PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN, PELATIHAN KERJA, DAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN PADA BAKMI AKIU CABANG SESETAN

Made Juliasa[1,*], I Nengah Suardhika[2], Ni Wayan Witning Stana Ningsih[3]
[1,2,3]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: juliasa@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pelatihan kerja, dan disiplin kerja karyawan pada Bakmi Akiu Cabang Sesetan. Permasalahan yang ditemukan meliputi ketidakkonsistenan kualitas pelayanan, kurang optimalnya pelatihan kerja, serta belum maksimalnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), terutama dalam pengecekan pesanan dan kebersihan outlet. Metode pelaksanaan dilakukan melalui briefing sebelum dan sesudah shift, pelatihan kerja (*training session*), pendampingan penerapan SOP, serta monitoring dan evaluasi. Briefing digunakan untuk menyampaikan target pelayanan, pembagian tugas, informasi promo, dan evaluasi kendala operasional. Pelatihan diberikan melalui penyampaian materi dan praktik mengenai pelayanan pelanggan, komunikasi, etika kerja, dan ketepatan penyajian. Pendampingan dilakukan secara langsung untuk memastikan karyawan menerapkan SOP secara konsisten. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman, koordinasi, kedisiplinan, dan kualitas pelayanan karyawan. Data *service time* periode Agustus 2026 juga menunjukkan peningkatan realisasi dari 99,40% pada minggu pertama menjadi 99,95% pada minggu keempat. Umpan balik pelanggan dan mitra turut menunjukkan peningkatan dalam kecepatan pelayanan, keramahan, ketepatan pesanan, kebersihan, dan koordinasi kerja. Dengan demikian, program pengabdian memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di Bakmi Akiu Cabang Sesetan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pelatihan kerja, disiplin kerja, SOP, bakmi akiu

ANALISIS SITUASI

Usaha kuliner merupakan salah satu sektor ekonomi yang berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung perkembangan usaha lokal. Dalam persaingan industri kuliner, keberhasilan usaha tidak hanya ditentukan oleh cita rasa dan harga, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan konsisten. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan dan daya saing usaha (Badan Pusat Statistik, 2025).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan responsivitas, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Farida dan Pridayanto (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha restoran. Hal tersebut menunjukkan pentingnya pengelolaan karyawan agar mampu memberikan pelayanan secara optimal.

Bakmi Akiu Cabang Sesetan merupakan salah satu usaha kuliner yang menghadapi tuntutan pelayanan yang cepat dan profesional. Berdasarkan observasi awal, masih ditemukan beberapa permasalahan, yaitu ketidakkonsistenan kualitas pelayanan, kurang memadainya pelatihan kerja, serta belum optimalnya disiplin karyawan dalam menerapkan SOP. Pada saat jam operasional ramai, pelayanan terkadang mengalami keterlambatan dan sikap karyawan dalam merespons pelanggan belum sepenuhnya konsisten. Mendocilla (2026) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan restoran sangat dipengaruhi oleh kecepatan, ketepatan, dan konsistensi pelayanan, khususnya pada periode operasional yang padat.

Kondisi tersebut didukung oleh data service time periode Juli–Desember 2025. Target pelayanan ditetapkan sebesar 100%, sedangkan realisasi belum mencapai target pada setiap bulan.

Tabel 1. Data *service time* periode juli-desember 2025

Bulan	Target (Presentase)	Realita (Presentase)
Juli	100%	95,18%
September	100%	97,56%
Oktober	100%	94,06%
November	100%	94,07%
Desember	100%	97,79%

Berdasarkan Tabel 1, rata-rata realisasi *service time* hanya mencapai 95,73%, sehingga masih terdapat kesenjangan 4,27% dari target. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan belum konsisten, yang dipengaruhi oleh pemahaman karyawan terhadap alur pelayanan, pelatihan kerja yang belum terstruktur, serta disiplin dalam penerapan SOP. Beberapa prosedur, seperti penggunaan kertas orderan untuk memastikan kelengkapan pesanan dan menjaga kebersihan area outlet, juga belum dilakukan secara konsisten. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat melalui briefing, *training session*, dan pendampingan langsung untuk meningkatkan keterampilan, kualitas pelayanan, dan disiplin kerja karyawan. Kegiatan dengan judul "Peningkatan Kualitas Pelayanan, Pelatihan Kerja, dan Disiplin Kerja Karyawan pada Bakmi Akiu Cabang Sesetan" diharapkan dapat membantu karyawan memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, ramah, dan sesuai SOP serta meningkatkan kenyamanan pelanggan dan daya saing usaha.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi yang sudah diuraikan di atas, maka dapat diruskan masalanya sebagai berikut :

1. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Bakmi Akiu Cabang Sesetan agar lebih cepat, ramah, responsif, dan sesuai dengan target waktu pelayanan?

2. Bagaimana meningkatkan efektivitas pelatihan kerja agar karyawan memahami alur pelayanan dan mampu memberikan informasi kepada pelanggan secara seragam?
3. Bagaimana meningkatkan disiplin kerja karyawan dalam menerapkan SOP, khususnya terkait pengecekan kelengkapan pesanan dan kebersihan outlet?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi Bakmi Akiu Cabang Sesetan, solusi kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan, pelatihan kerja, dan disiplin penerapan SOP sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan
   Melaksanakan briefing sebelum dan sesudah shift untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan responsivitas karyawan sesuai target waktu pelayanan.
2. Pelaksanaan Pelatihan Kerja (Training Session)
   Memberikan pelatihan mengenai alur pelayanan, pembagian tugas, komunikasi dengan pelanggan, dan penyampaian informasi promo agar standar kerja karyawan lebih seragam.
3. Peningkatan Disiplin dalam Penerapan SOP
   Meningkatkan kedisiplinan dalam penggunaan kertas orderan serta penerapan SOP kebersihan melalui pendampingan dan pemeriksaan rutin terhadap area outlet.

METODE PELAKSANAAN

Berdasarkan hasil identifikasi masalah di Bakmi Akiu Cabang Sesetan, program kerja utama difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan, pelatihan kerja, dan disiplin penerapan SOP melalui briefing sebelum dan sesudah shift, training session karyawan, pendampingan penerapan SOP, serta monitoring dan evaluasi. Briefing dilakukan untuk menyampaikan target, pembagian tugas, informasi promo, dan mengevaluasi kendala operasional. Pelatihan diberikan melalui materi dan praktik mengenai pelayanan, komunikasi dengan pelanggan, ketepatan penyajian, serta tanggung jawab kerja. Pendampingan SOP dilakukan secara langsung untuk memastikan penggunaan kertas orderan, ketepatan waktu penyajian, dan kebersihan outlet berjalan sesuai standar. Seluruh kegiatan kemudian dimonitor dan dievaluasi untuk mengetahui perubahan kualitas pelayanan, pemahaman SOP, dan kedisiplinan karyawan serta menjadi dasar perbaikan berkelanjutan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Program Pengabdian kepada Masyarakat di Bakmi Akiu Cabang Sesetan dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan, mulai tanggal 01 Agustus–28 Agustus 2026. Kegiatan ini berfokus kepada peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan kualitas pelayanan, pelatihan kerja, dan disiplin penerapan SOP.

Pelaksanaan program diawali dengan tahap persiapan yang meliputi observasi, sosialisasi, serta analisis situasi untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di restoran. Setelah itu, tim menyusun program kerja dan melakukan koordinasi dengan pihak Bakmi Akiu mengenai bentuk kegiatan yang akan dilaksanakan.

Pada tahap pelaksanaan, dilakukan serangkaian kegiatan, yaitu:

1. Briefing Sebelum dan Sesudah Shift

   Melaksanakan briefing rutin setiap hari sebelum dan sesudah shift untuk menyampaikan target pelayanan, pembagian tugas, evaluasi kendala, dan arahan perbaikan. Briefing sebelum shift digunakan untuk menyamakan pemahaman karyawan terhadap tugas dan target pelayanan (15 menit untuk breakfast, 20 menit untuk lunch dan dinner), sedangkan briefing sesudah shift digunakan untuk mengevaluasi hasil kerja dan memperbaiki kekurangan yang terjadi.



Gambar 1. Briefing Rutin

2. Pelatihan Kerja (Training Session)

   Memberikan pelatihan kepada karyawan terkait pelayanan pelanggan, komunikasi kerja, dan etika kerja. Selain itu, juga dilakukan praktik langsung agar karyawan lebih memahami penerapan pelayanan yang baik, cara menyampaikan informasi promo dengan benar, dan tanggung jawab dalam bekerja.



Gambar 2. Kegiatan Pelatihan

3. Pendampingan Penerapan SOP
   Melakukan pendampingan langsung saat operasional berlangsung untuk memastikan karyawan dapat menerapkan SOP dengan benar, seperti penggunaan kertas orderan untuk mengecek kelengkapan pesanan, ketepatan waktu penyajian, serta menjaga kebersihan tempat tisu, tempat kecap atau saus, dan toilet.



Gambar 3 . Pendampingan Penyusunan SOP

Seluruh kegiatan yang dilaksanakan melibatkan pihak-pihak berikut:

1. Mahasiswa pengabdian sebagai pelaksana utama.
2. Dosen pembimbing lapangan sebagai pengarah dan pendamping.
3. Pemilik/manajer Bakmi Akiu Cabang Sesetan sebagai mitra dan sasaran kegiatan.
4. Seluruh karyawan Bakmi Akiu Cabang Sesetan yang berpartisipasi aktif dalam setiap program

Berdasarkan hasil pelaksanaan program, terdapat beberapa pencapaian yang diperoleh dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Bakmi Akiu Cabang Sesetan. Berikut adalah penjelasan hasil yang dicapai dari kegiatan yang telah dilaksanakan:

1. Briefing Sebelum dan Sesudah Shift
   Briefing rutin membantu meningkatkan koordinasi kerja dan kualitas pelayanan. Karyawan lebih memahami target pelayanan, pembagian tugas, informasi promo, serta kekurangan yang perlu diperbaiki pada shift berikutnya.
2. Pelatihan Kerja (*Training Session*)
   Pelatihan meningkatkan pemahaman karyawan mengenai pelayanan, komunikasi, dan etika kerja. Karyawan menjadi lebih sopan, profesional, serta mampu menerapkan standar pelayanan dalam aktivitas sehari-hari.
3. Pendampingan Penerapan SOP
   Pendampingan meningkatkan kedisiplinan karyawan dalam menerapkan SOP, seperti penggunaan kertas orderan, ketepatan waktu penyajian, dan menjaga kebersihan outlet. Kegiatan ini juga membantu membentuk sikap kerja yang lebih bertanggung jawab.

Secara keseluruhan, program pengabdian membantu meningkatkan kualitas pelayanan, kedisiplinan, koordinasi, dan efisiensi kerja karyawan di Bakmi Akiu Cabang Sesetan sehingga mendukung perkembangan usaha secara berkelanjutan.

Tabel 2. Realisasi Pencapaian Program Kerja

No.	Jenis Proker	Spesifikasi Kegiatan	Realisasi (%)	Keterangan
1.	Briefing Sebelum dan Sesudah Shift	Melaksanakan briefing rutin setiap hari sebelum dan sesudah shift untuk menyampaikan target pelayanan, pembagian tugas, evaluasi kendala, dan arahan perbaikan.	99	Briefing terlaksana setiap hari, koordinasi kerja meningkat, karyawan lebih memahami target dan tugas masing-masing.
2.	Pelatihan Kerja (*Training Session*)	Memberikan pelatihan kepada karyawan terkait pelayanan pelanggan, komunikasi kerja, etika kerja, dan praktik langsung pelayanan.	100	Pelatihan terlaksana 2–3 kali selama periode pengabdian, pemahaman karyawan meningkat, pelayanan lebih cepat dan ramah.
3.	Pendampingan Penerapan SOP	Melakukan pendampingan langsung saat operasional berlangsung untuk memastikan karyawan menerapkan SOP dengan benar (kertas orderan, ketepatan penyajian, kebersihan outlet).	95	Karyawan lebih disiplin dalam menjalankan SOP, penggunaan kertas orderan meningkat, kebersihan outlet lebih terjaga.

Berdasarkan data *service time* periode Agustus 2026, terjadi peningkatan realisasi dari 99,40% pada minggu pertama menjadi 99,95% pada minggu keempat, yang menunjukkan bahwa briefing, pelatihan kerja, dan pendampingan SOP memberikan dampak positif terhadap kecepatan, ketepatan, dan konsistensi pelayanan.

Hasil tersebut diperkuat oleh *feedback* pelanggan dan mitra yang menunjukkan peningkatan dalam keramahan, kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, kebersihan, koordinasi kerja, serta kedisiplinan penerapan SOP. Secara keseluruhan, program pengabdian telah memberikan hasil positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, meskipun tetap diperlukan pembiasaan, pengawasan, dan evaluasi secara berkelanjutan.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat di Bakmi Akiu Cabang Sesetan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang dilakukan, yaitu briefing sebelum dan sesudah shift, pelatihan karyawan, dan pendampingan penerapan SOP, telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif. Karyawan menunjukkan peningkatan dalam hal pemahaman pelayanan, komunikasi kerja, serta sikap profesional dalam bekerja. Selain itu, hubungan antar karyawan menjadi lebih baik sehingga koordinasi kerja meningkat dan suasana kerja menjadi lebih nyaman. Penerapan SOP juga memberikan dorongan kedisiplinan bagi karyawan untuk bekerja lebih tertib dan bertanggung jawab.

Secara keseluruhan, program ini mampu membantu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berdampak pada peningkatan pelayanan, kedisiplinan kerja, dan efisiensi operasional di Bakmi Akiu Cabang Sesetan. Peningkatan tersebut tidak hanya terlihat dari aspek keterampilan dan pengetahuan, tetapi juga dari sikap kerja, koordinasi tim, serta motivasi karyawan. Dengan demikian, program ini diharapkan memberikan dampak yang berkelanjutan bagi peningkatan kualitas pelayanan dan perkembangan usaha ke depannya.

Berdasarkan hasil pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat di Bakmi Akiu Cabang Sesetan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Bagi pihak restoran:
   Diharapkan dapat terus melanjutkan kegiatan briefing rutin sebelum dan sesudah shift agar koordinasi kerja dan kualitas pelayanan tetap terjaga dan terus meningkat. Selain itu, pihak restoran juga diharapkan dapat melaksanakan pelatihan karyawan secara berkala dan konsisten dalam menerapkan SOP.
2. Bagi karyawan:
   Diharapkan karyawan dapat terus menerapkan ilmu yang telah diberikan selama kegiatan pengabdian, seperti pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, serta menjaga kedisiplinan dalam menjalankan SOP (penggunaan kertas orderan, ketepatan penyajian, dan kebersihan outlet).
3. Bagi program selanjutnya
   Kegiatan serupa dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan program yang lebih variatif, seperti pelatihan lanjutan, evaluasi kinerja yang lebih terstruktur, atau program pengembangan kebersamaan antar karyawan untuk meningkatkan kerja sama tim.

DAFTAR PUSTAKA

Adelia, A., Andriyani, D., & Zainarti, Z. (2025). Peran pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan di Rumah Makan Sinar Andalas Medan. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi, 20*(3), 71–80.

Anjeli, N., Baharta, E., & Sumarsih, U. (2022). Standar operasional prosedur food and beverages service di restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. *eProceedings of Applied Science, 8*(6).

Ashary, L. (2020). Strategi manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan produktivitas karyawan industri kuliner di Kabupaten Jember. *Growth, 17*(2), 32–51.

Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik Penyediaan Makanan dan Minuman*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Fitriyani, A., Hidayat, R., Lailiyah, M. R., & Sunandi, M. A. (2024). The effect of job training and work discipline on employee performance at PT ARM. *Jurnal Ilmu Manajemen, 1*(1), 8-15.

Halim, Abdul. (2023). *Praktek manajemen sumber daya manusia pada usaha mikro kecil ekonomi kreatif (studi kasus industri kuliner Kota Balikpapan).* Doctoral thesis, Universitas Negeri Malang.

Mendocilla, M., Miravitlles, P., & Matute, J. (2026). *Unveiling the role of service quality in the quick service restaurant sector: An integrative review*. International Journal of Hospitality Management, 132, 104367.

Putra, S. A., & Sari, A. K. (2024). Analisis sumber daya manusia pada usaha kecil menengah sektor kuliner di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*. Vol. 6, No. 2.

Santika, I. D. A., & Putra, I. N. T. D. (2024). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas operasional di Cendrawasih restoran Golden Palace Hotel Mataram. *JRT Journal of Responsible Tourism, 4*(1).

Suryana, A., Hasibuan, I. F., Febdarina, S., Ramadhani, D., & Maryantina. (2026). Penerapan SOP waiter/waitress terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Restaurant Peterseli Kitchen. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination, 5*(1), 63–77.