PENGEMBANGAN SISTEM PELAYANAN MELALUI PENYUSUNAN SOP, PELATIHAN KARYAWAN, DAN MONITORING KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS PLATFORM DIGITAL DI WILD VEGAN RESTAURANT

Gde Bayu Surya Parwita[1,*], Anak Agung Dika Surya Saputra[2], Diah Anggeraini Hasri[3], Nurasia[4]

[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
[34]Universitas Teknologi Sumbawa, Nusa Tenggara Barat, 84371, Indonesia
*Email: gdebayusurya@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Wild Vegan Restaurant, Ubud, Kabupaten Gianyar, dengan tujuan mengembangkan sistem pelayanan melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan Service Excellence, serta pengembangan monitoring kepuasan pelanggan berbasis platform digital. Kegiatan dilaksanakan berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang menunjukkan bahwa pelayanan restoran belum didukung oleh SOP tertulis yang sistematis, pelatihan karyawan belum dilakukan secara terstruktur, dan monitoring kepuasan pelanggan belum memanfaatkan media digital secara optimal. Metode pelaksanaan meliputi observasi, wawancara, sosialisasi, penyusunan SOP, pelatihan, pendampingan implementasi, serta monitoring dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa SOP pelayanan berhasil disusun dengan mencakup tahapan penyambutan pelanggan, pemesanan, penyajian makanan dan minuman, penanganan keluhan, pembayaran, hingga penutupan pelayanan. Pelatihan Service Excellence membantu meningkatkan pemahaman karyawan mengenai standar pelayanan, komunikasi, etika pelayanan, dan penanganan keluhan. Selain itu, monitoring kepuasan pelanggan dilakukan melalui interaksi langsung, Google Review, serta pengembangan Google Form yang terhubung dengan QR Code. Secara keseluruhan, seluruh program utama dapat direalisasikan sebesar 100% dan memberikan dukungan terhadap terciptanya sistem pelayanan yang lebih terarah, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: SOP pelayanan, *Service Excellence*, kepuasan pelanggan, digitalisasi, restoran

ANALISIS SITUASI

Industri kuliner merupakan salah satu sektor usaha yang terus berkembang dan memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat. Perkembangan tersebut juga diikuti dengan semakin ketatnya persaingan antar pelaku usaha kuliner, sehingga restoran tidak hanya dituntut untuk menyediakan makanan yang berkualitas, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang penting dalam membentuk kepuasan pelanggan karena pelanggan menilai pengalaman mereka secara keseluruhan, mulai dari proses pemesanan hingga pelayanan yang diterima selama berada di restoran. Kristiawan et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

menjadi salah satu faktor yang berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan pada restoran cepat saji di Jabodetabek. Sejalan dengan hal tersebut, Madiawati et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran lokal di Bandung.

Kualitas pelayanan yang baik membutuhkan sistem kerja yang jelas agar seluruh karyawan dapat menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk sistem kerja tersebut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman yang menjelaskan tahapan pekerjaan, standar pelayanan, serta tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan kegiatan operasional. Dengan adanya SOP, proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih terarah dan konsisten serta dapat mengurangi perbedaan cara kerja antar karyawan. Supriyanto dan Hendriyati (2021) menunjukkan bahwa SOP berperan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan waiter dan waitress di restoran sehingga kegiatan pelayanan dapat dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal serupa juga terlihat dalam penelitian Artadi dan Suwintari (2024) yang membahas penerapan SOP pramusaji pada restoran di Bali dan menunjukkan pentingnya prosedur kerja yang jelas untuk mendukung pelaksanaan pelayanan secara efisien dan konsisten.

Penerapan SOP perlu didukung oleh karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan standar pelayanan. Oleh karena itu, pelatihan menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kompetensi karyawan. Pelatihan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memahami prosedur kerja, meningkatkan keterampilan teknis maupun interpersonal, serta menyesuaikan kemampuan mereka dengan kebutuhan operasional restoran. Andreawan et al. (2022) menunjukkan bahwa program pelatihan memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan pada bagian Food and Beverage Service di The St. Regis Bali Resort. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelatihan yang meliputi jenis pelatihan, materi, dan waktu pelaksanaan dapat membantu meningkatkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Pada lingkungan restoran, pelatihan juga berhubungan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Wibawa dan Fajri (2023) menemukan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Darmaga Sunda Resto. Karyawan yang memperoleh pelatihan secara tepat dan terstruktur menunjukkan peningkatan dalam pengetahuan, keterampilan, produktivitas, serta kemampuan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Selain itu, Dewi et al. (2023) dalam penelitian mengenai karyawan Food and Beverage Service di The Laguna Bali juga menunjukkan adanya pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan dapat menjadi bagian penting dalam mendukung penerapan standar pelayanan di lingkungan usaha hospitality dan restoran.

Selain memastikan adanya SOP dan kompetensi karyawan, restoran juga perlu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Salah satu cara yang

dapat dilakukan adalah dengan memperoleh umpan balik secara langsung dari pelanggan. Perkembangan teknologi digital memberikan kemudahan bagi restoran dalam memperoleh dan mengelola umpan balik tersebut melalui berbagai platform, seperti Google Review, media sosial, aplikasi pemesanan makanan, maupun kuesioner digital. Yalcinkaya dan Just (2023) melakukan analisis terhadap 80.728 ulasan pelanggan pada restoran dan menunjukkan bahwa ulasan daring dapat digunakan untuk memahami penilaian pelanggan terhadap berbagai aspek pengalaman makan, termasuk pelayanan, makanan, suasana, dan harga. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ulasan pelanggan secara digital dapat menjadi sumber informasi bagi restoran dalam memahami pengalaman dan persepsi pelanggan.

Pemanfaatan data digital juga dapat membantu restoran dalam melakukan monitoring kepuasan pelanggan secara lebih sistematis. Zibarzani et al. (2022) menunjukkan bahwa online reviews dan data dari media sosial dapat dimanfaatkan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan restoran. Penggunaan data tersebut memungkinkan pengelola restoran memperoleh gambaran mengenai aspek pelayanan yang dinilai positif maupun aspek yang masih perlu diperbaiki. Selain itu, penelitian Baker dan Hashimoto (2024) menunjukkan bahwa ulasan restoran secara daring berkaitan dengan ekspresi kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan yang tercermin melalui ulasan dan pemberian peringkat. Oleh karena itu, monitoring melalui platform digital dapat digunakan sebagai salah satu mekanisme evaluasi untuk memperoleh masukan pelanggan secara lebih terdokumentasi.

Digitalisasi pelayanan restoran juga semakin berkembang melalui penggunaan berbagai saluran digital yang terintegrasi. Putra dan Sobari (2024) menemukan bahwa penerapan omnichannel pada restoran di Indonesia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, perceived value, dan kepuasan pelanggan. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya memberikan kemudahan dalam proses pemesanan, tetapi juga dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan mendukung kualitas pelayanan restoran. Dengan demikian, penggunaan platform digital dalam proses evaluasi dan interaksi dengan pelanggan dapat menjadi salah satu strategi yang relevan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Kondisi tersebut menjadi semakin penting bagi usaha kuliner yang memiliki karakteristik dan konsep pelayanan tertentu, salah satunya Wild Vegan Restaurant. Restoran ini menawarkan berbagai menu berbasis plant-based dengan konsep makanan sehat yang dapat menjadi daya tarik bagi masyarakat maupun wisatawan. Konsep tersebut memberikan peluang bagi restoran untuk terus berkembang seiring meningkatnya perhatian masyarakat terhadap pola konsumsi makanan yang lebih sehat. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, sistem pelayanan di Wild Vegan Restaurant masih menghadapi beberapa kendala. Restoran belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang terdokumentasi secara lengkap sebagai pedoman kerja karyawan. Selain itu, pelatihan mengenai standar pelayanan belum dilaksanakan secara terstruktur sehingga masih terdapat perbedaan pemahaman dan

penerapan pelayanan di antara karyawan. Di sisi lain, monitoring kepuasan pelanggan masih dilakukan secara sederhana dan belum memanfaatkan platform digital secara optimal sebagai media evaluasi pelayanan.

Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menjadi kurang konsisten. Ketiadaan SOP dapat menyebabkan perbedaan cara kerja antar karyawan, sedangkan pelatihan yang belum terstruktur dapat memengaruhi kesiapan karyawan dalam menerapkan standar pelayanan secara optimal. Selain itu, belum tersedianya sistem monitoring kepuasan pelanggan berbasis platform digital menyebabkan masukan pelanggan belum terdokumentasi secara sistematis sehingga manajemen mengalami kesulitan dalam mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki. Padahal, penelitian Madiawati et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan pada usaha restoran. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian agar pengalaman pelanggan dapat dipertahankan dan dikembangkan secara berkelanjutan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu program Pengabdian kepada Masyarakat yang berfokus pada pengembangan sistem pelayanan melalui penyusunan SOP, pelatihan karyawan, dan monitoring kepuasan pelanggan berbasis platform digital. Penyusunan SOP diharapkan dapat memberikan pedoman kerja yang jelas dan seragam bagi karyawan dalam melaksanakan pelayanan. Selanjutnya, pelatihan karyawan diarahkan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kemampuan dalam menerapkan standar pelayanan. Sementara itu, monitoring kepuasan pelanggan melalui platform digital diharapkan dapat membantu manajemen memperoleh dan mendokumentasikan umpan balik pelanggan secara lebih sistematis sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan. Pendekatan tersebut didukung oleh temuan Putra dan Sobari (2024) bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam restoran dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dengan adanya integrasi antara SOP, pelatihan karyawan, dan monitoring kepuasan pelanggan berbasis platform digital, Wild Vegan Restaurant diharapkan dapat memiliki sistem pelayanan yang lebih terarah, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Program ini tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan karyawan, tetapi juga mendorong terciptanya proses evaluasi pelayanan secara berkelanjutan berdasarkan umpan balik pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan diharapkan semakin meningkat, kepuasan pelanggan dapat dipertahankan, dan daya saing Wild Vegan Restaurant dapat diperkuat. Oleh karena itu, program ini mengangkat judul "Pengembangan Sistem Pelayanan melalui Penyusunan SOP, Pelatihan Karyawan, dan Monitoring Kepuasan Pelanggan Berbasis Platform Digital di Wild Vegan Restaurant".

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak manajemen Wild Vegan Restaurant, permasalahan yang menjadi dasar pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut:

1. Belum tersedianya SOP pelayanan secara tertulis dan terdokumentasi sebagai pedoman kerja bagi seluruh karyawan.
2. Pelatihan pelayanan bagi karyawan belum dilakukan secara terstruktur sehingga masih terdapat perbedaan pemahaman dan keterampilan dalam menerapkan standar pelayanan.
3. Monitoring kepuasan pelanggan belum memanfaatkan platform digital secara optimal sehingga masukan pelanggan belum terdokumentasi secara sistematis.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Adapun solusi yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang telah ditentukan yaitu:

1. Program pertama berupa penyusunan SOP pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi operasional restoran. SOP mencakup alur penyambutan pelanggan, pemesanan, penyajian makanan dan minuman, penanganan keluhan, pembayaran, hingga penutupan pelayanan.
2. Program kedua berupa pelatihan karyawan mengenai *Service Excellence*. Materi pelatihan meliputi penerapan SOP, komunikasi efektif, etika pelayanan, teknik melayani pelanggan, serta penanganan keluhan secara profesional. Pelatihan dilengkapi dengan praktik dan simulasi agar karyawan dapat memahami penerapan materi dalam situasi pelayanan.
3. Program ketiga berupa pengembangan monitoring kepuasan pelanggan berbasis platform digital. Sistem dibuat menggunakan Google Form yang dihubungkan dengan QR Code sehingga pelanggan dapat memberikan penilaian dan umpan balik secara lebih mudah. Hasil yang diperoleh dapat digunakan oleh manajemen sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif dengan melibatkan pihak manajemen dan karyawan Wild Vegan Restaurant. Tahapan kegiatan meliputi:

1. Observasi, dilakukan untuk melihat kondisi operasional, sistem pelayanan, alur kerja karyawan, serta mekanisme evaluasi kepuasan pelanggan.
2. Wawancara, dilakukan dengan pihak manajemen dan karyawan untuk memperoleh informasi mengenai kendala pelayanan, kebutuhan SOP, pelatihan, serta sistem monitoring kepuasan pelanggan.
3. Sosialisasi, dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya SOP, *Service Excellence*, dan monitoring kepuasan pelanggan.

4. Penyusunan SOP dan pelatihan, dilakukan dengan menyusun SOP sesuai kondisi restoran dan memberikan pelatihan mengenai standar pelayanan, komunikasi, etika, serta *complaint handling*.
5. Pendampingan implementasi, dilakukan dengan mendampingi manajemen dan karyawan dalam menerapkan SOP serta menggunakan Google Form dan QR Code.
6. Monitoring dan evaluasi, dilakukan untuk melihat keberhasilan program, mengidentifikasi kendala, dan mengevaluasi penerapan SOP, pelatihan, serta sistem monitoring kepuasan pelanggan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Wild Vegan Restaurant diarahkan pada penguatan sistem pelayanan melalui perbaikan pedoman kerja, peningkatan kemampuan karyawan, dan pengembangan mekanisme evaluasi pelayanan. Program disusun berdasarkan kondisi awal mitra yang telah menjalankan kegiatan operasional, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek SOP pelayanan, pelatihan karyawan, dan monitoring kepuasan pelanggan.

Kegiatan dilakukan secara bertahap dengan melibatkan manajemen dan karyawan melalui proses penyusunan, sosialisasi, pelatihan, pendampingan, serta evaluasi. Pendekatan tersebut dilakukan agar hasil kegiatan dapat diterapkan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari dan tidak hanya berhenti pada pembuatan dokumen atau media pendukung.



Gambar 1. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan

Pelaksanaan proker pertama berfokus pada penyusunan SOP pelayanan sebagai pedoman kerja bagi karyawan Wild Vegan Restaurant. Sebelum kegiatan dilakukan, pelayanan telah berjalan, tetapi belum memiliki pedoman tertulis yang terdokumentasi secara sistematis. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan

pelayanan masih bergantung pada pemahaman dan arahan yang diberikan selama bekerja.

Penyusunan SOP diawali dengan mengidentifikasi alur pelayanan yang telah diterapkan di restoran. Tahapan tersebut kemudian disusun menjadi pedoman yang mencakup penyambutan pelanggan, proses pemesanan, penyajian makanan dan minuman, penanganan keluhan, pembayaran, hingga penutupan pelayanan. SOP kemudian divalidasi bersama pihak manajemen agar isi dan tahapan yang ditetapkan sesuai dengan kondisi operasional restoran.

Hasil dari kegiatan ini berupa SOP pelayanan yang dapat digunakan sebagai acuan karyawan dalam menjalankan tugas. Pedoman tersebut memberikan arahan yang lebih jelas mengenai tahapan pelayanan sekaligus membantu mengurangi perbedaan dalam pelaksanaan pelayanan antaranggota karyawan. Bagi manajemen, SOP juga dapat menjadi dasar dalam melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.

Setelah SOP selesai disusun dan disepakati bersama pihak manajemen, tim melakukan pendampingan dalam tahap penerapannya. Pendampingan dilakukan dengan memberikan penjelasan kepada karyawan mengenai setiap tahapan pelayanan yang tercantum dalam SOP serta menyesuaikannya dengan kondisi pelayanan yang berlangsung di restoran. Melalui proses tersebut, karyawan tidak hanya memperoleh dokumen sebagai pedoman kerja, tetapi juga memahami cara menerapkan standar pelayanan secara langsung dalam aktivitas operasional sehari-hari.



Gambar 2. Pelatihan Karyawan mengenai *Service Excellence*

Setelah SOP disusun, kegiatan dilanjutkan dengan pelatihan karyawan mengenai *Service Excellence*. Pelatihan diberikan sebagai upaya untuk menyamakan pemahaman karyawan mengenai standar pelayanan yang perlu diterapkan dalam kegiatan operasional. Kegiatan ini menjadi penting karena pembekalan karyawan sebelumnya masih dilakukan melalui arahan langsung saat bekerja dan belum didukung dengan pelatihan yang terstruktur.

Materi yang diberikan meliputi penerapan SOP, komunikasi yang efektif, etika pelayanan, teknik melayani pelanggan, dan penanganan keluhan. Penyampaian materi dilengkapi dengan simulasi pelayanan sehingga karyawan dapat mencoba secara langsung penerapan standar yang telah diberikan. Metode tersebut membantu menghubungkan materi pelatihan dengan kondisi pelayanan yang mungkin dihadapi dalam kegiatan sehari-hari.

Kegiatan pelatihan juga diarahkan agar karyawan dapat menghubungkan materi service excellence dengan penerapan SOP yang telah disusun sebelumnya. Dalam pelaksanaannya, karyawan diberikan kesempatan untuk memahami dan mempraktikkan cara berkomunikasi dengan pelanggan, memberikan pelayanan sesuai tahapan yang telah ditetapkan, serta menangani keluhan secara profesional. Pendekatan melalui materi dan simulasi tersebut membantu karyawan memahami bahwa standar pelayanan tidak hanya berupa aturan tertulis, tetapi perlu diterapkan secara konsisten dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan sehari-hari.

Hasil pelatihan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman karyawan mengenai penerapan standar pelayanan dan prinsip *Service Excellence*. Karyawan memperoleh pemahaman yang lebih seragam mengenai cara berkomunikasi dengan pelanggan, etika dalam memberikan pelayanan, serta langkah yang dapat dilakukan ketika menghadapi keluhan. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya menjadi kegiatan penyampaian materi, tetapi juga menjadi pendukung dalam penerapan SOP di lapangan.



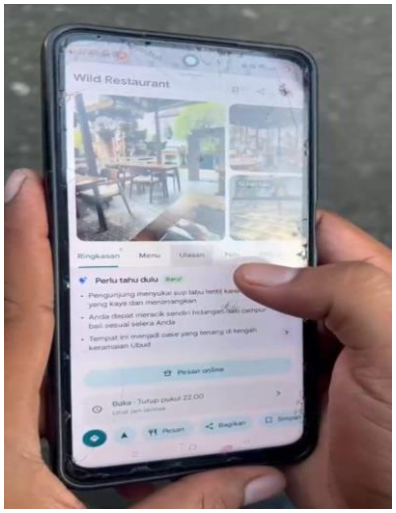
Gambar 3. Pelaksanaan Monitoring Kepuasan Pelanggan

Kegiatan berikutnya dilakukan untuk memperkuat proses evaluasi pelayanan melalui monitoring kepuasan pelanggan. Sebelum program dilaksanakan, evaluasi kepuasan pelanggan masih dilakukan secara sederhana sehingga masukan yang diperoleh belum terdokumentasi secara sistematis. Kondisi tersebut membuat

manajemen belum memiliki sumber informasi yang cukup terstruktur untuk mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki.

Monitoring dilakukan melalui interaksi langsung dengan pelanggan dan pengamatan terhadap ulasan yang diberikan melalui Google Review. Selain itu, dikembangkan Google Form yang dapat diakses melalui QR Code. QR Code tersebut dirancang untuk ditempatkan pada area yang mudah dijangkau pelanggan dan dilengkapi dengan *standing display* atau poster yang memberikan petunjuk pengisian.

Penerapan monitoring memberikan alternatif bagi restoran untuk memperoleh masukan pelanggan dengan cara yang lebih mudah dan terdokumentasi. Tanggapan yang diperoleh dapat direkap dan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan baik maupun bagian yang masih membutuhkan perbaikan.



Gambar 4. Monitoring dan Evaluasi Ulasan Pelanggan melalui Google Review

Sebagai bagian dari evaluasi, pemantauan terhadap Google Review dilakukan untuk melihat tanggapan pelanggan terhadap pengalaman mereka selama menerima pelayanan. Ulasan pelanggan menjadi sumber informasi tambahan karena memberikan gambaran langsung mengenai bagaimana pelanggan menilai pelayanan yang diberikan oleh restoran.

Pemantauan dilakukan dengan memperhatikan tanggapan dan penilaian yang diberikan pelanggan. Informasi tersebut dapat digunakan untuk mengetahui aspek pelayanan yang mendapatkan respons positif sekaligus menemukan bagian yang masih perlu ditingkatkan. Penggunaan ulasan pelanggan sebagai bahan evaluasi sejalan dengan pemanfaatan data *online reviews* sebagai sumber informasi mengenai pengalaman pelanggan pada usaha restoran.

Melalui kegiatan tersebut, Wild Vegan Restaurant memiliki tambahan bahan evaluasi yang dapat digunakan untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Monitoring juga dapat dilakukan secara berkelanjutan oleh pihak restoran sebagai bagian dari pengelolaan hubungan dengan pelanggan.

Setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai dilaksanakan, dilakukan evaluasi terhadap program yang telah diberikan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa seluruh kegiatan utama dapat diterapkan sesuai dengan rancangan, mulai dari penyusunan SOP pelayanan, pelaksanaan pelatihan *Service Excellence*, hingga monitoring kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, kegiatan memberikan dukungan terhadap penguatan sistem pelayanan Wild Vegan Restaurant. SOP memberikan pedoman kerja yang lebih jelas, pelatihan membantu meningkatkan pemahaman karyawan dalam menerapkan standar pelayanan, sedangkan monitoring pelanggan memberikan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi. Ketiga kegiatan tersebut saling melengkapi karena peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya membutuhkan pedoman kerja dan kemampuan karyawan, tetapi juga evaluasi berdasarkan pengalaman pelanggan.

Berdasarkan hasil evaluasi, tingkat ketercapaian seluruh program utama mencapai 100%. Ketercapaian tersebut menunjukkan bahwa program yang dirancang dapat dilaksanakan dan diterapkan pada kegiatan operasional mitra. Keberlanjutan penerapan SOP, pelatihan secara berkala, serta monitoring kepuasan pelanggan tetap diperlukan agar hasil kegiatan dapat dipertahankan dan dikembangkan sesuai kebutuhan restoran.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Wild Vegan Restaurant telah berjalan melalui tiga program utama, yaitu penyusunan SOP pelayanan, pelatihan karyawan mengenai *Service Excellence*, dan monitoring kepuasan pelanggan. Program tersebut dilaksanakan berdasarkan permasalahan yang ditemukan pada tahap observasi, khususnya belum tersedianya SOP tertulis, belum terstrukturnya pelatihan karyawan, serta belum optimalnya monitoring kepuasan pelanggan.

Penyusunan SOP menghasilkan pedoman pelayanan yang mencakup tahapan pelayanan dari penyambutan pelanggan hingga penutupan pelayanan. Pelatihan *Service Excellence* membantu meningkatkan pemahaman karyawan mengenai standar pelayanan, komunikasi, etika, dan penanganan keluhan. Sementara itu, monitoring kepuasan pelanggan dilakukan melalui interaksi langsung, Google Review, serta dukungan Google Form dan QR Code sebagai media pengumpulan umpan balik. Secara keseluruhan, seluruh program utama mencapai tingkat ketercapaian sebesar 100% dan memberikan dukungan terhadap terciptanya sistem pelayanan yang lebih terarah, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Wild Vegan Restaurant disarankan untuk menerapkan SOP pelayanan secara konsisten dalam kegiatan operasional sehari-hari dan melakukan peninjauan secara berkala apabila terdapat perubahan alur kerja atau kebutuhan pelayanan. Pelatihan *Service Excellence* juga sebaiknya dilakukan secara rutin, terutama bagi karyawan baru maupun ketika ditemukan aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Monitoring kepuasan pelanggan perlu dilanjutkan secara berkala melalui komunikasi langsung, Google Review, dan media digital yang telah dikembangkan. Masukan pelanggan sebaiknya dicatat dan digunakan sebagai bahan evaluasi manajemen agar perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Andreawan, I. G. N. B., Triyuni, N. N., & Astawa, I. P. (2022). Training program influence in enhancing employee's performance at F&B service The St. Regis Bali Resort. *Journal of Business on Hospitality and Tourism, 8*(1), 29–39. https://doi.org/10.31940/jbk.v18i1.29-39

Kristiawan, Y., Hartoyo, H., & Suharjo, B. (2021). Customer satisfaction: Service quality or product quality (Case study at fast food restaurant in Jabodetabek). *Binus Business Review, 12*(2), 165–176. https://doi.org/10.21512/bbr.v12i2.6672

Madiawati, P. N., Pradana, M., & Miranda, C. (2021). Effects of service quality, value perception and loyalty on customer satisfaction: Case of a local restaurant in South Bandung, Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis, 22*(1), 1–14. https://doi.org/10.24198/jbm.v22i1.489

Putra, Y. Q., & Sobari, N. (2024). Effect of omnichannel implementation on service quality, customer satisfaction, and perceived value in Indonesian restaurant. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship, 10*(1), 108–119. https://doi.org/10.17358/ijbe.10.1.108

Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa pengaruh SOP (standard operating procedure) terhadap kinerja waiter dan waitress di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic, 4*(1), 73–84. https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97

Wibawa, I. S., & Fajri, I. (2023). Effect of training on performance at Darmaga Sunda Resto. *The Journal Gastronomy Tourism, 10*(2), 104–113. https://doi.org/10.17509/gastur.v10i1.62041

Yalcinkaya, B., & Just, D. R. (2023). Comparison of customer reviews for local and chain restaurants: Multilevel approach to Google Reviews data. *Cornell Hospitality Quarterly, 64*(1), 63–73. https://doi.org/10.1177/19389655221102388

Zibarzani, M., Abumalloh, R. A., Nilashi, M., Samad, S., Alghamdi, O. A., Nayer, F. K., Ismail, M. Y., Mohd, S., & Mohammed Akib, N. A. (2022). Customer satisfaction with restaurants service quality during COVID-19 outbreak: A two-stage methodology. *Technology in Society, 70*, Article 101977. https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101977

Soerjanto, S., Priyanto, P., & Rahayu, N. (2024). Increase restaurant customer loyalty through service quality with customer satisfaction as a mediating variable. *Jurnal Kepariwisataan, 23*(1), 67–77. https://doi.org/10.52352/jpar.v23i1.1244

Paramita, A. A. Y. D., Zuraida, L., & Damayanti, T. (2024). Influence analysis of room division employee job training on service quality, guest satisfaction and returning interest at PT. Baleka Selaras Mandiri. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences, 11*(5), 169–178. https://doi.org/10.21744/irjmis.v11n5.2460