

PENINGKATAN KOMUNIKASI INTERNAL DAN KEPATUHAN TERHADAP STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNTUK MENGOPTIMALKAN PELAYANAN DI PRADHA VILLAS SEMINYAK

I Komang Oka Permadi^{1,*}, Ni Komang Lisariani Putri², Via Lailatur Rizki³

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

³Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang, Jawa Timur, 67352, Indonesia

*Email: okapermadi@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas dalam industri *hospitality* sangat bergantung pada kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) dan komunikasi internal yang efektif antar staf. Studi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pradha Villas Seminyak dengan mengoptimalkan komunikasi dan penerapan SOP. Melalui serangkaian tahapan pengabdian masyarakat, termasuk observasi, sosialisasi, dan pendampingan intensif, program ini berfokus pada pengembangan prosedur komunikasi yang jelas antar departemen dan penerapan SOP secara konsisten. Hasilnya menunjukkan peningkatan pemahaman staf mengenai SOP, komunikasi yang lebih efektif dalam penanganan keluhan tamu, serta feedback positif dari tamu. Program ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan berkelanjutan dalam sistem evaluasi internal dan koordinasi antar staf.

Kata Kunci: SOP, Komunikasi Internal, Pelayanan Tamu, *Hospitality*

ANALISIS SITUASI

Dalam industri *hospitality*, Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai pedoman yang mengatur setiap aspek operasional untuk memastikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas. SOP yang baik mencakup segala hal mulai dari proses *check-in* dan *check-out*, penanganan keluhan tamu, kebersihan dan perawatan fasilitas, hingga respons terhadap permintaan khusus dari tamu. Kepatuhan terhadap SOP menjadi krusial karena dapat menciptakan pengalaman yang seragam dan memuaskan bagi tamu. Studi oleh Ansyori (2021) menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP di sektor kesehatan berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pelayanan, yang dapat diterjemahkan juga pada konteks pelayanan di industri perhotelan, termasuk vila seperti Pradha Villas Seminyak. Dalam konteks ini, SOP tidak hanya memastikan kualitas pelayanan yang stabil tetapi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Namun, SOP saja tidak cukup jika tidak didukung oleh komunikasi internal yang efektif. Salah satu aspek penting dalam menjalankan SOP adalah komunikasi yang jelas dan terstruktur antar departemen. Komunikasi yang baik memungkinkan staf (mulai dari resepsionis, tim *housekeeping*, hingga manajemen) untuk saling berkoordinasi dan merespons situasi dengan cepat dan tepat. Hasil penelitian oleh Ekaputra dan Fatmawati (2022) dalam bidang keperawatan menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan hasil kerja dan mengurangi kesalahan

operasional, hal yang juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sektor perhotelan.

Di Pradha Villas Seminyak, yang terdiri dari 11 unit villa, terdiri dari berbagai departemen yang harus bekerja sama dengan baik, termasuk *front office*, *housekeeping*, *kitchen*, *security*, *engineering*, *pool attendant*, dan *gardener*. Penting bagi setiap departemen untuk berkomunikasi secara lancar agar operasional villa dapat berjalan dengan efisien. Misalnya, SOP dalam komunikasi antara *front office* dan *housekeeping* dapat mencakup prosedur untuk melaporkan status kamar yang sudah dibersihkan atau cara mengkomunikasikan permintaan khusus dari tamu. Hal ini mengurangi kemungkinan kesalahan informasi yang dapat merusak pengalaman tamu. Kombih et al. (2020) dalam penelitiannya mengenai kepatuhan terhadap penggunaan SOP di IGD RSUD Kota Subulussalam juga menemukan bahwa komunikasi yang baik antar staf sangat berperan dalam mengurangi kesalahan medis, yang tentu saja memiliki relevansi dengan pengurangan kesalahan operasional di lingkungan hotel dan villa.

Namun, meskipun SOP telah disusun, masalah komunikasi internal yang tidak efektif masih bisa muncul. Salah satu contoh yang terjadi di Pradha Villas Seminyak adalah ketika tamu memesan tipe villa 2 kamar tidur, namun staf tidak melakukan pengecekan yang tepat sehingga hanya satu kamar yang disiapkan. Ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang baik antar staf, serta pengecekan SOP yang tidak dilakukan secara menyeluruh. Permasalahan seperti ini dapat berimbas pada ketidaknyamanan tamu, yang pada akhirnya dapat merusak reputasi villa. Pengabdian yang dilakukan oleh Nabilla dan Al Hasin (2022) mengenai penerapan SOP di PT Global Sukses Solusi Tbk juga menunjukkan bahwa penerapan SOP yang tidak tepat dapat menyebabkan ketidakcocokan antara harapan pelanggan dan hasil pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, komunikasi yang jelas antara staf dan departemen sangat penting untuk memastikan bahwa SOP diikuti dengan tepat.

Salah satu faktor lain yang memperburuk masalah komunikasi internal adalah minimnya pengawasan rutin dan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP. Hasil pengabdian Nasir et al. (2022) menunjukkan bahwa penyuluhan dan pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap SOP, terutama dalam hal pelimpahan wewenang dan tanggung jawab. Tanpa evaluasi dan pelatihan rutin, staf cenderung mengabaikan pentingnya SOP, yang pada gilirannya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Selain itu, penerapan SOP yang terstruktur dan pelaksanaan komunikasi yang baik juga diperlukan dalam meminimalisir kelalaian saat proses check-out. Misalnya, pada saat tamu melakukan check-out, staf seharusnya melakukan pengecekan kamar secara teliti untuk memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal. Hal ini sering kali tidak diperhatikan dan baru ditemukan setelah tamu meninggalkan villa, yang mengharuskan tamu untuk kembali mengambil barang-barang mereka. Permadi et al. (2023) mengungkapkan bahwa optimalisasi sistem kerja melalui SOP yang konsisten

dan pengawasan yang rutin dapat mengurangi kesalahan operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk di hospitality.

Dengan meningkatkan koordinasi antar staf, memperbaiki sistem pencatatan laporan, serta memperketat prosedur pengecekan kamar, diharapkan pelayanan kepada tamu dapat berjalan lebih efektif dan profesional. Penerapan SOP yang lebih ketat serta komunikasi yang lebih baik dapat mengurangi risiko kesalahan, meningkatkan efisiensi operasional, dan pada akhirnya memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu. Seiring dengan rekomendasi yang diberikan oleh Permadi et al. (2023), penting untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki sistem komunikasi dan pelaksanaan SOP di Pradha Villas Seminyak untuk mencapai tujuan tersebut.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Kadek Sri Astini, Villas Manager di Pradha Villas Seminyak, ditemukan dua permasalahan utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di villa:

- 1) Kurangnya pelaksanaan SOP secara konsisten oleh staf dalam beberapa aspek operasional, seperti pembersihan kamar, pengecekan kamar sebelum check-in, serta prosedur saat tamu melakukan check-in dan check-out.
- 2) Komunikasi yang tidak efektif antar staf lintas departemen yang menyebabkan miskomunikasi terkait keluhan dan permintaan tamu.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pradha Villas Seminyak, sejumlah solusi yang diajukan meliputi beberapa langkah strategis. Pertama, pembentukan grup komunikasi internal melalui platform seperti WhatsApp dapat memudahkan koordinasi antar staf dan memberikan tindak lanjut yang lebih cepat terhadap pekerjaan serta keluhan tamu. Penggunaan platform ini akan memastikan bahwa informasi penting dapat disampaikan secara langsung dan tepat waktu, meningkatkan responsivitas staf. Selanjutnya, untuk memperbaiki akurasi dan pemantauan operasional, solusi kedua adalah penyusunan standar pencatatan laporan kerja yang jelas dan terstruktur, termasuk penerapan *logbook* atau sistem digital yang memungkinkan setiap departemen mencatat kegiatan harian dengan lebih efisien. Hal ini akan memudahkan pemantauan kinerja dan mengurangi kesalahan yang terjadi akibat kurangnya dokumentasi yang baik.

Selain itu, peningkatan sistem evaluasi dan *briefing* rutin juga sangat penting. Melalui *briefing* bulanan, kinerja staf dapat dievaluasi, kendala operasional dapat diidentifikasi, dan solidaritas antardepartemen dapat diperkuat. *Briefing* rutin ini akan memastikan bahwa setiap staf tetap fokus pada tugasnya dan siap mengatasi masalah yang mungkin muncul. Peningkatan pelatihan dan pengecekan SOP juga menjadi salah satu solusi utama, dengan melakukan pelatihan rutin untuk memperbarui pengetahuan staf mengenai SOP, terutama yang terkait dengan pembersihan kamar, pengecekan kamar sebelum *check-in*, serta pengecekan teliti saat tamu melakukan *check-out*.

Terakhir, penerapan skrip komunikasi standar yang harus diikuti oleh staf saat berinteraksi dengan tamu sangat diperlukan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan tetap konsisten, profesional, dan ramah. Dengan skrip ini, komunikasi antara staf dan tamu akan lebih terstruktur dan efisien, meningkatkan kepuasan tamu serta menjaga citra positif villa.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama 43 hari, dimulai pada 19 Februari hingga 3 April 2025, dengan tahapan pelaksanaan sebagai berikut:

1. **Observasi dan Penyusunan Program**
Dilakukan observasi langsung ke lokasi selama dua hari untuk memetakan kondisi lapangan, dilanjutkan dengan penyusunan program kerja yang sesuai dengan kebutuhan operasional di Pradha Villas Seminyak.
2. **Sosialisasi dan Pengenalan Program**
Sosialisasi dilakukan kepada seluruh staf mulai dari 27 Februari hingga 18 Maret 2025 untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya komunikasi yang efektif dan penerapan SOP dalam meningkatkan pelayanan.
3. **Pendampingan Intensif**
Pendampingan intensif dilakukan pada tahap berikutnya, mulai dari 19 hingga 31 Maret 2025, melibatkan pengecekan logbook, pemeriksaan kamar sebelum *check-in*, serta pemantauan komunikasi antar departemen.
4. **Evaluasi dan Review**
Evaluasi dilaksanakan pada 1 hingga 3 April 2025 dengan mengumpulkan *feedback* dari tamu dan wawancara staf untuk menilai keberhasilan program, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam komunikasi, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian masyarakat yang difokuskan pada optimalisasi komunikasi internal dan kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) di Pradha Villas Seminyak telah menunjukkan hasil yang signifikan. Hasil ini diukur berdasarkan sejumlah indikator yang mencakup pemahaman staf terhadap SOP, peningkatan kualitas komunikasi dalam pelayanan, serta *feedback* positif dari tamu. Berikut adalah hasil-hasil yang tercapai dan pembahasannya:

1. Peningkatan Pemahaman Staf terhadap SOP

Salah satu hasil yang paling jelas dari program ini adalah peningkatan pemahaman staf terhadap SOP yang berlaku di Pradha Villas Seminyak. Sebelumnya, sebagian staf menunjukkan ketidakpahaman atau kurangnya kedisiplinan dalam menerapkan prosedur standar operasional, terutama dalam aspek *check-in/check-out*, penanganan keluhan tamu, serta pembersihan kamar.

Namun, setelah pelatihan dan pendampingan yang dilakukan, staf mulai lebih memahami pentingnya setiap prosedur dan bagaimana cara melaksanakannya dengan

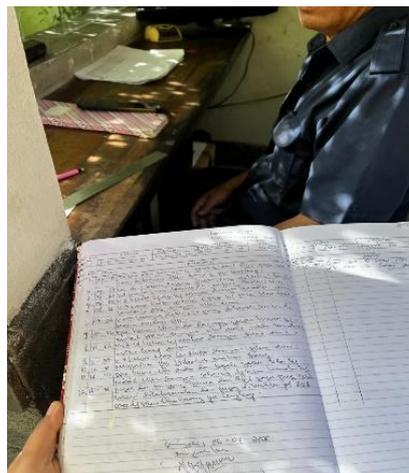
benar. Staf menjadi lebih disiplin dalam mencatat aktivitas harian di logbook sesuai dengan format yang telah disusun. Hal ini tercermin dalam peningkatan ketepatan waktu dalam proses check-in dan check-out, di mana staf front office dapat memastikan bahwa kamar sudah siap dengan benar sesuai permintaan tamu.



Gambar 1. Staf melakukan proses check-in dengan memberikan penjelasan yang detail kepada tamu sesuai dengan SOP check-in



Gambar 2. Pencatatan oleh *housekeeping* mengenai pembersihan dan pengecekan kamar pada lembar *Guest In House*



Gambar 3. Pencatatan *logbook* oleh *security* untuk pengawasan keluar masuk kendaraan sesuai SOP pengawasan

2. Optimalisasi Komunikasi dalam Pelayanan

Program pengabdian ini juga berfokus pada optimalisasi komunikasi antar staf, baik dalam berinteraksi dengan tamu maupun dalam koordinasi antar departemen. Sebelumnya, terdapat masalah komunikasi yang sering kali menyebabkan kesalahan dalam penyampaian informasi, misalnya terkait permintaan tamu atau keluhan yang tidak segera ditindaklanjuti.

Melalui pelatihan komunikasi yang diberikan, staf di berbagai departemen, termasuk front office, housekeeping, dan kitchen, mulai lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan tamu. Mereka dapat menangani permintaan tamu dengan lebih

profesional dan responsif, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi seperti telepon atau chat. Hasil yang terlihat adalah peningkatan respons terhadap keluhan tamu dan penyelesaian masalah yang lebih cepat. Staf juga lebih sadar akan pentingnya menyampaikan informasi yang lengkap dan akurat antar departemen, sehingga tidak ada informasi yang terlewatkan atau salah paham.



Gambar 4. Staf menangani permintaan tamu melalui komunikasi telepon dengan ramah dan efektif



Gambar 5. Staf meneruskan permintaan atau keluhan tamu kepada divisi lain menggunakan komunikasi HT (*Handy Talkie*)

3. Feedback Positif dari Tamu

Salah satu indikator penting yang mengukur keberhasilan program ini adalah feedback yang diberikan oleh tamu mengenai pelayanan yang mereka terima selama menginap di Pradha Villas Seminyak. Sebagian besar tamu memberikan ulasan positif mengenai keramahan staf dan kecepatan respon terhadap permintaan atau keluhan mereka. Sebagai contoh, beberapa tamu menyebutkan bahwa mereka merasa puas dengan layanan check-in yang cepat dan informasi yang jelas mengenai fasilitas villa.

Namun, meskipun umumnya *feedback* positif, terdapat beberapa catatan perbaikan yang perlu diperhatikan. Beberapa tamu menyarankan agar fasilitas tertentu lebih diperhatikan, misalnya ketersediaan handuk dan perlengkapan mandi yang cukup. Ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi dan SOP sudah diterapkan dengan lebih baik, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal kesiapan fasilitas.



Gambar 6. Salah satu ulasan dari tamu di platform website Pradha Villas



Gambar 7. Lembar form ulasan tamu yang diberikan oleh staf resepsionis saat proses *check-out*

4. Perbaiki Sistem Pengecekan dan Pengawasan

Program pengabdian ini juga berhasil meningkatkan sistem pengecekan dan pengawasan yang dilakukan oleh staf, terutama dalam proses pengecekan kamar sebelum tamu melakukan *check-in* dan setelah tamu melakukan *check-out*. Peningkatan ini terlihat dari lebih telitinya staf dalam memeriksa kondisi kamar dan memastikan bahwa tidak ada barang tamu yang tertinggal saat proses *check-out*.

Perbaikan ini juga mencakup sistem pencatatan yang lebih terstruktur dan peningkatan proses komunikasi antar departemen untuk memastikan bahwa informasi terkait permintaan tamu dapat tersampaikan dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Program pengabdian masyarakat ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan di Pradha Villas Seminyak melalui optimalisasi komunikasi internal dan kepatuhan terhadap SOP. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan staf saat libur dan ketergantungan pada persetujuan manajer, program ini menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan kedisiplinan staf dan komunikasi antar departemen.

Diharapkan bahwa staf operasional dapat terus menerapkan program yang telah diberikan untuk meningkatkan pelayanan, serta memperbaiki sistem evaluasi harian dan pengawasan rutin yang dapat meminimalkan kesalahan operasional. Dengan demikian, pengalaman tamu di Pradha Villas Seminyak dapat semakin baik dan berkesan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansyori, A. (2021). Analisis komunikasi efektif petugas kesehatan dalam peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan Indonesia. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 2(2).
- Ekaputra, O. C., & Fatmawati, Y. (2022). Kepatuhan pelaksanaan standar operasional (SOP) pemasangan infus dengan kejadian flebitis di Kudus. *Indonesian Journal of Nursing Research (IJNR)*, 5(1), 9–20. <https://doi.org/10.35473/ijnr.v5i1.1424>
- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis efektivitas penerapan standard operating procedure (SOP) pada departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(6), 58–75.
- Nasir, A., Purnomo, E., & Sudarta, I. M. (2022). Pengaruh penyuluhan standar operasional prosedur proses pelimpahan wewenang terhadap kepatuhan melaksanakan tindakan keperawatan. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 12(2), 419–428.
- Permadi, I. K. O., Puspitawati, N. M. D., Usadi, M. P. P., & Lisnawati, N. K. (2023). Optimalisasi kinerja pegawai & transparansi dalam penggunaan dana BOS melalui sistem kerja sesuai SOP pada SMP (SLUB) Saraswati 1 Denpasar. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, 2(2), 850–856.

Usman Kombih, S., Devi Fitriani, A., & Simanjorang, A. (2020). Analisis kepatuhan perawat terhadap penggunaan standar prosedur operasional (SPO) keperawatan di IGD RSUD Kota Subulussalam. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(2), 136–142. <https://doi.org/10.56338/mppki.v3i2.1083>