

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN PROGRAM**

#### **2.1 Standar Operasional Warung Makan Minan Zul**

Selama melakukan kegiatan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) terdapat berbagai program kerja yang dilakukan di Desa Merak belantung, Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung selatan. Program yang dilakukan ini berfokus pada Warung Minan Zul mulai beroperasi setiap hari pukul 07.00 WIB dan tutup pada pukul 22.00 WIB. Persiapan dilakukan 30 menit sebelum buka, seperti membersihkan area warung dan menyiapkan bahan makanan, sedangkan pencatatan keuangan dilakukan 30 menit setelah warung tutup. Kebersihan dan kerapihan warung selalu dijaga dengan cara membersihkan ruangan, meja, kursi, dan peralatan setiap pagi sebelum buka dan malam setelah tutup. Karyawan diwajibkan mengenakan pakaian yang rapi dan bersih serta menjaga kebersihan diri. Sampah dikumpulkan pada tempat yang disediakan dan dibuang secara rutin.

#### **2.2 Program Yang Diusulkan**

Warung Minan Zul merupakan salah satu usaha kuliner yang cukup dikenal masyarakat sekitar. Namun dalam pengelolaannya masih terdapat beberapa kekurangan yang dapat menghambat perkembangan usaha. Beberapa di antaranya adalah belum adanya standar pelayanan yang baku, penyajian menu yang terkadang tidak konsisten, serta pengelolaan kebersihan dan manajemen keuangan yang masih sederhana. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan berpengaruh terhadap citra usaha. Melihat permasalahan tersebut, diperlukan suatu pembaruan berupa pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan usaha sehari-hari. SOP ini akan menjadi acuan bagi seluruh karyawan agar pelayanan kepada pelanggan lebih terarah, kualitas rasa makanan tetap terjaga, serta kebersihan warung selalu konsisten.

### 2.3 Hasil yang diusulkan : Penyerahan Pembuatan SOP Untuk UMKM

Serangkaian kegiatan pelayanan di Warung Minan Zul mulai dari persiapan bahan, pengolahan makanan, penyajian, hingga pelayanan pelanggan sesuai standar mutu yang ditetapkan untuk menjaga kebersihan, cita rasa, kecepatan pelayanan, dan kepuasan pelanggan.



(Gambar 2.3 Hasil Kegiatan Dan Dokumentasi)

#### 2.1 Tujuan SOP Warung Minan Zull

- Memastikan kebersihan, cita rasa, dan kualitas makanan tetap terjaga.
- Memberikan pelayanan cepat dan ramah kepada pelanggan.
- Meningkatkan efisiensi kerja melalui prosedur yang terstandar.
- Menjamin kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing warung.

#### 2.2 Kebijakan Warung Minan Zull

- Seluruh karyawan wajib mengikuti SOP yang berlaku.
- Bahan makanan harus segar dan disimpan sesuai standar kebersihan.
- Proses penyajian harus cepat, higienis, dan ramah.
- Perubahan prosedur harus disetujui pemilik Warung Minan Zul.

#### 2.3 Diagram Alir SOP Warung Minan Zull

Mulai → Persiapan Bahan → Pengolahan Makanan → Penyajian → Pelayanan Pelanggan → Administrasi & Kebersihan → Selesai

## 2.4 Langkah – Langkah Prosedur

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b><u>1. Persiapan Bahan</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cek ketersediaan bahan baku harian.</li> <li>• Pastikan bahan segar dan layak konsumsi.</li> <li>• Simpan bahan di tempat bersih dan tertutup.</li> </ul>                               | <p><b><u>2. Pengolahan Makanan</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masak sesuai resep standar Warung Minan Zul.</li> <li>• Gunakan peralatan bersih dan higienis.</li> <li>• Jaga kebersihan dapur selama proses memasak.</li> </ul>                          | <p><b><u>3. Penyajian</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sajikan makanan dalam kondisi hangat/siap konsumsi.</li> <li>• Gunakan piring dan perlengkapan makan yang bersih.</li> <li>• Tambahkan sambal, lalapan, atau pelengkap sesuai menu</li> </ul> |
| <p><b><u>4. Pelayanan Pelanggan</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sambut pelanggan dengan ramah.</li> <li>• Catat pesanan dengan jelas.</li> <li>• Antarkan pesanan sesuai nomor meja.</li> <li>• Tanggapi keluhan pelanggan dengan sopan.</li> </ul> | <p><b><u>5. Administrasi &amp; Kebersihan</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catat transaksi harian.</li> <li>• Pastikan meja, kursi, dan area makan selalu bersih.</li> <li>• Buang sampah pada tempatnya dan bersihkan dapur setelah digunakan.</li> </ul> |  |

## 2.5 Program Kerja Kelompok

**Tabel 2.4 Tabel Program Kerja Kelompok**

| NO. | HARI/TANGGAL PELAKSANAAN | KEGIATAN   |
|-----|--------------------------|--|
| 1.  | Senin, 28 Juli 2025      | Sosialisasi Program Kerja PKPM IIB Darmajaya   Kelompok 1 & 2          |
| 2.  | Sabtu, 02 Agustus 2025   | Sosialisasi UMKM bersama Ibu-Ibu PKK Desa Merak Belantung (Balai Desa) |
| 3.  | Senin, 04 Agustus 2025   | Mengadakan Sosialisasi Bijak Dalam                                     |

|     |                         |   |
|-----|-------------------------|---|
|     |                         | Menggunakan Digital/Smartphone bersama Siswa/i Kelas 5 & 6 (SD 02 Merak Belantung)  |
| 4.  | Minggu, 10 Agustus 2025 | Gotong Royong bersama Ibu-Ibu PKK Merak Belantung Membereskan Tanaman Toga  |
| 5.  | Selasa, 12 Agustus 2025 | Sosialisasi Mewarnai Bersama di TK NURUL ATHFAL   |
|     |                         | Mulai mengerjakan Progja Besar – Tempat Sampah  |
| 6.  | Rabu, 13 Agustus 2025   | Sosialisasi ke SMP IKADI LAMPUNG  |
|     |                         | Hari Kedua mengerjakan Progja Besar – Tempat Sampah   |
| 7.  | Kamis, 14 Agustus 2025  | Pelatihan dengan Ibu-Ibu PKK   PROGJA KEL. 55   |
|     |                         | Hari Ketiga mengerjakan Progja Besar – Tempat Sampah  |
| 8.  | Jum'at, 15 Agustus 2025 | Hari Terakhir mengerjakan Progja Besar – Tempat Sampah  |
| 9.  | Sabtu, 16 Agustus 2025  | Gladi Bersih Sosialisasi Program Kerja yang akan dilaksanakan Senin Depan   |
| 10. | Minggu, 17 Agustus 2025 | Mengikuti Kegiatan Upacara 17 Agustus   |
| 11. | Senin, 18 Agustus 2025  | Persentasi Progam Kerja (Yang Sudah Dilakukan), Acara Makan Bersama, Pamit-Pamitan dengan Kepala Desa beserta Jajarannya, Seluruh Kepala Dusun, dan Warga Desa Merak Belantung (Balai Desa) |

## **2.6 Hasil Yang Diusulkan**

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan, dapat memberikan pelatihan SOP untuk UMKM Warung Minan Zul di Desa Merak belantung. Kegiatan PKPM yang dilaksanakan di Desa Merak Belantung, Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, berfokus pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada UMKM Warung Minan Zul. Seluruh program dijalankan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan usaha warung makan agar lebih profesional, konsisten, dan sesuai kebutuhan masyarakat maupun wisatawan di sekitar Desa Merak Belantung :

### **1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Fokus utama kegiatan PKPM adalah penyusunan dan penerapan SOP pada UMKM warung minan zul. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

- a) Observasi dan Identifikasi Kebutuhan: Mahasiswa melakukan wawancara dengan pemilik warung makan mengenai alur kerja, kendala pelayanan, serta harapan terhadap peningkatan kualitas layanan.
- b) Penyusunan SOP: Merancang standar layanan mulai dari penerimaan pakaian, proses pencucian, pengeringan, penyetricaan, pengemasan, hingga penyerahan kembali kepada pelanggan.
- c) Pelatihan Karyawan: Memberikan penjelasan langsung mengenai pentingnya penerapan SOP, termasuk tata cara pencatatan order, kebersihan, serta pelayanan konsumen yang ramah.
- d) Uji Coba Penerapan SOP: Melaksanakan simulasi layanan dengan mengikuti alur SOP, kemudian mengevaluasi hasil untuk memastikan standar dapat diterapkan secara konsisten.

### **2. Manfaat Penerapan SOP**

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan warung makan secara konsisten.
- b) Meminimalisasi kesalahan dalam proses pencucian maupun penyerahan pakaian.
- c) Membangun kepercayaan pelanggan terhadap profesionalitas UMKM warung minan zul
- d) Memberikan pedoman kerja yang jelas bagi karyawan sehingga lebih efisien dan terarah.

### **3. Tujuan Penerapan SOP**

- a) Memberikan standar pelayanan yang terukur dan dapat dipertahankan secara berkelanjutan.
- b) Menjamin kepuasan pelanggan melalui pelayanan cepat, rapi, dan higienis.
- c) Membantu UMKM warung minan zul meningkatkan daya saing, terutama dalam menghadapi kebutuhan masyarakat lokal dan wisatawan.
- d) Menjadi model penerapan manajemen layanan sederhana bagi UMKM lain di Desa Merak Belantung.