

STRATEGI OPTIMALISASI PELAYANAN HOTEL MELALUI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DAN PELATIHAN KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP DI THE TAMAN AYU HOTEL SEMINYAK

**I Nengah Aristana^{1,*}, Ni Luh Putu Desi Sudarmayanti², I Putu Kusuma
Widanti³**

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

³Mahasiswa Program Doktor, Universitas Mahasaraswati Denpasar Bali, 80233, Indonesia

*Email: aristana@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pulau Bali, yang merupakan pulau terbesar di Provinsi Bali, memiliki beberapa julukan, di antaranya Pulau Dewata dan Pulau Seribu Pura. Peningkatan pengunjung wisatawan ke Bali baik dari mancanegara maupun wisatawan *domestic* berdampak pada perkembangan dan pertumbuhan sarana dan prasarana penunjang pariwisata. Hotel merupakan salah satu usaha yang di kelola secara komersil dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu atau wisatawan yang menginap di hotel. Sudah menjadi keharusan bagi manajemen hotel untuk menjaga kualitas - kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan tamu. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di The Taman Ayu Hotel Seminyak, untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan dengan strategi optimalisasi pelayanan hotel secara langsung kepada karyawan The Taman Ayu Hotel Seminyak melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pelatihan karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di The Taman Ayu Hotel Seminyak.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Karyawan, The Taman Ayu Hotel Seminyak.

ANALISIS SITUASI

Bali adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak pada bagian barat Kepulauan Nusa Tenggara dan beribu kota di Kota Denpasar. Pulau Bali, yang merupakan pulau terbesar di Provinsi Bali, memiliki beberapa julukan, di antaranya Pulau Dewata dan Pulau Seribu Pura. Peningkatan pengunjung wisatawan ke Bali baik dari mancanegara maupun wisatawan *domestic* berdampak pada perkembangan dan pertumbuhan sarana dan prasarana penunjang pariwisata yang tersebar disetiap daerah, seperti yang terjadi di kawasan Seminyak yang merupakan wilayah dari Kabupaten Badung.

Bertambahnya jumlah tempat hotel dan restoran yang ada, memberikan banyak pilihan pada tamu untuk berkunjung dan membeli produk yang ditawarkan di kawasan tersebut. Hotel merupakan salah satu usaha yang di kelola secara komersil dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu atau wisatawan yang menginap di hotel. Hal tersebut memunculkan persaingan yang ketat di antara para pelaku bisnis hotel ini. Maka dari itu setiap manajemen hotel berusaha menawarkan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas kepada tamu.

Di sisi lain, *guest reviews* juga berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada suatu hotel. *Guest reviews* sangat penting bagi pihak hotel untuk mengetahui ulasan para tamu mengenai kualitas hotel tersebut secara keseluruhan. Dengan *guest reviews*, pihak hotel dapat mengetahui apa yang perlu di tingkatkan dan di pertahankan.

Sudah menjadi keharusan bagi manajemen hotel untuk menjaga kualitas - kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan tamu. Terciptanya kepuasan tamu dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara hotel dan tamu menjadi harmonis. Tamu akan melakukan pemesanan akomodasi ulang hingga terciptanya *guest loyalty*, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*Word Of Mouth*) yang menguntungkan Hotel.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada salah satu hotel di daerah Seminyak, Bali yaitu The Taman Ayu Hotel Seminyak, yang tepatnya beralamat di Jalan Petitenget No. 98, Kerobokan Kelod, Badung-Bali. Berdasarkan analisis permasalahan yang terjadi pada lokasi pengabdian tersebut yakni tamu yang mengeluhkan pelayanan atau fasilitas hotel yang tidak sesuai dengan harapan mereka, sebagian staff kebersihan (*Housekeeping*) yang masih memiliki keterbatasan Bahasa Inggris yang menyebabkan miskomunikasi. Dan juga layanan *Room Service* yang terlambat seperti : pengantaran makanan & minuman.

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan dengan strategi optimalisasi pelayanan hotel secara langsung kepada karyawan The Taman Ayu Hotel Seminyak melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pelatihan karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di The Taman Ayu Hotel Seminyak.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, diperoleh permasalahan yang terjadi di The Taman Ayu Hotel, yaitu:

- 1) Tingkat kepuasan tamu yang rendah
- 2) Karyawan yang kurang terlatih
- 3) Keterlambatan layanan kamar

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan perumusan masalah yang diangkat dan hasil dari observasi di The Taman Ayu Hotel Seminyak, adapun solusi yang dapat diberikan yang dituangkan ke dalam program dengan spesifikasi kegiatan antara lain :

- 1) Merancang metode survei dan memberikan pelatihan dalam meningkatkan kualitas layanan di The Taman Ayu Hotel Seminyak.
- 2) Merancang program pelatihan dan merancang SOP yang jelas untuk karyawan The Taman Ayu Hotel Seminyak.

- 3) Meningkatkan komunikasi antar departemen dan menyusun prosedur standar untuk memaksimalkan kecepatan layanan.

METODE PELAKSANAAN

Adapun metode dalam kegiatan untuk menjalankan program kerja di The Taman Ayu Hotel Seminyak, sebagai berikut :

- 1) **Metode Observasi**
Pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara sistematis rencana program yang akan dilakukan di perusahaan. Pada metode ini penulis turun langsung untuk mengamati secara langsung di lokasi Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat.
- 2) **Metode Perencanaan Program**
Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi dimana mahasiswa turun langsung pada lingkungan perusahaan serta melakukan konsultasi dengan pihak pimpinan perusahaan dan dosen pembimbing, maka dapat direncanakan suatu program yang diharapkan dapat membantu permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut.
- 3) **Metode Pelaksanaan Program**
Dalam pelaksanaan Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat, program kerja yang telah direncanakan untuk seluruh bidang dilakukan di perusahaan sesuai dengan program kerja dan waktu pelaksanaan yang telah dibuat.
- 4) **Metode Dokumentasi**
Metode dokumentasi ini merupakan salah satu bentuk pengumpulan data yang paling mudah di dalam Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat, dalam hal ini dokumentasi sebagai bukti bahwa berjalannya Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di lokasi atau tempat kerja.
- 5) **Metode Evaluasi**
Pembenahan akhir dan pemantauan pada pelaksanaan tugas yang telah dilaksanakan.
- 6) **Penyusunan Laporan**
Pembuatan laporan sebagai rekomendasi untuk perusahaan ke depan dimana laporan tersebut merupakan rangkuman dari Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang telah dilaksanakan.



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan Pengabdian



Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan Pengabdian

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan strategi optimalisasi pelayanan hotel melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pelatihan staff untuk meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di The Taman Ayu Hotel Seminyak telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai harapan. Hal ini terbukti dengan tercapainya beberapa program yang telah dilaksanakan. Adapun realisasi pencapaian program kerja dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1. Realisasi Pencapaian Program Kerja

No	Jenis program kerja	Spesifikasi kegiatan	Realisasi
1	Merancang metode survei dan memberikan pelatihan dalam meningkatkan kualitas layanan di The Taman Ayu Hotel Seminyak.	Kegiatan ini meliputi pengembangan prosedur kerja yang lebih efisien, seperti : menetapkan tujuan survei untuk mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan atau untuk mengidentifikasi area perbaikan spesifik, serta peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan karyawan dan pengembangan standar layanan.	100%
2	Merancang program pelatihan dan merancang SOP yang jelas untuk karyawan The Taman Ayu Hotel Seminyak.	Menetapkan prosedur operasional standar yang jelas dan terstruktur untuk memastikan karyawan dapat menjalankan tugas mereka dengan efisien dan konsisten, menjaga kualitas layanan hotel.	100%
3	Meningkatkan komunikasi antar departemen dan Menyusun prosedur standar untuk memaksimalkan kecepatan layanan.	Memperkuat koordinasi dan komunikasi antar departemen di hotel agar operasional lebih efisien dan menyusun prosedur operasional standar (SOP) yang jelas dan efisien untuk mempercepat waktu respons dan meningkatkan kecepatan layanan tanpa mengurangi kualitas pelayanan di hotel.	100%

Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yaitu:

- 1) Manager Operasional The Taman Ayu Hotel Seminyak yang mendukung penuh kegiatan ini
- 2) Para karyawan The Taman Ayu Hotel Seminyak yang mendukung penuh kegiatan ini

Sedangkan faktor penghambat dalam kegiatan ini adalah waktu dan kesibukan karyawan tidak bisa ditentukan karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan terlebih dahulu.

SIMPULAN DAN SARAN

Hotel merupakan salah satu usaha yang di kelola secara komersil dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu atau wisatawan yang menginap di hotel. Sudah menjadi keharusan bagi manajemen hotel untuk menjaga kualitas - kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan tamu. Kegiatan Pengabdian Masyarakat di The Taman Ayu Hotel Seminyak di temukan bahwa peningkatan kepuasan tamu yang menginap di The Taman Ayu Hotel Seminyak dapat dicapai melalui beberapa langkah strategis. Pertama, merancang metode survei dan memberikan pelatihan dalam meningkatkan kualitas layanan di The Taman Ayu Hotel Seminyak. Kedua, merancang program pelatihan dan merancang SOP yang jelas untuk karyawan The Taman Ayu Hotel

Seminyak. Ketiga, meningkatkan komunikasi antar departemen dan Menyusun prosedur standar untuk memaksimalkan kecepatan layanan.

Dalam program pengabdian kepada masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar ini berjalan dengan baik serta terealisasi secara teratur. Dalam hal ini pelaksana menyarankan agar konsisten dan disiplin dalam menerapkan program-program kerja yang telah terlaksana, sehingga nantinya akan lebih meningkatkan keuntungan dan profitabilitas. Selain itu, program kerja yang telah dilakukan diharapkan para karyawan The Taman Ayu Hotel Seminyak secara konsisten menerapkannya sehingga akan mendatangkan lebih banyak calon customer dan memperluas target.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdi, R. (2023). Pengaruh Online Review Dan Harga Terhadap Keputusan Pemesanan Kamar Hotel Di Online Travel Agent (Studi Kasus Kota Batam). *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(2), 63-70.
- Anggreni, N. W., & Budiasih, N. G. A. N. (2023). Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Bali Tahun 2019-2022. *Jurnal Kajian Dan Terapan Pariwisata*, 4(1), 1-11.
- Belinda, B., & Rahardjo, J. S. D. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Tamu. *NIAGARA Scientific Journal*, 16(1), 8-19.
- Maskanah, A., & Sari, P. N. (2023). Analisis Pengaruh Online Customer Review, Customer Rating, Dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Miniso Di Tiktok Shop (Doctoral dissertation, UIN Surakarta).
- Prayoga, I. M. S. (2023). Pengaruh Online Review Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap. *EMAS*, 4(12), 3087-3097.