

## Jurnal Pijar Studi Manajemen dan Bisnis

<https://e-journal.naureendigiton.com/index.php/pmb>

Vol. 1 No. 3, 2023, Hal. 686 - 691

ISSN 2963-0606 (Online)

ISSN 2964-9749 (Print)

### PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA BISNIS COFFEE SHOP GARIS TANGAN

Devina Damayanti<sup>1</sup>, Syafa Ramdila Laksana<sup>2</sup>, Santi Pertiwi Hari Sandi<sup>3</sup>,  
Dwi Epty Hidayaty<sup>4</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan, Karawang

**Abstrak** Standar Operasional Prosedur adalah salah satu tahapan atau bagian yang harus dilakukan dalam semua bidang karena bagian ini sangat penting bagi keberlangsungan proses operasional dan juga sangat berguna untuk memenuhi dan mencapai target yang diinginkan. Tujuan dari kunjungan ini adalah untuk mengetahui apakah standar operasional yang terstruktur akan memudahkan pemilik bisnis dan karyawan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik dan menghasilkan kualitas produk yang konsisten. Metode yang digunakan dalam kunjungan ini adalah metode deskriptif dan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan teknik observasi, pedoman wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil kunjungan menunjukkan bahwa penerapan standard operating procedure pada bisnis coffee shop garis tangan sudah efektif. Dari perencanaan standar operasional pada bisnis coffee shop Garis Tangan, dapat disimpulkan bahwa kunjungan ini dilakukan untuk mengukur efektivitas standar operasional dalam meningkatkan efisiensi dan konsistensi operasi bisnis..

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur. Bisnis. Manajemen Sumber Daya Manusia

**Abstract** *Standard Operating Procedure is one of the stages or parts that must be carried out in all fields because this part is very important for the sustainability of operational processes and is also very useful for fulfilling and achieving desired targets. The purpose of this environment is to find out whether structured operational standards will facilitate business owners and employees in carrying out their tasks well and producing consistent product quality. The method used in visit was descriptive and qualitative methods. Data collection techniques, namely, using interview guides, literature studies, and documentation. The results of the visit showed that the implementation of standard operating procedures in Garis Tangan coffee shop business has been effective. From the planning of operational standards in Garis Tangan coffee shop business, it can be concluded that this visit was carried out to measure the effectiveness standard operating procedures in increasing the efficiency and consistency of business operations.*

**Keywords:** *Standard operating procedures. Business. Human resource management.*

Alamat Korespondensi

E-mail: [mn21.syafalaksana@mhs.ubpkarawang.ac.id](mailto:mn21.syafalaksana@mhs.ubpkarawang.ac.id)

## Pendahuluan

Dalam era globalisasi bisnis yang berkembang pesat saat ini, dengan kemajuan dari sisi teknologi maupun pengetahuan, persaingan semakin ketat dan setiap perusahaan harus mampu beradaptasi untuk mempertahankan kemajuan bisnisnya. Salah satu perkembangan penting adalah penyediaan sistem informasi yang mendukung aktivitas operasional perusahaan dengan menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sesuai kebutuhan. Selain itu, sistem pengendalian internal perusahaan juga harus memadai guna mencapai tujuan perusahaan dan mengontrol apakah aktivitas yang dilakukan sesuai dengan prosedur atau kebijakan yang telah ditetapkan. Untuk memastikan adanya sistem pengendalian internal yang memadai, perusahaan dapat menggunakan suatu alat sebagai kontrol dan pedoman dalam menjalankan aktivitas operasional, yaitu *standard operating procedure* (SOP). *Standard operating procedure* (SOP) adalah acuan pokok mengenai tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan. Jika SOP diimplementasikan dengan baik, perusahaan akan mencapai efisiensi dalam menjalankan operasinya, memuaskan pelanggan, dan mempertahankan reputasi dan kualitas perusahaan. Hal ini akan membantu perusahaan untuk bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat, terutama dalam bisnis penjualan barang dagang. Setiap perusahaan membutuhkan standar operasional prosedur (SOP) dalam menjalankan segala aktivitas karyawan.

Salah satu perusahaan yang menerapkan *standard operating procedure* dalam menjalankan bisnisnya adalah Coffee Shop Garis Tangan. Coffee Shop Garis Tangan adalah suatu bisnis yang bergerak di bidang minuman yang berbahan dasar kopi. Usaha ini berdiri sejak tahun 2022 yang masih beroperasi sampai dengan saat ini. Dalam mengembangkan produknya, Coffee Shop ini juga mempunyai tiga cabang di Indonesia. Cabang pertama ada di Bandung yang sudah beroperasi dari tahun 2021, cabang kedua ada di Bogor dan sudah beroperasi selama 7 bulan.

Pada penerapannya, masih terdapat beberapa hal yang belum sesuai dengan SOP perusahaan. Salah satu contohnya adalah masih terdapat karyawan yang masih lalai dalam mengerjakan pekerjaannya. Selain itu karyawan baru atau karyawan yang belum mengetahui cara – cara produksi yang biasa diterapkan dalam perusahaan merasa kesulitan dalam bekerja sehingga hal ini menjadikan kendala bagi karyawan baru tersebut. Tujuan yang ingin dicapai dalam kunjungan ini adalah untuk mengetahui “Perencanaan Standar Operasional Prosedur Pada Bisnis Coffee Shop Garis Tangan”

## LANDASAN TEORI

### Pengertian SOP

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 di isyaratkan 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.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *standard operating procedure* (SOP) merupakan acuan atau referensi bagi karyawan yang di dalamnya berisikan mengenai standar prosedur yang digunakan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan di dalam perusahaan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan serta dapat meminimalisir kesalahan.

1. Indikator Pokok Dalam *Standard Operating Procedure*. Menurut Santosa terdapat indikator pokok dalam SOP yaitu: efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

2. Efisiensi diartikan sebagai suatu ketepatan, efisiensi berupa hal hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan akan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan.
3. Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung-rugi, juga regulasi pemasaran oleh karena itu semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi.
4. Minimalisasi kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala eror di segala area tenaga kerja. SOP menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis.
5. Penyelesaian masalah. SOP juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas perusahaan atau institusi. Terkadang konflik antar karyawan sering terjadi. Bahkan, seolah olah tidak ada penengah yang bisa memecahkan konflik yang dimaksud. Tetapi, apabila dikembalikan kedalam SOP yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada SOP tersebut.
6. Perlindungan tenaga kerja adalah langkah langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap-tiap sumber daya dari potensi pertanggungjawaban, dan berbagai persoalan personal. SOP dalam hal ini dimaksud melindungi hal hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu
7. Peta kerja sebagai pola pola dimana semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan SOP, pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama yang efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan.
8. Batasan pertahanan dipahami sebagai langkah inspeksi, bisa diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktifitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan jelas. Oleh karena itu, inspeksi- inspeksi yang bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam SOP untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan.

## **Metode**

Kunjungan ini dilaksanakan di Jl. Ekalajaya Blok I, Perumnas Telukjambe Barat Kabupaten Karawang. Kunjunga ini menggunakan metode Deskriptif dan Metode Kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan sekunder, dimana data primer ini diperoleh dari hasil observasi dan wawancara mendalam (in-dept interview) yang berkaitan dengan bisnis, Manajemen, Sumber Daya Manusia pada Coffee shop Garis Tangan di Kabupaten karawang terhadap subjek Kunjungan. Dalam menetapkan subjek kunjungan ini, penulis menggunakan Purposive sampling, karena bisa mendapatkan informasi yang akurat dari narasumber yang memahami pembahasan penelitian sehingga penulis dapat menyajikan data yang kredibel. Sedangkan pada data sekunder didapat dari data sumber pihak lain dengan studi Pustaka atau daftar Pustaka

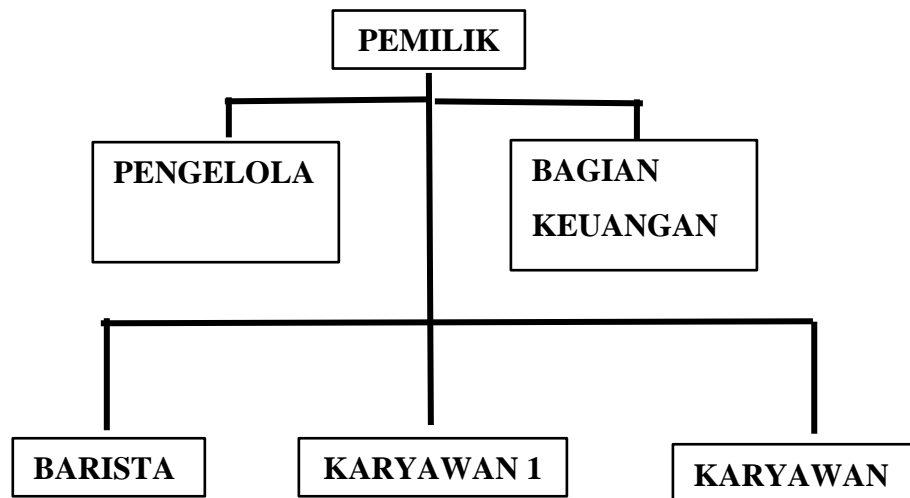
## **Hasil dan Pembahasan**

### **Hasil kegiatan Kunjungan Industri**

#### **Standar Operasional Prosedur di Coffee shop Garis Tangan**

Setelah melakukan kunjungan dan observasi pada Coffee Shop Garis Tangan, ditemukan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bisnis tersebut sangat penting untuk menjaga kualitas produk dan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Berikut adalah beberapa hasil yang ditemukan :

**Tabel 1**  
**Struktur Organisasi (SOP) Coffee shop Garis Tangan.**  
Sumber. Olahan data penulis 2023.



### 1. Penerapan SOP pada bagian produksi kopi.

Kopi bubuk adalah biji kopi yang disangrai (roasted) kemudian digiling dengan atau tanpa penambahan bahan lain dalam kadar tertentu tanpa mengurangi rasa dan aromanya serta tidak membahayakan kesehatan.

Pada bagian produksi kopi, SOP yang diterapkan meliputi pemilihan biji kopi yang berkualitas, penggilingan kopi dengan mesin yang terstandar, pengukuran takaran kopi yang tepat, dan penggunaan air bersih dan berkualitas. Dengan menerapkan SOP ini, kualitas rasa kopi yang dihasilkan menjadi lebih konsisten dan memuaskan pelanggan.

### 2. Penerapan SOP pada bagian pelayanan Sumber Daya Manusia.

Pada bagian pelayanan, SOP yang diterapkan meliputi penampilan dan sikap kerja para pegawai, penggunaan alat-alat servis yang bersih dan terawat, serta standar waktu pelayanan kepada pelanggan. Dengan menerapkan SOP ini, diharapkan pelanggan merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan.

Dalam melayani pelanggan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan dilakukan oleh karyawan, yaitu:

- Ketika ada pelanggan datang, sambut dengan ucapan selamat datang dan selamat pagi, siang, atau malam.
- Tanyakan kepada pelanggan ada berapa orang. Jika perlu beri mereka alternatif tempat, namun jangan memaksa di mana mereka harus duduk.
- Setelah pelanggan duduk, berikan menu lalu persilakan mereka untuk melihat-lihat menu terlebih dahulu.
- Agar mereka nyaman, jangan berdiri di samping meja mereka. Katakan saja, jika sudah siap memesan silakan panggil.
- Jika sudah memesan, catat dengan benar pesanan mereka. Lalu ulang kembali apa saja yang mereka pesan ketika pelanggan sudah selesai memesan.
- Segera order ke bagian pembuatan setelah pelanggan memesan menu. Jangan sampai pelanggan menunggu terlalu lama.
- Setelah pesanan jadi, segera antar ke meja pelanggan. Lalu pastikan kepada pelanggan bahwa pesanan sudah diantar semua. Jangan lupa ucapkan selamat menikmati atau selamat makan kepada mereka.
- Siap sedia tidak jauh dari pelanggan, jika sewaktu-waktu mereka membutuhkan bantuan.
- Transaksi pembayaran dilakukan oleh kasir. Pelanggan bisa datang ke meja kasir.

- j. Jika pelanggan sudah selesai membayar dan meninggalkan kafe, ucapkan terimakasih dan persilakan untuk datang kembali.
- k. Pelayan segera membereskan meja dan membersihkannya, jika ada pelanggan yang menunggu tidak akan terlalu lama.
- l. Sebelum pelanggan pulang, ingatkan apabila ada barang-barang yang tertinggal. Pastikan meja bersih dan tidak ada sampah atau kotoran yang tersisa.
- m. Rapikan meja dan susun seperti semula.

**Tabel 2**  
**Standar Operasional Prosedur Coffee shop Garis Tangan.**

No	Jam	Pekerjaan	Penanggung Jawab
1	10.00 WIB	Buka Kafe	Karyawan Kafe
2	11.00-16.00 WIB	Operasional Karyawan Kafe	Karyawan Kafe
3	17.00-19.30 WIB	Order Pelanggan	Karyawan Kafe
4	20.00-22.00 WIB	Kafe Tutup	Karyawan Kafe
5		- Membersihkan Kafe - Menghitung transaksi - Memeriksa stock yang habis dipakai	Karyawan Kafe

**Sumber.** Olahan data penulis 2023.



**Gambar 1.** Menu Harga Minuman dan Snack dicoffee shop Garis Tangan.  
**Sumber.** Data Penulis 2023.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang sudah kunjungan lakukan di Coffee shop Garis Tangan maka didapatkan bahwa Standar Operasional Prosedur tersebut sudah diterapkan sejak awal, namun dalam proses penerapannya ditemukan Standar Operasional yang berjalan dengan baik

Dari Tabel 1. Dijelaskan bahwa Struktur Organisasi

Menurut Robbins & Judge (2014 :231) Struktur organisasi adalah untuk menunjukkan bagaimana tugas pekerjaan secara formal dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Berikut merupakan struktur organisasi Coffee Shop Garis Tangan.

Dari Tabel 2. Dijelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur Coffee shop Garis Tangan ini dilakukan sesuai Jadwal Operasionalnya tersendiri, Namun, SOP tersebut tidaklah baku Jam buka

kafe berbeda-beda sesuai dengan keinginan pemilik. SOP yang tertera dibuka maupun Tutup sesuai Jam Operasional nya pada Pukul 10.00 WIB hingga Pukul 22.00 WIB.

Gambar 1. Merupakan menu harga minuman dan Snack yang terdapat di coffee shop Garis Tangan. Menu Harga nya sangat terjangkau sehingga para costumer dapat menikmati dengan baik, nyaman dan Nikmat.

## Kesimpulan

Berdasarkan kunjungan yang dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan serta pembahasan yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan yang berhubungan dengan judul yang penulis angkat yaitu Penerapan Standar Operasional Prosedur pada Bisnis *Coffee shop* Garis Tangan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah alat bantu yang bisa mengurangi risiko kesalahan dalam proses SOP. Menciptakan gambaran sebuah proses kerja yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya, membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dan menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi. Penulis juga dapat mengetahui Sumber daya SOP pada bisnis *Coffee shop* Garis Tangan melalui Standar Operasional Produksi, Standar Operasional dalam Pelayanan maupun Standar Operasional pada Struktur Organisasi.

Dalam meningkatkan efisiensi dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan saran kepada *Coffee shop* Garis Tangan. Dan penulis meminta agar *coffee shop* Garis Tangan dapat menerima saran dari penulis, penulis mengucapkan Terimakasih. Dalam hal SOP diatas diharuskan adanya pelatihan terhadap karyawan meskipun pekerjaan terbilang tidak terlalu sulit namun hal tersebut dapat meningkatkan skill mereka. Dari konsistensi sebaiknya memberikan absensi untuk karyawan agar dapat melihat karyawan yang sering bolos atau terlambat. Mencantumkan jaminan kesehatan bagi karyawannya serta ditambah lagi alat-alat untuk melindungi diri seperti sarung tangan, masker untuk semua karyawan di *Coffee shop* Garis Tangan. Dengan menerapkan SOP yang baik, pada Bisnis *Coffee shop* Garis Tangan dapat meningkatkan kualitas produk dan kepuasan Pelanggan.

## Daftar Referensi

(Mayla et al., 2022) Usulan Penerapan SOP (Standard Operation Procedure) di UMKM Keripik Tempe Sari Rasa Malang, Seminar dan Konferensi Nasional IDEC 2022, <https://idec.ft.uns.ac.id/>

(Ekonomi et al., 2020) Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan di UD Sukri Dana Abadi Ponorogo. Undergraduate (S1) thesis, IAIN Ponorogo.

(Ayu et al., 2020) Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort Bali, Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata 03(01), <https://ejournal.undiksha.ac.id/>

(Ratna Nabilla & Hasin, 2022) Analisis Efektivitas Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk), Jurnal Mahasiswa Bisnis dan Manajemen, 01(06), <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/26602/14474>

(Gabriele, 2018) Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen

Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada, Jurnal Agora, 06(01),

<https://publication.petra.ac.id>