



## Pendampingan Pembuatan SOP untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Konsumen di Albania Coffe & Resto Kabupaten Kendal

Dyah Purwaningrum<sup>1</sup>, Galih Panjalu Pramono<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Widya Husada Semarang, Indonesia

Korespondensi penulis: [purwaningrumdyah96@gmail.com](mailto:purwaningrumdyah96@gmail.com)

---

### Article History:

Received: Mei 30, 2025;

Revised: Juni 15, 2025;

Accepted: Juni 22, 2025;

Published: Juni 30, 2025

**Keywords:** Human resources; loyalty; Quality; Service; SOP

**Abstract:** In an effort to improve the quality of service, supporting facilities and infrastructure are needed in the service process provided. Where, there needs to be proper treatment starting from input, process, to output of the service provided. In the service industry, there are many different behaviors from consumers related to the services provided, therefore service companies are expected to always understand and fulfill consumer demand so as to provide satisfaction to their customers. (1)

Realizing the importance of loyalty in improving service, Customer loyalty can arise because customers are satisfied with the quality of the product or the quality of service from the product which then customers tend to be loyal for a long time and will make repeat purchases when the company produces new products or repairs its old products. Loyal customers do not just stop at using the same product, but will continue the action, namely by making recommendations for the products they have consumed to others (2) This activity aims to create a strong and sustainable relationship between two parties, be it a company with consumers or a company with employees. increase a sense of ownership and responsibility for the sustainability of the company. And towards achieving the company's vision and mission

The method in implementing this PKM activity is in the form of lectures, discussions about the quality of service and good employee loyalty at Albania coffee & Resto in Kendal Regency, this Community Service Activity is related to assisting in the preparation of employee work SOPs with the hope of being able to provide real benefits for progress. The output produced is an accredited community service journal.

---

### Abstrak

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Dimana, perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari input, proses, sampai kepada output dari pelayanan yang diberikan. Dalam industri jasa banyak dijumpai perilaku yang bermacam-macam dari konsumen terkait dengan pelayanan yang diberikan, maka dari itu perusahaan jasa diharapkan selalu untuk memahami dan memenuhi permintaan konsumen sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggannya. (1) Menyadari akan pentingnya loyalitas dalam peningkatan pelayanan , Loyalitas pelanggan dapat timbul oleh karena pelanggan puas terhadap kualitas produk maupun kualitas pelayanan dari produk yang kemudian pelanggan cenderung setia untuk waktu yang lama dan akan melakukan pembelian kembali ketika perusahaan memproduksi produk baru ataupun memperbaiki produk lamanya ,Pelanggan loyal tidak hanya berhenti pada penggunaan produk yang sama, melainkan akan melanjutkan tindakan yaitu dengan cara melakukan rekomendasi terhadap produk yang telah dikonsumsinya kepada orang lain(2) Kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang kuat dan berkelanjutan antara dua pihak, baik itu perusahaan dengan konsumen atau perusahaan dengan karyawan. meningkatkan rasa memiliki dan bertanggung jawab atas keberlangsungan perusahaan. Dan menuju pada tercapainya visi misi perusahaan. Metode dalam pelaksanaan kegiatan PKM ini berupa ceramah ,diskusi tentang kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan yang baik pada Albania coffe &Resto di Kabupaten Kendal, Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini terkait penampingan penyusunan SOP kerja karyawan dengan harapan mampu memberikan manfaat secara nyata untuk kemajuan.Luaran yang dihasilkan adalah jurnal pengabdian masyarakat yang terakreditasi

**Kata Kunci:** Sumber Daya manusia;loyalitas;Kualitas ;Pelayanan ;SOP

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Analisis Situasi

Sumber Daya Manusia yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada perusahaan yang berbudaya. Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor terpenting di dalam perusahaan. Artinya adalah perusahaan akan mendapatkan manfaat yang sangat luar biasa ketika perusahaan dapat mengelola Sumber Daya Manusia dengan cara mengembangkan kemampuan individu dari setiap karyawan dengan meningkatkan budaya organisasi pada perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan asset yang paling dominan, karena sumber daya manusia mempunyai peranan yang dapat mengarahkan, mengelola, dan melaksanakan segala aktifitas organisasi. Maka dari itu diperlukan cara dan upaya untuk mendorong setiap tenaga kerja agar bekerja seoptimal mungkin sesuai bidang dan tugasnya masingmasing. Selain itu perusahaan harus dapat menumbuhkan loyalitas kerja karyawan. Secara umum banyak organisasi yang hanya memikirkan bagaimana cara memajukan organisasinya, namun kurang memberikan perhatian terhadap karyawan. Padahal hubungan karyawan dengan organisasi adalah hubungan simbiosis mutualisme, dimana keduanya saling membutuhkan. Karena karyawan bukan hanya sekedar asset bagi perusahaan, namun juga mitra dalam bekerja.

Loyalitas kerja adalah suatu keadaan aktivitas yang menyangkut fisik, psikis dan sosial yang membuat individu mempunyai sikap untuk mentaati peraturan yang ditentukan, melakukan dan mengamalkan sesuatu yang dita-atinya dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.(3) Loyalitas Karyawan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatan, dan organisasinya. Sikap ini diantaranya tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung ditempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang

Karyawan yang loyal cenderung bertahan dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat menciptakan stabilitas dalam tenaga kerja. Dengan demikian, loyalitas pegawai dapat berkontribusi pada konsistensi dan kontinuitas dalam pelayanan publik, yang merupakan faktor penting dalam menciptakan kualitas yang berkelanjutan. Selain itu loyalitas atau kesetiaan dianggap sebagai salah satu faktor yang penting dalam menilai

pegawai, termasuk kesetiaan mereka terhadap pegawaiannya yang dijalankan, posisi yang diemban, serta organisasi tempat mereka bekerja. (4)

Loyalitas karyawan merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Secara umum loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Karyawan dengan loyalitas tinggi dalam pekerjaan adalah karyawan yang dibutuhkan organisasi untuk dapat berkontribusi dalam kelangsungan hidup organisasi di persaingan pasar. Kualitas pelayanan merupakan awal yang terdiri dari langkah-langkah menetapkan sasaran pelayanan, penerapan kegiatan yang perlu untuk mencapai sasaran pelayanan yang bermutu. Penyediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk pelayanan yang ber-mutu, menetapkan ukuran kinerja yang bermutu, penilaian kinerja atas dasar sasaran, penetapan pem-berian imbalan yang berdasarkan hasil. Pengendalian pelayanan merupakan langkah nyata agar pelayanan dapat terjamin dengan kualitas pelayanan yang tinggi dan bermutu(3). Salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, yang diharapkan dapat membuat pelanggan untuk kembali melakukan transaksi.(5)

Pelayanan yang baik dapat mengurangi terjadinya keluhan dan pengembalian produk. Pelanggan akan merasa lebih puas dengan solusi yang ditawarkan jika terjadi masalah, sehingga mengurangi beban dan biaya yang terkait dengan pengelolaan keluhan dan retur ,Kami manangkap kesempatan ini menjadi sebuah peluang untuk memberikan pengabdian kepada masyarakat dengan kegiatan tentang pentingnya kualitas pelayanan terhadap loyalitas karyawan di Albania coffe & Resto di Kabupaten Kendal

## **1.2 .Permasalahan Mitra**

Berdasarkan analisis situasi pada mitra pelaksanaan program PKM ini, dapat diidentifikasi permasalahan yang dihadapi mitra adalah:

1. Masih lemahnya pelayanan yang baik terhadap konsumen berdasarkan keluhan konsumen
2. Masih kurangnya Loyalitas karyawan terhadap perusahaan yaitu kesetiaan,pengabdian dan kepercayaan
3. Membangun iklim yang sehat di perusahaan untuk menciptakan loyal karyawan kepada perusahaan,Kurangnya iklim yang sehat di sebuah perusahaan mampu memberikan semangat dan dorongan talenta terbaik Karyawan untuk lebih loyal kepada perusahaan.

### **1.3. Tujuan kegiatan**

1. Menyeragamkan pelaksanaan tugas dan memastikan bahwa setiap karyawan melakukan tugas yang sama dengan cara yang sama,
2. Menciptakan alur kerja yang jelas dengan mendokumentasikan langkah-langkah yang harus diikuti dalam suatu proses, sehingga semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang urutan kegiatan dan tanggung jawab masing-masing.
3. Dengan adanya standar yang jelas, SOP membantu menjaga kualitas produk atau layanan yang dihasilkan perusahaan agar tetap konsisten dari waktu ke waktu.

### **1.4. Manfaat Kegiatan**

1. Dengan adanya SOP Karyawan memahami dengan jelas apa yang harus mereka lakukan, bagaimana melukannya, dan kapan melukannya.
2. SOP memberikan langkah-langkah yang sistematis untuk menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kebingungan dan spekulasi.
3. Dengan mengikuti SOP, karyawan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam melaksanakan tugas. karyawan bekerja lebih mandiri tanpa harus selalu bergantung pada instruksi atasan dan melindungi karyawan dari potensi kesalahan atau tuduhan yang tidak berdasar karena adanya panduan resmi.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. SOP (Standar Operasional Prosedur)**

Menurut (Kusumaningrum, 2019) Bagi dunia kerja, Standard Operating Procedure (SOP) adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan. SOP adalah serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dari kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi. SOP adalah serangkaian instruksi yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah. SOP adalah suatu panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan diisyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari (“Developing standart operating procedures in Windland Fire Management”). Menurut Messila SOP merupakan sebuah acuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan yang dapat membantu perusahaan dalam melakukan pengendalian terhadap kegiatan operasional perusahaan(6) Menurut Ekotama (2015:41) dalam (Muhaling et al., 2021), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu merupakan tahap kegiatan untuk

menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah (Fatimah, 2015) dalam (Andriani et al., 2019), untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, maka prosedur ini harus memiliki standar kerja sebagai dasarnya.(7)

Tujuan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk menciptakan standarisasi dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas dan proses kerja di dalam sebuah organisasi atau perusahaan.(7)Yaitu :

1. Menyeragamkan Cara Kerja yaitu bahwa setiap karyawan melakukan tugas yang sama dengan cara yang sama, sehingga mengurangi variasi yang tidak perlu dan potensi kesalahan akibat perbedaan interpretasi atau metode kerja.
2. Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas yaitu Dengan alur kerja yang jelas dan terstruktur, SOP membantu mengoptimalkan penggunaan sumber daya, mempercepat proses kerja, dan mengurangi hambatan.
3. Menjamin Kualitas Produk atau Layanan yaitu dengan adanya SOP membantu menjaga kualitas produk atau layanan agar tetap konsisten sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan.
4. Memperjelas Peran dan Tanggung Jawab dengan SOP mendefinisikan dengan jelas siapa melakukan apa, kapan, dan bagaimana, sehingga meningkatkan akuntabilitas individu dan tim.
5. Memudahkan Pelatihan dan Orientasi Karyawan Baru dengan adanya SOP menjadi panduan yang efektif bagi karyawan baru untuk memahami tugas dan tanggung jawab mereka serta cara melaksanakannya.
6. Mengurangi Risiko Kesalahan dan Kelalaian: Dengan adanya panduan yang jelas, potensi terjadinya kesalahan manusia (human error) dapat diminimalkan.
7. Memastikan Kepatuhan: SOP dapat dirancang untuk memastikan perusahaan beroperasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standar industri, dan kebijakan internal.
8. Memfasilitasi Pengendalian dan Pengawasan Manajemen dapat lebih mudah memantau dan mengevaluasi kinerja karyawan dan proses kerja berdasarkan standar yang telah ditetapkan.
9. Mendokumentasikan Pengetahuan dan Pengalaman Terbaik: SOP menangkap dan mendokumentasikan praktik terbaik dalam organisasi, sehingga pengetahuan tidak hanya bergantung pada individu tertentu.
10. Mendukung Peningkatan Berkelanjutan: SOP menjadi dasar untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau dioptimalkan dalam proses kerja.

### Unsur-Unsur Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tambunan (2013) sebagai pedoman prosedur, SOP disusun agar bisa memenuhi kebutuhan penggunanya secara spesifik atau yang bisa memenuhi kebutuhan pengguna di dalam organisasi. Unsur-unsur SOP tidak hanya bermanfaat untuk jadi rujukan penyusunan, tetapi juga berguna sebagai senjata kontrol pelaksanaan penyusunan SOP, yaitu untuk melihat apakah SOP yang disusun telah lengkap atau tidak. Unsur-unsur SOP diantaranya:

- a. Tujuan
- b. Kebijakan
- c. Petunjuk Operasional
- d. Pihak yang Terlibat
- e. Formular
- f. Masukan
- g. Proses
- h. Laporan
- i. Validasi
- j. Kontrol

### Tahapan Penyusunan Standar Operasional Prosedur

Menurut Yulainda (2019) dalam pembuatan SOP tentunya ada tahap-tahapan yang harus dilakukan, sebagai berikut:

1. Tahapan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Setelah mempelajari pihak mana saja yang terlibat dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), setelah itu, mengembangkan penyusunan suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan tim yang ditunjuk.
2. Identifikasi Kebutuhan Proses identifikasi kebutuhan ini melalui penilaian beberapa aspek, yakni:
  - a. Peraturan perundangan terkait.
  - b. Lingkungan operasional tempat organisasi melaksanakan kegiatannya.
  - c. Kebijakan perusahaan dan kebutuhan organisasi dan pemegang saham.
3. Pengumpulan Data Data yang dibutuhkan dapat didapatkan dengan melakukan wawancara kepada objek penelitian, survei untuk mendapatkan informasi dari beberapa pihak, dan biasanya ketika pihak pengumpul data belum memiliki informasi yang cukup maka akan dilakukan analisis yang mendalam dengan pihak yang lebih menguasai proses.

## 2.2 LOYALITAS

Menurut (Zebua, 2016 ) Loyalitas merupakan sikap kesetiaan yang ditunjukkan oleh seseorang melalui pelayanan maupun tanggung jawab dengan perilaku yang baik. Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan perusahaan itu sendiri. Semakin tinggi loyalitas para karyawan disuatu organisasi yang di tetapkan sebelumnya oleh pemilik perusahaan maka semakin cepat mencapai tujuan dari perusahaan itu.

Loyalitas karyawan adalah suatu keadaan psikologis yang mengikat karyawan dan perusahaannya untuk tetap tinggal, tetapi bagaimana merasa menjadi bagian dari organisasi dengan kesetiaan mengikuti dan melaksanakan hal-hal yang wajib, termasuk loyalitas terhadap pekerjaan, jabatan, organisasi, dimana karyawan juga bersedia untuk Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 12, Nomor 3, Maret 2023 4 mempertahankan, melindung perusahaan dari masalah internal dan eksternal. Menurut Hasibuan (2017) Loyalitas yaitu bentuk kesetiaan dari karyawan yang dicerminkan oleh kesediaan karyawan dalam menjaga dan membela perusahaan di dalam maupun di luar pekerjaan.

Hasibuan (2021:210), menyatakan bahwa loyalitas kerja karyawan adalah keragamaan peran dan anggota dalam menggunakan pikiran dan waktunya untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan Suhendi (2017:260), mengatakan bahwa loyalitas kerja karyawan ditunjukkan dengan adanya komitmen karyawan terhadap perusahaan, komitmen organisasi dapat dibentuk oleh beberapa faktor baik dari organisasi maupun individu.

Riyanti (2017:6), mengatakan bahwa loyalitas kerja karyawan adalah tekad dan kemampuan untuk mengikuti dengan penuh kesadaran, tanggung jawab, tekad dan kemampuan yang harus ditunjukkan dalam sikap dan perilaku sehari-hari, dan dalam pelaksanaan tugas. Pendapat ini dimaknai bahwa loyalitas karyawan terhadap pekerjaan timbul secara internal serta loyalitas terhadap perusahaan tempatnya bekerja karena tanggung jawab dan kemampuannya.

Tujuan Loyalitas Kerja Karyawan Menurut AS'ad (2017:88), tujuan dari loyalitas karyawan adalah:

1. Loyalitas karyawan dapat meningkatkan produktivitas kerja pada posisinya saat ini, jika peningkatan kinerja akan mempengaruhi produktivitas kerja.

2. Peningkatan kualitas dan kuantitas, dimana karyawan yang sangat loyal akan mendapatkan keuntungan dari membuat lebih sedikit kesalahan dalam pekerjaan mereka.
3. Dalam perencanaan sumber daya manusia, loyalitas yang baik dapat memungkinkan tenaga kerja untuk bekerja lebih lama di masa yang akan datang.
4. Jika perusahaan menyelenggarakan program pelatihan yang sesuai maka lingkungan dan suasana organisasi akan lebih baik dengan suasana kerja yang nyaman, loyalitas karyawan akan mempengaruhi semangat kerja.
5. Loyalitas karyawan dapat membantu menghindari stress di tempat kerja serta loyalitas meningkatkan tingkat interaksi yang akan mempengaruhi kinerja bisnis.
6. Retensi karyawan sangat menguntungkan kedua belah pihak yaitu perusahaan dan karyawan itu sendiri. Bagi karyawan akan tercipta integritas, kebijaksanaan dan rasa hormat dalam bekerja.

Aspek-Aspek Loyalitas Kerja Karyawan Aspek-aspek loyalitas kerja karyawan yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto (2017:112), yang menitikberatkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain:

1. Taat pada Peraturan Segala kebijakan yang diterapkan di perusahaan untuk memperlancar dan mengatur pelaksanaan tugas pimpinan perusahaan dihormati dan dilaksanakan dengan benar. Keadaan ini akan menimbulkan suatu disiplin yang berpihak pada perusahaan untuk mencapai tujuannya.
2. Tanggung Jawab pada Perusahaan Karakteristik pekerjaan dan kinerja fungsinya memiliki konsekuensi yang dipaksakan oleh pekerja. Kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya dan kesadaran akan segala risiko yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya akan memberikan pemahaman tentang keberanian dan rasa tanggung jawab terhadap risiko dari apa yang telah dilakukan.
3. Kemauan untuk Bekerja Sama Bekerja sama dengan orang-orang dalam tim memungkinkan perusahaan mencapai tujuan yang tidak dapat dicapai oleh individu saja.
4. Rasa Memiliki Adanya rasa memiliki diantara karyawan perusahaan akan mendorong karyawan untuk peduli bertanggung jawab terhadap perusahaan, yang pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas untuk mencapai tujuan perusahaan.

5. Kesukaan Terhadap Pekerjaan Perusahaan harus mampu menghadapi kenyataan bahwa karyawannya datang setiap hari untuk bekerja sama keseluruhan dalam pekerjaan.

Manfaat Loyalitas Kerja Karyawan Menurut Runtu (2020:28), manfaat loyalitas kerja karyawan adalah:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas.
2. Menciptakan sikap komitmen dan kerjasama yang lebih menguntungkan.
3. Memenuhi kebutuhan kerjasama yang lebih menguntungkan.
4. Pemenuhan kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.

Indikator Loyalitas Kerja Karyawan Gozaly dan Wibawa (2018:31), mengatakan bahwa indikator loyalitas karyawan adalah sebagai berikut:

1. Keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi Keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi ditunjukkan oleh karyawan yang tidak ingin berhenti atau dipecat dari perusahaan karena melanggar beberapa aturan.
2. Keinginan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai dan tujuan organisasi. Nilai dan tujuan organisasi yang diyakini dan diterima oleh karyawan akan menginspirasi karyawan untuk selalu menghayati nilai-nilai tersebut dan selalu melakukan yang terbaik untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Penerimaan untuk melaksanakan kegiatan yang konsisten dengan organisasi kesetiaan terhadap kriteria ini ditunjukkan dengan kesediaan organisasi untuk bekerja di luar jam kerja, jika diminta oleh organisasi pada waktu-waktu tertentu dan untuk kepentingan tertentu serta mengutamakan kepentingan organisasi di atas pribadi kepentingan untuk mencapai tujuan organisasi.

### **3.METODE PENELITIAN**

Metode pelaksanaan kegiatan menjelaskan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi masalah yang memuat hal-hal sebagai berikut: Tahapan Pelasanaan Proses pemecahan masalah untuk memberi solusi atas analisis situasi dalam kegiatan PkM “Pendampingan pembuatan SOP untuk peningkatan kualitas karyawan di Albania Coffe & Resto Kabupaten Kendal “ didibagi ke dalam 3 tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi, dimana akan dijelaskan lebih lanjut dalam realisasinya

Ketiga tahapan dalam alur pelaksanaan PkM akan dijabarkan sebagai berikut:

### 3.1. Tahap Persiapan

- a. Melakukan komunikasi pendekatan pada pemilik Albania *Coffe & Resto* Kabupaten kendal
- b. Pengajuan permohonan surat izin kegiatan PkM kepada Rektor Universitas Widya Husada Semarang
- c. Melakukan koordinasi dengan tim PkM untuk menentukan pembagian kerja dan perlengkapan apa saja yang dibutuhkan selama kegiatan PkM.
- d. Menyerahkan Surat Izin PkM dan meminta mitra untuk menentukan waktu pelaksanaan kegiatan PkM

### 3.2. Tahap Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada hari pada Minggu, 29 April 2025 pukul 15.30-17.00 WIB di Jalan raya Boja limbangan Kabupaten Kendal .Tim PkM berjumlah 4 orang yang terdiri dari 2 dosen sebagai pemateri dan 2 mahasiswa yang membantu dalam pelaksanaan sebagai dokumentasi, pembagi konsumsi dan presensi, Peserta pelatihan yang hadir adalah karyawan . Albania *Coffe & Resto* Kabupaten kendal

Adapun tahapan kegiatan pada pelaksanaan pelatihan ini adalah sebagai berikut :

#### a. Pembukaan Kegiatan PkM

Acara dibuka dengan menjelaskan terlebih dahulu tujuan dari kegiatan PkM, pemberian konsumsi, pengisian daftar hadir

#### b. Penyuluhan Materi

Materi yang disampaikan oleh pemateri pertama yaitu Dyah Purwaningrum,S.E.M.M di sambung dengan Galih Panjalu Pramono,S.E.,M.M. . dengan judul” Pendampingan penyusunan SOP untuk peningkatan pelayanan Albania *Coffe & Resto* Kabupaten Kendal “ bertujuan memberi pelayanan sesuai SOP yang ditetapkan perusahaan

### 3.3. Tahap Evaluasi

Pada tahap evaluasi ini, peserta pelatihan diberi kesempatan untuk mengajukan pertanyaan terkait dengan materi yang telah disampaikan oleh pemateri dilanjutkan dengan mengetahui sejauh mana pemahaman peserta PkM dibandingkan dengan sebelum menerima materi. Selanjutnya peserta pelatihan juga diberi form evaluasi untuk menilai pemateri, isi materi, dan evaluasi kegiatan pelatihan secara keseluruhan.

### 3.4. Khalayak Sasaran

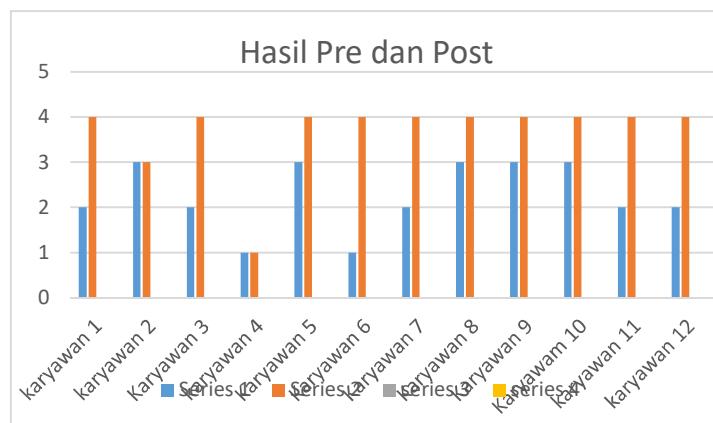
Yang menjadi sasaran dalam kegiatan PkM ini adalah karyawan Alabania caffe dan Resto kabupaten Kendal. Dengan adanya pendampingan Penyusunan SOP untuk meningkatkan kwalitas pelayanan pada konsumen diharapkan karyawan dapat menjadi termotivasi merubah mindset yang berdampak untuk kemajuan usaha .

### 3.5. Metode yang Digunakan

Metode yang digunakan pada pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini yaitu dengan metode ceramah, demonstrasi dan diskusi aktif. Tujuannya adalah memberi wawasan dan menjadikan motivasi merubah mindset yang berdampak untuk kemajuan usaha .

## 4. HASIL PEMBAHASAN

Pada pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, 12 peserta diminta untuk mengisi *Pre-Test* sebelum kegiatan PkM dimulai dan kembali mengisi *Post-Test* setelah materi selesai disampaikan oleh pemateri untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta selama mengikuti pelatihan. Kedua *test* ini terdiri dari 4 butir pertanyaan yang sama tentang isi materi dari kedua pemateri dan diisi di tempat.



**Gambar 1 Perbandingan Pre test dan post test**

Keterangan gambar diatas yaitu Hasil perbandingan dari nilai *Pre-Test* dan *Post-Test* yang diterima oleh tim PkM menunjukkan bahwa 84 % dari peserta mendapatkan nilai *Post-Test* yang lebih tinggi dari nilai *Pre-Test* sedangkan terdapat 2 peserta yang sama antara nilai pre-test dan post-test nya.

Untuk dapat melakukan evaluasi kegiatan pelatihan juga dilakukan terhadap isi materi ,pemateri, dan efektivitas waktu, dalam pelaksanaan kegiatan PKm , evaluasi ini dilakukan dengan menyebarkan form kepada peserta PkM.

Skala penilaian yang menjadi pengukuran dalam evaluasi ini adalah sebagai berikut :1. Kurang Puas, 2. Cukup Puas, 3. Puas, dan 4. Sangat Puas.

**Tabel 1.gambaran hasil evaluasi peserta PKm terhadap pemateri**

no	Keterangan	Kurang puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	Total
1	Dalam menyampaikan materi apakah mudah difahami	0% 0	16% 2	50% 6	41% 4	100% 12
2	Pemateri mampu melibatkan peserta dan mapu menjawab semua pertanyaan dalam pemaparan materi	0% 0	25% 3	60% 7	15% 2	100% 12
3	Waktu yang di sediakan pemateri sangat efektif	0% 0	15% 2	60% 7	25% 3	100% 12
4	Pelatihan ini memberi dampak positif dan peserta merasa termotivasi	0% 0	0% 0	85% 9	15% 2	100% 12

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan PKm yang telah dilakukan dan berdasarkan hasil evaluasi dan test maka dapat disimpulkan bahwa peserta antusias dalam mengikuti pelatihan pendampingan pembuatan sop untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen di albania *coffe & resto* kabupaten ini dan memahami isi dari materi yang disampaikan oleh pemateri terbukti dengan 100 % mengisi kuesioner pre test ,post test dan evaluasi , dari hasil kuesioner peserta mendapatkan nilai Post-Test yang lebih tinggi dari nilai Pre-Test. Dan Sebagian besar peserta merasa puas terhadap kemampuan pemateri dalam menjelaskan, menjawab pertanyaan yang melibatkan peserta, serta efektivitas waktu pelaksanaan PkM. Banyak dari peserta juga merasa

sangat puas terhadap isi materi PkM yang diberikan dan peserta termotivasi untuk berkembang memiliki jiwa pemimpin yang baik.

## SARAN

Pengabdian masyarakat di kafe bisa menjadi pengalaman yang sangat berharga, baik bagi penulis maupun bagi kafe dan komunitas di sekitarnya. Kegiatan pkm merupakan kegiatan yang relevan, bermanfaat, dan berkelanjutan. kegiatan pelatihan serupa dengan tema peningkatan sumber daya manusia yang berupa pelatihan singkat bagi staf kafe mengenai peningkatan *soft skill* karyawan berupa komunikasi efektif, *problem-solving*, penanganan keluhan pelanggan.

## 6. DAFTAR PUSTAKA .

- [1] Intan Rurieta Anggarawati. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. J Indones Sos Sains. 2021;2(1):40–9.
- [2] Fauzi MR, Mandala K. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. E-Jurnal Manaj Univ Udayana. 2019;8(11):6741.
- [3] Subagyo M, Suseno D, Ernawati. Pengaruh Kepemimpinan, Loyalitas Karyawan Dan KinerjaKaryawan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit LayananPengadaan Barang/Jasa. J Manaj Sumber Daya Mns. 2016;10(1):87–94.
- [4] Adolph R. 済無No Title No Title No Title. 2016;7:1–23.
- [5] Liung H, Syah TYR. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. J Ekon. 2017;8 (2)(9).
- [6] Bisnis P, Shop C, Tangan G. Jurnal Pijar Studi Manajemen dan Bisnis. 2023;1(3):686–91.
- [7] Cliff DIDE, Bintan CDE. Analisis penerapan standar operasional prosedur (sop) pramusaji di de cliff cafe de bintan villa. 2024;6(2):237–46.