

OPTIMALISASI KINERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN CV DTUKAD RIVER CLUB BALI

Ni Nyoman Ayu Suryandari^{1,*}, Komang Ayuk Astutik²,
Frischa Faradila Arwinda Mongan³, Carolus Askikarno Palalangan⁴

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

^{3,4}Universitas Kristen Indonesia Paulus

Email: ayusuryandari@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Restoran CV Dtukad River Club Bali dengan tujuan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan permasalahan utama yaitu belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi, rendahnya konsistensi pelayanan, serta belum adanya sistem evaluasi kinerja yang terstruktur. Program pengabdian dilakukan melalui penyusunan SOP pelayanan, evaluasi kinerja berbasis SOP, serta pemberian penghargaan dan pembinaan terhadap karyawan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa seluruh program telah terealisasi 100% dengan adanya peningkatan pemahaman karyawan mengenai standar pelayanan, terciptanya pedoman kerja yang lebih konsisten, serta meningkatnya motivasi kerja melalui sistem penghargaan. Faktor pendukung utama keberhasilan program ini adalah dukungan penuh dari manajemen, antusiasme karyawan, serta fasilitas yang memadai. Dengan demikian, kegiatan ini berhasil meningkatkan profesionalisme karyawan dan kualitas pelayanan restoran, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan daya saing usaha di sektor pariwisata Bali.

Kata Kunci: kinerja karyawan, kualitas pelayanan, sop

ANALISIS SITUASI

Dalam dunia kerja, salah satu hal penting yang perlu diperhatikan adalah kinerja karyawan, karena karyawan memegang peran penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (Sutrisno & Lestari, 2023). CV Dtukad River Club Bali sebagai salah satu restoran yang berkembang di daerah wisata tentu memerlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat bersaing dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Namun, dalam praktiknya, tidak jarang ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya keterampilan pelayanan, komunikasi yang belum efektif, atau motivasi kerja yang menurun. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan kelangsungan usaha restoran.

Sektor pariwisata terus berkembang dan menjadi salah satu penggerak utama perekonomian, tidak hanya di tingkat nasional tetapi juga lokal. Pariwisata tidak hanya mencakup kunjungan ke tempat wisata, tetapi juga melibatkan industri pendukung seperti transportasi, akomodasi, dan restoran. Salah satu daya tarik utama dalam pariwisata adalah pengalaman kuliner yang khas dan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, keberadaan restoran sebagai bagian dari industri pariwisata memiliki peran penting dalam memberikan kesan positif bagi wisatawan (Suryandari *et al.*, 2023).

Di tengah persaingan usaha yang semakin ketat dan meningkatnya harapan konsumen terhadap pelayanan, penguatan sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan karyawan CV Dtukad River Club Bali dapat bekerja lebih profesional, lebih termotivasi, dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. CV Dtukad River Club Bali merupakan salah satu restoran sekaligus destinasi wisata kuliner yang berada di kawasan air terjun Blangsinga, Gianyar, Bali. Restoran ini mengusung konsep alam terbuka dengan pemandangan sungai dan air terjun yang menarik perhatian wisatawan. Tempat ini juga dilengkapi berbagai fasilitas seperti kolam renang, *bar*, wahana *ATV*, *VW tour*, dan spot foto *Instagramable* yang menjadikannya tempat yang ramai dikunjungi, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan jumlah karyawan mencapai 40 orang, pelayanan yang prima menjadi kunci utama keberhasilan restoran ini dalam mempertahankan kepuasan pengunjung.

Namun, berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan utama dalam sistem pelayanan restoran. Salah satu kendala terbesar adalah belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi dan diterapkan secara menyeluruh. Akibatnya, karyawan seringkali bekerja berdasarkan kebiasaan masing-masing tanpa pedoman yang sama. Hal ini menyebabkan ketidakkonsistenan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, baik dalam hal menyambut tamu, menerima pesanan, menyajikan makanan, hingga menangani keluhan pelanggan.

Ketidakkonsistenan tersebut berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan munculnya keluhan pelanggan yang merasa tidak mendapatkan layanan yang sesuai harapan. Karyawan pun terlihat kurang memahami standar layanan yang diinginkan, serta belum memiliki sistem evaluasi kerja yang jelas. Permasalahan ini jika dibiarkan terus-menerus, dapat mengganggu citra restoran dan menurunkan tingkat kunjungan wisatawan. Sebagaimana dijelaskan oleh Dewi *et al.* (2024), pencatatan yang rapi, sistem kerja yang terstandar, dan pelatihan rutin terhadap karyawan dapat meningkatkan efektivitas kerja serta memperbaiki kualitas pelayanan di tempat usaha. Hal ini menunjukkan bahwa penting bagi sebuah restoran untuk memiliki sistem manajemen pelayanan yang terarah dan terukur.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil analisis situasi, diperoleh beberapa permasalahan utama yang menjadi fokus dalam kegiatan pengabdian masyarakat, yaitu:

1. Belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang terdokumentasi dengan baik di Dtukad River Club, sehingga menyebabkan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan pelayanan oleh karyawan kepada pelanggan.
2. Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan belum optimal, yang ditunjukkan dengan kurangnya pemahaman terhadap standar layanan yang

diharapkan dan seringnya terjadi keluhan pelanggan, karena tidak adanya panduan kerja yang jelas.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan hasil observasi dan permasalahan yang telah diidentifikasi, pelaksana pengabdian masyarakat merancang beberapa solusi strategis sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di Restoran CV Dtukad River Club Bali. Solusi tersebut meliputi:

1. Penyusunan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup beberapa aspek penting dalam pelayanan, yaitu: SOP penyambutan tamu, SOP pemesanan makanan oleh konsumen, SOP penyajian makanan dan penanganan komplain, serta SOP kebersihan area kerja. Penyusunan SOP ini bertujuan untuk menciptakan keseragaman standar kerja, sehingga seluruh karyawan memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan tugasnya.
2. Pelaksanaan evaluasi kinerja karyawan secara berkala untuk menilai tingkat kepatuhan terhadap SOP yang telah ditetapkan. Evaluasi ini akan dilakukan melalui formulir penilaian yang dirancang khusus, guna memantau dan mengukur efektivitas pelaksanaan tugas oleh setiap karyawan.
3. Pemberian penghargaan dan sanksi yang terukur, sebagai bentuk motivasi dan tanggung jawab. Karyawan yang menunjukkan kinerja terbaik dan menjalankan SOP dengan baik akan diberikan penghargaan dalam bentuk sertifikat *Best Employee of the Month*. Sebaliknya, bagi karyawan yang belum memenuhi standar akan diberikan pembinaan atau sanksi sesuai kebijakan internal yang disepakati.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dan pendekatan yang dilakukan untuk menyelesaikan persoalan masyarakat dalam kegiatan optimalisasi kinerja karwayan dalam meningkatkan edukasi keamanan dan tata tertib wisatawan pada Dtukad River Club antara lain:

1. Dengan menyusun dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup aspek penting pelayanan seperti penyambutan tamu, pemesanan makanan, penyajian dan penanganan komplain, serta kebersihan area kerja, sehingga seluruh karyawan memiliki pedoman kerja yang jelas dan keseragaman dalam pelaksanaan tugas.
2. Dengan melaksanakan evaluasi kinerja karyawan secara berkala menggunakan formulir penilaian khusus untuk memantau dan menilai tingkat kepatuhan terhadap SOP serta efektivitas pelaksanaan tugas oleh masing-masing karyawan.
3. Dengan memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi melalui sertifikat *Best Employee of the Month* dan melakukan pembinaan

atau sanksi bagi karyawan yang belum memenuhi standar, sebagai bentuk motivasi dan penguatan tanggung jawab kerja.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Restoran CV Dtukad *River Club* Bali ini telah berhasil di laksanakan melalui kegiatan pengabdian masyarakat. Hasil yang dicapai dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah pelaksanaan kegiatan ini telah terealisasi sepenuhnya.

1. Membuat dokumen SOP yang mencakup penyambutan tamu, pemesanan makanan, penyajian makanan, penanganan komplain, dan kebersihan area kerja. SOP disusun sebagai pedoman baku dalam menjalankan tugas pelayanan.
2. Melaksanakan evaluasi menggunakan formulir penilaian berbasis SOP untuk mengukur kepatuhan karyawan terhadap prosedur kerja serta efektivitas dalam memberikan pelayanan.
3. Memberikan sertifikat *Best Employee of the Month* kepada karyawan yang berprestasi, serta melakukan pembinaan atau sanksi kepada yang belum memenuhi standar kinerja sesuai kebijakan internal.



Gambar 1. Penyusunan SOP Karyawan

Adapun program kerja pertama dalam kegiatan ini adalah Membuat dokumen SOP yang mencakup penyambutan tamu, pemesanan makanan, penyajian makanan, penanganan komplain, dan kebersihan area kerja. SOP disusun sebagai pedoman baku dalam menjalankan tugas pelayanan, dengan realisasi ketercapaian mencapai 100%. Berikut disajikan dokumentasi penyusunan standar operasional prosedur pada Restoran CV Dtukad River Club Bali.



Gambar 2. Evaluasi kinerja karyawan berbasis SOP

Program kerja kedua dalam kegiatan ini adalah melaksanakan evaluasi menggunakan formulir penilaian berbasis SOP untuk mengukur kepatuhan karyawan terhadap prosedur kerja serta efektivitas dalam memberikan pelayanan, dengan realisasi ketercapaian mencapai 100%. Berikut disajikan dokumentasi evaluasi kinerja karyawan berbasis SOP pada Restoran CV Dtukad River Club Bali.



Gambar 3. Pemberian penghargaan dan pembinaan

Program kerja ketiga dalam kegiatan ini adalah memberikan sertifikat *Best Employee of the Month* kepada karyawan yang berprestasi, serta melakukan pembinaan atau sanksi kepada yang belum memenuhi standar kinerja sesuai kebijakan internal, dengan realisasi ketercapaian mencapai 100%. Berikut disajikan dokumentasi pemberian penghargaan dan pembinaan terhadap karyawan pada Restoran CV Dtukad River Club Bali.

Dalam pelaksanaan di lapangan, tim pelaksana menemui sejumlah faktor yang mendukung maupun yang menjadi hambatan. Kondisi seperti ini merupakan hal yang lumrah terjadi di dunia kerja. Beberapa faktor yang turut mendukung keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat ini antara lain: Adanya dukungan penuh dari Pimpinan Restoran CV Dtukad River Club Bali terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat. Tingginya antusiasme, semangat, serta kerja sama dan komunikasi yang baik dari para karyawan Dtukad River Club Bali dalam mengikuti

setiap program yang dirancang. Tersedianya fasilitas yang mendukung dan memadai dalam menjalankan pelaksanaan kegiatan.

Pelaksanaan program optimalisasi kinerja karyawan pada restoran CV Dtukad River Club Bali menunjukkan hasil yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dilakukan memberikan pedoman kerja yang jelas, sehingga karyawan memiliki acuan yang seragam dalam menjalankan tugas. Evaluasi kinerja karyawan secara berkala juga terbukti membantu pihak manajemen dalam menilai sejauh mana SOP dijalankan. Dengan adanya formulir penilaian, perusahaan dapat melakukan pengawasan yang lebih terukur dan objektif terhadap pelaksanaan tugas karyawan. Kondisi ini sejalan dengan teori manajemen kinerja yang menekankan pentingnya monitoring dan evaluasi untuk menjaga produktivitas serta profesionalisme tenaga kerja. Selain itu, pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi melalui program *Best Employee of the Month* memberikan dampak positif terhadap motivasi kerja. Karyawan merasa dihargai atas kontribusinya, sehingga menumbuhkan rasa tanggung jawab dan meningkatkan semangat dalam bekerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Kemampuan karyawan dalam menerapkan strategi Optimalisasi Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Restoran Dtukad *River Club* Bali telah berhasil diterapkan melalui kegiatan: Penyusunan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup aspek penting pelayanan seperti penyambutan tamu, pemesanan makanan, penyajian dan penanganan komplain, serta kebersihan area kerja. Pelaksanaan evaluasi kinerja karyawan secara berkala dengan menggunakan formulir penilaian yang disusun berdasarkan SOP, untuk mengukur kepatuhan serta efektivitas pelaksanaan tugas. Pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi melalui sertifikat *Best Employee of the Month*, serta pembinaan atau sanksi bagi karyawan yang belum memenuhi standar pelayanan.

Manajemen Dtukad *River Club* Bali disarankan untuk terus memperbarui dan menerapkan SOP secara konsisten guna menjaga standar pelayanan. Evaluasi kinerja karyawan perlu dilakukan secara rutin dengan umpan balik yang membangun agar kualitas kerja terus meningkat. Program penghargaan dan pembinaan sebaiknya dijadikan kegiatan berkelanjutan untuk menjaga motivasi kerja. Selain itu, pelatihan lanjutan di bidang komunikasi dan pelayanan pelanggan perlu dilaksanakan secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Askikarno, C., Suryandari, N. N. A., & Utami, N. P. A. (2022). Pelatihan Penggunaan Aplikasi Kas Dan Sistem Pembukuan Sederhana Persediaan Barang Di UD. Suksma Agung. In Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA) (Vol. 1, No. 2, pp. 1127-1133).

- Aulia, M. R., & Siregar, M. P. A. (2023). Pemberian Motivasi Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Langkat Nusantara Kepong. *IKHLAS: Jurnal Pengabdian Dosen Dan Mahasiswa*, 2(1), 56–61.
- Mongan, F. F. A., Suryandari, N. N. A., & Lestari, I. D. A. M. D. (2022). Meningkatkan Strategi Pemasaran Produk Melalui Media Sosial Dan Sistem Pembukuan Sederhana Pada UMKM Di Desa Tamanbali. In Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA) (Vol. 1, No. 2, pp. 1119-1126).
- Putri, D. M. W. K., Suryandari, N. N. A., & Sukerta, I. M. (2022). Pemberdayaan UMKM Pengrajin Topeng Dewa Suda Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 Di Desa Kenderan, Tegallalang Gianyar. In Prosiding Seminar Regional Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar (Vol. 1, No. 1, pp. 114-123).
- Suryandari, N. N. A., Sukerta, I. M., & Mbing, Y. M. (2022). Pengembangan Usaha Berbasis Digital Pada UMKM Gautama Lamp Di Masa Pandemi Covid-19. In Prosiding Seminar Regional Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar (Vol. 1, No. 1, pp. 185-192).
- Suryandari, N. N. A., Putra, N. K. I. P. A., Mongan, F. F. A., & Palalangan, C. A. (2025, May). Optimalisasi Pencatatan Data Dan Pelatihan Penggunaan Google Form. In Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA) (Vol. 4, No. 1, pp. 314-318).
- Suryandari, N. N. A., Dwiyantini, N. M. D., Mongan, F. F. A., & Palalangan, C. A. (2024, December). Optimalisasi Pencatatan Pengeluaran Dan Perbaikan Sistem Inventory Beverage Beer Dengan Metode Part Stock Perdaily. In Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA) (Vol. 3, No. 2, pp. 952-956).
- Suryandari, N. N. A., & Novitasari, S. S. A. (2024, December). Pemasaran Aplikasi Garbasita Dan Whatshap Bot Terkait Pelanggaran Perda Di Kantor Satpol PP Kota Denpasar. In Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA) (Vol. 3, No. 2, pp. 983-988).
- Dewi, N. M. S. S., Suryandari, N. N. A., Widjari, N. Y. A., & Sastrawan, I. K. (2024, June). Optimalisasi Pencatatan Stok Persediaan Dengan Kartu Stok Dan Pemeriksaan Omzet Harian Di Rockpizz Music. In Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA) (Vol. 3, No. 1, pp. 457-463).
- Sutrisno, H., & Lestari, D. (2023). *Peran Pengabdian Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Pendidikan.
- Yuliana, M. (2021). *Model Pengabdian kepada Masyarakat Berbasis Pemberdayaan*. Bandung: CV. Media Karya Nusantara.