PENINGKATAN PROFESIONALISME DAN KINERJA BERBASIS STANDAR OPERASIONAL SERTA TEKNOLOGI PELAYANAN PADA BABI GULING PAK KARPET

Ni Luh Gede Putu Purnawati[1,*], I Gede Ivan Pratama[2]
[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: purnawati1104@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme, efisiensi operasional, dan kualitas pelayanan pada UMKM kuliner Warung Babi Guling Pak Karpet yang berlokasi di Desa Mekar Bhuana, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, Bali. Meskipun memiliki potensi pasar yang prospektif dengan volume kunjungan harian yang tinggi, mitra menghadapi beberapa permasalahan utama, yaitu belum adanya pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kerapian penampilan (*grooming*), keterbatasan keterampilan *hospitality* dan penanganan keluhan (*complaint handling*), belum optimalnya penawaran produk (*up-selling*), penumpukan antrian transaksi di kasir, serta administrasi internal yang belum terstruktur. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan secara terstruktur melalui tahap observasi awal, perancangan modul pendukung, pelatihan interaktif dan simulasi (*roleplay*), pendampingan langsung di lapangan (*on-site mentoring*), digitalisasi transaksi, serta evaluasi program. Hasil intervensi menunjukkan ketercapaian 100% pada seluruh program kerja. Terjadi penyempurnaan alur kerja dan higienitas melalui pendokumentasian SOP dan *grooming*, peningkatan keramahan dan kemampuan penanganan keluhan karyawan melalui budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam), serta peningkatan *average order value* melalui teknik *up-selling*. Selain itu, integrasi teknologi transaksi kasir berbasis digital dan QRIS berhasil mempercepat alur pembayaran serta mengurai antrian pada jam sibuk (*peak hours*). Penerapan sistem absensi terintegrasi dan *template* slip gaji transparan, didukung pembenahan sanitasi lingkungan serta penggunaan media daftar menu higienis, berhasil memperkuat citra merek (*brand image*) dan daya saing usaha secara berkelanjutan.

Kata Kunci: standar operasional prosedur (SOP), *hospitality*, *up-selling*, QRIS, administrasi SDM, UMKM kuliner

ANALISIS SITUASI

Usaha Warung Makan Babi Guling Pak Karpet merupakan salah satu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sektor kuliner otentik Bali yang berlokasi strategis di Jl. Mekar Bhuana, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung. Berada di jalur penghubung wilayah Denpasar/Badung Selatan menuju Badung Utara dan kawasan wisata Ubud, mitra memiliki aksesibilitas yang sangat memadai. Hal ini membuat mitra memiliki basis pelanggan yang luas dan stabil, mulai dari masyarakat lokal, pekerja kantor, hingga wisatawan, dengan volume kunjungan harian yang tergolong tinggi terutama pada jam makan siang (*peak hours*). Namun, pesatnya pertumbuhan penjualan ini belum diimbangi dengan tata kelola manajemen internal

yang profesional. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara di lapangan, ditemukan beberapa kondisi riil operasional usaha yang memerlukan penanganan lebih lanjut.

Dari aspek manajemen operasional dan sanitasi, seluruh aktivitas di area dapur serta pelayanan masih berjalan berdasarkan kebiasaan atau instruksi lisan tanpa pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis. Hal ini diperparah oleh belum adanya standar kerapian penampilan (*grooming*) serta minimnya kedisiplinan penggunaan atribut sanitasi dasar seperti celemek (*apron*) dan penutup rambut. Selain itu, dari sisi pelayanan pelanggan (*hospitality*), interaksi staf terhadap konsumen masih bersifat pasif tanpa penerapan budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) secara konsisten, serta belum tersedianya alur baku dalam penanganan keluhan (*complaint handling*) saat terjadi keterlambatan penyajian atau kesalahan pesanan.

Keterbatasan ini juga berdampak pada aspek penjualan dan efisiensi transaksi harian usaha. Staf kasir dan pelayan belum dibekali keterampilan komunikasi persuasif untuk menawarkan produk tambahan (*up-selling*/*cross-selling*) seperti porsi ekstra, kerupuk babi, atau minuman, sehingga rata-rata nilai transaksi per konsumen (*average order value*) belum optimal. Pada saat yang sama, proses pemesanan dan verifikasi pembayaran kasir yang masih manual sering menyebabkan penumpukan antrean panjang pada jam sibuk akibat minimnya adaptasi teknologi digital dan pembayaran berbasis QRIS. Kondisi tersebut makin digenapi oleh masalah administrasi kepegawaian (SDM), di mana pencatatan presensi kehadiran harian belum terintegrasi secara rapi dan sistem pembayaran gaji tunai dilakukan tanpa bukti fisik berupa slip gaji yang transparan.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi pada usaha Warung Makan Babi Guling Pak Karpet, ditemukan beberapa permasalahan utama mitra berfokus pada beberapa hal mendasar. Hal tersebut mencakup belum tersusunnya dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) dan panduan *grooming* baku untuk menggantikan alur kerja berbasis kebiasaan lisan serta menegakkan penggunaan atribut sanitasi karyawan. Keterbatasan keterampilan *hospitality* berbasis budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan minimnya alur penyelesaian keluhan (*complaint handling*) staf saat menghadapi kendala pelayanan juga menjadi kendala nyata di lapangan. Selain itu, keterampilan penjualan persuasif (*up-selling*) staf kasir dan pelayan belum optimal dalam menawarkan menu tambahan untuk mendongkrak rata-rata nilai transaksi per konsumen. Hambatan transaksi juga kerap terjadi akibat penumpukan antrean di area kasir pada jam-jam sibuk (*peak hours*) karena belum diterapkannya sistem pembayaran berbasis teknologi digital. Kondisi ini diperparah oleh belum terstrukturnya tata kelola administrasi kepegawaian dan penggajian, yang ditandai dengan tidak tersedianya pencatatan presensi terintegrasi serta belum adanya bukti fisik berupa slip gaji yang transparan bagi karyawan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Upaya mengatasi hambatan operasional di Babi Guling Pak Karpet dilakukan melalui pendekatan persuasif *lead by example* untuk membangun kedisiplinan SOP dan *grooming*, serta metode pelatihan digital *one-on-one* bertahap yang dilengkapi panduan visual (*cheatsheet*) kasir dan QRIS. Selain itu, efisiensi waktu pelatihan dijaga dengan menerapkan skema *micro-training* (10–15 menit) di luar jam sibuk untuk materi *hospitality*, *complaint handling*, dan *up-selling* yang dilanjutkan dengan pendampingan praktik langsung

Solusi berikutnya adalah pembentukan kebiasaan kebersihan diperkuat melalui penataan fasilitas sanitasi yang praktis serta penempelan poster edukasi visual untuk menumbuhkan kesadaran karyawan akan pentingnya higienitas. Terakhir, keberlanjutan sistem dijamin melalui penyerahan *master template* dokumen administrasi dan penunjukan pemilik usaha serta staf senior sebagai *Person in Charge* (PIC) guna mengawasi keterlaksanaan SOP dan pencatatan transaksi secara mandiri.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat pada usaha Babi Guling Pak Karpet dirancang secara sistematis, terstruktur, dan partisipatif guna menjamin keberlanjutan dampak intervensi. Metode yang digunakan memadukan pendekatan analisis operasional, pelatihan keterampilan praktis, digitalisasi sistem, serta pendampingan langsung di lapangan (*on-site mentoring*). Tahapan pelaksanaan diawali dengan observasi mendalam dan wawancara semi-terstruktur untuk memetakan alur kerja dapur, pelayanan, transaksi kasir, serta administrasi SDM guna mengidentifikasi akar permasalahan usaha.

Tahap selanjutnya adalah perancangan modul dan media pendukung, mencakup penyusunan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP), panduan *grooming*, materi pelatihan *up-selling*, *template* absensi dan slip gaji, hingga pembuatan media visual seperti poster sanitasi, menu higienis terlaminasi, dan *display* QR Code. Setelah modul siap, dilakukan sesi pelatihan interaktif dan simulasi (*roleplay*) bagi staf untuk menanamkan budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam), penanganan keluhan (*complaint handling*), serta teknik *up-selling* yang persuasif.

Proses digitalisasi dan penerapan sistem baru kemudian direalisasikan melalui pengintegrasian aplikasi *Point of Sale*(POS), pendaftaran QRIS, pembaruan lokasi di Google Maps, serta penataan fasilitas sanitasi dasar. Seluruh rangkaian kegiatan diakhiri dengan pendampingan langsung (*on-site mentoring*) pada jam-jam sibuk (*peak hours*) untuk membantu penyesuaian staf, dilanjutkan dengan evaluasi berkala dan penyerahan seluruh master dokumen serta akses sistem digital kepada pemilik usaha agar dapat dijalankan secara mandiri.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat pada UMKM Warung Babi Guling Pak Karpet telah menyelesaikan seluruh rangkaian dari lima program kerja

yang direncanakan dengan ketercapaian 100%. Hasil intervensi dari masing-masing program kerja diuraikan sebagai berikut:

1. Program penyusunan dan Penerapan SOP serta Standarisasi *Grooming* Karyawan

   Penerapan standar operasional yang jelas merupakan fondasi utama dalam menjaga efisiensi dan konsistensi kualitas layanan usaha kuliner. Menurut Rahmawati et al. (2025), keberadaan prosedur kerja tertulis dan standar penampilan yang baku mampu meningkatkan kedisiplinan serta kerapian karyawan secara signifikan saat menjalankan tugas operasional. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara bersama pemilik usaha, tim menyusun dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup alur pelayanan, operasional dapur, dan kebersihan, serta panduan *grooming* karyawan yang memuat standar kebersihan diri dan penggunaan atribut kerja. Melalui sosialisasi dan pendampingan di lapangan, karyawan Babi Guling Pak Karpet berhasil memahami serta menerapkan seluruh alur kerja baku dan atribut kebersihan secara konsisten, sehingga meningkatkan profesionalisme operasional usaha.



Gambar 1. Memberikan Pelatihan SOP Kepada Karyawan

2. Program Pelatihan *Hospitality* dan *Complaint Handling*

   Keterampilan interaksi karyawan merupakan salah satu faktor kunci dalam membangun loyalitas dan kepuasan pelanggan. Pelatihan kerja yang terarah dapat memperkuat kemampuan komunikasi persuasif, empati, serta ketahanan karyawan dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan. Karyawan Babi Guling Pak Karpet diberikan pelatihan *hospitality* yang menekankan penerapan budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan etika pelayanan prima, serta teknik penanganan keluhan (*complaint handling*) mulai dari mendengarkan secara aktif hingga menawarkan solusi yang tepat. Melalui sesi materi dan simulasi *roleplay*, karyawan terbukti mampu meningkatkan keramahan serta keterampilan merespons komplain pelanggan secara tenang dan profesional



Gambar 2. Pelatihan *Hospitality* dan *Complaint Handling*

3. Program Peningkatan Keterampilan *Up-Selling* Karyawan

Dalam program ini, karyawan Babi Guling Pak Karpet dibekali dengan modul dan buku saku (*cheat sheet*) berisi skrip kalimat persuasif serta strategi penanganan penolakan pelanggan, yang diselaraskan dengan skema insentif hasil koordinasi bersama pemilik usaha. Melalui sesi pelatihan kelas, simulasi *role-play*, serta pendampingan langsung (*shadowing*) saat pelayanan *real-time*, karyawan berhasil memahami dan mempraktikkan teknik penawaran menu tambahan (seperti porsi ekstra atau minuman) secara ramah dan efektif. Berdasarkan hasil evaluasi setelah pendampingan, terlihat peningkatan kepercayaan diri serta keaktifan karyawan dalam menawarkan produk, yang berkontribusi positif terhadap kenaikan rata-rata nilai transaksi per konsumen (*average order value*).



Gambar 3. Pelatihan Keterampilan *Up-Selling* Kepada Karyawan

4. Program Pelatihan Sistem Pembayaran melalui QRIS

Untuk memodernisasi metode transaksi yang sebelumnya didominasi tunai, tim membantu pemilik usaha dalam proses koordinasi, pendaftaran, dan aktivasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Media bayar QRIS dipasang strategis di area kasir, didukung pendampingan pengecekan transaksi bagi staf kasir serta sosialisasi kepada pelanggan. Keberadaan QRIS terbukti mempermudah alur pembayaran nontunai yang lebih praktis, cepat, dan aman.



Gambar 4. Pelatihan Sistem Pembayaran Melalui QRIS

5. Program Penataan Administrasi SDM

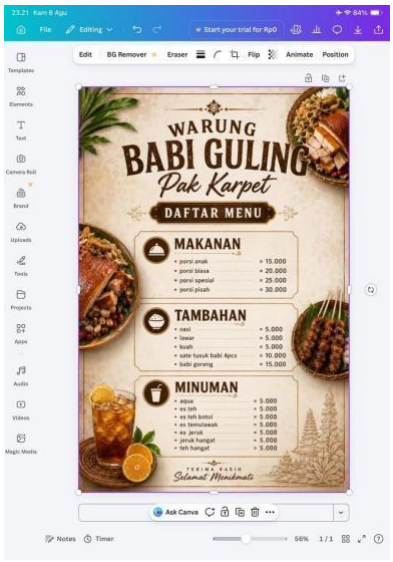
Pembenahan tata kelola kepegawaian dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan internal dan merancang format administrasi baku. Tim membuat *template* daftar hadir (absensi), pendataan karyawan, jadwal kerja, rekap kehadiran, hingga pembagian tugas harian. Melalui sosialisasi dan pendampingan pengelolaan kepada pemilik usaha, sistem administrasi SDM di Babi Guling Pak Karpet kini terdokumentasi secara tertib, sistematis, dan siap dijalankan secara mandiri.



Gambar 5. Pelatihan Penataan Administrasi SDM

6. Program Tambahan

Selain lima program utama, pelaksanaan program kerja tambahan seperti pembenahan sarana sanitasi area tempat makan serta perancangan cetakan daftar menu higienis yang modern dan mudah disanitasi juga sukses meningkatkan standar kesehatan lingkungan usaha. Kombinasi dari tata kelola tenaga kerja yang rapi, strategi penjualan yang proaktif, serta fasilitas fisik yang bersih dan transparan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional dan potensi omset harian, tetapi juga secara signifikan memperkuat citra merek (*brand image*) Warung Babi Guling Pak Karpet sebagai destinasi kuliner yang profesional, nyaman, dan terpercaya bagi konsumen.



Gambar 6. Luaran (*Output*) Pembuatan Daftar Menu

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat pada UMKM Warung Babi Guling Pak Karpet telah berhasil mencapai seluruh target program kerja yang direncanakan dengan ketercapaian 100%. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan panduan *grooming* terbukti meningkatkan disiplin operasional serta higienitas karyawan. Selain itu, pelatihan *hospitality*, *complaint handling*, dan keterampilan *up-selling* berhasil meningkatkan profesionalisme layanan serta keaktifan staf dalam menawarkan produk tambahan untuk mendongkrak rata-rata nilai transaksi per konsumen.

Digitalisasi sistem transaksi melalui QRIS dan aplikasi POS mampu memangkas antrian pada jam-jam sibuk (*peak hours*), sementara pembenahan administrasi SDM memperkuat transparansi internal usaha. Didukung oleh program kerja tambahan berupa pembenahan fasilitas sanitasi dan penggunaan daftar menu higienis, seluruh intervensi ini secara kolektif meningkatkan efisiensi operasional, potensi omset harian, dan citra merek (*brand image*) Babi Guling Pak Karpet sebagai tempat kuliner yang profesional, nyaman, dan terpercaya bagi konsumen.

Untuk memaksimalkan hasil dari program yang telah dilaksanakan, disarankan agar pemilik usaha Warung Babi Guling Pak Karpet dan staf senior yang telah ditunjuk sebagai *Person in Charge* (PIC), disarankan agar menjaga konsistensi dalam mengawasi keterlaksanaan SOP, melakukan rekapitulasi presensi karyawan serta transaksi digital harian secara periodik, dan mempertahankan standar kebersihan yang telah dibentuk agar manfaat program berdampak positif dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management*(16th global ed.). Pearson Education.

Operating Procedure (SOP) dan Service Excellence pada UMKM Sektor Kuliner Lokal Bali. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar*, 7(1), 45–53.

Rangkuti, F. (2020). Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis dan Cara Menyusun Strategi Operasional. *PT Gramedia Pustaka Utama*.

Sujana, I. W., & Utami, N. L. P. S. (2023). Pendampingan Penerapan Standard

Suryani, N. L., & Yasa, I. N. S. (2024). Pengembangan UMKM dengan Mengimplementasikan Teknologi Digital dalam Mengoptimalkan Penjualan di Babi Guling P4T Putri. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA) Universitas Mahasaraswati Denpasar*, 5(1), 112–120.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian Digital Hospitality. *Andi Offset.*

Widiastuti, I. A. M., & Pradnyana, I. G. A. (2023). Digitalisasi Operasional Kasir dan Transaksi QRIS dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan UMKM Kuliner di Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 118–127.

Yasa, I. N. S., & Lesmana, I. M. A. (2024). Tata Kelola Administrasi Kepegawaian dan Penggajian Sederhana Bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Badung. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 11(1), 33–42.