OPTIMALISASI PENERAPAN KEBERSIHAN BAR RESTORAN DAN PELAYANAN KARYAWAN MELALUI PENERAPAN SOP PADA STARK CRAFT BEER GARDEN

Ni Putu Yeni Astiti[1,*] , Ni Kadek Serina Septiani[2]
[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: yeni.astiti@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Stark Craft Beer Garden, Kuta, Bali, dengan tujuan mengoptimalkan penerapan kebersihan area bar dan pelayanan karyawan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Program ini dilatarbelakangi oleh perlunya peningkatan konsistensi dalam menjaga kebersihan area kerja dan pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan standar operasional. Metode pelaksanaan yang digunakan meliputi observasi, edukasi, partisipasi langsung, evaluasi, dan dokumentasi. Program yang dilaksanakan berupa penyusunan dan penerapan jadwal kebersihan, daily cleaning checklist, serta SOP pelayanan yang mencakup tahapan *greeting, taking order, serving*, dan penanganan keluhan pelanggan. Selain itu, dilakukan penataan area kerja dan pembagian tugas untuk mendukung kelancaran operasional. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa program terlaksana dengan baik dan membantu meningkatkan keteraturan kebersihan area bar, konsistensi pelayanan, serta kedisiplinan karyawan dalam menjalankan standar kerja. Penerapan checklist dan SOP juga menjadi alat monitoring yang mendukung kegiatan operasional secara lebih terarah dan konsisten. Dengan demikian, program ini memberikan manfaat dalam mendukung peningkatan kualitas operasional dan pelayanan di Stark Craft Beer Garden.

Kata Kunci: kebersihan bar, pelayanan karyawan, SOPT

ANALISIS SITUASI

Stark Craft Beer Garden merupakan lokasi pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang bergerak di bidang *food and beverage* (F&B). Secara geografis, lokasi usaha berada di wilayah Jl. Kartika Plaza No 20. Kuta - Bali 80361. Lokasi tersebut merupakan area yang mendukung kegiatan usaha kuliner dan pelayanan karena dapat dijangkau oleh masyarakat maupun pelanggan yang datang untuk menikmati makanan dan minuman.

Berdasarkan hasil observasi, kondisi operasional secara umum telah berjalan dengan baik, namun penerapan kebersihan dan SOP pelayanan masih perlu dioptimalkan. Kebersihan belum selalu dilakukan secara konsisten, terutama saat kondisi operasional padat. Selain itu, terdapat perbedaan cara kerja antar karyawan dalam memberikan pelayanan. Dari sisi sumber daya, mitra memiliki karyawan yang menjalankan berbagai tugas, mulai dari persiapan area kerja, menjaga kebersihan, menyiapkan pesanan, melayani pelanggan, hingga menata kembali area setelah operasional (Arini & Trianasari, 2023). Oleh karena itu, diperlukan penguatan SOP,

jadwal kebersihan, dan daily cleaning checklist agar sumber daya yang tersedia dapat bekerja lebih terarah, konsisten, dan sesuai standar (Firdani, 2021).

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi yang telah dilakukan, maka rumusan masalah dalam kegiatan ini adalah:

1. Bagaimana meningkatkan standar kebersihan pada area bar di Stark Craft Beer Garden?
2. Bagaimana meningkatkan SOP pelayanan karyawan terhadap pelanggan di Stark Craft Beer Garden?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Solusi yang dapat diberikan untuk upaya meningkatkan perekonomian pada Stark Craft Beer Garden, dilaksanakan dengan:

1. Meningkatkan kebersihan area bar dilakukan dengan membuat dan menerapkan jadwal dan daily checklist kebersihan bar yang digunakan sebelum, selama dan setelah operasional.
2. Meningkatkan SOP pelayanan karyawan terhadap pelanggan dilakukan dengan menyusun dan menerapkan SOP pelayanan karyawan mulai dari *greeting, taking order, serving* hingga *handle complaint*.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini disusun secara sistematis dengan menyesuaikan kebutuhan mitra melalui beberapa tahap adalah sebagai berikut ini:

1. Observasi

   Tahap ini untuk melihat kondisi kebersihan area bar dan pelaksanaan pelayanan karyawan. Pengamatan dilakukan terhadap kegiatan sebelum, selama, dan setelah operasional. Hasil observasi digunakan untuk menentukan bagian yang perlu diperbaiki dan menjadi dasar dalam penyusunan program kerja (Nono, 2021).

2. Edukasi

   Edukasi diberikan kepada karyawan mengenai pentingnya kebersihan dan penerapan SOP pelayanan. Penyampaian dilakukan secara langsung dengan materi edukasi meliputi prinsip sanitasi dan higiene, kebersihan area bar, kebersihan peralatan, serta tahapan pelayanan kepada pelanggan (Sari & Suyasa, 2021).

3. Partisipasi Langsung

   Tahapan ini terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional seperti pelayanan terhadap pelanggan, kebersihan gelas dan kebersihan area billiard. Kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh pengalaman praktis di lapangan serta memahami secara langsung prosedur kerja pelayan dalam melakukan pelayanan (Hanadya, 2023).

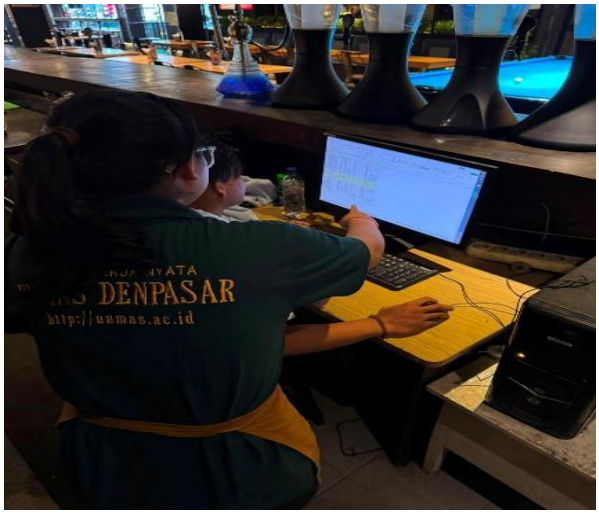
4. Evaluasi
   Evaluasi dilakukan setelah kegiatan berjalan untuk mengetahui hasil dari program yang telah dilaksanakan. Evaluasi dilakukan dengan melihat perubahan dalam kebersihan area bar, penerapan SOP pelayanan, serta kedisiplinan karyawan dalam menjalankan standar kerja (Husaini & Sutama 2021).
5. Dokumentasi
   Tahap akhir dilakukan mengumpulkan data dan dokumentasi kegiatan yang dilakukan selama pelaksanaan pengabdian masyarakat. Dokumentasi ini meliputi pencatatan kegiatan pemeliharaan dan pengambilan foto. Tujuan dokumentasi ini adalah untuk memudahkan proses pelaporan, evaluasi, serta sebagai bukti pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan selama program berlangsung.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil program menunjukkan bahwa penerapan checklist kebersihan dan SOP pelayanan membantu meningkatkan keteraturan kerja, kebersihan area bar, serta konsistensi pelayanan karyawan. Namun, tantangan yang dihadapi adalah belum konsistennya penerapan SOP, terutama saat kondisi restoran ramai dan aktivitas kerja meningkat. Untuk mengatasi hal tersebut, dilakukan pengarahan, pendampingan, pengingat secara berkala, serta monitoring menggunakan checklist agar karyawan lebih disiplin dan penerapan standar kerja dapat dilakukan secara berkelanjutan (Trianata, 2022). Berikut dokumentasi kegiatan selama pelaksanaan pengabdian Masyarakat:



Gambar 1. Tahapan Observasi dan Wawancara dengan Staff Stark Craft Beer Garden



Gambar 2. Tahapan Edukasi Dalam Membuat Jadwal, Daily Checklist dan Penyusuann SOP dengan Staff Stark Craft Beer Garden



Gambar 3. Tahapan Partisipasi Langsung dalam Penerapan Standar Pelayanan di Stark Craft Beer Garden



Gambar 4. Tahapan Partisipasi Langsung dalam Penerapan Kebersihan di Stark Craft Beer Garden



Gambar 5. Tahapan Evaluasi Kembali Dengan Karyawan atau Staff di Stark Craft Beer Garden

CHECK LIST KEBERSIHAN STARK CRAFT BEER GARDEN

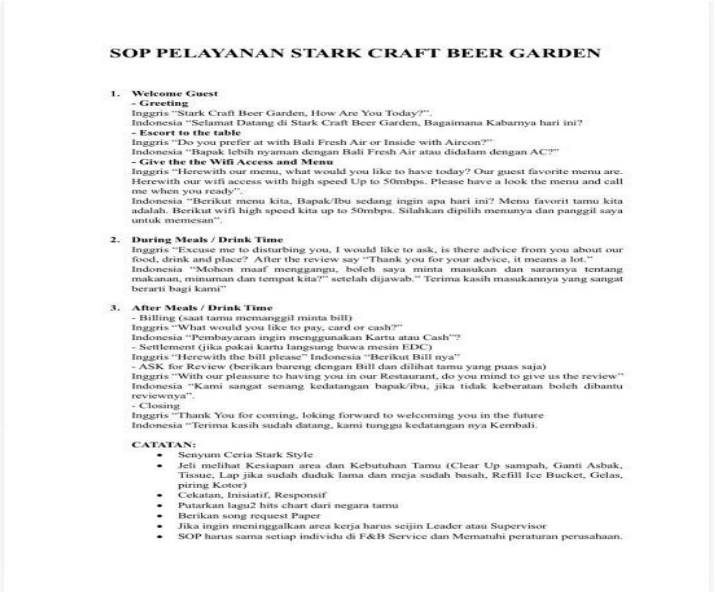
No	Area/ Kegiatan	Task	Waktu	PIC
1	Bar counter	Membersihkan dan mengelap seluruh permukaan bar	Opening	**Staff**
2	Glassware	Membersihkan dan memastikan seluruh gelas bersih serta bebas dari noda	Opening dan Closing	**Staff**
3	Bar equipment	Membersihkan tap beer, blender, shaker, jigger dan peralatan lainnya	Opening dan Closing	**Staff**
4	Floor	Menyapu dan mengelap area bar dan floor	Opening dan Closing	**Staff**
5	Bottle display	Mengelap botol dan rak agar bebas debu	Opening	**Staff**
6	Storage	Memastikan kebersihan dan kerapian area penyimpan barang	Opening dan Closing	**Staff**
7	Table area	Memastikan kebersihan, standar layout meja dan kursi	Opening dan Closing	**Staff**
8	Floor equipment	Memastikan preapare dan kebersihan cutleries, napkin dan bottle sauce	Opening	**Staff**
9	Pest control	Memastikan seluruh area sudah disemprot baygon mulai dari opening sampai closing	Opening dan Closing	**Staff**
10	Kasir area	Memastikan area kasir selalu lengkap dan bersih	Opening dan Closing	**Staff**
11	Trash bin	Memastikan tempat sampah tidak berantakan dan mengganti plastik sampah jika penuh	Closing	**Staff**
12	Final check	Memastikan seluruh area bar dan floor bersih sebelum meninggalkan area kerja	Closing	**Supervasior**

Gambar 6. Daily Checklist Kebersihan di Stark Craft Beer Garden

JADWAL KEBERSIHAN STARK CRAFT BEER GARDEN

JADWAL KEBERSIHAN STARK CRAFT BEER GARDEN	
Senin	Membersihkan display bottle spirit
Selasa	Membersihkan Lorong bar dan selokan
Rabu	Membersikan seluruh meja dan kursi area section A
kamis	Membersikan seluruh meja dan kursi area section B
Jumat	Membersihkan area kebun section B dan biliard
Sabtu	Membersihkan under counter bar
Minggu	Melakukan pembersihan atau sanitasi tap beer

Gambar 7. Jadwal Kebersihan di Stark Craft Beer Garden



SOP PELAYANAN STARK CRAFT BEER GARDEN

1. **Welcome Guest**
   - **Greeting**
   Inggris "Stark Craft Beer Garden, How Are You Today?".
   Indonesia "Selamat Datang di Stark Craft Beer Garden, Bagaimana Kabarnya hari ini?
   - **Escort to the table**
   Inggris "Do you prefer at with Bali Fresh Air or Inside with Aircon?"
   Indonesia "Bapak lebih nyaman dengan Bali Fresh Air atau didalam dengan AC?"
   - **Give the the Wifi Access and Menu**
   Inggris "Herewith our menu, what would you like to have today? Our guest favorite menu are. Herewith our wifi access with high speed Up to 50mbps. Please have a look the menu and call me when you ready".
   Indonesia "Berikut menu kita, Bapak/Ibu sedang ingin apa hari ini? Menu favorit tamu kita adalah. Berikut wifi high speed kita up to 50mbps. Silahkan dipilih menunya dan panggil saya untuk memesan".
2. **During Meals / Drink Time**
   Inggris "Excuse me to disturbing you, I would like to ask, is there advice from you about our food, drink and place? After the review say "Thank you for your advice, it means a lot."
   Indonesia "Mohon maaf menggangu, boleh saya minta masukan dan sarannya tentang makanan, minuman dan tempat kita?" setelah dijawab." Terima kasih masukannya yang sangat berarti bagi kami"
3. **After Meals / Drink Time**
   - Billing (saat tamu memanggil minta bill)
   Inggris "What would you like to pay, card or cash?"
   Indonesia "Pembayaran ingin menggunakan Kartu atau Cash"?
   - Settlement (jika pakai kartu langsung bawa mesin EDC)
   Inggris "Herewith the bill please" Indonesia "Berikut Bill nya"
   - ASK for Review (berikan bareng dengan Bill dan dilihat tamu yang puas saja)
   Inggris "With our pleasure to having you in our Restaurant, do you mind to give us the review"
   Indonesia "Kami sangat senang kedatangan bapak/ibu, jika tidak keberatan boleh dibantu reviewnya".
   - Closing
   Inggris "Thank You for coming, loking forward to welcoming you in the future
   Indonesia "Terima kasih sudah datang, kami tunggu kedatangan nya Kembali.

   CATATAN:
   - Senyum Ceria Stark Style
   - Jeli melihat Kesiapan area dan Kebutuhan Tamu (Clear Up sampah, Ganti Asbak, Tissue, Lap jika sudah duduk lama dan meja sudah basah, Refill Ice Bucket, Gelas, piring Kotor)
   - Cekatan, Inisiatif, Responsif
   - Putarkan lagu2 hits chart dari negara tamu
   - Berikan song request Paper
   - Jika ingin meninggalkan area kerja harus seijin Leader atau Supervisor
   - SOP harus sama setiap individu di F&B Service dan Mematuhi peraturan perusahaan.

Gambar 8. Susunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Stark Craft Beer Garden

SIMPULAN DAN SARAN

Program pengabdian kepada masyarakat dengan judul "Optimalisasi Penerapan Kebersihan Bar Restoran dan Pelayanan Karyawan Melalui Penerapan SOP pada Stark Craft Beer Garden" telah dilaksanakan melalui tahapan observasi, edukasi, partisipasi langsung, pendampingan, evaluasi, dan dokumentasi. Hasil program menunjukkan bahwa penerapan daily cleaning checklist dan SOP pelayanan membantu meningkatkan keteraturan kerja, kebersihan area bar, konsistensi pelayanan, serta

kedisiplinan karyawan dalam menjalankan standar kerja. Program ini juga memberikan manfaat bagi mitra berupa dukungan dalam menjaga kebersihan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan membantu penerapan SOP secara lebih terarah dan konsisten.

Program serupa disarankan untuk dilanjutkan secara berkelanjutan oleh pihak Stark Craft Beer Garden melalui penerapan checklist kebersihan dan SOP pelayanan secara rutin, terutama pada saat operasional sedang ramai. Pihak manajemen juga perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala serta memberikan pengarahan atau briefing singkat kepada karyawan agar standar kebersihan dan pelayanan tetap konsisten. Selain itu, pembagian tugas yang jelas dan dokumentasi kegiatan dapat terus dikembangkan sebagai alat pendukung pengawasan, sehingga hasil program tidak hanya diterapkan selama kegiatan pengabd berlangsung, tetapi dapat menjadi bagian dari sistem kerja operasional restoran dan bar secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Arini, N. M. D., & Trianasari. (2023). Penerapan CHSE di Blackmud Lounge Bar selama masa pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(1).

Firdani, F. (2022). Knowledge, attitudes and practices of hygiene and sanitation implementation on food handlers. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 21(2), 131–136.

Hanadya, D., Auliana, N. U., & Andriansyah, M. (2023). Penerapan standar operasional prosedur pelayanan Food & Beverage Service di Express Restaurant. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(4), 46–62.

Herawati, L., Setiawan, A. H., & Wargiono, D. (2026). Model dan karakteristik pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di perguruan tinggi. *JEMARI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Institut Teknologi Mojosari*, *1*(1), 23-29.

Husaini, R. N., & Sutama, S. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Instansi Pendidikan. *Didaktis: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Pengetahuan*, *21*(1).

Nono, M. Y. F., Sahdan, M., & Doke, S. (2021). Description of hygiene and sanitation of restaurants in Bajawa District, East Nusa Tenggara. *Lontar: Journal of Community Health*, 3(2), 72–80.

Sari, D. P., & Suyasa, I. N. G. (2021). Penerapan hygiene sanitasi di Rumah Makan Minang Simpang Ampek Panjer Kota Denpasar tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Lingkungan (JKL)*, 11(2).

Trianata, I. P. (2022). Upaya supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di Husk Restoran The Royal Beach Seminyak Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(8), 2011–2033.