

STRATEGI PELAYANAN BAKMI DAN BUBUR AYAM DJIE TJAP DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU

Ni Putu Ayu Friska Damayanti¹, Kadek Feni Aryati², Ni Luh Gede Liswahyuningsih³, I Putu Agus Endra Susanta⁴

¹Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Institut Teknologi dan Kesehatan Bali; friskadamayanti2004@gmail.com

Article history

Submitted: 12/05/2026; Revised: 29/06/2026; Accepted: 30/06/2026

Abstract

The intense competition in the culinary industry in Seminyak, Bali, demands the provision of highquality service to ensure guest satisfaction. Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap, as the target partner in implementing this Community Service Program, faced several operational challenges: limited staff communication skills, long waiting times, and inconsistent application of Standard Operating Procedures (SOP). This program aims to provide guidance on service strategies and analyze their impact on guest satisfaction. This study employs a qualitative method with a participatory approach conducted in three stages: initial situation analysis, SOP socialization and simulation training, and evaluation through observation, interviews, and online review analysis. The results show a significant improvement in staff communication skills and work behavior. Employees now apply SOP consistently, are more responsive, and act more politely toward guests. These improvements have a positive impact on service quality, as reflected by the increase in the Google Reviews score to 4.7 out of 5. In conclusion, this program is proven effective in improving service quality and guest satisfaction. It is recommended that regular internal evaluations be conducted to maintain the sustainability of service standards.

Keywords

Customer Satisfaction, Service Standard Operating Procedure, Service Strategy



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. Selain berperan dalam meningkatkan devisa negara, sektor ini juga mampu mendorong pertumbuhan berbagai industri pendukung, seperti transportasi, akomodasi, perdagangan, ekonomi kreatif, dan usaha kuliner. Setelah mengalami perlambatan akibat pandemi COVID-19, sektor pariwisata Indonesia menunjukkan tren pemulihan yang signifikan. Badan Pusat Statistik melaporkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia terus mengalami peningkatan selama tahun 2024 hingga 2025, yang berdampak positif terhadap aktivitas ekonomi di berbagai daerah tujuan wisata (Badan Pusat Statistik [BPS], 2025). Kondisi tersebut menjadi peluang

sekaligus tantangan bagi pelaku industri pariwisata untuk terus meningkatkan kualitas produk dan pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan wisatawan yang semakin beragam.

Provinsi Bali merupakan salah satu destinasi wisata utama di Indonesia yang memiliki kontribusi besar terhadap perkembangan sektor pariwisata nasional. Keunggulan Bali tidak hanya terletak pada kekayaan budaya, keindahan alam, dan atraksi wisata, tetapi juga pada perkembangan industri hospitality yang sangat pesat. Salah satu kawasan yang mengalami pertumbuhan signifikan adalah Seminyak, yang dikenal sebagai pusat wisata kuliner dengan berbagai pilihan restoran, kafe, dan usaha makanan yang menawarkan konsep pelayanan modern. Meningkatnya jumlah wisatawan domestik maupun internasional menyebabkan persaingan antarpelaku usaha Food and Beverage (F&B) semakin ketat. Dalam kondisi tersebut, keberhasilan suatu restoran tidak lagi hanya ditentukan oleh kualitas produk yang disajikan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang mampu memberikan pengalaman positif kepada pelanggan (Kotler, 2021; Lovelock & Wirtz, 2016).

Perubahan perilaku konsumen pada era digital turut memengaruhi strategi pengelolaan usaha kuliner. Pelanggan saat ini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan dibandingkan sebelumnya. Mereka tidak hanya menilai cita rasa makanan, tetapi juga mempertimbangkan kecepatan pelayanan, keramahan staf, kebersihan lingkungan restoran, kemudahan proses pemesanan, serta kemampuan karyawan dalam memberikan solusi ketika terjadi permasalahan. Pengalaman pelayanan yang baik akan membentuk persepsi positif terhadap suatu usaha, sedangkan pengalaman negatif berpotensi menurunkan tingkat kepuasan bahkan memengaruhi keputusan pelanggan untuk tidak kembali berkunjung (Zeithaml et al., 2018). Oleh karena itu, pelayanan prima menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan usaha restoran dalam mempertahankan pelanggan di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsep yang menjelaskan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dibangun melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kualitas layanan pada berbagai sektor jasa, termasuk industri restoran. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten, *responsiveness* menggambarkan kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan, *assurance* menunjukkan kemampuan staf dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan, *empathy* menekankan perhatian secara personal kepada pelanggan, sedangkan *tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, penampilan karyawan, dan lingkungan pelayanan. Penerapan kelima dimensi tersebut secara terpadu akan meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat

dengan kepuasan pelanggan. Taufik et al. (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan sehingga mendorong terbentuknya loyalitas dalam jangka panjang. Temuan serupa juga disampaikan oleh Lahagu dan Yuliamir (2025) yang menyatakan bahwa penerapan manajemen kualitas pelayanan secara sistematis mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang konsisten, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Kepuasan pelanggan pada akhirnya menjadi salah satu indikator penting keberhasilan suatu usaha jasa karena berkaitan dengan kemungkinan pelanggan melakukan pembelian ulang maupun memberikan rekomendasi kepada calon pelanggan lainnya.

Dalam konteks industri restoran, kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas makanan yang disajikan, tetapi juga oleh interaksi yang terjadi selama proses pelayanan. Setiap kontak antara pelanggan dan staf restoran membentuk pengalaman pelayanan (*service experience*) yang akan menentukan penilaian pelanggan terhadap kualitas restoran secara keseluruhan (Grönroos, 2007). Pelayanan yang ramah, cepat, komunikatif, dan profesional mampu menciptakan kesan positif sehingga pelanggan merasa dihargai dan memperoleh pengalaman yang menyenangkan. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan, kurangnya komunikasi, serta ketidakkonsistenan pelayanan dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan meskipun produk yang disajikan memiliki kualitas yang baik (Tjiptono & Chandra, 2016).

Perkembangan teknologi informasi juga membawa perubahan terhadap cara pelanggan mengevaluasi kualitas pelayanan restoran. Saat ini, pelanggan memiliki kesempatan yang sangat luas untuk menyampaikan pengalaman mereka melalui berbagai platform digital, salah satunya Google Reviews. Ulasan pelanggan pada platform digital menjadi salah satu sumber informasi utama yang digunakan calon konsumen sebelum memutuskan untuk mengunjungi suatu restoran. Penilaian yang diberikan pelanggan tidak hanya mencerminkan kualitas makanan, tetapi juga menggambarkan pengalaman pelayanan secara keseluruhan, mulai dari keramahan staf, kecepatan pelayanan, kebersihan restoran, hingga kenyamanan suasana. Oleh karena itu, reputasi digital melalui ulasan pelanggan menjadi aset penting yang harus dijaga oleh setiap pelaku usaha kuliner karena dapat memengaruhi citra usaha sekaligus meningkatkan daya saing di pasar yang semakin kompetitif (Kotler, 2021; Zeithaml et al., 2018).

Selain itu, keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Karyawan merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan pelanggan sehingga kompetensi, keterampilan komunikasi, kemampuan menyelesaikan masalah, serta sikap profesional menjadi faktor utama dalam membentuk kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan, pendampingan,

dan evaluasi secara berkelanjutan menjadi strategi yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Organisasi yang secara rutin memberikan pelatihan kepada karyawannya cenderung memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan organisasi yang tidak melakukan pengembangan kompetensi secara berkesinambungan (Lupiyoadi, 2018; Rangkuti, 2017; Alma, 2018).

Kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan implementasi pelayanan prima di sektor restoran. Meskipun suatu usaha telah memiliki produk yang berkualitas dan fasilitas yang memadai, pelayanan tidak akan berjalan secara optimal apabila karyawan belum memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi staf melalui pelatihan dan pendampingan menjadi investasi penting bagi keberlangsungan usaha. Program pengembangan sumber daya manusia tidak hanya bertujuan meningkatkan keterampilan teknis (*hard skills*), tetapi juga memperkuat keterampilan interpersonal (*soft skills*), seperti komunikasi efektif, kemampuan bekerja sama, pengendalian emosi, serta kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional (Hasan, 2014; Payne, 2006). Kompetensi tersebut sangat dibutuhkan karena pelayanan restoran merupakan bentuk pelayanan jasa yang mengutamakan interaksi langsung antara penyedia layanan dengan pelanggan.

Salah satu instrumen yang berperan penting dalam menjaga konsistensi pelayanan adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang memberikan arahan mengenai tahapan pelayanan yang harus dilakukan oleh setiap karyawan, mulai dari penyambutan tamu, proses pemesanan, penyajian makanan dan minuman, penanganan komplain, hingga proses pembayaran. Penerapan SOP yang dilakukan secara konsisten dapat meminimalkan variasi pelayanan antarkaryawan sehingga pelanggan memperoleh pengalaman yang relatif sama pada setiap kunjungan. Selain meningkatkan efisiensi operasional, SOP juga membantu manajemen dalam melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Lupiyoadi, 2018; Tjiptono, 2019). Dengan demikian, keberadaan SOP menjadi salah satu fondasi penting dalam membangun budaya pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap merupakan salah satu restoran yang berlokasi di kawasan Seminyak, Bali, dengan karakteristik pelanggan yang beragam, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Sebagai restoran yang berada di kawasan wisata, tuntutan terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin tinggi karena pelanggan tidak hanya membandingkan pelayanan dengan restoran di sekitar Seminyak, tetapi juga dengan berbagai restoran yang pernah mereka kunjungi di daerah maupun negara lain. Kondisi tersebut menuntut pengelola restoran untuk mampu menghadirkan pelayanan yang cepat, ramah, konsisten, dan profesional agar mampu memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat.

Berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi bersama pihak manajemen restoran, ditemukan

beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan. Permasalahan pertama berkaitan dengan kemampuan komunikasi sebagian staf yang masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam memberikan informasi mengenai menu, menjawab pertanyaan pelanggan, serta menangani permintaan khusus. Dalam beberapa kondisi, penyampaian informasi yang kurang jelas berpotensi menimbulkan kesalahpahaman sehingga dapat mengurangi kenyamanan pelanggan selama berada di restoran. Padahal, komunikasi interpersonal yang efektif merupakan salah satu unsur penting dalam membangun hubungan positif antara penyedia jasa dan pelanggan (Grönroos, 2007).

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan lamanya waktu pelayanan, terutama ketika jumlah pelanggan meningkat pada jam-jam sibuk. Tingginya intensitas kunjungan menyebabkan staf harus melayani banyak pelanggan secara bersamaan sehingga waktu tunggu menjadi lebih panjang. Apabila kondisi tersebut tidak dikelola dengan baik, pelanggan dapat memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan meskipun kualitas makanan yang disajikan tetap terjaga. Penelitian Rahmayanti dan Ekawati (2021) menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan sekaligus loyalitas pelanggan pada usaha restoran. Oleh karena itu, diperlukan strategi operasional yang mampu meningkatkan efisiensi pelayanan tanpa mengurangi kualitas interaksi antara staf dan pelanggan.

Selain aspek komunikasi dan kecepatan pelayanan, hasil observasi juga menunjukkan bahwa implementasi SOP belum sepenuhnya dilakukan secara seragam oleh seluruh staf. Beberapa karyawan telah menerapkan prosedur pelayanan sesuai standar yang ditetapkan, sedangkan sebagian lainnya masih menggunakan kebiasaan kerja masing-masing. Perbedaan tersebut menyebabkan pelanggan menerima pengalaman pelayanan yang tidak selalu konsisten. Dalam industri jasa, konsistensi pelayanan menjadi salah satu indikator utama yang menentukan persepsi pelanggan terhadap profesionalisme suatu usaha (Parasuraman et al., 1988). Oleh sebab itu, diperlukan upaya penyegaran SOP serta pendampingan implementasi agar seluruh staf memiliki pemahaman dan praktik pelayanan yang sama.

Berbagai penelitian terdahulu umumnya berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan maupun loyalitas pelanggan menggunakan pendekatan kuantitatif (Rahmayanti & Ekawati, 2021; Taufik et al., 2022; Lahagu & Yuliamir, 2025). Penelitian-penelitian tersebut berhasil menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian, masih relatif sedikit kajian yang membahas implementasi peningkatan kualitas pelayanan melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan pendekatan pendampingan langsung kepada pelaku usaha, khususnya pada restoran skala menengah di kawasan destinasi wisata. Sebagian besar penelitian hanya mengukur hubungan antarvariabel tanpa mendeskripsikan proses perubahan yang terjadi selama kegiatan pendampingan berlangsung. Dengan demikian, masih

terdapat ruang yang perlu dikembangkan terkait model pendampingan pelayanan prima yang aplikatif dan berorientasi pada penyelesaian masalah nyata di lapangan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menawarkan pendekatan yang berbeda melalui integrasi antara pelatihan pelayanan prima, penyegaran Standar Operasional Prosedur (SOP), simulasi pelayanan (role-play), optimalisasi penggunaan sistem Point of Sale (POS), serta pendampingan implementasi secara langsung di lingkungan kerja. Pendekatan tersebut memungkinkan staf memperoleh pengalaman belajar yang kontekstual karena materi pelatihan langsung diterapkan pada situasi pelayanan yang sesungguhnya. Selain meningkatkan kompetensi individu, kegiatan ini juga mendorong perubahan budaya kerja menuju pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Keberhasilan program tidak hanya dievaluasi berdasarkan perubahan perilaku staf selama proses pendampingan, tetapi juga didukung oleh indikator kepuasan pelanggan yang tercermin melalui platform Google Reviews. Setelah implementasi program, terjadi peningkatan skor ulasan dari 4,5 menjadi 4,7 dari skala 5 dengan lebih dari 2.800 ulasan pelanggan. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya respons positif dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan restoran. Meskipun Google Reviews bukan satu-satunya indikator keberhasilan pelayanan, platform ini dapat menjadi salah satu sumber evaluasi yang menggambarkan persepsi pelanggan secara langsung terhadap pengalaman layanan yang mereka terima. Ulasan digital juga memiliki pengaruh yang semakin besar terhadap citra usaha dan keputusan calon pelanggan dalam memilih restoran.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pendampingan strategi pelayanan yang diterapkan di Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap serta menganalisis dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Program ini diharapkan mampu memberikan manfaat praktis bagi pengelola restoran dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, memperkuat implementasi SOP, serta membangun budaya pelayanan yang konsisten. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan kontribusi akademik berupa contoh implementasi teori manajemen pelayanan dalam konteks nyata industri restoran serta menjadi referensi bagi pelaksanaan program pengabdian masyarakat yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan di sektor pariwisata dan hospitality. Bagi pemerintah daerah maupun pemangku kepentingan di bidang pariwisata, hasil kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu model pemberdayaan usaha kuliner melalui penguatan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu mendukung peningkatan daya saing destinasi wisata Indonesia secara berkelanjutan.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan di Restoran Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap yang berlokasi di kawasan Seminyak, Bali. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan salah satu kawasan wisata dengan tingkat kunjungan wisatawan yang tinggi sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Program pengabdian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan partisipatif (*participatory approach*), yaitu pendekatan yang menempatkan tim pengabdian dan mitra sebagai pihak yang bekerja sama secara aktif dalam mengidentifikasi permasalahan, merancang solusi, melaksanakan program, serta melakukan evaluasi terhadap hasil kegiatan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan proses pendampingan dilakukan secara langsung sesuai dengan kebutuhan nyata yang dihadapi oleh mitra sehingga solusi yang diberikan lebih aplikatif dan berkelanjutan.

Sasaran utama kegiatan adalah seluruh staf pelayanan (*pramusaji*) yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, manajemen restoran juga dilibatkan sebagai mitra utama dalam proses pengambilan keputusan, penyusunan strategi pelayanan, serta pengawasan implementasi program. Keterlibatan kedua pihak tersebut diharapkan mampu menciptakan perubahan tidak hanya pada tingkat individu karyawan, tetapi juga pada sistem pelayanan restoran secara keseluruhan.

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan tahap analisis situasi (*needs assessment*). Pada tahap ini tim pengabdian melakukan observasi langsung terhadap aktivitas operasional restoran untuk memperoleh gambaran mengenai alur pelayanan yang diterapkan. Observasi difokuskan pada proses penyambutan tamu, pencatatan pesanan, komunikasi antara staf dan pelanggan, kecepatan pelayanan, penanganan keluhan, serta koordinasi antarkaryawan. Selain observasi, dilakukan pula wawancara pendahuluan dengan pihak manajemen dan beberapa staf restoran guna mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hasil identifikasi menunjukkan beberapa permasalahan utama, antara lain belum optimalnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), masih adanya perbedaan standar pelayanan antarkaryawan, kemampuan komunikasi yang belum seragam, serta waktu pelayanan yang relatif lebih lama pada jam-jam sibuk. Temuan tersebut selanjutnya dijadikan dasar dalam menyusun program pendampingan yang disesuaikan dengan kebutuhan mitra.

Tahap berikutnya merupakan pelaksanaan program pendampingan dan pelatihan. Pada tahap ini tim pengabdian menyusun materi mengenai pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi efektif, etika pelayanan, penerapan SOP, penanganan keluhan pelanggan, serta optimalisasi penggunaan sistem Point of Sale (POS) untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Penyampaian materi dilakukan melalui kegiatan sosialisasi, diskusi interaktif, demonstrasi, dan simulasi pelayanan (*role-play*). Metode

simulasi dipilih agar peserta dapat mempraktikkan secara langsung berbagai situasi pelayanan yang sering ditemui di lapangan, seperti menyambut tamu, memberikan rekomendasi menu, menangani komplain, hingga mengakhiri pelayanan secara profesional.

Setelah kegiatan pelatihan selesai, tim pengabdian melaksanakan pendampingan langsung (on-the-job training) selama operasional restoran berlangsung. Pada tahap ini staf didampingi ketika melayani pelanggan sehingga setiap prosedur pelayanan dapat diterapkan sesuai standar yang telah disepakati bersama. Tim pengabdian juga memberikan umpan balik secara langsung terhadap cara berkomunikasi, sikap pelayanan, kemampuan merespons permintaan pelanggan, serta penerapan SOP pada setiap tahapan pelayanan. Pendampingan dilakukan secara berkelanjutan agar perubahan perilaku pelayanan dapat berlangsung secara konsisten dan menjadi bagian dari budaya kerja restoran.

Tahap terakhir adalah monitoring dan evaluasi program untuk mengetahui efektivitas kegiatan yang telah dilaksanakan. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah program pendampingan melalui beberapa teknik pengumpulan data. Pertama, observasi lanjutan dilakukan untuk mengamati perubahan perilaku staf dalam menerapkan SOP, kecepatan pelayanan, keramahan, serta kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan. Kedua, wawancara dilakukan kepada pihak manajemen, karyawan, dan beberapa pelanggan untuk memperoleh umpan balik mengenai perubahan kualitas pelayanan setelah program dilaksanakan. Ketiga, dilakukan analisis dokumen berupa penelaahan ulasan pelanggan (guest reviews) pada platform Google Reviews sebagai salah satu indikator kepuasan pelanggan terhadap pelayanan restoran. Analisis tersebut digunakan untuk melihat perubahan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan setelah implementasi program.

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan analisis dokumen selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan membandingkan kondisi awal dan kondisi setelah pelaksanaan pendampingan sehingga dapat diketahui perubahan yang terjadi pada aspek perilaku pelayanan, konsistensi penerapan SOP, serta respons pelanggan terhadap kualitas pelayanan restoran. Hasil analisis tersebut menjadi dasar dalam mengevaluasi keberhasilan program pengabdian sekaligus merumuskan rekomendasi bagi keberlanjutan peningkatan kualitas pelayanan di Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pendampingan dan pelatihan yang dilakukan di Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap difokuskan pada penyelesaian tiga permasalahan utama, yaitu waktu tunggu lama, keluhan terkait keramahan staf, dan konsistensi pelayanan. Berdasarkan intervensi yang telah dirancang pada tahap perencanaan, tim pengabdian telah mengimplementasikan penyegaran Standar Operasional Prosedur

(SOP) dan simulasi pelayanan prima (role-play) kepada para staf.



Gambar 1. Proses Pendampingan dan Pelatihan staf

Hasil observasi pasca-pelatihan menunjukkan adanya perubahan positif pada perilaku staf di lapangan. Staf mulai menerapkan langkah-langkah SOP dengan lebih konsisten, seperti menyapa tamu yang baru datang dengan ramah, menawarkan bantuan secara proaktif, serta memberikan informasi menu dengan lebih jelas. Selain itu, optimalisasi sistem pemesanan menggunakan Point of Sale (POS) yang sudah ada di restoran juga dimaksimalkan penggunaannya oleh staf untuk mempercepat alur pesanan sehingga masalah waktu tunggu dapat diminimalisasi.

Perubahan pola perilaku staf serta pembenahan sistem operasional yang diterapkan melalui program pengabdian masyarakat ini memberikan dampak yang sangat nyata dan langsung terhadap peningkatan mutu pelayanan (service quality) di restoran. Kondisi sebelum kegiatan menunjukkan masih terdapat ketidakteraturan dalam cara staf merespons kebutuhan tamu, adanya perbedaan sikap layanan antarindividu, serta pemahaman yang belum selaras terkait standar kerja yang berlaku. Akan tetapi, setelah melalui serangkaian pelatihan, pendampingan teknis, dan sosialisasi mengenai konsep pelayanan unggul, terlihat adanya pergeseran perilaku yang cukup signifikan dan positif di lingkungan kerja.

Indikator keberhasilan yang paling terlihat jelas adalah kemampuan staf yang kini mampu merespons permintaan dengan jauh lebih tanggap, bersikap sopan dan ramah, serta berkomunikasi secara efektif dan komunikatif kepada setiap tamu yang datang. Hal ini membuktikan bahwa penerapan prinsip pelayanan yang berpusat pada tamu bukan lagi sekadar teori, melainkan telah dipraktikkan dengan baik sehingga mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan selama tamu berada dan menikmati fasilitas yang tersedia. Karyawan juga kini lebih peka terhadap kebutuhan tamu, lebih sigap dalam menangani keluhan atau permintaan khusus, serta mampu membangun suasana interaksi yang akrab namun tetap memegang teguh prinsip

profesionalitas.

Selain transformasi sikap, penerapan standar layanan yang dilaksanakan secara konsisten mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun bersama juga memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kualitas jasa. Tersedianya panduan kerja yang jelas membuat seluruh rangkaian pelayanan mulai dari proses penyambutan, pencatatan pesanan, penyajian produk, hingga perpisahan berjalan secara sistematis dan memiliki keseragaman standar. Langkah ini terbukti efektif dalam menekan bahkan meminimalkan berbagai bentuk kesalahan pelayanan, seperti kekeliruan penyajian menu, keterlambatan penyajian, atau ketidaksesuaian standar kebersihan yang sebelumnya sering menjadi keluhan utama tamu.

Konsistensi dalam penerapan SOP disertai dengan perbaikan sikap kerja ini pada akhirnya berdampak langsung pada tumbuhnya rasa percaya tamu terhadap kualitas dan keandalan restoran. Para tamu merasa lebih dihargai dan memperoleh kepastian bahwa mereka akan mendapatkan standar pelayanan yang sama baiknya setiap kali mereka berkunjung kembali. Dalam jangka panjang, peningkatan kualitas layanan ini menjadi keunggulan kompetitif tersendiri bagi usaha, yang berpotensi besar meningkatkan tingkat kepuasan tamu, membangun loyalitas, serta memperkuat citra positif restoran di tengah masyarakat luas.



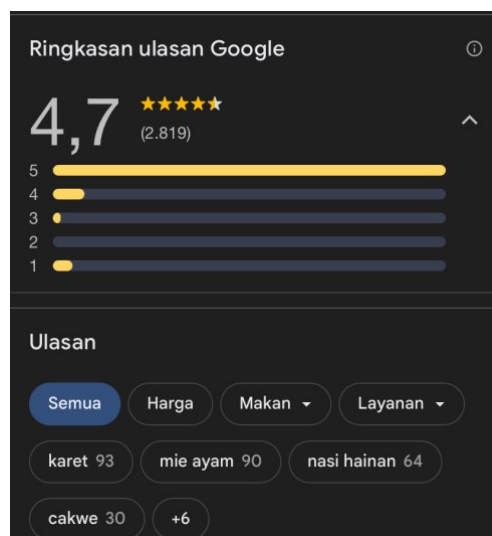
Gambar 2. Proses Melayani Customer

Hasil pelaksanaan program menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima melalui pendampingan langsung mampu meningkatkan efektivitas interaksi antara staf dan tamu. Kondisi ini sejalan dengan penelitian (Journal et al., 2024) yang menjelaskan bahwa keramahan, responsivitas, dan keseragaman pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu restoran di Bali. Selain itu, implementasi SOP pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan dinilai dapat membantu karyawan memahami standar pelayanan yang harus diterapkan saat menghadapi tamu dengan karakteristik yang berbeda-beda.

Dampak dari peningkatan kualitas pelayanan terlihat pada meningkatnya kepuasan tamu

terhadap keramahan staf, kebersihan restoran, dan kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa tamu pascapelatihan, mayoritas tamu merasa lebih nyaman terhadap kualitas interaksi yang diberikan oleh staf restoran. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai bahkan melebihi harapan pelanggan terhadap kualitas restoran (Lahagu & Yuliamir, 2025). Selain itu, pengalaman positif yang dirasakan tamu juga berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong tamu untuk melakukan kunjungan ulang (Kotler, 2021).

Sebagai bukti atas keberhasilan program, hasil evaluasi ulasan pelanggan pada platform online menunjukkan skor akumulatif sebesar 4,7 dari skala 5, keandalan data ini semakin diperkuat oleh jumlah ulasan 2.800 tanggapan. Sehingga secara statistik memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan sulit di rekayasa, selain itu penilaian juga bervariasi (tidak semua ulasan bintang 5). Nilai tersebut menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan dapat diterima dengan baik oleh tamu secara luas. Tingginya tingkat kepuasan tamu juga berpotensi memperkuat hubungan jangka panjang antara tamu dan restoran melalui terbentuknya loyalitas pelanggan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Rahmayanti & Ekawati, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten menjadi faktor utama dalam mempertahankan loyalitas tamu pada restoran di kawasan pariwisata Bali.



Gambar 3. Google review Bakmie dan Bubur Ayam Djie Tjap

Meskipun berbagai dampak menguntungkan sudah terlihat nyata dari pelaksanaan kegiatan pengabdian ini, penilaian menyeluruh terhadap proses operasional mengungkapkan bahwa masih ada sejumlah hal yang harus menjadi perhatian dan perbaikan berkelanjutan dari pengelola usaha. Salah satu tantangan terbesar yang ditemukan adalah ketidakseimbangan jumlah staf yang tersedia, khususnya saat waktu-waktu ramai atau puncak kunjungan tiba. Situasi ini menyebabkan beban kerja staf menjadi sangat tinggi dan padat, sehingga kecepatan pelayanan maupun penanganan terhadap permintaan khusus dan keluhan yang disampaikan tamu terkadang belum bisa terlaksana secara

optimal. Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan pembinaan dan pelatihan lanjutan yang dilakukan secara rutin, dengan materi utama berupa keterampilan beradaptasi dalam melayani serta kemampuan pemecahan masalah secara sigap dan akurat. Langkah ini sangat penting dilakukan guna menjamin standar layanan yang prima, serta memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga dan terus berkembang secara berkesinambungan ke depannya.

Tabel 1. Kegiatan PKM

No	Pelaksanaan	Lokasi	Keterangan
1.	Pembinaan dan Pelatihan SDM	Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap	Pelatihan peningkatan keterampilan pelayanan, komunikasi, dan manajemen waktu. Materi meliputi etika, layanan cepat, serta cara mengatasi masalah dan keluhan tamu.
2.	Penyusunan dan Sosialisasi SOP	Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap	Penyusunan dan sosialisasi SOP pelayanan agar seluruh staf memahami alur kerja yang seragam dan sistematis
3.	Pendampingan Implementasi di Lapangan	Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap	Pelatihan peningkatan keterampilan pelayanan, komunikasi, dan manajemen waktu. Materi meliputi etika, layanan cepat, serta cara mengatasi masalah dan keluhan tamu.

4..	Monitoring dan Evaluasi Program	Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap	Pengukuran dampak dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah intervensi melalui observasi dan wawancara, guna menilai kemajuan, mengidentifikasi kendala, serta menyusun strategi keberlanjutan.
-----	--	--------------------------------	--

Hasil pelaksanaan program pengabdian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu karyawan, tetapi juga oleh sistem kerja yang mendukung terciptanya pelayanan yang konsisten. Kombinasi antara pelatihan pelayanan prima, penyusunan SOP, dan pendampingan implementasi memberikan dampak yang saling melengkapi. Pelatihan membentuk kompetensi dan sikap pelayanan, sedangkan SOP berfungsi sebagai pedoman operasional yang memastikan seluruh staf memberikan standar layanan yang seragam. Sinergi antara aspek sumber daya manusia dan sistem operasional tersebut menjadi faktor penting dalam membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan serta peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan konsep service quality yang menekankan bahwa dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) merupakan unsur utama dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu jasa (Parasuraman et al., 1988). Perubahan perilaku staf yang lebih responsif, peningkatan konsistensi pelayanan, serta pemanfaatan sistem Point of Sale (POS) secara optimal menunjukkan adanya perbaikan pada beberapa dimensi tersebut secara bersamaan. Dengan demikian, pelanggan tidak hanya memperoleh produk yang berkualitas, tetapi juga pengalaman pelayanan yang lebih cepat, nyaman, dan profesional sehingga meningkatkan nilai yang dirasakan selama berkunjung ke restoran.

Dari perspektif pengembangan usaha, kegiatan pendampingan ini memberikan manfaat yang lebih luas daripada sekadar peningkatan kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan berpotensi meningkatkan efisiensi operasional melalui berkurangnya kesalahan pelayanan, mempercepat proses penyajian, serta mengurangi jumlah keluhan pelanggan. Kondisi tersebut dapat mendukung peningkatan produktivitas usaha dan memperkuat daya saing restoran di tengah persaingan bisnis kuliner yang semakin kompetitif. Selain itu, ulasan positif pelanggan pada platform digital juga menjadi bentuk promosi tidak langsung (electronic word of mouth) yang mampu memperluas jangkauan

pemasaran sekaligus meningkatkan kepercayaan calon pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, program pengabdian kepada masyarakat ini membuktikan bahwa pendampingan yang dilakukan secara partisipatif dan berkelanjutan mampu menghasilkan perubahan nyata pada aspek pelayanan maupun pengelolaan operasional restoran. Agar dampak program tetap terjaga, diperlukan komitmen dari pihak manajemen untuk melaksanakan evaluasi berkala terhadap penerapan SOP, menyelenggarakan pelatihan penyegaran bagi karyawan, serta melakukan monitoring terhadap tingkat kepuasan pelanggan sebagai dasar penyempurnaan layanan. Dengan adanya perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan, Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta menjadi contoh praktik pelayanan prima bagi pelaku usaha kuliner lainnya.

4. KESIMPULAN

Simpulan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) berupa pendampingan strategi pelayanan di Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi mitra sasaran. Melalui tahapan sosialisasi pembaruan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pelatihan praktik pelayanan prima, staf restoran menunjukkan peningkatan nyata dalam keterampilan komunikasi, responsivitas, dan konsistensi saat melayani tamu.

Intervensi ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan tingginya tingkat kepuasan tamu terhadap keramahan staf dan efisiensi waktu layanan pascapelatihan, serta pencapaian skor ulasan yang sangat baik sebesar 4,7/5 pada Google Reviews.

Untuk memastikan keberlanjutan dampak positif dari program ini, disarankan kepada manajemen Bakmi dan Bubur Ayam Djie Tjap untuk menjadikan simulasi pelayanan (role-play) dan evaluasi SOP sebagai agenda rutin internal bulanan. Perhatian khusus perlu diberikan pada pelatihan personalisasi layanan dan penanganan keluhan secara cepat saat jam sibuk (peak hours). Selain itu, bagi akademisi atau pihak lain yang ingin menerapkan program serupa di masa mendatang, disarankan untuk memperluas cakupan pendampingan tidak hanya pada staf depan, tetapi juga mencakup integrasi komunikasi dengan tim operasional dapur guna menciptakan harmonisasi pelayanan yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Aaker, D. A. (1991). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. The Free Press.
- Alma, B. (2018). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa* (Edisi revisi). Alfabeta.
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik kunjungan wisatawan mancanegara (International visitor arrivals statistics)* (Katalog No. 8401011). Badan Pusat Statistik.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Ibrahim, M., Mesra, B., et al. (2024). The role of organizational citizenship behavior in mediating work motivation and job satisfaction on employee performance at the Medan Religious Education and Training Center. *International Journal of Humanities*, 3(4), 1999–2006.
- Kotler, P. (2021). *Marketing 5.0: Tecnologie per l'umanità*. HOEPLI Editore.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lahagu, A., & Yuliamir, H. (2025). Penerapan manajemen kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 8(1), 173–181. <https://doi.org/10.34007/jehss.v8i1.2655>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Payne, A. (2006). *The essence of services marketing*. Prentice Hall.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Alfabeta.
- Rahmayanti, P. L. D., & Ekawati, N. W. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan promosi penjualan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan menggunakan online food delivery service di Bali. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 125–138. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v7i2.714
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: Meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Taufik, A., Santoso, S., Fahmi, M. I., Restuanto, F., & Yamin, S. (2022). The role of service and product quality on customer loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 68–82. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.68-82>
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran: Prinsip dan penerapan*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (4th ed.). Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.