

PEMBUATAN SOP PELAYANAN DAN PRODUKSI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN YANG BERKUALITAS PADA NGOCOK ES KOPI BATUBULAN

I Dewa Made Arik Permana Putra¹, I Gede Cahyadi Putra², Ni Ketut Ningsih Parwati³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: dewaarik@unmas.ac.id

ABSTRAK

Ngocok Es Kopi merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang perdagangan, khususnya brand yang menjual minuman yang berbahan dasar kopi dan ada beberapa jenis minuman lainnya. Pada Ngocok Es Kopi terdapat permasalahan dibidang sumber daya manusia (SDM) dimana pada saat ini mitra belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan dan produksi. Hal ini mengakibatkan karyawan tidak memiliki pedoman yang jelas sehingga keefektifan kerja menjadi menurun dan juga mengakibatkan karyawan tidak bisa mengontrol kualitas produk. Hal tersebut mengakibatkan para konsumen kurang puas dengan produk mitra, karena rasa produk mitra tidak stabil.

Selain Permasalahan pada SOP Perusahaan, terdapat Pandemi Covid-19 yang berdampak sangat signifikan di Indonesia dan sampai saat ini masih berjuang menghadapi wabah global ini. Hampir seluruh sector terdampak pandemi Covid-19 yaitu mulai dari kesehatan, sosial dan ekonomi. Selama melakukan observasi secara langsung ke Ngocok Es Kopi ditemukan permasalahan dibidang kesehatan bahwa belum adanya media tentang protokol kesehatan seperti pamflet cara mencuci, handsanitezer, dan disinfektan. Hal ini menyebabkan penerapan protokol kesehatan dilingkungan Ngocok Es Kopi belum maksimal.

Kata kunci: Ngocok Es Kopi, SOP, Covid-19

ANALISIS SITUASI

Ngocok Es Kopi merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang perdagangan, khususnya brand yang menjual minuman yang berbahan dasar kopi dan ada beberapa jenis minuman lainnya. ngocok es kopi didirikan pada tahun 2017, yang awal mulanya hanya memiliki satu cabang dan sampai saat ini sudah memiliki 13 cabang di Bali. Brand ngocok es kopi berkembang pesat dikalangan remaja karena namanya yang

unik dan tempatnya sering dijadikan spot foto oleh kalangan remaja, selain itu banyak juga anak remaja yang nongkrong untuk membuat tugas karena ngocok es kopi mengedikan wifi. pemilik brand ngocok es kopi bernama I Putu Arya Sandita. Ngocok es kopi memiliki manajemen dan terdapat 4 karyawan di setiap outlet yang terdiri dari dari supervisor dan 3 staff.

Untuk membangun suatu usaha maka diperlukan visi serta misi dari suatu usaha. Tanpa adanya visi dan misi usaha maka tidak dapat fokus karena tidak memiliki arah tujuan, inilah yang akan mengambat suatu usaha, sehingga salah satu syarat untuk memulai suatu usaha yaitu kesiapan pondasi yang kuat melalui pernyataan visi misi. Ngocok es kopi memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi:

- a) Mengujudkan ngocok es kopi sebagai minuman yang segar dan disukai semua kalangan konsumen
- b) Memperkenalkan produk ngocok es kopi keseluruh Indonesia bahkan dunia
- c) Memperkuat nilai kewirausahaan yang ada dalam diri manusia atau pengusaha, sehingga dapat bersaing di era globalisasi di dunia.

2. Misi:

- a) Mengembangkan inovasi produk dengan memadukan berbagai rasa
- b) Memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen serta memahami perilaku konsumen
- c) Melakukan promosi terhadap produk diberbagai media sosial untuk meningkatkan pendapatan penjualan
- d) Meningkatkan mutu dan kualitas terhadap produk serta memebrikan harga terjangkau kepada konsumen.

Pandemi Covid-19 berdampak sangat signifikan di Indonesia dan sampai saat ini masih berjuang menghadapi wabah global ini. Hampir

seluruh sector terdampak pandemi Covid-19 yaitu mulai dari kesehatan, sosial dan ekonomi. Pemerintah telah mengeluarkan beberapa startegi dan kebijakan sebagai upaya meminimalisir risiko penyebaran Covid-19 dengan memberikan vaksin Covid gratis kepada semua masyarakat dan memberikan anjuran kepada masyarakat untuk menerapkan protokol kesehatan dan membatasi kegiatan diluar rumah dengan cara melalukan PPKM dan WFH agar mengurangi risiko terpapar virus. Pemerintah memiliki kebijakan cara mengurangi risiko terpaparnya virus Covid-19 kepada seluruh masyarakat untuk mematuhi protocol kesehatan, seperti rajin mencuci tangan setelah bepergian atau melakukan kegiatan apapun, selalu mamakai masker, dan menerapkan *sosial distancing*. Selama melakukan observasi secara langsung ke Ngocok Es Kopi ditemukan permasalahan dibidang kesehatan bahwa belum adanya media tentang protokol kesehatan seperti pamflet cara mencuci, handsanitezer, dan disinfektan. Hal ini menyebabkan penerapan protokol kesehatan dilingkungan Ngocok Es Kopi belum maksimal.



Gambar 1. Lokasi Outlet Ngocok Es Kopi



Gambar 2. Belum Adanya Media Protokol Kesehatan

Permasalahan selain kesehatan, terdapat juga permasalahan dibidang sumber daya manusia (SDM) dimana pada saat ini mitra belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan dan produksi. Menurut Endah (2015) Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam perusahaan adalah segala hal yang menyangkut dokumen singkat yang mudah dipahami dan digunakan yang menunjukkan poin-poin tindakan, serta alur kerja suatu organisasi atau perusahaan. Tidak adanya Standar Operasional (SOP) mengakibatkan karyawan tidak memiliki pedoman yang jelas sehingga keefektifan kerja menjadi menurun dan juga mengakibatkan karyawan tidak bisa mengontrol kualitas produk. Hal tersebut mengakibatkan para konsumen kurang

puas dengan produk mitra, karena rasa produk mitra tidak stabil. Menurut Tiara Citra (2017:27) Standar Operasional Prosedur sangat berpengaruh bagi kinerja karyawan dan produktivitas suatu perusahaan, maka dari itu mitra harus memiliki Standar Operasional Prosedur.



Gambar 3. Belum Adanya SOP Pelayanan



Gambar 4. Belum Adanya SOP Produksi

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh karyawan Ngocok Es Kopi dimana mitra memiliki permasalahan, diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Kekurangan handsanitizer dan disinfektan.
- 2) Tidak terdapat media himbauan tentang covid-19 di tempat usaha
- 3) Mitra belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan konsumen
- 4) Mitra belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam tiap tahapan produksi

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan masalah yang dihadapi oleh mitra berikut beberapa solusi yang dapat diberikan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh Ngocok Es Kopi adalah sebagai berikut :

- 1) Pengadaan handsanitizer dan disinfektan
- 2) Pembuatan himbauan berupa pamflet mengenai covid-19
- 3) Merancang dan membuat standar operasional prosedur (SOP) dengan tahapan-tahapan pelayanan konsumen
- 4) Merancang dan membuat standar operasional prosedur (SOP) dengan tahapan-tahapan produksi

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan untuk strategi peningkatan efektivitas produksi dan pelayanan pada Ngocok Es Kopi di

Batu Bulan di Kabupaten Gianyar adalah sebagai dengan:

1. Pendampingan penggunaan handsanitizer dan disinfektan
2. Pemasangan himbauan dalam bentuk pamflet ditempat usaha
3. Pelatihan dan pendampingan pembuatan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan produksi.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

- 1) Pemberian handsanitizer dan penyemprotan disinfektan secara teratur

Pemberian handsanitizer dan penyemprotan disinfektan secara teratur dilakukan selama 8 hari, yaitu pada 21 Februari 2022 s/d 28 Februari 2022. Kegiatan diawali dengan pembelian handsanitizer dan disinfektan lalu pemasangan handsanitizer pada tempat yang disediakan dan penyemprotan disinfektan pada area ngocok es kopi Batubulan. Dengan pemberian handsanitizer dan penyemprotan disinfektan diharapkan karyawan dan konsumen di ngocok es kopi Batubulan lebih memahami dan menerapkan protokol kesehatan.



Gambar 5. Pemberian Handsanitizer dan Penyemprotan Disinfektan

- 2) Pembuatan dan pemasangan pamflet himbauan protokol kesehatan di area ngocok es kopi Batubulan
 Pembuatan dan pemasangan pamflet himbauan protokol kesehatan di arear ngocok es kopi Batubulan dilakukan selama 10 hari, yaitu pada 1 Maret 2022 s/d 10 Maret 2022. Kegiatan ini diawali dengan pembuatan pamflet protokol kesehatan lalu memsang pamflet tersebut di area ngocok es

kopi Batubulan. Dengan pemasangan pamflet protokol kesehatan diharapkan karyawan dan konsumen di ngocok es kopi Batubulan lebih memahami dan menerapkan protokol kesehatan.



Gambar 6. Pembuatan Dan Pemasangan Pamflet Himbauan Protokol Kesehatan

- 3) Pembuatan SOP pelayanan dan produksi
 Pembuatan SOP pelayanan dan produksi dilakukan selama 11 hari, yaitu pada 11 Maret 2022 s/d 21 Maret 2022. Kegiatan ini dimulai dengan membuat standar operasional prosedur (sop) pelayan dan produksi seperti prosedur cara menerima konsumen, prosedur pembuatan minuman yang benar sesuai resep. Dengan pembuat SOP diharapkan ada pedoman baku bagi karyawan dalam melaksanakan pelayanan dan produksi di ngocok es kopi Batubulan.



Gambar 7. Pembuatan SOP Pelayanan dan Produksi

- 4) Pendampingan dan pelaksanaan terkait SOP pelayanan dan produksi Pendampingan dan pelaksanaan terkait SOP pelayanan dan produksi dilakukan selama 10 hari, yaitu pada 21 Maret 2022 s/d 30 Maret 2022. Kegiatan ini dimulai dengan memberikan arahan dari setiap prosedur yang tercantum dalam standar operasional prosedur (sop) pelayanan dan produksi kemudian melakukan simulasi dengan mempraktekan langkah-langkah yang tercantum dalam SOP. Dengan pendampingan dan pelaksanaan SOP diharapkan karyawan dapat menerapkan Standar operasional prosedur (SOP) sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja pelayan dan produksi pada di ngocok es kopi Batubulan.



Gambar 8. Pendampingan Dan Pelaksanaan Terkait SOP Pelayanan Dan Produksi

- 5) Pendampingan dan evaluasi kegiatan Pendampingan dan evaluasi kegiatan dilakukan selama 6 hari, yaitu pada 31 Maret 2022 s/d 5 April 2022 yaitu setelah kegiatan pengabdian terlaksana. Pamflet himbuan protokol kesehatan telah dipasang dan karyawan mampu menerapkan protokol kesehatan tersebut, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan produksi telah selesai

di buat dan karyawan sudah mampu menerapkan SOP tersebut. Tujuannya untuk mengetahui sejauh mana ketercapaian kegiatan pengabdian yang telah dilakukan pada ngocok es kopi Batubulan.

6) Realisasi Capaian Kegiatan
Kegiatan pengabdian dilaksanakan selama 8 minggu. Realisasi capaian dari program kerja yang dilaksanakan di Ngocok Es Kopi Batu Bulan

7) Faktor pendukung dan penghambat kegiatan

Adapun faktor pendukung kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Pemilik ngocok es kopi batu bulan yang mendukung penuh kegiatan ini,
- b) Semangat yang tinggi ditunjukkan para karyawan saat pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan produksi.

Sedangkan faktor penghambat kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Tidak tersedianya fasilitas computer sehingga untuk pembuatan pamflet dan SOP menggunakan Laptop Pribadi.
- b) Faktor waktu karena staff di ngocok es kopi setiap harinya harus meliburkan satu karyawan.

Partisipasi karyawan dalam kegiatan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pencegahan penyebaran covid-19 berupa pemberian handsanitizer, penyemprotan disinfektan, dan pemasangan pamflet protokol kesehatan mengenai covid-19, terbukti

dari semangatnya menerapkan protokol kesehatan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur pelayanan dan produksi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Ngocok Es Kopi Desa Batubulan, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar pada tanggal 21 Februari s/d 9 April 2022 hasil yang dicapai antara lain sebagai berikut :

- 1) Karwan sudah mampu menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan aturan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah
- 2) Karyawan sudah mampu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta melakukan setiap langkah-langkah dalam pelayan
- 3) Karyawan sudah mampu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta melakukan setiap langkah-langkah dalam produksi

Saran untuk Ngocok Es Kopi Batubulan agar program kerja yang dilakukan dapan bermanfaat yaitu :

- 1) Pamflet protokol kesehatan, penggunaan handsanitizer, dan penyemprotan disinfektan agar dilaksanakan secara berkelanjutan.
- 2) Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayan dan produksi yang telah selesai dibuat agar diterapkan secara berkelanjutan sehingga proses kinerja di ngocok es kopi Batubulan berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Ekotama, S., 2015, Pedoman Mudah Menyusun SOP, Yogyakarta: MedPress.

Fatimah, E. N., H.B. Jenar, A. Arditya, P.Alviani, 2015, Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure), Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press.

Hidayani, W. R. (2020). Faktor-Faktor Risiko Yang Berhubungan Dengan Covid 19 : *Literature Riview. Jurnal untuk masyarakat sehat (JUKMAS)*. 4(2).

<http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas/article/view/1015/696>

LPPM Unmas. 2022. *Buku Pedoman Pengabdian Masyarakat*. Denpasar: Universitas Mahasaraswati Denpasar.

Mukti, T. C. (2017). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 2(1)

Ngocok Es Kopi. (2022). Tentang Ngocok Es Kopi. Di unduh pada tanggal 9 Maret pada

<https://www.guideku.com/food/2018/10/04/200000/wadaw-di-kafe-ini-kamu-diajak-ngocok-bareng-ngocok-kopi-bro>

Surtayo. (2020). *Buku Praktis Penyakit Virus Corona 19 (Covid-19)*. Yogyakarta: UGM Press.