepenuhnya didukung oleh standar, sosialisasi, dan pelatihan yang secara khusus mengintegrasikan prinsip keramahan. Observasi pendahuluan pada 2, 8, dan 16 Mei 2024-2026 di salah satu sentra pelayanan PTKIN, serta pengamatan berkelanjutan pada beberapa unit layanan, digunakan sebagai dasar identifikasi kebutuhan. Wawancara dengan petugas layanan juga menunjukkan perlunya penguatan kompetensi dan standar perilaku pelayanan. Temuan ini menjadi dasar bahwa pengembangan *hospitality* perlu ditempatkan dalam suatu program yang sistematis dan berkelanjutan, bukan hanya sebagai imbauan informal.

Kesenjangan penelitian terletak pada terbatasnya model pelatihan *hospitality* yang secara khusus dikembangkan untuk lingkungan pendidikan tinggi keagamaan dan mengintegrasikan kearifan lokal, sekaligus menghubungkan pelatihan dengan evaluasi penerapan di tempat kerja. Literatur pelatihan mutakhir menegaskan bahwa transfer kompetensi khususnya soft skills dipengaruhi oleh karakteristik peserta, fitur pelatihan, peluang penerapan, motivasi, dan lingkungan kerja (Hamzah et al., 2025; Shukla et al., 2024). Karena itu, model pelatihan *hospitality* perlu melampaui kegiatan pembelajaran di ruang pelatihan dan memasukkan evaluasi pasca pelatihan serta mekanisme perbaikan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan: (1) mengidentifikasi kebutuhan pengembangan pelatihan *hospitality* berbasis kearifan lokal pada PTKIN; (2) mengembangkan model pelatihan *hospitality* berbasis kearifan lokal beserta perangkat pendukungnya; (3) mengetahui tingkat kesesuaian model melalui validasi ahli; dan (4) merancang sistem evaluasi serta tindak lanjut yang mendukung transfer hasil pelatihan ke tempat kerja. Kebaruan penelitian terletak pada integrasi *hospitality*, kearifan lokal, desain pelatihan tujuh langkah yang dikembangkan menjadi Siklus 6M, evaluasi berjenjang, dan *Continuous Improvement* dalam satu model kontekstual untuk PTKIN.



METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan research and development (R&D) dengan adaptasi model 4D, yaitu *Define*, *Design*, *Develop*, dan *Disseminate*. Model 4D dipilih karena menyediakan alur pengembangan produk yang sistematis dan memungkinkan validasi serta revisi sebelum produk disebarluaskan (Indaryanti et al., 2025). Produk yang dikembangkan berupa model pelatihan *hospitality* berbasis kearifan lokal beserta pedoman, materi, teknik evaluasi, dan tindak lanjut.

Tahap Define

Tahap define dilakukan melalui penelitian pendahuluan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan. Data digali melalui observasi, wawancara mendalam, FGD, dan studi dokumentasi. Observasi mencakup aktivitas penerimaan tamu dan layanan publik pada unit-unit di lingkungan kampus. Wawancara melibatkan mahasiswa, masyarakat, pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan pihak terkait. FGD melibatkan ahli manajemen pelatihan, praktisi pelatihan, peneliti, dan calon peserta. Data pendahuluan menunjukkan perlunya penguatan standar dan kompetensi *hospitality*, terutama dalam komunikasi, sikap ramah, kesopanan, perhatian, empati, dan responsivitas. Temuan ini kemudian diterjemahkan menjadi kebutuhan kompetensi dan komponen model pelatihan.

Tahap Design

Tahap *design* menghasilkan prototipe model dan perangkat pendukung. Perangkat terdiri atas pedoman pelatihan, struktur kurikulum, materi pelatihan, metode pembelajaran, instrumen evaluasi, dan rencana tindak lanjut. Desain pembelajaran menggunakan pendekatan partisipatif dan kontekstual melalui ceramah interaktif, diskusi, studi kasus, *role-play*, praktik, simulasi, dan refleksi.

Tahap Develop

Tahap develop dilakukan melalui expert judgment oleh tiga validator yang memiliki relevansi dengan bidang pelatihan, *hospitality*, dan budaya lokal. Validasi mencakup tujuh indikator: kesesuaian model dengan kebutuhan pelayanan prima; kesesuaian kurikulum dengan kearifan budaya lokal; kesesuaian dengan nilai agama; kesesuaian dengan



karakteristik calon peserta; kesesuaian materi dan alokasi waktu; kesesuaian metode dengan karakteristik peserta; serta kesesuaian sistem evaluasi dengan tujuan pelatihan.

Analisis validasi menggunakan persentase kesesuaian dengan formula $P = (\Sigma x / \Sigma x_i) \times 100\%$, dengan P sebagai persentase kesesuaian, Σx sebagai skor yang diperoleh, dan Σx_i sebagai skor maksimal. Persentase tersebut digunakan sebagai bukti awal kelayakan berdasarkan *expert judgment*. Perlu dibedakan antara persentase kelayakan dan koefisien validitas isi. Aiken's V, misalnya, merupakan koefisien yang secara khusus digunakan untuk menganalisis kesepakatan rater terhadap relevansi butir (Aiken, 1985). Karena penelitian ini menggunakan persentase, hasil 87,33% tidak ditafsirkan sebagai koefisien validitas isi.

Tahap Disseminate

Tahap *Disseminate* diarahkan pada sosialisasi model kepada unit terkait dan penyebarluasan melalui publikasi ilmiah. Pada tahap ini, model tetap perlu disesuaikan dengan karakteristik unit dan budaya organisasi agar implementasinya tidak bersifat mekanis.

Teknik Analisis Data

Data kualitatif dari observasi, wawancara, FGD, dan dokumentasi diperiksa melalui triangulasi sumber dan teknik. Analisis dilakukan secara interaktif dengan tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Miles et al., 2014). Analisis ini digunakan terutama pada tahap identifikasi kebutuhan dan pengembangan komponen model. Data kuantitatif hasil validasi ahli dianalisis secara deskriptif menggunakan persentase kesesuaian.

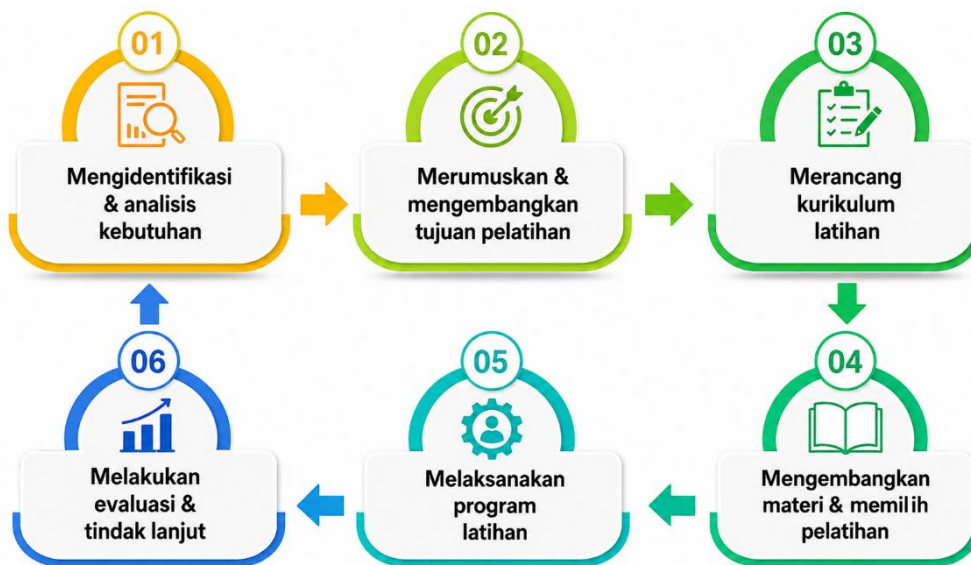
Spesifikasi Produk

Produk yang dihasilkan terdiri atas: (1) model pelatihan Si-Na-M; (2) pedoman pelatihan yang memuat tujuan umum dan khusus, strategi, tahapan, dan prosedur penggunaan; (3) kurikulum pelatihan; (4) materi pelatihan *hospitality* berbasis kearifan lokal; (5) teknik dan instrumen evaluasi; dan (6) mekanisme tindak lanjut serta *Continuous Improvement*.

HASIL

Hasil pengembangan menghasilkan model yang diberi nama Si-Na-M atau Siklus 6M. Model ini merupakan adaptasi *The Seven-Step Model* ke dalam konteks *hospitality* pada PTKIN. Enam tahap model terdiri atas: (1) mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan; (2) merumuskan dan mengembangkan tujuan pelatihan; (3) merancang kurikulum pelatihan; (4) mengembangkan materi dan memilih metode pelatihan; (5) melaksanakan program pelatihan; dan (6) melakukan evaluasi dan tindak lanjut.

Keenam tahap tersebut diposisikan sebagai siklus, bukan urutan linear yang berhenti setelah evaluasi. Hasil evaluasi dan tindak lanjut dapat menjadi masukan kembali untuk identifikasi kebutuhan berikutnya. Struktur ini memperkuat karakter model sebagai sistem pengembangan kompetensi yang berkelanjutan.



Gambar 1. Model Si-Na-M (Siklus 6M)

Mengidentifikasi dan Menganalisis Kebutuhan

Identifikasi kebutuhan merupakan dasar pengembangan model. Data penelitian menunjukkan bahwa lingkungan PTKIN membutuhkan penguatan *hospitality* karena standar pelayanan yang ada belum secara khusus mengintegrasikan prinsip keramahan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan perlunya pedoman yang lebih jelas mengenai komunikasi, sikap menghargai, kesopanan, perhatian, dan responsivitas terhadap pengguna layanan.



Kebutuhan tersebut menunjukkan bahwa masalah *hospitality* bukan semata-mata kekurangan pengetahuan individual. Ia berkaitan dengan belum terbangunnya standar perilaku, sosialisasi, pelatihan, dan dukungan organisasi secara terpadu. Temuan ini konsisten dengan literatur transfer pelatihan yang menempatkan lingkungan kerja sebagai salah satu faktor penting dalam penerapan kompetensi (Blume et al., 2010; Hamzah et al., 2025).

Dalam model Si-Na-M, hasil analisis kebutuhan kemudian dipetakan menjadi kebutuhan pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Pemetaan tersebut penting agar materi pelatihan tidak hanya berisi konsep *hospitality*, tetapi juga mengarah pada perilaku yang dapat diamati.

Merumuskan dan Mengembangkan Tujuan Pelatihan

Tujuan pelatihan dirumuskan berdasarkan kesenjangan kompetensi yang ditemukan pada tahap define. Tujuan umum diarahkan pada kemampuan peserta menerapkan prinsip *hospitality* berbasis kearifan lokal dalam memberikan pelayanan prima. Tujuan khusus dirumuskan ke dalam kemampuan memahami konsep *hospitality*, mengenali nilai kearifan lokal, berkomunikasi secara ramah dan santun, menunjukkan perhatian dan empati, merespons kebutuhan pengguna layanan, serta menerapkan perilaku tersebut dalam situasi pelayanan.

Perumusan tujuan menjadi penting karena tujuan menjadi penghubung antara kebutuhan, kurikulum, metode, dan evaluasi. Tujuan juga menjadi dasar untuk menentukan indikator keberhasilan sehingga evaluasi tidak hanya mengukur pengetahuan, tetapi juga keterampilan dan perilaku.

Merancang Kurikulum Pelatihan

Kurikulum dirancang berdasarkan kebutuhan dan tujuan yang telah dirumuskan. Struktur kurikulum mengintegrasikan konsep *hospitality*, pelayanan prima, komunikasi pelayanan, etika pelayanan, kearifan lokal, simulasi situasi pelayanan, dan refleksi. Nilai lokal ditempatkan sebagai bagian integral dari materi, bukan sebagai materi tambahan yang terpisah.

Integrasi tersebut sejalan dengan temuan Suranto dan Darumurti (2024) bahwa konteks lokal dapat menjadi sumber inovasi pelayanan publik. Dalam model Si-Na-M, nilai tepa selira,



gotong royong, unggah-ungguh, kepedulian, dan penghormatan diterjemahkan ke dalam perilaku yang relevan dengan interaksi pelayanan.

Mengembangkan Materi dan Memilih Metode Pelatihan

Materi pelatihan dikembangkan agar menghubungkan pengetahuan konseptual dengan situasi pelayanan nyata. Materi mencakup konsep *hospitality*, karakteristik pelayanan prima, komunikasi verbal dan nonverbal, etika pelayanan, pengenalan nilai kearifan lokal, penanganan situasi pelayanan, dan refleksi perilaku.

Metode dipilih berdasarkan karakteristik kompetensi. Ceramah interaktif digunakan untuk membangun pemahaman konseptual; diskusi dan studi kasus digunakan untuk menganalisis situasi; role-play dan simulasi digunakan untuk melatih perilaku; sedangkan refleksi digunakan untuk membantu peserta menghubungkan pengalaman belajar dengan konteks pekerjaan. Pendekatan berbasis praktik penting karena transfer soft skills memerlukan kesempatan untuk menerapkan perilaku dalam konteks yang relevan (Hamzah et al., 2025).

Melaksanakan Program Pelatihan

Implementasi merupakan tahap inti ketika peserta memperoleh pengalaman belajar. Pelaksanaan terdiri atas pembukaan, penyampaian materi, praktik dan simulasi, interaksi serta partisipasi peserta, dan evaluasi formatif. Trainer berperan sebagai fasilitator yang membangun suasana belajar ramah, partisipatif, dan kontekstual.

Pada pembukaan, fasilitator memberikan keteladanan *hospitality* melalui cara menyambut peserta, berkomunikasi, dan membangun suasana kekeluargaan. Pada tahap penyampaian materi digunakan variasi metode. Praktik dan simulasi dikembangkan berdasarkan situasi pelayanan nyata. Peserta diberi kesempatan memberikan umpan balik dan merefleksikan perilaku yang telah dipraktikkan.

Implementasi semacam ini mengubah pelatihan dari sekadar transfer informasi menjadi pengalaman pembelajaran yang memungkinkan pengetahuan, keterampilan, dan nilai berkembang secara terpadu. Hal tersebut penting karena transfer hasil pelatihan tidak otomatis terjadi setelah peserta memahami materi (Shukla et al., 2024).

Evaluasi dan Tindak Lanjut



Tahap keenam merupakan bagian penting yang membedakan model Si-Na-M dari pelatihan yang berhenti pada pelaksanaan. Evaluasi dirancang dalam tiga tahap: *Pre-test*, *Post-test*, dan evaluasi pasca pelatihan. *Pre-test* memberikan baseline, *Post-test* memberikan informasi mengenai capaian pembelajaran, sedangkan evaluasi pasca pelatihan menilai penerapan kompetensi di tempat kerja.

Evaluasi pengetahuan dilakukan melalui tes tertulis; keterampilan melalui tes praktik atau rubrik performa; sikap melalui skala sikap dan observasi; sedangkan perilaku pelayanan dapat dinilai melalui observasi, penilaian atasan, rekan sejawat, dan persepsi pengguna layanan. Penggunaan berbagai sumber memungkinkan penilaian yang lebih komprehensif dan mengurangi ketergantungan pada penilaian diri.

Evaluasi pasca pelatihan penting karena transfer kompetensi merupakan indikator yang lebih dekat dengan perubahan perilaku kerja. Hamzah et al. (2025) menunjukkan bahwa transfer soft skills dipengaruhi oleh capability, opportunity, dan motivation serta fitur pelatihan dan lingkungan kerja. Ardondi et al. (2026) juga menunjukkan bahwa instrumen evaluasi transfer beragam dan perlu disesuaikan dengan konteks.

Hasil evaluasi kemudian digunakan untuk menentukan tindak lanjut. Jika ditemukan kesenjangan antara kompetensi yang diperoleh dan praktik kerja, organisasi dapat melakukan coaching, refresher training, pendampingan, penguatan supervisi, perbaikan SOP, atau penyempurnaan materi dan metode pelatihan.

Kelayakan Model Berdasarkan Validasi Ahli

Kelayakan model dinilai melalui expert judgment oleh tiga validator. Validasi diarahkan pada tujuh indikator yang mencerminkan koherensi antara kebutuhan, tujuan, kurikulum, materi, metode, karakteristik peserta, dan evaluasi. Hasil penilaian ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil validasi ahli Model Pelatihan *Hospitality* Berbasis Kearifan Lokal

Validator	Skor Diperoleh	Skor Maksimal	Persentase
Validator 1	24,5	29	87%
Validator 2	25,5	29	91%
Validator 3	23,5	29	84%
Rata-rata	—	—	87,33%



Validator pertama memberikan skor 24,5 dari skor maksimal 29 atau 87%. Penilaian menunjukkan kesesuaian yang kuat pada aspek kebutuhan pelayanan prima dan sistem evaluasi. Validator kedua memberikan skor 25,5 atau 91%, yang merupakan nilai tertinggi. Validator ketiga memberikan skor 23,5 atau 84%, sekaligus memberikan masukan yang lebih kuat mengenai penyesuaian kurikulum, materi, alokasi waktu, dan metode dengan karakteristik peserta.

Rata-rata 87,33% menunjukkan tingkat kesesuaian yang baik berdasarkan expert judgment. Temuan ini dapat dipahami sebagai bukti awal kelayakan desain, bukan sebagai bukti efektivitas. Dalam penelitian desain dan pengembangan, validitas, kepraktisan, dan efektivitas merupakan dimensi yang dapat diuji melalui tahapan evaluasi yang berbeda (Nieveen, 2013; Richey & Klein, 2014). Oleh karena itu, model masih membutuhkan uji coba lapangan untuk memperoleh bukti mengenai kepraktisan dan efektivitas.

Variasi skor antarvalidator juga memiliki nilai diagnostik. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa beberapa komponen masih dapat disempurnakan. Aspek yang relatif lebih rendah terutama berkaitan dengan karakteristik peserta, materi dan alokasi waktu, serta pemilihan metode. Dengan demikian, hasil validasi digunakan sebagai evaluasi formatif untuk memperbaiki produk sebelum implementasi yang lebih luas.

Evaluasi Hasil Pelatihan

Evaluasi hasil pelatihan dalam model Si-Na-M dibangun secara berjenjang. *Pre-test* digunakan untuk mengetahui kondisi awal, *Post-test* untuk mengetahui capaian pembelajaran, dan evaluasi pasca pelatihan untuk mengetahui transfer kompetensi ke tempat kerja. Struktur tersebut memperluas evaluasi dari learning menuju behavior.

Evaluasi Awal (Pre-test)

Evaluasi awal atau *Pre-test* dilakukan sebelum peserta mengikuti pelatihan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi awal kompetensi peserta dalam memahami dan menerapkan keramahan berbasis kearifan lokal. Data *Pre-test* berfungsi sebagai baseline yang memungkinkan peneliti membandingkan kondisi peserta sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan. Penggunaan pengukuran sebelum pelatihan penting karena hasil *post-test* saja tidak dapat menunjukkan apakah perubahan kompetensi benar-benar terjadi sebagai



akibat dari proses pelatihan. Dengan adanya pre-test, perubahan capaian pembelajaran dapat diamati secara lebih informatif (Lawson, 2015).

Evaluasi Akhir (Post-test)

Evaluasi akhir atau *post-test* dilakukan setelah seluruh rangkaian pelatihan selesai untuk mengetahui tingkat pencapaian kompetensi peserta setelah memperoleh pengalaman belajar. Dalam kerangka evaluasi Kirkpatrick, tahap ini terutama berkaitan dengan aspek learning, yaitu perubahan atau pencapaian pengetahuan dan keterampilan sebagai hasil dari proses pelatihan (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2016).

Evaluasi Pasca Pelatihan

Evaluasi pasca pelatihan dilakukan setelah peserta kembali melaksanakan tugas di lingkungan kerja. Evaluasi ini diarahkan untuk mengetahui sejauh mana kompetensi yang diperoleh selama pelatihan dapat ditransfer dan diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Dalam kerangka Kirkpatrick, tahap ini berhubungan dengan behavior, yaitu perubahan perilaku atau penerapan hasil pembelajaran dalam pelaksanaan pekerjaan (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2016).

Evaluasi pasca pelatihan memiliki arti penting karena keberhasilan pelatihan tidak cukup dinilai berdasarkan capaian peserta selama kegiatan pembelajaran. Hasil pelatihan baru memiliki nilai praktis apabila kompetensi yang diperoleh dapat digunakan dalam situasi kerja yang sesungguhnya. Blume et al. (2010), melalui meta-analisis terhadap 89 penelitian, menunjukkan bahwa transfer pelatihan dipengaruhi oleh karakteristik peserta, intervensi pelatihan, dan lingkungan kerja. Dukungan lingkungan kerja menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan keberhasilan transfer hasil pelatihan.

Evaluasi pasca pelatihan bertujuan untuk: (1) mengetahui kemampuan peserta dalam menerapkan prinsip dan nilai keramahan berbasis kearifan lokal di tempat kerja; (2) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat penerapan hasil pelatihan; dan (3) merumuskan rekomendasi perbaikan untuk memperkuat keberlanjutan penerapan keramahan berbasis kearifan lokal. Dengan demikian, evaluasi pasca pelatihan tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pengukuran, tetapi juga sebagai mekanisme umpan balik untuk memperbaiki proses dan lingkungan yang mendukung transfer hasil pelatihan.



Integrasi Hasil Evaluasi

Ketiga tahap evaluasi tersebut membentuk rangkaian evaluasi yang berkelanjutan, mulai dari kondisi awal peserta, pencapaian pembelajaran setelah pelatihan, hingga penerapan kompetensi dalam lingkungan kerja. *Pre-test* memberikan informasi mengenai kondisi awal, *post-test* memberikan informasi mengenai capaian pembelajaran, sedangkan evaluasi pasca pelatihan memberikan informasi mengenai penerapan hasil pelatihan dalam praktik kerja. Struktur ini sejalan dengan prinsip evaluasi pelatihan yang membedakan hasil pembelajaran dengan perubahan perilaku setelah peserta kembali ke lingkungan kerja (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2016).

Hasil evaluasi selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk melakukan penyempurnaan Model Pelatihan Keramahmatan Berbasis Kearifan Lokal. Apabila ditemukan kesenjangan antara kompetensi yang diperoleh selama pelatihan dan penerapannya di tempat kerja, informasi tersebut dapat digunakan untuk memperbaiki materi, metode, strategi pendampingan, instrumen evaluasi, maupun dukungan organisasi. Dengan demikian, evaluasi ditempatkan sebagai bagian integral dari siklus pengembangan model, bukan sekadar tahap pengukuran hasil. Pendekatan evaluasi yang berkelanjutan memungkinkan hasil pelatihan digunakan sebagai umpan balik untuk meningkatkan kualitas implementasi dan memperkuat keberlanjutan transfer kompetensi ke dalam praktik pelayanan.

Continuous Improvement sebagai Mekanisme Keberlanjutan

Continuous Improvement merupakan mekanisme umpan balik yang menghubungkan hasil evaluasi dengan perbaikan model dan praktik pelayanan. Siklusnya meliputi evaluasi, identifikasi kesenjangan, perencanaan tindakan, implementasi, dan evaluasi ulang. Dengan mekanisme ini, model tidak diperlakukan sebagai produk yang selesai setelah validasi, tetapi sebagai sistem yang dapat dikembangkan berdasarkan bukti.

Hasil evaluasi pasca pelatihan digunakan untuk mengidentifikasi apakah kompetensi peserta telah diterapkan. Jika terdapat kesenjangan, tindakan perbaikan dapat berupa coaching, pendampingan, refresher training, penyempurnaan materi, perubahan metode, penguatan supervisi, atau revisi standar pelayanan. Strategi tersebut relevan dengan literatur transfer



yang menekankan pentingnya opportunity dan dukungan lingkungan kerja (Hamzah et al., 2025; Shukla et al., 2024).

Dalam konteks kearifan lokal, *Continuous Improvement* juga digunakan untuk menjaga agar nilai budaya tetap relevan. Nilai lokal diterjemahkan menjadi perilaku pelayanan, diamati dalam praktik, kemudian direfleksikan berdasarkan pengalaman pengguna layanan. Dengan demikian, kearifan lokal menjadi sumber pembelajaran yang dinamis, bukan sekadar komponen kurikulum yang bersifat statis.

PEMBAHASAN

Kebaruan utama Model Si-Na-M tidak semata-mata terletak pada penamaan atau pengorganisasian tahapan pelatihan ke dalam enam langkah, tetapi pada integrasi konseptual antara desain pelatihan berbasis kebutuhan, *hospitality* sebagai kompetensi perilaku, kearifan lokal sebagai sumber nilai, serta transfer pelatihan dan *continuous improvement* sebagai mekanisme keberlanjutan. Keempat komponen tersebut pada umumnya berkembang dalam tradisi keilmuan yang relatif berbeda. Desain pelatihan berorientasi pada analisis kebutuhan dan pencapaian kompetensi, kajian *hospitality* banyak berkembang dalam konteks industri jasa, kajian kearifan lokal menekankan nilai dan konteks budaya, sedangkan kajian *training transfer* menyoroti penerapan hasil belajar di tempat kerja. Si-Na-M mempertemukan keempat perspektif tersebut dalam satu kerangka pengembangan kompetensi pelayanan pada konteks Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN).

Integrasi tersebut memiliki dasar teoritis yang kuat karena kualitas pelayanan pada dasarnya tidak hanya ditentukan oleh prosedur atau standar organisasi, tetapi juga oleh perilaku pegawai pada saat terjadi interaksi pelayanan. Literatur mengenai *service encounter* menunjukkan bahwa interaksi langsung antara pemberi dan penerima layanan merupakan titik penting pembentukan pengalaman layanan. Komunikasi, cara berinteraksi, dan perilaku petugas dapat memengaruhi kelancaran maupun persepsi terhadap kualitas layanan (Nikolich & Sparks, 1995). Lebih jauh, penelitian pada organisasi jasa menunjukkan bahwa *service climate* berhubungan positif dengan kinerja pelayanan pegawai, baik pada perilaku yang merupakan bagian dari tugas maupun perilaku ekstra-peran (Zhang et al., 2011). Meta-analisis Hong et al. (2013) bahkan menunjukkan bahwa *service climate* merupakan mata rantai penting yang menghubungkan praktik organisasi dengan kinerja pelayanan dan



outcome eksternal. Temuan yang lebih mutakhir juga menunjukkan bahwa *service climate*, *work engagement*, dan kepemimpinan transformasional merupakan beberapa antecedent penting bagi *proactive customer service performance* (PCSP), dan hubungan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik budaya nasional serta rentang waktu pengukuran (Wang et al., 2026).

Temuan tersebut memberikan landasan penting bagi posisi konseptual Si-Na-M. *Hospitality* dalam model ini tidak dipahami sekadar sebagai “keramahan” dalam pengertian sopan atau murah senyum, tetapi sebagai kompetensi perilaku relasional dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang menghargai, memperhatikan, memahami, dan merespons kebutuhan pengguna layanan. Dengan pengertian tersebut, *hospitality* dapat dipandang sebagai kompetensi yang dapat dikembangkan melalui proses pembelajaran, latihan, simulasi, refleksi, umpan balik, dan penguatan lingkungan kerja. Hal ini penting karena perilaku pelayanan merupakan perilaku yang muncul dalam konteks interaksi, sehingga keberhasilannya tidak cukup ditentukan oleh seberapa baik peserta memahami materi, tetapi juga oleh kemampuan menerjemahkan nilai dan pengetahuan tersebut ke dalam tindakan konkret.

Dalam konteks tersebut, Si-Na-M melakukan pergeseran penting dari paradigma “training as knowledge transmission” menuju “training as behavioral and cultural development”. Pelatihan tidak lagi diposisikan hanya sebagai proses menyampaikan pengetahuan mengenai pelayanan prima, melainkan sebagai proses membentuk disposisi, keterampilan interaksi, dan kebiasaan perilaku pelayanan. Pergeseran ini menjadi semakin relevan karena penelitian tentang *soft skills transfer* menunjukkan bahwa pelatihan tidak secara otomatis menghasilkan perubahan perilaku di tempat kerja. Hamzah et al. (2025), melalui *systematic scoping review* terhadap 91 artikel dan 2.632 abstrak yang disaring, mengidentifikasi 69 faktor yang berhubungan dengan transfer *soft skills*. Kerangka COMPASS yang mereka kembangkan menunjukkan bahwa penerapan kompetensi di tempat kerja dipengaruhi oleh tiga kondisi utama, yaitu *capability*, *opportunity*, dan *motivation*.

Atas dasar itu, kebaruan Si-Na-M tidak hanya berada pada apa yang dilatihkan, tetapi juga pada bagaimana kompetensi tersebut dibentuk dan dipindahkan ke dalam praktik kerja. Tahap identifikasi kebutuhan memastikan bahwa materi berangkat dari persoalan nyata; perumusan tujuan mengubah kebutuhan menjadi kompetensi yang dapat dicapai; kurikulum



mengorganisasikan kompetensi; metode memberikan kesempatan untuk mempraktikkan perilaku; implementasi memberikan pengalaman; sedangkan evaluasi dan tindak lanjut memastikan bahwa pembelajaran tidak berhenti pada ruang pelatihan. Struktur tersebut menjadikan keenam tahap sebagai suatu rantai transformasi, dari kebutuhan organisasi menuju perubahan perilaku pelayanan.

Kearifan lokal sebagai prinsip desain, bukan sekadar isi materi

Kebaruan kedua Si-Na-M terletak pada posisi kearifan lokal. Dalam model ini, kearifan lokal tidak ditempatkan hanya sebagai satu topik dalam materi pelatihan, tetapi sebagai prinsip desain yang melintasi keseluruhan siklus pelatihan. Artinya, kearifan lokal digunakan sejak identifikasi kebutuhan, perumusan kompetensi, pengembangan tujuan, desain kurikulum, pemilihan metode, pengembangan kasus dan simulasi, praktik pelayanan, hingga evaluasi dan tindak lanjut.

Posisi tersebut merupakan pengembangan penting dari pendekatan yang menempatkan budaya hanya sebagai konteks tambahan. Suranto dan Darumurti (2024), misalnya, menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis kearifan lokal dapat menjadi sarana pemecahan masalah pelayanan sekaligus meminimalkan benturan budaya. Mereka juga menemukan bahwa inovasi berbasis kearifan lokal berkembang dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan, pemberdayaan masyarakat, kesehatan, dan lingkungan. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa konteks budaya bukan sekadar latar belakang pelayanan, tetapi dapat menjadi sumber desain inovasi pelayanan.

Dalam Si-Na-M, prinsip tersebut diterjemahkan secara lebih operasional. Nilai *tepa selira*, misalnya, tidak berhenti pada penjelasan mengenai tenggang rasa, tetapi diterjemahkan menjadi kemampuan memahami posisi, kondisi, dan kebutuhan pengguna layanan. *Unggah-ungguh* tidak sekadar dipahami sebagai tradisi kesopanan, tetapi diwujudkan dalam pilihan bahasa, intonasi, cara menyapa, dan cara memberikan respons. *Gotong royong* diterjemahkan menjadi kesediaan membantu pengguna layanan dan bekerja sama dengan rekan kerja ketika penyelesaian masalah membutuhkan koordinasi. Dengan demikian, proses utama yang terjadi adalah transformasi nilai budaya menjadi indikator perilaku pelayanan.

Posisi ini menjadi penting karena perilaku pelayanan yang sama tidak selalu memiliki makna budaya yang sama. Kajian mengenai *cross-cultural service encounter* menunjukkan bahwa



sikap dan perilaku pegawai merupakan bagian penting dalam membentuk kualitas interaksi layanan, sementara kompetensi budaya dapat memengaruhi kualitas interaksi tersebut (Alshaibani & Bakir, 2017). Bahkan, meta-analisis terbaru mengenai *proactive customer service performance* menunjukkan bahwa budaya nasional dapat memoderasi hubungan antara berbagai faktor antecedent dan perilaku pelayanan proaktif (Wang et al., 2026). Dengan demikian, desain hospitality yang sensitif terhadap konteks budaya bukan sekadar pilihan pedagogis, tetapi memiliki relevansi teoretis dalam menjelaskan bagaimana perilaku pelayanan dibentuk dan diterapkan.

Dari perspektif tersebut, kontribusi Si-Na-M dapat dirumuskan sebagai contextualized hospitality training, yaitu pelatihan hospitality yang tidak mengimpor standar keramahan secara langsung dari industri perhotelan, tetapi melakukan proses adaptasi nilai, norma, dan perilaku pelayanan sesuai dengan karakteristik organisasi dan masyarakat yang dilayani. Inilah yang membedakan Si-Na-M dari pendekatan pelatihan hospitality yang semata-mata berorientasi pada standar perilaku industri jasa.

KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan Model Si-Na-M (Siklus 6M) sebagai model pelatihan *hospitality* berbasis kearifan lokal untuk mendukung pelayanan prima pada PTKIN. Model terdiri atas enam tahap, yaitu mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan, merumuskan dan mengembangkan tujuan, merancang kurikulum, mengembangkan materi dan memilih metode, melaksanakan program pelatihan, serta melakukan evaluasi dan tindak lanjut. Hasil penelitian pendahuluan menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperkuat standar, sosialisasi, kompetensi, dan pelatihan *hospitality* pada lingkungan PTKIN. Model kemudian dikembangkan dengan mengintegrasikan nilai kearifan lokal ke dalam tujuan, kurikulum, materi, metode, praktik, dan evaluasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penelitian, pengembangan model, pengumpulan data, dan validasi produk. Apresiasi juga disampaikan kepada para validator dan informan yang telah memberikan masukan bagi penyempurnaan model pelatihan *hospitality* berbasis kearifan lokal.



DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L. R. (1985). Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings. *Educational and Psychological Measurement*, 45(1), 131–142. <https://doi.org/10.1177/0013164485451012>
- Aithal, P. S., & Maiya, A. K. (2023). Development of a new conceptual model for improvement of the quality services of higher education institutions in academic, administrative, and research areas. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences*, 8(4), 260–308. <https://doi.org/10.47992/IJMTS.2581.6012.0322>
- Alshaibani, E., & Bakir, A. (2017). A reading in cross-cultural service encounter: Exploring the relationship between cultural intelligence, employee performance and service quality. *Tourism and Hospitality Research*, 17(3), 249-263.
- Ardondi, M., Fortunato, E., Ruozi, C., Di Fronzo, P., Saffioti, A., Ferrari, I., Bassi, M. C., Ghirotto, L., & Pedroni, C. (2026). Workplace training transfer: A systematic scoping review of evaluation tools for adult learning. *Journal of Workplace Learning*, 38(1), 1–21. <https://doi.org/10.1108/JWL-03-2025-0068>
- Blume et al. (2010) — *Journal of Management*. Meta-analisis 89 studi tentang training transfer. Ini sangat kuat untuk mendukung argumen bahwa transfer dipengaruhi peserta, pelatihan, dan lingkungan kerja.
- Blume, B. D., Ford, J. K., Baldwin, T. T., & Huang, J. L. (2010). Transfer of training: A meta-analytic review. *Journal of Management*, 36(4), 1065–1105. <https://doi.org/10.1177/0149206309352880>
- Hamzah et al. (2025) — *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Ini sangat relevan karena membahas secara khusus transfer soft skills dan menghasilkan kerangka COMPASS dari 91 studi.
- Hamzah, H. A., Marcinko, A. J., Stephens, B., & Weick, M. (2025). Making soft skills ‘stick’: A systematic scoping review and integrated training transfer framework grounded in behavioural science. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(2), 237–250. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2024.2376909>
- Hong et al. (2013) — *Journal of Applied Psychology*. Meta-analisis 58 sampel independen dan 9.363 responden mengenai service climate. Ini merupakan referensi bereputasi tinggi untuk menjelaskan mengapa pelatihan individual harus dihubungkan dengan lingkungan organisasi.
- Indaryanti, R. B., Harsono, H., Sutama, S., Murtiyasa, B., & Soemardjoko, B. (2025). 4D research and development model: Trends, challenges, and opportunities review. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 25(1), 91–98. <https://doi.org/10.31599/na7deq07>
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs: The four levels* (3rd ed.). Berrett-Koehler Publishers.
- Lashley, C. (2015). Hospitality and hospitableness. *Research in Hospitality Management*, 5(1), 1–7.
- Lawson, K. (2015). Evaluating training. In *The trainer's handbook*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119216155.ch12>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE.
- Nieveen, N. (2013). Formative evaluation in educational design research. In T. Plomp & N. Nieveen (Eds.), *Educational design research*. SLO.
- Nikolich, M. A., & Sparks, B. A. (1995). The hospitality service encounter: the role of communication. *Hospitality Research Journal*, 19(2), 43-56.



- Richey, R. C., & Klein, J. D. (2014). Design and development research. In J. M. Spector et al. (Eds.), *Handbook of research on educational communications and technology*. Springer.
- Shukla, A., Dash, S., & Kumar, A. (2024). Factors affecting transfer of online training: A systematic literature review and proposed taxonomy. *Human Resource Development Quarterly*, 35(3), 363–390. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21518>
- Suranto, S., & Darumurti, A. (2024). Local wisdom-based policy innovation in Indonesia during 2018–2021. *Journal of Governance and Public Policy*, 11(1), 60–70. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v11i1.16920>
- Suranto, S., & Darumurti, A. (2024). Local wisdom-based policy innovation in Indonesia during 2018–2021. *Journal of Governance and Public Policy*, 11(1), 60–70. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v11i1.16920>
- Suranto, S., & Darumurti, A. (2024). Local wisdom-based policy innovation in Indonesia during 2018–2021. *Journal of Governance and Public Policy*, 11(1), 60–70. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v11i1.16920>
- Wang et al. (2026) — *Journal of Service Theory and Practice*. Meta-analisis 116 studi dengan 71.464 responden mengenai proactive customer service performance. Sangat bagus untuk memperkuat unsur service behavior, service climate, dan pengaruh budaya.
- Zhang et al. (2011) — *The Service Industries Journal*. Menunjukkan hubungan positif antara service climate dan employee service performance