

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENYUSUNAN SOP PENANGANAN KOMPLAIN DAN PENGUATAN KERJA SAMA TIM DI 100 SUNSET HOTEL

Nyoman Yudha Astriayu Widyari^{1,*}, Ni Made Widiari Rahayu²

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

*Email: astriayuwidyari@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di 100 Sunset Hotel bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP) penanganan komplain serta penguatan kerja sama tim antar karyawan. Latar belakang dari kegiatan ini adalah belum adanya SOP penanganan komplain yang terstruktur serta kurang optimalnya kerja sama tim dalam operasional kerja, yang menyebabkan terjadinya ketidak konsistenan pelayanan dan miskomunikasi antar karyawan. Program ini dilaksanakan selama 36 hari dengan menggunakan metode observasi, sosialisasi, pendampingan, dan evaluasi. Penyusunan SOP dilakukan dengan mengidentifikasi jenis komplain yang sering terjadi serta merancang alur penanganan yang sistematis dan mudah dipahami oleh karyawan. Selain itu, penguatan kerja sama tim dilakukan melalui penerapan handover antar shift serta pembagian tugas kerja yang lebih terstruktur. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang lebih baik dalam menangani komplain serta mampu bekerja dengan koordinasi yang lebih efektif. Pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, tepat dan profesional. Dengan demikian, program ini memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja karyawan di 100 Sunset Hotel.

Kata Kunci: SOP, kualitas pelayanan, complain tamu, kerja sama tim

ANALISIS SITUASI

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam industri perhotelan karena keberhasilan pelayanan hotel sangat ditentukan oleh kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan tamu. Dalam usaha jasa seperti hotel, kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh ketepatan, kecepatan, keramahan, dan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan. Front Office sebagai garda terdepan hotel memiliki peran yang sangat penting karena menjadi pusat informasi dan bagian pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik perlu didukung oleh standar kerja yang jelas agar proses pelayanan dapat berlangsung secara konsisten dan terarah. Penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan Front Office di hotel menunjukkan bahwa penerapan SOP dapat membantu memaksimalkan prosedur kerja, tugas, dan pelaksanaan pelayanan kepada tamu.

Dalam operasional hotel, komplain tamu merupakan hal yang tidak dapat dihindari dan harus ditangani secara tepat agar tidak menurunkan kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel. Penanganan complain yang kurang cepat, kurang tepat atau

tidak seragam dapat menimbulkan kesan negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, hotel memerlukan pedoman yang jelas dalam bentuk SOP penanganan komplain agar setiap karyawan memiliki acuan yang sama dalam menerima, merespons, dan menyelesaikan keluhan tamu secara professional. Penanganan keluhan tamu pada pelayanan front office perlu dilakukan sesuai standar agar pelayanan menjadi lebih efektif dan mampu menjaga kepuasan tamu. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hotel, sehingga kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting bagi keberlangsungan usaha perhotelan.

Hotel 100 Sunset sebagai salah satu usaha jasa akomodasi. Perusahaan ini sendiri beralamat di Jalan Sunset Road No.100C, Kuta Kabupaten Badung. Hotel 100 Sunset sebagai perusahaan yang sedang berkembang, tentunya sangat membutuhkan dukungan kinerja yang baik dari semua karyawannya. Terlebih sebagai perusahaan yang mengandalkan pada kemampuan karyawan dalam memerikan pelayanan kepada para customer. Oleh karena itu diperlukan kerjasama tim antar karyawan untuk mencapai tujuan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi yang telah diuraikan di atas, adapun rumusan masalah yakni sebagai berikut.

1. Bagaimana kondisi penanganan komplain tamu di Hotel 100 Sunset?
2. Mengapa penyusunan SOP penanganan komplain diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel 100 Sunset?
3. Bagaimana penguatan kerja sama tim antar karyawan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Hotel 100 Sunset?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, adapun tujuan atau solusi yang diberikan yaitu sebagai berikut.

1. Menyusun SOP penanganan komplain sebagai pedoman kerja karyawan
2. Memberikan sosialisasi kepada karyawan terkait penerapan SOP penanganan complain
3. Meningkatkan kerja sama tim antar karyawan dalam mendukung kualitas pelayanan.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan penyusunan dan pemberian SOP penanganan komplain serta peningkatan kerja sama tim di 100 Sunset Hotel yaitu sebagai berikut:

1. Metode observasi dan dokumentasi, melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi kerja karyawan di 100 Sunset Hotel, khususnya dalam penanganan komplain tamu dan koordinasi antar departemen seperti front

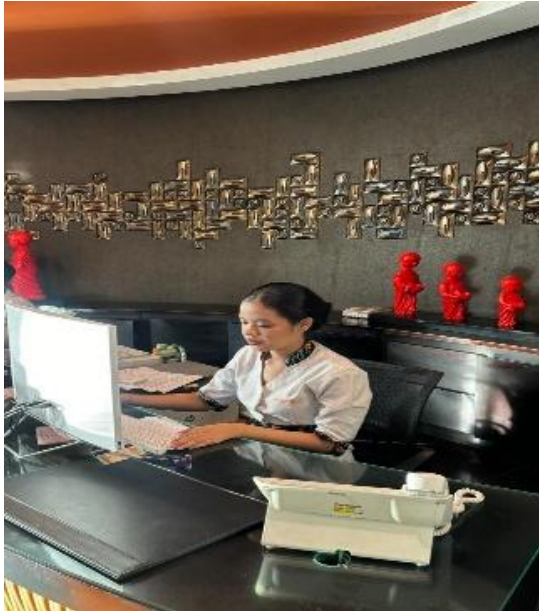
- office dan housekeeping. Selain itu, dilakukan persiapan seperti Menyusun materi SOP, mencatat jenis-jenis komplain yang sering terjadi, serta menyiapkan alat dan bahan pendukung kegiatan. Dokumentasi dilakukan sebagai bukti pelaksanaan kegiatan dan bahan evaluasi program kerja.
2. Metode sosialisasi dan edukasi, memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai pentingnya penerapan SOP dalam penanganan komplain serta pentingnya kerja sama tim dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kegiatan ini dilakukan melalui sesi sharing, diskusi, dan penjelasan secara langsung kepada karyawan agar mereka dapat memahami alur kerja yang baik, komunikasi yang efektif, serta sikap professional dalam melayani tamu.
 3. Metode pendampingan, memberikan arahan dan bantuan secara langsung kepada karyawan dalam menerapkan SOP penanganan komplain serta membangun kerja sama tim di lingkungan kerja. Dalam hal ini, saya turut terlibat dalam aktivitas operasional hotel untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga mereka dapat lebih mudah memahami penerapan SOP dan pentingnya koordinasi kerja.
 4. Evaluasi kegiatan, melakukan penilaian terhadap pelaksanaan program kerja yang telah dilakukan, baik dari segi penerapan SOP maupun peningkatan kerja sama tim. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana program berjalan efektif serta menjadi bahan perbaikan ke depannya agar kualitas pelayanan di 100 Sunset Hotel semakin meningkat.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat di 100 Sunset Hotel dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu observasi dan perencanaan, persiapan, pelaksanaan serta evaluasi. Observasi awal dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi nyata di lapangan, khususnya terkait kualitas pelayanan penanganan complain tamu, serta kerja sama tim antar karyawan. Berdasarkan hasil observasi ditemukan dua permasalahan utama yaitu belum adanya SOP penanganan komplain yang terstruktur sehingga karyawan mengalami kebingungan dalam menangani keluhan tamu, serta kurang optimalnya kerja sama tim antar karyawan yang berdampak pada kurang efektifnya koordinasi kerja. Berdasarkan permasalahan tersebut, program kerja difokuskan pada dua solusi utama, yaitu penyusunan SOP penanganan komplain dan penguatan kerja sama tim karyawan.

Program pertama adalah penyusunan dan penerapan SOP penanganan komplain. Program ini berhasil direalisasikan dengan baik melalui beberapa tahapan, mulai dari identifikasi jenis-jenis complain yang sering terjadi, penyusunan alur penanganan complain, hingga sosialisasi kepada karyawan. Dengan adanya SOP tersebut, karyawan memiliki pedoman kerja yang jelas dalam menangani complain tamu, mulai dari menerima keluhan, memberikan respon yang tepat hingga menyelesaikan permasalahan secara professional. Hal ini berdampak pada

meningkatkan kualitas pelayanan serta meminimalisir kesalahan dalam penanganan komplain. Program pertama ditunjukkan pada gambar 1, gambar 2 dan gambar 3 sebagai berikut.



Gambar 1. Menidentifikasi jenis komplain dan Menyusun SOP penanganan komplain



Gambar 2. Melakukan sesoalisasi & edukasi mengenai SOP penanganan komplain



Gambar 3. Melakukan evaluasi penerapan SOP

Program kedua adalah penguatan kerja sama tim antar karyawan. Program ini dilakukan melalui penerapan sistem handover (serah terima pekerjaan) yang lebih terstruktur saat pergantian shift serta pembagian tugas kerja yang jelas dalam setiap

shift. Melalui penerapan ini, komunikasi dan koordinasi antar karyawan menjadi lebih baik sehingga dapat mengurangi miskomunikasi dalam pekerjaan. Selain itu, pembagian tugas yang terarah membantu karyawan bekerja lebih efektif dan menghindari tumpang tindih pekerjaan. Dampak dari program ini adalah meningkatnya efektifitas kerja tim serta kualitas pelayanan kepada tamu. Program kedua ditunjukkan pada gambar 4 dan gambar 5 sebagai berikut.



Gambar 4. Penguatan kerja sama tim melalui handover loogbook



Gambar 5. Meningkatkan kerja sama tim dengan menerapkan pembagian tugas yang merata setiap shift

Keberhasilan program ini didukung oleh beberapa faktor, antara lain adanya dukungan dari pihak manajemen 100 Sunset Hotel, partisipasi aktif karyawan dalam mengikuti sosialisasi serta penerapan SOP penanganan komplain dan kerja sama yang baik antar karyawan dalam meningkatkan koordinasi kerja. Selain itu, keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional hotel turut membantu proses adaptasi terhadap program yang diterapkan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian masyarakat ini tidak hanya memberikan solusi terhadap permasalahan penanganan komplain dan kerja sama tim, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Secara umum, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa penerapan SOP yang terstruktur dalam penguatan kerja sama tim mampu meningkatkan afektivitas operasional serta kepuasan tamu di 100 Sunset Hotel.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Hotel 100 Sunset melalui program penyusunan SOP penanganan komplain dan penguatan kerja sama

tim telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana. Penyusunan SOP memberikan pedoman kerja yang jelas bagi karyawan dalam menangani keluhan tamu secara sistematis dan profesional, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penguatan kerja sama tim melalui penerapan handover antar shift dan pembagian tugas yang terstruktur terbukti meningkatkan koordinasi kerja serta mengurangi miskomunikasi. Secara keseluruhan, program yang dilaksanakan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan tamu di Hotel 100 Sunset.

Untuk keberlanjutan program, pihak manajemen Hotel 100 Sunset disarankan untuk menerapkan SOP penanganan komplain secara konsisten serta melakukan evaluasi secara berkala guna menjaga kualitas pelayanan. Selain itu, karyawan diharapkan dapat terus menerapkan sistem handover dan pembagian tugas kerja secara jelas dalam setiap shift agar koordinasi tetap terjaga. Ke depan, program ini juga dapat dikembangkan melalui pelatihan pelayanan prima dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan untuk mendukung kualitas pelayanan yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. (2020). *Human resource management*. Pearson.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Kandampully, Jay. (2018). *Service management in hospitality*. Pearson.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2017). *Organizational behavior*. Pearson.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.