

---

## **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI PELATIHAN SERVICE EXCELLENT DAN PEMBARUAN SOP PADA KARYAWAN FRONT OFFICE DI LASANTI VILLAS SEMINYAK**

**I Gusti Ngurah Bagus Gunadi<sup>1,\*</sup>, Ni Made Dea Pramestya Putri<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: [gunadi@unmas.ac.id](mailto:gunadi@unmas.ac.id)

### **ABSTRAK**

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini yang dilaksanakan di Lasanti Villas Seminyak bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Front Office melalui pelatihan service excellent serta pembaruan Standard Operating Procedure (SOP). Latar belakang kegiatan ini adalah pentingnya kualitas pelayanan dalam industri hospitality yang sangat bergantung pada kinerja karyawan, khususnya pada bagian Front Office sebagai garda terdepan dalam berinteraksi dengan tamu. Namun, masih ditemukan permasalahan seperti belum optimalnya penerapan service excellent serta belum adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang terstruktur, sehingga mempengaruhi konsistensi pelayanan dan kepuasan tamu di Lasanti Villas Seminyak. Program ini dilaksanakan selama 35 hari dengan berbagai kegiatan yang meliputi observasi, pelatihan, pendampingan, serta evaluasi kinerja karyawan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini yaitu pembaruan SOP, pelatihan service excellent, membuat form feedback tamu dan review serta memberikan reward kepada karyawan yang sudah memenuhi standar service excellent. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan yang profesional, tersusunnya SOP Front Office yang lebih terstruktur, serta meningkatnya kepuasan tamu yang ditunjukkan melalui peningkatan review pada platform online. Seluruh program kerja yang direncanakan dapat terlaksana dengan baik dengan tingkat keberhasilan mencapai 100%. Program ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan serta memperkuat daya saing usaha di bidang hospitality.

**Kata Kunci:** Pembaruan SOP, pelatihan service excellent, form feedback atau review

### **ANALISIS SITUASI**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan suatu usaha, khususnya pada industri jasa seperti perhotelan dan villa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Dalam industri hospitality, pelayanan yang baik menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan tamu serta membangun citra positif perusahaan. Salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam hal ini adalah Front Office, karena menjadi garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan tamu.

Lasanti Villas Seminyak merupakan salah satu usaha akomodasi yang berada di kawasan strategis pariwisata Seminyak, Bali. Lokasi ini beralamat di Jl. Nakula Gg. Baik-Baik No.89, Seminyak, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361, lokasi yang

strategis serta fasilitas yang memadai menjadi potensi besar dalam menarik wisatawan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi awal dan komunikasi dengan pihak manajemen, diketahui bahwa penerapan standar pelayanan pada bagian Front Office belum berjalan secara optimal.

Permasalahan utama yang dihadapi antara lain belum adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, sehingga karyawan masih bekerja berdasarkan kebiasaan masing-masing. Selain itu, pemahaman karyawan mengenai konsep *service excellent* juga belum diterapkan secara konsisten dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Tanpa adanya SOP yang jelas, terdapat potensi karyawan memberikan pelayanan secara tidak seragam atau sesuai dengan cara masing-masing, sehingga dapat menimbulkan ketidakkonsistenan dalam kualitas pelayanan. Hal ini berpotensi berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan tamu serta citra Lasanti Villas Seminyak.

Melalui kegiatan Pengabdian Masyarakat ini, mahasiswa berperansebagai fasilitator dalam memberikan pelatihan *service excellent* serta membantu penyusunan dan pembaruan SOP sebagai solusi atas permasalahan yang dihadapi, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, serta daya saing usaha secara berkelanjutan.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan situasi tersebut terdapat beberapa tumpukan masalah yang dapat diambil yakni :

1. Belum adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, sehingga karyawan cenderung bekerja berdasarkan kebiasaan masing-masing tanpa pedoman yang jelas, yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam proses pelayanan.
2. Belum optimalnya penerapan standar pelayanan (*service standard*) pada bagian Front Office, sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu belum konsisten dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu.
3. Kurangnya pelatihan *service excellent* serta belum adanya sistem evaluasi pelayanan yang terstruktur, seperti penggunaan form feedback dan monitoring review tamu, memberikan pelayanan profesional belum optimal.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang terjadi terkait “Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Pelatihan *Service Excellent* dan Pembaruan SOP Pada Karyawan Front Office di Lasanti Villas Seminyak”, solusi dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di Lasanti Villas Seminyak yakni :

1. Menyusun dan memperbarui Standard Operating Procedure (SOP) yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik.

2. Memberikan pelatihan kepada karyawan Front Office mengenai konsep *service excellent*.
3. Menyusun form feedback tamu serta mendokumentasikan ulasan tamu dari platform seperti Google Review, Traveloka, atau Booking.com sebagai bahan evaluasi pelayanan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Lasanti Villas Seminyak dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan diawali dengan melakukan observasi langsung terhadap kondisi awal perusahaan, khususnya pada bagian Front Office. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata terkait proses pelayanan yang sedang berjalan, serta mengidentifikasi berbagai permasalahan yang dihadapi. Permasalahan tersebut meliputi belum optimalnya penerapan standar pelayanan, belum adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, serta kurangnya pemahaman karyawan mengenai konsep *service excellent*. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan komunikasi dan koordinasi dengan pihak manajemen untuk menentukan kebutuhan pelatihan serta perencanaan program kerja yang akan dilaksanakan.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan inti dari kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan melalui beberapa program utama. Kegiatan dimulai dengan pelatihan *service excellent* kepada karyawan Front Office yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, sikap profesional, serta kualitas pelayanan kepada tamu. Selanjutnya dilakukan penyusunan dan pembaruan SOP Front Office sebagai pedoman kerja yang lebih sistematis, terstruktur, dan mudah dipahami oleh karyawan. Selain itu, dilakukan simulasi pelayanan (*role play*) untuk memberikan gambaran nyata kepada karyawan mengenai penerapan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kegiatan ini juga didukung dengan pendampingan secara langsung dalam kegiatan operasional sehari-hari, sehingga karyawan dapat menerapkan konsep *service excellent* dan SOP secara konsisten.

3. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan program yang telah dilaksanakan serta mengetahui perubahan yang terjadi setelah kegiatan berlangsung. Evaluasi dilakukan melalui pengisian form feedback oleh tamu sebagai media untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, dilakukan monitoring terhadap review tamu pada platform online sebagai bahan evaluasi eksternal terhadap kualitas pelayanan. Evaluasi juga dilakukan melalui observasi lanjutan terhadap kinerja

karyawan, khususnya dalam hal komunikasi, sikap pelayanan, dan konsistensi dalam menerapkan SOP. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan pengembangan program secara berkelanjutan. Sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil evaluasi, diberikan reward kepada karyawan yang mampu memenuhi standar *service excellent* sebagai upaya meningkatkan motivasi, kinerja, serta mendorong konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di Lasanti Villas Seminyak.

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan kegiatan “Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Pelatihan *Service Excellent* dan Pembaruan SOP Pada Karyawan Front Office di Lasanti Villas Seminyak”, hasil programnya yakni:

1. Hasil program terkait penyusunan dan pembaruan SOP Front Office di Lasanti Villas Seminyak berjalan dengan baik dan sesuai rencana, dimana karyawan mulai memahami dan menerapkan prosedur kerja yang lebih terstruktur sehingga pelayanan menjadi lebih konsisten dan profesional.
2. Hasil program terkait pelatihan *service excellent* memberikan dampak positif terhadap peningkatan kemampuan komunikasi, sikap profesional, serta cara karyawan dalam melayani tamu, dimana karyawan mulai menerapkan pelayanan yang lebih ramah, responsif, dan sesuai standar.
3. Hasil program terkait pembuatan form *feedback* dan *monitoring review* tamu menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, dimana data ulasan tamu dapat digunakan sebagai bahan evaluasi serta membantu perusahaan dalam mengetahui tingkat kepuasan tamu. Serta tercapainya *point review* yang tinggi.
4. Hasil program terkait pemberian reward terhadap karyawan yang telah memenuhi kriteria *service excellent* yang menunjukkan adanya semangat yang tinggi serta antusias karyawan untuk menjalankannya sehari-hari, dengan ini mereka bisa membuktikan bahwa dengan dibuatkan reward seperti ini akan terbukti meningkatnya kualitas pelayanan di Lasanti Villas Seminyak.

TOPIK	SPESIFIKASI	KETERCAPAIAN
Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Pelatihan <i>Service Excellent</i> dan Pembaruan SOP Pada Karyawan <i>Front Office</i> di Lasanti Villas Seminyak	Penyusunan dan pembaruan SOP departemen <i>Front Office</i>	100%
	Pendampingan pelatihan <i>service excellent</i> kepada karyawan <i>Front Office</i>	100%
	Pembuatan <i>form feedback</i> tamu dan <i>monitoring review</i> tamu	100%
	Pemberian <i>reward</i> kepada karyawan yang memenuhi standar <i>service excellent</i>	100%

---

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pelaksanaan program Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Pelatihan Service Excellent dan Pembaruan SOP pada Karyawan Front Office di Lasanti Villas Seminyak, dapat disimpulkan bahwa program telah berjalan dengan baik dan seluruh kegiatan mencapai target yang diharapkan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa penyusunan dan pembaruan SOP Front Office telah berhasil dilakukan dan mulai diterapkan sebagai pedoman kerja dalam operasional sehari-hari. Pelatihan service excellent juga mampu meningkatkan kemampuan komunikasi, sikap profesional, dan kualitas pelayanan karyawan. Selain itu, tersedianya form feedback dan monitoring review membantu dalam proses evaluasi pelayanan secara berkelanjutan, serta pemberian reward memberikan dampak positif terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Manfaat dari program ini dirasakan oleh berbagai pihak, yaitu bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan konsistensi pelayanan, bagi karyawan dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalisme kerja, serta bagi tamu dalam memperoleh pelayanan yang lebih baik, nyaman, dan memuaskan.

### **Saran**

Pihak manajemen Lasanti Villas Seminyak diharapkan dapat melanjutkan dan mengembangkan program secara berkelanjutan dengan memastikan penerapan dan evaluasi SOP Front Office secara berkala agar tetap relevan dengan kebutuhan operasional, melaksanakan pelatihan service excellent secara rutin dan lebih mendalam untuk meningkatkan kompetensi karyawan, mengoptimalkan pemanfaatan form feedback serta monitoring review tamu sebagai bahan evaluasi pelayanan, mempertahankan dan mengembangkan sistem reward guna meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan, serta memperluas penerapan program serupa ke departemen lain agar kualitas pelayanan dapat meningkat secara menyeluruh dan konsisten.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Damayanthi, Komang Mira, dan Luh Eka Susanti. 2023. "Analisis Penerapan Excellent Service Front Office untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Pariwisata dan Bisnis (PARIS)*, Vol. 2 No. 9: 2067–2072.
- Dewi, Ni Nyoman Trisna Permata, Putu Diah Sastri Pitanatri, dan Prastha Adyatma. 2025. "Analisis Sentimen dengan Klasifikasi Naïve Bayes pada Ulasan Tripadvisor di Luxury Resort untuk Strategi Peningkatan Hunian Kamar." *Inovasi: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, Vol. 4 No. 1: 788–800.
- Sarudin, R., dan A. Ismail. 2021. "Tripadvisor Review Online Analysis on Buying Interest." *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 7(4): 33–43.