PENYUSUNAN SOP KERJA *BUTLER* DAN OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL UNTUK PELAYANAN VILLA TEPI HUTAN

Made Pradnyan Permana Usadi[1,*], Ida Bagus Angga Brahmanta[2], Dewa Ayu Melia Putri[3]
[1,2,3]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: mdpradnyan@unmas.ac.id

ABSTRAK

Program pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi yang bertujuan mengaplikasikan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan yang dimiliki oleh sivitas akademika untuk membantu menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maupun dunia usaha. Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Villa Tepi Hutan berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan promosi digital melalui penyusunan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* kerja *Butler* serta optimalisasi pengelolaan akun media sosial. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pihak pengelola Villa Tepi Hutan, ditemukan permasalahan berupa belum tersusunnya *Standar Operasional Prosedur (SOP)* kerja yang terdokumentasi secara sistematis, khususnya pada bagian *Butler,* serta belum optimalnya pengelolaan akun media sosial sebagai media promosi digital. Program kerja dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif dengan metode pendampingan, pelatihan, diskusi partisipatif, serta monitoring dan evaluasi. Selain dua program kerja utama, kegiatan juga didukung oleh program kerja tambahan berupa penataan dokumen operasional, pembuatan media informasi internal, dan pendampingan implementasi program. Hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa seluruh program kerja utama dan program kerja tambahan telah terlaksana sesuai dengan rencana dan terealisasi 100%. Penyusunan SOP menghasilkan pedoman kerja yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas secara lebih terarah, sistematis, dan konsisten. Optimalisasi pengelolaan media sosial menghasilkan perencanaan konten, content calendar, jadwal unggahan, serta pemanfaatan fitur Instagram sebagai media promosi Villa Tepi Hutan. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini dapat membantu Villa Tepi Hutan dalam meningkatkan keteraturan operasional serta mendukung pengelolaan promosi digital yang lebih terarah.

Kata Kunci: SOP, butler, media sosial, promosi digital, villa

ANALISIS SITUASI

Program pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi yang bertujuan mengaplikasikan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan yang dimiliki oleh sivitas akademika untuk membantu menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maupun dunia usaha. Salah satu sektor yang terus berkembang di Indonesia, khususnya di Provinsi Bali, adalah sektor pariwisata. Pariwisata memiliki peran strategis dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah, menciptakan lapangan pekerjaan, serta

mendorong berkembangnya berbagai jenis usaha pendukung, salah satunya adalah usaha akomodasi seperti hotel, villa, *homestay*, dan *resort.*

Villa Tepi Hutan merupakan salah satu usaha akomodasi yang bergerak di bidang penyediaan jasa penginapan yang berlokasi di Banjar Cagaan Kelod, Desa Pejeng Kangin, Kecamatan Tampaksiring, Kabupaten Gianyar, Bali. Lokasi villa berada pada kawasan yang masih asri dan dikelilingi oleh hamparan persawahan serta pepohonan, sehingga menawarkan suasana yang tenang, nyaman, dan dekat dengan alam. Letaknya yang strategis, tidak jauh dari kawasan wisata Ubud, menjadikan Villa Tepi Hutan sebagai salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang menginginkan pengalaman menginap dengan nuansa alam khas Bali.

Dalam industri perhotelan dan villa, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan tamu. Pelayanan yang baik tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan setiap pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, setiap perusahaan memerlukan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* sebagai pedoman kerja yang jelas agar seluruh aktivitas operasional dapat berjalan secara konsisten, efektif, efisien, dan memberikan pelayanan yang seragam kepada setiap tamu (Setiawan dan Rahmawati, 2020).

Selain peningkatan kualitas pelayanan, perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola pemasaran dalam industri pariwisata. Saat ini, calon wisatawan lebih banyak mencari informasi mengenai destinasi maupun tempat menginap melalui media digital sebelum melakukan pemesanan. Media sosial telah berkembang menjadi salah satu sarana promosi yang efektif karena mampu menjangkau pasar yang lebih luas dengan biaya yang relatif rendah (Andriany *at al.,* 2022). Pengelolaan media sosial yang optimal tidak hanya sebatas mengunggah foto atau video, tetapi juga mencakup penyusunan strategi konten, penjadwalan unggahan, pemanfaatan fitur media sosial, interaksi dengan audiens, hingga evaluasi performa konten secara berkala (Santoso *at al.,* 2022)

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada Villa Tepi Hutan, diperoleh informasi bahwa masih terdapat beberapa aspek operasional yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas promosi digital. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah belum tersusunnya *Standar Operasional Prosedur (SOP)* kerja secara lengkap dan terdokumentasi sehingga pelaksanaan pekerjaan masih mengacu pada kebiasaan masing-masing karyawan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan standar pelayanan, kurang optimalnya koordinasi antarbagian, serta menyulitkan proses evaluasi maupun pelatihan karyawan baru.

Selain itu, pengelolaan akun media sosial Villa Tepi Hutan juga masih belum optimal. Frekuensi unggahan konten masih belum konsisten, belum terdapat perencanaan konten secara berkala, serta pemanfaatan fitur media sosial untuk mendukung promosi digital masih belum maksimal. Kondisi tersebut menyebabkan

informasi mengenai villa belum tersampaikan secara optimal kepada calon tamu sehingga peluang untuk meningkatkan jangkauan promosi dan reservasi masih dapat dikembangkan (Blanco *at al.,* 2024).

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan pihak pengelola Villa Tepi Hutan, ditemukan beberapa permasalahan yang menjadi dasar pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat. Permasalahan pertama adalah belum tersusunnya *Standar Operasional Prosedur (SOP)* kerja yang terdokumentasi secara sistematis, khususnya pada bagian Butler yang berinteraksi secara langsung dengan tamu. Selama ini pelaksanaan pekerjaan masih mengacu pada pengalaman dan kebiasaan masing-masing karyawan sehingga belum terdapat standar tertulis yang dapat dijadikan pedoman bersama. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan kualitas pelayanan, ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan tugas, serta menyulitkan proses evaluasi maupun pelatihan bagi karyawan baru.

Permasalahan kedua berkaitan dengan belum optimalnya pengelolaan akun media sosial Villa Tepi Hutan sebagai media promosi digital. Aktivitas unggahan konten masih belum dilakukan secara konsisten, belum terdapat perencanaan konten yang tertata maupun kalender konten *(content calendar)*, serta belum dilakukan evaluasi terhadap performa konten yang telah dipublikasikan. Selain itu, pemanfaatan berbagai fitur media sosial seperti Instagram *Stories, Reels, Highlights*, maupun konten interaktif masih belum dilakukan secara optimal.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Sebagai upaya dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Villa Tepi Hutan, program pengabdian masyarakat ini dilaksanakan melalui dua program utama yang berfokus pada peningkatan kualitas operasional dan penguatan strategi promosi digital. Program pertama yaitu penyusunan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* kerja, khususnya pada bagian Butler, yang disusun berdasarkan kebutuhan operasional villa. Penyusunan SOP ini bertujuan untuk menciptakan standar kerja yang lebih terstruktur, meningkatkan konsistensi pelayanan, memperjelas alur kerja karyawan, serta mendukung terciptanya pengalaman menginap yang lebih baik bagi tamu (Setiawan & Rahmawati, 2020).

Program kedua yaitu optimalisasi pengelolaan akun media sosial sebagai media promosi digital Villa Tepi Hutan. Kegiatan ini meliputi penyusunan *content calendar,* pembuatan standar konten, pengaturan jadwal unggahan, pemanfaatan fitur-fitur media sosial secara optimal, serta evaluasi performa akun secara berkala. Optimalisasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas promosi, memperkuat identitas dan citra villa, serta memperluas jangkauan pemasaran kepada calon tam (Fitri *at al.,* 2023).

Selain program kerja utama, terdapat tiga program kerja tambahan sebagai pendukung implementasi hasil pengabdian, yaitu penataan dokumen operasional,

pembuatan media informasi internal, dan pendampingan implementasi program. Program tambahan tersebut berfungsi sebagai pendukung agar program utama dapat diterapkan dengan lebih optimal.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat di Villa Tepi Hutan menggunakan pendekatan partisipatif, yaitu melibatkan pihak pengelola dan karyawan villa secara aktif dalam setiap proses perencanaan, penyusunan, hingga implementasi program. Pendekatan ini bertujuan agar program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan operasional mitra serta dapat diterapkan secara berkelanjutan. Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat meliputi pendampingan *(mentoring)*, pelatihan, diskusi partisipatif, serta monitoring dan evaluasi.

Metode pendampingan dilakukan selama proses penyusunan Standar *Operasional Prosedur (SOP)* kerja dan optimalisasi pengelolaan media sosial. Pendampingan dilakukan melalui koordinasi dan diskusi secara langsung dengan pihak pengelola Villa Tepi Hutan untuk mengidentifikasi kebutuhan operasional, menyusun dokumen SOP yang sesuai dengan kondisi lapangan, serta memberikan rekomendasi strategi pengelolaan media sosial yang lebih efektif.

Metode pelatihan dilakukan dengan memberikan penjelasan mengenai pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mendukung kualitas pelayanan kepada tamu. Selain itu, pelatihan juga diberikan mengenai pengelolaan media sosial yang meliputi penyusunan konten promosi, penjadwalan unggahan, pemanfaatan fitur Instagram, serta strategi meningkatkan interaksi dengan calon pelanggan.

Metode diskusi partisipatif digunakan untuk memperoleh masukan dari pihak pengelola mengenai kondisi operasional, kendala yang dihadapi, serta kebutuhan pengembangan Villa Tepi Hutan. Melalui diskusi dua arah, setiap rancangan program dapat disesuaikan dengan kondisi nyata di lapangan sehingga solusi yang diberikan menjadi lebih relevan dan mudah diterapkan.

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mengetahui kesesuaian hasil program dengan kebutuhan Villa Tepi Hutan. Kegiatan ini dilakukan melalui peninjauan terhadap dokumen SOP yang telah disusun serta pembahasan mengenai rekomendasi strategi pengelolaan media sosial. Hasil evaluasi menjadi dasar untuk melakukan penyempurnaan terhadap program sehingga dapat memberikan manfaat yang optimal bagi mitra (Setiawan dan Rahmawati, 2020).

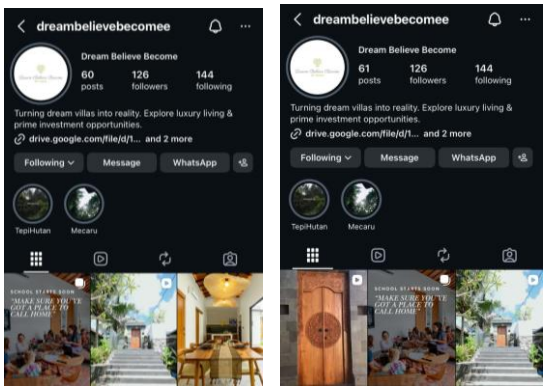
HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Villa Tepi Hutan telah berjalan sesuai dengan program yang direncanakan. Seluruh program kerja utama dan tambahan telah terealisasi 100%.



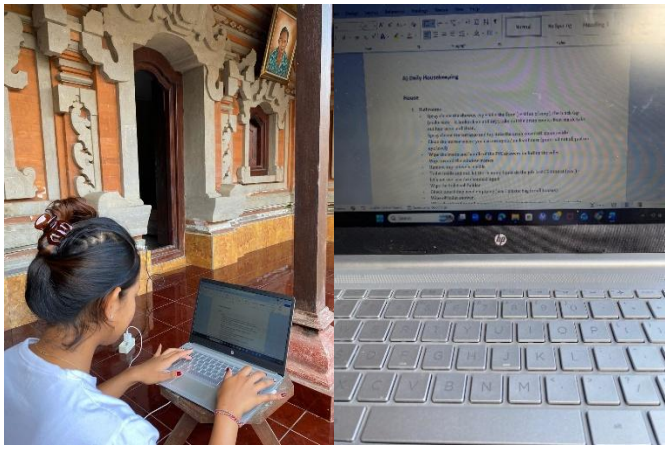
Gambar 1. Penyusunan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* Kerja *Butler*

Program kerja pertama yaitu penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja Butler. Kegiatan ini menghasilkan pedoman kerja yang memuat alur dan tahapan pekerjaan Butler dalam memberikan pelayanan kepada tamu. SOP tersebut dapat digunakan sebagai pedoman agar pekerjaan dapat dilakukan secara lebih terarah dan konsisten.



Gambar 2. Optimalisasi Pengelolaan Akun Media Sosial

Program kerja kedua yaitu optimalisasi pengelolaan akun media sosial. Kegiatan ini menghasilkan content calendar, konsep konten, jadwal unggahan, serta rekomendasi penggunaan fitur Instagram seperti Stories, Reels, dan Highlights untuk mendukung promosi Villa Tepi Hutan.



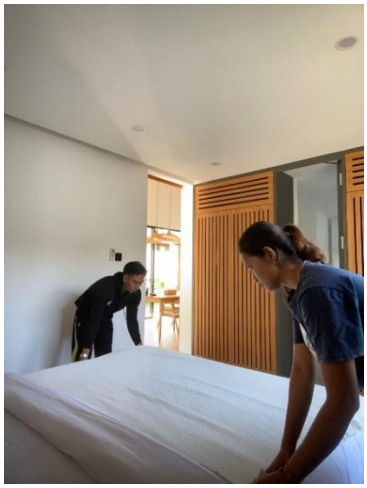
Gambar 3. Penataan Dokumen Operasional

Program kerja tambahan pertama yaitu penataan dokumen operasional. Kegiatan ini dilakukan dengan menata dokumen yang berkaitan dengan kegiatan operasional dan pelayanan villa agar lebih mudah ditemukan dan digunakan oleh karyawan.



Gambar 4. Pembuatan Media Informasi Internal

Program kerja tambahan kedua yaitu pembuatan media informasi internal. Kegiatan ini menghasilkan panduan singkat, alur pelayanan, dan checklist pekerjaan harian yang dapat digunakan sebagai pengingat bagi karyawan dalam melaksanakan tugas.



Gambar 5. Pendampingan Implementasi Program

Program kerja tambahan ketiga yaitu pendampingan implementasi program. Pendampingan dilakukan kepada pihak pengelola dan karyawan dalam penerapan SOP serta pengelolaan media sosial sebagai sarana promosi.

Secara keseluruhan, kelima program kerja telah terlaksana dengan baik dan memperoleh respons yang baik dari pihak Villa Tepi Hutan. Seluruh program terealisasi 100% dan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta promosi digital Villa Tepi Hutan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Villa Tepi Hutan, dapat disimpulkan bahwa seluruh program kerja yang telah direncanakan dapat terlaksana dengan baik dan terealisasi sebesar 100%. Program kerja utama berupa penyusunan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* kerja *Butler t*elah menghasilkan pedoman kerja yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas secara lebih terarah, sistematis, dan konsisten. Selain itu, program optimalisasi pengelolaan akun media sosial telah menghasilkan perencanaan konten, content calendar, jadwal unggahan, serta pemanfaatan fitur Instagram sebagai media promosi Villa Tepi Hutan. Program kerja tambahan berupa penataan dokumen operasional, pembuatan media informasi internal, dan pendampingan implementasi program juga telah terlaksana sebagai pendukung program utama. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini dapat membantu Villa Tepi Hutan dalam meningkatkan keteraturan operasional serta mendukung pengelolaan promosi digital yang lebih terarah.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, pihak Villa Tepi Hutan diharapkan dapat menerapkan SOP yang telah disusun secara konsisten serta melakukan evaluasi dan pembaruan apabila terdapat perubahan dalam kegiatan operasional. Pengelolaan media sosial juga diharapkan dapat dilakukan secara rutin melalui perencanaan konten, jadwal unggahan, dan pemanfaatan fitur Instagram secara optimal agar promosi Villa Tepi Hutan semakin efektif. Selain itu,

karyawan diharapkan dapat menjadikan SOP sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada tamu sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga dan hasil program pengabdian dapat memberikan manfaat secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Andriany, D., Murni, N. G. N. S., Triyuni, N. N., Sudarmini, N. M., & Trisnayoni, R. A. (2022). 5-star luxury hotels' Instagram performance as a digital marketing strategy during the travelling restriction. *International Journal of Glocal Tourism, 3*(2), 100–110.

Blanco-Moreno, S., González-Fernández, A. M., Muñoz-Gallego, P. A., & Casaló, L. V. (2024). Understanding engagement with Instagram posts about tourism destinations. *Journal of Destination Marketing & Management, 34*, 100948.

Fitri, F. R., Februadi, A. C., Elisabeth, V., & Yuardani, A. M. (2023). The influence of Instagram social media marketing as a promotional means to increase intentions to visit tourist destinations. *Journal of Marketing Innovation, 3*(2).

Herlina, A. (2022). Pariwisata digital: Transformasi pemasaran pariwisata Indonesia melalui Instagram dan YouTube pemerintah selama masa pandemi COVID-19. *Jurnal IPTEKKOM*.

Kusumasari, A. A., Syafitri, A. A., Selly, A. F., Buseri, D. P., Erlangga, F. R., & Jimenez, G. (2022). Social media Instagram for promoting tourism in the Eastern Indonesia. *Bulletin of Social Informatics Theory and Application, 6*(1), 21–30.

Santoso, A., Sulistyawati, A. I., & Vydia, V. (2022). Instagram as social media and his role in the tourism promotion. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship, 8*(3), 415.

Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur dan strategi peningkatan kualitas layanan di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*.

Silaban, P. H., Chen, W.-K., Sormin, S., Panjaitan, Y. N. B. P., & Silalahi, A. D. K. (2023). How does electronic word of mouth on Instagram affect travel behaviour in Indonesia: A perspective of the information adoption model. *Cogent Social Sciences, 9*.

Silaban, P. H., Hutabarat, L., Silalahi, A. D. K., & Octoyuda, E. (2022). Does destination promotion on social media affect visit intention? Empirical study on Instagram. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, 15*(2).

Utami, N. T. (2022). The role of social media Instagram community to tourism promotion in Baubau City. *COMMICAST, 3*(1), 67–74.