



Penguatan Profesionalisme Layanan Massage dan Refleksi Panggilan melalui Pelatihan Standarisasi Berbasis Etika dan Kenyamanan Konsumen

Strengthening the Professionalism of On-Call Massage and Reflexology Services through Ethics- and Consumer Comfort-Based Standardization Training

Sofia Daniati^{1*}, Kuswidyaningrum Naharina, J², Ani Tias Sinora³, Jesicka Puspita Sari⁴

¹⁻³ Akademi Kesejahteraan Sosial Ibu Kartini Semarang

*Penulis Korespondensi: daniatisofia03@gmail.com

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 14 Desember 2025;

Revisi: 11 Januari 2026;

Diterima: 10 Februari 2026;

Terbit: 13 Februari 2026;

Keywords: Community Service; Customer Convenience; Massage and Calling Reflection; Professional Ethics; Service Standardization.

Abstract: This Community Service activity aims to strengthen the professionalism of mobile massage and reflexology services through service standardization training based on ethics and consumer comfort. The activity was conducted at the PGOT Mardi Utomo Social Service Institution in Semarang as part of a social rehabilitation program to enhance the skills and work readiness of the beneficiaries. The implementation methods included lectures, interactive discussions, and practical demonstrations focusing on service standards, professional ethics, service communication, as well as consumer safety and comfort aspects. The results indicate an improvement in participants' understanding of the importance of service quality that is not only oriented toward technical skills but also toward professional attitudes and ethical conduct in service delivery. Participants were able to identify fundamental principles of professional service and apply them in simulated practice. This activity contributes to shaping participants' professional attitudes as service providers and supports empowerment and socio-economic independence of the beneficiaries.

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memperkuat profesionalisme layanan massage dan refleksi panggilan melalui pelatihan standarisasi pelayanan berbasis etika dan kenyamanan konsumen. Kegiatan dilaksanakan di Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo, Semarang, sebagai bagian dari program rehabilitasi sosial dalam meningkatkan keterampilan dan kesiapan kerja warga binaan. Metode pelaksanaan meliputi ceramah, diskusi interaktif, dan demonstrasi praktik yang menekankan pemahaman standar pelayanan, etika profesi, komunikasi layanan, serta aspek keamanan dan kenyamanan konsumen. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya kualitas pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada keterampilan teknis, tetapi juga sikap profesional dan etika dalam memberikan layanan. Peserta mampu mengidentifikasi prinsip dasar pelayanan profesional dan menerapkannya dalam simulasi praktik. Kegiatan ini berkontribusi dalam membentuk sikap profesional peserta sebagai penyedia jasa serta mendukung upaya pemberdayaan dan kemandirian sosial-ekonomi warga binaan.

Kata Kunci: Etika Profesi; Kenyamanan Konsumen; Massage dan Refleksi Panggilan; Pengabdian Kepada Masyarakat; Standarisasi Pelayanan.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan layanan jasa kesehatan dan kesejahteraan di masyarakat, termasuk massage dan refleksi, menunjukkan tren positif yang ditandai oleh meningkatnya permintaan layanan ini sebagai bagian dari kebutuhan relaksasi, terapi, dan perawatan tubuh. Massage tidak hanya dipandang sebagai bentuk perawatan estetika, tetapi juga sebagai bagian dari pendekatan kesehatan holistik yang memberikan manfaat pada kesejahteraan fisik dan psikologis konsumen (American Massage Therapy Association, 2025). Permintaan terhadap

layanan jasa seperti massage dan refleksi semakin beragam. Oleh karena itu, pelaku usaha di bidang tersebut perlu menyediakan layanan jasa yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga konsumen terdorong untuk kembali melakukan treatment secara berkelanjutan di tempat usaha yang sama.

Menurut hasil penelitian, kualitas pelayanan jasa dan kepuasan konsumen merupakan faktor penting yang mempengaruhi perilaku dan loyalitas konsumen pada bisnis jasa refleksi dan pijat (Chandra & Rita, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa *quality of service* (kualitas pelayanan) mempunyai peran signifikan dalam menciptakan pengalaman positif bagi konsumen. Bahkan dalam konteks internasional, berbagai penelitian menunjukkan hubungan positif antara layanan berkualitas tinggi dengan kepuasan dan niat rekomendasi pelanggan (International Journal of Hospitality Management, 2025). Menurut Ferenika et.al (2024) kualitas layanan yang baik dan tingkat kepercayaan konsumen berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan serta secara tidak langsung mendorong loyalitas penggunaan layanan. Selain itu, kualitas pelayanan yang kuat juga terbukti meningkatkan niat pembelian ulang dan loyalitas pelanggan, di mana kepuasan konsumen berperan sebagai mediator utama (Rahman et al., 2024).

Di sisi lain, standar praktik profesional juga menjadi komponen utama dalam layanan pijat dan terapi tubuh. National Certification Board for Therapeutic Massage & Bodywork (NCBTMB) menekankan pentingnya profesionalisme dalam pelayanan, termasuk penggunaan komunikasi yang tepat, perlakuan yang sopan terhadap klien, serta penyediaan lingkungan layanan yang aman dan nyaman sebagai bagian dari standar praktik (*Standards of Practice*), yang harus dipatuhi oleh praktisi jasa massage agar layanan dapat dikategorikan profesional.

Selain itu, dalam konteks persaingan jasa kesehatan dan kecantikan, penyedia layanan dituntut tidak hanya memberikan keterampilan teknis, tetapi juga memperhatikan aspek layanan yang berkualitas tinggi — termasuk aspek etika, privasi, dan kenyamanan konsumen selama menerima layanan (Nurul Khairani & Oktarina, 2025). Tanpa penerapan standar pelayanan yang komprehensif dan berorientasi pada konsumen, risiko ketidakpuasan dan pengalaman negatif akan meningkat, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan. Diperlukan pembiasaan dalam penerapan pelayanan jasa yang komprehensif agar perilaku profesional dalam penyediaan layanan dapat terinternalisasi dan menjadi standar kerja yang melekat. Sebelum proses pembiasaan dilakukan, perlu diselenggarakan pelatihan sebagai langkah awal pembentukan kompetensi dan sikap profesional. Strategi peningkatan kualitas layanan yang mencakup pelatihan personel dan

penerapan etika pelayanan dapat berdampak pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan konsumen (Harahap & Tanjung, 2024).

Dalam konteks ini, Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo memiliki tanggung jawab untuk memberikan pembinaan keterampilan layanan jasa kepada warga binaan sebagai bagian dari program rehabilitasi sosial agar mereka siap bersaing di dunia kerja setelah menyelesaikan masa pembinaan. Pelatihan mengenai *standarisasi pelayanan massage dan refleksi panggilan berbasis etika dan kenyamanan konsumen* menjadi penting untuk mempersiapkan peserta tidak hanya memahami teknik dasar layanan, tetapi juga mampu menerapkan standar pelayanan yang profesional, beretika, dan berorientasi pada kenyamanan konsumen. Dengan demikian, pelaksanaan kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pemberi layanan jasa sekaligus mendukung kemandirian sosial dan ekonomi warga binaan panti.

2. METODE

Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat bertempat di aula pertemuan Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo, Semarang. Kegiatan ini terselenggara melalui kerja sama yang terjalin antara tim pelaksana dengan pihak Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo. Adapun kegiatan dilaksanakan pada hari Selasa, 18 November 2025, dengan memanfaatkan fasilitas aula panti sebagai lokasi utama kegiatan.

a. Tahap Persiapan

Tahapan persiapan kegiatan dimulai melalui proses koordinasi antara tim pelaksana pengabdian dan pihak Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo guna menetapkan jadwal pelaksanaan, lokasi kegiatan, serta sasaran peserta. Pada tahap ini dilakukan identifikasi kebutuhan mitra melalui observasi awal dan diskusi dengan pengelola panti guna memperoleh gambaran kondisi peserta, tingkat pemahaman awal, serta kebutuhan keterampilan yang relevan dengan program rehabilitasi sosial. Selain itu, tim pelaksana menyiapkan materi pelatihan yang mencakup standar pelayanan massage dan refleksi panggilan, prinsip etika pelayanan, serta aspek kenyamanan dan keamanan konsumen. Persiapan sarana pendukung kegiatan, seperti media presentasi dan alat bantu demonstrasi, juga dilakukan pada tahap ini.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan kegiatan dilaksanakan dalam bentuk pelatihan selama satu hari dengan metode pembelajaran partisipatif. Metode yang digunakan meliputi ceramah, diskusi, dan demonstrasi. Metode ceramah digunakan untuk menyampaikan konsep dasar mengenai profesionalisme layanan jasa, pentingnya standarisasi pelayanan massage dan refleksi panggilan, serta penerapan etika profesi dalam pelayanan kepada konsumen. Metode diskusi diterapkan untuk mendorong partisipasi aktif peserta, menggali pengalaman peserta, serta membahas permasalahan yang mungkin dihadapi dalam praktik pelayanan jasa di lapangan. Selanjutnya, metode demonstrasi digunakan untuk memperagakan contoh penerapan standar pelayanan yang baik, termasuk sikap pelayanan, komunikasi dengan konsumen, serta upaya menjaga kenyamanan, keamanan, dan batasan etis selama layanan berlangsung.

c. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas pelaksanaan kegiatan dan pencapaian tujuan PkM. Evaluasi dilakukan secara kualitatif melalui pengamatan langsung terhadap partisipasi dan keterlibatan peserta selama kegiatan berlangsung, serta melalui sesi tanya jawab dan refleksi di akhir kegiatan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan, respons peserta terhadap metode pelatihan, serta potensi penerapan standar pelayanan dalam praktik layanan massage dan refleksi panggilan. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan dan pengembangan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di masa mendatang.

3. PEMBAHASAN

Pelatihan terkait persiapan dan pengemasan kerja dalam layanan perawatan massage dan lulur dilaksanakan pada hari pertama kegiatan, yaitu tanggal 18 November 2025. Penyampaian materi dilakukan melalui metode ceramah interaktif yang dipadukan dengan pemutaran video pembelajaran, sehingga peserta dapat mengamati secara langsung tahapan persiapan sebelum pelaksanaan treatment massage dan lulur sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa pelatihan standarisasi pelayanan massage dan refleksi panggilan berbasis etika dan kenyamanan konsumen memberikan dampak positif terhadap penguatan profesionalisme peserta. Hasil kegiatan

menunjukkan bahwa peserta mulai memahami bahwa profesionalisme layanan jasa tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis, tetapi juga oleh kualitas pelayanan, sikap, serta kemampuan memberikan pengalaman layanan yang aman dan nyaman bagi konsumen. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada layanan massage dan refleksi (Angraini et al., 2023; Gustina & Aprilia, 2024). Banyak penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa spa, terapi, atau layanan kecantikan (Aisya & Masreviastuti, 2023; Januarsyah & Rahayu, 2025). Proses penyampaian materi kegiatan ditampilkan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Proses Penyampaian Materi kepada Warga Binaan Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo.

Peningkatan pemahaman peserta terhadap pentingnya standar pelayanan berbasis etika terlihat dari perubahan perspektif peserta dalam memaknai hubungan antara terapis dan konsumen. Peserta menyadari bahwa layanan massage dan refleksi panggilan menuntut penerapan etika profesi, komunikasi yang sopan, serta penghormatan terhadap privasi dan batasan konsumen. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi empati, jaminan, dan sikap pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap layanan jasa refleksi dan pijat (Chandra & Rita, 2025; Januarsyah & Rahayu, 2025).

Pendekatan pelatihan yang diterapkan dalam kegiatan ini, yaitu melalui metode ceramah, diskusi, dan demonstrasi, terbukti efektif dalam meningkatkan keterlibatan peserta. Diskusi interaktif memungkinkan peserta mengaitkan materi dengan pengalaman pribadi dan kondisi nyata di lapangan, sehingga proses pembelajaran menjadi lebih bermakna. Pendekatan partisipatif ini relevan dengan hasil penelitian yang menyebutkan bahwa kualitas interaksi antara penyedia layanan dan konsumen berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan secara

keseluruhan (Aisya & Masreviastuti, 2023). Aspek kenyamanan konsumen menjadi salah satu fokus utama dalam kegiatan ini. Peserta memperoleh pemahaman bahwa kenyamanan tidak hanya berkaitan dengan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup sikap pelayanan, rasa aman, dan perlakuan yang menghargai konsumen. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kenyamanan dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan konsumen serta niat untuk menggunakan kembali layanan jasa massage dan refleksi (Gustina & Aprilia, 2024; Chandra & Rita, 2025). Menurut Meistya & Yulianthi (2024) Penelitian pada layanan spa menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan konsumen berdampak pada loyalitas pelanggan. Dengan demikian, penerapan standar pelayanan berbasis kenyamanan konsumen berpotensi meningkatkan keberlanjutan usaha jasa yang dijalankan oleh peserta.

Dalam konteks rehabilitasi sosial, kegiatan PkM ini berkontribusi pada upaya pemberdayaan warga binaan melalui penguatan keterampilan jasa yang relevan dengan kebutuhan pasar. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan peserta berupa *hardskill*, tetapi juga membentuk sikap profesional yang menjadi modal penting dalam membangun kepercayaan masyarakat karena salah satu kunci sukses suatu usaha adalah kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa yang diberikan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berperan penting dalam menciptakan nilai tambah dan daya saing layanan jasa di sektor perawatan tubuh (Angraini et al., 2023; Januarsyah & Rahayu, 2025). Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan spa dipengaruhi oleh sejumlah dimensi pengalaman yang kompleks, termasuk nilai pelayanan, interaksi, dan kenyamanan (Che Abdul Rahim et al., 2024). Penelitian Jaya dan Yulianthini (2024) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang didukung oleh sikap profesional penyedia jasa berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan massage dan spa.

Pelatihan yang diberikan dalam kegiatan ini menjadi tahapan awal yang penting dalam membangun pembiasaan perilaku profesional. Pembiasaan tersebut diperlukan agar standar pelayanan tidak hanya dipahami secara konseptual, tetapi juga terinternalisasi dan diterapkan secara konsisten dalam praktik layanan sehari-hari. Hal ini sejalan dengan temuan Zuhijja et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan berimplikasi pada loyalitas serta keberlanjutan usaha jasa.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa pelatihan standarisasi pelayanan massage dan refleksi panggilan berbasis etika dan kenyamanan konsumen merupakan strategi yang efektif dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. Integrasi aspek etika, kualitas pelayanan, dan kenyamanan konsumen mampu memperkuat

profesionalisme peserta serta mendukung tujuan rehabilitasi sosial dalam meningkatkan kesiapan kerja dan kemandirian ekonomi warga binaan.

4. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa pelatihan standarisasi pelayanan massage dan refleksi panggilan berbasis etika dan kenyamanan konsumen terbukti memberikan kontribusi positif dalam penguatan profesionalisme peserta. Pelatihan ini mampu meningkatkan pemahaman peserta bahwa kualitas layanan jasa tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis, tetapi juga oleh penerapan etika profesi, komunikasi yang baik, serta kemampuan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi konsumen.

Pendekatan pelatihan yang bersifat partisipatif melalui metode ceramah, diskusi, dan demonstrasi efektif dalam membangun keterlibatan peserta dan memperkuat pemahaman terhadap standar pelayanan yang profesional. Integrasi aspek etika dan kenyamanan konsumen dalam materi pelatihan menjadi nilai penting dalam membentuk sikap profesional peserta sebagai penyedia layanan jasa massage dan refleksi panggilan.

Secara keseluruhan, kegiatan ini mendukung tujuan rehabilitasi sosial dalam meningkatkan kesiapan kerja dan kemandirian peserta. Pelatihan standarisasi pelayanan berbasis etika dan kenyamanan konsumen dapat dijadikan sebagai model kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang relevan dan aplikatif dalam upaya pemberdayaan masyarakat melalui penguatan keterampilan jasa yang berorientasi pada profesionalisme dan keberlanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Aisya, D., & Masreviastuti, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada The Healing Touch Nakamura Holistic Therapy Blitar. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 9(1), 67–72. <https://doi.org/10.33795/jab.v9i1.478>
- American Massage Therapy Association. (2025). *Consumer views & use of massage therapy*. <https://www.amtamassage.org/publications/consumer-views-use-of-massage-therapy/>
- Angraini, S., Reniati, R., & Saputra, D. (2023). *The influence of marketing strategy and service quality on customer satisfaction of chair service users massage at PT Nusantara Sehat–Perfect Relaxin Depati Amir Airport, Pangkalpinang City*. *Journal for Management Student (JFMS)*, 3(3), 28–36. <https://doi.org/10.35706/jfms.v3i3.8600>
- Aulia, N. K., & Oktarina, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di salon kecantikan Beautylicious Kota Padang. *Intellektika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(6), 29–46. <https://doi.org/10.59841/intellektika.v2i6.1938>

- Chandra, B., & Rita, R. (2025). *Pengaruh service quality terhadap customer behavioral intention dengan mediasi customer satisfaction: Studi kasus jasa reflexology di Jakarta*. *Jurnal Manajemen* (Vol. 12 No. 1). <https://doi.org/10.25170/jm.v12i1.820>
- Che Abdul Rahim, N., Mohamad Hamka, N. A., & Abu Bakar, M. A. F. (2024). The customers' perception of service quality for spa establishments. *Journal of Hospitality Tourism and Wellness Studies*, 1(1), 12–22. <https://doi.org/10.70944/jhtw.v1i1.1433>
- Ferenika, R. H. P., Survival, & Handini, D. P. (2024). *The influence of service quality and trust on mediated loyalty customer satisfaction*. *Journal of Management Research and Studies*, 2(2). <https://jmrs.optima-science.com/index.php/jmrs/article/view/75>
- Gustina, L., & Aprilia, M. (2024). The effect of service quality and price on customer satisfaction at traditional massage for the blind with a certificate from Mr. Suratno “Sumber Husada”, South Tangerang City. *Journal of Humanities and Social Studies*, 2(2), 339–347. <https://humasjournal.my.id/index.php/HJ/article/view/275>
- Harahap, J. F., & Tanjung, A. S. (2024). Service quality strategy in increasing user satisfaction of beauty clinic services from a legal perspective in Indonesia. *International Journal of Society and Law*, 2(1), 279–292. <https://doi.org/10.61306/ijsl.v2i1.108>
- Januarsyah, R., & Rahayu, S. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Adrian Refleksi dan Bekam Depok*. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, 5(2), 422–432. <https://doi.org/10.32493/jism.v5i2.48970>
- Jaya, G. W., & Yulianthini, N. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Tri Jay's Salon dan Spa di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 45–58. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/36464>
- Meistya, P., & Yulianthi, N. N. Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan spa di Maya Sanur Resort and Spa. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 23–35. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v7i1.83084>
- National Certification Board for Therapeutic Massage & Bodywork. (2025). *Standards of practice*. <https://ncbtmb.org/standards-of-practice/>
- Rahman, D. A. C., Sihombing, I. H. H., & Rucika, N. G. D. (2024). *Customer satisfaction as a mediator: Service quality, repurchase intention, and loyalty in five-star hotels at Losari Beach*. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*. <https://doi.org/10.24256/kharaj.v7i4.8044>
- The effects of service quality on customer satisfaction and recommendation intention: Domestic versus international customer. (2025). *International Journal of Hospitality Management*, 131, 104269. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2025.104269>
- Zulhijja, L., Surachman, S., & Sunaryo, S. (2023). Customer satisfaction as a mediator of price and service quality in spa's customers brand switching behavior. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21(3), 112–123. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/7184>