

## **MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN MELALUI PELATIHAN KARYAWAN PADA WARUNG D'UMA**

**Agus Wahyudi Salasa Gama<sup>1,\*</sup>, Ni Putu Dias Ayu Pratiwi<sup>2</sup>**

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

\*Email: salasa.gm@gmail.com

### **ABSTRAK**

Warung D'UMA merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang kuliner yang berlokasi di Jalan Raya Pesalakan, Pejeng Kangin, Kec. Tampaksiring, Gianyar, Bali. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan di usaha tersebut. Tujuannya adalah untuk memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan, sehingga mereka dapat bekerja lebih efisien dan efektif yang akan menghasilkan kualitas tinggi dan terpenuhinya standar yang diharapkan konsumen. Sebelumnya usaha ini belum pernah untuk melakukan pelatihan karyawan dalam meningkatkan produk. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, tim pengabdian melakukan sosialisasi terkait pentingnya pelatihan karyawan dalam menyusun SOP, membuat promosi (konten), melakukan simulasi penerapan SOP bersama karyawan, melakukan evaluasi bersama karyawan terkait SOP, dan menindaklanjuti perbaikan hasil evaluasi SOP. Kegiatan dilaksanakan selama 1 bulan dari 19 Juli hingga 18 Agustus 2024. Hasilnya, program kerja pengabdian berhasil dilakukan dengan ketercapaian 100%. Adapun program kerja yang dilakukan antara lain Pelatihan dan pendampingan karyawan terkait menggunakan kasir pintar serta membuat promosi (konten), pelatihan karyawan cara menyusun SOP yang benar, setelah penyusunan SOP selesai, dilaksanakannya simulasi penerapan SOP bersama karyawan sesuai tugas masing-masing, kemudian setelah simulasi berhasil dilaksanakannya evaluasi yang mengumpulkan karyawan untuk memberikan peluang terkait perbaikan SOP, setelah itu hasil dari evaluasi ditindaklanjuti oleh tim pengabdian untuk direncanakan perbaikan. Meski terdapat kendala seperti adanya keterbatasan waktu karyawannya.

**Kata Kunci:** Pelatihan Karyawan, Penyusunan SOP, Promosi (Konten).

### **ANALISIS SITUASI**

Tingkat persaingan yang tinggi dalam era modern saat ini, terutama di sektorkuliner mengharuskan setiap UMKM untuk terus berinovasi, mempertahankan kualitas produk dan layanan agar usaha tetap berjalan dan terus berkembang di pasar yang dinamis. Karena pelanggan sering memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas produk dan pengalaman pelayanan, pelanggan akan cenderung lebih memilih tempat makan yang berkualitas dan memiliki makanan yang menarik.

Kualitas produk yang baik merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan citra merek, jika kualitas makanan yang ada di dalam usaha tetap konsisten dan baik maka hal ini merupakan sebuah fondasi dari keberhasilan setiap usaha. Selain dilihat dari kualitas makanannya, pelanggan juga cenderung menilai bagaimana pelayanan yang diberikan kepada mereka, jika dalam sebuah usaha memiliki pelayanan yang baik maka dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan dan

juga tetap menjaga reputasi yang baik pada usaha. Pelayanan pelanggan yang unggul bukan hanya tentang menyajikan hidangan yang lezat, tetapi juga tentang bagaimana karyawan merespons kebutuhan dan harapan pelanggan dengan ramah, efisien, dan profesional (Lubis, 2024).

Menurut (Azizah, 2021), agar mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan karyawan yang memiliki standarisasi terhadap operasional kualitas pada usaha. Karyawan yang lebih kompeten dan terlatih dengan baik cenderung akan menghasilkan produk atau layanan yang lebih baik dalam hal fitur, keandalan, dan kepuasan pelanggan. Pelatihan karyawan merupakan langkah strategis yang dapat membawa banyak manfaat bagi usaha. Tanpa adanya pelatihan karyawan dalam kinerjanya mungkin usaha tidak akan memiliki standar yang jelas atau keterampilan yang cukup untuk menghasilkan produk dengan kualitas yang konsisten, jika kualitas produk dan layanan sudah dianggap buruk oleh pelanggan maka akan dapat merusak reputasi usaha secara keseluruhan.

Hal ini sering terjadi diakibatkan karena kurangnya pelatihan yang memadai kepada karyawan dalam sebuah usaha dan karyawan akan merasa tidak percaya diri dalam melakukan tugas-tugas mereka karena tidak dilatih oleh pimpinan ataupun staf yang berwenang dalam sebuah usaha. Dari kurangnya pelatihan karyawan pada sebuah usaha ini diakibatkan adanya beberapa faktor yaitu, kurangnya kesadaran akan pentingnya pelatihan karyawan, ketidakmampuan atau kurangnya pemahaman yang cukup pada pemimpin dalam perusahaan tentang jenis pelatihan apa yang diperlukan atau bagaimana melaksanakannya secara efektif. Karena pemimpin cenderung lebih fokus kepada aspek-aspek lain dari operasi mereka, seperti peningkatan penjualan ataupun pemotongan biaya, sehingga pelatihan karyawan dianggap sebagai hal yang kurang penting.

Dengan adanya pelatihan yang dilakukan merupakan salah satu bentuk usaha untuk meningkatkan sumber daya manusia terhadap kinerjanya yang harus dilakukan sehingga meningkatkan kualitas merek usaha tersebut (Ardani & Firdaus, 2024). Melatih karyawan dalam meningkatkan kinerja mereka, juga harus melatih karyawan untuk mengikuti prosedur secara signifikan dengan standar yang jelas dan terukur dengan cara mengimplementasi sistem SOP (*Standar Operating Procedure*). Menurut (Maya Dora et al., 2023), SOP merupakan komponen yang sangat diperlukan dalam berbagai bidang, termasuk dalam industri makanan karena SOP memastikan setiap aktivitas agar tetap berjalan dengan konsisten disetiap harinya.

Kegiatan pengabdian Masyarakat ini dilakukan di Warung D'uma yang merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang industri makanan atau kuliner yang berlokasi. Jl. Raya Pesalakan, Pejeng Kangin, Kec. Tampaksiring, Kabupaten Gianyar, Bali. Warung D'uma merupakan usaha yang menghasilkan produk makanan atau kuliner lokal dengan orientasi semua kalangan lokal maupun nonlokal.

Dalam pengelolaan dan pelayanan untuk tetap menjaga kualitas makanan Warung D'UMA sering sekali mengalami kendala yaitu karyawan sering terkena komplain oleh pelanggan terhadap pelayanan yang kurang dan sering terjadi kesalahan

memberikan pesan kepada pelanggan sehingga akan memberikan citra buruk terhadap usaha, tidak mampu untuk mengelola makanan dengan baik, banyaknya bahan yang rusak dan tidak cepat untuk ditanggapi kerusakan tersebut, selalu mengalami kekurangan bahan setiap warung sudah beroperasi sehingga menyebabkan keributan antara karyawan satu dengan karyawan lainnya sehingga mengakibatkan pelanggan tidak merasa nyaman dan karyawan belum mampu memanfaatkan sosial media untuk mempromosikan usaha ini agar lebih dikenal banyak orang.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan perlu diketahui bahwa Warung D'UMA belum pernah melatih karyawannya terkait bagaimana cara penyusunan SOP (*Standar Operating Procedure*) untuk meningkatkan kualitas produk dan layanannya. Selain itu mereka belum bisa memaksimalkan sosial media untuk memanfaatkan keuntungan dalam menjalankan usaha ini. Karena kurangnya, pelatihan karyawan oleh pimpinan kemungkinan besar ada kesenjangan dalam pemahaman karyawan tentang harapan perusahaan terhadap kinerja mereka dan kurangnya kesempatan untuk pengembangan pribadi.

Dengan melatih karyawan dengan mengikuti SOP dengan benar akan membantu karyawan dalam mengikuti panduan yang sudah ada dengan mudah untuk melakukan tugas mereka dengan benar untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dan SOP ini penting dalam bidang kuliner untuk tetap menjaga kepercayaan pelanggan. Serta dengan melatih karyawan untuk mengembangkan usaha melalui sosial media yang berinovasi, maka membantu usaha kuliner dalam hal pemasaran, komunikasi, dan pengelolaan reputasi.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik usaha kuliner Warung D'UMA yang telah dilakukan oleh tim, maka diperoleh beberapa permasalahan yaitu:

1. Belum memiliki sosial media yang jelas dan baik untuk media promosi digital.
2. Kurangnya pelatihan karyawan terhadap penyusunan SOP dan pelaksanaan prosedur SOP yang benar.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan diatas maka dari itu dapat disampaikan solusi yang dituangkan ke dalam program kerja pengabdian masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi: Tim melakukan sosialisasi dengan owner Warung D'UMA terkait pentingnya pelatihan karyawan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan dalam usaha.
2. Melakukan pelatihan cara pembuatan konten dengan promosi digital : Bersama tim karyawan terkait bagaimana cara mempromosikan usaha melalui pembuatan konten usaha dengan promosi digital.

3. Melakukan pelatihan penyusunan SOP: Bersama tim dan seluruh karyawan dalam penyusunan dan pelaksanaan SOP yang baik dan benar.
4. Melakukan simulasi atau uji coba prosedur SOP: Bersama tim dan seluruh karyawan dengan tugas masing-masing untuk memastikan bahwa SOP ini dapat dipahami dan diikuti dengan baik.
5. Melakukan evaluasi: Tim bersama seluruh karyawan melakukan evaluasi terkait SOP untuk memastikan bahwa karyawan sudah memahami SOP tersebut.
6. Melakukan tindak lanjut: Bersama tim setelah melakukan evaluasi bersama karyawan untuk melakukan tindak lanjut perbaikan SOP

Perkembangan pasar global yang terus berjalan saat ini begitu pesat, kondisi ini memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perusahaan perdagangan untuk dapat bertahan dalam menjalankan usahanya. Dalam persaingan yang semakin ketat diperlukan suatu pengelolaan perusahaan dengan cara yang baik menuju daya saing perusahaan yang handal.

#### **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Perencanaan
  - a. Melakukan observasi awal untuk mengidentifikasi masalah yang ada dan menentukan program kerja yang tepat.
  - b. Menyusun rencana kegiatan dan melakukan koordinasi dengan pemilik usaha warung D'UMA.
2. Persiapan
  - a. Membentuk tim pelaksana yang terdiri dari dosen dan mahasiswa
  - b. Menyiapkan materi dan peralatan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program pengabdian masyarakat.
3. Pelaksanaan
  - a. Perencanaan sosialisasi terkait pentingnya program kerja yang dilakukan.
  - b. Pelatihan dan pendampingan cara menggunakan kasir pintar dan promosi (konten) digital.
  - c. Pelatihan membuat dan penyusunan SOP setiap masing-masing job karyawan.
  - d. Simulasi atau uji coba menerapkan SOP kepada setiap karyawan dari awal kegiatan sampai akhir kegiatan.
  - e. Tindak lanjut dari hasil evaluasi SOP bersama karyawan dan melakukan revisian SOP.
4. Evaluasi
  - a. Melakukan evaluasi terhadap ketercapaian kegiatan program kerja.
  - b. Meminta tanggapan dari mitra terkait dampak yang didapatkan dari kegiatan ini.

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAAN

Pelaksanaan program "Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan Melalui Pelatihan karyawan pada Warung D'UMA" telah berhasil dilakukan dengan baik sesuai rencana. Berikut adalah uraian hasil yang diperoleh beserta pembahasannya:

### 1. Pelaksanaan Sosialisasi

Pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan tim pengabdian kepada Owner dari Warung D'UMA tentang pentingnya pelatihan karyawan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan sudah berhasil dilaksanakan dengan lancar.



(Gambar 1. Pelaksanaan sosialisasi)

### 2. Pelatihan dan pendampingan karyawan melakukan penggunaan aplikasi dan promosi digital



(Gambar 2. Pelatihan dan pendampingan karyawan terkait menggunakan kasir pintar dan promosi (konten))

Tim pengabdian telah memberikan pelatihan dan pendampingan yang efektif, memastikan bahwa setiap karyawan memahami cara menggunakan sistem kasir pintar dan membuat promosi (konten) dengan baik dan inovatif. Dengan pelatihan ini karyawan akan lebih siap dalam menjalankan tugas mereka dan memanfaatkan teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi operasional.

### 3. Penyusunan SOP

Penyusunan SOP (Standar Operating Procedure) telah berhasil diselesaikan melalui pelatihan intensif yang dilakukan tim pengabdian kepada karyawan Warung D'UMA. Pelatihan ini tidak hanya memberikan pemahaman mendalam tentang prosedur operasional yang baru, tetapi juga menekankan bahwa adanya standar operasional pada suatu usaha maka usaha tersebut akan lebih terstruktur dan efisien.



(Gambar 3. Pelatihan karyawan menyusun SOP)

#### 4. Pelaksanaan Simulasi atau Uji coba Penerapan SOP

Pelaksanaan simulasi atau uji coba penerapan SOP dalam pelatihan karyawan oleh tim pengabdian telah berhasil dilaksanakan. Selama sesi pelatihan, setiap karyawan secara aktif terlibat dalam simulasi untuk menguji dan mempraktikkan prosedur operasional yang telah disusun, keberhasilan simulasi penerapan SOP ini menegaskan bahwa adanya kesiapan karyawan dalam menerapkan SOP secara efektif dan memastikan bahwa proses operasional pada Warung D'UMA dapat berjalan dengan lancar sesuai standar yang telah ditetapkan.



(Gambar 4. Pelaksanaan simulasi bersama karyawan dalam menerapkan SOP)

#### 5. Pelaksanaan Evaluasi terhadap SOP

Pelaksanaan evaluasi menyeluruh terhadap SOP dengan cara mengumpulkan masukan dari seluruh karyawan sudah berhasil dilaksanakan dengan baik. Proses evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap karyawan menjalankan proses operasional sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, selain itu juga memberikan kesempatan karyawan untuk menyampaikan pendapat mereka mengenai SOP yang ada. Dengan pendekatan ini maka usaha Warun D'UMA berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan efektivitas SOP agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi dilapangan.



(Gambar 5. Pelaksanaan evaluasi bersama karyawan)

#### 6. Melakukan Tindak Lanjut Evaluasi

Tim pengabdian telah berhasil melaksanakan tindak lanjut dari evaluasi SOP yang dilakukan setelah pelatihan karyawan. Masukan dan rekomendasi yang diperoleh selama evaluasi telah dianalisis dan diterapkan secara efektif, dengan tindak lanjut ini memastikan bahwa SOP yang ada pada Warung D'UMA kini lebih terperinci dan relevan, serta lebih mendukung kelancaran proses operasional usaha.



(Gambar 6. Pelaksanaan tindak lanjut hasil evaluasi SOP)

### KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di Warung D'UMA dilaksanakan dengan program “Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan Melalui Pelatihan Karyawan” dengan beberapa program kerja yang akan dilaksanakan yaitu:

1. Melakukan Sosialisasi
2. Melaksanakan pelatihan dan pendampingan karyawan tentang bagaimana cara menggunakan kasir pintar dan membuat promosi (konten) di social media
3. Menyusun SOP
4. Melaksanakan simulasi penerapan SOP
5. Melaksanakan evaluasi dan memberi peluang karyawan berpendapat terhadap SOP
6. Tindak lanjut perbaikan dan keberlanjutan

Program ini dilaksanakan pada 19 Juli 2024 sampai dengan 18 Agustus 2024, yang mendapat hasil serta respon yang positif dari masyarakat setempat. Berdasarkan hasil dari kegiatan yang telah dilakukan dan melihat perubahan positif yang terjadi, maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang telah diprogramkan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Owner dari Warung D'UMA dapat memahami bahwa pentingnya

Pelatihan Karyawan untuk Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan pada Warung D'uma dan dari pelatihan karyawan ini, karyawan dapat memahami dalam mengembangkan usaha lebih berkembang dan baik di mata pelanggan diantaranya menggunakan kasir pintar, membuat konten di sosial media, menyusun SOPE, pelaksanaan simulasi penerapan SOP hingga pelaksanaan evaluasi dan pemberian peluang berpendapat terhadap SOP. Keberhasilan program ini menjadi bukti bahwa kolaborasi antara perguruan tinggi dan dunia usaha dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi kedua belah pihak. Dengan demikian, diharapkan bahwa hasil positif dari program ini akan berlanjut dan memberikan kontribusi yang berkelanjutan bagi pengembangan sumber daya manusia di masa yang akan datang

Setelah menyelesaikan program kegiatan pengabdian masyarakat, saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Diharapkan kepada semua karyawan Warung D'UMA agar tetap melanjutkan kegiatan program kerja yang telah dibuat oleh mahasiswa secara konsisten. Semoga dari kegiatan pelatihan karyawan untuk menerapkan SOP dan memanfaatkan promosi digital dapat membantu usaha Warung D'UMA dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan agar Warung D'UMA lebih dikenal banya orang dan reputasi citra merek usaha tetap dipandang lebih berkualitas.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardani, A., & Firdaus, V. (2024). *Meningkatkan Kinerja Industri Jasa Makanan di Indonesia Melalui Pelatihan Keterampilan dan Pengalaman*. 1(1), 1–22.
- Azizah, L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberlangsungan Usaha. *Universitas Internasional Batam UIB Repository*, 2017, 5–24.
- Lubis, A. L. (2024). *Pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Restoran RM Sederhana Winsor Batam*. 2(2), 197–210.
- Maya Dora, Y., Yogi Sari, O., Saefudin, N., Sudrajat, A., & Widuri Sakti, I. (2023). Pelatihan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (Sop) Untuk Meningkatkan Produktivitas Usaha Katering Dapur Enin Bandung. *Jurnal ADIMAS*, 27–32.