

PROGRAM PENINGKATAN PELAYANAN PELANGGAN DAN KEBERSIHAN AREA RESTORAN CITARASA STEAK DENPASAR BALI

Ary Wira Andika^{1,*}, Ni Made Dwi Ariani²

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

*Email: arywira@unmas.ac.id

ABSTRAK

Dalam persaingan industri kuliner yang semakin ketat, restoran dituntut tidak hanya menyajikan makanan berkualitas, tetapi juga menghadirkan pelayanan prima dan menjaga kebersihan sebagai bagian dari standar kompetisi modern. Restoran Citarasa Steak Denpasar menghadapi kendala berupa inkonsistensi pelayanan, penerapan kebersihan yang belum optimal, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi digital untuk evaluasi pelanggan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk membantu restoran meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kebersihan area usaha, serta memperkuat sistem evaluasi berbasis digital guna mendukung kepuasan dan loyalitas pelanggan. Metode pelaksanaan meliputi observasi lapangan, koordinasi dengan manajemen, briefing harian pegawai, pendampingan komunikasi pelayanan, serta evaluasi melalui survei digital. Implementasi program dilakukan melalui penyusunan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) kebersihan, pelaksanaan briefing harian untuk meningkatkan disiplin kerja, serta distribusi Google Form berbasis QR code untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Hasil pelaksanaan menunjukkan adanya peningkatan konsistensi pelayanan yang lebih ramah dan profesional, perbaikan kondisi kebersihan restoran, serta peningkatan kepuasan pelanggan dengan capaian lebih dari 85% responden menyatakan puas. Secara keseluruhan, penerapan strategi peningkatan pelayanan dan kebersihan terbukti mampu memperkuat citra restoran, meningkatkan daya saing, serta memberikan pengalaman makan yang lebih nyaman dan memuaskan bagi pelanggan.

Kata Kunci : Promosi, Strategi Pemasaran, Omset Penjualan, Produktivitas Karyawan.

ANALISIS SITUASI

Upaya peningkatan pelayanan pelanggan dan kebersihan area restoran Citarasa Steak merupakan aspek krusial yang akan sangat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Berdasarkan penelitian di berbagai restoran dan industri layanan makanan, kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan loyalitas pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Pelayanan yang responsif, ramah, serta menyenangkan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan mendorong mereka melakukan kunjungan ulang maupun merekomendasikan restoran kepada orang lain. Namun, di sisi lain, kelemahan dalam aspek pelayanan, seperti keterlambatan penyajian makanan,

komunikasi yang kurang efektif antara staf dan pelanggan, serta kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dapat menurunkan kepuasan dan menimbulkan persepsi negatif yang berakibat pada penurunan omzet

Selain pelayanan, faktor kebersihan area restoran juga menjadi kunci utama dalam memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pelanggan. Penelitian Lim et al. (2021) yang menggunakan metode fuzzy conjoint analysis menegaskan bahwa persepsi terhadap kebersihan fisik lokasi restoran, terutama area tempat makan, dapur, dan fasilitas sanitasi seperti toilet dan tempat cuci tangan, menjadi indikator penting dalam membentuk kepercayaan dan niat pelanggan untuk kembali berkunjung. Kebersihan yang buruk tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan tetapi juga berpotensi menyebabkan reputasi restoran menurun drastis. Selain itu, penerapan teknologi digital dalam meningkatkan pelayanan dan manajemen kebersihan juga terbukti memberikan manfaat besar bagi restoran skala menengah dan kecil. Penggunaan form survei digital berbasis metode skala Likert memungkinkan pengumpulan data kepuasan pelanggan secara lebih sistematis dan efisien. Data tersebut kemudian dapat diolah untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan mengevaluasi efektivitas program peningkatan layanan.

Secara keseluruhan, restoran Citarasa Steak menghadapi tantangan umum yang juga dihadapi oleh banyak usaha kuliner lainnya, yaitu bagaimana menjaga konsistensi pelayanan terbaik sekaligus menjamin kebersihan yang optimal dalam setiap operasional harian. Jika tidak ditangani dengan baik, kedua faktor ini dapat menjadi titik lemah yang membuat pelanggan beralih ke pesaing. Sebaliknya, dengan program yang terstruktur termasuk pelatihan staf, penguatan SOP, dan pemanfaatan teknologi survei digital restoran dapat meningkatkan tidak hanya kepuasan dan loyalitas pelanggan, tetapi juga reputasi di pasar yang semakin kompetitif ini.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi awal dan analisis situasi yang telah dilakukan terhadap operasional restoran Citarasa Steak, ditemukan beberapa permasalahan utama yang perlu segera diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. dengan demikian rumusan masalahnya, yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan kebersihan area restoran Citarasa Steak secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam menghadapi persaingan usaha kuliner yang semakin ketat?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Dari hasil observasi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh Restoran Citarasa Steak, solusi yang dapat diberikan adalah dengan memperkuat pelayanan pelanggan dan meningkatkan standar kebersihan area usaha. Permasalahan yang muncul meliputi inkonsistensi pelayanan, kurang optimalnya penerapan kebersihan, serta minimnya pemanfaatan teknologi digital dalam evaluasi pelanggan. Oleh karena

itu, strategi utama yang ditawarkan adalah penerapan briefing harian bagi pegawai, pelaksanaan program umpan balik pelanggan berbasis digital, serta penetapan standar operasional prosedur (SOP) kebersihan yang terukur.

Upaya pertama dilakukan melalui briefing harian yang dilaksanakan di awal dan akhir shift untuk meningkatkan disiplin, konsistensi, serta profesionalisme pegawai dalam melayani pelanggan. Selain itu, restoran juga dibekali dengan program survei kepuasan pelanggan melalui Google Form yang diakses lewat QR Code, sehingga pelanggan dapat memberikan masukan langsung terkait pelayanan dan kebersihan. Dari sisi operasional, penyusunan dan penerapan SOP kebersihan dengan sistem checklist dilakukan agar seluruh area restoran, mulai dari ruang makan, dapur, toilet, hingga halaman, selalu terjaga higienis dan nyaman.

Selanjutnya, dilakukan pendampingan komunikasi pegawai agar staf lebih ramah, efektif, dan persuasif dalam berinteraksi dengan konsumen. Monitoring berkala melalui observasi lapangan dan analisis data survei digital menjadi langkah evaluasi untuk memastikan keberlanjutan program. Dengan serangkaian solusi ini, diharapkan Restoran Citarasa Steak mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat citra positif, serta menjaga daya saing di tengah persaingan industri kuliner yang semakin kompetitif.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian Masyarakat yang berjudul Program Peningkatan Pelayanan Pelanggan dan Kebersihan Area Restoran Citarasa Steak akan dilaksanakan selama satu bulan penuh, dimulai dari tanggal 23 Juli hingga 23 Agustus 2025. Pelaksanaan kegiatan ini akan berlangsung secara langsung di Cita Rasa Steak, yang menjadi fokus utama dalam implementasi program guna meningkatkan kualitas layanan dan kebersihan lingkungan restoran. Berikut jadwal program peningkatan pelayanan pelanggan dan kebersihan area Citarasa Steak

Tabel 1. Jadwal Harian Kegiatan Pengabdian Masyarakat

No	Tanggal	Pelaksanaan
1	23 Juli – 26 Juli 2025	Melakukan observasi di Citarasa Steak Mandiri sekaligus melakukan penyusunan program kerja selama kegiatan Pengabdian Masyarakat
2	27 Juli – 29 Juli 2025	Menyelenggarakan perencanaan dan membuat google form yang akan disebarkan kepada pelanggan.
3	30 Juli – 7 Agustus 2025	Menyebarkan google form dan memberikan free ice cream sebagai apresiasi kepada pelanggan yang telah mengisi formulir survei fisik

4	8 Agustus – 9 Agustus 2025	Melakukan survei atau mengecek kelengkapan alat kebersihan sekaligus mendata apa saja yang diperlukan
5	10 Agustus – 12 Agustus 2025	Membeli alat kebersihan seperti sapu, serok dan juga mop lantai
6	13 Agustus – 19 Agustus 2025	Melakukan pembersihan pada alat-alat yang digunakan dan halaman disekitar restoran pada saat buka dan tutup restoran
7	20 Agustus – 25 Agustus 2025	Melakukan briefing harian saat awal shift dan akhir shift

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat di Restoran Citarasa Steak menunjukkan hasil yang cukup signifikan dalam peningkatan pelayanan pelanggan dan kebersihan area restoran. Kegiatan briefing harian yang dilaksanakan secara rutin mampu meningkatkan disiplin dan konsistensi pegawai dalam menerapkan standar pelayanan. Pegawai menjadi lebih ramah, responsif, dan profesional ketika berinteraksi dengan pelanggan, yang tercermin dari meningkatnya kepuasan konsumen. Selain itu, program survei digital melalui Google Form terbukti efektif sebagai sarana evaluasi. Data yang diperoleh menunjukkan lebih dari 85% pelanggan merasa puas dengan pelayanan dan kebersihan restoran. Hal ini memberikan bukti nyata bahwa strategi berbasis teknologi mampu mempermudah manajemen dalam memperoleh masukan langsung dari konsumen untuk perbaikan berkelanjutan.

Dari aspek kebersihan, penerapan SOP kebersihan dengan checklist terstruktur memberikan dampak positif terhadap kenyamanan pelanggan. Seluruh area restoran, mulai dari ruang makan, dapur, kasir, toilet, hingga halaman, dapat terjaga secara konsisten. Hasil observasi menunjukkan peningkatan kondisi lingkungan yang lebih rapi, higienis, dan nyaman. Kondisi ini mendukung penelitian Han & Hyun (2017) serta Lim et al. (2021) yang menekankan bahwa kebersihan lingkungan restoran berpengaruh langsung pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Keberhasilan ini juga ditunjang oleh partisipasi aktif pegawai yang termotivasi melalui pendampingan komunikasi dan apresiasi sederhana, sehingga meningkatkan semangat kerja tim. Realisasi program kerja secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Realisasi Capaian Program Kerja

No	Jenis Program Kerja	Spesifikasi Kegiatan	Tingkat Ketercapaian
1	Briefing Harian Pelayanan Pelanggan	Melaksanakan briefing singkat di akhir shift untuk evaluasi dan motivasi staf agar melayani pelanggan dengan baik	100%

2	Pembagian Formulir Survei dan Pengisian Google Form	Membagikan formulir survei kepada pelanggan dan mengajak mengisi Google Form sebagai media evaluasi layanan	100%
3	Pemberian Free Ice Cream sebagai Apresiasi Pelanggan	Memberikan free ice cream kepada pelanggan yang mengisi survei sebagai bentuk apresiasi dan motivasi	100%
4	Kegiatan Kebersihan Area Restoran	Melakukan pembersihan menyeluruh area restoran sebelum buka dan setelah tutup sesuai checklist kebersihan	100%
5	Pengumpulan dan Analisis Umpan Balik Pelanggan	Mengumpulkan hasil survei dan menganalisis data untuk evaluasi dan perbaikan layanan	100%

Secara keseluruhan, pembahasan hasil menunjukkan bahwa program pengabdian ini tidak hanya berhasil menyelesaikan permasalahan yang dihadapi mitra, tetapi juga memberikan dampak berkelanjutan bagi penguatan sistem manajemen layanan. Keberhasilan penerapan strategi pelayanan, kebersihan, dan evaluasi digital membuktikan bahwa sinergi antara universitas, manajemen restoran, pegawai, serta pelanggan mampu menciptakan perubahan positif. Dengan demikian, kegiatan ini menjadi bukti nyata kontribusi KKN Alternatif dalam mendukung pengembangan usaha kuliner lokal sekaligus memperkuat daya saing di tengah persaingan industri yang kompetitif.



Gambar 1. Pelaksanaan monitoring ke lokasi KKN



Gambar 2. Kegiatan bersih-bersih



Gambar 3. Pengisian Gform dan pemberian feedback ice cream



Gambar 4. Briefing harian

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan program pengabdian masyarakat di Restoran Citarasa Steak, dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang berfokus pada peningkatan pelayanan pelanggan dan kebersihan area restoran telah terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan. Program kerja utama, seperti briefing harian, survei kepuasan pelanggan melalui Google Form, serta penerapan SOP kebersihan, terbukti mampu meningkatkan disiplin kerja pegawai, memperbaiki kualitas interaksi dengan pelanggan, serta menjaga lingkungan restoran agar tetap bersih dan nyaman. Hasil survei menunjukkan bahwa lebih dari 85% pelanggan merasa puas terhadap pelayanan dan kebersihan yang diberikan restoran, yang mengindikasikan keberhasilan program dalam menjawab permasalahan yang ada. Selain itu, program kerja tambahan, seperti pendampingan komunikasi pegawai, monitoring penerapan SOP, dan pemberian apresiasi bagi staf, turut memberikan dampak positif dalam meningkatkan motivasi dan konsistensi kinerja tim. Dengan demikian, program ini berhasil memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta citra positif restoran di tengah persaingan industri kuliner yang ketat.

Agar keberhasilan program ini dapat terus berlanjut, disarankan kepada pihak manajemen Restoran Citarasa Steak untuk secara konsisten menerapkan SOP pelayanan dan kebersihan yang telah dirancang selama kegiatan berlangsung. Evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai dan tingkat kepuasan pelanggan perlu dilakukan dengan memanfaatkan instrumen survei digital, sehingga setiap kekurangan dapat segera diperbaiki. Selain itu, diperlukan upaya pengembangan kompetensi pegawai melalui pelatihan rutin, terutama pada aspek komunikasi pelayanan dan manajemen kebersihan, guna menjaga profesionalisme dan kualitas layanan. Manajemen juga

diharapkan terus memberikan motivasi dan apresiasi kepada pegawai agar tercipta suasana kerja yang harmonis dan produktif. Dengan langkah-langkah tersebut, restoran akan mampu mempertahankan kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas konsumen, serta memperkuat daya saing di sektor kuliner.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahim, N. F., Sabeh, H. N., Zaky, I. D. B. A., Naidu, H. N. R., Heng, B. Y., Laili, A. F., Trisnawati, A. B. A., Andrasiuk, R., Bukhovetskaya, V., & Kee, D. M. H. (2023). Exploring customer views on digitalized vs. traditional restaurants: A study in the restaurant industry. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pacific*, 6(3), 57-75. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v6i3.2592>
- detikFood. (2024, Juni 3). Cita Rasa Steak Kaki Lima, cinta kuliner ala Juara MasterChef Fajar Gusti. <https://www.detik.com/bali/kuliner/d-7976946/cita-rasa-steak-kaki-lima-cinta-kuliner-ala-juara-masterchef-fajar-gusti>
- Han, H., & Hyun, S. S. (2017). *Impact of hotel-restaurant image and quality of physical-environment, service, and food on satisfaction and intention*. *International Journal of Hospitality Management*, 63, 82–92.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lim, S. Y., Harun, U. B., Gobil, A. R., Mustafa, N. A., Zahid, N. A., Amin-Nordin, S., Md. Ariffin, U. K., Tengku Jamaluddin, T. Z. M., Mohamed, N. A., Mohd Zulkefli, N. A., & Shohaimi, S. (2021). Measuring customer satisfaction on the cleanliness of food premises using fuzzy conjoint analysis: A pilot test. *PLOS ONE*, 16(9), e0256896. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0256896>
- Rodhiah, R. A., & Ervina. (2024). Physical Environment and Food Safety on Loyalty through Customer Satisfaction at Fast Food Restaurant 'X' in North Jakarta. *International Journal of Management Science and Application*, 3(1), 1-12. <https://doi.org/10.58291/ijmsa.v3i1.137>
- Yulisetiarni, D., Wulandari, D., & Cahyaningsih, D. F. (2022). The Influence of Service Quality and Price and Location on Consumer Satisfaction at LegianJember Restaurant. *International Journal of Creative Research and Studies*, 4(9), 1-5.