OPTIMALISASI TATA KELOLA OPERASIONAL MELALUI PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA THE JARDIN CAFE

I Nengah Aristana[1,*], I Gede Ananta Kresna Jaya Mahesa[2], Ni Putu Kusuma Widanti[3], I Gusti Agung Krisna Lestari[4]
[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
[3,4]Mahasiswa Program Doktor, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: aristana@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan ini bertujuan mengoptimalkan tata kelola operasional pada The Jardin Cafe melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Permasalahan yang ditemukan meliputi belum adanya panduan kerja tertulis, kurangnya koordinasi antarstaf, serta belum optimalnya evaluasi kedisiplinan kerja. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan kolaboratif dan partisipatif melalui observasi, penyusunan dan sosialisasi SOP, briefing rutin, evaluasi kepatuhan, serta sesi umpan balik. Hasil kegiatan menunjukkan tersedianya SOP sebagai pedoman kerja, meningkatnya koordinasi dan kesiapan staf, serta lebih terstrukturnya pemantauan kedisiplinan. Secara keseluruhan, kegiatan membantu menciptakan tata kelola operasional yang lebih terstruktur, efisien, dan profesional.
Kata Kunci: SOP, tata kelola operasional, briefing, evaluasi kepatuhan

ANALISIS SITUASI

The Jardin Cafe terletak di kawasan Seminyak, Bali, yang memiliki tingkat persaingan bisnis kuliner sangat ketat. Meskipun berada di pusat pariwisata yang potensial, tata kelola manajemen internal kafe ini masih konvensional dan belum memiliki dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis. Kondisi tersebut memicu berbagai permasalahan seperti inkonsistensi kualitas produk dan pelayanan, lemahnya koordinasi antar staf, serta ketiadaan parameter objektif untuk mengukur kedisiplinan kerja karyawan. Oleh karena itu, diperlukan intervensi strategis berupa penyusunan dokumen SOP baku, pelaksanaan briefing rutin, serta evaluasi kepatuhan kerja agar operasional kafe menjadi lebih terstruktur, profesional, dan berdaya saing tinggi.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan kondisi The Jardin Cafe yang masih menjalankan operasional secara konvensional tanpa adanya panduan tertulis, rumusan masalah dalam kegiatan ini mencakup bagaimana merancang dan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tepat, bagaimana menerapkan rutinitas briefing untuk meningkatkan koordinasi antar staf, serta bagaimana mengimplementasikan evaluasi kepatuhan kerja secara berkala guna mengatasi inkonsistensi kualitas pelayanan dan mengoptimalkan tata kelola operasional kafe di tengah ketatnya persaingan industri pariwisata.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Solusi yang diberikan untuk mengatasi permasalahan di The Jardin Cafe adalah dengan merancang dan menyusun dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) baku yang mencakup pembuatan espresso, stock opname, dan pelayanan pelanggan, menerapkan program briefing rutin pada setiap pergantian shift kerja guna memperbaiki koordinasi serta komunikasi tim, serta melaksanakan evaluasi kepatuhan SOP secara berkala menggunakan form checklist audit untuk mengukur kedisiplinan dan memastikan standar kerja diimplementasikan dengan baik di lapangan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan pengabdian ini menggunakan pendekatan kolaboratif dan partisipatif melalui pendampingan langsung yang melibatkan pemilik dan seluruh staf kafe mulai dari tahap perumusan, uji coba, hingga evaluasi aturan kerja agar dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Metode tersebut dijabarkan melalui tahapan pelatihan dan sosialisasi terkait alur kerja baku, pelaksanaan briefing rutin, serta tata cara pengisian instrumen evaluasi kepatuhan, yang kemudian dilanjutkan dengan pendampingan berkelanjutan berupa bimbingan intensif dan penyediaan ruang diskusi terbuka (feedback session) guna menyempurnakan kendala teknis di tempat kerja.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian di The Jardin Cafe berhasil membuahkan hasil nyata berupa peningkatan tata kelola operasional yang terstruktur, di mana penyusunan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) baku, penerapan briefing rutin saat pergantian shift, serta evaluasi kepatuhan staf menggunakan form checklist dan sesi umpan balik sukses diimplementasikan secara optimal. Berdasarkan pembahasan di lapangan, seluruh rangkaian kegiatan ini terbukti efektif mengatasi permasalahan inkonsistensi kualitas pelayanan dan lemahnya koordinasi staf, sejalan dengan temuan riset empiris bahwa kedisiplinan penerapan SOP dan pengawasan yang terstruktur memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan efisiensi kinerja operasional serta penyelesaian masalah komunikasi dalam industri kuliner.



Gambar 1. Penyusunan SOP



Gambar 2. Breefing Rutin



Gambar 3. Evaluasi SOP

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat di The Jardin Cafe berhasil mewujudkan tata kelola operasional yang terstruktur melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) baku, rutinitas briefing, evaluasi kepatuhan berkala, serta sistem umpan balik yang efektif untuk mengatasi masalah inkonsistensi kualitas pelayanan dan koordinasi staf. Berdasarkan hasil dan dinamika di lapangan, manajemen kafe disarankan untuk menjaga konsistensi penerapan briefing harian serta audit kepatuhan, terus menyempurnakan dokumen SOP secara adaptif mengikuti perkembangan bisnis dan musim pariwisata, serta memperkuat tahap sosialisasi awal demi meminimalkan resistensi karyawan pada program pengembangan lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Abd. Khalid Hs. Pandipa. (2019). Penerapan Manajemen Kinerja pada Café D'Forescafe Tanjungpinang. Jurnal Ilmiah Administratie, 12(1), 1–9.

Ajusta, et al. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Kafe Saba. Ambacang: Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat, 5(2), 93–102.

Anggraini, F. D., & Ika, S. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) dan Dampaknya Terhadap Kepuasaan Tamu. Mabha Jurnal, 2(1), 59–69.

Arief, R., & Sunaryo, S. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Gaya Kepemimpinan, dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Ekonomika dan Manajemen, 9(2), 125–143.

Asmike, M., & Sari, P. O. (2022). Manajemen Kinerja (Meningkatkan Keunggulan Bersaing). Unipma Press, 3, 45–58.

Garis Tangan. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur pada Bisnis Coffee Shop. Jurnal Pijar Studi Manajemen dan Bisnis, 1(3), 112–120.

Nafi'udin, et al. (2023). Optimalisasi Perancangan Standar Operasional Prosedur Aktivitas Kerja dan Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus: XYZ Coffee & Boutique). Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship (JABE), 6(2), 173–185.

Nugraheni, R., et al. (2021). Analisis Kualitas Layanan dan Operasional Kedai Kopi Berbasis Standar Kerja. Jurnal Bisnis dan Manajemen Terapan, 4(1), 33–42.

Shiferaw, M. (2022). Perancangan dan Penerapan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di Mr.B Coffee Menggunakan Metode Graphic Rating Scale. Jurnal Sisfokomtek, 14(2), 52–60.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co). Journal UII / Selma, 7(2), 85–94.