

Optimalisasi Kepatuhan Karyawan Juragan Kopi melalui Implementasi SOP dan Sistem Monitoring Kinerja

Satria Veriansyah Wiguna¹, Aditya Liliyan², Juni Kristanto³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

¹E-mail: sveriansyah@gmail.com

²E-mail: aditya.liliyan@gmail.com

³E-mail: junikristanto202@gmail.com

Article History:

Received: Dec 2025

Revised: Dec 2025

Accepted: Dec 2025

Abstrak: Aspek yang paling krusial dalam sebuah usaha terletak pada kegiatan operasional yang bertumpu pada standar dan sumber daya manusia. Mengesampingkan SOP dalam bekerja akan membuat sebuah usaha atau bisnis tidak akan berjalan dengan baik. Hal ini, sesuai yang terjadi pada karyawan Juragan Kopi yang memiliki tingkat yang rendah dalam mengimplementasikan SOP. Maka, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengoptimalkan dan menciptakan kepatuhan karyawan Juragan Kopi dengan penerapan SOP yang terstruktur dan jelas dengan memvisualisasikan alur proses kerja serta melakukan pengawasan pada kinerja yang dilakukan oleh karyawan *freelance*. Pendekatan yang dilakukan melalui observasi, pelatihan, mentoring dan implementasi, serta evaluasi dan tindak lanjut. Hasil pengabdian ini berupa kemudahan yang dirasakan oleh karyawan Juragan Kopi dalam pentingnya menerapkan SOP menggunakan diagram *flowchart* pada masing-masing alur proses operasional nya, sehingga secara tidak langsung tumbuh sikap kepatuhan dalam bekerja. Selain itu, kemudahan juga dirasakan oleh pihak manajemen dalam melakukan monitoring dengan menggunakan KPI untuk memastikan kinerja karyawan terukur dengan baik.

Kata Kunci: Kepatuhan Karyawan, Implementasi SOP, Monitoring Kinerja, KPI

Abstract: The most crucial aspect of a business lies in operational activities that rely on standards and human resources. Ignoring SOPs at work will prevent a business or company from running smoothly. This is evident in the case of Juragan Kopi employees, who have a low level of SOP implementation. Therefore, this community service activity aims to optimize and create compliance among Juragan Kopi employees by implementing structured and clear SOP, visualizing work processes, and monitoring the performance of freelance employees. The approach is carried out through observation, training, mentoring and implementation, as well as evaluation and follow-up. The results of this community service are the ease felt by Juragan Kopi employees in the importance of implementing SOPs using flowcharts in each of their operational processes, so that indirectly, an attitude of compliance in work grows. In addition, management also finds it easier to monitor using KPIs to ensure that employee performance is properly measured.

Keywords: *Employee Compliance, SOP Implementation, Performance Monitoring, KPI*

Pendahuluan

Dunia usaha atau bisnis yang khususnya bergerak di bidang F&B merupakan salah satu lingkungan yang bersifat dinamis, dimana aspek operasional dan sumber daya manusia saling berkaitan untuk bekerja sama mencapai tujuan perusahaan. Sebagai layaknya sebuah bisnis baik dalam skala yang kecil maupun besar pasti memiliki strategi yang tepat dalam mengelola mengoptimalkan SDM nya untuk mencapai keunggulan dalam persaingan (Muttaqin & Rindaningsih, 2024). Salah satu aspek strategi yang berperan penting dalam hal ini ialah kemampuan perusahaan untuk memastikan keberhasilan dalam aktivitas atau proses kerja berjalan dengan teratur, efektif dan efisien, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Juli et al., 2024). Maka, kemampuan suatu usaha dalam memberikan pelayanan pada konsumen menjadi komponen yang penting, mengingat perannya yang dominan sebagai salah satu sarana pemasaran dalam sebuah bisnis yang menyajikan dan menyediakan makanan maupun minuman (Mujiyono, P. Hernawati, 2025).

Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan membutuhkan pedoman kerja atau yang biasa kita sebut dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang memiliki peran untuk memastikan pekerjaan berjalan sesuai dengan standar yang ditentukan (Mei et al., 2025). Penerapan standar operasional yang konsisten menjadi aspek dasar dalam mempertahankan kualitas layanan pada usaha sektor F&B. *Standard Operating Procedure* (SOP) berfungsi sebagai pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan efisien (Putu et al., 2023). Pelaksanaan SOP pada sebuah bisnis atau usaha oleh karyawan *freelance* cenderung bersifat lebih rendah, hanya dilakukan seperlunya saja. Kondisi tersebut membuat tingkat konsistensi kepatuhan kerap tidak sebanding dengan karyawan tetap (Bucher et al., 2020).

Permasalahan serupa juga ditemukan pada usaha Juragan Kopi (JUKO) yang sebagian besar operasional usaha nya ditangani oleh karyawan *freelance*. Meskipun sistem kepegawaian nya bersifat fleksibel dan memberikan keuntungan bagi efisiensi biaya, tetapi juga dapat menimbulkan tantangan terkait dengan ketidakpatuhan karyawan dalam mengikuti SOP. Karyawan *freelance* cenderung menjalankan tugas berdasarkan kebiasaan masing-masing dan kurang memahami standar dalam bekerja. Konsekuensinya adalah penerapan SOP menjadi tidak stabil yang menyebabkan alur kerja harian kurang terstruktur serta menurunnya kualitas layanan.

Temuan penelitian dari Sanjaya et al. (2025), menunjukkan bahwa kompetensi karyawan, pelatihan operasional, serta sistem pendekatan yang terstruktur dan konsisten akan sangat mempengaruhi kepatuhan karyawan terhadap SOP. Tanpa adanya pelatihan yang memadai, tenaga kerja yang sifatnya hanya sementara atau yang biasa disebut dengan *freelancer* cenderung tidak memahami prosedur secara detail, sehingga

cenderung rentan untuk melakukan kesalahan ketika bekerja. Studi lain menyoroti bahwa monitoring kinerja memiliki peran penting dalam mempertahankan kedisiplinan dan konsistensi penerapan SOP (Angelia, 2022), terutama pada usaha kecil yang perlu memastikan standar layanan agar tetap terjaga.

Melalui rangkaian kegiatan pengabdian pada usaha Juragan Kopi ini, pendampingan untuk penerapan dan penguatan implementasi SOP yang lebih terstruktur diharapkan mampu memperbaiki alur kerja dari karyawan *freelance* dalam meningkatkan konsistensi layanan. Selain itu, penguatan pada sistem monitoring kinerja juga diperlukan agar pemilik usaha dapat memantau pelaksanaan tugas dengan terarah tanpa menimbulkan tekanan dan paksaan. Dengan kombinasi SOP yang jelas, pelatihan yang tepat, serta penerapan sistem monitoring kinerja karyawan, maka akan dapat membangun budaya kerja yang lebih teratur, meningkatkan kualitas layanan, dan tentunya memperkuat keberlanjutan pada usaha Juragan Kopi.

Metode

Pengabdian ini dilaksanakan dengan mengadopsi metode partisipatif dan kolaboratif yang bertujuan untuk mengoptimalkan kepatuhan karyawan Juragan Kopi di wilayah Surakarta. Objek utama program ini ialah karyawan pada usaha Juragan Kopi yang hingga saat ini belum optimal dalam mengimplementasikan SOP dan sistem monitoring dalam aktivitas sehari-hari. Program ini disusun untuk memperkuat kemampuan manajemen dan kinerja karyawan dalam memahami dan mengaplikasikan SOP, serta membangun etos kerja yang lebih tertib dan pencapaian dapat terukur dengan baik. Rangkaian pengabdian akan dilaksanakan melalui beberapa fase, yaitu meliputi observasi awal, pelatihan, mentoring dan implementasi langsung, serta evaluasi dan tindak lanjut.

Pada fase pertama, tim pelaksana pengabdian akan melakukan kegiatan observasi untuk memperoleh pemahaman secara menyeluruh mengenai alur kerja operasional, mengidentifikasi proses bisnis yang berlangsung, serta mengukur kedisiplinan karyawan dalam standar yang telah ditetapkan. Observasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana manajemen dan karyawan memahami pentingnya penerapan SOP dalam meningkatkan efisiensi operasional dan menjaga konsistensi kualitas layanan, sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul.

Fase kedua merupakan tahap pemberian pelatihan mengenai implementasi SOP dan pengembangan sistem monitoring kinerja karyawan. Pada kegiatan ini, manajemen dan karyawan Juragan Kopi diberikan pemahaman mengenai pentingnya mematuhi SOP, cara penyusunan, serta pengenalan terhadap sistem monitoring kinerja berbasis indikator terukur. Kegiatan ini turut mencakup *workshop* penyusunan dan pengenalan konsep *flowchart* untuk SOP, pembekalan pemahaman mengenai *Key Performance Indicator* (KPI) sebagai bentuk sistem pengawasan kinerja karyawan. Seluruh materi disajikan dengan bahasa sederhana dan diselaraskan dengan karakteristik operasional kedai kopi sehingga dapat langsung diterapkan dalam kegiatan kerja sehari-hari.

Fase selanjutnya merupakan sesi mentoring dan implementasi langsung di lapangan. Tim pelaksana pengabdian akan membantu dalam penyusunan SOP sesuai dengan karakteristik operasional Juragan Kopi sekaligus mengimplementasikan mekanisme pemantauan kinerja atau performa karyawan. Pihak manajemen serta karyawan dapat mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh, dimulai dari pembuatan *flowchart* SOP pada setiap proses nya, sosialisasi mengenai informasi prosedur kepada seluruh karyawan, hingga diterapkannya sistem monitoring kinerja karyawan berupa evaluasi pencapaian indikator kinerja atau yang biasa dikenal dengan sebutan KPI dilengkapi juga dengan simulasi penilaiannya. Pada fase terakhir sebagai penutup, akan dilakukan evaluasi dan perencanaan tindak lanjut. Tahap ini dilakukan guna untuk memastikan kapabilitas pihak manajemen Juragan Kopi dalam menjalankan SOP perusahaan secara otonom dan berkelanjutan.

Melalui pendekatan ini, seluruh pihak manajemen dan karyawan dapat menerapkan pentingnya mematuhi SOP sebagai tanda kedisiplinan dalam kegiatan sehari-hari, sehingga Juragan Kopi dapat mengalami peningkatan manajemen operasional yang lebih terstandarisasi, efektif, dan efisien. Selain itu, asistensi yang diberikan secara langsung dapat menciptakan budaya yang lebih profesional serta meningkatkan komitmen karyawan untuk konsisten dalam kualitas produk dan layanan yang diberikan.



Gambar 1. Tahapan Pengabdian

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan pada Juragan Kopi memberikan sejumlah capaian yang nyata terhadap pengelolaan operasional dan sumber daya manusia. Implementasi SOP dan sistem monitoring kinerja karyawan mulai diterapkan sebagai upaya untuk membantu pihak manajemen dalam mengelola usaha nya. Pada tahap observasi, tim pengabdian berhasil mengidentifikasi permasalahan awal yang menunjukkan bukti bahwa karyawan tidak taat pada standar aturan yang berlaku dan pengawasan yang kurang pada proses kerja yang dilakukan. Kondisi ini berdampak pada cara kerja dan kualitas pelayanan yang tidak konsisten antar karyawan.

Setelah mengetahui kondisi yang terjadi pada sistem operasional pada Juragan Kopi, tahap selanjutnya difokuskan pada memberikan pelatihan serta mentoring dan penerapan secara langsung. Hasil membuktikan bahwa adanya peningkatan pemahaman yang signifikan dari pihak manajemen dan karyawan mengenai pentingnya penerapan SOP, bagi setiap unit kerja menggunakan diagram *flowchart* untuk menggambarkan alur kerja yang

sistematis dan jelas. Hal ini dapat digunakan sebagai acuan bagi karyawan dalam menjalankan kegiatan operasional harian.

Lebih dari itu, sistem monitoring dilaksanakan untuk mengetahui performa dari karyawan berbasis *Key Performance Indicator* (KPI) membentuk pola pengawasan yang lebih terstruktur. Indikator-indikator ini dirancang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pada posisi dan diintegrasikan dengan checklist harian dan papan visualisasi kerja. Evaluasi pada tahap awal menunjukkan terdapat peningkatan kedisiplinan karyawan, konsisten dalam menerapkan prosedur yang telah disepakati, serta kemudahan bagi manajemen dalam memantau kinerja dan mengambil keputusan berbasis data setelah dilakukan kegiatan pengabdian ini.



Gambar 2. Pelaksanaan Pengabdian

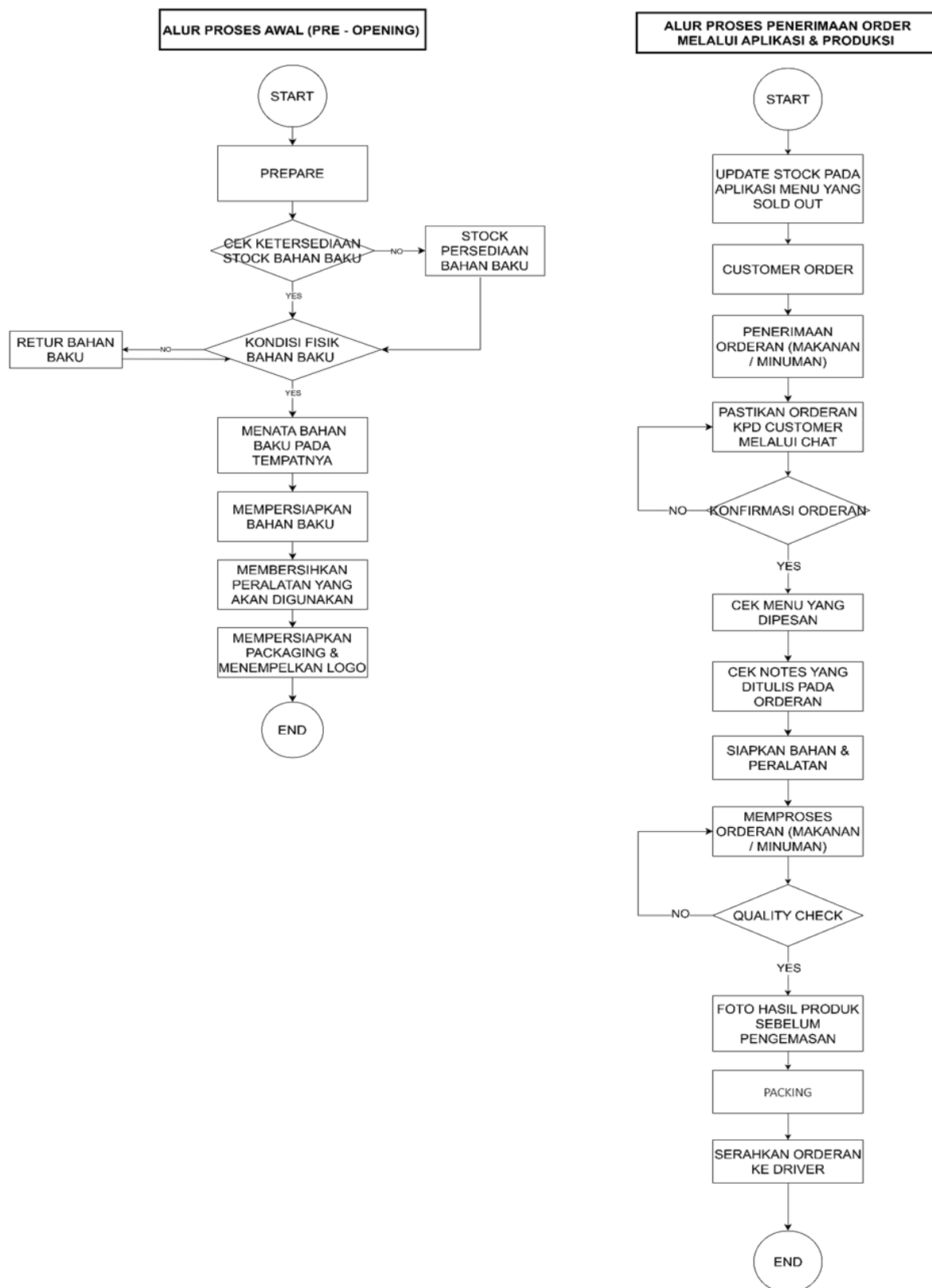
Pembahasan

Adapun tahapan dalam kegiatan pengabdian diawali dengan tahap observasi awal yang menemukan permasalahan yang krusial bagi sebuah usaha atau bisnis yang menunjukkan rendahnya tingkat kepatuhan karyawan *freelance* terhadap SOP perusahaan dan sistem pengawasan yang kurang diperhatikan selama proses operasional pada Juragan Kopi (JUKO). Kondisi ini berdampak pada ketidakteraturan sistematis dalam alur kerja dan ketidakkonsistenan kualitas pelayanan, serta kinerja atau performa yang diberikan oleh karyawan terhadap pelanggan.

Berdasarkan temuan pada kondisi awal tersebut, kegiatan pelatihan difokuskan pada pemberian materi yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman kepada pihak manajemen dan karyawan yang terlibat mengenai urgensi menerapkan SOP sebagai acuan dalam bekerja. Pemberian materi tidak hanya disampaikan secara teoritis, melainkan diintegrasikan secara langsung dengan mengaitkan setiap elemen SOP langsung pada aktivitas operasional sehari-hari dan akan dilihat bagaimana dampaknya setelah penerapan yang dilakukan, melalui sistem monitoring kinerja atau performa pada karyawan menggunakan penilaian *Key Performance Indicator* (KPI).

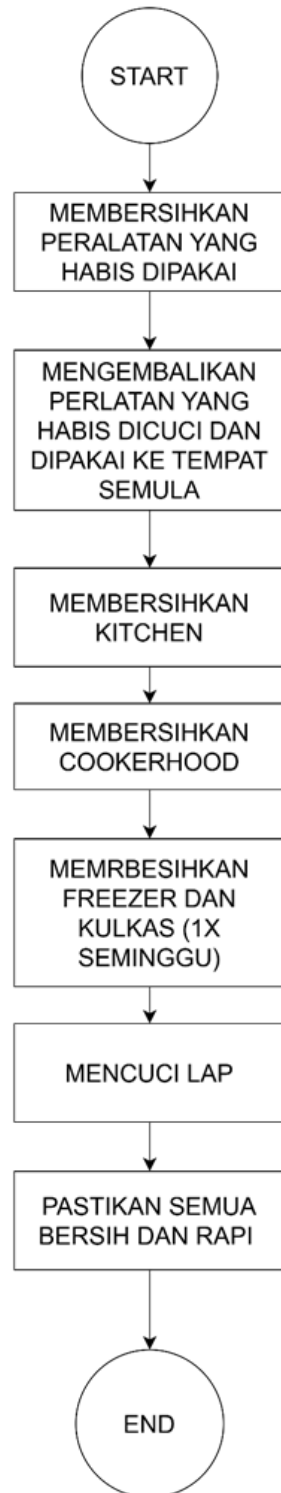
Tahapan mentoring dan implementasi dilakukan dengan mengintegrasikan penggunaan *Flowchart* dalam implementasi SOP. *Flowchart* digunakan untuk

mempermudah memahami dan menerapkan SOP, setiap prosedur dalam bekerja diterjemahkan ke dalam bentuk diagram *flowchart*. Diagram ini berfungsi sebagai panduan yang memodelkan urutan proses kerja yang sistematis dan mudah untuk dipahami. Berikut merupakan diagram *flowchart* yang dibuat oleh tim pengabdian untuk dapat diterapkan oleh karyawan pada aktivitas operasional :

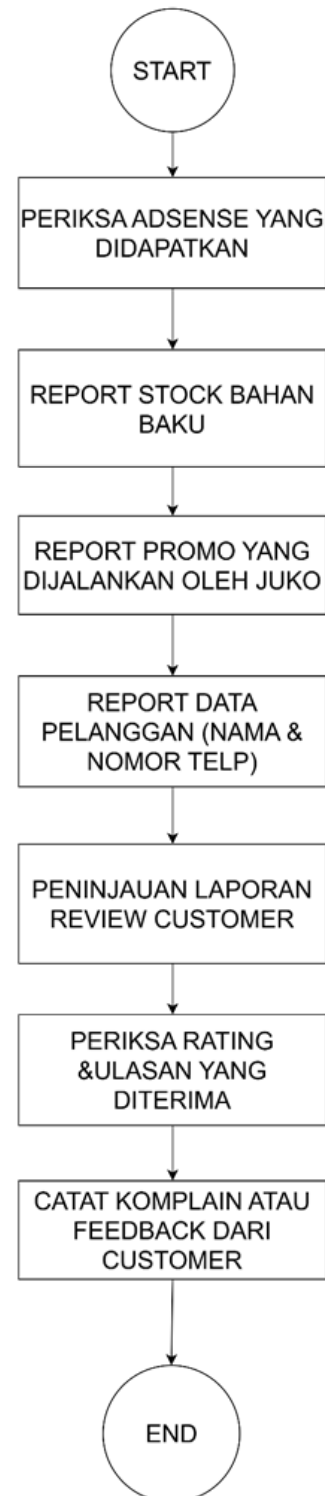


Gambar 3. Diagram Flowchart Proses Pre-Opening dan Produksi

ALUR PROSES PEMBERSIHAN (CLOSING)



ALUR PROSES MONITORING



Gambar 4. Diagram Flowchart Proses Closing dan Monitoring

Penerapan penggunaan *Key Performance Indicator* (KPI) sebagai sistem monitoring kinerja. Selain *flowchart*, penerapan *Key Performance Indicator* (KPI) sebagai instrumen pengawasan untuk memastikan kinerja karyawan secara objektif dan terukur untuk posisi barista sekaligus *cook helper*, serta menilai konsistensi dalam pelaksanaan SOP yang telah disepakati bersama. KPI disusun berdasarkan tanggung jawab dan karakteristik posisi kerja. Sistem ini memungkinkan pihak manajemen untuk membantu mengidentifikasi letak dimana perbaikan area kerja dilakukan, serta mendorong karyawan untuk dapat bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berikut merupakan *form* penilaian kinerja berbasis KPI :

Tabel 1. Key Performance Indicator (KPI)

No.	KPI	Bobot KPI (%)	Target	Realisasi	Skor	Skor akhir
1.	Kehadiran tepat waktu	5	80%	80%		
2.	Mengikuti SOP <i>opening</i> sampai <i>closing</i>	25	90%	90%		
3.	Kualitas proses produksi sesuai dengan pesanan	25	95%	95%		
4.	Pengelolaan stok dan alat	15	85%	85%		
5.	Administrasi dan pelaporan	10	85%	85%		
6.	Sikap kerja dan tanggung jawab	10	90%	90%		
7.	Kerja sama tim	5	80%	80%		
8.	Kerapian dan kebersihan area kerja	5	80%	80%		
		100				

Cara perhitungan KPI adalah sebagai berikut :

$$KPI = \frac{Realisasi}{Target \times 100\%} \text{ atau } \frac{Target}{Realisasi \times 100\%}$$

Terakhir pada tahap evaluasi dilakukan untuk memastikan efektivitas penerapan SOP dalam diagram *flowchart* dan skor akhir penilaian kinerja karyawan yang didasarkan pada penilaian KPI sesuai dengan indikatornya dalam mendukung operasional usaha Juragan Kopi. Yang mana setelah dilakukan pengabdian ini, menunjukkan adanya peningkatan pada kedisiplinan karyawan dalam menerapkan SOP perusahaan dan kemudahan yang dirasakan oleh pihak manajemen dalam memantau kinerja karyawan. Tindak lanjut berupa penyempurnaan *flowchart* SOP, penyusunan KPI, serta diadakan pelatihan tambahan akan dilakukan apabila masih ditemukan kekurangan dan kendala dalam lapangan.

Kesimpulan

Terlaksananya kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa implementasi atau penerapan SOP yang komprehensif dan nyata dalam memberikan dampak yang signifikan

terhadap efisiensi operasional pada Juragan Kopi. Aktivitas operasional yang sebelumnya kurang terorganisir dengan baik, tapi kini dengan melalui penerapan SOP yang lebih detail, pengelolaan sumber daya manusia dan alur operasional menjadi lebih terorganisir, yang memungkinkan manajemen untuk memantau dan mengevaluasi kinerja karyawan dengan lebih efektif. Penerapan sistem monitoring berbasis *Key Performance Indicators* (KPI) juga memberikan hasil yang positif, ditunjukkan dengan meningkatnya kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Hal ini mencerminkan bahwa pengelolaan operasional yang lebih terstandarisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan pada kedai kopi dan mempertahankan pengelolaan operasional dalam jangka panjang.

Pengakuan/Acknowledgements

Tim pelaksana ingin mengapresiasi dan menyampaikan rasa terima kasih atas dukungan dan kontribusi dari pihak yang terlibat, khususnya untuk pemilik usaha dari Juragan Kopi yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan akses dan kesempatan, serta menunjukkan kolaborasi aktif yang berlangsung baik selama proses observasi, pelatihan, hingga pendampingan berlangsung. Komitmen terhadap tingkat antusiasme dan keterbukaan yang ditunjukkan oleh pemilik usaha menjadi faktor yang sangat berperan terhadap keberhasilan kegiatan ini.

Daftar Referensi

- Angelia, T. (2022). Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Pelaporan Kinerja SDM Pada Proyek Desain Arsitektur dalam Kaitannya dengan Disiplin Kerja. *Jurnal Arsitektur*, VI(2), 37–54.
- Bucher, E. L., Schou, P. K., & Waldkirch, M. (2020). Pacifying the algorithm – Anticipatory compliance in the face of algorithmic management in the gig economy. *Organization*, 28(1), 44-67. <https://doi.org/10.1177/1350508420961531>
- Juli, N., Rahmawati, F., Jl, A., Hilir, G., Parongpong, K., Barat, K. B., & Barat, J. (2024). The Importance of Standard Operating Procedure (SOP) in Improving Operational Efficiency and Consistency in the Company M. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini* (JUMBIDTER), 1(3), 2–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.112>
- Mei, N., Rahmawati, A. P., & Wolor, C. W. (2025). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja Pada PT XL Smart. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(5), 201–207. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jiem.v3i5.4656>
- Mujiyono, P.Hernawati, P. D. (2025). Optimalisasi Kinerja Sales Person Melalui Pelatihan di ELS's Cafe Paragon Surakarta. *DIMASETA Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 04(1), 17–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.56456/dimaseta.v4i1.145>
- Muttaqin, M. F., & Rindaningsih, I. (2024). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Keunggulan Kompetitif. *Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(6), 122–120. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v2i6.1470>

- Ni Putu Sri Devi Wahyuniati, I Gusti Agung Bagus Mataram, Ni Luh Eka Armoni, & I Ketut Suja. (2023). Implementation of Standard Operating Procedures of Food and Beverage Service at Infinity8 Bali Hotel. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 2(1), 91–103. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v2i1.235>
- Sanjaya, M., & Wolor, C. W. (2024). ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES (SOP) IN BCD COMPANIES. *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management (ISC-BEAM)*, 3(1), 6687–683. <https://doi.org/10.21009/ISC-BEAM.013.44>