

Merancang *Standard Operating Procedure* (Sop) Dalam Bentuk *Flowchart* Untuk Pekerja Di Kantin Orchid Park

Yuddy Giovanna Priscilla¹, Fretty Hanggara²

Universitas Internasional Batam, Indonesia

Email korespondensi: yuddy.giovanna@uib.ac.id, 1741141.fretty@uib.edu

Abstrak

Kantin Orchid Park merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang pelayanan makanan yang tidak memiliki peraturan atau pedoman dalam pelaksanaan tugas sampai kegiatan operasionalnya. Permasalahan yang dialami oleh usaha ini juga dikarenakan berkurangnya jumlah konsumen sejak Covid-19 masuk ke Indonesia, Adanya karyawan yang tidak melaksanakan protokol kesehatan seperti memakai masker saat melayani konsumen mengakibatkan banyak konsumen yang takut memesan makanan yang ada di usaha ini. Penulis merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam bentuk *Flowchart* untuk kantin Orchid Park, agar para karyawannya dapat mengetahui dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Hasil dari implementasi perancangan SOP ini adalah meningkatnya konsumen pada Kantin Orchid Park sehingga dapat meningkatkan keuntungan pada tempat usaha ini. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat membuat sistem penilaian kinerja agar karyawan dapat bekerja lebih baik lagi kedepannya.

Abstract

Kantin Orchid Park is a business engaged in food service that does not have regulations or guidelines in carrying out tasks up to operational activities. The problems experienced by this business are also due to the reduced number of consumers since Covid-19 entered Indonesia. The existence of employees who do not implement health protocols such as wearing masks when serving consumers resulting in many consumers who are afraid to order food at this business place. The author designed a *Standard Operating Procedure* (SOP) in the form of a *Flowchart* for the Orchid Park canteen, so that employees can know and carry out their duties and responsibilities properly. The result of the implementation of this SOP design is the increase in consumers at the Orchid Park Canteen so that it can increase profits at this business place. For further research, it is expected to create a performance appraisal system so that employees can work better in the future.

Keywords: *Standard Operating Procedure, Service, Employee*

Pendahuluan

Kantin Orchid Park merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang

pelayanan makanan. Kantin ini dikelola oleh Pak Abu yang telah mengoperasikan usahanya pada

tanggal 02 Mei 2018 yang letaknya di komplek Orchid Park, Kota Batam. Penulis telah melakukan wawancara dan observasi pada kantin ini, kemudian mengetahui bahwa Kantin ini tidak memiliki peraturan, standar beroperasi dan pedoman dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan operasionalnya. Oleh karena itu penulis memutuskan untuk merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam bentuk *Flowchart* untuk kantin ini, agar para karyawannya dapat mengetahui dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, sehingga dapat meningkatkan keuntungan pada Kantin Orchid Park.

Masalah

Permasalahan yang terjadi di Kantin Orchid Park adalah tempat usaha ini tidak memiliki peraturan, standar beroperasi dan pedoman dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan operasionalnya yang mengakibatkan karyawannya tidak mengetahui dan menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik dan juga semakin berkurangnya jumlah pelanggan yang datang sejak Covid-19 masuk ke Indonesia, para karyawannya pun tidak menjalankan protokol kesehatan dengan baik, yang membuat banyak pelanggan tidak berani untuk datang dan memesan makanan yang ada pada Kantin Orchid Park, hal ini mengakibatkan menurunnya keuntungan yang didapatkan oleh Kantin Orchid Park. Oleh karena itu dengan dijalankannya proyek ini diharapkan dapat membantu tempat usaha ini untuk meningkatkannya keuntungan. Sehingga penulis tertarik untuk menjalankan proyek ini dengan judul Merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam bentuk *Flowchart* untuk pekerja di Kantin Orchid Park. *Standard Operating*

Procedure (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan dengan tujuan mencegah pekerja dari kemungkinan terjadinya kesalahan dalam bekerja (Rahmawati, 2019)

Target keberhasilan yang ingin dicapai oleh penulis dengan di rancangannya *Standard Operating Procedure* (SOP) ini adalah untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh tempat usaha ini, yakni demi untuk meningkatkan keuntungan.

Untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada Kantin Orchid Park, penulis akan merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) agar karyawan pada Kantin Orchid Park mengetahui bagaimana menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik, sehingga konsumen dapat loyal dengan tempat usaha ini, diharapkan juga dapat meningkatkan omset tempat usaha di kemudian hari.

Metode

Metode yg digunakan oleh penulis dalam melaksanakan proyek ini adalah Metode Wawancara. Wawancara adalah instrumen penelitian yang sangat berguna karena dapat digunakan untuk mempelajari orang dalam berbagai konteks. (Hitchings & Latham, 2019)

Wawancara dilakukan terhadap pengelola Kantin yg merupakan kepala koordinator dari Kantin Orchid Park. Dalam teknik pengumpulan data ini, penulis menanyakan secara langsung kepada pengelola Kantin Orchid Park untuk mendapatkan informasi agar proses pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) ini berjalan dengan baik..

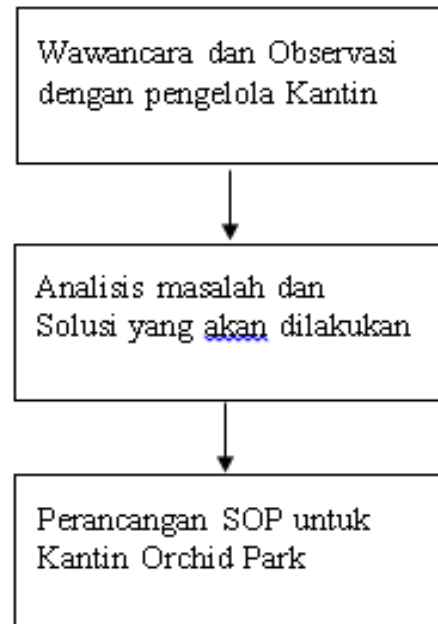
Selain wawancara, Penulis juga menggunakan metode Observasi. Observasi adalah salah satu metode penelitian terpenting

dalam ilmu sosial dan sangat beragam. Istilah ini mencakup beberapa jenis, teknik, dan pendekatan, yang mungkin sulit untuk dibandingkan dalam hal pemberlakuan dan hasil yang diharapkan (Ciesielska, 2017). Teknik Observasi yang dilakukan oleh penulis adalah teknik observasi secara langsung, Observasi yang telah dilakukan oleh penulis dilakukan dalam waktu 2 Minggu dari jam 18:00 s/d 20:00, Pada teknik ini penulis telah mengamati bagaimana cara kerja karyawan yang ada pada Kantin Orchid Park, kemudian penulis telah mengetahui *Standard Operating Procedure* (SOP) apa yang akan dirancang kemudian dapat dijalankan oleh Kantin Orchid Park.

Setelah dilakukannya metode wawancara dan observasi pada kantin Orchid Park, penulis akan mengetahui permasalahan yang terjadi pada Kantin Orchid Park, sehingga dalam melakukan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) ini penulis akan merancang dengan baik dengan harapan permasalahan yang terjadi pada Kantin Orchid Park dapat terselesaikan dengan baik.

Jadwal kegiatan yang dilakukan oleh penulis adalah mencari dan meminta izin pelaksanaan kerja praktek dengan pengelola kantin Orchid Park, melakukan indentifikasi masalah yang dihadapi oleh tempat usaha ini, menyusun proposal kerja praktek, kemudian dilanjutkan dengan mengamati cara kerja karyawan dan merancang SOP. SOP tersebut kemudian diimplementasi oleh karyawan yang ada pada tempat usaha ini dan penulis melakukan evaluasi hasil implementasi, Jadwal kegiatan terlampir

Tabel 1.
Proses Tahapan Perancangan

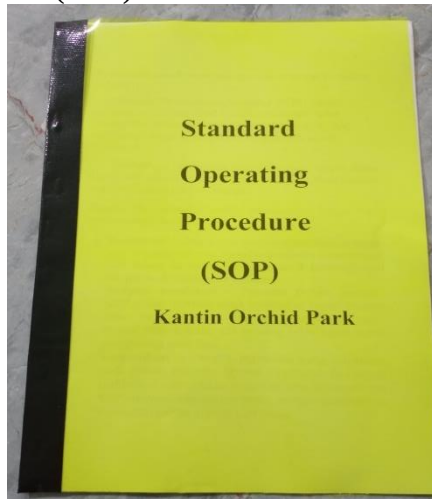


Sumber : Penulis (2021)

Pembahasan

Pada awalnya Penulis melaksanakan beberapa metode seperti wawancara terhadap pengelola Kantin Orchid Park, kemudian mengetahui bahwa kantin Orchid Park tidak memiliki peraturan, standar beroperasi dan pedoman dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan operasionalnya. Oleh karena itu penulis memutuskan untuk merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam bentuk *Flowchart* untuk kantin ini. Proyek ini dirancang dengan gambar *Flowchart* agar pekerja dapat mengetahui gambaran mengenai tugas mereka dan menjalankannya sesuai dengan *step by step* alur kerja yang ada di gambar *Flowchart* tersebut.

Gambar 1.
Handbook Standard Operating Procedure (SOP)



Sumber : Penulis (2021)

Setelah penulis selesai merancang *Standard Operating Procedure (SOP)*, kemudian dilanjutkan dengan melakukan implementasi agar dapat mengetahui apakah dengan dirancangnya *Standard Operating Procedure (SOP)* dapat meningkatkan keuntungan kantin ini atau tidak.

Pada saat penulis melakukan evaluasi terhadap implementasi, penulis bertanya langsung kepada Pengelola Kantin, implementasi tersebut memperlihatkan bahwa dengan dirancangnya *Standard Operating Procedure (SOP)* dapat meningkatkan keuntungan kantin ini, seperti bertambahnya jumlah konsumen yang datang.

Gambar 2.
Pengunjung kantin Orchid Park setelah dirancangnya SOP



Sumber : Penulis (2021)

Para karyawan juga dapat mengetahui dan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, seperti memakai masker saat melayani para konsumen dan mengikuti protokol kesehatan dengan baik.

Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* ini memiliki kelebihan dan juga kekurangannya, kelebihan adalah dapat menjadi pegangan untuk karyawan atau *handbook employee* yang dapat mereka bawa dan baca dengan mudah agar dapat menjalankan tugas mereka dengan baik dan adanya transparansi antara karyawan dengan konsumen, sedangkan kekurangannya adalah rancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* ini masih sangat sederhana dan masih perlu dikembangkan lagi setiap bidang pekerjaan karyawannya agar lebih mendetail.

Kendala yang dialami oleh penulis saat proses pelaksanaan kegiatan adalah saat dilakukannya implementasi, karyawan sering tidak menggunakan maskernya saat melayani konsumen, sehingga penulis membuat *banner* kecil untuk konsumen yang jika melihat ada karyawan Kantin Orchid Park yang tidak memakai masker maka makanan yang konsumen beli tidak perlu bayar, dan akan dibayar oleh karyawan yang tidak memakai masker tersebut.

Gambar 3.
Banner untuk Kantin Orchid Park



Sumber : Penulis (2021)

Simpulan

Tidak adanya peraturan, standar beroperasi pada Kantin Orchid Park menimbulkan permasalahan seperti karyawan yang tidak mengetahui bagaimana menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan benar, dan juga adanya karyawan yang tidak mengikuti protokol kesehatan dengan benar, mengakibatkan banyak konsumen yang takut untuk datang dan memesan makanan yang ada pada kantin ini, oleh karena itu penulis bermaksud merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) agar pekerja dapat mengetahui dengan mudah gambaran mengenai tugas mereka dan menjalankannya sesuai dengan *step by step* alur kerja yang ada di gambar *Flowchart* tersebut, kemudian semakin bertambahnya jumlah pengunjung yang datang membuat kantin Orchid Park dapat meningkatkan keuntungannya.

Untuk peneliti kantin Orchid Park selanjutnya diharapkan dapat membuat sistem keuangan untuk kantin ini agar mereka dapat dengan mudah mengetahui proses keluar dan masuknya keuangan mereka dan dapat mengaturnya lebih baik lagi kedepannya. .

Saran penulis dalam laporan kerja praktek ini adalah dapat dilakukannya *training* untuk para karyawannya jika rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) tidak berjalan dengan baik, hal ini akan membuat karyawan lebih memahami apa tugas dan tanggung jawab yang harus mereka lakukan agar konsumen dapat loyal dengan tempat usaha tersebut, sehingga dapat meningkatkan keuntungan bagi tempat usaha tersebut.

Tidak lupa juga penulis ucapkan terimakasih kepada Kantin Orchid Park yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan kerja praktek, Ibu Yuddy Giovanna Priscilla, SE., MM. selaku dosen pembimbing penulis dan juga seluruh pihak yang telah membantu keberlangsungan kerja praktek ini.

Daftar Pustaka

Ciesielska, M. *Observation Methods fails: walking as an alt-meth in a volatile context*. Qualitative Research Journal, 21(1), 40–50. <https://doi.org/10.1108/QRJ-04-2020-0033>

Hitchings, R., & Latham, A. (2019). *Qualitative methods I: On current conventions in interview research*. 1–10. <https://doi.org/10.1177/0309132519856412>

Potter, A., & Potter, A. (2018). *Managing productive academia / industry relations: the interview as research method*. 1136. <https://doi.org/10.1080/25741136.2018.1464716>

Prayitno, S. A., Pribadi, H. P., Ifadah, R. A., Studi, P., Pangan, T., Pertanian, F., ... Kesehatan, F.

(2020). *DedikasiMU (Journal of Community Service) Volume 2, Nomor 3, September 2020 PERAN SERTA DALAM MELAKSANAKAN PROTOKOL PENCEGAHAN PENYEBARAN CORONA VIRUS DISEASE (COVID-19) PADA MASYARAKAT*. 2(September), 504–510.

Rahmawati, F. (2019). *Factors Related to the Standard Operating Procedure Compliance of the Workers at PT X Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Pelaksanaan Standard Operating*

Lampiran 1
Jadwal Kegiatan

Jadwal Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mengamati cara kerja para karyawan																
Membuat <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)																
Melakukan <i>review</i>																
Penyusunan laporan kerja praktek																
Finalisasi dan evaluasi laporan kerja praktek																