

PENERAPAN GENERAL CLEANING DAN PENINGKATAN SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN ACK SIBANG GEDE II

Ni Nyoman Ari Novarini^{1,*}, Ni Kadek Ayu Indra Wati²

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

*Email: novarini0511@unmas.ac.id

ABSTRAK

Program Pengabdian Masyarakat merupakan salah satu bentuk pengabdian masyarakat yang dilakukan mahasiswa dengan tujuan memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas kehidupan masyarakat, baik dalam aspek sosial, ekonomi, maupun lingkungan. Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini dilaksanakan di ACK Sibang Gede II, sebuah usaha makanan cepat saji yang berlokasi di Jalan Raya Sibang Gede, Abiansema, Badung. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan adanya beberapa permasalahan yang memerlukan perbaikan, terutama terkait kebersihan area kerja yang belum optimal serta pelayanan pelanggan yang masih kurang konsisten dengan standar service excellence. Program Pengabdian Masyarakat ini difokuskan pada dua solusi utama, yaitu general cleaning yang dilakukan secara terjadwal di seluruh area outlet, serta pelatihan service excellence yang mencakup pelayanan, dan keterampilan menghadapi pelanggan. Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini mampu memberikan dampak positif dengan terciptanya lingkungan kerja yang lebih bersih, peningkatan kualitas pelayanan, serta peningkatan kenyamanan dan kepuasan pelanggan di ACK Sibang Gede II.

Kata Kunci : *General Cleaning, Service excellence, Kenyamanan, Kepuasan, UMKM*

ANALISIS SITUASI

Menurut Priyatma (2021) Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) diartikan sebagai tanggapan akademik masyarakat kampus atas kebutuhan, tantangan dan persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berbekal kompetensi keilmuan yang dimiliki. Kegiatan ini merupakan aktualisasi dari tanggungjawab dan kepedulian sosial warga kampus kepada masyarakat luas, yang meliputi usaha-usaha nyata untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui perluasan wawasan dan pengetahuan, serta peningkatan keterampilan hidup.

ACK Sibang Gede II, yang berlokasi di Jalan Raya Sibang Gede, Abiansema, Badung, merupakan salah satu unit usaha makanan cepat saji yang setiap harinya menerima cukup banyak pelanggan. ACK pertama kali dibuka pada tahun 2015 oleh Bapak I Made Artana selaku pemilik dari merek ACK. Lalu pada tanggal 9 Februari

tahun 2024 ACK Sibang gede II dibuka oleh Bapak I Ketut Wiranata selaku ownernya. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan, ditemukan ada beberapa permasalahan yang perlu dibenahi, antara lain kebersihan area kerja yang belum optimal serta pelayanan pelanggan yang belum konsisten dengan standar service excellence.

Kebersihan lingkungan kerja dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Di sektor usaha kuliner, khususnya restoran cepat saji, pelanggan tidak hanya menilai kualitas rasa makanan, tetapi juga kenyamanan tempat dan keramahan pelayanan. Lingkungan bersih akan memberikan kesan positif dan membuat pelanggan betah, sedangkan pelayanan yang ramah dan professional akan menumbuhkan rasa percaya serta mendorong pelanggan untuk kembali. General cleaning dapat diartikan sebagai proses pembersihan secara menyeluruh dan berkala pada suatu area atau bangunan untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan Kesehatan.

Service excellence berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan rasa kepercayaan pihak pelanggannya. Standar prosedur pada cafe maupun tempat makan erat kaitannya dengan kegiatan pelayanan pada tempat makan tersebut. Tempat makan tersebut harus memiliki kualitas pelayanan yang bagus. Kualitas pelayanan adalah Upaya memenuhi kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen serta ketetapan dalam penyampaian agar bisa memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Tjiptono dan Chandra, 2016).

RUMUSAN MASALAH

Setelah melaksanakan kegiatan observasi, wawancara yang telah dilaksanakan, Adapun masalah yang ditemukan pada ACK Sibang Gede II, sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan general cleaning yang efektif dapat membantu usaha ACK Sibang Gede II dalam meningkatkan kebersihan lingkungan kerja dan kenyamanan pelanggan?
2. Bagaimana pelatihan service excellence yang tepat dapat meningkatkan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan professional sesuai standar pelayanan?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

1. Pelaksanaan General Cleaning Terjadwal, melaksanakan kegiatan pembersihan menyeluruh pada seluruh area kerja, termasuk area yang jarang dibersihkan. Selain itu, membuat jadwal kebersihan rutin agar kondisi lingkungan kerja tetap bersih dan nyaman.
2. Pelatihan Service Excellence, dan praktik mengenai pelayanan, sikap ramah kepada pelanggan dan melatih keterampilan karyawan dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan

METODE PELAKSANAAN

Upaya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan di ACK Sibang Gede II dilakukan melalui program General Cleaning dan Service Excellence. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan program ini dirinci sebagai berikut :

1. Tahap Observasi, Observasi dilakukan pada tanggal awal pelaksanaan dengan mengidentifikasi kondisi kebersihan area restoran (dapur, loby, kasir, area luar), serta menilai kemampuan pelayanan karyawan dalam menyambut dan melayani pelanggan serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi baik dalam menjaga kebersihan maupun memberikan pelayanan.
2. Tahap Perencanaan, Setelah melakukan observasi, kemudian disusun perencanaan kegiatan yang meliputi, penyusunan jadwal general cleaning secara berkala per area restoran dan Mempelajari Service Excellence yang mencakup komunikasi efektif, sikap ramah dan penanganan keluhan.
3. Tahap pelaksanaan dibagi menjadi dua kegiatan utama yaitu, General Cleaning, Dilakukan sesuai jadwal, dengan pembersihan menyeluruh pada area dapur, ruang makan, kasir, dan area luar. Kegiatan ini dilakukan secara rutin agar standar kebersihan tetap terjaga dan Service Excellence, Memberikan pelatihan kepada karyawan terkait pelayanan, menghadapi pelanggan serta pendampingan langsung di lapangan untuk memastikan penerapan berjalan sesuai standar.

Tahap Evaluasi pelaksanaan program, dilakukan evaluasi untuk menilai efektivitas kegiatan dengan melakukan Pengecekan hasil kebersihan area restoran setelah kegiatan general cleaning, penilaian terhadap perubahan sikap dan kemampuan pelayanan karyawan setelah mengikuti pelatihan, umpan balik (feedback) dari pelanggan mengenai kebersihan restoran dan kualitas pelayanan dan Identifikasi area yang perlu perbaikan atau pengembangan lebih lanjut agar program dapat berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil kegiatan yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa Penerapan General Cleaning dan Peningkatan Service Excellence sangat berperan dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan pada ACK Sibang Gede II. melalui kegiatan kebersihan yang dilakukan secara terjadwal dan praktik pelayanan yang difokuskan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyambut dan melayani. Karyawan menunjukkan antusiasisme tinggi, terlihat adanya perubahan sikap yang lebih positif dalam memberikan pelayanan.

Meskipun kurangnya konsistensi karyawan dalam menjalankan jadwal kebersihan dan tingkat pemahaman antar karyawan, secara keseluruhan program ini memberikan kontribusi positif bagi ACK Sibang Gede II. peningkatan standar kebersihan dan pelayanan bukan hanya berdampak pada kenyamanan pelanggan, tetapi juga memperkuat citra usaha di tengah persaingan kuliner.



Gambar 1. Menyapa konsumen yang datang dan mengucapkan terimakasih setelah melakukan pemesanan dan pelayanan



Gambar 2. Melayani konsumen sesuai standar operasional prosedur



Gambar 3. Menjaga kebersihan area lobby ACK

KESIMPULAN DAN SARAN

Segala rangkaian program telah terlaksana dengan baik sesuai rencana. Program general cleaning berhasil meningkatkan kebersihan lingkungan kerja, mulai dari dapur, lobi, kasir, toilet, hingga area luar, sehingga tercipta suasana yang lebih nyaman bagi pelanggan. Pelatihan service excellence juga memberikan hasil positif dengan meningkatnya keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan professional. Dukungan pemilik usaha dan antusiasme karyawan menjadi

faktor penting keberhasilan program ini. Secara keseluruhan, kegiatan Pengabdian Masyarakat mampu meningkatkan standar kebersihan dan kualitas pelayanan, yang berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan dan citra positif ACK Sibang Gede II.

Diharapkan pihak pemilik usaha dan karyawan ACK Sibang Gede II dapat menerapkan jadwal general cleaning secara konsisten agar kebersihan outlet tetap terjaga dengan baik. Selain itu, pelatihan service excellence sebaiknya dilakukan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan guna menjaga kepuasan pelanggan dan memperkuat daya saing usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2016) *Service, Quality dan Satisfaction*. 4 ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Priyatma, (2021) *Pedoman Pengabdian Kepada Masyarakat Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*. USD. Yogyakarta.
- Supriyanto, M. (2019). Service Excellence, Dampak Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran dan Kesekretariatan* , 3 (1), 16-22.
- Novarini, N. N. A., Anjani, N. K. D. S., & Hadnyanawati, H. (2025, May). Strategi Peningkatan Penjualan Melalui Pelatihan Dan Konten Digital Kreatif Pada Indis Project. In *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)* (Vol. 4, No. 1, pp. 78-83).