

Mind Mapping and Enrichment Leadership Competence in Handling Hotel Operation

**Ni Desak Made Santi Diwyarthi¹⁾, I Wayan Jata²⁾, Ni Made Suastini³⁾, Ni Wayan
Chintia Pinaria⁴⁾, Fakhri Fahrur Rozy⁵⁾**

^{1,2,3,4,5}Prodi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali, Nusa Dua Bali, Indonesia

✉ Email korespondensi : santidiwyarthi@yahoo.com

Submit : 27/01/2026 | Accept : 28/03/2026 | Publish : 30/03/2026

Abstract

This community service program aims to enrich employee leadership competence in handling hotel operations through the application of mind mapping. The program was conducted in December 2025, at Nusa Dua, Bali, using a participatory and practical approach through workshops and short-term mentoring. The implementation stages included the introduction of operational leadership concepts, mind mapping practices, group discussions, and individual reflections. The results indicate improved leadership understanding, enhanced communication and decision-making skills, and enriched problem-solving abilities in hotel operations. Mind mapping proved to be an effective visual tool for supporting the development of employees' operational leadership competence.

Keywords: *Mind Mapping; Leadership Competence; Hotel Operations*

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memperkaya kompetensi kepemimpinan karyawan dalam menangani operasional hotel melalui penerapan metode mind mapping. Kegiatan dilaksanakan pada bulan Desember 2025, di Nusa Dua, Bali, dengan pendekatan partisipatif dan aplikatif melalui workshop dan pendampingan singkat. Tahapan kegiatan meliputi pengenalan konsep kepemimpinan operasional, praktik mind mapping, diskusi kelompok, dan refleksi individu. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman kepemimpinan, penguatan kemampuan komunikasi dan pengambilan keputusan, serta penguasaan keterampilan pemecahan masalah operasional. Mind mapping terbukti efektif sebagai alat visual dalam mendukung pengembangan kepemimpinan operasional karyawan hotel.

Kata Kunci: Mind Mapping; Kompetensi Kepemimpinan; Operasional Hotel

PENDAHULUAN

Industri perhotelan di kawasan pariwisata internasional seperti Nusa Dua, Bali, menghadapi tuntutan operasional yang semakin kompleks. Hotel tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi, tetapi juga menjaga konsistensi standar operasional, efektivitas kerja tim, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kondisi pasar dan kebutuhan tamu. Dalam konteks ini, kualitas kepemimpinan karyawan pada level operasional menjadi faktor kunci dalam menjaga kelancaran operasional hotel dan kepuasan tamu.

Karyawan yang memiliki kompetensi kepemimpinan yang baik tidak hanya mampu menjalankan tugas secara teknis, tetapi juga mampu mengarahkan, memotivasi, dan

berkomunikasi secara efektif dengan tim kerja. Namun, dalam praktiknya, banyak karyawan operasional hotel yang belum sepenuhnya memiliki kepercayaan diri dan keterampilan kepemimpinan yang memadai, terutama dalam menghadapi situasi operasional yang dinamis, tekanan kerja tinggi, dan tuntutan pelayanan prima.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk memperkuat kompetensi kepemimpinan karyawan adalah melalui mind mapping. Mind mapping merupakan teknik berpikir visual yang membantu individu mengorganisasi informasi, memahami alur kerja, serta merumuskan strategi pengambilan keputusan secara sistematis. Dalam konteks kepemimpinan operasional hotel, mind mapping dapat digunakan untuk memetakan alur kerja, peran tim, titik kritis operasional, serta solusi atas permasalahan yang muncul di lapangan.



Gambar 1. Diskusi Strategi Pengembangan Kompetensi Kepemimpinan

Sebagai bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang untuk memperkaya kompetensi kepemimpinan karyawan Hotel, Nusa Dua, Bali, melalui pelatihan dan pendampingan berbasis mind mapping. Kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan kemampuan kepemimpinan operasional karyawan, memperkuat kerja tim, serta mendukung kelancaran dan kualitas operasional hotel secara berkelanjutan.

Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk memengaruhi, mengarahkan, dan memotivasi individu atau kelompok dalam mencapai tujuan organisasi (Northouse, 2019). Dalam konteks operasional hotel, kepemimpinan tidak hanya dimiliki oleh manajer puncak, tetapi juga oleh supervisor dan karyawan operasional yang memiliki peran koordinatif dalam tim.

Kepemimpinan operasional hotel mencakup kemampuan: mengelola tim kerja secara efektif; mengambil keputusan cepat dan tepat; menyelesaikan konflik operasional; menjaga kualitas pelayanan sesuai standar hotel. Kepemimpinan yang efektif pada level operasional berkontribusi langsung terhadap kepuasan tamu dan kinerja organisasi.

Kompetensi kepemimpinan merupakan kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memungkinkan individu menjalankan peran kepemimpinan secara efektif (Spencer & Spencer, 1993). Dalam industri perhotelan, kompetensi kepemimpinan karyawan mencakup: komunikasi interpersonal; kerja tim dan koordinasi; pengambilan keputusan; pemecahan masalah; pengelolaan emosi dan tekanan kerja. Penguatan kompetensi kepemimpinan pada karyawan operasional penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan responsif terhadap kebutuhan tamu.

Mind mapping adalah teknik visualisasi berpikir yang dikembangkan oleh Buzan (2018) untuk membantu individu mengorganisasi ide dan informasi secara sistematis. Dalam pengembangan kepemimpinan, mind mapping berfungsi sebagai alat untuk: memetakan alur kerja dan struktur tim; mengidentifikasi permasalahan operasional; merumuskan strategi dan solusi; mendukung pengambilan keputusan yang efektif. Penerapan mind mapping dalam

pelatihan kepemimpinan operasional hotel mendorong karyawan untuk berpikir strategis dan sistematis dalam menghadapi tantangan kerja.

Pengayaan kompetensi kepemimpinan merujuk pada upaya meningkatkan kualitas kemampuan kepemimpinan karyawan melalui pembelajaran aktif dan pengalaman kerja yang bermakna. Konsep ini sejalan dengan teori job enrichment (Hackman & Oldham, 1980), yang menekankan pentingnya tanggung jawab, otonomi, dan makna kerja dalam meningkatkan motivasi dan kinerja.

Dalam konteks operasional hotel, pengayaan kompetensi kepemimpinan membantu karyawan: mengembangkan rasa tanggung jawab terhadap tim; meningkatkan kepercayaan diri dalam memimpin; mendorong inisiatif dan inovasi operasional; memperkuat loyalitas dan komitmen kerja.

Pengabdian kepada masyarakat merupakan sarana strategis bagi perguruan tinggi untuk berkontribusi dalam pengembangan sumber daya manusia industri pariwisata. Melalui kegiatan PKM berbasis pelatihan kepemimpinan dan mind mapping ini, terjadi transfer pengetahuan dan keterampilan yang aplikatif antara akademisi dan praktisi perhotelan. Kegiatan ini diharapkan mampu menciptakan sinergi antara perguruan tinggi dan industri dalam membangun kepemimpinan operasional yang adaptif, profesional, dan berdaya saing di lingkungan perhotelan Bali.

METODE PENELITIAN

Metode kegiatan PKM ini menggunakan pendekatan partisipatif, kolaboratif, dan aplikatif, yang melibatkan karyawan operasional dan supervisor Hotel sebagai peserta aktif.

Tahapan Pelaksanaan:

1. Pengantar dan Pemetaan Kepemimpinan Awal (15 menit). Pengenalan tantangan kepemimpinan operasional hotel dan pemetaan awal peran kepemimpinan karyawan.
2. Pengenalan Konsep Kepemimpinan dan Mind Mapping (25 menit). Penyampaian teori kepemimpinan operasional dan teknik mind mapping.
3. Praktik Mind Mapping Operasional Hotel (45 menit). Penyusunan mind map alur kerja, peran tim, dan solusi masalah operasional.
4. Presentasi dan Diskusi Kelompok (30 menit). Presentasi hasil mind mapping dan diskusi reflektif.
5. Refleksi dan Komitmen Kepemimpinan (15 menit). Refleksi individu dan komitmen peningkatan kepemimpinan operasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertama, Peningkatan Pemahaman Kepemimpinan Operasional Hotel. Hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman karyawan terhadap konsep kepemimpinan operasional hotel. Sebelum kegiatan berlangsung, sebagian besar peserta memaknai kepemimpinan secara sempit sebagai tanggung jawab formal supervisor atau manajer. Namun, setelah mengikuti sesi pengantar dan pemetaan kepemimpinan awal, peserta mulai memahami bahwa kepemimpinan operasional bersifat **situasional dan fungsional**, di mana setiap karyawan memiliki peran kepemimpinan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Pemahaman ini sejalan dengan teori **situational leadership** yang dikemukakan oleh Hersey dan Blanchard (1982), yang menekankan bahwa efektivitas kepemimpinan ditentukan oleh kemampuan individu menyesuaikan gaya kepemimpinannya dengan kondisi tim dan situasi kerja. Dalam konteks hotel, kepemimpinan operasional sangat penting karena aktivitas pelayanan bersifat dinamis, melibatkan interaksi langsung dengan tamu, serta membutuhkan koordinasi lintas departemen secara cepat dan tepat.

Melalui pemetaan peran kepemimpinan menggunakan mind mapping, peserta mampu mengidentifikasi posisi strategis mereka dalam rantai pelayanan hotel, baik sebagai pelaksana layanan maupun sebagai penggerak tim kecil di unit kerja masing-masing.

Kedua, Penguatan Kompetensi Kepemimpinan Karyawan. Hasil diskusi kelompok dan refleksi individu menunjukkan adanya penguatan kompetensi kepemimpinan, khususnya dalam aspek **kepercayaan diri, komunikasi interpersonal, dan pengambilan keputusan operasional**. Karyawan menjadi lebih berani menyampaikan pendapat, memberikan solusi, serta mengambil inisiatif dalam menyelesaikan permasalahan kerja sehari-hari.

Penguatan kompetensi ini relevan dengan konsep **transformational leadership** (Bass & Avolio, 1994), yang menekankan pentingnya inspirasi, motivasi, dan pemberdayaan anggota tim. Melalui pendekatan mind mapping, karyawan tidak hanya menerima instruksi secara satu arah, tetapi dilibatkan secara aktif dalam proses berpikir dan pengambilan keputusan, sehingga rasa kepemilikan (*sense of ownership*) terhadap pekerjaan meningkat. Selain itu, pendekatan partisipatif yang digunakan dalam kegiatan PKM ini sesuai dengan prinsip **andragogi** dari Knowles (1980), yang menyatakan bahwa pembelajaran orang dewasa akan lebih efektif apabila peserta dilibatkan secara aktif, berbasis pengalaman kerja, dan relevan dengan permasalahan nyata yang mereka hadapi.

Ketiga, Penguatan Kemampuan Pemecahan Masalah Operasional. Salah satu temuan utama dalam kegiatan ini adalah meningkatnya kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah operasional hotel secara sistematis. Melalui praktik mind mapping, peserta mampu memetakan permasalahan mulai dari akar masalah, faktor penyebab, dampak terhadap pelayanan, hingga alternatif solusi yang dapat diterapkan secara langsung di unit kerja masing-masing.

Mind mapping berfungsi sebagai alat visual yang membantu proses berpikir divergen dan konvergen secara bersamaan. Hal ini sejalan dengan teori **cognitive mapping** yang menyatakan bahwa visualisasi konsep dapat meningkatkan pemahaman, daya ingat, dan kemampuan analisis individu (Buzan & Buzan, 2010). Dalam konteks operasional hotel, metode ini sangat efektif karena permasalahan kerja seringkali bersifat kompleks dan melibatkan banyak pihak. Hasil diskusi kelompok menunjukkan bahwa mind mapping membantu karyawan menghubungkan standar operasional prosedur (SOP) dengan praktik kerja nyata, sehingga solusi yang dihasilkan lebih realistis dan aplikatif.

Ke empat, Integrasi Teori dan Praktik melalui Experiential Learning. Pelaksanaan kegiatan ini secara nyata mencerminkan penerapan **experiential learning theory** (Kolb, 1984), yang menekankan siklus pembelajaran melalui pengalaman konkret, refleksi, konseptualisasi, dan eksperimen aktif. Karyawan tidak hanya menerima materi secara teoritis, tetapi langsung mempraktikkan mind mapping berdasarkan pengalaman kerja mereka sehari-hari.

Proses refleksi dan diskusi kelompok memungkinkan peserta mengevaluasi pola kerja yang selama ini dilakukan, sekaligus menemukan pendekatan baru yang lebih efektif. Dengan demikian, pembelajaran menjadi lebih bermakna dan berkelanjutan. Integrasi teori dan praktik ini sangat relevan dalam industri perhotelan, di mana kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kompetensi praktis dan kemampuan adaptasi sumber daya manusia terhadap perubahan situasi kerja.

Ke lima, Kontribusi terhadap Kinerja Operasional dan Kualitas Pelayanan Hotel. Secara keseluruhan, hasil kegiatan PKM ini menunjukkan kontribusi positif terhadap kinerja operasional hotel. Kepemimpinan operasional yang lebih kuat berdampak pada meningkatnya efektivitas kerja tim, kelancaran alur kerja, serta kualitas pelayanan kepada tamu. Karyawan menjadi lebih proaktif, mampu bekerja sama secara lintas fungsi, dan memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap pentingnya peran mereka dalam menjaga reputasi dan standar layanan hotel.

Temuan ini mendukung pendapat Robbins dan Judge (2017) yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang efektif berpengaruh langsung terhadap kinerja tim dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks destinasi wisata premium seperti Nusa Dua, penguatan kepemimpinan operasional menjadi faktor strategis dalam menjaga daya saing industri perhotelan Bali.

Uraian di atas menjelaskan bahwa, Peningkatan Pemahaman Kepemimpinan Operasional. Karyawan memahami peran kepemimpinan dalam operasional hotel secara lebih komprehensif.

Berikutnya, Penguatan Kompetensi Kepemimpinan. Terjadi peningkatan kepercayaan diri, kemampuan komunikasi, dan pengambilan keputusan.

Selanjutnya adalah tahapan Pengayaan Kemampuan Pemecahan Masalah. Mind mapping membantu karyawan memetakan masalah dan solusi secara sistematis.

Integrasi Teori dan Praktik Kerja diwujudkan dalam bentuk Pendekatan experiential learning (Kolb, 1984) memperkuat pembelajaran berbasis pengalaman.

Terakhir, Kontribusi terhadap Kinerja Operasional Hotel. Kepemimpinan operasional yang lebih kuat berdampak positif pada efektivitas tim dan kualitas pelayanan.

SIMPULAN

Kesimpulan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan topik “Mind Mapping and Enrichment Leadership Competence in Handling Hotel Operations at Nusa Dua, Bali” terbukti efektif dalam memperkaya kompetensi kepemimpinan karyawan hotel. Penerapan mind mapping sebagai alat pembelajaran visual membantu karyawan memahami alur kerja, memimpin tim, dan menyelesaikan permasalahan operasional secara lebih sistematis.

Secara praktis, kegiatan ini berkontribusi pada peningkatan efektivitas kerja tim dan kualitas operasional hotel. Secara strategis, program ini memperkuat peran perguruan tinggi dalam mendukung pengembangan sumber daya manusia perhotelan yang profesional, adaptif, dan berdaya saing tinggi di Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Butler, R. W. (1999). Sustainable tourism: A state-of-the-art review. *Tourism Geographies*, 1(1), 7–25.
- Elkington, J. (1998). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Oxford: Capstone.
- Goodwin, H. (2011). *Taking Responsibility for Tourism*. Oxford: Goodfellow Publishers.
- Han, H., Hsu, L. T. J., & Sheu, C. (2010). Application of the Theory of Planned Behavior to green hotel choice: Testing the effect of environmental friendly activities. *Tourism Management*, 31(3), 325–334.
- Kellert, S. R. (2008). Dimensions, elements, and attributes of biophilic design. In S. R. Kellert, J. Heerwagen, & M. Mador (Eds.), *Biophilic Design: The Theory, Science and Practice of Bringing Buildings to Life* (pp. 3–19). Hoboken: Wiley.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Lee, J. S., Hsu, L. T., Han, H., & Kim, Y. (2010). Understanding how consumers view green hotels: How a hotel’s green image can influence behavioural intentions. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(7), 901–914.
- Millar, M., & Baloglu, S. (2011). Hotel guests’ preferences for green guest room attributes. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(3), 302–311.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Peattie, K., & Crane, A. (2005). Green marketing: Legend, myth, farce or prophesy? *Qualitative Market Research: An International Journal*, 8(4), 357–370.
- Schmitt, B. (1999). Experiential marketing. *Journal of Marketing Management*, 15(1–3), 53–67.
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. Wallingford: CABI Publishing.
- UNEP. (2015). *Towards a Green Economy: Pathways to Sustainable Development and Poverty Eradication*. United Nations Environment Programme.
- UNWTO. (2022). *Tourism in the 2030 Agenda: UNWTO's Contribution to the Implementation of the Sustainable Development Goals*. Madrid: World Tourism Organization.
- Weaver, D. (2006). *Sustainable Tourism: Theory and Practice*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Wells, V. K., Ponting, C. A., & Peattie, K. (2011). Behaviour and climate change: Consumer perceptions of responsibility. *Journal of Marketing Management*, 27(7–8), 808–833.
- Wu, M. Y., & Pearce, P. L. (2014). Appraising netnography: Towards insights about new markets in the digital tourist era. *Current Issues in Tourism*, 17(5), 463–474.
- Xu, X., & Gursoy, D. (2015). Influence of sustainable hospitality supply chain management on customers' attitudes and behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 49, 105–116.
- Yusof, Z. B., & Jamaludin, M. (2013). Green approaches of Malaysian green hotels and resorts. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, , 85, 421–431.