

PERANCANGAN STANDART OPERATIONAL PROCEDURE PRODUKSI PADA PERUSAHAAN COFFEEIN

Chesley Tanujaya

International Business Management, Universitas Ciputra
E-mail: Shavvley@hotmail.com

Abstract: Recently, the industry of coffee beverage is developing in Surabaya. Coffeein is one of the companies that is developing, therefore there is a design of SOP to make the company have working instruction policy. The purpose of this research is to design the SOP of Coffeein production to be the company production guidance. This research type is qualitative research. The sample and population that are used in this research is the similar entrepreneur, the leader of Coffeein company, and the expert of SOP. The validity test data in this research yet triangulation source. Data analysis technique user template that filled with flowchart and be a draft. This research result shows that SOP can be the basic working instruction of the employees even the owner of the company and help the evaluation of employees performance.

Keywords: Standard Operational Procedure, draft, and the coffee industry

Abstrak: Industri minuman kopi saat ini sedang berkembang di Surabaya. Coffeein merupakan salah satunya perusahaan yang sedang berkembang, oleh karena itu adanya perancangan standart operational procedure membuat sebuah perusahaan mempunyai ketetapan instruksi pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang standart operational procedure produksi Coffeein untuk menjadi pedoman produksi perusahaan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Sampel dan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelaku usaha sejenis, pimpinan perusahaan Coffeein, dan pakar standart operational procedure. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan template yang diisi dengan flowchart dan menjadi draft. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standart operational procedure dapat dijadikan dasar instruksi kerja karyawan maupun pemilik perusahaan dan membantu penilaian kinerja karyawan.

Kata kunci: Standard Operational Procedure, draft, dan industri kopi.

PENDAHULUAN

Bisnis kopi siap saji merupakan salah satu bisnis yang sedang *trend* dalam beberapa tahun terakhir dan jumlah pecinta kopi di Indonesia pun telah bertambah, berdasarkan Asosiasi Eksportir dan Industri Kopi Indonesia (AEKI-AICE). Hasil produksi kopi di Indonesia selama periode 2012-2015 mengalami pertumbuhan sebesar 8% dari total tahun tersebut. Berdasarkan tabel tersebut kopi merupakan trend yang berkembang di Indonesia tidak terkecuali di Surabaya.

Selama berdiri, Coffeein menerima komplain yang didominasi mengenai rasa yang berubah-ubah dan kualitas produk. Menurut Kotler P. (2011), keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif.

Coffeein perlu mendapatkan standar operasi yang selama ini tidak ada untuk mendapatkan rasa yang sesuai dan tidak berubah-ubah, dengan adanya SOP juga akan bisa menghemat pengeluaran produksi dan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan aktivitas. Penelitian yang dilakukan oleh Hadiwiyono, Panjaitan (2013) *Standart Operational Procedure* (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis. Perancangan *Standart Operational Procedure* (SOP) diharapkan akan mengurangi komplain pelanggan terhadap Coffeein.

LANDASAN TEORI

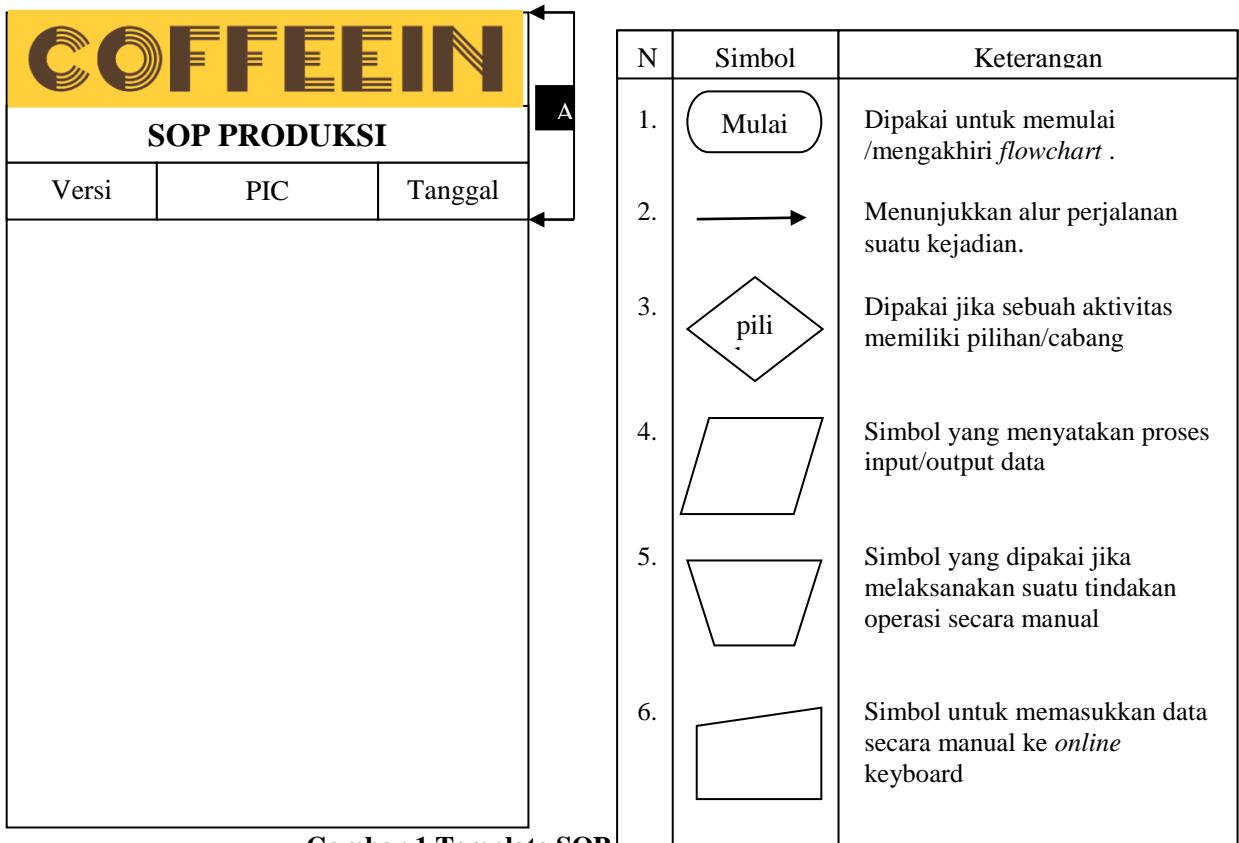
Standard Operational Procedure

Kualitas Produk

Kualitas produk adalah “*the ability of a product to perform its functions, it includes the product's overall durability, reliability, precision, ease of operation and repair, and other valued attributes*” yang artinya kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya (Kotler & Armstrong, 2012:283).

Perancangan *Standard Operational Procedure*

Penyusunan SOP memiliki standar desain *template* dan peraturan penyusunan yang harus diterapkan, sehingga terdapat keseragaman isi dan bentuk SOP dalam satu departemen. Format penyusunan SOP yang digunakan adalah *flowchart* yang akan digambarkan melalui *template* kemudian menjadi *draft*. *Draft* SOP dibuat untuk dijadikan panduan pembuatan SOP yang standar di Coffeein.



Gambar 1 Template SOP & flowchart SOP

Sumber : Hadiwiyono, P. S. 2013. Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* Departemen *Human Resources (HR)* Di PT. X.

Keterangan halaman template adalah sebagai berikut :

- Header* dokumen SOP yang terus digunakan pada setiap dokumen sebagai identitas SOP.
- Bagian isi yaitu langkah-langkah yang diisi dengan menggunakan *flowchart* harus dilakukan sebagai manager produksi supaya mendapatkan hasil yang sama dan berkualitas.

Menurut Hadiwiyono (2013), penyusunan SOP memiliki standar desain *template* dan peraturan penyusunan yang harus diterapkan, sehingga terdapat keseragaman isi dan bentuk SOP dalam satu departemen. Format penyusunan SOP yang digunakan adalah *flowchart* yang akan digambarkan melalui *template* kemudian menjadi *draft*. *Draft* SOP dibuat untuk dijadikan panduan pembuatan SOP yang standar di Coffeein.

METODOLOGI PENELITIAN

Deskripsi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan Coffeein yang bergerak pada bidang *food and beverage*. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2011), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dari segi perilaku, persepsi, motivasi,

tindakan, dan lain-lain, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu keadaan yang alamiah. Tujuan penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif adalah untuk mendapatkan hasil yang tidak dibuat-buat/asli untuk mendapatkan SOP produksi yang sesuai untuk Coffeein.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2013), data primer adalah pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung, komunikasi melalui telefon, atau komunikasi tidak langsung seperti surat, *e-mail*, dan lain-lain. Data sekunder adalah pengumpulan data melalui cara tidak langsung atau harus melakukan pencarian mendalam dahulu seperti melalui internet, literatur, statistik, buku, dan lain-lain. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data internal perusahaan yang sudah diolah terlebih dahulu periode Agustus 2015 hingga Januari 2016, buku, dan artikel jurnal.

Subjek & Objek Penelitian

Pengertian subjek & objek penelitian menurut Sugiyono (2013:32) adalah sebagai berikut: “subjek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.” Subjek Penelitian ini adalah perusahaan sejenis, CEO Coffeein, dan pakar SOP. Objek penelitian ini adalah data internal perusahaan yang sebelumnya sudah dirangkum.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan penelitian ini adalah dengan metode observasi dan wawancara langsung. Metode pengumpulan data Menurut Ridwan (2010:51), pengertian dari teknik pengumpulan data adalah “Metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.”

Menggunakan metode observasi lapangan langsung, penulis melakukan pengamatan secara langsung mengenai jalannya bisnis kopi tempat penulis melakukan penelitian dan mencatat semua informasi yang mendukung dalam penyusunan laporan penelitian. Pengertian metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan- pertanyaan secara bebas baik terstruktur maupun tidak terstruktur dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara luas mengenai objek penelitian.

Validitas & Reliabilitas

Validitas memiliki arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen/alat ukur dapat digunakan untuk mengukur variabel/objek penelitian, dengan kata lain validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrumen. Instrumen harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Oleh karena itu, validitas lebih menekankan pada alat pengukuran atau pengamatan. Menurut Sugiyono (2013:121) “hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti”. Menurut Sugiyono (2010), triangulasi sumber berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang sama untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda.

Reliabilitas adalah kesamaan (kekonsistennan dan stabilitas nilai) hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan. Hasil pengukuran dikatakan reliabel apabila hasilnya konsisten/stabil, dapat dipercaya apabila pengukuran terhadap suatu subyek dilakukan beberapa kali walau pengukurnya berbeda.

Metode Analisis Data

Sebuah penelitian memerlukan sebuah metode yang tepat agar peneliti memperoleh jawaban penelitian. Setidaknya terdapat dua istilah yang digunakan untuk merujuk sebuah metode, yakni metode penelitian dan metodologi penelitian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Pemilihan metode penelitian kualitatif karena data yang akan diperoleh adalah data deskriptif atau deskripsi verbal dari informan. Langkah-langkah penulis dalam menganalisis data adalah dengan cara sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari sumber sangat banyak karena itu perlu untuk difokuskan lagi pada hal-hal yang penting untuk dicari. Data yang sudah direduksi tersebut akan mempermudahkan penulis dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian dilakukan dalam bentuk kategori yang akan memudahkan penulis untuk memahami data tersebut.

3. Kesimpulan

Data tersebut akan dilihat factor-faktor apa saja yang berpengaruh untuk perancangan *standart operational procedure* dan akan diimplementasikan sesuai dengan kemampuan Coffeein.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perancangan *Standard Operational Procedure*

Tahap pertama yang dilakukan adalah dengan membuat SOP mendapatkan bahan baku dari supplier untuk kepentingan pemenuhan bahan yang akan dipakai pada saat produksi. SOP tersebut mempunyai hubungan erat dengan SOP produksi.

Standart Operational Procedure Bahan Baku

Instruksi kerja yang terdapat pada draft SOP bahan baku akan menjelaskan secara tertulis bagaimana mengoperasikan SOP tersebut agar dapat berjalan lancar dan lebih jelas. Instruksi kerja ini akan menjadi dasar dalam penggeraan bahan baku oleh maupun *owner* dari Coffeein :

1. Menentukan supplier dengan harga murah dan kualitas yang cocok dengan resep Coffeein.
2. Coffeein memesan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk memproduksi produk kepada supplier.
3. Setelah *invoice* dikirim oleh supplier ke Coffeein, Coffeein akan membayar tagihan tersebut.
4. Bahan yang dipesan akan dikirim paling lambat 3 hari jam kerja oleh supplier.

Bahan yang diterima akan dicatat dan dimasukkan ke tempat penyimpanan Coffeein dan selanjutnya dibuat untuk memproduksi.

Standard Operational Procedure Produksi

Draft produksi dapat disimpulkan 9 langkah instruksi kerja dari konsumen yang memesan produk sampai produk tersebut sampai ke tangan pelanggan dan melakukan pembersihan terhadap mesin, meja, dan alat produksi. Langkah-langkah tersebut adalah :

1. Konsumen yang memesan produk ke Coffeein.
2. Mencatat pesanan dan memanasi mesin *espresso* hingga 125 °C.
3. Memasukkan biji kopi secukupnya ke grinder dengan proses penggilingan skala 0,7.
4. Hasil penggilingan biji kopi tersebut dimasukkan *portafilter* kemudian di stamp selama 2 detik dengan kekuatan badan lalu dimasukkan ke mesin *espresso*.
5. *Espresso* yang telah jadi berupa cairan 30ml akan dipindahkan ke gelas kopi yang telah disiapkan.
6. Steam susu 350ml sehingga menghasilkan *foam* selama 25 detik setelah itu campurkan dengan sirup atau saus.
7. Jika diminum di tempat maka bisa langsung dihidangkan ke konsumen disertai 2 lembar tissue dan 1 buah sedotan.

8. Input data yang diberikan konsumen ke mesin kasir.
9. Melakukan pembersihan wajib terhadap mesin espresso, pipa grinder, meja konsumen maupun meja produksi, dan pembersihan alat-alat produksi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Perancangan pada penelitian ini menemui sebuah konklusi, yaitu dibuatnya 2 SOP yang akan menjadi dasar kerja para karyawan di perusahaan Coffeein. SOP tersebut adalah SOP bahan baku dan SOP produksi yang keduanya saling berhubungan.

SOP bahan baku membantu untuk menjaga aroma dan rasa baik itu dari biji kopi maupun dari sirup serta saus. SOP bahan baku juga bisa membantu sebanyak apa bahan yang dipakai selama jangka waktu yang bisa ditetapkan sendiri. SOP produksi adalah poin utama penelitian ini dan membantu keberlangsungan dari produk Coffeein, dengan adanya SOP produksi, Coffeein dapat mempertahankan rasa dan aroma produk sehingga complain konsumen pun akan berkurang. SOP produksi juga terbukti dapat dijadikan dasar instruksi kerja karyawan maupun pemilik perusahaan dan membantu penilaian kinerja dari karyawan tersebut.

Keterbatasan dan Saran

Sampel penelitian hanya menggunakan perusahaan pada industri minuman kopi dengan menggunakan metoda *purpositive sampling*, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi secara luas untuk setiap perusahaan di Indonesia. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa menggunakan semua sektor dan menambah tahun pengamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiharjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta. Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Group).
- Evans B. A, Bedson E, Bell P, Hutchings H, Lowes L, Rea D, Seagrove A, Siebert S, Smith G, Snooks H, Thomas M, Thorne K, Russell I. 2013. *Involving Service Users In Trials: Developing a Standard Operating Procedure*. Biomed Central Ltd 2013.
- Ghanimata, Fifyanita. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian*. Semarang.
- Hadiwiyono, P. S. 2013. *Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Departemen Human Resources (HR) Di PT. X*. Jurnal Tirta, Vol. 1 No. 2, 227-232.
- Kotler, Philip. 2011. *Marketing Insight From A to Z*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Kotler, Philip and Garry Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited
- Moleong, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Rapport F, Storey M, Porter A, Snooks H, Jones K, Peconi J, Sánchez A, Siebert S, Thorne K, Clement C, Russell I. 2013. *Qualitative Research Within Trials: Developing a Standard Operating Procedure For a Clinical Trials Unit*. Biomed Central Ltd 2013.
- Riduwan, 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Santosa, Joko D. 2014. *Lebih Memahami S.O.P.(STANDARD OPERATING PROCEDURE)*. Jakarta: Kata Pena.
- Setiawati, Wiwien. 2015. *Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada PT. Sketsa Cipta Graha di Surabaya*. Agora, Vol. 3, No. 1, 514-522.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- www.aeki-aice.org. *Konsumsi Kopi Indonesia*. 2016. Januari 2016 . (diakses 26 Februari 2016).
- www.bps.go.id. *Produksi Hasil Kopi Indonesia*. 2015. September 2015. (diakses 4 Maret 2016)
- www.bisniskeuangan.kompas.com. *Saatnya Bangga Dengan Kopi Negeri Sendiri*. Februari 2016. (diakses 4 Maret 2016)