

Analisis Manajemen Kinerja Berbasis SOP dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Cafe Terserah Dompu

Nurul Hardiyanti¹, Muh. Syahru Ramadhan², Shoalihin³

^{1,3}Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

²Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Aug 20, 2026

Revised Aug 30, 2026

Accepted Sep 07, 2026

Keywords:

Manajemen Kinerja
Standard Operating Procedure
Produktivitas Karyawan
Fleksibilitas Organisasi
Industri Kuliner

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen kinerja berbasis *Standard Operating Procedure* (SOP) dan dampaknya terhadap produktivitas karyawan, serta mengeksplorasi hambatan operasional di Cafe Terserah Dompu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif analitis dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap informan yang dipilih secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP berdampak baik pada peningkatan produktivitas karyawan. Hal ini terindikasi dari minimalnya tingkat kesalahan kerja, tercapainya target harian, peningkatan kedisiplinan jadwal *shift*, dan efisiensi kecepatan pelayanan. Standardisasi ini berhasil menciptakan alur kerja yang terstruktur dan mengeliminasi ambiguitas peran antarpegawai. Meskipun dihadapkan pada kendala operasional seperti lonjakan pelanggan mendadak (*peak hours*) dan keterbatasan jumlah staf yang menuntut penyesuaian situasional (*situational adjustment*) serta rangkap tugas, draf SOP awal tetap berfungsi penting sebagai jangkar stabilitas kerja. Kesimpulannya, penerapan SOP terbukti efektif dalam mendorong produktivitas dan efisiensi operasional kafe, di mana fleksibilitas situasional yang terjadi merupakan bentuk adaptasi strategis guna mempertahankan kepuasan konsumen.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Nurul Hardiyanti,

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia

Dompu, Jl. Syech Muhammad Lingkar Utara Sawete Bali I Dompu-NTB, Indonesia

Email: nurulhardiyanti80@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri kuliner di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat. Kehadiran berbagai usaha kafe dengan konsep pelayanan yang beragam menyebabkan persaingan bisnis menjadi semakin kompetitif. Kondisi tersebut menuntut setiap pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga konsistensi produk, dan menciptakan sistem kerja yang efektif guna mempertahankan kepuasan pelanggan serta keberlangsungan usaha. Dalam konteks operasional kafe, produktivitas karyawan merupakan aspek vital karena bersinggungan langsung dengan kualitas pelayanan, kecepatan kerja, ketepatan penyajian produk, dan efisiensi operasional harian (Alfitriah, 2025; Haliza et al., 2025). Untuk menjamin tercapainya produktivitas tersebut, kajian terdahulu oleh (Suwita & Fauzi, 2022) menegaskan bahwa ketaatan pada *Standard Operating Procedure* (SOP) sangat membantu entitas bisnis dalam merancang sistem kerja yang terstruktur. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian (Lesmana & Anwar, 2024) juga mengonfirmasi adanya korelasi positif antara SOP dengan efektivitas kerja, terutama karena fungsinya yang krusial dalam mengeliminasi ambiguitas prosedur kerja di lapangan. Mempertegas argumen tersebut, kajian empiris terbaru oleh (Yuwono et al., 2025) turut

membuktikan bahwa penerapan SOP yang konsisten memiliki kontribusi yang sangat signifikan terhadap efektivitas kinerja internal pada UMKM kuliner, khususnya melalui standarisasi proses dan pengurangan variabilitas operasional. Dukungan empiris ini juga diperkuat oleh temuan (Prastiwi et al., 2025) yang menyoroti bahwa implementasi standar operasional secara langsung berdampak pada eskalasi kedisiplinan dan mutu kinerja karyawan pada sektor restoran. Dengan berpedoman pada instruksi kerja yang baku dan terdokumentasi tersebut, perusahaan dapat meminimalisasi potensi kelalaian manusia (*human error*), yang pada akhirnya akan bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan secara komprehensif.

Produktivitas kerja karyawan tidak hanya diukur dari kuantitas pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga mencakup kualitas hasil kerja, kedisiplinan waktu, kemampuan kolaborasi, serta kepatuhan dalam menjalankan tugas sesuai standar perusahaan (Saptaria et al., 2021; Syiva et al., 2023; Galu et al., 2025; Rahmawati et al., 2025). Oleh sebab itu, diperlukan suatu sistem manajemen kinerja yang mampu mengatur aktivitas operasional secara terstruktur. Salah satu bentuk instrumen manajerial tersebut adalah penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP merupakan serangkaian aturan dan prosedur kerja yang menjadi acuan pelaksanaan tugas agar operasional berjalan efektif, efisien, dan konsisten (Subandi et al., 2024). Melalui SOP, perusahaan dapat membangun keteraturan kerja, memperjelas spesifikasi tugas, meminimalisasi kesalahan (*human error*), dan pada akhirnya bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan (Maningkue & Sambiran, 2022; Manik, 2025).

Penerapan SOP tidak hanya relevan bagi perusahaan manufaktur skala besar, tetapi juga esensial bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di sektor jasa seperti kafe. Urgensi standarisasi ini selaras dengan temuan terbaru dari Yuwono et al. (2025) yang mengungkapkan bahwa penerapan SOP pada UMKM kuliner sangat penting karena berperan penting dalam mendorong efektivitas kinerja internal yang pada akhirnya berimbas positif pada peningkatan kualitas produk. Lebih spesifik pada konteks operasional kafe, kajian (Ngurah et al., 2025) turut membuktikan bahwa kejelasan standar operasional prosedur merupakan instrumen utama untuk mengakselerasi dan menjaga konsistensi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Mengamini pentingnya instrumen tersebut, Cafe Terserah Dompu hadir sebagai salah satu entitas bisnis kuliner lokal yang telah mengimplementasikan SOP secara nyata sejak awal berdirinya pada Juli 2020. Manajemen kafe telah menetapkan prosedur spesifik yang mencakup SOP pelayanan pelanggan, peracikan minuman, hingga penyajian makanan. Dengan jam operasional mulai pukul 09.00 hingga 22.00 WITA, kafe ini mempekerjakan tujuh orang karyawan yang terbagi dalam dua *shift* kerja (pagi dan malam). Secara teknis, pembagian kerja didasarkan pada fungsi spesifik seperti kasir, pelayan, dan barista. Sistem ini kemudian didukung oleh pemanfaatan teknologi komunikasi digital (telepon genggam) untuk meminimalisasi hambatan komunikasi dan mempercepat ritme koordinasi pesanan antarlini.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal, aktivitas karyawan telah diatur dalam tiga tahapan operasional baku: persiapan pra-buka (pembersihan area, penyiapan bahan baku, dan *briefing*), pelaksanaan operasional, dan kegiatan penutupan (rekapitulasi harian dan pengecekan stok). Manajemen menilai produktivitas berdasarkan indikator kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu kerja. Meskipun SOP telah menjadi pedoman utama, realita operasional sehari-hari sering kali berhadapan dengan dinamika yang menuntut penyesuaian (*adjustment*) secara langsung. Sistem kerja *shift* dengan keterbatasan jumlah SDM saat menghadapi lonjakan pelanggan (*peak hours*) kerap menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga konsistensi pelaksanaan SOP secara ideal. Fenomena ini memunculkan urgensi untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi manajemen kinerja berbasis SOP tersebut benar-benar efektif dalam mengatasi kendala di lapangan.

Penelitian mengenai penerapan SOP sebelumnya telah banyak dilakukan, namun mayoritas berfokus pada perusahaan berskala besar atau sektor industri. Seperti penelitian (Suwita & Fauzi, 2022) menganalisis penerapan SOP terhadap produktivitas karyawan di PT Tjiwi Kimia, serta kajian (Lesmana & Anwar, 2024) yang meneliti efektivitas SOP pada perusahaan jasa konstruksi serta penelitian lainnya (Rantung et al., 2024; Setiawati & Arianto, 2024; Ayunda, 2025; Aditiya & Marlinah, 2026). Kajian empiris yang secara spesifik menelaah implementasi manajemen kinerja berbasis SOP pada entitas bisnis kafe lokal dengan sistem *shift* ganda masih relatif terbatas. Terdapat

research gap terkait dinamika dan hambatan kontekstual yang dihadapi oleh usaha kuliner skala menengah di daerah dalam mempertahankan produktivitas karyawannya.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan literatur tersebut, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi sebagai referensi aplikatif bagi UMKM kuliner. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis implementasi manajemen kinerja berbasis SOP di Cafe Terserah Dompus; (2) mengidentifikasi dampak penerapan SOP terhadap produktivitas karyawan; serta (3) mengeksplorasi hambatan-hambatan operasional yang muncul dalam pelaksanaan SOP tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif analitis untuk memotret kondisi nyata implementasi manajemen kinerja berbasis *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam mendorong produktivitas karyawan (Creswell, 2018; Waruwu, 2024). Berlokasi di Cafe Terserah, Kabupaten Dompus, penelitian ini menentukan subjek melalui teknik *purposive sampling*. Informan kunci yang dipilih meliputi pemilik kafe selaku perumus kebijakan, serta karyawan pada divisi kasir, pelayanan, dan barista yang terlibat langsung dalam operasional sehari-hari.

Pengumpulan data dilakukan secara komprehensif melalui pendekatan triangulasi teknik yang menggabungkan sumber primer dan sekunder. Data primer diperoleh lewat wawancara mendalam untuk mengonfirmasi implementasi SOP dan capaian produktivitas, serta observasi non-partisipan guna mengamati alur kerja riil. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi pada draf pedoman kerja, rekapitulasi operasional, dan literatur pendukung guna memastikan keabsahan data lapangan (Waruwu, 2024; Zahroh et al., 2025).

Seluruh data lapangan yang terkumpul dianalisis menggunakan model kualitatif interaktif dari (Miles et al., 2014) yang mencakup tiga tahapan simultan. Tahap tersebut meliputi reduksi data untuk menyaring dan memfokuskan informasi substansial, penyajian data dalam bentuk teks naratif yang terstruktur, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi guna menjawab rumusan masalah terkait keberhasilan maupun hambatan implementasi SOP di lokasi penelitian (Ahmad & Muslimah, 2021).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum dan Karakteristik Operasional Cafe Terserah Dompus

Cafe Terserah Dompus merupakan salah satu entitas bisnis kuliner di Kabupaten Dompus yang secara khusus berfokus pada penyajian produk makanan dan minuman. Didirikan sejak bulan Juli 2020, entitas bisnis ini dikelola secara mandiri dengan mengandalkan dukungan sumber daya manusia yang berjumlah tujuh orang karyawan. Guna menjaga kontinuitas dan kualitas pelayanan yang prima selama jam operasional yang membentang dari pukul 09.00 hingga 22.00 WITA, pihak manajemen mengambil langkah strategis dengan menerapkan sistem kerja dua *shift*. Skema waktu kerja tersebut dibagi secara proporsional demi menjaga stamina karyawan, yakni menjadi *shift* pagi yang beroperasi pada pukul 09.00–15.30 WITA dan *shift* malam yang berlanjut pada pukul 15.30–22.00 WITA.

Untuk mendukung kelancaran operasional pada pergantian tiap *shift* tersebut, pembagian kerja diatur secara lebih spesifik berdasarkan fungsi penugasan operasional harian karyawan di lapangan. Pada area terdepan atau *front-of-house*, pembagian tugas ini secara eksplisit mengalokasikan staf bagian kasir yang bertanggung jawab penuh sebagai gerbang awal pesanan. Fungsi kasir ini sangat krusial, khususnya dalam hal penerimaan pesanan secara akurat serta pengelolaan seluruh transaksi pembayaran dengan pelanggan. Posisi operasional selanjutnya yang bersinggungan langsung dengan konsumen adalah staf pelayanan. Divisi ini mengemban tugas penting yang membutuhkan interaksi tingkat tinggi, seperti menjaga keramahan, memastikan ketepatan pengantaran produk, serta secara proaktif menjamin kebersihan dan kenyamanan area meja pelanggan.

Sementara itu, aktivitas di area belakang atau *back-of-house* difokuskan sepenuhnya pada staf dapur (*kitchen*). Divisi ini memegang tanggung jawab utama atas proses peracikan serta produksi seluruh pesanan makanan dan minuman. Staf dapur dituntut untuk bekerja dengan ketelitian tinggi agar setiap hidangan yang disajikan kepada konsumen tetap konsisten dan sesuai dengan standar resep baku kafe. Melalui pembagian tugas fungsional yang terstruktur secara

spesifik mulai dari area kasir, pelayanan, hingga dapur ini, operasional harian kafe dapat berjalan dengan sistematis dan terhindar dari tumpang tindih pekerjaan antarkaryawan.

Implementasi Manajemen Kinerja Berbasis SOP

Manajemen kinerja di Cafe Terserah Dompu secara komprehensif diwujudkan melalui standardisasi seluruh aktivitas operasional ke dalam bentuk *Standard Operating Procedure* (SOP). Langkah manajerial ini sejalan dengan pandangan (Subandi et al., 2024) yang menyatakan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman baku untuk mewujudkan proses bisnis yang efektif, efisien, dan konsisten. Implementasi SOP di lokasi ini mencakup tiga klaster utama yang memandu aktivitas harian secara berkesinambungan yakni tahap pra-buka (pembersihan, penyiapan bahan baku, *briefing*), operasional inti (transaksi kasir, peracikan dapur, hingga penyajian), serta ditutup dengan tahap pasca-tutup (pembersihan total, pengecekan stok opname, dan rekapitulasi finansial). Sistem ini dirancang agar seluruh aktivitas kerja memiliki acuan yang jelas demi meminimalisasi konflik dan ego sektoral antarpekerja.

"Meskipun kami sudah memiliki tiga klaster standar kerja yang sangat jelas dan terstruktur untuk setiap shift, kendala nyata di lapangan sering kali menjadi tantangan berat. Masalah utama muncul ketika terjadi lonjakan penjualan secara mendadak di jam-jam tertentu. Kami sering kewalahan karena jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas tidak sebanding dengan tingginya volume pesanan, sehingga kecepatan operasional dari kasir hingga dapur menjadi terhambat meski secara teori alur kerjanya sudah dipahami oleh semua staf." (Rohdiyati Anugrah Putri, SE. – Pemilik Café Terserah Dompu).

Berdasarkan temuan tersebut, analisis terhadap implementasi SOP menunjukkan bahwa pedoman ini secara esensial sangat efektif dalam menjaga konsistensi cita rasa dan visualisasi produk (*product presentation*). Praktik ini berhasil mengonfirmasi teori manajemen operasi jasa (Manik, 2025) yang menekankan bahwa konsistensi produk merupakan fondasi utama dalam membangun loyalitas pelanggan. Namun, jika dianalisis dari sisi Kekurangan SDM, SOP yang rigid ini menghadapi kendala struktural. Keterbatasan jumlah karyawan membuat alur kerja terstruktur yang seharusnya mempermudah pekerjaan justru berisiko memunculkan beban kerja berlebih (*overload*), yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat efisiensi dan kualitas pelayanan apabila karyawan dipaksa bekerja di luar batas kapasitas idealnya dalam satu *shift*.

Lebih lanjut, analisis terhadap fenomena Lonjakan Penjualan Mendadak memperlihatkan bahwa SOP reguler yang ada saat ini belum cukup adaptif dalam merespons fluktuasi permintaan yang ekstrem. Ketika volume pesanan melampaui prediksi harian, alur transaksi dan peracikan yang rapi dapat terganggu, menuntut manajemen untuk memiliki sistem penanganan krisis yang lebih fleksibel, seperti pengerahan staf paruh waktu (*part-time*) tambahan saat *rush hour*. Kesimpulannya, agar efektivitas manajemen kinerja tetap optimal di segala situasi, pihak Cafe Terserah Dompu perlu menyelaraskan kembali ketersediaan kuantitas SDM dengan SOP yang ada, sehingga konsistensi produk dan kecepatan pelayanan dapat terus berjalan beriringan.

Analisis Dampak Penerapan SOP terhadap Produktivitas Karyawan

Analisis dampak penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) menunjukkan bahwa implementasi manajemen kinerja ini memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap peningkatan produktivitas karyawan di Cafe Terserah Dompu. Untuk mengukur fenomena tersebut secara komprehensif, evaluasi produktivitas disandarkan pada empat indikator utama yang diadaptasi dari teori dimensi produktivitas kerja menurut (Na-Nan et al., 2018; Syiva et al., 2023). Keteraturan alur kerja yang tercipta melalui penerapan prosedur di kafe ini pada akhirnya mempertegas esensi SOP sebagai instrumen pengali efisiensi internal operasional.

"Penerapan panduan kerja ini benar-benar mengubah ritme operasional kami menjadi lebih baik dan teratur. Sejak ada standar baku, tim di dapur bisa meracik pesanan nyaris tanpa kesalahan, dan target harian selalu tercapai karena beban kerjanya terbagi rata". Selain itu, kedisiplinan kehadiran di setiap pergantian shift juga meningkat tajam, yang mana hal ini sangat berdampak pada

pemangkasan waktu tunggu pelanggan dari meja kasir hingga makanan tersaji, sehingga pelayanan menjadi jauh lebih cepat." (Rohdiyati Anugrah Putri, SE. – Pemilik Café Terserah Dompu).

Berdasarkan temuan dan hasil wawancara tersebut, analisis terhadap indikator Kualitas Kerja membuktikan bahwa karyawan mampu meminimalkan tingkat kesalahan (*zero defect*) dalam meracik menu dan menyajikan pesanan sesuai standar kafe. Sementara itu, dari segi Kuantitas Kerja, target operasional harian dapat tercapai secara konstan berkat pembagian beban yang terdistribusi secara merata antarpegawai. Keberhasilan pada dua indikator ini sejalan dengan pandangan (Lesmana & Anwar, 2024) yang menyatakan adanya korelasi linear antara SOP dengan efektivitas kerja, terutama kemampuannya dalam mengeliminasi ambiguitas atau kebingungan terhadap prosedur kerja di lapangan.

Lebih lanjut, analisis pada indikator Ketepatan Jam Kerja dan Kecepatan Pelayanan memperlihatkan peningkatan kedisiplinan karyawan dalam mematuhi presensi dan jadwal *shift* ganda, yang secara langsung bermuara pada reduksi *waiting time* secara optimal. Keberhasilan penataan sistem operasional berbasis SOP di entitas bisnis ini mendukung asumsi (Alfen et al., 2024) bahwa standarisasi pada sektor jasa atau perhotelan bertindak sebagai determinan utama dalam mendorong kinerja pelayanan. Pada akhirnya, karyawan yang mengantongi panduan kerja yang jelas terbukti merepresentasikan motivasi dan stabilitas kerja yang lebih tinggi, mengingat proses evaluasi kinerja mereka didasarkan pada parameter yang terukur dan objektif (Alfitrah, 2025).

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, implementasi Standard Operating Procedure (SOP) di Cafe Terserah Dompu terbukti memberikan implikasi positif terhadap tingkat efektivitas kerja karyawan dalam menjalankan aktivitas operasional harian. Keberhasilan ini secara gamblang ditegaskan melalui hasil wawancara dengan pemilik kafe yang menyatakan, "Penerapan panduan kerja ini benar-benar mengubah ritme operasional kami menjadi lebih baik dan terukur. Sejak ada standar baku, tim di dapur bisa meracik pesanan nyaris tanpa kesalahan, dan target harian selalu tercapai karena beban kerjanya terbagi rata. Penerapan SOP ini bertindak sebagai pedoman utama dalam menciptakan alur kerja yang lebih terstruktur, di mana setiap tahapan operasional mulai dari penerimaan pelanggan, proses pemesanan, transaksi pembayaran, hingga penyajian produk dapat dieksekusi secara sistematis. Keteraturan alur ini tidak hanya membuat ritme pekerjaan menjadi lebih terarah, tetapi juga secara signifikan mereduksi potensi kesalahan kerja (*human error*). Temuan ini sejalan dengan pandangan (Lesmana & Anwar, 2024), yang menegaskan bahwa SOP merupakan instruksi kerja terdokumentasi yang memandu karyawan untuk bekerja secara konsisten, sehingga bermuara pada peningkatan efektivitas dan produktivitas secara komprehensif. Hal ini juga memperkuat pandangan (Subandi et al., 2024) yang menyatakan bahwa SOP secara konseptual berfungsi sebagai pedoman baku yang wajib ada untuk mewujudkan proses bisnis yang efektif, efisien, dan konsisten. Lebih lanjut, implementasi SOP di Cafe Terserah Dompu mampu mengeliminasi ambiguitas peran melalui penjabaran tugas dan tanggung jawab yang eksplisit bagi setiap karyawan. Melalui spesifikasi fungsi kerja yang terbagi atas area kasir, pelayanan, dan dapur (*kitchen*), setiap individu memiliki pemahaman yang presisi mengenai domain kerjanya masing-masing. Kejelasan demarkasi tugas ini terbukti penting dalam mengakselerasi proses pelayanan agar berjalan lebih efektif dan terorganisasi. Di samping itu, keandalan sistem kerja ini juga terbukti penting dalam mengelola dinamika intensitas penjualan dari waktu ke waktu; di mana meskipun volume pesanan mengalami fluktuasi dan pasang surut pada periode tertentu, kepatuhan terhadap SOP memastikan para karyawan tetap mampu mempertahankan ritme kerja yang stabil serta responsif dalam menangani setiap transaksi. Realita penelitian ini mengonfirmasi kajian (Suwita & Fauzi, 2022), yang menyatakan bahwa ketaatan pada SOP membantu entitas bisnis merancang sistem kerja yang terstruktur, di mana konsistensi operasional dari pembagian tugas ini bermuara pada kualitas penyajian produk yang merupakan fondasi utama keberhasilan strategi bisnis pada sektor kafe (Manik, 2025).

Namun demikian, efektivitas operasional ini tidak lepas dari tantangan situasional, terutama ketika terjadi lonjakan pesanan yang mendadak. Hasil wawancara lanjutan dengan pemilik kafe mengungkapkan realita tersebut:

"Meskipun standar kerja kami telah terstruktur dengan jelas, keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada sering kali menyebabkan tim kewalahan saat menghadapi tingginya volume pesanan pada jam-jam sibuk. Lonjakan penjualan secara tiba-tiba ini mengakibatkan hambatan pada kecepatan operasional di seluruh lini, mulai dari area kasir hingga dapur. Meskipun secara teoritis alur kerja berbasis SOP ini telah dipahami dan dikuasai dengan baik oleh seluruh staf, ketidakseimbangan antara ketersediaan tenaga kerja dan volume pesanan yang fluktuatif menjadi kendala nyata di lapangan yang memengaruhi ritme pelayanan kami." (Rohdiyati Anugrah Putri, SE. – Pemilik Café Terserah Dompur).

Selain standarisasi prosedur, konfigurasi sistem kerja shift dari pagi sampai malam yang diaplikasikan oleh manajemen kafe turut menjadi instrumen penunjang efisiensi operasional. Skema pembagian waktu kerja ini memastikan operasional kafe tetap prima selama jam pelayanan, sekaligus mendistribusikan beban kerja karyawan secara merata dan proporsional. Harmonisasi antara penerapan SOP dan kedisiplinan penjadwalan ini pada akhirnya menstimulasi peningkatan produktivitas, penciptaan keteraturan, dan ketepatan eksekusi tugas di lapangan. Fenomena ini didukung oleh temuan (Syiva et al., 2023; Galu et al., 2025), yang menegaskan bahwa kedisiplinan waktu, kesesuaian penempatan kerja, dan instruksi yang terstandar memiliki korelasi positif yang kuat terhadap peningkatan kualitas hasil kerja dan kinerja karyawan. Meskipun pada praktiknya manajemen kerap dihadapkan pada realita kekurangan SDM yang menuntut setiap karyawan untuk bekerja lebih ekstra terutama saat terjadi lonjakan pesanan, kerangka operasional yang baku ini berhasil mencegah terjadinya tumpang tindih pekerjaan dan kelelahan berlebih. Secara garis besar, keberadaan SOP memegang peranan penting sebagai pilar penjaga stabilitas produktivitas karyawan di Cafe Terserah Dompur.

Mengonfirmasi realita keterbatasan SDM tersebut, hasil wawancara dengan pemilik kafe mengungkapkan bahwa minimnya tenaga kerja memang menjadi tantangan operasional yang berat di lapangan. Terkait hal ini, pemilik kafe secara spesifik menyatakan:

"Kami sering kewalahan karena jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas tidak sebanding dengan tingginya volume pesanan, sehingga kecepatan operasional dari kasir hingga dapur menjadi terhambat meski secara teori alur kerjanya sudah dipahami oleh semua staf". Keterbatasan jumlah personel yang secara keseluruhan hanya berjumlah tujuh orang untuk mengakomodasi dua shift kerja ini pada akhirnya menuntut para karyawan untuk beradaptasi dengan melakukan praktik rangkap tugas (multi-tasking) agar ritme pelayanan dapat tetap berjalan secara optimal di tengah tingginya tekanan pesanan". (Rohdiyati Anugrah Putri, SE. – Pemilik Café Terserah Dompur).

Berdasarkan temuan di lapangan, kendala struktural utama yang membayangi operasional kafe berakar pada keterbatasan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang secara keseluruhan hanya berjumlah tujuh orang untuk mengakomodasi dua shift kerja. Sedikitnya jumlah personel ini secara langsung memicu risiko beban kerja berlebih (overload), di mana karyawan dituntut untuk bekerja melebihi batas kapasitas idealnya dalam satu waktu. Ketimpangan antara rasio staf dan tingginya volume pesanan ini menjadi rintangan yang sangat nyata ketika kafe menghadapi lonjakan pelanggan, sehingga kecepatan alur operasional di seluruh lini, mulai dari transaksi kasir hingga peracikan di dapur, menjadi sangat terhambat. Sebagai bentuk adaptasi atas kekurangan tenaga kerja tersebut, para karyawan terpaksa mengesampingkan pembagian tugas yang kaku dengan melakukan praktik rangkap tugas (multi-tasking), seperti staf pelayan yang harus proaktif turun tangan membantu area kasir atau dapur secara bersamaan demi menjaga ritme pelayanan. Rangkaian kendala keterbatasan staf ini pada akhirnya menciptakan beban operasional yang memaksa manajemen untuk mencari titik keseimbangan antara mempertahankan standar baku kafe atau melonggarkannya.

Meskipun SOP terbukti mengakselerasi produktivitas dan stabilitas, observasi di lapangan turut mengidentifikasi sejumlah kendala kontekstual yang membayangi operasional harian. Bisnis kuliner yang sangat bergantung pada fluktuasi jumlah kunjungan konsumen kerap kali memicu munculnya deviasi implementasi SOP di tingkat akar rumput. Kondisi empiris ini melahirkan dinamika

lapangan yang kompleks, salah satunya ketika terjadi lonjakan pelanggan mendadak (*peak hours*). Peningkatan jumlah konsumen yang drastis pada waktu-waktu tertentu ini sering kali menggeser fokus karyawan dari kepatuhan ketat pada prosedur formal menjadi prioritas pada kecepatan pelayanan. Akibatnya, beberapa tahapan sekunder dalam SOP pelayanan terpaksa direduksi atau dijalankan secara fleksibel demi mengurai penumpukan antrean. Tekanan operasional ini semakin terasa berat mengingat adanya keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) di mana proporsi karyawan hanya berjumlah tujuh orang. Keterbatasan kapasitas SDM ini pada akhirnya memaksa karyawan untuk melakukan rangkap tugas (*multi-tasking* atau *dual-tasking*). Sebagai contoh, seorang pelayan harus turun tangan secara proaktif membantu area kasir atau dapur dalam satu waktu yang bersamaan demi menjaga ritme pelayanan. Situasi yang sangat cair ini melahirkan sebuah dilema antara mempertahankan standardisasi atau menerapkan fleksibilitas, yang menuntut karyawan untuk mampu melakukan pengambilan keputusan dan penyesuaian tata kerja secara langsung dan cepat (*situational adjustment*).

Kendala-kendala operasional di Cafe Terserah Dompu tersebut sesungguhnya mencerminkan karakteristik inheren dari industri jasa kuliner, yakni tingginya interaksi pelanggan (*high customer contact*) dan variabilitas permintaan (*demand variability*) (Ainiyah, 2025). Hal ini selaras dengan pandangan perilaku organisasi menurut (Robbins & Judge, 2022), di mana dinamika lingkungan yang fluktuatif pada skala usaha kecil menengah secara mutlak mensyaratkan adanya fleksibilitas organisasi (*organizational flexibility*) sebagai daya sintas. Meskipun terjadi deviasi atau pelanggaran SOP saat kafe menghadapi situasi yang sangat ramai, tindakan penyesuaian ini dipandang positif sebagai bentuk pemecahan masalah (*problem-solving*) yang berorientasi pada retensi kepuasan konsumen. Pada akhirnya, keberadaan draf SOP awal tetap tidak kehilangan fungsinya; ia tetap beroperasi sebagai jangkar stabilitas kerja (*stabilizer*) utama. Jangkar inilah yang memastikan ritme operasional karyawan dapat dengan cepat berkalibrasi kembali pada standar baku yang terorganisasi sesaat setelah fluktuasi masa *peak hours* berlalu. Keberhasilan operasional dan kemampuan adaptasi kafe ini secara meyakinkan mengonfirmasi temuan (Alfen et al., 2024; Alfitriah, 2025), yang menyimpulkan bahwa standardisasi dan efisiensi operasional merupakan determinan utama dalam mendorong performa pelayanan dan produktivitas di industri tata boga.

4. KESIMPULAN

Implementasi manajemen kinerja berbasis *Standard Operating Procedure* (SOP) di Cafe Terserah Dompu telah terstruktur dengan baik dan berdampak positif yang signifikan terhadap eskalasi produktivitas karyawan. Sejak diimplementasikan pada tahun 2020, SOP telah menjadi instrumen yang menstandarisasi seluruh lini operasional, meliputi tata kelola pelayanan pelanggan, proses peracikan produk, hingga skema pembagian kerja berbasis *shift*. Penerapan pedoman baku ini terbukti efektif dalam mereduksi ambiguitas peran, meminimalkan tingkat kesalahan kerja (*human error*), dan menciptakan alur kerja yang terorganisasi. Hal tersebut bermuara pada pencapaian indikator produktivitas yang optimal, yakni terjaganya kualitas konsistensi produk, percepatan waktu pelayanan, serta terbangunnya koordinasi dan kedisiplinan yang solid di antara para pegawai.

Meskipun standardisasi operasional telah berjalan sistematis, implementasi SOP di lapangan tetap dihadapkan pada kendala situasional, terutama saat terjadi lonjakan kunjungan pelanggan (*peak hours*) yang berbenturan dengan keterbatasan kuantitas sumber daya manusia. Kondisi empiris ini kerap menuntut karyawan untuk melakukan penyesuaian kerja secara langsung (*situational adjustment*) dan rangkap tugas (*multi-tasking*) demi menjaga kecepatan pelayanan. Namun demikian, keluwesan tersebut merupakan bentuk adaptasi pemecahan masalah yang berorientasi pada retensi kepuasan konsumen. Pada akhirnya, keberadaan draf SOP tetap vital berfungsi sebagai jangkar stabilitas (*stabilizer*) operasional, yang memastikan ritme kerja karyawan dapat dengan cepat berkalibrasi kembali pada standar baku sesaat setelah fluktuasi permintaan mereda.

REFERENSI

- Aditiya, R. W., & Marlinah, H. (2026). Pengaruh Komunikasi Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Karyawan PT Idefab Cipta Jakarta Barat. *KAMPUS AKADEMIK PUBLISHING Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi (JRME)*, 3(2), 454–467. <https://doi.org/10.61722/jrme.v3i2.9031>
- Ahmad, & Muslimah. (2021). Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. *Proceedings*, 1(1),

- 173–186. <https://e-proceedings.iain-palangkaraya.ac.id/index.php/PICIS/article/view/605>
- Ainiyah, N. (2025). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Produktivitas Organisasi. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(3), 1296-1310. <https://doi.org/10.60036/jbm.619>
- Alfen, A., Dailami, D., Thandzir, M., Mikasari, D. A., & Rezeki, S. R. I. (2024). Analisis Penerapan SOP oleh Waiter/Waiterss di Restoran Anambas Beverly Hotel Batam. *Jurnal Menata*, 3(1). <https://oai.jurnal.btp.ac.id/index.php/menata-btp/article/view/229>
- Alfitriah, H. (2025). Penerapan Efisiensi Operasional dalam Proses Produksi Minuman di Coffeshop Kalabumi. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 03(02), 262–273. <https://journal.uii.ac.id/selma/article/view/42657>
- Ayunda, N. (2025). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan. *Gemilang: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 6(September 2025). <https://doi.org/10.56910/gemilang.v6i1.3473>
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (4th ed.)*. SAGE Publications Ltd.
- Galu, A., Mahmud, & Mauzu, F. (2025). Pengaruh Keterlibatan Kerja , Kesesuaian Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Advances in Management & Financial Reporting*, 3(3), 909–926. <https://doi.org/10.60079/amfr.v3i3.620>
- Haliza, N., Mutmainnah, A., & Susanti, S. (2025). Analisis Penerapan Manajemen Operasional pada PT Amerta Indah Otsuka (Studi Kasus Produk Pocari Sweat). *Prospeksi: Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(2), 34–41.
- Lesmana, A. P., & Anwar, A. M. (2024). Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedures) terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Karyawan studi pada PT. Santosa Jatisari Kusumah Bandung Indonesia. *Neraca Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi 3025-1192*, 1192, 493–501. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/1547>
- Manik, S. W. (2025). Strategi Bisnis di Nowly Cafe Medan yang Berdampak pada Keberhasilan Usaha. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 6025–6051. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.20791>
- Maningkue, R. L., & Sambiran, S. (2022). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/40347>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. In Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Na-Nan, et al. (2018). Factor analysis-validated comprehensive employee job performance scale. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(10), 2436–2449. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2017-0117>
- Ngurah, I. G., Krisna, A., & Sukaarnawa, I. G. M. (2025). Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Café Acme Canggü Implementation of Standard Operating Procedures in Improving Service Quality at Café Acme Canggü. 04(8), 2561–2567. <https://doi.org/10.22334/paris.v4i8.1093>
- Prastiwi, M. A. D., Peranginangin, J., & Asmara, D. (2025). Dampak Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Restoran Chatter Lounge Gumaya Tower Semarang Hasil wawancara peneliti secara daring melalui aplikasi WhatsApp dengan beberapa staf dan Supervisor Chatter Lounge menun. *Tamasya: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(September). <https://doi.org/10.62383/tamasya.v2i3.620>
- Rahmawati, A. P., Wolor, C. W., & Utari, E. D. (2025). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja Pada PT XLSmart. *KAMPUS AKADEMIK PUBLISING Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(5), 201–207. <https://doi.org/10.61722/jiem.v3i5.4656>
- Rantung, R., Manueke, S., Wolla, M., Dua, I. L., Manado, P. N., & Politeknik, J. R. (2024). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Produktivitas Pegawai Pertamina Gheothermal Energi Area Lahendong. 6(April 2024), 56–74.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A.. (2022). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Saptaria, L., Ambarwati, T., Mahmud, Zuana, M. M. M., Zulpardisyah, & Aklis Priya Pambudy. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Pengembangan Human Capital* (M. Churiyah (Ed.)). Pascal Book).
- Setiawati, J., & Arianto, T. (2024). The Effect Of Standard Operating Procedures (SOP) And Work Environment On Employee Work Productivity At PT . Agro Perak Sejahtera North Bengkulu Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pad. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 4(1), 77–86. <https://doi.org/10.37676/jfm.v4i1.5796>
- Subandi, Rahmawati, E., & Inayati, H. (2024). Pemahaman konseptual tentang standard operating procedure

- (SOP) dasar, tujuan, manfaat, dan penerapan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6). <https://doi.org/10.62281/v2i6.394>
- Suwita, R., & Fauzi, A. (2022). Analisis Penerapan Standard Operasional Procedur (SOP) terhadap Produktivitas Karyawan Bagian Cutter Size PT. Tjiwi Kimia. *JAMAN Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 9–15. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i3.348>
- Syiva, S. P. N., Lestari, R. A., Lil'alam, E. B. R., Riyan, & Putra, S. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Literatur Review). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Sosial Sains*, 2(1), 43–60.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif : Konsep , Prosedur , Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211. <https://doi.org/10.59698/afeksi.v5i2.236>
- Yuwono, V. K., Soediro, M., & Grasienda, I. (2025). Pengaruh Penerapan SOP terhadap Efektivitas Kinerja Internal dan Dampaknya terhadap Kualitas Produk UMKM Kuliner di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 11(1), 59–66. <https://doi.org/10.9744/jmp.11.1.59-66>
- Zahroh, N. I., Nasution, L. A., Tazqia, A. D., Faiha, H. A. I., & Delvina Nurhayati. (2025). Strategi Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif: Teknik, Tantangan dan Solusinya. *Tarbiyatul Ilmu: Jurnal Kajian Pendidikan*, 3(6), 107–118. <https://languar.net/index.php/TARBIYATULILMU/article/view/256/246>