

## UPAYA DALAM MENINGKATKAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DENGAN MENERAPKAN SOP PADA BAKED RESTAURANT

Anik Yuesti<sup>1,\*</sup>, Ni Ketut Restuning Putri

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

Email: [anikyuesti@unmas.ac.id](mailto:anikyuesti@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat alternatif ini dilaksanakan di Baked Restaurant dengan tujuan untuk meningkatkan standar kualitas pelayanan karyawan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan yang konsisten dan profesional menjadi faktor penting dalam menunjang kepuasan pelanggan dan daya saing usaha kuliner. Dalam kegiatan ini, tim pengabdian masyarakat melakukan observasi awal, wawancara, serta analisis terhadap proses pelayanan yang sudah berjalan. Berdasarkan hasil analisis, disusun dan diterapkan SOP yang mencakup prosedur pelayanan pelanggan, penanganan komplain, serta standar komunikasi karyawan. Penerapan SOP dilakukan melalui pelatihan langsung kepada karyawan dan penyediaan media visual SOP di area kerja. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kedisiplinan, efisiensi kerja, serta kepuasan pelanggan yang lebih baik. Diharapkan, implementasi SOP ini dapat menjadi fondasi bagi manajemen restoran dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** penerapan SOP, peningkatan kualitas layanan

### ANALISIS SITUASI

Restoran merupakan bagian dari departemen makanan dan minuman yang menurut Mentari (2020:47), Departemen makanan dan minuman pada suatu hotel adalah bagian yang menangani pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional. Restoran ini menjual berbagai macam makanan dan minuman.

Baked Restoran sebagai outlet yang ada di Seminyak Bali harus selalu menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Sebagai outlet terbesar di Bali, terdapat standar operasional prosedur yang wajib dijalankan oleh karyawan dalam operasional setiap harinya. Untuk memastikan operasional sesuai dengan standar, diperlukan instrumen penilaian yang rutin dilakukan oleh auditor setiap tahunnya. Menurut Efendi, dikutip dalam Putri (2020:6) Assesmen atau penilaian dapat diartikan sebagai proses pengukuran untuk mendapatkan data dengan aturan yang sudah ditetapkan. Setelah assessment dilakukan, maka berikutnya akan dilakukan evaluasi untuk meninjau aspek yang perlu diperbaiki.

Baked Restoran sebagai outlet yang ada di Jl. Kayu Jati, Seminyak, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, harus selalu menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Sebagai restaurant yang lumayan dikenal banyak orang, terdapat standar operasional prosedur yang wajib dijalankan oleh karyawan dalam operasional setiap harinya. Untuk memastikan operasional sesuai dengan standar, diperlukan instrumen

penilaian yang rutin dilakukan oleh auditor setiap tahunnya. Menurut Efendi, dikutip dalam Putri (2020:6) Assesmen atau penilaian dapat diartikan sebagai proses pengukuran untuk mendapatkan data dengan aturan yang sudah ditetapkan. Setelah assessment dilakukan, maka berikutnya akan dilakukan evaluasi untuk meninjau aspek yang perlu diperbaiki.

Implementasi terhadap standar operasional prosedur harus dijalankan karena bertujuan untuk meningkatkan pelayanan. Menurut Budiharjo, dikutip dalam Setiawan (2020:52), standar operasional prosedur adalah prosedur kerja tertulis yang disusun secara sistematis untuk memastikan operasional berjalan dengan baik sedangkan menurut Setiawan (2020:53), kualitas pelayanan adalah penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diharapkan penyajian tersebut sesuai atau lebih dari ekspektasi tamu. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil dari LQA pada tahun 2022 dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar operasional dan perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai implementasi standar operasional prosedur untuk meningkatkan pelayanan di Baked Restoran Seminyak, Bali.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Setelah melaksanakan kegiatan observasi dan wawancara, Adapun masalah yang ditemukan pada Restoran Baked, sebagai berikut:

1. Kurangnya Responsive Karyawan saat Bekerja

Salah satu permasalahan karyawan dalam meningkatkan responsive saat bekerja, terutama dalam pelayanan tamu. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah restaurant, bisa dilihat dari karyawan yang cepat memberikan pelayanan kepada pelanggan dan cepat menangani keluhan mereka.

2. Kurangnya Empati Karyawan saat Melayani Pelanggan

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada pelanggan.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan harus yang terbaik. Pelayanan yang terbaik merupakan pelayanan yang sesuai dengan standar yang merupakan

pedoman bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Beberapa hal yang sudah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah:

1. Melakukan briefing di setiap akhir shift. Briefing selalu rutin dilakukan di setiap akhir shift, yaitu ketika pergantian shift jam 3 sore, briefing diadakan setiap hari. Ketika briefing, leader pagi dan siang akan membahas mengenai operasional di saat itu dan membagi informasi terkini kepada karyawan. Apabila ketika operasional ada yang kurang memuaskan, maka leader akan langsung memberikan evaluasi kepada karyawan. Selain itu, karyawan juga bebas untuk mengutarakan pendapatnya ketika briefing berlangsung.
2. Rutin memberikan pelatihan atau training kepada karyawan. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan berupa role-playing mengenai standar SOP yang seharusnya diterapkan oleh waiter/waitress dan greeter. Selain itu, juga dilakukan cross-training, yaitu dengan menukar peran masing-masing, yaitu waiter/waitress menjadi greeter dan sebaliknya. Hal ini dimaksudkan agar semua karyawan dapat mengerti pekerjaan satu sama lain sehingga sewaktu-waktu dapat membantu rekan kerjanya.
3. Selalu memperhatikan feedback dari tamu. Ketika tamu tidak puas terhadap sesuatu, baik itu dalam pelayanan atau produk, maka tamu akan memberikan sebuah saran kepada karyawan. Saran dari tamu harus selalu diperhatikan karena hal ini berpengaruh kepada kepuasan tamu. Salah satu bentuk pelayanan yang dapat diberikan adalah dengan memastikan saran dari tamu dijalankan sehingga ketika tamu tersebut datang dikemudian hari, maka tamu dapat merasa puas dan senang karena *feedback* darinya didengarkan dan dijalankan.
4. Menyediakan alat komunikasi untuk waiter/waitress dan *greeter*. Alat komunikasi merupakan hal yang penting untuk disediakan karena dapat memudahkan operasional ketika breakfast, lunch, dan dinner. Alat komunikasi yang disediakan berupa handy talkie beserta dengan hanger dan headset sehingga waiter/waitress dan *greeter* dapat saling berkomunikasi dan bertukar informasi mengenai tamu ketika operasional. Selain itu, hal ini juga memudahkan komunikasi *antara front of house dan back of house*. Dengan demikian dapat disimpulkan, dengan dijalankannya standar operasional prosedur dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. SOP ini wajib dijalankan setiap hari.

## METODE PELAKSANAAN

Metode yang akan digunakan dalam pelaksanaan program kerja ini yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara dan Diskusi dengan Pihak Internal  
Dilakukan wawancara dengan pemilik, manajer, dan beberapa karyawan. Diskusi ini bertujuan untuk memahami ekspektasi dan hambatan yang dihadapi dalam pelayanan karyawan saat ini. Wawancara membantu tim

menggali informasi lebih dalam terkait budaya kerja, keluhan pelanggan yang sering terjadi, serta masukan dari karyawan sendiri yang mengetahui kendala di lapangan. Proses ini penting agar SOP yang dibuat tidak hanya teoritis, tetapi relevan dan mudah diterapkan.

2. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, tim menyusun dokumen SOP pelayanan yang memuat instruksi dan tahapan kerja standar. Isi SOP meliputi:

- a) Cara menyambut pelanggan,
- b) Prosedur pencatatan dan pengantaran pesanan,
- c) Penanganan komplain pelanggan,
- d) Etika komunikasi dan penampilan,
- e) Tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan

SOP disusun secara tertulis dan juga dibuat dalam bentuk visual seperti *flowchart* agar lebih mudah dipahami oleh semua karyawan, termasuk yang belum terbiasa dengan dokumen teknis.

3. Monitoring dan Evaluasi Penerapan SOP

Setelah SOP diterapkan, dilakukan monitoring dan evaluasi selama beberapa hari untuk melihat sejauh mana SOP dijalankan. Metode evaluasi mencakup observasi ulang pelayanan yang diberikan karyawan. Evaluasi ini dilakukan untuk menilai efektivitas SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Jika ditemukan kekurangan, SOP dapat direvisi agar lebih sesuai dengan kondisi nyata di restoran.

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian masyarakat dengan tema Upaya Dalam Meningkatkan Standar Kualitas Pelayanan Karyawan Dengan Menerapkan Sop Pada Baked Restaurant, Dimana salon ini beralamat di Jl. Kayu Jati, Seminyak, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, yang dilaksanakan dari tanggal 23 Juli s.d 23 Agustus 2025. Pihak yang terlibat dalam kegiatan ini yaitu seluruh karyawan Baked restaurant yang berjumlah 30 (tiga puluh) orang, dengan struktur yaitu Dr. Anik Yuesti, SE.,MM selaku dosen pembimbing, Ni Ketut Restuning Putri selaku anggota,

Program pengabdian masyarakat dengan penerapan SOP untuk melatih peningkatan kualitas karyawan di baked restaurant merupakan upaya yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas karyawan. Menurut Soemohadiwidjojo (2004:11), standar operasional prosedur adalah panduan yang digunakan untuk memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan secara konsisten, efektif, dan efisien. Hasil dari program penerapan SOP ini terlihat jelas dalam peningkatan kemampuan teknis karyawan dalam

melayani pelanggan, seperti keterampilan dalam berbicara dengan sopan kepada pelanggan, ketepatan dalam berbicara bahasa asing, dan memberikan kesan yang baik untuk pelanggan agar pelanggan tersebut akan kembali lagi.

Pelaksanaan kegiatan ini telah terelisasi sepenuhnya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Baked restuaran. Beberapa program kerja yang dilakukan yaitu mengenai penerapan SOP dengan cara sebelum memulai bekerja sebaiknya melakukan briefing terlebih dahulu untuk menyampaikan informasi atau penyampaian evaluasi secara singkat, selalu melakukan evaluasi dari segi service dengan mempelajari kasus kasus yang terjadi pada saat operasional berjalan sehingga dapat menemukan solusi dari kelemahan yang muncul, mencari feedback dari tamu akan sangat penting karena tamu yang datang memiliki pandangan yang berbeda beda ,dari feedback tersebut dapat dipakai sebagai acuan dalam mengembangkan cara melayani tamu, sehingga dapat membuat tamu tersebut datang kembali dan merasa dilayani dengan spesial, perlunya dilakukan role play training untuk meningkatkan atau mengasah knowledge atau skill yang dimiliki oleh karyawan, melakukan sistem pengawasan kerja yang baik dalam hal ini Manajer maupun Supervisor senantiasa melakukan pengawasan secara langsung dilapangan pada saat operasional. Hal ini dimaksudkan untuk melihat secara langsung kendala-kendala yang terjadi dan dapat mengganggu jalannya operasional, manajer atau supervisor juga melakukan pendekatan-pendekatan secara persuasif dalam mengatasi berbagai masalah yang dialami oleh pramusaji yang dapat mengganggu produktifitas kerja. Pembinaan secara persuasif ini juga dilakukan dengan tujuan agar tercapainya keharmonisan hubungan kerja antara karyawan dengan atasan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Reva, (2019).

Realisasi ketercapaian program kerja ini mencapai 100%. Berikut disajikan dokumentasi penerapan SOP kepada karyawan Baked restaurant pada gambar 1 dan 2 berikut:



**Gambar 1.** Melakukan *briefing* sebelum memulai pekerjaan



**Gambar 2.** Pelatihan karyawan berupa *role-play*

Program kerja ke dua adalah memperhatikan *feedback* pelanggan, mencari *feedback* dari tamu akan sangat penting karena tamu yang datang memiliki pandangan yang berbeda beda dari *feedback* tersebut dapat dipakai sebagai acuan dalam mengembangkan cara melayani tamu, sehingga dapat membuat tamu tersebut datang kembali dan merasa dilayani dengan spesial, perlunya dilakukan role play training untuk meningkatkan atau mengasah knowledge atau skill yang dimiliki oleh karyawan, melakukan sistem pengawasan kerja yang baik dalam hal ini Manajer maupun Supervisor senantiasa melakukan pengawasan secara langsung dilapangan pada saat operasional. Hal ini dimaksudkan untuk melihat secara langsung kendala-kendala yang terjadi dan dapat mengganggu jalannya operasional, manajer atau supervisor juga melakukan pendekatan-pendekatan secara persuasif dalam mengatasi berbagai masalah yang dialami oleh pramusaji yang dapat mengganggu produktifitas kerja. Pembinaan secara persuasif ini juga dilakukan dengan tujuan agar tercapainya keharmonisan hubungan kerja antara karyawan dengan atasan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Reva, (2019). Realisasi ketercapaian program kerja ini mencapai 100%. Berikut disajikan dokumentasi pengawasan dan pendampingan kepada karyawan pada gambar 3 berikut:



**Gambar 3.** Memberikan pelanggan *feedback* yang berkesan

Program kerja ketiga adalah menyediakan fasilitas karyawan seperti menyediakan alat komunikasi dan menyediakan perlengkapan *safety* yang bertujuan mencegah kontaminasi makanan dan minuman. Kebersihan dan higienitas dalam proses produksi makanan dan minuman merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas produk. Lingkungan kerja yang tidak memenuhi standar kebersihan dapat meningkatkan risiko terjadinya kontaminasi, baik dari karyawan maupun peralatan yang digunakan. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas kerja yang memadai bagi karyawan menjadi salah satu langkah strategis untuk menjaga mutu produk dan melindungi kesehatan konsumen.

Kegiatan ini bertujuan untuk menyediakan sarana yang mendukung kelancaran koordinasi antar karyawan, memastikan setiap karyawan memiliki perlengkapan keselamatan kerja sesuai standar, mencegah terjadinya kontaminasi pada makanan dan minuman

selama proses produksi, serta menunjang penerapan prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan. Pelaksanaannya dilakukan dengan menyediakan fasilitas pendukung seperti alat komunikasi berupa *walkie talkie* untuk memperlancar koordinasi dan pengawasan proses kerja secara real-time, serta perlengkapan keselamatan kerja berupa sarung tangan, apron, dan penutup kepala yang berfungsi menjaga kebersihan serta mencegah kontaminasi produk. Fasilitas ini diberikan kepada seluruh karyawan yang terlibat langsung dalam proses produksi dan pengemasan makanan maupun minuman, sehingga setiap pekerja dapat melaksanakan tugasnya sesuai protokol kebersihan yang berlaku. Realisasi ketercapaian program kerja ini mencapai 100%. Berikut disajikan dokumentasi pengawasan dan pendampingan kepada karyawan pada gambar 4 dan 5 berikut:



**Gambar 4.** Alat komunikasi



**Gambar 5.** Menggunakan sarung tangan dan apron

Penelitian yang dalam upaya meraih kepuasan pelanggan pelanggan Baked Restaurant antara lain adalah memberikan pelatihan kepada para karyawan, mengadakan role play yang tujuannya untuk mendapatkan temuan sebagai bahan evaluasi dan penilaian pada karyawan khususnya, mengadakan briefing dan evaluasi secara rutin serta pemberian *update knowledge*. Oleh karena itu, strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Baked Restaurant sangat penting dilakukan untuk memberi kepuasan kepada tamu yang berkunjung.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan karyawan restoran melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), manajemen menghadapi berbagai tantangan, seperti perbedaan tingkat pemahaman karyawan terhadap SOP, kurangnya disiplin dalam menjalankan prosedur secara konsisten, serta keterbatasan keterampilan komunikasi yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, tingkat pergantian karyawan yang tinggi sering mengakibatkan perlunya pelatihan berulang,

sementara tekanan kerja pada jam sibuk dapat membuat karyawan cenderung mengabaikan detail prosedur demi kecepatan pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi berkelanjutan berupa pelatihan rutin, pengawasan intensif, serta pemberian motivasi dan penghargaan untuk memastikan SOP diterapkan secara optimal demi tercapainya pelayanan yang prima.

Secara keseluruhan, penerapan SOP dalam pelayanan karyawan restoran bukan hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga menjadi tolok ukur profesionalisme dan konsistensi pelayanan kepada pelanggan. SOP yang dijalankan dengan baik mampu menciptakan alur kerja yang lebih teratur, meminimalisasi kesalahan, serta meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Keberhasilan penerapannya sangat bergantung pada komitmen seluruh karyawan dan dukungan manajemen dalam menyediakan fasilitas, pelatihan, dan pengawasan yang memadai. Dengan sinergi yang terjaga antara prosedur yang jelas, sumber daya manusia yang kompeten, dan pengawasan yang berkesinambungan, kualitas pelayanan dapat meningkat secara signifikan dan memberikan nilai tambah bagi citra restoran di mata konsumen.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Baked Restaurant pada tanggal 23 Juli s.d 23 Agustus 2025 dengan tema Upaya Dalam Meningkatkan Standar Kualitas Pelayanan Karyawan Dengan Menerapkan Sop Pada Baked Restaurant telah berhasil dilaksanakan dengan baik. Hasil yang dicapai terealisasi 100%, peningkatan keterampilan dengan metode penerapan SOP sudah terbilang memuaskan. Program ini memberikan pengetahuan tambahan mengenai pentingnya *product knowledge* dan penerapan SOP dalam mendukung kinerja yang lebih efisien. Manfaat lain yang diperoleh adalah peningkatan motivasi kerja karyawan, yang terlihat dari semangat mereka untuk terus belajar dan berkembang. Program pelatihan ini juga memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan, karena pelanggan merasa lebih puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, pemberian fasilitas yang memadai diharapkan bisa mendukung para karyawan untuk terus belajar dengan baik menggunakan peralatan yang lengkap.

Untuk keberlanjutan program pengabdian masyarakat terkait peningkatan kualitas pelayanan dengan menerapkan SOP. Agar program peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan SOP pada restoran dapat berjalan secara efektif, disarankan untuk melaksanakan pelatihan rutin bagi seluruh karyawan terkait prosedur kerja yang telah ditetapkan, termasuk simulasi langsung untuk mengasah keterampilan pelayanan. Manajemen perlu menyediakan media panduan SOP yang ringkas, jelas, dan mudah diakses, seperti poster atau buku saku, agar karyawan dapat mengingat langkah-langkah pelayanan dengan tepat. Selain itu, penting dilakukan evaluasi berkala terhadap kinerja karyawan untuk mengidentifikasi kendala dan melakukan perbaikan segera. Pemberian apresiasi atau penghargaan bagi karyawan yang konsisten menerapkan SOP juga dapat menjadi motivasi tambahan. Dengan demikian,



penerapan SOP tidak hanya menjadi aturan tertulis, tetapi menjadi budaya kerja yang melekat dalam setiap aspek pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Nur'aini, F. (2020). Standart Operating Procedure Cara Praktis dan Efektif Menerapkan SOP diSegala Macam Bisnis (1st ed.). Yogyakarta: QUADRANT.
- Prasanna, K. (2013). Standard Operating Procedures for Standalone Hotels. *Journal of Management Sciences*, 10(1), pp. 180–194.
- Desiana Grace Mamole, (2019). Analisis Penerapan SOP Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Waiter / Waiters Di Main Street Cafe Cititel Hotel Penang Malaysia.
- Dhea Adelia & Poppy Indriani, 2018. Mekanisme Kerja Waiter Dan Waitress Pada Department Food And Beverage Service Dalam Kaitan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Opi Indah Hotel
- Hartatik, Indah Puji.(2014). Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur). Yogyakarta. Flasbooks.