

Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada *Custom Gift Box* Di Purwokerto Jawa Tengah

Fatma Iin Parlina¹, Is Fadhillah²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT, Surabaya
fatmaiinp21@gmail.com¹, isfadhillah@gmail.com²

ABSTRACT

To the organization's goals, standard operational procedures (SOPs) require an approach to prevent and reduce errors and deviations in the performance of tasks. SOP is an administrative control model accompanied by supervision by the leadership or staff who acquire duties and functions. Employee performance is influenced by the implementation of Standard Operational Procedures (SOPs), where the work process is based on standards and criteria that have been previously established. Some of the facts still found in the field are: 1) product specifications do not match customer request specifications; 2) delays in delivery times; 3) uneven workloads of employees. Besides, there are activities that haven't run according to the instructions / short and there is still a waste of time on the production process. This research aims to describe the strategy of implementing Standard Operational Procedures in improving the quality of employee performance on Custom Gift Box in Purwokerto Central Java. The research approach used is qualitative where this approach produces findings obtained through data collected in a variety of ways, including interviews, observations, and documentation studies to gain an in-depth understanding of the problem rather than generalization. This research produces a description of the application of Standard Operational Procedures (SOP) production in Custom Gift Box in running the production process of making custom-boxes. In addition, the implementation of Standard Operations procedures in Custom Gift Boxes has an impact on improving the performance of employees in carrying out custom box making process through the awareness of owners and employees.

Keywords : Standard Operating Procedures (SOP), Employee Performance, Custom Gift Box.

ABSTRAK

Untuk mencapai tujuan organisasi, standar operasional prosedur (SOP) memerlukan pendekatan untuk mencegah dan mengurangi berbagai kesalahan dan penyimpangan dalam pelaksanaan tugas. SOP merupakan pola *controlling* secara administratif yang dilengkapi pengawasan oleh pimpinan atau staf yang mendapatkan tugas dan fungsi tersebut. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), dimana proses kerja didasarkan pada standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Beberapa fakta yang masih ditemui di lapangan adalah; 1) spesifikasi produk tidak sesuai dengan spesifikasi permintaan *customer*; 2) waktu pengiriman pesanan yang mengalami keterlambatan; 3) beban kerja karyawan yang tidak merata. Selain itu, terdapat kegiatan yang belum berjalan sesuai instruksi/*brief* serta masih terdapat pemborosan waktu pada proses produksi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi penerapan Standar Operasional Prosedur dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada Custom Gift Box di Purwokerto Jawa Tengah. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dimana pendekatan ini menghasilkan temuan yang diperoleh melalui data-data yang dikumpulkan dengan beragam sarana, antara lain wawancara, observasi, dan studi dokumentasi untuk mendapatkan pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah bukan sebuah generalisasi. Penelitian ini menghasilkan deskripsi penerapan Operasional Prosedur (SOP) produksi yang ada di Custom Gift Box dalam menjalankan proses produksi pembuatan box custom. Selain itu, Penerapan Standar Operasional Prosedur yang ada di Custom Gift Box memberikan dampak peningkatan kinerja

karyawan dalam melaksanakan proses produksi pembuatan *box custom* melalui kesadaran personal *owner* dan karyawan.

Kata kunci : Standar Operasional Prosedur (SOP), Kinerja Karyawan, *Custom Gift Box*.

PENDAHULUAN

Secara umum, organisasi dalam bentuk apapun, baik perusahaan swasta hingga instansi pemerintah selalu melakukan upaya pengelolaan pada seluruh sumber daya yang dimiliki. Pengelolaan sumber daya dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas perusahaan. Bowie (2013), menjelaskan bahwa pengelolaan sumber daya organisasi meliputi pengelolaan SDM, SDA, dan sumber daya keuangan. Gambaran sebuah aktivitas pengelolaan sumber daya dapat merujuk pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh perusahaan dalam mengelola SDM, SDA, dan sumber daya bidang finansial.

Standar Operasional Prosedur (SOP) diartikan sebagai dokumen tertulis berisikan instruksi kerja yang secara teratur dan konsisten dijalankan dalam suatu aktivitas bisnis (Suprayitno & Cahyono, 2018). Pendapat lain juga mengatakan hal yang serupa dimana Standar Operasional Prosedur (SOP) memuat langkah] maupun tindakan yang harus dilakukan dalam pencapaian tujuan yang ditetapkan (Bungin, 2007). Kesimpulannya, Standar Operasional Prosedur (SOP) merujuk pada sebuah dokumen tertulis (cetak maupun noncetak) yang berisi instruksi dan petunjuk operasional dan bersifat teratur serta konsisten pada suatu aktivitas bisnis.

Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur. SOP juga dapat meminimalkan risiko kesalahan dan pelanggaran yang dapat merugikan perusahaan. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) akan memudahkan dan mempercepat proses kerja, penghematan waktu dan sumber daya, perbaikan kualitas produk atau layanan, peningkatan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan, pencapaian efisiensi dan efektivitas, serta pengurangan biaya produksi dan peningkatan profitabilitas perusahaan.

Winardi (1992) menjelaskan kinerja merupakan konsep umum yang berkaitan dengan efektivitas operasional yang berlaku bagi perusahaan itu sendiri dan bagi pegawai yang dinilai berdasar pada standar dan kriteria yang ditetapkan untuk menjadi acuan. Mangkunegara (2009) memberikan sebuah definisi berkaitan dengan kinerja; “Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Selain itu, penilaian dan pengawasan diperlukan oleh perusahaan agar dapat mengumpulkan data yang akurat tentang perilaku dan kinerja karyawan. Akibatnya, keberlangsungan suatu perusahaan bergantung pada kinerja karyawan.

Pada pengamatan lapangan awal di *Custom Gift Box* ditemukan bahwa output tidak sesuai spesifikasi produk yang diinginkan oleh *customer*. Beberapa fakta yang muncul di lapangan adalah; 1) kualitas produksi tidak sesuai dengan spesifikasi permintaan *customer* yang mengakibatkan terjadinya *retur* atau pengembalian dari *customer* yang berimbas pada

penambahan biaya produksi; 2) waktu produksi tidak sesuai dengan target sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam proses pengiriman ke *customer*; 3) beban kerja karyawan yang tidak merata, beberapa karyawan mempunyai beban ganda yang mengakibatkan kurang maksimal dalam melakukan pekerjaan utama. Selain itu, terdapat kegiatan yang belum berjalan sesuai instruksi/*brief* serta masih terdapat pemborosan waktu pada proses produksi.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, sejak awal tahun 2024 *Custom Gift Box* telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian produksi dengan tujuan untuk menghasilkan output yang sesuai serta pelaksanaan proses produksi dilaksanakan secara terstruktur. Dalam hal ini, perusahaan juga melakukan fungsi pengawasan untuk mencapai tujuan *Custom Gift Box*. Dengan skala usaha klasifikasi Usaha Mikro dengan hasil penjualan rata-rata pertahun 300 Juta, penerapan SOP merupakan langkah inovasi yang cukup positif.

Berdasarkan penjelasan *research gap* tersebut, penelitian ini memiliki arah untuk mengetahui bagaimana strategi serta sejauh mana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas kinerja karyawan. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah: “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan pada *Custom Gift Box* di Purwokerto Jawa Tengah”

TINJAUAN LITERATUR

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Wibowo (2016) mengungkapkan “SOP merupakan standar kegiatan yang prosedural, berurutan, bertujuan untuk ditaati, dan memiliki dampak seperti: lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai”. Lebih lanjut dijelaskan bahwa SOP mempunyai kriteria; 1) efektif dan efisien; 2) sistematis; 3) konsisten; 4) rujukan standar kerja; 5) lengkap; 6) tertulis dan terbuka untuk berubah/fleksibel.

Kinerja

Kinerja adalah adalah capaian dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan melalui indikasi; 1) kecakapan; 2) pengalaman dan kesungguhan; serta 3) waktu (Hasibuan, 2009). Sedangkan Waluyo (2005) mengatakan bahwa, “kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas maupun kuantitas, serta penampilan individu maupun kelompok kerja personil”. Menurut Robbins (2009) ada lima indikator untuk mengukur kinerja seorang karyawan, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

Pengawasan

Hanafi (2011) menyebutkan pemahaman terkait pengawasan sebagai suatu proses dimana perusahaan memerlukan informasi tentang hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan rencana dan prosedur, perintah, tujuan, dan kebijakan. Sedangkan Siagian (2006) mengartikan bahwa, “pengawasan sebagai proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan untuk menjamin supaya semua pekerjaan dilakukan berjalan

sesuai dengan rencana”. Robbin (2009) menyatakan, “pengawasan itu merupakan proses aktivitas mendasar, sehingga membutuhkan seorang manajer untuk menjalankan tugas dan pekerjaan organisasi”. Sedangkan George R. Terry (2006) mengartikan pengawasan sebagai determinasi terhadap apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif (Corbin & Strauss, 2007). subjek penelitian ini adalah 1 Orang Owner dan 4 Orang karyawan bagian produksi *Custom Gift Box* dan objek dalam penelitian ini adalah pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas kinerja karyawan *Custom Gift Box*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selama periode pengumpulan data, analisis data dilakukan sebelum dan sesudah pengumpulan data. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa, “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing*. Untuk memastikan keabsahan data, teknik pemeriksaan perlu digunakan. Beberapa teknik pemeriksaan data antara lain: keandalan (*kredibilitas*), keterealisasi (*transferabilitas*), kebergantungan (*dependabilitas*), dan kepastian (*konfirmasiabilitas*) (Mekarisce, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Produksi CGB

Sesuai dengan instrumen penelitian terkait dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) ada 10 komponen yang dilakukan penggalan data, baik untuk owner maupun karyawan produksi CGB. Komponen tersebut antara lain;

- a. Pemahaman Terkait SOP
- b. Tujuan SOP
- c. Manfaat SOP
- d. Prinsip Penerapan SOP
- e. Flowchart SOP Produksi
- f. Penetapan Target Produksi
- g. Alat & Bahan Produksi
- h. Pihak terkait bagian produksi
- i. Dokumen bagian produksi
- j. Prosedur pelaksanaan produksi

1. Hasil Penggalan Data melalui Wawancara

a. Pemahaman, Tujuan, dan Manfaat terkait SOP

Seperti yang di sampaikan oleh informan, terkait dengan pemahaman, tujuan dan manfaat Standar Operasional Prosedur pada perusahaan. Karyawan bagian produksi dalam konteks ini telah memahami urgensi SOP dalam memproduksi sebuah box. Salah satu tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan

mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan (Hartatik, 2014). Selain itu, dengan adanya SOP akan menjaga konsistensi pola produksi untuk menjaga hasil produksi serta efisiensi tenaga serta sumber daya.

b. Prinsip Penerapan SOP

Dimensi pertama adalah konsisten. Konsisten sendiri digunakan untuk mengukur kualitas jasa yang dihasilkan dan juga pola kerja karyawan bagian produksi. *Custom Gift Box* memiliki cara kerja yang dilakukan melalui teknologi, namun juga ada beberapa yang menggunakan cara kerja manual, seperti pembuatan pola, cutting dan covering pada box ukuran besar.

Prinsip yang kedua adalah kepatuhan. Patuh berarti perilaku taat terhadap ketentuan, peraturan, norma, dan nilai yang berlaku. Kepatuhan terhadap peraturan memiliki dimensi-dimensi yang terkait dengan sikap dan tingkah laku.

Prinsip berikutnya yang ketiga adalah apakah aturan standar operasional prosedur tersebut memberikan paksaan dalam melakukan pekerjaan. setidaknya ada 3 hal yang dipahami oleh setiap karyawan produksi berkaitan dengan SOP sesuai dengan PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 bahwa ada prinsip konsisten, komitmen, dan mengikat. Masing-masing telah memahami bahwa SOP yang ada di CGB merupakan bagian yang tak terpisahkan dan memberikan manfaat dalam menjalankan aktivitas produksi.

Prinsip konsisten berkaitan dengan kontinuitas yang dilakukan oleh semua karyawan sehingga kegiatan produksi berjalan dengan baik dan tidak melenceng dari SOP yang sudah ada. Prinsip komitmen, semua karyawan harus sungguh-sungguh penuh tanpa terkecuali bekerja sesuai dengan SOP yang ada. Perbaikan keberlanjutan merupakan implementasi SOP yang terbuka untuk perbaikan agar mendapatkan prosedur yang benar-benar efektif dan efisien dalam proses produksi. Mengikat, yaitu semua bagian yang ada di *Custom Gift Box* baik owner maupun karyawan akan terikat dengan SOP yang ada dalam menjalankan tugasnya selama bekerja dan mematuhi pedomannya. Oleh karena itu semua yang terlibat di dalamnya harus disiplin dan patuh.

c. Flowchart SOP Produksi

Flowchart atau diagram alir berisi tentang prosedur kerja dan prosedur yang dibuat sesuai dengan tugas dan kewajiban masing-masing karyawan serta dapat dijadikan pedoman/acuan bagi karyawan. *Custom Gift Box* sendiri sudah memberikan gambaran/rute awal-akhir dalam melakukan pekerjaan pembuatan box, dapat di jelaskan sebagai berikut:

Praproduksi dimulai dari tahap:

- 1) *Briefing*
- 2) Rencana & jadwal produksi
- 3) Persiapan produksi

Proses produksi dilakukan melalui tahap:

- 1) Proses produksi
- 2) Inspeksi produk
- 3) Produk jadi

Pada tahap proses produksi, dilakukan pengawasan oleh owner atau supervisor yang ditunjuk oleh owner agar sesuai dengan tahapan & target yang ditetapkan pada praproduksi. Output kegiatan produksi ditinjau melalui laporan pasca produksi yang menggambarkan 3 hal yakni:

- 1) Report jurnal harian
- 2) Report penggunaan bahan baku
- 3) Report akuntansi biaya

Setelah seluruh rangkaian tersebut dilakukan, kinerja karyawan dapat dilakukan peninjauan yang meliputi;

- 1) Kualitas pekerjaan
- 2) Kuantitas pekerjaan
- 3) Efisiensi waktu pekerjaan
- 4) Sikap kerja
- 5) Capaian target pekerjaan (efektivitas)

Putra (2020) menjelaskan bahwa diagram alir adalah grafik sederhana yang menjelaskan langkah-langkah proses dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau pengambilan keputusan dan menggunakan simbol-simbol yang memiliki arti serta makna untuk menjelaskan setiap kegiatan yang akan dilaksanakan (Dachlan, 2022). Di lapangan tidak ditemukan bentuk diagram alir yang menggunakan simbol-simbol sesuai dengan ketentuan. Karyawan produksi sudah cukup dengan penjelasan owner terkait dengan produksi box melalui kegiatan *briefing* dan gambaran “alur sederhana”.

Dari alur prosedur produksi di atas sudah dijelaskan mengenai proses pra produksi sampai dengan pasca produksi yang harus dijalankan dan di patuhi oleh karyawan selama bekerja.

d. Penetapan Target Produksi

Target produksi adalah sesuatu yang menjadi sasaran pendekatan perusahaan agar perusahaan dapat mencapai hasil yang diinginkan. Pencapaian target produksi dilaksanakan pada masing-masing tahapan yakni; input, transformasi, output, bahkan sampai *feedback* konsumen (Anggareni & Sutrisno, 2022). Salah satu upaya yang perlu dilakukan oleh CGB adalah pengendalian kualitas dari hulu ke hilir. Artinya, perencanaan spesifikasi produk dilakukan secara tepat, bahan baku yang berkualitas dan kompetitif, proses produksi yang cermat sesuai dengan SOP, hingga pada distribusi produk box sampai ke tangan konsumen.

e. Alat & Bahan Produksi

Guna mempermudah proses kegiatan produksi, sebuah perusahaan tentunya memiliki fasilitas yang layak dan memadai untuk mengakomodir keperluan produksi.

Fasilitas alat produksi yang ada di *Custom Gift Box* menggunakan 2 model yakni manual dan mesin.

f. Pihak Terkait Bagian Produksi

Hal penting lainnya dalam sebuah kegiatan produksi tentunya perlu adanya komunikasi yang baik antara masing-masing divisi guna memastikan proses produksi berjalan dengan lancar, produk yang dibuat berkualitas tinggi, dan sesuai dengan standar permintaan customer.

Menurut Djamarah (2004), pola komunikasi merupakan hubungan antara dua individu atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dikirimkan dapat diterima dan dipahami (Klasinky, 2022). Lebih lanjut dijelaskan bahwa pola komunikasi juga dapat mempengaruhi prestasi suatu organisasi. CGB perlu mempertimbangkan pola komunikasi antar karyawan, khususnya pada divisi produksi. SOP perlu diarahkan untuk bisa saling kroscek dengan tujuan pengendalian proses produksi yang cepat dan tepat (*zero mistake*).

Salah satu kunci mencapai efisiensi dan menghasilkan produk yang berkualitas bagi industri manufaktur adalah melalui koordinasi yang baik, koordinasi yang sudah berjalan saat ini adalah penting untuk menyamakan persepsi dalam proses produksi karena keanekaragaman bentuk box yang di pesan oleh customer. Sehingga perlu adanya pemahaman yang sama mengenai cara pembuatan pola dan ukuran box, cara mengcovering box serta memahami cara mengemas box tersebut dengan aman. Jika tidak terjalin pemahaman yang sama maka akan sulit untuk memproduksi box yang diinginkan customer yang bisa mengakibatkan resiko untuk terjadi kesalahan dalam kegiatan produksi”.

g. Dokumen Bagian Produksi

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang mengatur bagaimana perusahaan harus dijalankan sesuai dengan prosedur yang benar. SOP juga memiliki tujuan yakni untuk mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien. Pada dasarnya SOP memiliki beberapa fungsi dan memiliki banyak manfaat, salah satunya untuk menjelaskan lebih terperinci atau menerangkan standar-standar yang berlaku mengenai aktivitas pekerjaan yang akan dilakukan secara berulang.

Yahya & Dirgantara (2022) menyebutkan bahwa Whatsapp bagi kalangan pegawai perusahaan/instansi sering digunakan sebagai media untuk berkomunikasi mengenai hal hal yang berhubungan dengan pekerjaan. Lebih lanjut disebutkan bahwa hal tersebut menjadikan Whatsapp sebagai alat komunikasi utama pilihan karyawan untuk berkomunikasi secara horizontal, vertical maupun diagonal. Koordinasi dalam proses produksi CGB berjalan dinamis, fleksibel, dan progresif sehingga membutuhkan *tools* yang tepat dalam menginformasikan hal-hal yang bersifat koordinatif dengan cepat tanpa batasan ruang dan waktu.

Terkait dokumen acuan, owner terus merancang beberapa dokumen untuk melakukan pengendalian proses produksi melalui dokumen; *stock opname* bahan baku, jurnal aktivitas produksi, QC produk dan distribusi, dan perawatan-perbaikan

mesin produksi. Kendala-kendala dalam proses produksi harus ditekan sekecil mungkin, bahkan zero. Data dan informasi menjadi dasar/acuan untuk memahami hingga tindakan apa yang harus dilakukan oleh CGB.

h. Prosedur Pelaksanaan Produksi

Dalam prosedur pelaksanaan produksi ada beberapa tahapan; *pertama* yaitu koordinasi awal. Koordinasi/*briefing* merupakan kegiatan pengarahan singkat dimana owner akan menjelaskan kepada karyawan tentang aturan, prosedur, atau informasi lainnya, kegiatan ini memastikan bahwa baik owner dan karyawan memiliki pemahaman yang sama sebelum melakukan kegiatan produksi.

Kemudian pada tahap yang *kedua* yakni penjadwalan kegiatan produksi. Penjadwalan adalah proses menentukan kapan dan dalam urutan apa tugas-tugas produksi harus dilakukan. Bahwa saat ini karyawan produksi melakukan kegiatan produksi sesuai dengan arahan yang disampaikan oleh owner.

Hal ini terjadi karena tidak ada penjadwalan pada bagian produksi yang berimbas pada waktu produksi yang digunakan terlalu lama sehingga melebihi dari batas yang diinformasikan ke customer.

Oleh karena itu, sangat penting untuk mengatur waktu yang tepat untuk setiap tahap produksi, seperti mengatur waktu tertentu dan menentukan potensi lead time. Penjadwalan yang tepat sangat berdampak pada kemampuan perusahaan untuk menangani perubahan permintaan pasar atau masalah tak terduga dalam proses produksi, dan memungkinkan perusahaan untuk memenuhi target waktu pengiriman tanpa menyia-nyiakan sumber daya. Kemudian tahap yang terakhir yakni alur dalam melakukan kegiatan produksi dari bahan baku sampai menjadi produk yang siap dikirimkan.

Setelah dianggap sudah sesuai, akan dilakukan perhitungan berapa jumlah box yang diproduksi, apakah sudah sesuai dengan pesanan customer atau tidak. Hal ini supaya tidak muncul adanya kekurangan ataupun kelebihan produksi. Setelah semua proses pada bagian cutting sudah dilalui, selanjutnya masuk ke bagian covering dan finishing.

Setelah semuanya selesai, masuk pada tahap finishing yakni double cek dari hasil controlling yang sudah dilakukan dan kemudian box akan disatukan antara tutup atas dan bagian bawah box, setelah itu box siap dipacking dan dikirim ke customer.

Menurut keterangan owner, hal sederhana yang dilakukan dalam memastikan prosedur pelaksanaan produksi berjalan lancar dengan cara setiap pagi seluruh karyawan melakukan koordinasi awal sebelum melakukan kegiatan produksi. Owner menanyakan kendala apa saja yang terjadi pada saat produksi, kebutuhan logistik apa saja yang sudah habis, berapa jumlah box yang sudah di produksi.

2. Penilaian Kinerja Karyawan di Custom Gift Box

Kinerja karyawan adalah proses tindakan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan pedoman yang tertulis, yang merupakan kumpulan aturan untuk operasional perusahaan.

Hal ini bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan memastikan bahwa kinerja karyawan meningkat, yang dapat diukur dari keberhasilan dan kegagalan mereka. Menurut Sulistiyani dan Rosidah (2003) bahwa “Kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu”.

SOP yang dibuat menjadi dasar untuk mengukur kinerja. Di sini, kinerjanya tidak mengacu pada penilaian sifat individu, tetapi pada serangkaian hasil yang diperoleh selama periode waktu tertentu. Ada setidaknya 4 komponen yang digali melalui wawancara dengan owner dan karyawan CGB terkait penilaian kinerja, yakni;

a. Pemahaman terkait Kinerja Karyawan

Pandangan terkait kinerja yang disampaikan oleh informan sejalan dengan pendapat Hasibuan (2009) yang menyatakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni pengetahuan & skill, hal tersebut menjadi nilai tambah untuk mendukung kualitas kerja. Motivasi dalam bekerja juga menjadi faktor pendukung yang dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan.

Karyawan CGB memahami betul bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi kinerja. A. Dale Timple mengatakan bahwa faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal berasal dari lingkungan seperti prosedur kerja dan tindakan-tindakan rekan kerja. Hal ini sudah diantisipasi dengan pemberlakuan SOP oleh CGB dalam proses produksi.

c. Indikator Kinerja Karyawan

Data lapangan yang dapat digali berasal dari keterangan owner dalam mendefinisikan setiap indikator/performance kinerja karyawan. Kualitas karyawan diukur dari produk yang dihasilkan apakah sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan dan sesuai dengan permintaan customer. Sedangkan kuantitas diukur dengan banyaknya box yang di produksi setiap harinya oleh karyawan, apakah sesuai target atau tidak. Terkait ketepatan waktu produksi dilihat dari sejauh mana karyawan dalam melaksanakan tugasnya mengoptimalkan waktu yang sudah ditentukan. Terkait efektivitas dilakukan dengan melihat detail pekerjaan setiap bagian, mulai dari bagian cutting hingga finishing. Pada hal kemandirian, hal yang dapat dilakukan adalah melihat sejauh mana karyawan dapat bekerja sendiri serta menjaga komitmen kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

d. Penilaian Kinerja Karyawan

Sebuah perusahaan tentunya menerapkan penilaian kinerja karyawan yang merupakan evaluasi sistematis dilakukan oleh Owner dengan tujuan memahami kemampuan karyawan tersebut sehingga dapat merencanakan arah pengembangan perusahaan. Penilaian kinerja digunakan untuk menentukan apakah kegiatan atau kebijakan telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi perusahaan atau tidak.

Pembagian kerja merupakan komponen yang mempengaruhi produktivitas kerja, sehingga perlu ada perencanaan yang baik untuk detail tugasnya. Pembagian kerja yang tepat akan menghasilkan karyawan yang mempunyai tanggung jawab yang tinggi. Pelaksanaan pembagian kerja ini untuk memastikan bahwa pembagian kerja ini dilakukan dengan benar dan efektif, sehingga karyawan dapat mencapai tujuan dan perusahaan tidak mengalami keluhan dari customer dan karyawan.

Kebijakan dan aturan yang dituangkan dalam SOP sangat penting bagi keberhasilan perusahaan. Pasalnya dengan menerapkan SOP dengan benar dapat memberikan beberapa dampak positif bagi perusahaan diantaranya membantu kegiatan operasional bisnis menjadi lebih efisien, meningkatkan produktivitas dan profitabilitas, mengurangi kesalahan, dan menjadi pedoman dalam menyelesaikan masalah dan hambatan dalam kerja.

Penilaian kinerja karyawan merupakan cara mengukur yang dilakukan oleh owner untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kerja karyawan berdasarkan kriteria tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kriteria tersebut umumnya meliputi aspek-aspek seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, kerjasama tim, inisiatif, kehadiran, dan sikap profesional.

Bianco, dkk (2023:2) menyebutkan bahwa adanya penilaian kinerja, perusahaan dapat mengetahui kualitas, kuantitas, dan sikap karyawan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa penilaian kinerja karyawan juga digunakan untuk mengevaluasi karyawan dimasa yang akan datang. Owner atau level manajer SDM perlu membuat ukuran baku/baku mutu dalam bentuk *Key Performance Indicator* untuk melakukan penilaian kinerja karyawan bagian produksi dalam mengimplementasikan SOP. Dengan adanya penilaian kinerja, owner dapat melakukan perencanaan terkait peningkatan kapasitas karyawan, pembinaan karyawan, atau bahkan tindakan “peringatan” terhadap pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap penerapan SOP maupun bentuk aturan perusahaan lainnya.

Owner memandang bahwa penilaian kinerja sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas karyawan dalam melaksanakan kegiatan produksi, menjadi motivasi bagi karyawan untuk bekerja dengan baik, dan membangun budaya kerja yang positif. Sejatinya, penilaian kinerja berfungsi untuk mengevaluasi, memperbaiki, dan meningkatkan kontribusi dan kinerja karyawan. Selain itu, dengan penilaian kinerja dapat dilakukan analisis beban kerja karyawan melalui tugas, waktu, serta *output* pekerjaan yang dihasilkan. Dengan beban kerja yang sesuai, standar pekerjaan akan dapat ditetapkan, yang dalam waktu ke waktu perlu dilakukan *benchmarking* standarisasi. Sistem yang tepat digunakan untuk menilai kinerja karyawan yaitu menggunakan penilaian *contingency appraisal system* atau penilaian kinerja terhadap dasar kombinasi meliputi ciri, sifat, tingkah laku dan hasil kerja yang di hasilkan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam pembahasan ini peneliti akan menganalisis deskripsi hasil penelitian tentang analisis penerapan standar operasional prosedur dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada *Custom Gift Box* di Purwokerto Jawa Tengah. Data tersebut akan disajikan sesuai dengan deskripsi hasil penelitian di atas.

Berdasarkan hasil penggalan data hasil analisis menunjukan bahwa Standar Operasional Prosedur atau SOP yang ada di *Custom Gift Box* merupakan tahapan-tahapan yang harus dilalui sehingga pelaksanaan kegiatan akan berjalan dengan sebagaimana mestinya. Seperti yang disampaikan oleh informan bahwa pentingnya memiliki SOP produksi adalah sebagai landasan proses produksi yang efektif dan efisien.

Pelaksanaan SOP tentu harus memperhatikan prinsip penerapan. Prinsip konsistensi, komitmen, dan mengikat dalam hal ini seluruh karyawan yang ada di *Custom Gift Box* dalam menjalankan aktivitasnya merujuk pada SOP yang ada agar tidak melenceng yang dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Seperti yang telah disampaikan oleh owner, sebagai berikut: Prinsip konsisten berkaitan dengan kontinuitas yang dilakukan oleh semua karyawan sehingga kegiatan produksi berjalan dengan baik dan tidak melenceng dari SOP yang sudah ada. Prinsip komitmen, semua karyawan harus sungguh-sungguh penuh tanpa terkecuali bekerja sesuai dengan SOP yang ada. Perbaikan keberlanjutan merupakan implementasi SOP yang terbuka untuk perbaikan agar mendapatkan prosedur yang benar-benar efektif dan efisien dalam proses produksi. Mengikat, yaitu semua bagian yang ada di *Custom Gift Box* baik owner maupun karyawan akan terikat dengan SOP yang ada dalam menjalankan tugasnya selama bekerja dan mematuhi pedomannya. Oleh karena itu semua yang terlibat di dalamnya harus disiplin dan patuhi.

Penjelasan owner menjadi hal yang dipatuhi oleh seluruh karyawan yang bekerja di *Custom Gift Box* yang disampaikan secara persuasif agar tidak terkesan tidak ada paksaan atau tekanan dalam bentuk apapun.

Diagram alir untuk menjelaskan Standar Operasional Prosedur Produksi di *Custom Gift Box* sendiri sudah memberikan gambaran/rute awal-akhir dalam melakukan pekerjaan pembuatan box, yang diawali dari pembuatan pola, proses cutting lalu kemudian proses covering hingga pada tahap akhir yakni finishing dan packing.

Sebuah perusahaan tentunya akan membuat perencanaan target produksi untuk mencapai hasil yang diinginkan. *Custom Gift Box* tidak memiliki target produksi yang tetap/stagnan secara kuantitas. Target diberikan oleh owner bersifat fleksibel pada setiap harinya untuk memproduksi box baik dari customer loyal/lama maupun customer baru dengan spesifikasi tertentu.

Kelancaran proses produksi ditunjang fasilitas dan bahan baku yang sesuai dengan standar dan layak digunakan untuk mengakomodir keperluan produksi. Teknis proses produksi dilakukan menggunakan mesin teknologi dan manual (hybrid). Sehingga perlu prosedur baku mutu pada fasilitas alat dan bahan baku yang digunakan agar produksi mudah, cepat dan hasil produk box berkualitas.

Komunikasi yang baik antar divisi akan memberikan kepastian proses produksi berjalan dengan lancar, produk yang dihasilkan berkualitas, dan sesuai dengan standar permintaan customer. Komunikasi antar divisi merupakan rangkaian yang tidak bisa dipisahkan untuk meminimalisir kesalahan pada salah satu divisi yang dapat berimbas pada proses lainnya. Komunikasi yang tepat-guna tentu dapat membangun kekompakan pada bagian produksi.

Standar Operasional Prosedur atau SOP adalah sebuah dokumen berisikan instruksi tertulis yang menentukan bagaimana bisnis perusahaan harus dijalankan sesuai dengan prosedur yang benar. Dokumen SOP ini perlu dipahami oleh seluruh karyawan untuk membangun pemikiran yang sejalan dan tidak ada miskomunikasi dalam melaksanakan pekerjaan. Distribusi dokumen dukungan SOP dapat disajikan secara lisan maupun melalui media komunikasi whatsapp grup, hal ini dilakukan sebagai upaya controlling owner terhadap pemahaman karyawan dalam melakukan kegiatan produksi serta meminimalisir kesalahan yang dapat mengakibatkan kerugian perusahaan.

Dalam prosedur pelaksanaan produksi ada beberapa tahapan yang perlu dicermati yakni; koordinasi awal, jadwal produksi dan alur aktivitas produksi. Koordinasi awal/praproduksi merupakan pengarahan yang disampaikan oleh owner kepada karyawan tentang aturan, prosedur, atau informasi lainnya, sekaligus meriview hasil kegiatan produksi sebelumnya untuk dilakukan perbaikan serta penyelesaian masalah. Koordinasi akhir pada pascaproduksi perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sudah sejauh mana proses produksi berlangsung secara global. Harapannya, kendala-kendala yang terjadi saat kegiatan produksi box dapat dijadikan bahan evaluasi untuk proses produksi berikutnya.

Penjadwalan kegiatan produksi merupakan pengalokasian waktu yang tepat untuk setiap tahap produksi, termasuk pengaturan tenggat waktu dalam mengidentifikasi potensi *lead time* sangat dibutuhkan dan penting untuk penjadwalan kegiatan produksi. Penjadwalan yang efektif memungkinkan perusahaan untuk memenuhi target waktu pengiriman produk kepada konsumen. Penjadwalan yang tepat akan sangat berdampak pada kemampuan bisnis untuk menangani masalah yang tak terduga dalam proses produksi atau perubahan permintaan pasar.

Kemudian tahap yang terakhir yakni alur dalam melakukan kegiatan produksi dari bahan baku sampai menjadi produk yang siap dikirimkan. Proses produksi CGB pada bagian awal yakni membuat pola sesuai permintaan customer, kemudian proses cutting pada bagian pola, proses perakitan supaya terlihat bentuk produk jadi. Setelah semua proses pada bagian cutting sudah dilalui selanjutnya masuk ke bagian covering dan finishing. Tahap finishing adalah aktivitas pengecekan ganda sebelum box siap dipacking dan dikirim ke customer.

Kinerja secara umum dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut sesuai atau tidak. Kinerja secara kualitas bisa diukur dengan jasa, sikap atau perilaku pegawai, dan secara kuantitas atau material bisa diukur melalui produk kerja yang dihasilkan. (Fera dan Savitri, 2021)

Kinerja dalam konteks perusahaan CGB dapat dipahami yakni hasil kerja yang di hasilkan karyawan dapat di ukur dari kualitas dan kuantitas pekerjaan tersebut sesuai dengan SOP yang ada. Faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja karyawan yakni pengetahuan dan skill sebagai modal awal untuk mengembangkan kreatifitas dan inovasi dalam proses produksi.

Penilaian kinerja karyawan merupakan evaluasi sistematis yang dilakukan oleh owner dimana hal tersebut merupakan bentuk evaluasi sistematis yang dilakukan oleh

owner terhadap karyawan supaya dapat menilai keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan produksi atau kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Owner dalam hal ini menilai kinerja karyawan ditinjau dari faktor ; perilaku karyawan, sifat karyawan, kehadiran, komunikasi, dan kualitas kerja yang dihasilkan. Selain dari itu owner juga memberikan reward/bonus kepada karyawan yang melakukan pekerjaannya dengan baik hal ini menjadi motivasi karyawan dalam bekerja juga menjadi faktor pendukung yang juga dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan.

Pembagian tugas yang merata pada setiap divisi dapat mempengaruhi efektifitas kerja karyawan, dengan adanya pembagian tugas yang merata maka akan meminimalisir kesalahan yang diperbuat oleh karyawan dan berakibat merugikan perusahaan. Selain itu, pembagian tugas meminimalisir tumpang tindih dalam melakukan pekerjaannya untuk dapat menghasilkan produk sesuai spesifikasi pesanan.

Kepatuhan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur menjadi faktor penting bagi keberhasilan implementasi SOP di perusahaan. Pasalnya dengan menerapkan SOP dengan benar dapat memberikan beberapa dampak positif bagi perusahaan diantaranya membantu kegiatan operasional bisnis menjadi lebih efisien, meningkatkan produktivitas dan profitabilitas, mengurangi kesalahan, dan menjadi pedoman dalam menyelesaikan masalah dan hambatan dalam kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan di *Custom Gift Box* Purwokerto Jawa Tengah antara lain:

Standar Operasional Prosedur (SOP) produksi yang ada di *Custom Gift Box* berisi langkah-langkah yang harus dilalui dalam menjalankan proses produksi box custom. Tahapan yang dilaksanakan beririsan dengan sistem kerja CGB sesuai dengan visi misi yang ditetapkan.

Penerapan Standar Operasional Prosedur yang ada di *Custom Gift Box* memberikan dampak peningkatan kinerja karyawan dalam melaksanakan proses produksi pembuatan box custom. Kesadaran *personal owner* dan karyawan terhadap kinerja memberikan perspektif perkembangan sesuai dengan visi misi yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar, Teguh Sulistiyani. dan Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Anggraini, Fera Dhian dan Ika, Savitri. (2021). *Dampak Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) Serta Kepuasan Tamu Di Hotel Yellow Star Ambarukmo*, Mahba Junnal Volume 2 Nomor 1 Mei 2021
- Bianco, Ricky Alexander, dkk. (2023). *Aplikasi Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Key Performance Indicator*. Jurnal Ilmu Komputer 16(1), <https://doi.org/10.24843/jik.2023.v16.i01.p01>.
- Bowie, N. E. (2013). *Business ethics in the 21st century*. Dordrecht: Springer.

- Corbin, J., & Strauss, A. (2007). Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory (3rd ed.). *Thousand Oaks, CA: Sage*.
- Dachlan, dkk. (2022). *PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PERAWATAN PERKAKAS REBUILD PT. ANJEV MITRA KARYA SANGATTA*. Jurnal Ekonomika: Manajemen, Akuntansi dan Perbankan Syari'ah, 11(1), <https://doi.org/10.24903/je.v11i1.1147>.
- Djamarah, Bahri Syaiful. (2004). *Pola Komunikasi Orang Tua & Anak Dalam keluarga*. Jakarta: PT. Reneka Cipta.
- Hanafi, Mahmud M. (2011). *Pengawasan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hartatik, Indah Puji. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional. Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah E Revisi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Klasinky, Tania. (2022). *POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DI PT. MARCOPOLLO SHIPYARD BATAM*. Lektur: Jurnal Ilmu Komunikasi, 4(4). <https://doi.org/10.21831/lektur.v4i4.18540>.
- Mangkunegara, A.P. (2009). *Sumber Daya Manusia perusahaan. Remaja Rosdakarya*: Bandung.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.
- Miles, M.B & Huberman A.M. (1984), *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh. Tjetjep Rohendi Rohidi*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Robbins, P. Stephen., Judge, Timothy A. (2009). *Organizational Behavior*. 13th Edition. Pearson Education. Inc. Upper Saddle River. New Jersey. pp. 209-586
- Siagian, S.P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Edisi I, Cetakan Ketiga Belas, Jakarta : Bumi Aksara.
- Suprayitno, E., & Cahyono, Y. (2018). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemasaran Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Bisnis*. Jurnal Administrasi Bisnis , 62(1).
- Terry, George R. (2006). *Principles of Management*. (Alih bahasa winardi). Alumni Bandung.
- Waluyo., Ilyas W.B (2005). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja*. (Edisi Ke-5) Yogyakarta: Rajawali Pers.
- Winardi. (1992). *Effective Performance Measurement*. Oregon: Productivity Press.
- Yahya, Achmad & Pradipta Dirgantara. (2022). *EFEKTIVITAS PENGGUNAAN WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI ORGANISASI PROGRAM PTSL DI LINGKUNGAN PEGAWAI DINAS ATR/BPN KOTA PALEMBANG*. MEDIUM: jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, 10(1). <https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10%281%29.9525>.