

UPAYA MENINGKATKAN KEBERSIHAN OUTLET DAN KUALITAS PELAYANAN SESUAI SOP PADA ACK FRIED CHICKEN SIBANG GEDE II

Ary Wira Andika^{1,*}, Ni Luh Yundha Idayanti²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: arywira@unmas.ac.id

ABSTRAK

ACK Sibang Gede II mendapatkan beberapa kali complain dari pelanggan mengenai masalah pelayanan yang lambat dan kurang ramah. Selain pelayanan permasalahan dari ACK Sibang Gede II juga terjadi pada kebersihan outlet, sehingga Siibang Gede II melaksanakan *general cleaning* wajib setiap bulan dan melaksanakan kebersihan setiap pergantian sift maupun saat sudah tidak ada customer. Selain menjaga kebersihan ACK Sibang Gede II juga harus mempelajari tata cara pelayanan terhadap konsumen atau pembeli sesuai dengan SOP yang ada terutama pada bagian kasir. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di ACK Sibang Gede II yang terletak di Jalan Raya Sibang Gede, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung. Berdasarkan observasi, ditemukan permasalahan yang dihadapi ACK Sibang Gede II yang mengakibatkan para pelanggan lari ke kompetitor dan mendapatkan complain dari beberapa pelanggan mengenai masalah pelayanan dan juga kebersihan. Melihat kondisi tersebut, tim pengabdian hadir tim pengabdian hadir untuk memberikan edukasi mengenai pentingnya kebersihan pada toko dan pentingnya pelayanan yang baik bagi para kastemer. Adapun tujuan dilaksanakan kegiatan ini yaitu untuk meningkatkan pemahaman para pegawai mengenai pelayanan dan kebersihan pada suatu tempat usaha.

Kata Kunci: Kebersihan, Pelayanan, *General Cleaning*, SOP.

ANALISIS SITUASI

Menurut Priyatma (2021) Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) diartikan sebagai tanggapan akademik masyarakat kampus atas kebutuhan, tantangan dan persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berbekal kompetensi keilmuan yang dimiliki. Kegiatan ini merupakan aktualisasi dari tanggungjawab dan kepedulian sosial warga kampus kepada masyarakat luas, yang meliputi usaha-usaha nyata untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui perluasan wawasan dan pengetahuan, serta peningkatan keterampilan hidup. Yang terkandung didalamnya partisipasi aktif, kreatif, dan inovatif warga kampus dalam berbagai bentuk *community development* yang bersifat transformatif, sehingga masyarakat mampu mencapai kehidupan yang lebih baik (mandiri dan bermartabat).

ACK Fried Chicken Sibanggede II merupakan tempat makan yang cukup terkenal di Desa Sibanggede Kecamatan Abiansemal, masyarakat sangat berharap agar usaha ini terus berdiri. Masyarakat Sibanggede tidak hanya Sibanggede tapi hamper seluruh kecamatan Abiansemal membutuhkan makanan cepat saji yang berkualitas dan memiliki harga yang terjangkau. ACK pertama kali di buka pada tahun 2015 oleh

Bapak I made Artana selaku pemilik dari merek ACK. Lalu pada tanggal 9 Februari tahun 2024 ACK Sibanggede II dibuka oleh Bapak I Ketut Wiranata selaku ownernya. Sebelum membukan ACK Sibanggede II ini Bapak I Ketut Wiranata ini sudah membuka beberapa cabang yaitu ACK Sangeh, ACK Sibanggede I, dan ACK Canggung dan yang terakhir adalah ACK Sibanggede II. Pada ACK Sibang Gede II ada sedikit permasalahan yang harus dirubah yaitu kurangnya menjaga kebersihan area toko atau outlet dan kurangnya kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar SOP yang ada.

Pentingnya menjaga kebersihan tempat makan bagi pengunjung tidak bisa dipandang sebelah mata. Standar kebersihan tempat makan adalah seperangkat pedoman yang mengatur praktik-praktik yang harus diikuti oleh pemilik tempat makan tersebut dalam menjaga kebersihan dan lingkungan tempat makan. Strander ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kebersihan dapur sanitasi peralatan, hingga tata letak restoran atau tempat makan yang memadai.

Menurut Sailendra (2020) Standar Operasional Prosedur atau lebih singkatnya SOP adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional dalam sebuah organisasi maupun usaha agar berjalan dengan lancar. Standar prosedur yang dibutuhkan karyawan sebagai acuan untuk menjadi professional dan handal.

Standar prosedur pada café maupun tempat makan erat kaitannya dengan kegiatan pelayanan pada tempat makan tersebut. Tempat makan tersebut harus memiliki kualitas pelayanan yang bagus. Kualitas pelayanan adalah Upaya memenuhi kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen serta ketetapan dalam penyampaian agar bisa memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Tjiptono dan Chandra, 2016).

General cleaning dapat diartikan sebagai proses pembersihan suatu ruangan atau Gedung secara keseluruhan yang dilakukan secara berkala agar Gedung beserta property tersebut tetap bersih, rapi, nyaman dan terhindar dari kerusakan.

PERUMUSAN MASALAH

Setelah melaksanakan kegiatan observasi, wawancara yang telah dilaksanakan, Adapun masalah yang ditemukan pada ACK Fried Chicken Sibang Gede II , sebagai berikut:

- 1) Kurangnya tingkat kebersihan di area outlet terutama pada bagian pagar, washtafel, dan Gudang.
- 2) Kurangnya kualitas pelayanan terutama pada saat menawarkan produk kepada konsumen baik itu produk berat, ringan maupun promo.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

- 1) Melaksanakan *general cleaning* setiap bulan, membersihkan pagar depan setiap pagi, membersihkan area washtafel di akhir shift.
- 2) Menyapa pelanggan dengan senyum, menawarkan produk dan menjelaskan produk secara baik, sopan dan ramah kepada pelanggan dan menawarkan promo yang ada di setiap bulannya.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan Upaya menjaga kebersihan outlet dan meningkatkan kualitas pelayanan pada ACK Sibang Gede II yaitu sebagai berikut:

- 1) Metode observasi dan dokumentasi, melakukan persiapan seperti menyiapkan jadwal kebersihan, alat-alat yang akan digunakan untuk mendukung kegiatan tersebut serta turun ke lapangan untuk mengetahui masalah yang ada pada Perusahaan yaitu mengkhhususkan pada masalah kebersihan dan pelayanan outlet.
- 2) Mengedukasi pegawai betapa pentingnya kebersihan pada area outlet demi kenyamanan saat makan di tempat para pelanggan dan betapa pentingnya kualitas pelayanan yang baik demi kenyamanan para pelanggan.
- 3) Metode pendampingan, dilakukan untuk memberikan pengarahan dan pembinaan terkait kebersihan outlet dan pelayanan pegawai terhadap pembeli.
- 4) Tahap evaluasi mengenai program kerja yang telah dijalankan terkait Upaya menjaga kebersihan outlet dan meningkatkan kualitas pelayanan pada ACK Fried Chicken Sibang Gede II.

HASIL KEGIATAN

No	Jenis Proker	Spesifikasi Kegiatan	Realisasi
1	Upaya menjaga kebersihan outlet dan meningkatkan kualitas pelayanan pada ACK Sibang Gede II	1) Melaksanakan <i>general cleaning</i>	100 %
		2) Mempelajari tata cara pelayanan dan penawaran produk baik produk ringan, berat maupun promo dengan baik, sopan dan ramah sesuai dengan SOP.	100%



Gambar 1. Menyapa konsumen yang baru datang dan mengucapkan terimakasih setelah melakukan pemesanan dan pelayanan.



Gambar 2. Melayani konsumen sesuai Standar Operasional Prosedur



Gambar 3. Menjaga kebersihan area pagar dan lobby depan ACK.

PARTISIPASI KARYAWAN

Partisipasi para staf dan karyawan magang ACK Sibang Gede II sangat tinggi, terbukti dari kehadiran mereka saat melakukan *general cleaning*. Selain itu juga para staf dan karyawan magang juga bersedia mempelajari tata cara pelayanan yang baik sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di ACK Sibang Gede II, di Jalan Raya Sibang Gede, Kecamatan AbiansemaL, Kabupaten Badung pada tanggal 19 Maret s/d 2 Mei 2024 dengan program kerja: Upaya Meningkatkan Kebersihan Outlet Dan Kualitas Pelayanan Pada ACK Sibang Gede II berhasil dilakukan dengan melakukan *general cleaning* dan mempelajari tata cara pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. Hasil yang tercapai 100%. Kebersihan outlet dan pelayanan pegawai ACK Sibang Gede II sudah terbilang sangat aman sehingga bisa menimbulkan rasa nyaman bagi setiap konsumen.

Program pengabdian masyarakat terkait kebersihan outlet dan pelayanan pegawai telah berjalan dengan baik. Diharapkan kedepannya ACK Sibang Gede II tetap bisa menjaga kebersihan di area outlet dan melayani para pelanggan dengan sopan dan ramah serta dapat bermanfaat demi kenyamanan konsumen saat berbelanja.

DAFTAR PUSTAKA

- Priyatma, (2021) *Pedoman Pengabdian Kepada Masyarakat Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*. USD. Yogyakarta.
- Sailendra, A. (2020) *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP (Standard Operating Procedures)*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2016) *Service, Quality dan Satisfaction*. 4 ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset.