

---

## PENDAMPINGAN PENGUATAN MANAJEMEN OPERASIONAL DAN KUALITAS PELAYANAN BARISTA PADA C&T COFFEE AND EATERY

**Made Ika Prastyadewi<sup>1,\*</sup>, Joenathan Handalukman<sup>2</sup>, Putu Yusi Pramandari<sup>3</sup>**

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

<sup>3</sup>Universitas Udayana, Bali, 80361, Indonesia

\*Email: [ika.prastyadewi@unmas.ac.id](mailto:ika.prastyadewi@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Industri kopi gelombang ketiga (*third wave coffee*) di Indonesia menuntut integrasi antara kualitas produk dan profesionalisme manajemen operasional. C&T Coffee and Eatery sebagai mitra pengabdian menghadapi permasalahan berupa rendahnya kedisiplinan staf, lemahnya kontrol inventaris, serta keterbatasan komunikasi dengan wisatawan mancanegara. Program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan tata kelola operasional dan kualitas pelayanan barista melalui pendekatan pendampingan intensif. Metode yang digunakan meliputi observasi awal, perancangan instrumen administrasi, pelatihan pelayanan, implementasi sistem, serta evaluasi berkala. Hasil menunjukkan bahwa penerapan sistem absensi harian berbasis rekapitulasi digital mampu meningkatkan kedisiplinan staf. Standarisasi stock opname harian berhasil menurunkan pemborosan bahan baku sebesar 15–20% dan meningkatkan akurasi ketersediaan stok. Selain itu, pelatihan Basic English dan penggunaan menu bilingual terbukti meningkatkan kepercayaan diri barista serta kualitas interaksi dengan pelanggan internasional. Program ini berkontribusi dalam menciptakan sistem kerja yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Manajemen Operasional, Pelayanan Barista, Stock Opname

### ANALISIS SITUASI

Perkembangan industri kopi gelombang ketiga (*third wave coffee*) di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang pesat, didorong oleh perubahan preferensi konsumen yang semakin menekankan pada kualitas produk dan pengalaman layanan. Kondisi ini menuntut pelaku usaha coffee shop untuk tidak hanya mengandalkan kualitas produk, tetapi juga memperkuat sistem manajemen operasional dan pelayanan sebagai keunggulan kompetitif. Dalam konteks tersebut, integrasi antara sumber daya manusia yang kompeten, sistem operasional yang terstandar, serta pelayanan yang profesional menjadi faktor kunci keberhasilan usaha.

C&T Coffee and Eatery sebagai salah satu unit usaha yang berlokasi di kawasan pariwisata menghadapi berbagai kendala operasional yang cukup kompleks. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa kedisiplinan staf masih rendah akibat belum adanya sistem absensi yang terstruktur. Selain itu, pengelolaan inventaris belum dilakukan secara sistematis sehingga berpotensi menimbulkan pemborosan bahan baku serta ketidaktepatan dalam perencanaan stok. Permasalahan serupa juga

banyak ditemukan pada UMKM sektor kuliner, di mana lemahnya sistem administrasi dan kontrol operasional menjadi penyebab utama inefisiensi usaha (Purnomo et al., 2020). Di sisi lain, aspek pelayanan menjadi tantangan yang tidak kalah penting, khususnya dalam menghadapi pelanggan mancanegara. Keterbatasan kemampuan komunikasi bahasa Inggris pada barista menyebabkan interaksi pelayanan belum optimal dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Studi pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi berbasis kebutuhan praktis dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kepercayaan diri pelaku usaha dalam berinteraksi dengan pelanggan (Sastroasmoro, 2022).

Selain itu, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku menyebabkan inkonsistensi dalam proses produksi dan pelayanan. Hal ini meningkatkan risiko terjadinya human error serta menurunkan kualitas produk dan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Penerapan SOP dan sistem kontrol operasional yang terstruktur terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja dan menjaga konsistensi kualitas layanan pada UMKM sektor jasa (Tjiptono & Chandra, 2019).

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, diperlukan suatu intervensi strategis melalui program pengabdian masyarakat yang berfokus pada penguatan manajemen operasional dan peningkatan kualitas pelayanan barista. Pendekatan pendampingan intensif menjadi relevan karena mampu memberikan solusi yang aplikatif dan berkelanjutan, khususnya dalam meningkatkan kedisiplinan kerja, akurasi pengelolaan inventaris, serta kemampuan komunikasi barista dalam melayani pelanggan internasional. Program ini diharapkan tidak hanya menyelesaikan permasalahan jangka pendek, tetapi juga membangun sistem manajemen yang profesional, efisien, dan adaptif terhadap dinamika industri kopi modern.

## **PERUMUSAN MASALAH**

C&T Coffee and Eatery sebagai mitra pengabdian menghadapi berbagai permasalahan mendasar yang berdampak langsung terhadap kinerja operasional dan kualitas pelayanan. Permasalahan pertama terletak pada aspek kedisiplinan sumber daya manusia, di mana belum adanya sistem absensi yang terstruktur menyebabkan lemahnya kontrol terhadap kehadiran dan waktu kerja staf. Kondisi ini berpotensi menurunkan efisiensi operasional serta mengganggu stabilitas layanan, terutama pada jam sibuk (peak hours).

Permasalahan kedua berkaitan dengan manajemen inventaris yang belum terstandar. Ketidadaan sistem pencatatan dan pengawasan stok yang sistematis menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian antara penggunaan dan ketersediaan bahan baku, yang berimplikasi pada pemborosan serta potensi kekurangan stok saat operasional berlangsung. Hal ini menunjukkan belum optimalnya tata kelola logistik dalam mendukung keberlangsungan usaha.

Selanjutnya, pada aspek pelayanan, keterbatasan kemampuan komunikasi bahasa Inggris pada barista menjadi kendala utama dalam melayani pelanggan

mancanegara. Mengingat lokasi usaha berada di kawasan pariwisata, hambatan komunikasi ini tidak hanya berdampak pada kualitas interaksi, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan serta citra usaha di mata wisatawan internasional. Selain itu, belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku menyebabkan inkonsistensi dalam proses pelayanan dan produksi. Ketiadaan pedoman kerja yang jelas meningkatkan risiko human error, variasi kualitas produk, serta ketidakteraturan alur kerja antar staf.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam kegiatan pengabdian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana meningkatkan kedisiplinan staf melalui penerapan sistem absensi yang terstruktur?
2. Bagaimana mengoptimalkan manajemen inventaris melalui penerapan sistem stock opname yang sistematis?
3. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan barista, khususnya dalam komunikasi dengan pelanggan mancanegara?
4. Bagaimana menyusun dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meningkatkan konsistensi layanan dan efisiensi operasional?

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh C&T Coffee and Eatery, diperlukan solusi yang bersifat aplikatif, terstruktur, dan berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas manajemen operasional serta kualitas pelayanan barista. Program pengabdian ini menawarkan pendekatan yang dirancang untuk menjawab setiap permasalahan secara komprehensif melalui integrasi sistem administrasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta standarisasi operasional.

1. Solusi pertama difokuskan pada peningkatan kedisiplinan staf melalui penerapan sistem absensi yang terstruktur. Tim pengabdian merancang dan mengimplementasikan format absensi harian yang sederhana namun informatif, mencakup pencatatan jam masuk, jam istirahat, dan jam pulang. Selain itu, dikembangkan sistem rekapitulasi digital mingguan yang memungkinkan manajemen melakukan monitoring secara lebih akurat dan objektif. Pendampingan dilakukan secara langsung untuk memastikan bahwa sistem ini dapat dioperasikan secara konsisten oleh seluruh staf.
2. Solusi kedua diarahkan pada optimalisasi manajemen inventaris melalui penerapan sistem stock opname harian. Tim pengabdian menyusun format pencatatan stok yang mudah digunakan serta memberikan pelatihan kepada barista terkait prosedur pengecekan fisik bahan baku secara rutin, khususnya pada saat penutupan operasional (closing). Dengan adanya sistem ini, manajemen dapat mengontrol penggunaan bahan baku secara lebih efisien, meminimalisir pemborosan, serta memastikan ketersediaan stok dalam mendukung kelancaran operasional.

3. Selanjutnya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diberikan pelatihan komunikasi Bahasa Inggris dasar (Basic English for Barista) yang difokuskan pada kebutuhan praktis dalam pelayanan, seperti menyapa pelanggan, menjelaskan menu, serta menangani transaksi. Pelatihan ini dilengkapi dengan metode simulasi (roleplay) agar barista dapat berlatih secara langsung dalam situasi pelayanan nyata. Selain itu, disediakan menu bilingual (Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris) sebagai alat bantu komunikasi yang efektif dalam melayani pelanggan mancanegara.
4. Solusi berikutnya adalah penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup aspek pelayanan, pengelolaan inventaris, serta alur kerja operasional. SOP disusun secara sederhana dan aplikatif agar mudah dipahami dan diterapkan oleh seluruh staf. Pendampingan dilakukan untuk memastikan bahwa SOP tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi benar-benar diinternalisasi sebagai pedoman kerja harian.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang menggunakan pendekatan partisipatif dan aplikatif melalui pendampingan intensif (intensive coaching) guna memastikan keberlanjutan implementasi program pada C&T Coffee and Eatery. Pelaksanaan kegiatan dibagi ke dalam empat tahapan utama, yaitu tahap persiapan, sosialisasi dan pelatihan, implementasi dan pendampingan, serta evaluasi dan pelaporan.

Tahap pertama adalah persiapan dan perancangan program (preparation and design). Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan observasi awal dan identifikasi permasalahan melalui wawancara dengan pemilik usaha dan barista, serta pengamatan langsung terhadap alur operasional harian. Berdasarkan hasil analisis tersebut, tim menyusun instrumen pendukung berupa format absensi harian, formulir stock opname, draft Standar Operasional Prosedur (SOP), serta modul pelatihan komunikasi Bahasa Inggris (Basic English for Barista). Seluruh instrumen dirancang sederhana dan aplikatif agar mudah diterapkan oleh mitra.

Tahap kedua adalah sosialisasi dan pelatihan (education and training). Pada tahap ini, tim memberikan pemahaman kepada mitra terkait pentingnya manajemen operasional yang terstruktur dan pelayanan yang profesional. Kegiatan yang dilakukan meliputi penyampaian materi mengenai sistem absensi dan pengelolaan inventaris, serta pelatihan komunikasi Bahasa Inggris berbasis praktik. Metode pelatihan menggunakan pendekatan partisipatif melalui diskusi interaktif dan simulasi (roleplay) untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan barista dalam situasi pelayanan nyata.

Tahap ketiga merupakan implementasi dan pendampingan (implementation and coaching), yang menjadi inti dari kegiatan pengabdian. Pada tahap ini, seluruh sistem yang telah dirancang mulai diterapkan secara langsung dalam operasional harian. Tim pengabdian melakukan pendampingan intensif dalam penggunaan absensi

harian, pelaksanaan stock opname rutin, serta penerapan SOP dalam pelayanan. Selain itu, tim juga melakukan asistensi dalam penggunaan menu bilingual sebagai alat bantu komunikasi dengan pelanggan mancanegara. Pendampingan dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa seluruh sistem berjalan dengan baik dan konsisten.

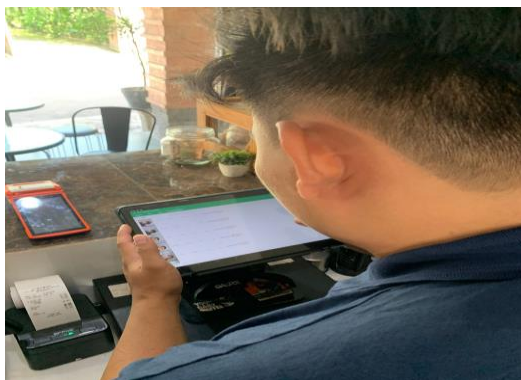
Tahap terakhir adalah evaluasi dan pelaporan (evaluation and reporting). Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring terhadap data absensi, laporan inventaris, serta observasi langsung terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, dilakukan pengumpulan umpan balik dari mitra untuk mengetahui tingkat kemudahan penerapan sistem serta kendala yang dihadapi selama implementasi. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar penyempurnaan program serta disusun dalam bentuk laporan akhir sebagai rekomendasi untuk keberlanjutan pengelolaan operasional di masa mendatang.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat di C&T Coffee and Eatery menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada aspek manajemen operasional dan kualitas pelayanan. Pendekatan pendampingan intensif (intensive coaching) yang diterapkan terbukti efektif dalam mentransformasi sistem kerja yang sebelumnya belum terstruktur menjadi lebih sistematis, terukur, dan efisien. Hasil ini sejalan dengan temuan bahwa metode pengabdian berbasis observasi, implementasi, dan evaluasi mampu meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas layanan secara berkelanjutan (Prastyadewi et al., 2025).

### **1. Peningkatan Kedisiplinan Staf melalui Sistem Absensi**

Implementasi sistem absensi harian yang terstruktur memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kedisiplinan staf. Sebelum program dilaksanakan, pencatatan kehadiran belum dilakukan secara sistematis sehingga menyulitkan kontrol manajerial. Setelah diterapkannya absensi harian dan rekapitulasi digital, seluruh aktivitas kehadiran terdokumentasi dengan baik dan dapat dievaluasi secara berkala.



**Gambar 1.** Perbaikan Lembar Absen Karyawan

Hasil evaluasi menunjukkan adanya penurunan keterlambatan dan peningkatan kepatuhan terhadap jam kerja. Transparansi sistem absensi juga mendorong perubahan perilaku kerja yang lebih disiplin dan bertanggung jawab. Temuan ini sejalan dengan penelitian pengabdian yang menyatakan bahwa penguatan sistem kerja berbasis pencatatan terstruktur mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan (Prastyadewi et al., 2025).

## 2. Efisiensi Operasional melalui Standarisasi Stock Opname

Penerapan sistem stock opname harian menjadi solusi dalam mengatasi ketidakraturan inventaris. Barista dilibatkan secara aktif dalam proses pencatatan stok pada saat penutupan operasional. Sistem ini memungkinkan pengawasan bahan baku dilakukan secara lebih akurat dan berkelanjutan.



**Gambar 2.** Standarisasi Stock Opname

Hasil implementasi menunjukkan bahwa pemborosan bahan baku dapat ditekan hingga 15–20% serta meningkatkan akurasi perencanaan kebutuhan stok. Efisiensi ini berdampak langsung pada pengendalian biaya operasional usaha. Hal ini konsisten dengan temuan bahwa penerapan sistem inventaris yang terstruktur mampu meningkatkan efisiensi dan mendukung peningkatan kinerja usaha kecil (Prastyadewi & Handayani, 2024).

## 3. Peningkatan Kualitas Pelayanan melalui Pelatihan Bahasa Inggris

Pelatihan Basic English for Barista memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam melayani pelanggan mancanegara. Sebelum pelatihan, keterbatasan komunikasi menjadi hambatan utama dalam interaksi pelayanan. Melalui metode simulasi (roleplay), barista dilatih untuk menguasai percakapan praktis yang relevan dengan pelayanan. Selain itu, penggunaan menu bilingual membantu meminimalisir kesalahan komunikasi.



Gambar 3. Pelayanan Terhadap Tamu Asing

Hasil observasi menunjukkan peningkatan kepercayaan diri barista serta kelancaran dalam melayani pelanggan asing. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi komunikasi berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Prastyadewi & Dawantara, 2023).

#### 4. Standarisasi SOP sebagai Dasar Konsistensi Operasional

Penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi langkah penting dalam menciptakan konsistensi operasional. Sebelum adanya SOP, proses pelayanan dan produksi berjalan tanpa standar baku sehingga berpotensi menimbulkan variasi kualitas. Setelah implementasi SOP, setiap aktivitas kerja memiliki pedoman yang jelas sehingga mampu mengurangi human error dan meningkatkan koordinasi antar staf. Standarisasi ini juga berkontribusi dalam menjaga konsistensi kualitas produk dan layanan. Temuan ini mendukung hasil pengabdian sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan SOP berperan penting dalam meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan pada UMKM (Prastyadewi et al., 2024).



Gambar 4. SOP C&T Coffe and Eatery

Secara keseluruhan, hasil program menunjukkan bahwa integrasi antara sistem administrasi, pelatihan sumber daya manusia, dan standarisasi operasional mampu menciptakan transformasi signifikan dalam pengelolaan usaha coffee shop. Pendekatan pendampingan intensif tidak hanya memberikan solusi teknis, tetapi juga membentuk budaya kerja yang lebih disiplin, profesional, dan berorientasi pada pelanggan.

Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan program pengabdian masyarakat sangat ditentukan oleh keberlanjutan implementasi serta keterlibatan aktif mitra dalam setiap tahapan kegiatan. Model intervensi ini memiliki potensi untuk direplikasi pada UMKM sektor kuliner lainnya yang menghadapi permasalahan serupa dalam aspek manajemen operasional dan pelayanan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Program pengabdian masyarakat di C&T Coffee and Eatery menunjukkan bahwa penguatan manajemen operasional dan kualitas pelayanan melalui pendampingan intensif mampu meningkatkan kinerja usaha secara signifikan. Penerapan sistem absensi harian terbukti meningkatkan kedisiplinan staf dan transparansi monitoring kerja, sementara implementasi stock opname harian berhasil menekan pemborosan bahan baku hingga 15–20% serta meningkatkan akurasi pengelolaan inventaris. Di sisi lain, pelatihan Basic English for Barista dan penggunaan menu bilingual efektif meningkatkan kemampuan komunikasi dan kepercayaan diri barista dalam melayani pelanggan mancanegara. Selain itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) mampu menciptakan konsistensi layanan, mengurangi human error, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Untuk menjaga keberlanjutan hasil program, diperlukan konsistensi dalam penerapan sistem yang telah dikembangkan, disertai evaluasi berkala guna memastikan efektivitasnya. Pengembangan kompetensi sumber daya manusia, khususnya dalam aspek pelayanan dan komunikasi, perlu dilakukan secara berkelanjutan. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital sederhana dapat mendukung efisiensi operasional, serta penguatan strategi pemasaran dan pengalaman pelanggan perlu terus ditingkatkan guna memperkuat daya saing usaha di tengah dinamika industri coffee shop yang semakin kompetitif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Moleong, L. J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- Prastyadewi, M. I., Putri, N. P. Y. M., & Pramandari, P. Y. (2025). Manajemen stres dan efisiensi kerja di area parkir BSS Parking Pasar Beringkit. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, 4(1), 14–21. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/seminarfeb/article/view/11598>
- Prastyadewi, M. I., & Handayani, N. K. S. (2024). Upaya strategi pemanfaatan media sosial dan persediaan barang melalui inventory stock dalam meningkatkan

- penjualan toko bahan kue Aromaku. Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA).
- Prastyadewi, M. I., & Dawantara, I. P. K. (2023). Pengoptimalan peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap customer. Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA).
- Purnomo, A., et al. (2020). Pengabdian masyarakat: Pemberdayaan UMKM di sektor kreatif. Deepublish.
- Sastroasmoro, S. (2022). Dasar-dasar pelayanan prima (service excellence) bagi pelaku usaha. Pustaka Ilmu.
- Sunyoto, D. (2015). Manajemen sumber daya manusia. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service, quality & satisfaction. Andi Offset.
- Wibowo. (2017). Manajemen kinerja. Rajagrafindo Persada.