

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN OPTIMALISASI SOP PADA AQUARIUS BEACH HOTEL SANUR

Ni Luh Putu Widhiastuti^{1,*}, Ni Wayan Sintya Jayanti

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: putuwidhiastuti@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pelatihan dan pengembangan karyawan mencakup aktivitas apapun yang membantu karyawan memperoleh pengetahuan atau keterampilan baru, atau meningkatkan yang sudah ada. Ketercapaian kegiatan pengabdian masyarakat Kegiatan mengenai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Optimalisasi SOP Pada Aquarius Beach Hotel Sanur. Berhasil ditingkatkan melalui pemberian pengadaan pelatihan karyawan serta mengoptimalkan SOP yang membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Manajemen Perusahaan telah memberi kepercayaan dan tanggung jawab kepada mahasiswa atas berlangsungnya program kerja yang terlaksana. Selama berlangsungnya program kegiatan pengabdian masyarakat ini, sangat banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan yang saya dapatkan. Bahwa upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen dengan mengoptimalkan kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan terlaksananya program kerja yang dilakukan diharapkan bisa membantu karyawan dalam mengoptimalkan kinerja serta mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Dalam pelaksanaannya juga sudah sangat bagus karena adanya peningkatan penerapan SOP dan membaiknya kualitas konten promosi yang dibuat. Dari semua kegiatan yang telah laksanakan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan pada Aquarius Beach hotel Sanur berjalan dengan lancar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Optimalisasi SOP

ANALISIS SITUASI

Pengabdian masyarakat merupakan kegiatan intrakurikuler yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar dan bekerja bersama-sama dengan masyarakat. Tujuan dari pengabdian masyarakat yang akan dilakukan ialah mampu mengamalkan serta membudayakan ilmu pengetahuan guna memajukan kesejahteraan masyarakat sekitar dengan memberikan solusi dalam penyelesaian masalah yang dihadapi, mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam bangku pendidikan untuk membantu perkembangan dan persiapan masyarakat menyongsong era modernisasi.

Pengabdian ini dilakukan di Aquarius beach Hotel Sanur yang berlokasi di jalan pantai sindu, sanur Denpasar bali. Aquarius Beach Hotel telah berdiri dari tahun 2012 dan

merupakan salah satu hotel bintang tiga yang memiliki 16 kamar diantaranya deluxe room dan superior room. Hotel ini memiliki fasilitas seperti pool area, billiard, sundeck, lounge, mini bar. Aquarius Beach Hotel memiliki akses yang dekat dengan pantai sindu sanur. Hal tersebut menjadi salah satu keunggulan yang dimiliki hotel. Namun saat ini untuk memperoleh hotel yang memiliki akses yang mudah untuk memenuhi kebutuhan wisatawan sangat banyak sehingga mengakibatkan persaingan bisnis yang semakin ketat. Oleh karenanya suatu hotel sangat penting memiliki kualitas pelayanan yang memadai.

Kasmir (2017:47) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan seorang atau organisasi yang berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan karyawan. Pelanggan akan menilai layanan suatu perusahaan dengan membandingkannya dengan perusahaan lain yang sejenis dan dengan melihat bagaimana layanan yang diterima dan diharapkan (Kotler, 2019). Memberikan layanan yang baik kepada seluruh pelanggan akan berdampak besar pada penjualan dan pembelian, jadi perusahaan harus mempertimbangkan pelayanan pelanggan secara lebih serius. Dalam melayani konsumen, karyawan yang terlibat merupakan karyawan yang berhadapan langsung dengan konsumen, maka pengoptimalan kinerja karyawan sangat dibutuhkan sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen. Kinerja karyawan yang optimal juga dapat membantu meningkatkan pelayanan konsumen. Karyawan yang terampil dan berpengalaman akan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat kepada konsumen.

Di dalam menghadapi tantangan tersebut selain dengan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal, Aquarius Beach Hotel Sanur juga mengalami masalah tentang kurang adanya penerapan SOP sehingga seluruh karyawan banyak yang datang terlambat dan pulang lebih awal. Oleh karena itu, pihak perusahaan perlu mengoptimalkan penerapan SOP supaya seluruh karyawan mengikuti SOP yang berlaku. Selama ini Perusahaan masih terkendala pada ketaatan karyawan dalam mengikuti SOP yang telah ditetapkan. Perusahaan perlu meningkatkan kapasitas SDM yang dimiliki, peningkatan kapasitas tersebut hanya dapat dilakukan apabila faktor SDM menjadi manusia yang terus-menerus belajar, serta mampu mengikuti yang ditetapkan perusahaan.

Menurut Nur'aini (2020) *standard operating procedure* dapat didefinisikan sebagai salah satu panduan pokok mengenai tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja yang dilakukan secara rutin maupun non rutin dalam sebuah perusahaan. SOP adalah dokumen proses yang menjelaskan secara rinci cara karyawan dalam melakukan pekerjaan tertentu. SOP dapat berbentuk diagram alir proses (*flow chart*), spesifikasi material, dan sebagainya. Adanya SOP dapat membantu perusahaan dalam melakukan pengendalian terhadap kegiatan operasional perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perlu rancangan SOP yang akan menjadi pedoman bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan diharapkan dapat meminimalisasi kesalahan yang mungkin dilakukan karyawan (Gabriele, 2018).

Berdasarkan pemaparan di atas yang ditemukan berdasarkan hasil observasi dilapangan, maka kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan adalah Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Optimalisasi SOP pada Aquarius Beach Hotel Sanur.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh penulis dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan belum maksimal seperti kurangnya pelayanan 3S seperti Senyum, Sapa, Salam yang disebabkan karena pihak karyawan kurang ramah ke tamu yang menginap
2. SOP yang belum dijalankan dengan maksimal

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, solusi yang dapat diberikan untuk mengatasi masalah tersebut sebagai berikut:

1. Menerapkan kualitas pelayanan dengan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).
2. Pihak perusahaan melakukan pelatihan terhadap karyawan mengenai SOP.

METODE PELAKSANAAN

Adapun metode pelaksanaan untuk menerapkan solusi yang telah disarankan adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan peningkatan pelayanan karyawan

Tahap pertama yang dilakukan adalah observasi mengenai bagaimana kondisi dilapangan sehingga dapat dengan tepat memberikan pelatihan yang diperlukan. Kemudian berdasarkan hasil observasi, dilakukan pelatihan kepada karyawan mengenai pentingnya penerapan prinsip 3S pada saat melayani konsumen. Penerapan prinsip 3S dalam pelayanan konsumen adalah sebuah pendekatan yang penting untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal. Prinsip 3S mengacu pada tiga prinsip utama, yaitu senyum, sapa, salam. Dengan memberikan senyum, sapa, salam kepada pelanggan, perusahaan dapat menciptakan hubungan yang baik, meningkatkan loyalitas pelanggan. Setelah itu, pelatihan yang telah diberikan diterapkan dan tahap akhir adalah melakukan evaluasi.

2. Pelatihan SOP Karyawan

Tahap awal yang dilakukan adalah melakukan analisis dari SOP yang ada. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Pelatihan dan pengembangan karyawan mencakup aktivitas apapun yang membantu karyawan

memperoleh pengetahuan atau keterampilan baru, atau meningkatkan yang sudah ada. Setelah pelatihan SOP tersebut diterapkan dan dilakukan evaluasi.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Secara umum kegiatan Pengabdian pada Masyarakat terlaksana 100% dan berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Berikut ini disajikan data terkait tingkat ketercapaian program yang telah dilaksanakan oleh tim pelaksana kegiatan Pengabdian masyarakat ini:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan ketercapaian Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Tanggal	Jenis Kegiatan	Realisasi
18 Juli - 21 Juli 2024	Observasi dan Penyusunan Program Kerja	100%
22 Juli -26 Juli 2024	Memberikan edukasi mengenai pelayanan 3S (Senyum,Sapa,Salam)	100%
27 juli-10 Agustus 2024	Mulai menetapkan pelayanan 3S kepada seluruh karyawan dan konsumen	100%
11 Agustus – 18 Agustus 2024	Membuat SOP untuk seluruh karyawan	100%

Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan dimaksud adalah :

1. Adanya dukungan penuh terhadap kegiatan pengabdian masyarakat dari manajer Aquarius Beach Hotel Sanur.
2. Adanya dukungan penuh terhadap kegiatan pengabdian pada masyarakat dari karyawan Aquarius Beach Hotel Sanur.
3. Kerjasama, antusias dan komunikasi yang baik ditunjukkan oleh Aquarius Beach Hotel Sanur dalam mengikuti setiap program kerja yang dilakukan.
- 4.

Faktor penghambat kegiatan pengabdian ini adalah adanya keterbatasan waktu karena pegawai yang bekerja memiliki jam kerja yang berbeda sehingga sedikit terkendala dalam penentuan waktu pelaksanaannya.

Pihak yang terlibat atau terkait pada Aquarius Beach Hotel Sanur terdiri dari:

1. Manajemen perusahaan menyambut dengan baik dan mengizinkan untuk melakukan observasi secara langsung melalui wawancara untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi.

2. Manajemen sangat responsif dan antusias dengan program kerja yang ditawarkan dan telah memberi persetujuan kepada mahasiswa untuk melaksanakan program kerja tersebut.
3. Manajemen Perusahaan telah memberi kepercayaan dan tanggung jawab kepada mahasiswa atas berlangsungnya program kerja yang terlaksana.
4. Staf secara aktif mengikuti pelatihan.

Berikut adalah dokumentasi hasil kegiatan pengabdian yang telah dilakukan



Gambar 1. Memberikan pelayan 3S (senyum, sapa, salam) kepada tamu



Gambar 2. Merancang SOP Hotel dengan Manager



Gambar 3. Menginformasikan kepada karyawan mengenai hasil SOP

SIMPULAN DAN SARAN

Selama berlangsungnya program kegiatan pengabdian masyarakat ini, sangat banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan yang saya dapatkan. Bahwa upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen dengan mengoptimalkan kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan terlaksananya program kerja yang dilakukan diharapkan bisa membantu karyawan dalam mengoptimalkan kinerja serta mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Dalam pelaksanaannya juga sudah sangat bagus karena adanya peningkatan penerapan SOP dan membaiknya kualitas konten promosi yang dibuat. Dari semua kegiatan yang telah laksanakan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan pada Aquarius Beach hotel Sanur berjalan dengan lancar.

Program pengabdian masyarakat tersebut telah berjalan dengan lancar, harapan saya dengan adanya hasil dari kegiatan yang telah dilakukan dapat berkontribusi terhadap Perusahaan. Maka dengan berjalannya program tentang penerapan SOP pelayanan yang berkualitas tersebut selanjutnya pelatihan serupa perlu dijalankan secara rutin agar kinerja karyawan dan pelayanan kepada konsumen dapat tetap dijalankan dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok
- Kotler, P. (2012). Kotler P. Marketing management/Philip Kotler, Kevin Lane Keller. Pearson Educ Int. 2012. In Pearson Education International.

Gabriele. (2018). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada*. AGORA, 6(1), pp. 1–10.

Nur'aini, F. (2020). *Standart Operating Procedure Cara Praktis dan Efektif Menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis (1st ed.)*. Yogyakarta: QUADRANT.