

---

## STRATEGI PENGEMBANGAN *EXCELLENT SERVICE* DAN STANDAR KEBERSIHAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI OTA *GUEST HOUSE*

Gregorious Paulus Tahu<sup>1,\*</sup>, Ni Nyoman Vany Pradewi Putri<sup>2</sup>

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

\*Email: [gregori\\_tahu@unmas.ac.id](mailto:gregori_tahu@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Kegiatan ini dilaksanakan di OTA *Guest House* dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kebersihan, serta efektivitas promosi dalam mendukung daya saing usaha jasa penginapan. Permasalahan yang dihadapi meliputi belum adanya standar *excellent service* yang jelas, belum tersusunnya SOP kebersihan secara sistematis, kurangnya pemahaman dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan prima, belum adanya sistem monitoring dan evaluasi, serta belum optimalnya pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dilaksanakan lima program kerja utama yaitu penyusunan dan penerapan *excellent service*, penyusunan dan implementasi SOP kebersihan, pelatihan pelayanan prima, pembuatan sistem monitoring dan evaluasi, serta promosi digital melalui media sosial Instagram. Metode pelaksanaan yang digunakan meliputi observasi, pelatihan, pendampingan, serta implementasi langsung di lapangan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih profesional dan konsisten, kebersihan yang lebih terstandar, peningkatan kompetensi karyawan, tersedianya sistem monitoring sederhana, serta meningkatnya jangkauan promosi melalui media sosial. Dengan demikian, kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan tamu dan daya saing OTA *Guest House*.

**Kata Kunci:** *excellent service*, sop kebersihan, pelayanan prima, promosi digital, *guest house*

### ANALISIS SITUASI

OTA *Guest House* merupakan salah satu usaha jasa penginapan yang berfokus pada pelayanan tamu dengan fasilitas kamar dan area umum yang memadai. Secara umum, operasional *guest house* telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas layanan. Dari aspek pelayanan, belum terdapat standar *excellent service* yang jelas sehingga pelayanan yang diberikan karyawan masih belum konsisten. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu. Dari aspek kebersihan, belum adanya SOP yang terstruktur menyebabkan proses pembersihan kamar dan area umum belum optimal dan belum memiliki standar yang seragam. Selain itu, dari sisi pemasaran, OTA *Guest House* belum memanfaatkan media digital secara maksimal. Promosi masih dilakukan secara sederhana sehingga jangkauan pasar masih terbatas. Padahal, penggunaan media sosial seperti Instagram dapat menjadi sarana efektif untuk meningkatkan visibilitas dan menarik lebih banyak pelanggan. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya peningkatan melalui penyusunan standar pelayanan, pembuatan SOP kebersihan, serta optimalisasi

---

promosi digital guna meningkatkan kualitas layanan dan daya saing OTA *Guest House*.

### **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi, permasalahan yang ditemukan adalah:

1. Belum adanya standar pelayanan (*excellent service*) yang jelas bagi karyawan.
2. SOP kebersihan kamar dan area umum belum tersusun secara sistematis.
3. Kurangnya pemahaman dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan prima.
4. Belum adanya sistem monitoring dan evaluasi pelayanan dan kebersihan.
5. Belum optimalnya pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi OTA *Guest House*.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diberikan solusi berupa:

1. Penyusunan dan penerapan standar *excellent service* bagi karyawan.
2. Penyusunan dan implementasi SOP kebersihan kamar dan area umum.
3. Pelatihan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pelayanan prima.
4. Pembuatan sistem monitoring dan evaluasi sederhana.
5. Pembuatan dan pengelolaan media sosial (Instagram) sebagai sarana promosi *digital*.

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan yang digunakan adalah promosi, pelatihan, dan pendampingan, meliputi:

1. Penyusunan materi dan standar pelayanan serta SOP kebersihan.
2. Pelaksanaan pelatihan kepada karyawan terkait pelayanan prima.
3. Pendampingan dalam penerapan SOP kebersihan dan pelayanan.
4. Pembuatan serta pengelolaan akun Instagram sebagai media promosi OTA *Guest House*.
5. Monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap hasil penerapan program kerja.

### **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di OTA *Guest House* dilakukan melalui lima program kerja yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, kebersihan, dan promosi digital. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penyusunan dan penerapan *excellent service* yang dilakukan bersama owner menghasilkan dokumen pedoman pelayanan yang lebih terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan operasional *guest house*. Selain itu, penyusunan dan implementasi SOP kebersihan menghasilkan pedoman kerja yang terstruktur sehingga proses pembersihan kamar dan area umum menjadi lebih sistematis dan konsisten sesuai standar. Melalui pelatihan pelayanan

prima, pemahaman dan keterampilan karyawan juga mengalami peningkatan, terutama dalam berinteraksi dengan tamu dan menangani keluhan secara efektif. Penerapan sistem monitoring dan evaluasi sederhana turut membantu pengelola dalam mengawasi serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kebersihan secara berkelanjutan. Di sisi lain, pembuatan dan pengelolaan media sosial Instagram sebagai sarana promosi *digital* telah berhasil meningkatkan visibilitas OTA *Guest House* dan memperluas jangkauan pasar. Secara keseluruhan, kelima program kerja yang dilaksanakan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan, kebersihan, serta efektivitas promosi, sehingga mampu meningkatkan daya saing OTA *Guest House* di bidang jasa penginapan.



**Gambar 1.** Diskusi Bersama owner



**Gambar 3.** Membuat akun Instagram

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat di OTA *Guest House* melalui lima program kerja, yaitu penyusunan dan penerapan *excellent service*, penyusunan SOP kebersihan, pelatihan pelayanan prima, pembuatan sistem monitoring dan evaluasi, serta promosi *digital* melalui Instagram, telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif. Seluruh program tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kebersihan, keterampilan karyawan, serta memperluas jangkauan promosi sehingga mendukung peningkatan daya saing OTA *Guest House*. Disarankan agar OTA *Guest House* secara konsisten menerapkan standar *excellent service* dan SOP kebersihan yang telah dibuat, terus meningkatkan keterampilan karyawan melalui pelatihan berkelanjutan, melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin, serta mengoptimalkan penggunaan media sosial sebagai sarana promosi guna mempertahankan dan meningkatkan

kualitas layanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Chaffey, D. (2020). *Digital marketing: Strategy, implementation and practice*. Pearson Education.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2019). *Tourism: Principles and practice*. Pearson Education.
- Heizer, J., & Render, B. (2017). *Operations management (11th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing (17th ed.)*. Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy (8th ed.)*. Pearson Education.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Yoeti, O. A. (2016). *Pengantar ilmu pariwisata*. Bandung: Angkasa.