

UPAYA PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN DAN PRODUKSI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS DAN KONSISTENSI DI USAHA THE SNACKKRISIS

Ni Putu Lisa Ernawatiningsih^{1,*}, Fredirius Kasman²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: ernawatiningsih.lisa@unmas.ac.id

ABSTRAK

The Snackkrisis, sebuah usaha keripik pisang yang berlokasi di Kabupaten Gianyar, Bali, menghadapi berbagai tantangan terkait penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan dan produksi. Masalah utama yang diidentifikasi meliputi ketidakkonsistenan penerapan SOP dan kualitas fasilitas serta standar pelayanan yang tidak memadai. Observasi dan wawancara dengan pemilik serta karyawan mengungkapkan adanya kekurangan dalam pelatihan, dokumentasi SOP yang tidak lengkap, serta pengawasan yang lemah. Sebagai solusi, program perbaikan dilakukan dengan langkah-langkah seperti penyusunan dan pembaruan dokumentasi SOP, pengembangan dan pelaksanaan pelatihan karyawan, serta optimalisasi fasilitas produksi. Pengawasan rutin dan evaluasi juga diterapkan untuk memastikan kepatuhan terhadap SOP dan peningkatan kualitas produk. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam efisiensi produksi, konsistensi kualitas produk, dan kepuasan pelanggan, yang didukung oleh partisipasi aktif dari owner dan karyawan. Program ini berhasil meningkatkan kinerja The Snackkrisis, memperkuat posisi usaha di pasar, dan mempersiapkan perusahaan untuk menghadapi tantangan di masa depan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Pelayanan, Produksi, Kualitas, The Snackkrisis

ANALISIS SITUASI

UMKM adalah singkatan yang digunakan untuk menggambarkan usaha dengan skala kecil hingga menengah, yang ditandai dengan jumlah omzet dan jumlah karyawan yang terbatas (Bachrie, dkk., 2024). The Snackkrisis adalah usaha keripik pisang yang berlokasi di Kabupaten Gianyar, Bali. Didirikan dan dikelola oleh I Made Suwitra, The Snackkrisis berkomitmen untuk menghasilkan keripik pisang berkualitas tinggi dengan rasa yang khas dan tekstur yang renyah. Produk ini dibuat dari pisang pilihan yang diolah dengan teknik khusus untuk memastikan kepuasan pelanggan. The Snackkrisis telah menjadi pilihan favorit baik bagi penduduk lokal maupun wisatawan yang mencari camilan yang lezat dan sehat. Dengan kualitas yang terjaga dan cita rasa yang unik, The Snackkrisis terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan pasar dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selama melakukan observasi langsung di The Snackkrisis, ditemukan beberapa

permasalahan terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan dan produksi. Pertama, penerapan SOP tidak konsisten, dengan beberapa karyawan yang tidak sepenuhnya mengikuti prosedur yang ditetapkan. Hal ini disebabkan oleh pelatihan karyawan yang tidak memadai, terutama bagi karyawan baru yang seringkali tidak mengetahui prosedur yang benar. Selain itu, dokumentasi mengenai SOP kurang lengkap dan jarang diperbarui, serta evaluasi rutin terhadap penerapan SOP tidak dilakukan secara konsisten, sehingga sulit mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan. Pengawasan terhadap karyawan dalam menjalankan SOP juga kurang ketat, menyebabkan inkonsistensi dalam kualitas produk. Di sisi lain, standar pelayanan pelanggan belum terdefinisi dengan baik, menyebabkan perbedaan dalam cara melayani pelanggan antara karyawan yang satu dengan yang lainnya. Fasilitas produksi juga tidak optimal, dengan peralatan yang tidak seragam dan ruang penyimpanan bahan baku yang kurang memadai, sehingga mempengaruhi kualitas dan keamanan produk. Waktu penyelesaian dalam setiap tahap produksi seringkali tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam SOP, menyebabkan keterlambatan dalam proses produksi dan pengiriman produk. Terakhir, prosedur penanganan keluhan pelanggan belum terstandardisasi dengan baik, sehingga keluhan yang diterima tidak selalu ditindaklanjuti secara cepat dan efektif, yang dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan reputasi bisnis. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan pelatihan rutin dan menyeluruh bagi semua karyawan, perbaikan dokumentasi SOP, peningkatan pengawasan, definisi standar pelayanan pelanggan yang jelas, optimalisasi fasilitas produksi, penetapan waktu penyelesaian yang ketat, dan pengembangan prosedur penanganan keluhan pelanggan yang efektif.

Rahmawati dan Suryana (2024), mendefinisikan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang mencakup serangkaian langkah untuk melaksanakan pekerjaan dari awal hingga akhir, yang harus diikuti untuk menjamin bahwa kegiatan operasional dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat berlangsung secara teratur dan efisien. Setiap usaha, baik besar maupun kecil, memerlukan SOP sebagai panduan kerja. Tanpa standar yang baku, kinerja karyawan dan kualitas produk dapat menurun karena ketiadaan pedoman atau aturan tertulis yang mengikat, membuat karyawan merasa bebas untuk bertindak tanpa batasan. (Putra, dkk., 2022). Oleh karena itu, SOP memiliki peran penting dalam mengurangi ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan produk yang dibeli. (Udien, 2018:12). Sudadio (2024) menyatakan bahwa SOP memiliki peran penting dalam mengurangi ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan maupun produk yang dibeli. Dengan adanya SOP, semua aktivitas operasional dapat dikendalikan dan dipantau dengan baik, memastikan setiap langkah dalam proses kerja dilakukan sesuai standar yang ditetapkan. Hal ini membantu menjaga konsistensi, kualitas, dan efisiensi, sehingga kebutuhan dan harapan konsumen dapat terpenuhi dengan lebih baik.

Untuk menangani permasalahan yang ditemukan di The Snackcrisis, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh dan perbaikan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Identifikasi masalah seperti pelatihan yang tidak memadai, dokumentasi yang kurang lengkap, serta pengawasan dan standar pelayanan yang belum optimal,

merupakan langkah awal yang penting. Dengan memahami isu-isu ini secara mendalam, akan lebih mudah merancang solusi yang efektif untuk meningkatkan kinerja operasional dan kepuasan pelanggan di masa depan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada usaha The Snackcrisis terdapat dua permasalahan pokok yang dapat dijabarkan adalah:

1. Ketidakkonsistenan Penerapan SOP dalam Pelayanan dan Produksi.
2. Kualitas Fasilitas dan Standar Pelayanan yang Tidak Memadai.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh mitra berikut beberapa solusi yang dapat diberikan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh The Snackcrisis yaitu:

1. Untuk meningkatkan konsistensi penerapan SOP, perlu dilakukan pelatihan rutin, pembaruan dokumentasi, serta evaluasi dan pengawasan berkala untuk memastikan pemahaman, kepatuhan, dan perbaikan cepat terhadap prosedur yang ada.
2. Untuk mengoptimalkan kualitas, tingkatkan fasilitas produksi dengan peralatan standar dan ruang penyimpanan yang memadai, terapkan standar pelayanan pelanggan yang seragam, dan kembangkan prosedur penanganan keluhan yang responsif untuk menjaga kepuasan dan reputasi bisnis.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dari solusi yang telah diberikan kepada perusahaan terbagi menjadi beberapa tahap program kerja mulai dari persiapan hingga evaluasi akhir dari jalannya program kerja ini. Berikut uraian metode pelaksanaan program kerja yang dilakukan di The Snackcrisis.

1. Tahap Perkenalan
Pada tahap ini, penulis akan melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan pemilik dan karyawan The Snackcrisis. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memahami secara mendalam kondisi saat ini, mengidentifikasi masalah yang ada, serta mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menyusun solusi yang tepat. Observasi dan wawancara akan memberikan wawasan tentang bagaimana SOP saat ini diterapkan dan dihadapi dalam praktek sehari-hari.
2. Tahap Pelaksanaan
 - a) Penyusunan dan Perbaikan Dokumen SOP: Menyusun dan memperbarui dokumentasi SOP yang mencakup langkah-langkah rinci untuk setiap proses dalam pelayanan dan produksi. Dokumentasi harus jelas, terstruktur, dan mudah diakses oleh semua karyawan.
 - b) Pengembangan Modul Pelatihan: Mengembangkan materi pelatihan yang mencakup SOP yang telah diperbarui, serta teknik dan standar yang

baru. Modul pelatihan harus dirancang untuk menjelaskan secara rinci setiap aspek SOP kepada karyawan.

- c) Pelaksanaan Pelatihan: Melaksanakan sesi pelatihan untuk seluruh karyawan. Pelatihan harus mencakup simulasi praktek dan diskusi untuk memastikan karyawan memahami dan dapat menerapkan SOP dengan benar.
- d) Implementasi SOP: Menerapkan SOP yang telah diperbarui di seluruh area operasi. Ini melibatkan pembagian dokumen SOP kepada karyawan, penerapan prosedur baru dalam produksi, dan penerapan standar pelayanan pelanggan yang jelas.
- e) Peningkatan Fasilitas: Mengoptimalkan fasilitas produksi dengan memperbarui peralatan yang tidak sesuai standar dan meningkatkan ruang penyimpanan bahan baku untuk mendukung penerapan SOP yang baru.
- f) Pengawasan dan Dukungan: Menetapkan mekanisme pengawasan untuk memantau penerapan SOP dan memberikan dukungan tambahan kepada karyawan jika diperlukan. Ini termasuk melakukan pemeriksaan rutin dan menyediakan umpan balik konstruktif.

3. Tahap Evaluasi

Tahap ini adalah tahap akhir dari program kerja. Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas perbaikan SOP yang telah diterapkan. Penulis akan mengumpulkan umpan balik dari pemilik, karyawan, dan pelanggan untuk mengidentifikasi apakah perbaikan telah meningkatkan kualitas produk dan konsistensi pelayanan. Evaluasi ini juga mencakup penilaian terhadap apakah SOP baru telah diterapkan dengan konsisten dan apakah ada kebutuhan untuk penyesuaian lebih lanjut. Hasil evaluasi akan digunakan untuk menyusun rekomendasi akhir dan rencana tindak lanjut guna memastikan perbaikan berkelanjutan di The Snackrisis.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Proses Produksi:

a. SOP tentang Kebersihan:

1) Penilaian Proses Kebersihan:

Mengidentifikasi dan menganalisis praktik kebersihan saat ini, termasuk pembersihan area produksi, peralatan, dan fasilitas. Menilai apakah praktik kebersihan memenuhi standar industri.

Contohnya memastikan penggunaan penutup kepala dan sarung tangan dalam proses produksi. Memastikan bahwa semua karyawan menggunakan peralatan pelindung ini sesuai dengan kebutuhan dan standar kebersihan. termasuk prosedur untuk mengganti dan menjaga kebersihan alat pelindung ini.



Gambar 1. Pemberlakuan Prosedur Kebersihan Produksi

- 2) Perbaiki SOP Kebersihan:
Mengembangkan SOP yang detail untuk menjaga kebersihan di area produksi. Ini meliputi frekuensi pembersihan, jenis bahan pembersih yang digunakan, dan prosedur untuk membersihkan peralatan serta area kerja secara menyeluruh.
 - 3) Pelatihan Karyawan: Menyediakan pelatihan yang komprehensif mengenai prosedur kebersihan kepada seluruh karyawan, termasuk cara yang benar dalam membersihkan dan menjaga kebersihan area kerja serta peralatan.
- b. SOP tentang Pengemasan dan Berat Timbangan:
- 1) Analisis Proses Pengemasan: Menilai prosedur pengemasan yang ada, termasuk teknik pengemasan dan bahan kemasan yang digunakan. Memastikan bahwa semua produk dikemas dengan cara yang higienis dan sesuai standar.
 - 2) Perbaiki SOP Pengemasan: Mengembangkan SOP yang mencakup penggunaan bahan kemasan yang tepat, teknik pengemasan yang benar, dan prosedur untuk memeriksa berat produk sebelum dikemas. SOP harus memastikan bahwa berat timbangan produk sesuai dengan spesifikasi kemasan.
 - 3) Pelatihan Karyawan dan Implementasi: Memberikan pelatihan tentang SOP pengemasan dan cara memeriksa berat produk dengan akurat. Menerapkan SOP yang diperbarui dalam proses pengemasan dan melakukan pemeriksaan berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap standar berat dan teknik pengemasan.



Gambar 2. Pengimplementasian SOP Karyawan mengenai berat isi produk

c. SOP tentang Proses Penggorengan:

- 1) Analisis Proses Penggorengan: Menilai proses penggorengan saat ini, termasuk pengaturan suhu, waktu penggorengan, dan teknik yang digunakan. Memastikan bahwa proses penggorengan mengikuti SOP yang ditetapkan untuk menghasilkan produk yang berkualitas.
- 2) Perbaikan SOP Penggorengan: Mengembangkan SOP yang rinci mengenai proses penggorengan, termasuk suhu yang tepat, waktu penggorengan dan prosedur untuk memeriksa kematangan produk. SOP ini harus memastikan konsistensi dalam hasil penggorengan.
- 3) Pelatihan Karyawan dan Pengawasan: Menyediakan pelatihan tentang SOP penggorengan dan memantau penerapan prosedur dengan ketat. Memastikan karyawan mengikuti SOP untuk menjaga kualitas produk.



Gambar 3. Proses Produksi Tahap Menggoreng Produk

2. Perbaikan Dokumentasi SOP:
 - a. Menyusun dan memperbarui dokumentasi SOP yang berkaitan dengan setiap tahap produksi, mulai dari pemilihan bahan baku, pengolahan, penggorengan, hingga pengemasan produk.
 - b. Menyediakan panduan rinci untuk setiap langkah proses produksi, memastikan semua prosedur tercatat dengan jelas dan mudah dipahami oleh seluruh karyawan.
3. Pelatihan Karyawan:
 - a. Mengembangkan modul pelatihan khusus yang mencakup SOP produksi yang baru. Pelatihan ini dilakukan untuk seluruh karyawan yang terlibat dalam proses produksi, dengan fokus pada pemahaman dan penerapan prosedur yang benar.
 - b. Melaksanakan sesi pelatihan yang mencakup teori dan praktik, termasuk simulasi proses produksi untuk memastikan karyawan dapat mengaplikasikan SOP secara efektif.
4. Optimalisasi Fasilitas Produksi:
 - a. Melakukan penilaian dan perbaikan fasilitas produksi, termasuk pembaruan peralatan yang tidak sesuai standar dan peningkatan ruang penyimpanan bahan baku.
 - b. Menerapkan perubahan untuk mendukung SOP baru, seperti penataan ulang area kerja dan perbaikan alat untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan produksi.
5. Pengawasan dan Dukungan:
 - a. Menetapkan mekanisme pengawasan untuk memantau penerapan SOP selama proses produksi. Pengawasan ini mencakup pemeriksaan rutin dan umpan balik

langsung kepada karyawan.

- b. Memberikan dukungan tambahan kepada karyawan yang menghadapi kesulitan dalam menerapkan SOP, sertamelakukan penyesuaian jika diperlukan untuk meningkatkan hasil produksi.

Ketercapaian dari kegiatan ini akan dinilai berdasarkan peningkatan dalam efisiensi proses produksi, konsistensi kualitas produk, serta kepuasan pelanggan. Evaluasi dilakukan dengan mengumpulkan umpan balik dari karyawan dan pelanggan, serta melakukan pemeriksaan berkala terhadap penerapan SOP dan hasil produksi.

Partisipasi Pihak-pihak di Instansi/Perusahaan

Karyawan dan owner The Snackcrisis berpartisipasi aktif dalam kegiatan pengabdian masyarakat untuk meningkatkan efisiensi produksi, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Karyawan dengan antusias mengikuti pelatihan dan implementasi SOP, berkomitmen menerapkan prosedur baru, serta memberikan umpan balik yang membantu mengatasi masalah. Owner mendukung penuh program ini, terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan perubahan SOP, dan menyediakan sumber daya yang diperlukan, menunjukkan komitmen perusahaan terhadap perbaikan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Masyarakat di The Snackcrisis dari 08 Juli hingga 30 Agustus 2024 berjalan sukses dan mencapai tujuan utama, yaitu perbaikan SOP dan optimalisasi fasilitas produksi. Pembuatan dan implementasi SOP yang baru terbukti meningkatkan kinerja karyawan dalam produksi dan pengemasan, yang berkontribusi pada konsistensi kualitas produk dan peningkatan kepuasan pelanggan, seperti tercermin dari umpan balik positif. Optimalisasi fasilitas produksi dan penerapan prosedur pengawasan yang ketat juga membawa dampak signifikan, meningkatkan efisiensi produksi dan menjaga kualitas produk, yang pada akhirnya meningkatkan reputasi usaha. Keberhasilan program ini tidak lepas dari partisipasi aktif dan dukungan penuh dari owner serta keterlibatan karyawan yang antusias, yang bersama-sama memastikan setiap langkah perbaikan dan optimasi terlaksana dengan baik. The Snackcrisis kini berada pada posisi yang lebih kuat untuk menghadapi tantangan masa depan dan terus berkembang dalam industri ini.

SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan Pengabdian Masyarakat yang dilaksanakan di The Snackcrisis maka sangat disarankan untuk mempertahankan efisiensi produksi dan kualitas produk, penting untuk terus melakukan pemeliharaan dan pembaruan fasilitas produksi. Melakukan audit berkala terhadap fasilitas dan prosedur pengawasan dapat membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau penyesuaian. Pengawasan yang ketat harus tetap diterapkan untuk memastikan bahwa standar operasional diikuti dengan konsisten, dan untuk mengantisipasi serta menangani masalah yang mungkin timbul.

DAFTAR PUSTAKA

Bachrie, E. F., Rachmawati, N., Al Fitri, S., Rahmawati, N. L., Aini, D. N., & Adiyanto,

- M. R. (2024). Penerapan Sistem Pencatatan Keuangan Pada UMKM Donat Bunda Al Di Surabaya. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(3), 85-95.
- Putra, I. D. M. A. P., Putra, I. G. C. dan Parwati, N. K. N. 2022. Pembuatan SOP Pelayanan dan Produksi Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Yang Berkualitas Pada Ngocok Es Kopi Batubulan. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, 1(1), 520-527.
- Rahmawati, F., & Suryana, N. N. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 1(3), 01-15.
- Sudadio, M. P. (2024). *Manajemen Desain Mutu Terpadu Jasa Pendidikan: Upaya Sentral dan Strategis dalam Penyelenggaraan Pendidikan Bermutu*. Jakad Media Publishing.
- Udien, F. C. 2018. *Jimat Cafe (Standard Operating Procedure) Cafe & Coffeeshop: Pedoman Dasar Para Wirausaha & Entrepreneur Bidang Kuliner*. Malang: MLG Konsultan.