

## Strategi Penerapan SOP Pramusaji di Tijili Hotel Seminyak

Ni Kadek Ayu Intan Sari<sup>1</sup>, I Gusti Ayu Melistiyari Dewi<sup>1</sup>, Kadek Feni Aryati<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia

---

### ARTICLE INFO

#### *Keywords:*

Service Optimization;  
Workload;  
Human Resources Competence;  
Work Communication;  
Hotel Tijili Seminyak

---

#### *Article history:*

Received 2026-05-24

Revised 2026-06-26

Accepted 2026-07-31

---

### ABSTRACT

The purpose of this community service is to optimize waiter service at Tijili Hotel Seminyak, as well as to overcome obstacles and elements that support the process. This study uses a descriptive qualitative approach and collects data through participant observation, in-depth interviews with waiters, supervisors, managers, and documentation investigations. The results of interviews, documentation and observations indicate that there is a high workload during peak hours and this condition creates a significant difference between the number of available workers and the amount of work that has just been completed, the lack of understanding and mastery of procedures in new waiters which makes mastery of all service procedures incomplete and in-depth so that problems often arise that hinder service and disrupt the uniformity of work standards and the existence of communication and coordination between staff that is not optimal is the main cause of service errors, delays, and guest discomfort, especially in the midst of busy dining rooms. Based on these findings, this community service was carried out to find solutions to these problems in the form of providing training, conducting daily briefings and arranging a more flexible work schedule. To address this issue, a real-world needs-based work system was created. This allows for workload balance, improving the quality of human resources so that all employees have equal skills, and organizing the flow of information to ensure everyone can communicate effectively with each other. The implementation of this solution has demonstrated significant improvements; service has become smoother, more standardized, and more consistent, errors have been significantly reduced, and the work environment has become more cohesive and focused on guest satisfaction.

*This is an open access article under the [CC BY](#) license.*



---

### Corresponding Author:

Ni Kadek Ayu Intan Sari

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia; [kadekintan3005@gmail.com](mailto:kadekintan3005@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan perhotelan di Provinsi Bali terus berkembang seiring meningkatnya jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung untuk tujuan liburan, bisnis, maupun

kegiatan resmi. Keberhasilan bisnis perhotelan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan lokasi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu (Komar, 2014). Pada operasional hotel, pramusaji merupakan bagian yang berperan penting karena berinteraksi secara langsung dengan tamu selama proses pelayanan makanan dan minuman. Sikap, keramahan, kecepatan, ketelitian, serta kemampuan komunikasi pramusaji memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan dan citra hotel secara keseluruhan (Kesuma & Aprinica, 2025). Oleh karena itu, kualitas pelayanan pramusaji menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan tamu dan keberlangsungan bisnis hotel.

Untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan, setiap aktivitas pelayanan di hotel diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman pelaksanaan tugas bagi seluruh karyawan. SOP berfungsi sebagai panduan kerja yang sistematis sehingga pelayanan dapat diberikan secara seragam, cepat, aman, dan sesuai standar yang telah ditetapkan (Jayadi, 2022). Penerapan SOP yang baik juga membantu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan, serta memastikan tamu memperoleh kualitas pelayanan yang konsisten dalam berbagai kondisi operasional (Mertayasa, 2016). Hotel Tijili Seminyak telah memiliki SOP pelayanan pramusaji yang mencakup seluruh tahapan pelayanan, mulai dari persiapan operasional hingga penyelesaian layanan kepada tamu (Sari, 2021). Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kesenjangan antara prosedur yang telah ditetapkan dengan kondisi nyata di lapangan.

Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa hambatan pertama berasal dari tingginya beban kerja pramusaji pada jam sibuk, akhir pekan, dan musim liburan. Jumlah tamu yang meningkat tidak diikuti dengan penambahan jumlah tenaga kerja sehingga setiap pramusaji harus melayani beberapa meja secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa tahapan pelayanan sesuai SOP harus dipercepat bahkan terlewat, seperti penyampaian informasi menu, pengecekan kepuasan tamu, maupun pemberian perhatian secara optimal. Selain itu, tekanan kerja yang tinggi meningkatkan risiko terjadinya kesalahan pelayanan, seperti kesalahan pencatatan pesanan maupun penyajian makanan dan minuman (Mertayasa, 2016). Akibatnya, kualitas pelayanan belum dapat berjalan secara optimal dan konsisten sesuai standar hotel.

Permasalahan berikutnya adalah masih rendahnya pemahaman pramusaji baru terhadap SOP karena proses pelatihan yang terbatas serta belum adanya pendampingan yang berkelanjutan. Sebagian besar pramusaji baru mempelajari pekerjaan melalui pengamatan terhadap staf lama sehingga pemahaman mengenai prosedur pelayanan belum sepenuhnya sesuai standar yang berlaku (Jayadi, 2022). Di sisi lain, komunikasi dan koordinasi antara pramusaji dengan bagian dapur juga belum berjalan secara optimal sehingga sering terjadi kesalahan penyampaian informasi mengenai pesanan maupun permintaan khusus tamu. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya kesalahan pesanan, keterlambatan penyajian, pemborosan bahan makanan, hingga menurunnya kenyamanan tamu selama menikmati pelayanan (Kesuma & Aprinica, 2023). Hambatan tersebut menunjukkan bahwa implementasi SOP pelayanan masih memerlukan perbaikan pada aspek sumber daya manusia dan koordinasi operasional.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan SOP pelayanan pramusaji di Hotel Tijili Seminyak (Komar, 2014). Hasil analisis digunakan sebagai dasar dalam merancang tiga upaya perbaikan, yaitu pelatihan dan pendampingan yang terstruktur, pelaksanaan briefing harian untuk meningkatkan komunikasi, serta penyusunan jadwal kerja yang lebih fleksibel sesuai tingkat kunjungan tamu (Mertayasa, 2016; Sari, 2021). Ketiga upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan pemahaman pramusaji terhadap SOP, memperbaiki koordinasi antarbagian, serta menyeimbangkan beban kerja sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan konsisten. Penerapan solusi tersebut juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, serta daya saing Hotel Tijili Seminyak di industri perhotelan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah: (1) bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pramusaji di Hotel Tijili Seminyak, (2) apa saja hambatan yang dihadapi dalam penerapan SOP pelayanan pramusaji, dan

(3) bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan SOP pelayanan pramusaji di Hotel Tijili Seminyak.

## 2. METODE

Pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pramusaji, hambatan yang terjadi selama proses pelayanan, serta upaya perbaikan yang dilakukan di Hotel Tijili Seminyak (Komar, 2014). Kegiatan dilaksanakan pada periode Juni hingga Desember 2025 dengan teknik purposive sampling untuk menentukan informan, yang terdiri atas dua orang pramusaji, satu orang Food and Beverage Supervisor, dan satu orang Assistant Food and Beverage Manager. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan SOP pelayanan makanan dan minuman serta berbagai kendala yang dihadapi selama proses pelayanan (Jayadi, 2022).

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman (1994) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperoleh melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari pramusaji, Food and Beverage Supervisor, dan Assistant Food and Beverage Manager, serta triangulasi metode melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, kegiatan pengabdian dilaksanakan secara bertahap dengan menerapkan solusi berupa penyusunan jadwal kerja yang lebih fleksibel, pelatihan dan pendampingan terstruktur, serta briefing harian untuk meningkatkan pelaksanaan SOP pelayanan pramusaji di Hotel Tijili Seminyak.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pramusaji di Hotel Tijili Seminyak secara umum telah mengacu pada pedoman yang ditetapkan oleh manajemen. SOP tersebut mencakup seluruh tahapan pelayanan, mulai dari persiapan operasional, penyambutan tamu, pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga penutupan pelayanan. Namun, berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan pelaksanaan SOP belum berjalan secara optimal. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi beban kerja pramusaji yang tidak seimbang, rendahnya pemahaman pramusaji baru terhadap SOP, serta komunikasi dan koordinasi antarbagian yang belum efektif. Temuan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan strategi perbaikan pelayanan di Hotel Tijili Seminyak.

Hasil observasi menunjukkan bahwa beban kerja pramusaji meningkat secara signifikan pada jam sarapan, makan siang, makan malam, akhir pekan, dan musim liburan. Jumlah tamu yang meningkat tidak diimbangi dengan penambahan jumlah tenaga kerja sehingga setiap pramusaji harus melayani beberapa meja secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa tahapan pelayanan sesuai SOP tidak dapat dilaksanakan secara maksimal, seperti pemberian penjelasan menu, pengecekan kepuasan tamu, serta perhatian terhadap detail pelayanan. Selain itu, tekanan kerja yang tinggi juga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan pencatatan pesanan maupun penyajian makanan dan minuman. Kondisi ini menunjukkan bahwa penjadwalan tenaga kerja yang belum fleksibel memengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu, sebagaimana dikemukakan oleh Mertayasa (2016) dan Komar (2014).

  
RESTAURANT

Name : DIONG HUEY

Room Number : 327

Email : \_\_\_\_\_

Your overall rating in this restaurant

|                           | Excellent                | Very Good                           | Average                  | Poor                     |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Quality of food           | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Quality of beverage       | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Quality of service        | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Serving time              | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Presentation              | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Atmosphere                | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Friendliness of the staff | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cleanliness               | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Value for money           | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

What was the most memorable during your breakfast, lunch or dinner : most steen, quality of food

Area of improvement : slow serving time

Will you recommend us : ☒ Yes ☐ No

How did you know about this restaurant : \_\_\_\_\_

PLEASE REVIEW US ON TRIP ADVISOR




[@Gamingpak](#)

**Gambar 1.** Hasil *Review* Tamu Terhadap Pelayanan Pramusaji Saat *Breakfast*

Permasalahan berikutnya menunjukkan bahwa pramusaji baru belum sepenuhnya memahami dan menguasai SOP pelayanan karena proses pelatihan yang masih terbatas. Sebagian besar pramusaji baru hanya mempelajari pekerjaan melalui pengamatan terhadap staf lama sehingga masih mengalami kesulitan dalam menjalankan prosedur pelayanan, menyampaikan informasi menu, maupun menangani permintaan dan keluhan tamu. Perbedaan kemampuan antara pramusaji lama dan baru menyebabkan kualitas pelayanan menjadi kurang seragam. Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Jayadi (2022) yang menyatakan bahwa penerapan SOP memerlukan pelatihan yang terstruktur, sedangkan Kesuma dan Aprinica (2023) menjelaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

| Food & Beverage Service Tijili Seminyak |                             |                              |            |                       |      |      |      |     |     |     |     |     |     |      |      |     |     |      |      |
|-----------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------|-----------------------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|------|------|
| NO                                      | NAME                        | POSITION                     | Jalan Date | TJIL                  |      |      |      |     |     |     |     | PDO |     |      |      |     |     | DP   |      |
|                                         |                             |                              |            | MO                    | TUE  | WED  | THU  | FRI | SAT | SUN | PXY | AJD | TSN | BUNG | PXY  | AJD | TSN | BUNG |      |
| 1                                       | Dhermadi                    | Chefster IHRM                | 4-9-2021   | LOW                   | LIN  | LOW  | LIN  | LOW |     |     |     |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 2                                       | Gandik Viki Arumati         | Asst Kevanment Manager       | 7-23-2021  | LIN                   | LOW  | LIN  | LOW  | LIN |     |     |     |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 3                                       | Irena Winda Lestari         | Food and Beverage Supervisor | 5-Jan-21   | A2                    | A2   | A2   | A2   | A2  | A2  | A2  | A2  |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 4                                       | Iywan Hailih Ariyanto       | Food and Beverage Captain    | 5-Jan-21   | A2                    | A2   |      |      |     | M2  | M2  | M2  |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 5                                       | I Gede Gery Bawa Supriata   | Waiter                       | 5-Jan-21   | A2                    | A2   | A2   | A2   | A2  | DOO | DOO | DOO |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 6                                       | Ni Puteri Ayu Suci Astuti   | Waitress                     | 5-Jan-21   | M2                    | M2   | M2   | M2   | DOO | DOO | DOO | DOO |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 7                                       | Ni Luh Ery Nengah Anant     | Waitress                     | 5-Jan-21   | M2                    | M2   |      |      |     |     |     |     |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 8                                       | Gede Yuda Mesta Darmasari   | Waiter                       | 5-Jan-21   | M2                    | M2   | (DO) | (DO) |     |     |     |     |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 9                                       | Kurnia Fatma Andayani       | Dish Worker                  | 16-Jun-21  |                       |      | A2   | A2   | A2  | A2  | A2  | A2  |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 10                                      | Irena Winda Lestari Wilentz | Dish Worker                  | 23-Jun-21  | A2                    | A2   |      |      |     | M2  | M2  | M2  |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 11                                      | Pamela Juliana Othello      | Dish Worker                  | 23-Jun-21  | A2                    | A2   |      |      |     | A2  | A2  | A2  |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 12                                      | I Made Adi Maheswara        | Trainer                      | 5-Jan-21   | A2                    | A2   | A2   | A2   |     |     |     |     | PXY | AJD | TSN  | BUNG | PXY | AJD | TSN  | BUNG |
| 13                                      | Ni Made Eme Wiladitrat      | Trainer                      | 3-Jan-21   | (DO)                  | (DO) |      |      | M2  | M2  | M2  | M2  |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 14                                      | Ni Komang Zet Pertiyananti  | Trainer                      | 3-Jan-21   | M2                    | M2   |      |      | A2  | A2  | A2  | A2  |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 15                                      | Ni Gertini Ayu Indarwati    | Trainer                      | 3-Jan-21   | (DO)                  | (DO) |      |      | M2  | M2  | M2  | M2  |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 16                                      | I Ketut Asti Andika Wiguna  | Trainer                      | 3-Jan-21   | (DO)                  | (DO) |      |      | M2  | M2  | M2  | M2  |     |     |      |      |     |     |      |      |
| 17                                      | Ni Kadeti Ayu Isana Sari    | Trainer                      | 30-Jan-21  | M2                    | M2   | A2   | A2   | A2  |     |     |     |     |     |      |      |     |     |      |      |
| Report Schedule :                       |                             |                              |            |                       |      |      |      |     |     |     |     |     |     |      |      |     |     |      |      |
| Valid 17:13 Do                          |                             |                              |            | M3 - (07:00 - 14:00)  |      |      |      | R   |     |     |     | B   |     |      |      | D   |     |      |      |
| Break 19:20 Do                          |                             |                              |            | M3 - (08:00 - 17:00)  |      |      |      | R   |     |     |     | B   |     |      |      | D   |     |      |      |
| Set 19:20 Do                            |                             |                              |            | OMO - (09:00 - 18:00) |      |      |      | I   |     |     |     | L   |     |      |      | S   |     |      |      |
| Set 18:18 Do                            |                             |                              |            | MD2 - (11:00 - 16:00) |      |      |      | O   |     |     |     | P   |     |      |      | Q   |     |      |      |
| Aryana 26:21 Sd2                        |                             |                              |            | A2 - (14:00 - 23:00)  |      |      |      | L   |     |     |     | E   |     |      |      | F   |     |      |      |
| Area 18:20 Do                           |                             |                              |            | N - (23:00 - 07:00)   |      |      |      | I   |     |     |     | L   |     |      |      | S   |     |      |      |
| Rite 20:21 Do                           |                             |                              |            | DOO                   |      |      |      | R   |     |     |     | B   |     |      |      |     |     |      |      |

**Gambar 2.** Penyusunan Jadwal Kerja Yang Fleksibel

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan tersebut, dilakukan penyusunan jadwal kerja yang lebih fleksibel dengan menyesuaikan jumlah tenaga kerja pada jam sibuk, hari libur, dan musim ramai. Selain itu, pelatihan terstruktur dan pendampingan langsung diberikan kepada seluruh pramusaji, khususnya karyawan baru, untuk meningkatkan pemahaman terhadap SOP serta kemampuan pelayanan. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelatihan mampu meningkatkan penguasaan prosedur pelayanan sehingga pelaksanaan SOP menjadi lebih seragam. Temuan ini mendukung pendapat Mertayasa (2016) mengenai pentingnya penyesuaian tenaga kerja terhadap volume pekerjaan serta Jayadi (2022) yang menekankan pentingnya pelatihan dalam penerapan SOP.

| No | Indikator Pengamatan                 | Kegiatan yang Dilakukan                                                                                                 | Hasil Observasi Sebelum Pelaksanaan                                                                                                                                                                                              | Hasil Observasi Setelah Pelaksanaan                                                                                                                                                                                                                              | Dampak dan Perubahan yang Terjadi                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Pemahaman Materi dan SOP             | Pemberian materi teori mendalam mengenai isi SOP, tujuan aturan, jenis menu, bahan baku, rasa, dan cara penyajian.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pramusaji baru hanya mengetahui gambaran besar tugas.</li> <li>Belum paham detail aturan dan alasan di balik prosedur.</li> <li>Sering salah menjelaskan isi menu kepada tamu.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh pramusaji memahami isi SOP secara utuh dan rinci.</li> <li>Mampu menjelaskan menu, bahan, dan rasa dengan lancar, jelas, dan lengkap.</li> <li>Mengetahui tujuan dan manfaat setiap aturan kerja.</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pemahaman menjadi seragam, tidak ada lagi perbedaan pengetahuan antar karyawan baru dan lama.</li> <li>Informasi yang disampaikan ke tamu selalu akurat.</li> </ul> |
| 2  | Keterampilan Teknis Kerja            | Pelatihan praktik langsung dan simulasi kerja: teknik membawa nampan, urutan penyajian, dan penataan peralatan makan.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Geralan kaki, ragu-ragu, dan tidak luwes.</li> <li>Salah posisi letak piring, gelas, dan seropak.</li> <li>Teknik membawa nampan belum aman dan seimbang.</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerakan kerja menjadi luwes, cepat, dan percaya diri.</li> <li>Penataan peralatan makan selalu rapi, tepat posisi, dan sesuai standar.</li> <li>Teknik membawa barang sudah benar dan aman dari risiko tumpah.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kesalahan teknis berkurang drastis.</li> <li>Hasil kerja lebih rapi, aman, dan terlihat profesional.</li> </ul>                                                     |
| 3  | Penanganan Situasi dan Keluhan       | Simulasi menghadapi permintaan khusus tamu, pantangan makanan, serta cara menangani keluhan atau ketidakpuasan.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bingung dan panik jika ada permintaan khusus.</li> <li>Diam saja atau memberikan jawaban kurang tepat saat tamu protes.</li> <li>Tidak berani mengambil keputusan.</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tenang dan mampu merespons permintaan khusus dengan benar.</li> <li>Berani berbicara, meminta maaf, dan menawarkan solusi yang tepat.</li> <li>Memahami langkah penanganan keluhan sesuai prosedur.</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tamu merasa dihargai dan dilayani dengan baik.</li> <li>Risiko konflik atau kekecewaan tamu menurun secara signifikan.</li> </ul>                                   |
| 4  | Sistem Pendampingan dan Pembimbingan | Penerapan sistem pendampingan: karyawan baru dibimbing langsung oleh staf lama yang berkompeten selama jam kerja nyata. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Belajar hanya dengan meniru kebiasaan staf lain.</li> <li>Kebiasaan kerja kurang tepat atau terbalik.</li> <li>Sering bertanya dan mengganggu alur kerja staf lain.</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap kesalahan langsung dikoreksi dan diperbaiki di tempat.</li> <li>Transfer ilmu berjalan benar dan terstruktur.</li> <li>Kebiasaan kerja yang baik terbentuk sejak awal masuk kerja.</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cara kerja yang benar tertanam lebih cepat.</li> <li>Tidak ada lagi pewarisan kebiasaan buruk.</li> <li>Alur kerja menjadi lebih lancar.</li> </ul>                 |
| 5  | Kemandirian dan Kinerja              | Pengawasan perkembangan kemampuan kerja dari awal pelatihan hingga masa kerja mandiri.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sangat bergantung pada bantuan orang lain.</li> <li>Lambat menyelesaikan tugas.</li> <li>Kualitas pelayanan berbeda-beda tergantung siapa yang bertugas.</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mampu bekerja mandiri tanpa selalu menunggu arahan.</li> <li>Kemampuan kerja meningkat namun tetap teliti.</li> <li>Standar pelayanan menjadi seragam dan sama baiknya.</li> </ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh tamu mendapatkan pelayanan yang sama berkualitas.</li> <li>Suasana kerja lebih kompak.</li> <li>Beban kerja staf lama berkurang.</li> </ul>                 |

**Tabel 1.** Hasil Observasi Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Pelatihan

Hasil pengabdian juga menunjukkan bahwa komunikasi dan koordinasi antarpramusaji maupun antara bagian pelayanan dengan dapur sebelumnya belum berjalan secara optimal sehingga sering terjadi kesalahan penyampaian informasi mengenai pesanan tamu. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diterapkan briefing harian sebelum dan sesudah operasional serta standarisasi pencatatan pesanan. Penerapan briefing harian memudahkan penyampaian informasi, menyamakan persepsi seluruh staf, serta meningkatkan koordinasi antarbagian sehingga kesalahan komunikasi dapat diminimalkan. Hasil tersebut sejalan dengan pendapat Sari (2021) yang menyatakan bahwa sistem komunikasi yang terstruktur merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional pelayanan makanan dan minuman.



**Gambar 3.** Pelaksanaan *Briefing* Harian oleh Seluruh Pramusaji

Secara keseluruhan, penerapan ketiga strategi perbaikan berupa penyesuaian jadwal kerja, pelatihan terstruktur, dan briefing harian memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan SOP pelayanan pramusaji di Hotel Tijili Seminyak. Beban kerja menjadi lebih seimbang, kemampuan pramusaji dalam menerapkan SOP meningkat, serta komunikasi antarbagian menjadi lebih efektif sehingga kualitas pelayanan dapat berjalan lebih konsisten. Perbaikan tersebut mendukung

terciptanya pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan sesuai standar, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu.

## Pembahasan

Pembahasan pertama menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara perencanaan tenaga kerja dengan pola permintaan layanan menjadi penyebab tingginya beban kerja pramusaji pada jam operasional tertentu. Jumlah tenaga kerja yang tidak disesuaikan dengan fluktuasi jumlah tamu menyebabkan pramusaji bekerja melebihi kapasitas sehingga beberapa tahapan pelayanan sesuai SOP tidak dapat dilaksanakan secara optimal. Menurut Mertayasa (2016), penjadwalan tenaga kerja yang tidak mengikuti perubahan jumlah tamu akan mengakibatkan ketidakseimbangan beban kerja dan memengaruhi kualitas pelayanan. Komar (2014) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan karyawan, tetapi juga oleh lingkungan kerja yang mendukung. Oleh karena itu, penyusunan jadwal kerja yang lebih fleksibel sesuai pola kedatangan tamu menjadi upaya yang tepat untuk menyeimbangkan beban kerja sehingga setiap pramusaji dapat melaksanakan seluruh prosedur pelayanan secara optimal (Sari, 2021).

Pembahasan kedua menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman pramusaji baru terhadap SOP disebabkan oleh sistem pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang belum berjalan secara optimal. Pelatihan yang hanya berlangsung dalam waktu singkat serta proses pembelajaran yang masih mengandalkan pengamatan terhadap staf lama menyebabkan penguasaan prosedur kerja belum seragam. Menurut Jayadi (2022), penerapan SOP tidak akan berjalan secara efektif apabila proses pelatihan hanya bersifat formalitas dan tidak disertai pendampingan yang berkelanjutan. Kesuma dan Aprinica (2023) juga menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan karena pramusaji harus mampu memahami prosedur kerja dan menangani berbagai situasi pelayanan secara tepat. Oleh sebab itu, pelatihan yang terstruktur, berjenjang, dan berkelanjutan diperlukan agar seluruh pramusaji memiliki pemahaman yang sama terhadap SOP sehingga standar pelayanan dapat diterapkan secara konsisten.

Pembahasan ketiga menunjukkan bahwa komunikasi dan koordinasi antarpramusaji maupun antara bagian pelayanan dengan dapur belum berjalan secara efektif karena masih bergantung pada komunikasi lisan dan belum memiliki standar penyampaian informasi yang baku. Kondisi tersebut menyebabkan informasi mengenai pesanan maupun permintaan khusus tamu sering tidak tersampaikan dengan baik sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan pelayanan. Menurut Mertayasa (2016), kesalahan komunikasi merupakan salah satu penyebab utama kegagalan pelayanan makanan dan minuman karena menyebabkan ketidaksesuaian antara permintaan tamu dengan hidangan yang disajikan. Oleh karena itu, penerapan briefing harian serta standarisasi pencatatan dan penyampaian informasi menjadi solusi yang dapat meningkatkan koordinasi antarbagian, mengurangi kesalahan komunikasi, serta memastikan pelayanan berjalan sesuai harapan tamu (Sari, 2021).

Berdasarkan seluruh rangkaian kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan, penerapan jadwal kerja yang fleksibel, pelatihan terstruktur, pendampingan langsung, serta briefing harian memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan SOP pelayanan pramusaji di Hotel Tijili Seminyak. Penyesuaian jumlah tenaga kerja mampu menyeimbangkan beban kerja pramusaji pada jam sibuk, sedangkan pelatihan meningkatkan pemahaman pramusaji terhadap prosedur pelayanan sehingga standar pelayanan menjadi lebih seragam. Selain itu, briefing harian dan standarisasi komunikasi berhasil meningkatkan koordinasi antarbagian serta mengurangi kesalahan operasional. Dengan demikian, ketiga solusi tersebut saling mendukung dalam meningkatkan konsistensi pelaksanaan SOP, kualitas pelayanan, serta kepuasan tamu di Hotel Tijili Seminyak.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan di Hotel Tijili Seminyak, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan

pramusaji pada dasarnya telah mengacu pada standar operasional yang ditetapkan oleh manajemen hotel, namun dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Kendala tersebut meliputi ketidakseimbangan beban kerja pramusaji akibat perencanaan tenaga kerja yang belum menyesuaikan pola kedatangan tamu, rendahnya pemahaman pramusaji baru terhadap prosedur pelayanan karena proses pelatihan yang masih terbatas, serta komunikasi dan koordinasi antara pramusaji dengan bagian dapur yang belum berjalan secara optimal sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diterapkan beberapa upaya perbaikan berupa penyusunan jadwal kerja yang lebih fleksibel sesuai tingkat kunjungan tamu, pelaksanaan pelatihan dan pendampingan secara terstruktur untuk meningkatkan pemahaman pramusaji terhadap SOP, serta briefing harian dan standarisasi komunikasi guna memperlancar penyampaian informasi antarbagian. Penerapan ketiga strategi tersebut memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan pelayanan, ditunjukkan dengan beban kerja pramusaji yang lebih seimbang, meningkatnya pemahaman dan keterampilan pramusaji dalam menerapkan SOP, serta komunikasi dan koordinasi kerja yang menjadi lebih efektif sehingga mampu mengurangi kesalahan operasional selama proses pelayanan. Dengan demikian, penerapan jadwal kerja yang fleksibel, pelatihan yang berkelanjutan, dan sistem komunikasi yang terarah saling mendukung dalam menciptakan pelayanan pramusaji yang lebih konsisten, cepat, rapi, dan sesuai dengan standar operasional, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu di Hotel Tijili Seminyak.

## REFERENSI

- Ayu Intan Sari, N. K., & Aryati, K. F. (2025). Strategi Penerapan SOP Pramusaji di Tijili Hotel Seminyak. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, 3(6), 675–682.
- Jayadi, A. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Makanan dan Minuman di Industri Perhotelan. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Kesuma, I. D., & Aprinica, N. I. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Berbintang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 4(1), 12–24.
- Kesuma, I. D., & Aprinica, N. I. (2025). Manajemen Sumber Daya Manusia Perhotelan: Teori dan Penerapan. Denpasar: Penerbit Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional.
- Komar, R. (2014). Manajemen Pelayanan Perhotelan. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Mertayasa, I. W. (2016). Operasional Pelayanan Makanan dan Minuman: Panduan Praktis Bagi Pelaku Bisnis Perhotelan. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Sari, D. P. (2021). Manajemen Operasional Makanan dan Minuman: Strategi Peningkatan Kualitas dan Efisiensi Kerja. Bandung: Penerbit Alfabeta.

