

## **Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Umkm Produksi Peningkatan Penjualan Chatime Di Kota Semarang**

<sup>1</sup>Lina Dwi Astutik, <sup>2</sup>Alimul Haqim, <sup>3</sup>Ratih Pratiwi, <sup>4</sup>Endang Sarwiningsih Setyawulan  
<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Wahid Hasyim, Semarang

E-mail: <sup>1</sup>linaastutik.19@gmail.com, mralimulhakim39@gmail.com, rara@unwahas.ac.id, endangsarwiningsih@unwahas.ac.id

### **ABSTRAK**

Masalah yang mendasar yang harus dihadapi oleh suatu Negara yaitu bisa mewujudkan ekonomi masyarakatnya yang stabil dalam taraf kehidupannya. Menurut saya pribadi UMKM merupakan sebuah usaha perdagangan yang dibuat oleh perindividu atau perorangan dalam lingkup Mikro, Kecil dan Menengah. Masalah ini juga terjadi pada sebagian besar UMKM di Kecamatan Semarang Barat salah satunya di Sampookong, Kota Semarang. Salah satunya adalah UMKM Chatime, UMKM ini merupakan UMKM di bidang Minuman. Tujuan penelitian ini untuk menguraikan dan mendefinisikan suatu fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan impresi orang secara individu atau kelompok. Metode yang digunakan oleh peneliti yaitu metode kualitatif. Pengumpulan data yang diambil dalam penelitian ini dengan cara melakukan survei ke lapangan dan wawancara. UMKM Chatime harus bisa mengoptimalkan produksi dengan cara menjalankan Standar Operasional Produk (SOP). Dengan adanya Standar Operasional Produk maka umkm bisa melangkah dengan baik dan sesuai tata kerja. Kesimpulannya adalah SOP sangat penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan dan dapat mengikuti prosedur secara tepat.

**Kata kunci : Standar Operasional Prosedur, UMKM**

### **ABSTRACT**

The fundamental problem that must be faced by a country is to be able to create a stable economy for its people in terms of their standard of living. In my personal opinion, MSMEs are a trading business created by individuals or individuals in the Micro, Small and Medium sector. This problem also occurs in most MSMEs in West Semarang District, one of which is in Sampookong, Semarang City. One of them is MSME Chatime, this MSME is an MSME in the beverage sector. The aim of this research is to describe and define a phenomenon or research object through social activities, attitudes and impressions of people individually or in groups. The method used by researchers is the qualitative method. The data collected in this research was collected by conducting field surveys and interviews. Chatime MSMEs must be able to optimize production by implementing Product Operational Standards (SOP). With the existence of Product Operational Standards, SMEs can proceed well and according to work procedures. The conclusion is that SOPs are very important in increasing operational efficiency, reducing errors and being able to follow procedures correctly.

**Keyword : Standard Operating Procedures, MSMEs**

## 1. PENDAHULUAN

Pada tingkat yang paling dasar, setiap negara harus menangani masalah mempertahankan ekonomi yang stabil untuk warganya. Secara pribadi, saya memikirkan UMKM sebagai usaha perdagangan mikro, kecil, atau menengah (UMKM). Menurut Departemen Kerjasama dan Usaha Kecil dan Menengah, 1.424 UMKM akan terdaftar di Kota Semarang pada tahun 2020. Sebagian besar UMKM di distrik Semarang Barat, Sampookong City Semarang, memiliki masalah ini, dan itu sangat buruk bagi bisnis yang berurusan dengan minuman. Sebagai contoh, ada Chatime UMKM, yang merupakan UMKM dalam industri minuman. Untuk menjaga kualitas produk dan konsistensi dalam pengolahan, SOP (*Standard Operating Procedures*) sangat penting. Menurut Sailendra (2015), SOP adalah alat yang berguna untuk membimbing kegiatan operasional perusahaan atau organisasi ke arah yang benar. Standar kualitas yang diharapkan konsumen dapat ditingkatkan dengan implementasi SOP yang efektif. Prosedur operasi standar (SOP) dapat meningkatkan proses yang ditugaskan, produksi, manufaktur, layanan, dan kemasan.

Prosedur operasi standar (SOP) mengacu pada seperangkat instruksi untuk melakukan tugas tertentu. (Kaniya, 2022). Salah satu program kerja saya adalah untuk menetapkan prosedur operasi standar (SOP) untuk UMKM Pemandangan Sampookong, di kota Semarang. Yang merupakan standar emas untuk proses produksi, karena menentukan jumlah langkah dan total waktu yang dibutuhkan untuk membuat berbagai varietas UMKM Chatime. Bukti dikumpulkan melalui wawancara, catatan, dan pengamatan hati-hati. Para penulis memilih untuk melakukan penelitian ini untuk menemukan dan memeriksa bagaimana Chatime UMKM

di Sampookong City menerapkan Prosedur Standar Operasional (SOP) yang memungkinkan waktu produksi yang fleksibel, karena mayoritas SMB di Semarang City melakukan hal yang sama. Menemukan solusi yang efektif untuk mengatasi berbagai hambatan dalam implementasi SOP adalah hasil yang diharapkan dari penelitian ini.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Pengertian UMKM

Perusahaan dengan kantor pusat dan operasi yang berlokasi di Indonesia dan dengan total aset kurang dari 600 juta rupiah Indonesia (UMKM) didefinisikan oleh Departemen Industri (1993) sebagai WNI. (Fatimah, 2011). Menurut Ina Primiana, UMKM adalah inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan sektor yang berbeda dan mempercepat pemulihan ekonomi untuk memenuhi program prioritas. (Ariyanto A, 2021). Ketika datang ke upaya Masyarakat untuk mendorong stabilitas ekonomi dan inovasi, UMKM sangat membantu.

Ada empat indikator UMKM, seperti yang dinyatakan oleh Bruck Da Evens (Santi Nur Alyza 2010:13) (Rosidah,., 2018) :

1. Laba
2. Wilayah pemasaran
3. Tenaga kerja
4. Modal

### 2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Software adalah seperti regulator; itu mengendalikan bagian yang berbeda dari proses atau prosedur individu (Budiharjo, 2014:7) dalam Panduan Praktis Menyusun SOP (Standard Operating Procedure). (Supriyanto & Hendriyati, 2021). Standard Operating Procedures (SOPs) digunakan oleh karyawan untuk melakukan tugas-tugas mereka dengan hati-hati dan tepat, sesuai dengan misi, visi, dan tujuan yang ditetapkan. (Purnamasari, 2015).

(Muhaling et al., 2021). Menurut Tanjung dan Subagio (2012:33), Standar Operasional Prosedur (SOP) organisasi adalah seperangkat pedoman yang didokumentasikan yang menggambarkan apa, kapan, di mana, dan bagaimana berbagai tugas dalam organisasi.

Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti yang dinyatakan oleh Tanjung dan Subagio (2012:33), menunjukkan standar operasional prosedur (SOP) berikut yang sedang diterapkan atau diadopsi:

1. sederhana dan tidak ambigu.
2. efektivitas dan efisiensi.
3. Mengukur akurasi
4. Selalu berubah
5. yang didedikasikan untuk pihak yang dilayani.
6. Pengakuan dan jaminan status hukum.

### 3. METODOLOGI

Sugiyono (2018) berpendapat bahwa filsafat postpositivis merupakan dasar dari metode penelitian kualitatif. (tepatnya fenomenologi) (Haqim et al., 2023). Software adalah seperti regulator; itu mengendalikan bagian yang berbeda dari proses atau prosedur individu (Budiharjo, 2014:7) dalam buku Panduan Praktis Menyusun SOP ( Standard Operating Procedure ). (Supriyanto & Hendriyati, 2021). Penekanan pada makna lebih tinggi ketika mengumpulkan data kualitatif. Mempelajari perilaku, perspektif, dan pendapat orang untuk menarik kesimpulan tentang fenomena atau objek penelitian adalah apa jenis penelitian ini semua tentang. Survei lapangan dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Tujuannya adalah untuk menemukan dan mengumpulkan data yang lebih akurat.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Lebih dari lima puluh rasa yang berbeda tersedia di UMKM Chatime, minuman teh gelembung dengan akarnya di Taiwan. Masing-masing dari enam kategori minuman Chatime - Tea Presso, Smoothies, Signature Milk Tea, TeaRIFIC, Mood Refresh, dan Kopi dan Latte - menawarkan sesuatu untuk setiap kelompok usia untuk menikmati. Di Chatime, kami menggunakan teknologi pembuatan teh state-of-the-art sehingga pelanggan kami dapat mempersonalisasi teh mereka dengan memilih jumlah gula dan es yang disukai. Untuk mengikuti kompetisi, UMKM Chatime memperluas menu makanan ringan mereka untuk mencakup K-POP Ayam, Sokkochi, Tokpokki, dan Corndog Mie. Jika Chatime ingin mengimbangi penurunan penjualan ketika toko kosong, mereka dapat menggunakan media sosial untuk mempromosikan item menu baru dan meluncurkan layanan pengiriman. Adalah adil untuk mengajukan permohonan itu. Anarki terjadi ketika UMKM tidak memiliki prosedur operasi standar. Dengan demikian, UMKM Chatime harus dapat menjalankan SOP untuk mengoptimalkan produksi.

Standar operasional prosedur didefinisikan sebagai berikut: "instruktur atau referensi untuk tugas-tugas kerja yang jelas sesuai dengan fungsi dan alat-alat penilaian kinerja lembaga pemerintah, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur sesuai dengan urutan kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan" (Atmoko, 2012:34). (Mappeasse, 2021) . Umkm dapat beroperasi secara efisien dan sesuai dengan protokol dengan bantuan Standar Operasi Produk. (Luh Ayu Paramita Dewi , Indira Rachmawati, 2015) Standard Operating Procedures (SOP) untuk Chatime UMKM dikembangkan sebagai konsekuensi dari penelitian ini.



Prosedur Operasi Standar Chatime Manager adalah sebagai berikut:

1. Saat memutar bagian lengan, bos menggunakan ungu.
2. Tanpa baju, dengan jeans biru gelap di bagian bawah.
3. Memakai sepatu hitam dan sepatu kaki putih.
4. Bagi mereka yang lebih suka menutupi kepala mereka dengan hijab abu-abu saat berpakaian
5. Sementara wanita diharapkan terlihat rapi, rambut pria rapi tetapi hampir tidak menutupi kepala
6. Mencukur dan mengunyah adalah hal yang tabu bagi pria, sementara wanita diharapkan memakai makeup minimal.

Operasi rutin untuk karyawan Chatime biasa dan paruh waktu:

1. Para karyawan mengenakan topi kerja abu-abu.
2. Kepala Staf diidentifikasi oleh seragam kemeja ungu mereka. Anda harus memakai baju hitam jika Anda bekerja paruh waktu.
3. Karyawan yang bekerja di bawah pengawasan seorang supervisor dengan jeans biru gelap.
4. Sepatu hitam dengan kaus kaki putih.
5. Ketika menutupi rambut seseorang dengan hijab, manset abu-abu cocok. Hijab abu-abu gelap yang dipakai di bawah kemeja cocok untuk pekerjaan paruh waktu.
6. Masker dan sarung tangan diperlukan.
7. Pastikan Anda menghitung suhu Anda sebelum pergi ke kantor.
8. Pembersihan umum secara teratur dengan cairan desinfektan adalah harapan dari staf.

Layanan Chatime kepada Pelanggan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (SOP). Di antara penawaran prosedur operasi standar (SOP) chatime, ini patut dicatat:

1. Terlepas dari jam berapa hari itu, stafnya hangat dan menyambut semua pelanggan.
2. Pelanggan disajikan dengan menu oleh staf.
3. Setiap pelanggan yang meminta menu dapat dijawab dan dijelaskan oleh staf.
4. Karyawan memperluas undangan bagi pelanggan untuk menambahkan gula dan suplemen ke minuman mereka.
5. Layanan cepat disediakan untuk item menu yang dipesan.

Tabel 1. Standar Operasional Prosedur ( SOP ) dalam Pembuatan Topping dari Bahan mentah menjadi bahan jadi (Rodiah & Aang, 2019)

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Materi	Operator	QC	Kelempakan	Waktu (Menit)	Output
1.	Mulai	<input type="checkbox"/>			Persiapan Staff		Mulai
2.	Mengalokasikan Mesin		<input type="checkbox"/>		Mengalokasikan Mesin		Mengaktifkan Mesin
3.	Menyiapkan semua alat dan bahan yang digunakan		<input type="checkbox"/>		Menyiapkan alat dan bahan		Menyiapkan alat dan bahan
Lanjutan							
4.	Memasukkan		<input type="checkbox"/>		Memasukkan bahan		Memasukkan bahan



	mesin					
7	Topping siap disajikan	○			Selesai	Selesai

Simbol terminal ○ atau simbol Kapsul adalah symbol yang digunakan untuk memulai dan mengakhiri suatu pekerjaan.

Simbol Proses □ atau segi empat adalah symbol yang digunakan untuk memproses produksi topping pada chatime

Untuk mempertahankan uniformitas dalam layanan, kualitas produk, dan efisiensi operasional, Chatime di Sampookong, Semarang City mengikuti Prosedur Operasional Standarnya (SOP). Skenario ini mengikuti prosedur operasi standar untuk bidang-bidang berikut: departemen kostum, layanan pelanggan, kamar mandi, dan produksi minuman. Mengenai alasan di balik kenaikan Chatime diantaranya (Suntory et al., 2012) :

1. Chatime sering menjalankan sejumlah promosi dalam upaya untuk meningkatkan penjualan.
2. Menggunakan bahan berkualitas tinggi adalah cara lain Chatime meningkatkan bar pada kualitas produk.
3. Untuk menarik minat konsumen pada menu yang direnovasi, Chatime juga sedang mengejar sejumlah inovasi produk.
4. Meningkatkan layanan pelanggan untuk membuat pelanggan merasa lebih nyaman dan mendorong mereka untuk kembali ke toko.
5. Menggunakan strategi digital yang menghasilkan banyak buzz dan pada akhirnya lebih banyak penjualan.

6. Pengiriman dilakukan dengan mudah dan cepat.
7. Untuk meningkatkan penjualan, mengadakan acara khusus dan menjalankan promosi.

### 5. KESIMPULAN

Salah satu alat untuk memastikan proses produksi Chatime UMKM berjalan lancar adalah Operational Standard of Procedures. (SOP). Standar operasional prosedur, jika diikuti dengan benar, dapat membuat pelanggan lebih tertarik untuk kembali ke kantor kami dan sangat memfasilitasi pelaksanaan pekerjaan. Ketika datang untuk meningkatkan efisiensi operasi, mengurangi tingkat kesalahan, dan mengikuti prosedur dengan benar, prosedur operasi standar (SOP).

### 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun artikel ini :

1. YAI selaku penyelenggara Call For Paper.
2. Prof. Dr. H. Mudzakkir Ali, MA. Selaku Rektor Universitas Wahid Hasyim Semarang.
3. Pimpinan Chatime yang telah membantu peneliti untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat.
4. Kepada Ibu Dr. Ratih Pratiwi, S.Pd.,M.Si.,M.M selaku Dosen Pembimbing.
5. Tidak lupa juga kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan dalam pembuatan penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto A. (2021). ENTREPRENEURIAL MINDSETS & SKILL. In *Insan Cendekia mandiri* (Vol. 4, Issue 1).
- Fatimah, T. (2011). Strategi Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Ukm) Dalam Menghadapi Globalisasi. *Jurnal Ilmiah Econosains*, 9(1), 49–61. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/econosains/article/view/551>
- Haqim, A., Kecil, U., & Barat, S. (2023). “ Penerapan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Pada Umkm Produksi Peningkatan Pentol setan Pedas Di Bringin Ngaliyan Kota Samarang ” INTRODUCTION ( Cambria 12 , bold , Capitalized ) UMKM adalah singkatan dari Usaha Mikro , Kecil dan Menengah . Di Semara.
- Kaniya, Y. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN CHATIME DI SUMMARECON MAL SERPONG. In *Skripsi*.
- Luh Ayu Paramita Dewi , Indira Rachmawati, F. S. A. P. (2015). Analisis Positioning Franchise Bubble Drink Berdasarkan Persepsi Konsumen Di Kota Bandung ( Studi Pada Calais , Chatime , I-Cup , Presotea , Sharetea ) Positioning Analysis of Bubble Drink ' S Franchise Based on Consumer Perceptions in Bandung City. *Analisis Positioning Franchise Bubble Drink Berdasarkan Persepsi Konsumen Di Kota Bandung*, 2(3), 2511–2517.
- Mappeasse, M. Y. (2021). Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Akademik Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar. *Seminar Nasional LP2M UNM*, 71–82. <https://ojs.unm.ac.id/semnaslemlit/article/view/25201>
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada Pt. Taspen (Pesero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 572–581. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36411>
- Rodiah, H., & Aang, A. (2019). Upaya Peningkatan Nilai Audit Operasional Dari Aspek Quality Di PT. Food Beverages Indonesia (Chatime) Menggunakan Metode Seven Tools. *Rekayasa Industri Dan Mesin (ReTIMS)*, 1(2), 104. <https://doi.org/10.32897/retims.2020.1.2.322>
- Rosidah;. (2018). Bab Ii Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.
- Suntory, P., Beverages, G., & Atmadja, H. (2012). *Marketing Communication Chatime*. 1–9.
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop ( Standard Operating Procedure ) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di in Bloom Restoran Hotel Ayaarta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.112>