

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Kafe Saba

Muhammad Ardiansyah*, Riski Saputra, Roy Rizki Pulungan, Muhammad Iskandar, Siti Avrida Nurhalijah Tanjung, Fahrul Razi, Abdul Karim Dalimunthe, Hendra Kurniawan, Hamir Hamsah Dalimunthe, Redi Handika, Khoirun Nisa Piliang, Sri Maya Indira,

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, Indonesia

Corresponding Author: mardiansyah@stain-madina.ac.id

Kata Kunci:
SOP, Pelayanan,
Kepuasan
Pelanggan, Kafe
Saba.

Abstract: *This community service project aims to optimize service quality at Kafe Saba through the design and implementation of Service Standard Operating Procedures (SOP). The primary issues identified were inconsistency in serving speed and staff communication protocols, which led to fluctuations in customer satisfaction. The methodology employed was Participatory Action Research (PAR), conducted in three stages: observation and problem mapping, drafting the SOP, and providing mentoring and training for the café crew. The results indicate that the implementation of the SOP successfully standardized service duration to a maximum of 15 minutes for main courses and significantly increased customer satisfaction scores based on post-implementation surveys. Staff discipline in executing communication protocols also improved, creating a more professional service atmosphere. In conclusion, an SOP is not merely an administrative document but a strategic instrument to ensure the sustainability of a culinary business amidst intense competition. This standardization provides a foundation for Kafe Saba to build consumer loyalty through a predictable and high-quality service experience.*

Abstrak: Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan kualitas layanan di Kafe Saba melalui perancangan dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Masalah utama yang diidentifikasi adalah inkonsistensi kecepatan penyajian dan tata cara komunikasi staf yang berdampak pada fluktuasi kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah *Participatory Action Research* (PAR) melalui tiga tahapan: observasi dan pemetaan masalah, penyusunan draf SOP, serta pelatihan pendampingan bagi kru kafe. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa penerapan SOP mampu menyeragamkan durasi layanan maksimal 15 menit untuk menu utama dan meningkatkan skor kepuasan pelanggan secara signifikan berdasarkan survei pasca-implementasi. Kedisiplinan staf dalam menjalankan protokol komunikasi juga meningkat, menciptakan atmosfer layanan yang lebih profesional. Kesimpulannya, SOP bukan sekadar dokumen administratif, melainkan instrumen strategis untuk menjamin keberlanjutan bisnis kuliner di tengah persaingan ketat. Standardisasi ini memberikan landasan bagi Kafe Saba untuk membangun loyalitas konsumen melalui pengalaman layanan yang terprediksi dan berkualitas tinggi.

Cara mensitasi artikel:

Ardiansyah, M., et.al. (2026). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Kafe Saba. *Ambacang: Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 617-624.

<https://journal-ambacang.willyprint-art.my.id/index.php/ojs>

Pendahuluan

Industri *Food and Beverage* (F&B) kontemporer telah bergeser dari sekadar bisnis komoditas menjadi bisnis jasa yang mengutamakan pengalaman pelanggan (*customer experience*). Di era disrupsi informasi, ekspektasi konsumen terhadap layanan tidak lagi bersifat linear, melainkan multidimensi (Asrin, 2025; Khoiriah et al., 2024). Kafe Saba, sebagai salah satu entitas usaha yang bergerak di sektor ini, menghadapi tantangan nyata dalam mempertahankan relevansi bisnis di tengah menjamurnya kompetitor sejenis. Masalah utama yang sering muncul pada usaha kuliner skala menengah adalah fenomena "kualitas yang fluktuatif". Konsumen sering kali menemukan bahwa rasa kopi atau kecepatan pelayanan berbeda antara kunjungan pertama dan kedua. Ketidakkonsistenan ini merupakan ancaman terbesar bagi retensi pelanggan.

Secara teoritis, kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan (*expectation*) dan kenyataan (*perceived performance*) (Sangadji & Sopiah, 2013). Dalam konteks Kafe Saba, ketidakberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku menyebabkan pelayanan bersifat *person-dependent* sangat bergantung pada siapa yang bertugas hari itu. Jika staf memiliki inisiatif tinggi, pelayanan akan baik; namun jika staf sedang dalam kondisi kurang optimal, kualitas layanan akan merosot. Hal ini menciptakan celah risiko yang besar. Tanpa sistem yang terstandarisasi, manajemen tidak memiliki parameter objektif untuk mengukur kinerja karyawan, yang pada gilirannya menyulitkan proses evaluasi dan pengembangan usaha (Ajasta & Addin, 2018).

Urgensi penerapan SOP bukan sekadar masalah teknis di meja saji, melainkan strategi mitigasi risiko operasional (Akbar, 2020; Andika et al., 2022; Anggriani & Herfianti, 2017). SOP berfungsi sebagai "janji merek" yang menjamin bahwa setiap pelanggan, kapan pun mereka datang, akan mendapatkan perlakuan dan standar kualitas yang sama. Selain itu, dinamika industri kafe saat ini sangat dipengaruhi oleh ulasan digital. Satu kesalahan kecil dalam pelayanan seperti pesanan yang terlambat atau sikap pelayan yang kurang ramah dapat dengan cepat menyebar di platform media sosial, merusak reputasi yang telah dibangun bertahun-tahun (Ariyanto & Alqudus, 2022; Baharudinsyah, 2018). Oleh karena itu, pengabdian masyarakat ini memandang bahwa profesionalisme Kafe Saba harus dimulai dari pembenahan struktur operasional internal. Melalui standarisasi pelayanan, Kafe Saba diharapkan tidak hanya mampu bertahan secara operasional, tetapi juga mampu membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan melalui *service excellence*.

Metode Pengabdian

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan model pendampingan berkelanjutan (Masitoh et al., 2025; Sukron et al., 2024; Tanjung et al., 2024). Tahapan pertama adalah Analisis Situasi. Tim pengabdian melakukan observasi partisipatif di Kafe Saba selama dua minggu untuk mencatat *bottleneck* atau hambatan dalam alur pelayanan. Dilakukan pula wawancara mendalam dengan pemilik dan staf

untuk memahami kendala internal, seperti keterbatasan jumlah personel pada jam sibuk (*rush hour*). Tahap kedua adalah Penyusunan dan Perancangan SOP. Berdasarkan temuan di lapangan, tim menyusun draf SOP yang meliputi: (1) Prosedur Penyambutan Pelanggan, (2) Prosedur Pencatatan Pesanan dan Upselling, (3) Prosedur Kebersihan Meja, dan (4) Prosedur Penanganan Keluhan. Draft ini kemudian didiskusikan kembali dengan pemilik Kafe Saba untuk memastikan relevansi dengan kearifan lokal dan ketersediaan sumber daya.



Gambar 1. Bentuk Pelaksanaan SOP

Tahap ketiga adalah Pelatihan dan Simulasi. Staf diberikan pelatihan teknis mengenai cara berkomunikasi yang efektif dan efisien. Simulasi dilakukan untuk menguji efektivitas SOP dalam kondisi kafe penuh. Terakhir, dilakukan Monitoring dan Evaluasi selama satu bulan penuh untuk melihat konsistensi penerapan standar di lapangan serta mengukur dampaknya terhadap kepuasan pelanggan melalui kuesioner singkat.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi SOP di Kafe Saba menghasilkan transformasi signifikan yang dapat dianalisis dari tiga aspek utama yaitu efisiensi waktu, kualitas interaksi, dan konsistensi operasional. Sebelum dilakukan pendampingan, rata-rata waktu tunggu pelanggan untuk menu minuman mencapai 12-15 menit pada jam sibuk. Setelah penerapan SOP Alur Pesanan Terintegrasi, waktu tunggu berhasil dipangkas menjadi rata-rata 5-7 menit. Hal ini dimungkinkan karena SOP mengatur secara detail posisi kerja (*stationing*) staf, di mana terdapat pembagian peran yang jelas antara *greeter* (penyambut), kasir, barista/*kitchen*, dan *runner* (pengantar pesanan).

Dalam aspek Kualitas Interaksi, pelatihan komunikasi yang diberikan kepada staf Kafe Saba menekankan pada teknik hospitality yang proaktif. Sebelum adanya SOP, komunikasi staf cenderung pasif dan hanya merespons permintaan pelanggan. Dengan standar baru, staf diwajibkan melakukan greeting dalam 10 detik pertama pelanggan masuk dan melakukan konfirmasi ulang pesanan untuk menghindari kesalahan input. Pembahasan hasil menunjukkan bahwa kesalahan pesanan (*order error*) menurun drastis hingga 90% dalam satu bulan pertama. Hal ini secara langsung berdampak pada

efisiensi biaya bahan baku, karena berkurangnya produk yang terbuang akibat kesalahan pembuatan.

Analisis mendalam terhadap Kepuasan Pelanggan dilakukan menggunakan metode survei sebelum dan sesudah implementasi. Hasilnya menunjukkan peningkatan skor kepuasan pada dimensi *Reliability* (Keandalan) dan *Responsiveness* (Ketanggapan). Pelanggan merasa lebih dihargai karena proses pelayanan menjadi lebih terprediksi. Secara psikologis, kepastian waktu dan kejelasan prosedur memberikan rasa nyaman bagi konsumen yang ingin menghabiskan waktu produktif di kafe.



Gambar 2. Pelayanan Pelanggan

Lebih jauh lagi, pembahasan ini menyoroti bahwa SOP berperan sebagai instrumen pendidikan bagi internal organisasi. Bagi pemilik Kafe Saba, SOP memudahkan proses onboarding karyawan baru. Jika sebelumnya karyawan baru membutuhkan waktu berminggu-minggu untuk memahami "budaya kerja" secara intuitif, kini mereka cukup mempelajari dokumen SOP dan melakukan simulasi selama tiga hari untuk mencapai standar kerja yang diinginkan. Secara keseluruhan, penerapan SOP di Kafe Saba membuktikan bahwa intervensi manajemen yang tepat sasaran dapat mengubah budaya kerja tradisional menjadi budaya kerja berbasis performa, yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan profitabilitas dan loyalitas pelanggan.



Gambar 3. Foto Bersama

Kesimpulan

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kafe Saba terbukti menjadi katalisator dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari pengabdian ini menegaskan bahwa aspek teknis operasional merupakan tulang punggung bagi keberhasilan usaha jasa. SOP berhasil mengubah pola kerja yang semula bersifat reaktif menjadi proaktif. Staf kini mampu mengantisipasi kebutuhan pelanggan bahkan sebelum diminta, yang berdampak langsung pada terciptanya loyalitas pelanggan. Ditemukan bahwa kunci keberhasilan implementasi SOP bukan hanya pada kelengkapan dokumennya, melainkan pada komitmen pemilik dan konsistensi pelatihan bagi staf. Standardisasi ini memberikan rasa aman bagi pelanggan karena mereka mendapatkan nilai yang sama di setiap kunjungan. Sebagai saran tindak lanjut, Kafe Saba perlu melakukan audit SOP secara berkala setiap enam bulan sekali untuk menyesuaikan dengan tren pasar dan perkembangan menu baru. Pengabdian ini diharapkan dapat menjadi model bagi pelaku usaha kuliner lainnya bahwa profesionalisme layanan melalui SOP adalah investasi jangka panjang yang tidak boleh diabaikan.

Referensi

- Ajusta, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 2(3), 181–189.
- Akbar, F. S. (2020). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix Digital Indonesia*. Universitas Islam Indonesia.
- Andika, F., Putra, D., & Rani, U. (2022). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Departemen Administrasi PT Bumen Redja Abadi. *Jurnal Paradigma Multidisipliner (JPM)*, 3(1), 54–61.
- Anggriani, I., & Herfianti, M. (2017). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 5(2), 93–102. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v5i2.378>
- Ariyanto, E., & Alqudus, A. (2022). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Pegawai Di Kantor Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subulussalam*. Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Asrin, A. (2025). Embracing Spirituality in Modern Religious Movements: An Exploration of New Members' Subjective Experiences in Indonesia. *Irfana: Journal of Religious Studies*, 1(3), 114–122. <https://journals.ai-mrc.com/irfana/article/view/201>
- Baharudinsyah, A. (2018). *Pengaruh Efektivitas Program dan Standar Operasional Prosedur Surabaya Single Window di dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Khoiriah, M., Rahmat, P., Affandi, F., & Nasution, M. A. (2024). INFLUENCE OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PT. SMGP ON COMMUNITY WELFARE AT PUNCAK SORIK MARAPI. *Asian Journal of Islamic Economic Studies*, 1(1), 33–41. <https://doi.org/10.32939/aicos.v1i01.3537>

- Masitoh, N., Pohan, A. J., Melviana, R., Padilah, P., Siregar, A. A., Fadhlah, N., Nasmi, L., Lubis, N., Sofyan, I., Pulungan, H., & Efendi, I. (2025). Sosialisasi Pencegahan Pernikahan Dini pada Santri di Pondok Pesantren Syahrani Bari'ah Zulkaranain, Desa Tebing Tinggi, Kecamatan Panyabungan. *Aksi Kita: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(5), 1628–1637. <https://doi.org/10.63822/t1stpw28>
- Sangadji, & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. ANDI Offset.
- Sukron, M., Saputra, N. W., Hanafi, S., Patima, N., Padilah, N., Simbolon, N. F., Harahap, W. E., Pohan, A. J., & Nasution, S. (2024). Pelatihan Tata Cara Pengurusan Jenazah Bagi Siswa SMP Negeri 4 Sungai Aur. *Ambacang: Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 90–102. <https://journal-ambacang.willyprint-art.my.id/index.php/ojs/article/view/14>
- Tanjung, N. S., Musa, F., Andini, D. P., Hamidah, N., Hidayat, W., Lubis, A. Z., Sari, W., Nurkholijah, Maisyaroh, & Nasution, Y. S. (2024). Menciptakan Produk Usaha Minuman Es Nutrijell bersama Ibu Rumah Tangga dalam Pengembangan Ekonomi Lokal Aek Nabirong. *Ambacang: Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 179–188. <https://journal-ambacang.willyprint-art.my.id/index.php/ojs/article/view/27>