

**PEMBERDAYAAN STAF STORE DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN
TERHADAP SOP DI SEKTOR PERHOTELAN**

***EMPOWERING STORE STAFF TO IMPROVE SOP COMPLIANCE
IN THE HOSPITALITY SECTOR***

Wulandari Agustiningasih^{1*}, Novia Rizki², Victoria K. Priyambodo³, Nungki Kartikasari⁴

^{1,2,3,4} Universitas Mataram, Mataram, Indonesia

*email : wulandari.agustiningasih@staff.unram.ac.id

Abstrak: Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan staf store terhadap Standard Operating Procedure (SOP) di lingkungan Hotel Aruna Senggigi. Metode pelaksanaan terdiri atas penyuluhan mengenai pentingnya SOP serta pengidentifikasian langsung area penyimpanan berdasarkan kategori barang. Kegiatan dilaksanakan selama satu hari, dengan pendekatan partisipatif dan praktik langsung di ruang gudang hotel. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa staf menjadi lebih memahami alur kerja berdasarkan SOP, mampu mengelompokkan barang dengan lebih tertata, dan mulai menerapkan sistem penyimpanan yang lebih terstruktur sesuai dengan hasil diskusi dan bimbingan selama kegiatan berlangsung.

Kata Kunci: Pemberdayaan, Staf Store, Kepatuhan, SOP

Abstract: This community service activity aimed to improve the understanding and compliance of store staff with Standard Operating Procedures (SOP) at Hotel Aruna Senggigi. The implementation method included a counseling session on the importance of SOP, followed by direct identification of the storage area based on item categories. The activity was conducted in one day using a participatory approach and hands-on practice in the hotel's store area. The results showed that the staff gained a better understanding of SOP-based workflows, were able to organize items more systematically, and began to implement a more structured storage system in line with the discussions and guidance provided during the activity.

Keywords: Empowerment, Store Staff, Compliance, SOP

Article History:

Received	Revised	Published
20 April 2025	10 Mei 2025	15 Mei 2025

Pendahuluan

Industri perhotelan, sebagai salah satu sektor jasa akomodasi, memegang peranan krusial dalam menyediakan pelayanan terbaik kepada tamu (Adriansyah et al., 2024). Keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada berbagai departemen pendukung, di mana salah satunya adalah divisi store (gudang/logistik). Divisi ini memiliki peran vital dalam memastikan ketersediaan barang kebutuhan operasional, mulai dari bahan makanan dan minuman hingga perlengkapan penunjang lainnya (Fitriana et al., 2024). Pengelolaan store yang efektif dan efisien sangat bergantung pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten, mulai dari proses penerimaan, penyimpanan, hingga pengeluaran barang (Latif & Gilang Permana, 2023). Kepatuhan terhadap SOP yang efektif adalah krusial untuk menjaga efisiensi operasional, akurasi inventaris, dan pada akhirnya, kualitas layanan hotel secara keseluruhan (Wilda & Azwar, 2025).

Meskipun SOP telah tersedia, seringkali ditemukan tantangan dalam hal kepatuhan staf (Mardiyah et al., 2014; Wiradigra et al., 2024). Fenomena umum yang ditemukan adalah kurangnya pemahaman dan rendahnya disiplin staf, yang dapat menyebabkan berbagai permasalahan seperti kesalahan pencatatan, kekurangan stok mendadak, hingga potensi kerugian finansial bagi hotel akibat pemborosan atau wastage (Ariesni & Asnur, 2023). Oleh

karena itu, peningkatan kepatuhan terhadap SOP menjadi aspek krusial yang harus diperhatikan secara serius untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan serta operasional hotel dalam jangka panjang (Avani & Susanti, 2022; Permadi et al., 2025).

Pemberdayaan staf menjadi salah satu strategi paling efektif untuk meningkatkan kesadaran dan disiplin dalam menerapkan SOP (Annada et al., 2025). Pemberdayaan di sini tidak hanya berarti memberikan pelatihan teknis, tetapi juga menumbuhkan pemahaman mendalam, rasa kepemilikan, dan kemampuan staf untuk berkontribusi aktif. Dengan pemberdayaan, staf tidak hanya memahami prosedur secara teori, tetapi juga mampu mengaplikasikannya dalam aktivitas sehari-hari dengan lebih tepat dan konsisten. Pendekatan ini juga membantu menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada standar dan kualitas, yang sangat dibutuhkan dalam industri perhotelan yang kompetitif.

Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini, tim kami berupaya untuk memberdayakan staf divisi store secara optimal melalui pelatihan interaktif, dan pendampingan. Diharapkan, upaya ini akan menghasilkan peningkatan signifikan dalam pemahaman dan kepatuhan staf terhadap SOP. Peningkatan kepatuhan ini pada gilirannya akan berdampak positif pada manajemen inventaris, kecepatan respons terhadap kebutuhan departemen lain, dan pada akhirnya akan mendukung peningkatan efisiensi dan efektivitas operasional hotel secara keseluruhan. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi model bagi hotel lain dalam upaya peningkatan kualitas operasional melalui pemberdayaan sumber daya manusia.

Metode

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Hotel Aruna Senggigi pada bulan Februari 2025, dengan fokus pada pemberdayaan staf store untuk meningkatkan kepatuhan terhadap Standard Operating Procedure (SOP). Kegiatan diawali dengan koordinasi bersama pihak manajemen hotel. Berdasarkan hasil identifikasi masalah, disepakati bahwa pendekatan yang paling efektif adalah melalui pelatihan singkat yang bersifat intensif dan aplikatif. Oleh karena itu, pelatihan dirancang untuk dilaksanakan dalam satu hari penuh agar tetap efisien namun tetap menyentuh aspek-aspek penting dalam prosedur kerja. Pelatihan dilaksanakan dalam dua sesi. Sesi pertama diisi dengan penyampaian materi mengenai pentingnya SOP dalam operasional hotel, pemaparan alur SOP di bagian store, serta identifikasi kesalahan umum yang sering terjadi akibat ketidakpatuhan terhadap prosedur. Sesi kedua diisi dengan pelatihan dan pendampingan tim.

Untuk memastikan pelatihan berjalan efektif, kegiatan didampingi langsung oleh tim pengabdian yang memberikan umpan balik selama sesi praktik berlangsung. Tim juga mendorong interaksi aktif dari peserta agar mereka dapat menyampaikan kendala yang dihadapi saat menjalankan SOP di lapangan. Di akhir kegiatan, dilakukan evaluasi sederhana dalam bentuk tanya jawab dan diskusi reflektif bersama peserta dan perwakilan manajemen hotel. Hasil dari pelatihan ini digunakan untuk menyusun rekomendasi perbaikan internal bagi manajemen, serta sebagai dasar penyusunan laporan kegiatan pengabdian yang mendokumentasikan proses dan dampaknya terhadap peningkatan kepatuhan staf terhadap SOP. Untuk memastikan pelatihan berjalan efektif, kegiatan didampingi langsung oleh tim pengabdian yang memberikan umpan balik selama sesi praktik berlangsung. Tim juga mendorong interaksi aktif dari peserta agar mereka dapat menyampaikan kendala yang dihadapi saat menjalankan SOP di lapangan. Di akhir kegiatan, dilakukan evaluasi sederhana dalam bentuk tanya jawab dan diskusi reflektif bersama peserta.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan baik dan memperoleh hasil yang positif. Setelah sesi pelatihan interaktif dan diskusi yang ditekankan kembali pada para staf mengenai kenapa SOP harus dipatuhi (misalnya, dampak non-kepatuhan terhadap kualitas produk, kerugian finansial, atau keselamatan). Staf tidak hanya menghafal langkah-langkah, tetapi juga menginternalisasi pentingnya setiap prosedur. Hal ini terbukti dari sesi post-test informal dan diskusi kelompok yang menunjukkan bahwa lebih dari 80% staf kini dapat menjelaskan urgensi dan implikasi dari SOP-SOP utama. Staf melihat SOP bukan sebagai beban, melainkan sebagai panduan untuk bekerja lebih efektif dan

meminimalkan kesalahan.



Gambar 1. Penyampaian Materi

Peningkatan pemahaman ini terwujud dalam peningkatan kepatuhan di prosedur operasional. Pada aspek penerimaan barang, staf menjadi lebih teliti dalam verifikasi. Kepatuhan terhadap SOP penataan dan penyimpanan barang di gudang juga meningkat, ditunjukkan dengan peningkatan dalam kerapihan dan organisasi Gudang. Di samping itu, akurasi pencatatan inventaris mengalami peningkatan. Peningkatan ini sangat krusial bagi departemen akuntansi dan pengadaan, serta berkontribusi pada efisiensi biaya operasional hotel.

Peningkatan pemahaman staf tidak hanya sekadar pengetahuan prosedural, melainkan juga internalisasi akan rasionalisasi di balik setiap langkah SOP. Pemahaman mendalam ini membentuk fondasi penting bagi kepatuhan yang sifatnya proaktif. Hal ini sejalan dengan konsep pemberdayaan yang menekankan pada peningkatan kompetensi dan kapasitas individu, sehingga mereka mampu bertindak secara mandiri dan bertanggung jawab sesuai standar yang diharapkan (Ardiansyah & Maria, 2025; Hia et al., 2023).

Selain itu, dampak dari peningkatan pemahaman nantinya terlihat dalam praktik operasional sehari-hari. Peningkatan akurasi pencatatan inventaris, ketelitian dalam proses penerimaan barang, serta kerapihan penyimpanan sesuai prinsip FIFO menunjukkan bahwa staf tidak hanya sekadar mengikuti prosedur, melainkan juga menerapkan disiplin operasional yang lebih tinggi. Efisiensi waktu dalam respons internal departemen dan pengurangan *wastage* merupakan indikator nyata bahwa kepatuhan terhadap SOP secara langsung berkontribusi pada efektivitas rantai pasok hotel, yang pada gilirannya menopang kualitas layanan tamu secara tidak langsung. Ini menegaskan kembali bahwa departemen store, meskipun seringkali "di balik layar," memiliki dampak besar pada pengalaman pelanggan secara keseluruhan.



Gambar 2 dan 3. Penerimaan dan Perhitungan Barang Store Sesuai SOP

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan fokus pada pemberdayaan staf divisi store dalam meningkatkan kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) di sektor perhotelan telah mencapai tujuan yang diharapkan. Melalui pendekatan yang holistik dan partisipatif, mencakup pelatihan interaktif, tim berhasil meningkatkan pemahaman dan kesadaran staf akan urgensi serta pentingnya SOP. Pada akhirnya, peningkatan kepatuhan SOP ini tidak hanya berdampak positif pada efisiensi dan efektivitas operasional divisi store itu sendiri, tetapi juga secara tidak langsung mendukung peningkatan kualitas layanan dan kinerja keseluruhan hotel. Kegiatan ini menggarisbawahi bahwa pemberdayaan sumber daya manusia, yang dilandasi oleh pemahaman mendalam dan rasa kepemilikan terhadap prosedur kerja, merupakan investasi strategis dalam membangun operasional hotel yang lebih kuat dan berdaya saing.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Mataram (UNRAM), khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas lingkungan akademik yang suportif yang menjadi fondasi bagi terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat ini. Rasa terima kasih juga disampaikan kepada manajemen Aruna Senggigi dan seluruh staf atas keramahan, kolaborasi, dan kontribusi dalam implementasi program ini.

Referensi

- Adriansyah, Y., Farrah, & Hidayat, A. (2024). Penerapan Sop Lost And Found Pada Departement Houskeeping. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(September), 1428–1433.
- Annada, H., Wiradendi, C., & Dwi, E. (2025). Analisis Disiplin Kerja Karyawan Di Pt Abc. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 02(04), 2171–2176.
- Ardiansyah, M. N. R., & Maria, A. D. (2025). Peran Cost Control Dalam Mengendalikan Biaya Food And Beverage Di Sejoli Resto C3 Hotel Ungaran. *Media Bina Ilmiah*, 19(1978), 5675–5682.
- Ariesni, S., & Asnur, L. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 7(2), 306–312. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v7i2.72957>

- Avani, M., & Susanti, R. (2022). Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Check-In Di Pandan View Resort Mandeh. *Fillgap In Management And Tourism*, 229–234.
- Fitriana, S., Miswaty, M., & Anam, H. (2024). Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Pada Sistem Informasi Akuntansi Persediaan Barang Habis Pakai (Studi Kasus Pada Hotel X). *Jurnal Geoekonomi*, 15(1.2024), 371–380. <https://doi.org/10.36277/Geoekonomi.V15i1.2024.461>
- Hia, R. S., Lase, D., Lahagu, P., & Mendrofa, S. A. (2023). Analisis Penerapan Manajemen Talenta Di Hotel Soliga Kota Gunungsitoli. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 65–77. <https://doi.org/10.62138/Tuhenori.V1i1.13>
- Latif, L., & Gilang Permana. (2023). Evaluasi Standar Operasional Prosedur Kerja Housekeeping Departement Dalam Penyediaan Kelengkapan Guest Supplies Di Hotel Four Seasons Jakarta. *Toba: Journal Of Tourism, Hospitality And Destination*, 2(3), 34–43. <https://doi.org/10.55123/Toba.V2i3.2430>
- Mardiyah, A., Lasally, A., Arifin, S., & Welly, F. R. A. (2014). Penerapan Standar Operasional Prosedur Oleh Resepsionis Dalam Menangani Tamu Check In Dan Check Out Di Hotel Cyka Raya Yogyakarta. *Ebbank*, 86, 89–102.
- Permadi, I. K. O., Komang, N., Putri, L., & Rizki, V. L. (2025). Peningkatan Komunikasi Internal Dan Kepatuhan Terhadap Standar Operasional Prosedur (Sop) Untuk Mengoptimalkan Pelayanan Di Pradha Villas Seminyak. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat*, 4(2022), 222–229.
- Wilda, M. Y., & Azwar, H. (2025). Eksploratory Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Disiplin Kerja Karyawan Di Rocky Plaza Hotel Padang. *Fillgap In Management And Tourism*, 224–228.
- Wiradirga, I., Octaviany, V., Lingian, H., Kamar, D., & Laboratorium, H. (2024). *Standar Operasional Prosedur Hotel Lingian Di Divisi Kamar*. 10(6), 1382–1388.