

**OPTIMALISASI PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR AKTIVITAS KERJA DAN PELAYANAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS: XYZ COFFEE & BOUTIQUE)**

Oleh:

***Annisa Cahya Arindi<sup>1</sup>***  
***Febya Noor Adhani Budiman<sup>2</sup>***  
***Iqbal Zulfikar Rahman<sup>3</sup>***  
***Nurul Hidayati<sup>4</sup>***

<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Ekonomi dan Manajemen  
Program Studi Manajemen  
Institut Pertanian Bogor

**Email:**

annisa68arindi@apps.ac.id<sup>1</sup>  
febyanoor@apps.ipb.ac.id<sup>2</sup>  
iqbalzulfikar@apps.ipb.ac.id<sup>3</sup>  
nurulhidayati91@apps.ipb.ac.id<sup>4</sup>

**ABSTRACT**

*Intense competition in the cafe industry, particularly in Bogor City, necessitates efficient management through the implementation of Standard Operating Procedures (SOP), especially in human resource management. XYZ Coffee & Boutique, a local café in Bogor City, faces performance challenges among its employees due to the absence of written guidelines. This research aims to optimize SOP for Work Activities and Customer Service at XYZ Coffee & Boutique by designing a formal guide consistently enforce for all café staff. The study was conducted at XYZ Coffee & Boutique from August to November 2023, involving 15 employees selected through non-probability sampling approach using purposive sampling techniques. The research utilized descriptive analysis (flowchart) and the Paired Sample T-Test method with Ms. Excel and SPSS applications. The findings demonstrate a significant improvement in the evaluation of work activities and customer service after the implementation of SOP for Work Activities and Customer Service. With a significance value below 0,05, the research accept  $H_1$  dan  $H_2$  regarding differences before and after SOP implementation. This indicates the success of optimizing work activities and customer service through the formal implementation of SOP.*

**Keyword:** *Customer Service, Flowchart, Job Activities, Paired Sample T-Test, SOP*

## ABSTRAK

Persaingan ketat dalam industri kafe terutama di Kota Bogor mendorong perlunya pengelolaan aspek manajemen yang efisien melalui perencanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), terutama dalam manajemen sumber daya manusia. XYZ Coffee & Boutique, sebuah kafe lokal di Kota Bogor, menghadapi kendala kinerja karyawan karena tidak adanya panduan kerja secara tertulis. Penelitian ini bertujuan mengoptimalkan SOP Aktivitas Kerja dan Pelayanan Pelanggan pada XYZ Coffee & Boutique melalui perancangan buku panduan formal yang diberlakukan secara konsisten untuk seluruh karyawan di bagian kafe. Penelitian ini dilaksanakan di XYZ Coffee & Boutique mulai dari bulan Agustus – November 2023. Penelitian ini melibatkan 15 karyawan XYZ Coffee & Boutique yang dipilih melalui pendekatan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian menggunakan analisis deskriptif (*flowchart*) dan metode *Paired Sample T-Test* dengan aplikasi Ms. Excel dan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan signifikan dalam evaluasi aktivitas kerja dan pelayanan pelanggan setelah diterapkannya SOP. Dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05, hasil penelitian menerima  $H_1$  dan  $H_2$  terkait adanya perbedaan antara sebelum dan sesudah optimalisasi penerapan SOP Aktivitas Kerja dan Pelayanan Pelanggan. Hal ini mengindikasikan keberhasilan dalam mengoptimalkan aktivitas kerja dan pelayanan pelanggan melalui penerapan SOP yang disusun secara formal.

**Kata Kunci:** Aktivitas Kerja, *Flowchart*, *Paired Sample T-Test*, Pelayanan Pelanggan, SOP

### A. PENDAHULUAN

Sektor sumber daya alam di Indonesia tersebar mulai dari pertanian, pertambangan, hingga energi. Berdasarkan (Fachri, 2023) menginformasikan bahwa data Badan Pusat Statistik tahun 2023 menunjukkan sektor pertanian mendominasi dengan persentase pertumbuhan sebesar 0,34% dan kontribusinya mencapai 11,77% terhadap pendapatan nasional. Kopi merupakan salah satu komoditas pertanian yang menjadi ekspor unggulan di Indonesia. Hasil survei Katadata dan databooks periode 2022/2023 (Muhamad, 2023) menyatakan bahwa Indonesia berada pada urutan ketiga sebagai produsen kopi terbesar di dunia dengan jumlah produksi sebanyak 11,85 juta kantong. Salah satu kota di Indonesia yaitu Bogor didominasi oleh warga dengan gaya hidup dan kebiasaan minum kopi di kafe (Ruslan et al., 2020). Tingginya permintaan kopi di Kota Bogor menjadi peluang bagi para pengusaha untuk mendirikan bisnis kafe. Namun, situasi ini juga menciptakan persaingan bisnis yang semakin intens di sektor kafe Indonesia, khususnya Kota Bogor. Oleh karena itu, bisnis kafe memerlukan pengelolaan aspek manajerial yang efektif agar dapat berdaya saing tinggi.

XYZ Coffee & Boutique merupakan salah satu kafe di Kota Bogor yang didirikan pada tahun 2023. Kafe ini memiliki ciri khas yang unik karena memadukan konsep nusantara dan modern. Selain itu, XYZ Coffee & Boutique juga memberdayakan masyarakat adat di Indonesia dengan membantu mempromosikan produk-produk mereka, khususnya kopi dan kerajinan tangan. Berdasarkan hasil

wawancara bersama Manajer XYZ *Coffee & Boutique*, diperoleh informasi bahwa XYZ *Coffee & Boutique* saat ini dalam melakukan penyampaian informasi hanya dilakukan secara lisan dan tidak berkelanjutan sosialisasinya. Padahal, idealnya sebuah perusahaan seharusnya memiliki SOP tertulis yang jelas untuk mengatur aktivitas kerja dan pemberian pelayanan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat permasalahan berupa ketidaktersediaan SOP secara tertulis dan formal yang memberikan informasi secara sistematis kepada karyawan.

Oleh karena itu, penting bagi XYZ *Coffee & Boutique* untuk melakukan pengoptimalan SOP khususnya terkait aktivitas kerja dan pelayanan kepada pelanggan serta menerapkannya secara baku untuk seluruh karyawan. Pembakuan SOP secara formal mampu meningkatkan kinerja karyawan yang dapat menghadirkan citra perusahaan yang berkualitas (Supriyanto & Hendriyati, 2021). Selain itu, pengoptimalan SOP juga dapat mendorong teriptanya motivasi kerja pada karyawan karena dengan adanya motivasi kerja yang tinggi, produktivitas kerja dan kinerja karyawan pun juga ikut meningkat (Muhtadin & Purwanto, 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terapan ini yang bertujuan sebagai berikut: (1) Merancang SOP aktivitas kerja yang optimal pada XYZ *Coffee & Boutique*; (2) Merancang SOP pelayanan pelanggan yang optimal pada XYZ *Coffee & Boutique*; dan (3) Mengevaluasi optimalisasi SOP aktivitas kerja dan pelayanan pelanggan bagi karyawan XYZ *Coffee & Boutique*.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### ***Standar Operasional Prosedur***

Konsep dasar SOP muncul dalam konteks manajemen ilmiah dan efisiensi kerja pada permulaan abad ke-20 dengan Frederick Winslow Taylor sebagai tokoh yang berkontribusi besar dalam pengembangan konsepnya. SOP merupakan dokumen yang menjadi panduan atau pedoman suatu prosedur kerja pada unit perusahaan atau fungsi tertentu untuk memastikan proses kerja berjalan sesuai standar yang berlaku, sistematis, konsisten, efektif, dan efisien (Pramesti, 2022). SOP dapat memudahkan pihak manajemen untuk menilai kinerja karyawan mereka secara profesional (Subarjo et al., 2023). Penyusunan SOP bertujuan untuk menciptakan arus kerja yang lebih efektif agar meminimalisir risiko kerja dan mendorong koordinasi yang baik antar bagian pada perusahaan (Nafi'udin et al., 2023).

### ***Aktivitas Kerja Sektor Kafe***

Bagi banyak orang, kafe lebih sering dianggap sebagai lokasi yang dikunjungi oleh individu untuk bertemu, bersantai, dan menikmati kebahagiaan bersama (Oldenburg, 1989). Menurut (Ferreira et al., 2021), terdapat tiga peran kunci yang dimainkan oleh sebuah kafe, seperti memfasilitasi koneksi, mengembangkan, dan memberdayakan komunitas. Kafe memiliki serangkaian aktivitas kerja yang mendukung pencapaian tujuan bisnis. Aktivitas kerja umumnya berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi target tertentu berdasarkan ketetapan perusahaan (Handayani & Martini, 2010). Berdasarkan (Kohli et al.,

1998), peran aktivitas kerja dicerminkan oleh pencapaian harapan terhadap kinerja karyawan, pemantauan hasil kegiatan, dan pencarian informasi untuk mencapai tujuan. Pemanfaatan fungsi peta aktivitas kerja menentukan kelancaran proses bisnis pada sektor kafe. Berdasarkan (Tangian, 2019), terdapat tiga tahapan kunci yang umumnya diterapkan dalam sistem operasional kerja diantaranya: (1) Tahap Persiapan; (2) Tahap pelayanan pelanggan; dan (3) Tahap Penutup.

### ***Pelayanan Pelanggan***

Pelayanan menggambarkan upaya perusahaan untuk memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan serta kesesuaian cara penyampaiannya sehingga dapat mengimbangi ekspektasi pelanggan (Sambodo Rio Sasongko, 2021). Pemberian pelayanan yang berkualitas perlu menjadi perhatian utama bagi perusahaan karena memberikan manfaat yang sangat krusial, seperti peningkatan loyalitas pelanggan, perluasan pangsa pasar, penetapan harga jual yang lebih besar, dan peningkatan produktivitas perusahaan (Tjiptono & Sumarwan, 2019). Berdasarkan teori (Tangian, 2019), terdapat beberapa aktivitas pokok dalam SOP pelayanan pelanggan yang dapat mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas, yaitu *greeting the guest, escorting & sitting the guest, presenting the menu or taking order, serving the food, clear up, presenting the bill, dan bid farewell*.

### ***Benchmarking Penerapan SOP Aktivitas Kerja dan pelayanan Pelanggan***

Pada penelitian ini sebelum melakukan optimalisasi perancangan SOP, penulis melakukan terlebih dahulu benchmarking terhadap beberapa kafe lokal di Indonesia. Proses benchmarking ini dilakukan secara primer (wawancara) dan sekunder (studi literatur) sebagai dasar dan acuan dalam menyusun SOP tertulis bagi XYZ Coffee & Boutique. Berdasarkan hasil benchmarking yang telah dilakukan baik secara primer maupun sekunder diperoleh bahwa mayoritas kafe selalu menerapkan beberapa SOP tertentu, diantaranya SOP aktivitas kerja secara umum, SOP pelayanan pelanggan, serta SOP kebersihan dan sanitasi. SOP aktivitas kerja secara umum memberikan panduan bagi karyawan maupun manajemen dalam menjalankan serangkaian aktivitas operasional perusahaan. SOP pelayanan pelanggan menjadi panduan bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan sehingga dapat menciptakan rasa kepuasan yang tinggi. Sementara, SOP kebersihan dan sanitasi menjadi panduan bagi karyawan untuk memelihara higienitas dalam rangka mendukung pemberian produk maupun fasilitas yang berkualitas dan terhindar dari kontaminasi yang membahayakan pelanggan maupun karyawan. Penting bagi seluruh kafe untuk memperhatikan dan menerapkan ketiga SOP tersebut dalam rangka mendukung optimalisasi kafe baik dari segi produk maupun pelayanan. Hasil *benchmarking* tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Tangian, 2019) yang dijadikan acuan an referensi dalam mengoptimalkan penyusunan SOP aktivitas kerja dan pelayanan pelanggan yang kemudian disesuaikan juga dengan kondisi serta kebutuhan pada XYZ Coffee & Boutique.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di XYZ Coffee & Boutique yang beralamat di Jl. Raya Cifor, Bogor Barat (<https://maps.app.goo.gl/oUj1Cd3PEPsK6Umq7>) mulai dari bulan Agustus hingga November 2023. Atas dasar pertimbangan pemilik usaha yang bersangkutan maka nama objek penelitian tidak ditampilkan pada naskah ini dan berganti dengan nama XYZ Coffee & Boutique. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diperoleh melalui studi pustaka dari berbagai literatur dan hasil wawancara kepada pihak XYZ Coffee & Boutique. Sementara data kuantitatif diperoleh dari perhitungan evaluasi penerapan SOP pada XYZ Coffee & Boutique melalui karyawan dan kafe manajer menggunakan metode *paired sample T-test*. Metode *paired sample T-test* merupakan metode yang memberikan dua macam perlakuan pada satu objek sehingga dihasilkan dua data sampel yang berasal dari hasil perlakuan pertama dan perlakuan kedua (Montolalu & Langi, 2018).

Pada penelitian ini, penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan metode tidak acak (*non-probability sampling*) dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yang merujuk pada teknik untuk memilih anggota sampel secara spesifik berdasarkan kriteria tertentu (Hardani et al., 2020). Total responden yang memenuhi kriteria untuk diteliti yaitu sebanyak 15 orang yang bekerja di bagian kafe dengan rincian kriteria responden sebagai berikut : (a) Responden merupakan individu yang bekerja secara aktif dan terlibat dalam operasional bagian kafe di XYZ Coffee & Boutique; dan (b) Responden terlibat dalam melakukan pengujian implementasi rekomendasi dokumen SOP aktivitas kerja dan pelayanan pelanggan.

Tahap pengolahan dan analisis data dilakukan berdasarkan hasil penyebaran dan pengisian kuesioner oleh para responden penelitian dengan bantuan aplikasi Microsoft Excell versi 2013 dan SPSS. Kemudian, penelitian dilanjutkan dengan melakukan analisis deskriptif menggunakan bagan alir (*flowchart*) untuk menguraikan bagaimana tahapan suatu aktivitas kerja serta alur atau prosedur pelayanan pelanggan. Setelah menyelesaikan proses optimalisasi rancangan SOP Aktivitas Kerja dan Pelayanan Pelanggan, dilakukan sosialisasi dan uji coba pendek selama 10 hari. Penetapan waktu uji coba ini didasarkan pada pertimbangan keterbatasan waktu yang tersedia untuk menyelesaikan penelitian dan urgensi untuk memperoleh implementasi hasil penelitian, serta kendala lainnya yang mungkin muncul dalam konteks penelitian ini. Oleh karena itu, 10 hari dipilih sebagai periode uji coba yang pragmatis untuk memastikan efisiensi dan kelancaran pelaksanaan tahap uji coba sambil tetap memperhatikan kendala waktu yang ada. Kemudian, akan dilakukan evaluasi penerapan SOP dengan melakukan uji *Paired Sample T-Test* yang didukung dengan wawancara bersama pihak kafe untuk memperkuat hasil penelitian ini. Kajian dilaksanakan sampai tahap implikasi manajerial yang selanjutnya dilimpahkan seluruhnya kepada pihak XYZ Coffee & Boutique.

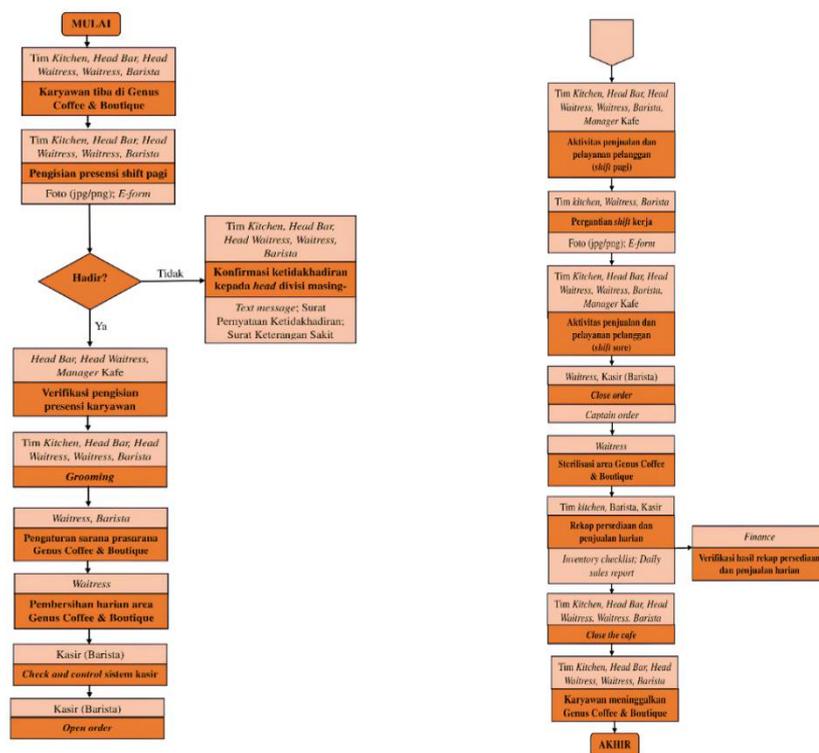
## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Hasil*

#### **Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aktivitas Kerja pada**

## XYZ Coffee & Boutique

Pembuatan SOP Aktivitas Kerja didukung dengan pembaharuan berupa penjabaran secara detail dari setiap tahapan SOP untuk memaksimalkan fungsinya secara optimal mengacu pada teori Tangian (2019). Penyusunan ini juga didukung oleh hasil *benchmarking* beberapa kafe lokal di Indonesia untuk mengetahui persamaan dan perbedaan implementasi aktivitas kerja serta hasil wawancara bersama manajer dan karyawan kafe. Adapun hasil rancangan SOP Aktivitas Kerja XYZ Coffee & Boutique yang disajikan dalam bentuk diagram alir (*flowchart*) agar memberikan gambaran alur atau tahapan yang lebih jelas sebagaimana tertera pada Gambar 1.



Gambar 1.  
Flowchart SOP Aktivitas Kerja XYZ Coffee & Boutique  
Sumber: Data diolah (2023)

## Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pelanggan Pada XYZ Coffee & Boutique

Penyusunan SOP Pelayanan Pelanggan mengacu pada teori Tangian (2019) dan hasil *benchmarking* serta data hasil wawancara bersama manajer kafe. Hasil rancangan SOP Pelayanan Pelanggan XYZ Coffee & Boutique disajikan dalam



Berdasarkan uji *paired sample statistics* pada Tabel 1 diketahui bahwa nilai rata-rata (*mean*) setelah menerapkan SOP Aktivitas Kerja lebih besar dibandingkan sebelum optimalisasi penerapan SOP Aktivitas Kerja. Hasil tersebut menandakan bahwa terdapat peningkatan aktivitas kerja karyawan XYZ *Coffee & Boutique* mulai dari tahap persiapan, pelayanan, hingga penutupan kafe. Kemudian didapatkan juga hasil pengolahan uji *paired sample T-Test*, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Paired Samples T-Test**  
**Sebelum dan Sesudah Penerapan SOP Aktivitas Kerja**

		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean.	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
					Lower	Upper			
Pair 1	Sebelum - Setelah Penerapan SOP Aktivitas Kerja	-12,06	7,17	1,85	-16,04	-8,09	-6,51	14	0,000

Sumber: Data diolah (2023)

Hasil pengolahan uji *paired sample T-Test* pada Tabel 2 menunjukkan nilai signifikansi 0,000 dengan nilai kurang dari 0,05 yang mengartikan bahwa terdapat perbedaan aktivitas kerja karyawan pada XYZ *Coffee & Boutique* antara sebelum dan sesudah dilakukan optimalisasi perancangan SOP Aktivitas Kerja secara formal.

### ***Optimalisasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pelanggan pada XYZ Coffee & Boutique Sebelum dan Sesudah Penerapan***

Adapun hasil pengujian *Paired Sample T-Test* untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara sebelum dan sesudah dilakukan optimalisasi penerapan SOP pelayanan pelanggan pada XYZ *Coffee & Boutique* disajikan pada tabel 3 dan 4.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Paired Samples Statistics**  
**Sebelum dan Sesudah Penerapan SOP Pelayanan Pelanggan**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Sebelum Penerapan SOP Pelayanan Pelanggan	37,4000	15	3,18030	0,82115

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Setelah Penerapan SOP Pelayanan Pelanggan	40,0667	15	3,82598	0,98786

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan uji *paired sample statistics* pada Tabel 3, diketahui bahwa nilai rata-rata (*mean*) setelah menerapkan SOP Pelayanan Pelanggan lebih besar dibandingkan sebelum menerapkan SOP Pelayanan Pelanggan. Hasil tersebut menandakan bahwa terdapat peningkatan tata cara melayani pelanggan pada XYZ *Coffee & Boutique* setelah penerapan SOP Pelayanan Pelanggan.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Paired Sample T-Test**  
**Sebelum dan Sesudah Penerapan SOP Pelayanan Pelanggan**

		95% Confidence Interval of the Difference					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper			
Pair 1	Sebelum - Setelah Penerapan SOP Pelayanan Pelanggan	-2,66	1,49	0,38	-3,49	-1,83	-6,9	14	0,000

Sumber: Data diolah (2023)

Hasil uji *paired sample T-test* yang memberikan signifikansi dengan nilai 0,000 kurang dari 0,05 pada Tabel 6, mengartikan bahwa  $H_2$  diterima atau terdapat perbedaan tata cara melayani pelanggan sebelum dan sesudah dilakukan optimalisasi perancangan SOP Pelayanan Pelanggan.

### **Pembahasan**

#### **Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aktivitas Kerja dan Pelayanan Pelanggan pada XYZ Coffee & Boutique**

Berdasarkan hasil rancangan SOP aktivitas kerja diperoleh tiga klasifikasi prosedur aktivitas kerja yang terdiri dari tahap persiapan buka kafe, tahap pelayanan pelanggan, dan tahap penutup. XYZ *Coffee & Boutique* tidak memiliki prosedur aktivitas kerja tertulis secara mendetail yang mengatur aktivitas kerja tahap persiapan sebelum buka kafe, pelayanan pelanggan, hingga tahap penutup. Setelah dioptimalisasi, diperoleh beberapa prosedur aktivitas kerja untuk persiapan buka kafe, berupa prosedur presensi, perizinan, *grooming*, pengaturan sarana prasarana,

pengaturan kebersihan, serta *Open Order* dan *Open The Store*. Selain itu, diperoleh juga prosedur pada tahap pelayanan pelanggan yang diadaptasi dari penelitian Tangian (2019), diantaranya *greeting the guest, escorting & sitting the guest, presenting menu/taking order, serving the food, clear up & table setting, presenting the bill, bid farewell*. Prosedur pada tahap penutup yang dioptimalisasi diantaranya prosedur sterilisasi sebelum tutup kafe, prosedur merekap persediaan dan penjualan untuk dikonfirmasi kepada tim manajemen, dan prosedur *Close Order & Close The Cafe*.

Berdasarkan hasil rancangan SOP pelayanan pelanggan diperoleh prosedur yang diawali dengan tim *waitress* bagian kasir maupun barista menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan dan dilanjutkan dengan memberikan menu dan menginformasikan pelanggan mengenai promo, diskon, upselling, dan informasi penting lainnya, lalu menerima pesanan dan menginformasikan tagihan kepada pelanggan. Setelah itu, tim *waitress* membantu pelanggan mengatur tempat duduk mereka sesuai dengan preferensi. Pesanan yang diterima oleh tim kitchen dan barista bertanggung jawab memastikan pesanan minuman disajikan maksimal 5 menit dan makanan 15 menit setelah pemesanan. Setelah pesanan dieksekusi oleh tim kitchen dan barista, tim *waitress* menyajikan minuman dan makanan dengan senyum kepada pelanggan. Piring & gelas kotor yang sudah selesai digunakan wajib dibersihkan dan diambil dari meja pelanggan oleh tim *waitress*. Prosedur terakhir yang harus dilakukan adalah mengucapkan terimakasih dan selamat tinggal kepada pelanggan.

#### ***Optimalisasi SOP Aktivitas Kerja XYZ Coffee & Boutique***

Hasil analisis optimalisasi SOP Aktivitas kerja menunjukkan adanya perbedaan aktivitas kerja antara sebelum dan sesudah dilakukan penerapan perancangan SOP secara formal. Hasil analisis *paired sample statistic* menunjukkan angka *mean* setelah penerapan SOP lebih besar yang mengindikasikan terdapat peningkatan aktivitas kerja karyawan, uniknya, analisis *paired sample correlation* menyatakan bahwa antara sebelum dan sesudah diterapkannya SOP Aktivitas kerja itu memiliki hubungan tidak signifikan. Hal ini dapat terjadi karena dalam implementasi prosedur aktivitas kerja karyawan XYZ Coffee & Boutique memerlukan masa adaptasi dalam menjalankan sistem operasional kerja yang baru. Pernyataan sebelumnya sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nasution & Aslamo, 2023), yaitu dibutuhkan penyesuaian kompetensi serta kapasitas karyawan dalam menerima perubahan dalam sistem kerja baru. Pada penelitian serupa yang dilakukan oleh (Asri, 2021) juga menunjukkan bahwa kondisi sebelum dan sesudah diterapkannya SOP menghasilkan peningkatan aspek kinerja dan terdapat pengaruh yang lebih baik dari penerapan SOP pada pelaksanaan kegiatan praktikum.

Hasil pengujian juga diperkuat oleh wawancara yang dilakukan kepada pihak XYZ Coffee & Boutique yang menyatakan bahwa setelah diberlakukannya optimalisasi SOP Aktivitas Kerja secara tertulis aktivitas karyawan menjadi lebih terstruktur terutama dalam hal persiapan buka kafe, mereka mulai hadir tepat waktu karena sistem presensi yang dibenahi memotivasi mereka untuk lebih disiplin. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa karyawan XYZ

*Coffee & Boutique* yang mana mereka menyatakan bahwa setelah dilakukan optimalisasi tingkat inisiatif dan aktivitas kerja karyawan menjadi lebih variatif, jelas dan terarah, terutama dalam hal melakukan prosedur pembersihan area kafe.

### ***Optimalisasi SOP Pelayanan Pelanggan XYZ Coffee & Boutique***

Hasil analisis optimalisasi SOP Pelayanan Pelanggan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tata cara melayani pelanggan sebelum dan sesudah dilakukan optimalisasi perancangan SOP Pelayanan Pelanggan. Berdasarkan uji *paired sample statistics* diketahui bahwa terdapat peningkatan tata cara melayani pelanggan pada *XYZ Coffee & Boutique* setelah penerapan SOP Pelayanan Pelanggan. Berdasarkan *uji paired sample correlations* juga diperoleh hasil bahwa antara sebelum dan setelah penerapan SOP Pelayanan Pelanggan memiliki hubungan yang signifikan.

Dengan kata lain, *XYZ Coffee & Boutique* melakukan tata cara yang berbeda dan lebih baik dalam melayani pelanggan mereka setelah diberlakukannya SOP Pelayanan Pelanggan. Penelitian serupa yang dilakukan oleh (Siburian et al., 2020) menunjukkan hasil yang relevan dengan penelitian ini, yaitu penerapan SOP mampu meningkatkan kinerja standar pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Menteng yang ditandai dengan waktu penyelesaian permohonan pelayanan lebih cepat, kapasitas biaya lebih efisien, adanya kejelasan prosedur, dan aspek keterbukaan kepada publik menjadi lebih baik.

Hasil pengujian juga diperkuat oleh wawancara bersama tim manajemen dan karyawan *XYZ Coffee & Boutique* yang menyatakan bahwa setelah diberlakukannya optimalisasi SOP Pelayanan Pelanggan secara tertulis, karyawan khususnya barista dan waitress mulai mengikuti standar yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga dihasilkan tata cara pelayanan yang lebih berkualitas. Perancangan SOP Pelayanan Pelanggan menciptakan alur mekanisme yang jelas dalam melayani pelanggan, sehingga *XYZ Coffee & Boutique* yang sebelumnya tidak memiliki SOP Pelayanan Pelanggan dapat memberikan pelayanan yang luar biasa dengan penataan yang lebih baik bagi pelanggan mereka.

### **D. SIMPULAN**

Hasil penelitian memberikan simpulan bahwa perancangan dan penerapan SOP Aktivitas kerja dan Pelayanan Pelanggan telah memberikan dampak positif bagi *XYZ Coffee and Boutique*. Pernyataan tersebut ditunjukkan oleh hasil uji *Paired Sample T-Test* melalui *paired sample statistic* dengan skor setelah penerapan SOP lebih unggul dari sebelum penerapan serta perolehan nilai signifikansi kurang dari 0,05 untuk kedua jenis SOP. Hasil wawancara bersama staf dan manajemen *XYZ Coffee and Boutique* turut memperkuat hasil penelitian ini, yang mana mereka menyoroti adanya peningkatan tingkat inisiatif karyawan, aktivitas kerja menjadi lebih terstruktur, variatif, dan pelaksanaan tugas juga menjadi lebih lebih efektif dan efisien khususnya pada divisi *waitress* dan barista. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi SOP Pelayanan Pelanggan bukan hanya sebuah langkah administratif,

melainkan sebuah langkah strategis yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan reputasi bisnis secara keseluruhan.

Disarankan kepada *XYZ Coffee & Boutique* untuk masa mendatang dapat lebih mengoptimalkan penerapan SOP tertulis Aktivitas Kerja dan Pelayanan Pelanggan, khususnya untuk prosedur tahap penutupan kafe dan pelayanan pelanggan terkait *presenting menu, up selling strategy, dan escorting-sitting the guest* karena saat observasi prosedur tersebut belum dilakukan dengan baik. Sosialisasi dan evaluasi penerapan SOP secara rutin setidaknya seminggu sekali saat melakukan *briefing* dapat dilakukan oleh pihak kafe agar setiap karyawan secara berkala dapat mengingat kewajiban dan aturan yang harus diikuti secara disiplin. Dikarenakan adanya keterbatasan penelitian dari segi waktu, maka untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat memperpanjang periode uji coba optimalisasi, menambah jumlah sampel, dan menambah variabel penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asri, S. (2021). Optimalisasi Budaya Kerja 5S dan Standar Operasional Prosedur Praktikum. *JTEV (Jurnal Teknik Elektro Dan Vokasional)*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.24036/jtev.v7i1.111441>
- Fachri. (2023). BPS: Triwulan I 2023 Sektor Pertanian Catatkan Pertumbuhan Ekonomi Paling Dominan di Triwulan I 2023. *Liputan6.Com*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5278512/bps-triwulan-i-2023-sektor-pertanian-catatkan-pertumbuhan-ekonomi-paling-dominan-di-triwulan-i-2023>
- Ferreira, J., Ferreira, C., & Bos, E. (2021). Spaces of consumption, connection, and community: Exploring the role of the coffee shop in urban lives. *Geoforum*, 119(December 2020), 21–29. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2020.12.024>
- Handayani, S., & Martini, I. (2010). Analisis Pengaruh Supervisi, Fasilitas dan Konflik antara Pekerjaan Keluarga Terhadap Aktivitas Karyawan Serta Keterkaitannya Pada Kinerja Karyawan Dinakertransduk Provinsi Jawa Tengah. *Portal Nasional Republik Indonesia*, 17(29), 1–17. <http://journal.lembagakita.org/index.php/jemsi/index>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawati, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In H. Abadi (Ed.), *CV Pustaka Ilmu Grup*. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta. [https://books.google.co.id/books?id=qijKEAAQBAJ&hl=id&source=gb\\_s\\_avlinks\\_s](https://books.google.co.id/books?id=qijKEAAQBAJ&hl=id&source=gb_s_avlinks_s)
- Kohli, A. K., Shervani, T. A., & Challagalla, G. N. (1998). Learning and Performance Orientation of Salespeople: The Role of Supervisors. *Journal of Marketing Research*, 35(2), 263–274. <https://doi.org/10.1177/002224379803500211>
- Montolalu, C., & Langi, Y. (2018). Pengaruh Pelatihan Dasar Komputer dan Teknologi Informasi bagi Guru-Guru dengan Uji-T Berpasangan (Paired Sample T-Test). *D'CARTESIAN*, 7(1), 44. <https://doi.org/10.35799/dc.7.1.2018.20113>
- Muhamad, N. (2023). *Indonesia Jadi Produsen Kopi Terbesar Ketiga di Dunia pada 2022/2023*. Databoks: Agroindustri. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/06/indonesia-jadi-produsen-kopi-terbesar-ketiga-di-dunia-pada-20222023>
- Muhtadin, I., & Purwanto, E. (2023). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Cabang Pelayanan Dispenda Cinere. *Journal of Applied Business and Economic (JABE)*, 9(3), 306–321. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30998/jabe.v9i3.16596>
- Nafi'udin, M. F., Alfi, M. N., Fathoni, M. I., & Athallah, N. A. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima Service Assistant (Sa) Di Bank Jatim Syariah Kc Malang. *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4(1), 22–33. <https://doi.org/10.32939/fdh.v4i1.2024>

- Nasution, A., & Aslamo, N. (2023). Pengaruh Perubahan Dalam Sistem Organisasi Perusahaan Dalam Meningkatkan Mutu Yang Berkualitas Bagi Karyawan. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(2), 222–236. <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i2.420>
- Oldenburg, R. (1989). *Great Good Place Cafes, Coffe Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons and Other Hangout at the Heart of the Community*. Da Capo Press. <https://www.dacapopress.com/titles/ray-oldenburg-phd/the-great-good-place/9781569246818/>
- Pramesti, N. W. R. (2022). Implementasi standar operasional prosedur pramusaji dalam pelayanan lunch pasca pandemi covid-19 di lakeview hotel and restaurant kintamani. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(1), 39–59. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i1.4>
- Ruslan, M. R., Yoesdiarti, A., & Miftah, H. (2020). Analisis Preferensi Konsumen terhadap Kopi Bogor di Tiga Kedai Kopi Bogor. *Jurnal Agribisains*, 6(2), 101–114. <https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jagi.v6i2.3545>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekbank: Akademi Keuangan Dan Perbankan GMIST Tahuna*, 3(1), 1–19. <https://jurnal.akptahuna.ac.id/index.php/ekbank/article/view/36>
- Subarjo, A. H., S, D. H., Nugroho, F., & Sudarmanto, S. (2023). Pengenalan Pentingnya Dan Manfaat Standar Operasional Prosedur Bagi Usaha Mikro Kecil Menengah Makanan Ringan Secara Online. *Jurnal Penamas Adi Buana*, 6(2), 122–129. <https://doi.org/10.36456/penamas.vol6.no02.a6570>
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop ( Standard Operating Procedure ) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di in Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.112>
- Tangian, D. (2019). *Tahapan Pelayanan di Restoran*. Politeknik Negeri Manado. <https://pariwisata.polimdo.ac.id/wp-content/uploads/2019/02/MODUL-GABUNG.pdf>
- Tjiptono, F., & Sumarwan, U. (2019). *Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsume*. IPB Press. <https://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/124610>