

Pemberdayaan Kelompok Usaha Kuliner Ikan Bakar Pantai Blimbingsari Melalui Pelatihan dan Pembuatan SOP *Sequence of Service* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Nurhalimah^{1*}, Rudi Tri Handoko¹, Auda Nuril Zazilah¹, Firda Rachma Amalia¹, Reni Nur Jannah¹

¹Politeknik Negeri Banyuwangi
nurhalimah@poliwangi.ac.id

Abstrak

Pemerintah kabupaten Banyuwangi mengembangkan sektor pariwisata secara intensif melalui penguatan usaha pariwisata dan ekonomi kreatif dengan mengoptimalkan potensi produk kuliner khas Banyuwangi. Potensi wisata pantai Blimbingsari berupa wisata kuliner ikan bakar menjadi salah satu magnet bagi wisatawan untuk berkunjung ke Blimbingsari. Kebersihan dan *grooming* para pramusaji yang melayani pengunjung perlu untuk ditingkatkan. Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa kebersihan warung kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari kurang dimaksimalkan. Sehingga dibutuhkan pelatihan terkait *sequence of service* yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode yang dilakukan dalam kegiatan PkM ini adalah observasi, analisis kebutuhan, pemberian pelatihan hingga pembuatan SOP *sequence of service*. Kegiatan pelatihan pada kelompok usaha kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari tidak hanya diberikan pelatihan dan praktek langsung terkait *sequence of service* saja,

melainkan bagaimana *greeting* dan *grooming* yang baik, penggunaan *cutleries* yang sesuai dan higienis, pembuatan *napkin art* untuk memperindah tampilan meja makan pengunjung, serta penyusunan SOP *sequence of service* untuk memberikan *service excellence* pada seluruh pengunjung yang menikmati wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari. Dengan adanya prosentase peningkatan pengetahuan dan skill sebesar 70% pada kualitas pelayanan ini, diharapkan jumlah pengunjung yang akan menikmati wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari menjadi lebih meningkat.

Kata Kunci: *Sequence of Service, Usaha Kuliner, Kualitas Pelayanan*

Abstract

Banyuwangi develops the tourism sector intensively by strengthening tourism businesses and the creative economy by optimizing the potential of Banyuwangi's typical culinary products. The tourism potential of Blimbingsari beach in the form of grilled fish culinary tourism is one of the magnets for tourists to visit

Blimbingsari. Cleanliness and grooming of waiters who serve visitors need to be improved. The results of observations in the field show that the cleanliness of the grilled fish culinary stalls at Blimbingsari beach is not being maximized. So training is needed regarding the sequence of service which aims to improve service quality. The methods used in this PkM activity are observation, needs analysis, providing training and creating a sequence of service SOP. Training activities in the Blimbingsari beach grilled fish culinary business group are not only provided with direct training and practice regarding the sequence of service, but also how to greet and groom properly, use appropriate and hygienic cutleries, make napkin art to beautify the appearance of visitors' dining tables, as well as arranging SOP sequence of service to provide excellent service to all visitors who enjoy the Blimbingsari beach grilled fish culinary tour. By increasing of knowledge and skill as 70% in service quality, it is hoped that the number of visitors who will enjoy the Blimbingsari beach grilled fish culinary tour will increase.

Keywords : *Sequence of Service, Culinary Business, Service Excellence*

DOI: <https://doi.org/10.47134/comdev.v5i3.1431>

*Correspondensi: Nurhalimah

Email: nurhalimah@poliwangi.ac.id

Received: 14-11-2024

Accepted: 19-12-2024

Published: 21-12-2024



Journal of Community Development is licensed under a [Creative Commons Attribution-4.0 International Public License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Copyright: © 2024 by the authors.

I. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor yang berpotensi untuk dikembangkan dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Dimana perkembangan pariwisata dan ekonomi kreatif dapat terlihat dari semakin banyaknya wisata kuliner yang bermunculan. Hal ini akibat diberlakukannya Undang- Undang No. 24 Tahun 2019 tentang kekayaan warisan budaya yang perlu dimanfaatkan menjadi produk yang dapat menciptakan nilai tambah melalui pengembangan ekonomi kreatif untuk memajukan kesejahteraan umum. Kementrian pariwisata dan ekonomi kreatif lebih menekankan pada model wisata berkelanjutan di 2024 sebagai salah satu cara untuk memulihkan industri pariwisata di tanah air. Konsep ini bertumpu pada pilar pengelolaan berkelanjutan, keberlanjutan sosial ekonomi, keberlanjutan budaya, dan keberlanjutan lingkungan (Pusparisa, 2023). Selain itu, Kabupaten Banyuwangi semakin menarik wisatawan asing maupun lokal karena keindahan dan ciri khas yang tidak ditemui di tempat lain. Wisata di kota ini sangat beragam dan sedang hits di kalangan traveler. Tidak hanya Kawah Ijen, Pantai Boom, Watu Dodol, Teluk Hijau, Rawa Banyu, Air Terjun Lider, Alas Purwo, Pantai Cemara, dan Baluran yang sedang gencar dibicarakan di sosial media, seperti Instagram.(Nurhalimah et al., 2021).

Pemerintah kabupaten Banyuwangi mengembangkan sektor pariwisata secara intensif melalui penguatan usaha pariwisata dan ekonomi kreatif dengan mengoptimalkan potensi produk, yaitu produk kuliner khas Banyuwangi. Produk kuliner yang lebih ditonjokan sebagai makanan khas kuliner Banyuwangi berupa *Sego Tempong*, *Pecel Pitik*, *Rujak Soto*, *Sego Cawuk*, *Ayam Kesrut*, dan juga kuliner Ikan Bakar Pantai Blimbingsari. Pantai Blimbingsari terletak dikecamatan Blimbingsari, berjarak sekitar 23-kilometer dari pusat kota Banyuwangi dan hanya sekitar 1-kilometer dari Bandar udara Banyuwangi.



Gambar 1 Pintu Masuk Pantai Blimbingsari Banyuwangi

Lokasi dan aksesibilitas menuju pantai Blimbingsari tergolong strategis dan mudah dijangkau dengan sarana dan prasarana yang memadai. Dimana pemenuhan kelengkapan sarana dan prasarana di pantai Blimbingsari ini bertujuan untuk menambah kenyamanan wisatawan saat berkunjung ke pantai Blimbingsari. Potensi wisata pantai Blimbingsari berupa wisata kuliner ikan bakar menjadi salah satu magnet bagi wisatawan untuk berkunjung ke Blimbingsari. *Destination branding* ikan bakar dan aneka *seafood* yang melekat pada jati diri pantai Blimbingsari ini secara tidak langsung meningkatkan jumlah kunjungan

wisatawan ke pantai Blimbingsari, khususnya untuk menikmati wisata kuliner ikan bakarnya. Pintu masuk menuju Pantai Blimbingsari diapit oleh beberapa warung ikan bakar Blimbingsari yang dibangun sepanjang Pantai Blimbingsari.

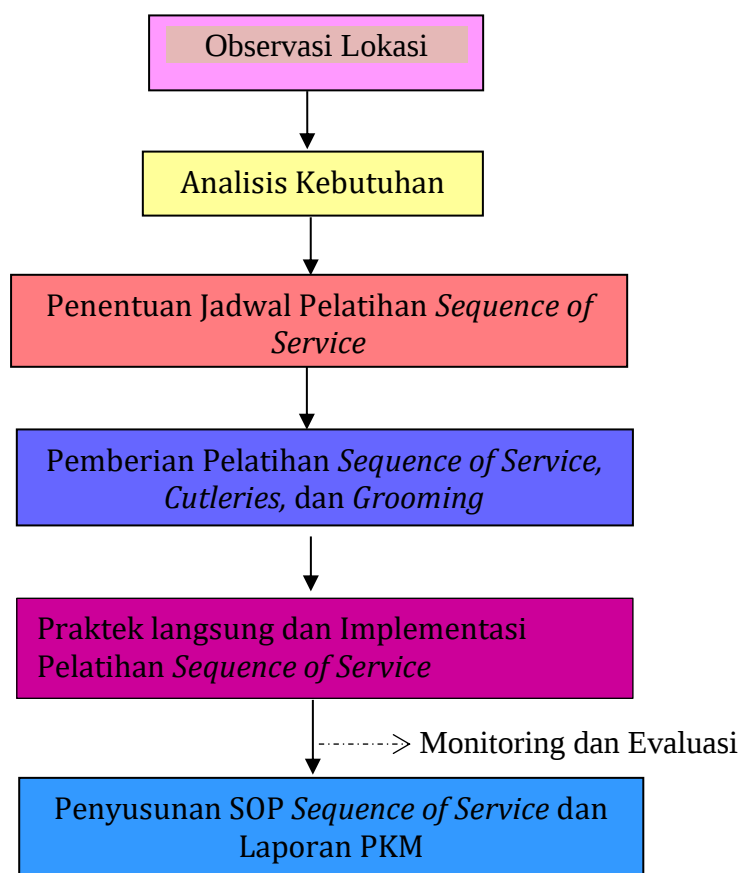
Salah satu warung ikan bakar yang ramai dikunjungi adalah warung ikan bakar Mbak Tum karena lokasinya dekat dengan pintu masuk Pantai Blimbingsari. Namun, kualitas pelayanan atau servisnya masih perlu ditingkatkan. Beberapa ulasan konsumen terkait pelayanan dan kebersihan warung ikan bakar Pantai Blimbingsari yang dituliskan pada salah satu situs tripadvisor banyak mengeluhkan terkait pelayanan dan kebersihan warung. Hampir sebagian besar pengelola wisata kuliner ikan bakar di pantai Blimbingsari kurang memperhatikan terkait *excellence service* atau pelayanan prima kepada pelanggan. Pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Rangkuti, 2017)

Sedangkan menurut (Herlambang, 2018) pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melihat beberapa analisis situasi diatas, maka pelatihan *sequence of service* dibutuhkan sebagai dasar perubahan tren konsumen dalam industri makanan dan minuman. Kebutuhan akan pengalaman kuliner yang unik dan berkualitas semakin mendominasi preferensi pelanggan (Ribka, 2024). Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang *sequence of service* menjadi kunci dalam memberikan pengalaman yang positif bagi pengunjung. Karena warung maupun restoran bagi pengunjung bukan hanya sekedar tempat untuk makan. Restoran juga dapat dianggap sebagai tempat untuk bersantai dan menghilangkan lelah, karena mereka menyediakan tempat yang nyaman dan santai untuk pengunjung (Artani, 2023). Dengan kemampuan pramusaji yang ditingkatkan dalam menyambut tamu dengan ramah, mengambil pesanan dengan efisien, dan menyajikan makanan serta minuman secara profesional, pramusaji dapat memberikan pengalaman bersantap yang tak terlupakan kepada para pelanggan. Potensi untuk personalisasi layanan juga membantu membangun hubungan yang erat dengan pelanggan, menghasilkan pelanggan setia yang akan kembali lagi. (Alhamdi Rezki et al., 2024)

Kebersihan dan *grooming* para pramusaji yang melayani pengunjung ketika menikmati wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari masih perlu untuk ditingkatkan. Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa kebersihan warung kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari kurang dimaksimalkan. Para pramusaji yang melayani pembeli juga kurang memperhatikan penampilan, Dimana para pramusaji menggunakan pakaian seadanya tanpa memperhatikan *grooming* yang menjadi salah satu faktor dalam pemberian *service* yang baik. Seorang waiter/ pramusaji merupakan orang yang menyajikan makanan dan minuman untuk pelanggan di restoran sejak tamu masuk restoran hingga tamu meninggalkan restoran (Atmojo, 2024). Seringkali setelah menyiapkan ikan bakar pesanan pelanggan, mereka langsung berperan sekaligus sebagai penyaji makanan dan melayani pengunjung wisata kuliner ikan bakar, tanpa menggunakan *apron*. Alat makan atau *cutleries* yang digunakan dalam menyajikan makanan berupa ikan bakar dan *seafood* juga tergolong seadanya, sehingga kurang menarik pengunjung. Hampir keseluruhan warung ikan bakar Pantai Blimbingsari bekerja dalam melayani pengunjung tanpa menggunakan SOP *Sequence of Service* yang jelas.

II. METODE

Metode yang dilakukan dalam kegiatan PKM ini adalah bimbingan teknis berupa pelatihan melalui pemberian materi dan praktek terkait *sequence of service* untuk pramusaji pada usaha kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari, pendampingan terkait penggunaan *cutleries* yang baik dan higienis, serta *grooming* yang sesuai dengan standar restoran. standar restoran, serta penyusunan SOP *Sequence of Service* warung ikan bakar Blimbingsari.



Gambar 2. Tahapan Pelaksanaan Program PKM

Berdasarkan gambar 2 diatas, adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam kegiatan PKM ini adalah sebagai berikut:

- Observasi Lokasi; Sebelum melakukan kegiatan PKM, tim pelaksana dalam kelompok kecil telah melakukan tahap observasi dengan *survey* lokasi untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh mitra, yaitu kelompok usaha kuliner ikan bakar Blimbingsari.
- Analisis Kebutuhan; Kelompok pengelola wisata kuliner ikan bakar Blimbingsari memerlukan bimbingan teknis berupa pelatihan *sequence of service*, penggunaan *cutleries* yang sesuai dan higienis, *grooming* pramusaji yang baik, serta SOP *sequence of service* sesuai standar restoran.
- Penentuan Jadwal Pelatihan; Penentuan jadwal pelatihan telah dilakukan melalui koordinasi dengan pihak mitra, dengan tujuan agar tim pengabdian kepada masyarakat dan mitra dapat melaksanakan

kegiatan pengabdian dengan optimal yang mencakup jumlah pramusaji wisata kuliner ikan bakar Blimbingsari dapat mengikuti kegiatan pelatihan ini dengan maksimal.

- d) Pelatihan dan praktek terkait *sequence of service*, penggunaan *cutleries*, dan *grooming*; Pelatihan dan praktek langsung terkait *sequence of service* untuk para pramusaji ini merupakan salah satu langkah untuk memberikan pelayanan prima kepada pengunjung, agar pengunjung merasa nyaman dan puas. Sehingga tim memberikan materi *excellence service*, penggunaan *cutleries* yang baik, bersih dan menarik sesuai standar restoran untuk menyajikan ikan bakar Blimbingsari kepada pengunjung, serta pemberian materi terkait *grooming* yang baik dan benar. Selain itu, dalam pelatihan peserta juga diajarkan untuk membuat *napkin art* untuk membuat variasi dan tampilan menarik dari *napkin*.
- e) Praktek Langsung dan Implementasi Pelatihan; Setelah kelompok mitra mendapatkan materi terkait *sequence of service*, penggunaan *cutleries*, dan *grooming*, maka mitra diminta untuk mempraktekkan langsung hasil kegiatan pelatihan melalui pelayanan pengunjung yang datang untuk menikmati wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari. Sehingga tim kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat mengevaluasi secara langsung terkait hasil dari pemberian materi pelatihan.
- f) Tim pengabdian bersama dengan mitra menyusun SOP *Sequence of Service* setelah pemberian pelatihan *Sequence of Service* selesai. Penyusunan SOP dilakukan sebagai tahap lanjutan dari pelatihan. Tujuan dari pembuatan SOP *Sequence of Service* ini adalah sebagai *guideline* atau acuan agar mitra dapat memberikan pelayanan yang baik atau *Service Excellence* kepada seluruh tamu yang berkunjung ke warung ikan bakar Pantai Blimbingsari Banyuwangi.
- g) Monitoring dan Evaluasi; Kegiatan monitoring dan evaluasi telah dilakukan melalui *follow up* ke mitra wisata kuliner ikan bakar Mbak Tum Blimbingsari untuk meninjau implementasi dari kegiatan pelatihan dan telah mendapatkan paket *cutleries* dan SOP *sequence of service* warung ikan bakar Mbak Tum Blimbingsari. Tujuannya adalah agar mitra dapat memberikan pelayanan prima kepada pengunjung, sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas dalam menikmati wisata ikan bakar Blimbingsari. Bentuk evaluasi ini adalah tim pengabdian mendatangi dan meninjau/ observasi kembali langsung kepada mitra untuk mengetahui implementasi langsung dari pelatihan yang telah diberikan kepada mitra sudah dijalankan dengan baik atau belum oleh mitra, sehingga tim pengabdian akan memberikan review terhadap implementasi pelatihan oleh mitra.
- h) Penyusunan Laporan; Serangkaian proses laporan dari kegiatan PKM ini berdasarkan seluruh luaran yang dilakukan/terrealisasikan oleh Tim Pelaksana PKM, dan harapannya dokumen SOP *sequence of service*, *fine dining cutleries*, *napkin art*, dan implementasi *grooming* melalui penggunaan apron pramusaji sesuai standar restoran dapat memberikan manfaat bagi seluruh pemilik usaha kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan awal yang dilakukan untuk membantu mitra dalam menyelesaikan permasalahannya adalah memberikan pelatihan dan juga penyusunan SOP *Sequence of Service* pada mitra warung ikan bakar pantai Blimbingsari. Sesuai dengan hasil observasi, wawancara dan diskusi dengan pihak mitra ditemukan hal yang

harus ditingkatkan yaitu pelayanan pengunjung melalui implementasi SOP *Sequence of Service*. Dimana penyusunan SOP ini dilakukan bersama-sama setelah mitra mendapatkan pelatihan *Sequence of Service*. Pada kegiatan pelaksanaan PKM yang didampingi beberapa mahasiswa menggunakan metode pendekatan dengan meningkatkan *human touch* sebagai bukti bahwa kearifan lokal masih dijunjung tinggi di lingkungan wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari. Para pramusaji dan owner warung bakar Pantai Blimbingsari mengikuti kegiatan PKM melalui pelatihan *sequence of service* dengan antusias. Tujuan dari pemberian pelatihan ini kepada mitra agar mitra dapat memberikan pelayanan prima kepada seluruh pengunjung yang datang untuk menikmati wisata kuliner ikan bakar Pantai Blimbingsari. Konsumen harus dapat dipuaskan dari segi kebutuhan (*needs*), keinginan (*wants*), dan harapan (*expectations*). (Fatmasari, 2023).

Problematika manajemen pelayanan wisata kuliner ikan bakar hampir menjadi masalah yang sering dijumpai tim pelaksana PKM akibat rendahnya SDM Pariwisata dalam mengembangkan potensi wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari. Lokasi warung ikan bakar Pantai Blimbingsari berada di pinggir pantai Blimbingsari dengan suasana pantai Blimbingsari yang luas dengan pemandangan selat Bali dan beberapa kapal nelayan yang berlabuh untuk mencari ikan. Selain itu, akses ke lokasi wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari ini cukup mudah dijangkau karena dekat dengan Bandara Blimbingsari dan merupakan pantai yang dekat dengan pusat kota Rogojampi dengan akses fasilitas yang cukup bagus.

Salah satu potensi yang dimiliki oleh desa Blimbingsari sebagai daya tarik wisata kuliner ikan bakar Blimbingsari adalah desa Blimbingsari memiliki beberapa warung kuliner ikan bakar yang letaknya tidak jauh dari pantai Blimbingsari, tepatnya di sepanjang bibir pantai Blimbingsari berdiri banyak warung untuk wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari. Jika seluruh pemilik warung ikan bakar Blimbingsari dapat menerapkan *sequence of service* yang baik dalam memberikan kepuasan pelanggan melalui *excellence service*, maka akan menciptakan suatu daya tarik wisata kuliner yang menarik untuk dikunjungi. (Kanom et al., 2020) Selain itu, warung ikan bakar Pantai Blimbingsari akan menjadi *supporting system* dalam kemajuan destinasi prioritas yang menawarkan pengalaman berbeda, yaitu berwisata sambil menikmati wisata kuliner ikan bakar khas di desa Blimbingsari, kabupaten Banyuwangi.

Adapun beberapa kegiatan yang diberikan oleh tim PkM dari Politeknik Negeri Banyuwangi sebagai solusi atas permasalahan yang dihadapi mitra dan kelompok usaha wisata kuliner ikan bakar Pantai Blimbingsari adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan *Sequence of Service* untuk Membekali Pengetahuan dan Skill Pramusaji di Warung Ikan Bakar Blimbingsari

Pelaksanaan pengabdian masyarakat oleh tim PkM prodi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Negeri Banyuwangi di desa Blimbingsari pada tahun 2024 salah satunya adalah pemberian pelatihan terkait *sequence of service* pada pramusaji warung ikan bakar yang ada di pantai Blimbingsari. Tujuan dari pemberian pelatihan *sequence of service* ini adalah untuk membekali pengetahuan dan *skill* para pramusaji pada khususnya dan juga owner atau pemilik warung ikan bakar pantai Blimbingsari pada umumnya.



Gambar 3. Pemberian Materi Terkait *Sequence of Service* oleh Tim Pengabdian

Para pramusaji dan *owner* warung ikan bakar Pantai Blimbingsari terlihat antusias dalam menerima pelatihan *Sequence of Service* yang diberikan oleh Bapak Rudi Tri Handoko selaku anggota tim pengabdian sekaligus dosen prodi Pengelolaan Perhotelan. Harapan dari pemberian pelatihan *sequence of service* ini, pramusaji dapat memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pengunjung wisata kuliner ikan bakar Blimbingsari dan pemilik warung juga dapat memberikan pelayanan yang terbaik atau istilahnya adalah *service excellent* kepada seluruh tamu yang datang untuk menikmati wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari. Para peserta diberikan materi pelatihan terkait *sequence of service* dan diminta untuk praktek langsung agar lebih mudah dipahami oleh para peserta pelatihan. Selain itu, peserta juga diberikan pelatihan terkait *greeting and grooming* pramusaji yang baik sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap tamu.



Gambar 4. Beberapa Pramusaji Warung Ikan Bakar Blimbingsari yang Mengikuti Pelatihan

Beberapa pramusaji warung ikan bakar Pantai Blimbingsari antusias untuk mengikuti pelatihan yang diberikan oleh tim PKM dari Politeknik Negeri Banyuwangi. Mereka diminta untuk berfoto dengan menggunakan seragam sebagai bentuk implementasi dari grooming yang baik bagi para pramusaji.

Penggunaan seragam pramusaji yang baik ketika melayani tamu/ pengunjung warung wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari. Mmerupakan salah satu hal yang wajib diperhatikan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pengunjung yang datang. Sehingga seluruh tamu yang datang dan menikmati wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelatihan *sequence of service* pada kelompok usaha kuliner ikan bakar Pantai Blimbingsari ini diikuti dengan antusias. Narasumber dari pelatihan ini adalah dosen prodi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Pariwisata yang merupakan pelaksana dari kegiatan pengabdian ini.

2. Penggunaan Cutleries yang Higienis dan Menarik dalam Menyajikan Kuliner Ikan Bakar Blimbingsari

Salah satu hal penting dalam peningkatan kualitas pelayanan di warung ikan bakar pantai Blimbingsari adalah penggunaan alat makan atau *cutleries* yang lebih menarik dan higienis sebagai salah satu hal yang perlu diperhatikan untuk memberikan *service* yang memuaskan kepada pengunjung atau konsumen yang datang untuk menikmati wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari. Sesuai dengan kondisi saat ini pada beberapa warung kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari, yang masih banyak ditemukan warung ikan bakar yang tidak menggunakan alat penyaji makanan yang menarik dan higienis.



Gambar 5. Pengenalan Cutleries yang Hygienis dan Menarik oleh Tim Pengabdian

Tim pengabdian memberikan pengetahuan terkait penggunaan *cutleries* yang menarik dan higienis dan juga menyerahkan beberapa *cutleries* kepada salah satu pemilik warung ikan bakar Pantai Blimbingsari, yaitu warung Mbak Tum sebagai warung percontohan terkait penggunaan *cutleries* yang menarik dan higienis pada warung kuliner ikan bakar 710antai Blimbingsari. Selain itu, peserta juga diberikan pelatihan terkait cara membuat *napkin art* yang menarik untuk ditaruh di warung ikan bakar Pantai Blimbingsari.

3. Penyusunan SOP Sequence of Service pada Warung Kuliner Ikan Bakar Blimbingsari

Setelah mengikuti pelatihan *sequence of service*, cara membuat *napkin art* yang menarik, penggunaan cutleries yang baik, peserta juga diberikan pemahaman terkait SOP *sequence of service*. Sebagai bentuk implementasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu atau *excellence service* adalah penerapan atau implementasi SOP *sequence of service*, pantai SOP merupakan *guideline* atau panduan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Salah satu SOP yang diterapkan adalah SOP *sequence of service* oleh pramusaji wisata ikan bakar pantai Blimbingsari. Mengingat era digitalisasi saat ini, setiap pengunjung akan menuliskan ulasan mereka setelah mereka menikmati suatu tempat, sehingga pantai pengunjung merasa puas, mereka akan menuliskan ulasan yang baik, sebaliknya jika mereka kecewa terhadap pelayanan suatu tempat, maka mereka akan menuliskan ulasan yang buruk terhadap tempat tersebut. Hal inilah yang seharusnya menjadi perhatian agar keberlanjutan wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari ini dapat dioptimalkan agar jumlah pengunjung terus bertambah.



Gambar 6. Penyerahan SOP *Sequence of Service* kepada pemilik warung Mbak Tum, Blimbingsari

Tim pengabdian kepada Masyarakat dari Politeknik Negeri Banyuwangi menyerahkan SOP *Sequence of Service* sebagai *guideline* atau panduan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu yang berkunjung untuk menikmati ikan bakar Pantai Blimbingsari. Ketika pramusaji menerapkan SOP *sequence of service* yang telah dibuat, harapannya adalah seluruh pengunjung yang pantai untuk menikmati wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Sehingga kepuasan tamu inilah yang akan menjadikan warung ikan bakar pantai Blimbingsari akan menarik untuk dikunjungi.

IV. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat terkait pemberian pelatihan *sequence of service* kepada para kelompok usaha kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari sangat diperlukan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tamu yang berkunjung ke wisata kuliner ikan bakar Blimbingsari. Dimana pada kegiatan pelatihan ini para kelompok usaha kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari tidak hanya diberikan pelatihan dan praktek langsung terkait *sequence of service* saja, melainkan bagaimana *greeting*

dan *grooming* yang baik, penggunaan *cutleries* yang sesuai dan higienis, pembuatan *napkin art* untuk memperindah tampilan meja makan pengunjung, serta penyusunan SOP *sequence of service* untuk memberikan *service excellent* pada seluruh pengunjung yang menikmati wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari. Harapannya melalui kegiatan pengabdian ini, pengunjung akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga pengunjung akan datang kembali dan mengajak lebih banyak orang untuk menikmati kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah memfasilitasi kegiatan pengabdian hibah internal ini melalui DIPA P3M Politeknik Negeri Banyuwangi tahun 2024. Selain itu, kami juga sampaikan terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang ikut terlibat dalam pelaksanaan PkM ini, sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat tahun 2024 ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdi Rezki, Reza, S., & Olotua, N. (2024). 'Pelatihan Sequence of Service Makanan untuk Karyawan di Momoo Juice Bar & Café Harbour Bay Kota Batam. *Keker Wisata*, 2(1).
- Artani, K. (2023). *Optimasi Profit Dengan Rekayasa Menu*. Deepublish.
- Atmojo, M. W. (2024). *Professional Waiter*. Andi Press.
- Fatmasari. (2023). *Analisis Pelayanan Prima (Service Excellent) pada PT XYZ Cabang Makasar dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan*.
- Herlambang, S. (2018). *Customer Service dan Jasa Kesehatan*. Gosyeng Publishing.
- Kanom, K., Darmawan, R. N., & Nurhalimah, N. (2020). Sosialisasi Penerapan Sapta Pesona Dalam Perencanaan Dan Pengembangan Destinasi Pariwisata Berkelanjutan Di Lider Desa Sumberarum Kecamatan Songgon Kabupaten Banyuwangi. *Cendekia : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1). <https://doi.org/10.32503/cendekia.v2i1.777>
- Nurhalimah, N., Darmawan, R. N., & Kanom, K. (2021). Bimbingan Teknis Digitalisasi Promosi Berbasis Website dan Media Sosial Daya Tarik Wisata Air Terjun Kedung Angin Desa Pakel Kecamatan Licin Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 1(2). <https://doi.org/10.54082/jamsi.74>
- Pusparisa, D. Y. (2023). Wisata Berkelanjutan Menjadi Prioritas Utama. *Kompas*.
- Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellence*. Gramedia.
- Ribka. (2024). Memahami Potensi Pasar dan Kebutuhan Pelanggan. *Gea Getra*.