

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co)

Paramasunu Dewangkara^{a)}, Al Hasin

*Department of Management, Faculty of Business and Economics
Universitas Islam Indonesia, Sleman, Special Region of Yogyakarta
Indonesia*

^{a)}Corresponding author: 16311026@students.uii.ac.id

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menguji pengaruh SOP pada bagian server terhadap kualitas layanan Balakosa.Co, (2) menguji pengaruh SOP pada bagian OB terhadap kualitas layanan Balakosa.Co, (3) menguji pengaruh SOP pada bagian kasir terhadap kualitas layanan Balakosa.Co, serta (4) menguji pengaruh SOP pada barista terhadap kualitas layanan Balakosa.Co. Sampel yang diambil adalah sebagian konsumen yang pernah mengunjungi dan membeli produk dan merasakan pelayanan jasa dari kafe Balakosa.Co. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 200 reponden. Metode analisis data pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* IBM SPSS Statistics 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) SOP pada bagian server berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co, (2) SOP pada bagian OB berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co, (3) SOP pada bagian kasir berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co, dan (4) SOP pada barista berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co.

Kata Kunci: SOP server, SOP barista, SOP kasir, SOP OB, kualitas layanan.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini, persaingan dalam bisnis menjadi semakin ketat yang menuntut perusahaan untuk lebih cermat dan sigap menanggapi pasar (Suryana, Rinandiyana dan Kurniawan, 2016). Kopi adalah minuman non-alkohol yang sangat populer secara global dan menjadi salah satu komoditas paling penting di pasar dunia setelah minyak mentah (Haile dan Kang, 2019).

Kedai kopi atau cafe berkembang pesat dan tidak hanya menawarkan makanan dan minuman yang diminati pelanggan, tetapi juga suasana yang nyaman untuk bersantai. Kualitas layanan dan strategi pemasaran yang tepat sangat penting untuk menarik minat konsumen dan memenuhi tuntutan tingkat pelayanan yang tinggi (Donoriyanto, 2009). Yogyakarta disebut sebagai kota pelajar karena terdapat 100 Universitas yang terakreditasi melalui BAN-PT.



Oleh karena itu, banyaknya mahasiswa di Yogyakarta membuat peluang bagi para wirausahawan dan salah satunya di bidang *f&b* yaitu kafe. Masing-masing kafe memiliki ciri khas sendiri untuk mempertahankan pelayanan yang baik di perlukan manajemen yang baik dan meliputi standar operasional prosedur (SOP) agar kegiatan berjalannya dengan baik.

Menurut Sailendra (2020) standar operasional prosedur adalah panduan untuk memastikan kegiatan operasional dalam sebuah organisasi atau perusahaan agar berjalan dengan lancar. Standar operasional prosedur yang dibutuhkan karyawan sebagai acuan untuk menjadi profesional dan handal.

Standar operasional prosedur berisikan dokumen instruksi yang tertulis terkait berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran seperti cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, dan tempat penyelenggaraan serta orang yang berperan dalam kegiatan tersebut (Insani, 2010). Konsep teori kualitas layanan berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang terkenal dengan penelitian SERVQUAL (*service quality*). Terdapat 5 komponen menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yaitu: *Reliability, responsiveness, assurance, tangibles, empathy*.

Standar operasional prosedur dalam kafe erat kaitannya dengan kegiatan pelayanan dalam Kafe tersebut. Kafe harus memiliki kualitas layanan yang bagus. Kualitas Layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen, serta ketetapan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Tjiptono dan Chandra, 2016).

Banyaknya kafe baru yang bermunculan di Yogyakarta dengan konsep unik salah satunya adalah Balakosa.Co, kesuksesan Balakosa.Co tidak jauh dari manajemen yang baik dan penerapan standar operasional prosedur di semua kegiatan operasional. Divisi server memiliki prosedur tanggung jawab untuk memahami semua menu yang ada, menyebutkan nama produk yang diberikan kepada konsumen dan memberikan greetings kepada konsumen hingga merapikan meja.

Divisi OB memiliki prosedur tanggung jawab untuk melakukan patroli kebersihan dan kerapian toilet dan lantai-lantai kafe. Divisi barista memiliki prosedur tanggung jawab memahami semua produk hingga mengkomunikasikan kepada kasir bahwa produk menipis dan membunyikan lonceng ketika menu telah siap.

Divisi kasir memiliki prosedur tanggung jawab memberikan greeting senyum sapa kepada konsumen, membantu konsumen memilih produk, berkoordinasi dengan server dan barista, hingga melaporkan persediaan material kepada *supervisor*. Akan tetapi masih banyak pengunjung yang mengeluh karena pesan minum membutuhkan waktu yang lama. Selain itu ketika pengunjung tiba karyawan belum bisa dan meja masih berantakan.

Hal tersebut karena kurangnya kepatuhan karyawan terhadap standar operasional prosedur. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas layanan Balakosa.Co.

KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tathagati (2014), standar operasional prosedur adalah dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten guna untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Santoso (2014), secara khusus menerangkan bahwa SOP dapat dikatakan sebagai sekumpulan tulisan yang memuat langkah-

langkah khusus yang spesifik, yang menjelaskan tiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas-tugas berdasarkan dengan regulasi perusahaan. Di dalam SOP sendiri, terdapat 7 hal pokok menurut Santoso (2014) diantaranya adalah efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan. Dengan begitu dapat disimpulkan, bahwa SOP adalah sekumpulan perintah tertulis yang dibuat sesuai dengan regulasi kebijakan dari suatu perusahaan, untuk menjelaskan langkah-langkah dengan detail dari satu aktivitas pekerjaan yang dilaksanakan secara rutin di dalam perusahaan tersebut.

Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan begitu dapat disimpulkan, bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik atau positif.

Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk atau negatif. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Adapun dimensi kualitas layanan yang terbagi menjadi lima dimensi kualitas jasa yang menyangkut dengan masalah kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas yang dimaksud Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1996) yaitu :

1. Bukti fisik (*tangible*) → wujud kenyataan yang berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik lokasi (jarak yang sulit dijangkau atau tidak), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*) → kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) → kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada perilaku personel yang memberikan pelayanan untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan kecermatan dari para pelanggan.
4. Jaminan (*assurance*) → kompetensi untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*) → sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.

Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Layanan

Dalam penelitian Karenina (2019), objek yang dijadikan tempat penelitian, yang memiliki panduan peningkatan kualitas layanan dan SOP terdapat pada Four Seasons Hotel Jakarta.

Penelitian tersebut menggunakan 2 variabel yaitu SOP dan kualitas pelayanan. Variabel SOP sendiri memiliki dimensi terdiri dari konsistensi, efisiensi, meminimalkan kesalahan, penyelesaian masalah dan lain sebagainya. Sedangkan variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa *service quality* dapat di pertahankan dengan baik menggunakan dengan penerapan SOP yang sesuai dan lebih rinci.

Selanjutnya dalam penelitian Harris dan Hongdiyanto (2016), objek yang dijadikan tempat penelitian yang memiliki panduan peningkatan kualitas layanan dan SOP layanan pembersihan perumahan. Tujuan penelitian tersebut untuk merancang standar operasional prosedur untuk memperbaiki performa dari CSR dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan CSR. Penelitian tersebut menggunakan 2 variabel yaitu SOP dan kualitas pelayanan. Variabel SOP sendiri memiliki dimensi terdiri dari konsistensi, efisiensi, meminimalkan kesalahan, penyelesaian masalah dan lain sebagainya. Sedangkan variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa standar operasional prosedur dibutuhkan oleh semua jenis usaha khususnya usaha yang menggunakan banyak sumber daya manusia untuk berkembang dan mengatur standar yang akan ditetapkan. Dengan adanya standar operasional prosedur yang dirancang, CSR diharapkan dapat memperbaiki masalah yang ada dan meningkatkan performa perusahaan.

Pada penelitian Angellina (2015), objek yang dijadikan tempat penelitian yang memiliki panduan cita rasa Indonesia dari Jepang yang berada di Pontianak yaitu restoran Sari Bento. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh SOP bagi restoran server terhadap kualitas pelayanan di Restoran Sari Bento, Pontianak. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif analisis regresi linear sederhana serta melakukan wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *standard operating procedure* (SOP) memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 76,3% dan 23,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Kesimpulan yang didapat dari penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan akan meningkat jika *standard operating procedure* (SOP) karyawan juga ditingkatkan sesuai indikator dari kedua variabel.

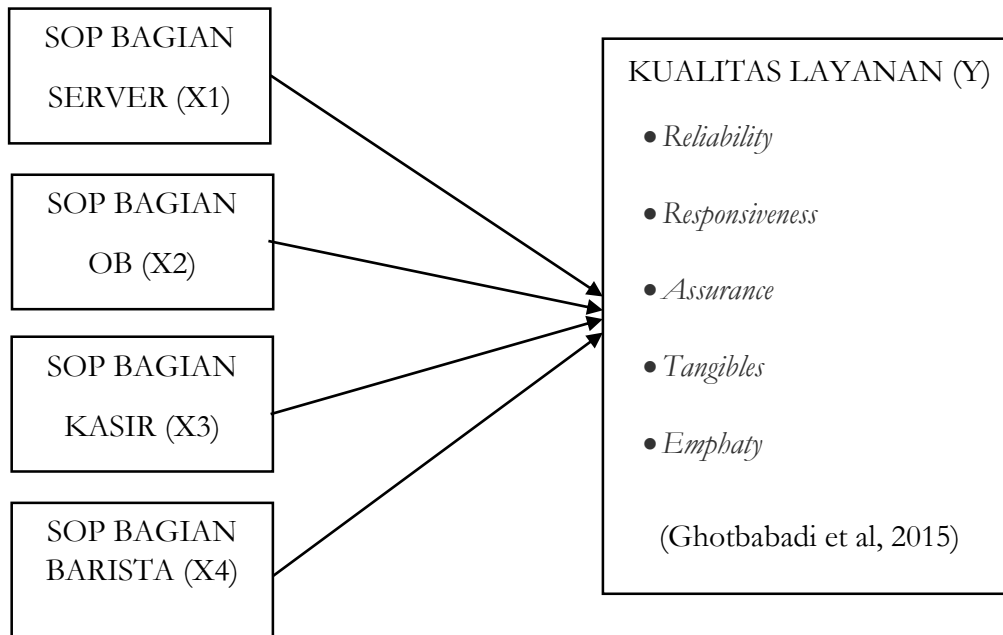
Kemudian pada penelitian Suryana, Rinandiyana dan Kurniawan (2016) bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keunggulan bersaing Hotel Ramayana Tasikmalaya. Subyek dan tempat penelitian ini yaitu seluruh karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya, dimana penelitian ini juga menggunakan 3 variabel yaitu SOP, pengendalian kualitas, dan keunggulan bersaing. Metode penelitian ini adalah kuantitatif, kemudian teknik pengambilan datanya menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa standar operasional prosedur, pengendalian kualitas, dan keunggulan bersaing pada Hotel Ramayana Tasikmalaya termasuk dalam klasifikasi baik, yang mana masing-masing variabel SOP dan pengendalian kualitas berpengaruh secara simultan akan tetapi untuk variabel pengendalian kualitas tidak terjadi hubungan secara parsial terhadap keunggulan bersaing perusahaan pada Hotel Ramayana Tasikmalaya.

H₁: SOP pada bagian server berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co.

H₂: SOP pada bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co.

H₃: SOP pada bagian kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co.

H₄: SOP pada bagian barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE

Dalam penelitian ini jenis pengumpulan data adalah kuantitatif dengan metode deskriptif melalui penyebaran kuesioner sebagai alat penelitian utama dalam memperoleh data. Data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui survey *online* pada Google Form. Jenis pertanyaan yang akan digunakan untuk penelitian ini tertutup dengan jawaban yang telah disediakan dengan demikian responden cukup memilih satu dari pilihan jawaban yang ada dan sesuai dengan pilihannya.

Menurut Hair Jr. *et al.* (2010) jumlah sampel yang direkomendasikan adalah 100 atau lebih besar. Ukuran sampel akan lebih diterima jika memiliki rasio 10:1. Namun, dalam penelitian ini terdapat 20 item pertanyaan sehingga minimal sampel yang dibutuhkan yaitu sejumlah $20 \times 10 = 200$ responden. Maka dari itu sampel dalam penelitian sejumlah 200 responden konsumen Balakosa.Co. Hasil uji validitas dapat dilihat pada *output alpha cronbach* pada kolom *corrected item – total correlation*, bandingkan nilai *corrected item – total correlation* dengan hasil perhitungan *pearson correlations*, jika *pearson correlations* < sig. 0,05 dan nilai positif, maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dapat dinyatakan valid. Pengujian validitas instrument akan diolah menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 23.

Tabel 1. Profil Responden

<i>Demographic variables</i>	N	%
<i>Jenis Klamain</i>		
Laki-laki	126	63,0
Perempuan	74	37,0
<i>Jenis Pekerjaan</i>		
Mahasiswa	104	52,0
Pegawai Swasta	18	9,0
PNS	20	10,0

<i>Demographic variables</i>	N	%
Wiraswasta	42	21,0
Lainya	16	8,0
<i>Pendapatan</i>		
<Rp. 1.000.000	30	15,0
Rp. 1.001.000 – Rp. 2.000.000	26	13,0
Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000	44	22,0
>Rp. 4.000.000	66	33,0

Sumber: Olah data (2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *corrected item-total correlation* dan *cronbach's alpha*. Berikut bawah ini pada tabel 2., disajikan hasil hasil uji validitas dan uji reliabilitas:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	<i>Sig.</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
SOP bagian Server (X1)	X1.1	0,000	0,749
	X1.2	0,000	
	X1.3	0,000	
	X1.4	0,000	
SOP bagian OB (X2)	X2.1	0,000	0,725
	X2.2	0,000	
	X2.3	0,000	
SOP bagian Kasir (X3)	X3.1	0,000	0,704
	X3.2	0,000	
	X3.3	0,000	
	X3.4	0,000	
SOP bagian Barista (X4)	X4.1	0,000	0,710
	X4.2	0,000	
	X4.3	0,000	
	X4.4	0,000	
Kualitas layanan (Y)	Y1	0,000	0,720
	Y2	0,000	
	Y3	0,000	
	Y4	0,000	
	Y5	0,000	

Sumber: Olah Data (2022)

Berdasarkan 2 tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas data dari 200 responden memiliki hasil perhitungan koefisien korelasi seluruh butir pertanyaan yang memiliki nilai *sig.* < 0,05. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya. Untuk hasil reabilitas dari 200 responden disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena

koefisien nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen untuk penelitian selanjutnya.

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model analisis regresi yang bagus hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* pada sebuah model dikatakan normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05 (Basuki dan Prawoto, 2016).

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		200
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	,30708885
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,064
	<i>Positive</i>	,039
	<i>Negative</i>	-,064
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		,908
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,382

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 3, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terdistribusi normal, karena nilai *sig.* sebesar $0,382 > 0,05$. Maka model regresi ini layak untuk digunakan analisis selanjutnya.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk menguji multikolinieritas digunakan *variance inflation factor* (VIF). Data penelitian dinyatakan bebas multikolinieritas apabila $VIF < 10$.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>(Constant)</i>		
1 Literasi keuangan	,859	1,164
<i>Experienced regret</i>	,674	1,483
Jenis kelamin	,744	1,345
Pendapatan	,566	1,768

Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4, dapat dilihat bahwa *tolerance* dan VIF pada berada pada $> 0,10$ dan < 10 . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multikolinearitas yang artinya tidak ada korelasi diantara variabel-variabel bebas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut karena nilai *tolerance* berada di bawah 1 dan nilai VIF jauh dibawah angka 10.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut.

Metode yang dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika signifikansi di atas tingkat kepercayaan 5%, maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	<i>Sig.</i>	Keterangan
SOP bagian Server	0,177	Tidak terdapat heteroskedastisitas
SOP bagian OB	0,773	Tidak terdapat heteroskedastisitas
SOP bagian Kasir	0,069	Tidak terdapat heteroskedastisitas
SOP bagian Barista	0,472	Tidak terdapat heteroskedastisitas

Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 5. diperoleh hasil nilai *sig.* lebih besar dari 0,05 dengan demikian tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Uji regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 23.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Berganda

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients^a</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>Coefficients</i>		<i>Coefficients</i>		
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	.245	.251		.977	.330
SOP bagian Server	.317	.044	.364	7.188	.000
1 SOP bagian OB	.113	.044	.149	2.602	.010
SOP bagian Kasir	.225	.061	.200	3.674	.000
SOP bagian Barista	.272	.054	.314	5.035	.000

a. *Dependent Variable:* Kualitas Layanan

Sumber: Olah data (2022)

Berdasarkan tabel 6 diatas, maka model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,245 + 0,317X_1 + 0,113X_2 + 0,225X_3 + 0,272X_4 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0,245 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (SOP bagian Server, SOP bagian OB, SOP bagian Kasir dan SOP bagian Barista) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (Kualitas Layanan) adalah sebesar 0,245 satuan.
2. Koefisien variabel SOP bagian Server (X₁) sebesar 0,317 berarti setiap kenaikan variabel SOP bagian Server sebesar 1 satuan, maka Kualitas Layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,317 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
3. Koefisien variabel SOP bagian OB (X₂) sebesar 0,113 berarti setiap kenaikan variabel SOP bagian OB sebesar 1 satuan, maka Kualitas Layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,113 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
4. Koefisien variabel SOP bagian Kasir (X₃) sebesar 0,225 berarti setiap kenaikan variabel SOP bagian Kasir sebesar 1 satuan, maka Kualitas Layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,225 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
5. Koefisien variabel SOP bagian Barista (X₄) sebesar 0,272 berarti setiap kenaikan variabel SOP bagian Barista sebesar 1 satuan, maka Kualitas Layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,272 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

Pengaruh SOP Bagian Server terhadap Kualitas Layanan

Hasil pengujian parsial dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa SOP bagian Server berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,317 dan nilai sig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05 ($p < 0,05$). Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan “SOP pada bagian server berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co”, didukung.

Maka penerapan SOP server yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan dari restoran. Hasil penelitian ini sejalan dengan Angellina (2015) yang membuktikan bahwa SOP bagian server berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari restoran.

Server dapat dikatakan sebagai orang yang pertama bertemu dan menyambut kedatangan dari pelanggan pada restoran. Hal ini menjadikan server harus memberikan kesan yang baik dan ramah pada pelanggan. SOP mengatur supaya server dapat memberikan layanan dengan baik pada pelanggan dengan bersikap ramah, memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dalam memesan serta menjaga kebersihan pada area kerja. Dengan demikian semakin baik penerapan SOP pada server yang mengatur layanan kepada pelanggan akan meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan pelanggan.

Pengaruh SOP Bagian OB terhadap Kualitas Layanan

Hasil pengujian parsial dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa SOP bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,113 dan nilai sig sebesar 0,010 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05 ($p < 0,05$). Dengan demikian hipotesis 2 yang menyatakan “SOP pada bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co”, didukung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Angellina (2015) yang membuktikan bahwa SOP bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari restoran. SOP bagian OB menuntut untuk dapat menjaga kebersihan lingkungan dari pendukung suasana restoran tetap terjaga. Penelitian Karenina (2019) juga sejalan dengan penelitian ini yang membuktikan SOP bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari Hotel.

Restoran yang bersih dan nyaman dapat memunculkan asumsi dari pelanggan bahwa secara keseluruhan yang ditawarkan padanya memiliki kualitas yang baik dan higienis. Selain kebersihan, tingkat kerapihan juga mendukung kenyamanan pelanggan yang datang. Penataan ruangan yang rapi dan terjaga mendukung suasana yang nyaman. SOP bagian OB yang telah diterapkan dengan baik pada Balakosa.co yang mengatur kebersihan dan kerapihan lingkungan restoran berdampak pada tingkat kenyamanan dirasakan pada pelanggan dan mencerminkan kualitas yang baik.

Pengaruh SOP Bagian Kasir terhadap Kualitas Layanan

Hasil pengujian parsial dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa SOP bagian Kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,225 dan nilai sig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05 ($p < 0,05$). Dengan demikian hipotesis 3 yang menyatakan “SOP pada bagian Kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co”, didukung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Angellina (2015) yang membuktikan bahwa SOP bagian Kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari restoran. SOP bagian kasir menuntut agar kasir dapat bekerja dengan teliti dalam perihal proses transaksi pembayaran dan senantiasa ramah kepada pelanggan.

Kasir dituntut untuk senantiasa menyapa dan memberikan salam pada pelanggan dan dapat memberikan informasi tentang ketersediaan produk. Selain itu, kasir juga dituntut untuk memiliki tingkat ketelitian yang tinggi dikarenakan berkaitan dengan nominal uang yang harus dibayarkan oleh pelanggan tidak terdapat kesalahan. Apabila terjadi kesalahan pada proses pembayaran yang membuat pelanggan membuat pelanggan merasa dirugikan akan berdampak pada penilaian pelanggan terhadap restoran yang mengecewakan.

Pengaruh SOP Bagian Barista terhadap Kualitas Layanan

Hasil pengujian parsial dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa SOP bagian Barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,272 dan nilai sig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05 ($p < 0,05$). Dengan demikian hipotesis 4 yang menyatakan “SOP pada bagian Barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co”, didukung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Angellina (2015) yang membuktikan bahwa SOP bagian Barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari restoran. Barista bertugas untuk menyiapkan pesanan makanan dan minuman yang dipesan pelanggan. Hal ini menuntut barista untuk selalu menjaga ketersediaan dan kualitas bahan baku makanan dalam kondisi yang baik. Bahan baku makanan dan minuman akan menyajikan makanan dan minuman yang baik untuk disajikan pada pelanggan. Barista juga dituntut untuk membuat pesanan pelanggan dengan tepat waktu dan efisien.

Pembuatan makanan dan minuman yang terlalu lama dinilai tidak efisien dan membuat pelanggan terlalu lama menunggu. Durasi waktu yang wajar dalam menyiapkan makanan dan minuman untuk sampai pada pelanggan untuk dapat dinikmati, akan

menciptakan rasa senang pada pelanggan. Dengan demikian penerapan SOP pada bagian barista yang dinilai telah sesuai akan berdampak positif pada kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan responden terbatas oleh karena itu sulit untuk menggeneralisasikan hasil penelitian ke populasi yang lebih besar. Penelitian ini hanya terbatas pada kafe Balakosa.Co. yang dirasa kurang mencerminkan realitas yang terjadi pada perusahaan yang bergerak di bidang kafe lainya karena keterbatasan jumlah responden yang bisa memahami pertanyaan kuisoner.

IMPLIKASI MANAJERIAL

Guna meningkatkan kualitas layanan pada Balakosa.Co perlu dilakukan saran seperti bagian server untuk meningkatkan kesigapan dalam mengantar pesanan dan membersihkan meja konsumen. Bagian OB untuk memperhatikan sudut sudut tempat kecil untuk tetap terjaga kebersihannya. Bagian kasir bisa meningkatkan sistem teknologi kasir agar lebih efisien melayani konsumen dan lebih memahami menu-menu yang ada di Balakosa.Co. Bagian barista untuk menjaga performa barista dan melakukan pelatihan dalam pembuatan kopi agar produk memiliki nilai yang baik di hati konsumen.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel standar operasional prosedur (SOP) yang terdiri dari SOP bagian server, SOP bagian OB, SOP bagian kasir, SOP bagian barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Balakosa.Co. SOP bagian server yang semakin baik akan menjadikan pedoman bagi server untuk dapat menyajikan makanan dan minuman dengan baik pada pelanggan.

SOP bagian OB yang dapat diterapkan baik pada OB dengan selalu memperhatikan detail kebersihan akan meningkatkan kualitas layanan pada lingkungan Balakosa.Co. SOP bagian Kasir yang menuntut kasir bekerja dengan ramah dan teliti dalam memberikan layanan yang baik pada pelanggan. SOP bagian Barista yang mengatur pembuatan makanan dan minuman sesuai dengan pesanan pelanggan menuntut untuk menjaga kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Angellina, S. (2015) *Pengaruh Standard Operating Procedure (SOP) Bagi Restaurant Server Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Sari Bento Pontianak*. Universitas Bina Nusantara. Tersedia pada: <http://eprints.binus.ac.id/32559/>.
- Basuki, A.T. dan Prawoto, N. (2016) *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS & EVIEWS)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Donoriyanto, D.S. (2009) "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang dengan Metode SERVQUAL dan QFD di PT. APAS," *Jurnal Tekmapro*, 4(1), hal. 1–10. Tersedia pada: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/tekmapro/article/view/295>.
- Ghotbabadi, A.R., Feiz, S. dan Baharun, R. (2015) "Service Quality Measurements: A Review," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2).

- Tersedia pada: <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v5-i2/1484>.
- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. 9 ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haile, M. dan Kang, W.H. (2019) "The Role of Microbes in Coffee Fermentation and Their Impact on Coffee Quality," *Journal of Food Quality*. Diedit oleh S. Fiszman, 2019, hal. 4836709. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1155/2019/4836709>.
- Hair Jr., J.F. *et al.* (2010) *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. 7 ed. New Jersey: Pearson Education.
- Harris, E. dan Hongdiyanto, C. (2016) "The Design of Standard Operating Procedure in Cleaning Service Residential," *Jurnal Kewirausahaan dan Usaha Kecil Menengah*, 1(1), hal. 20–28.
- Insani, I. (2010) "Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah," in *Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Bandung.
- Karenina, A. (2019) *Maintaining The Standard Operation Procedure Of Concierge To Enhancement Of Service Quality In Four Seasons Hotel Jakarta*. Universitas Agung Podomoro. Tersedia pada: <http://repository.podomorouniversity.ac.id/351/>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, 49(4), hal. 41–50. Tersedia pada: <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- Sailendra, A. (2020) *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP (Standard Operating Procedures)*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Santoso, J.D. (2014) *Lebih Memahami SOP (Standard Operating Procedure)*. Surabaya: Kata Pena.
- Suryana, Y., Rinandiyana, R.L. dan Kurniawan, D. (2016) "PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN PENGENDALIAN KUALITAS TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PERUSAHAAN (Survei Pada Karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya)," *Jurnal Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Silwangi Tasikmalaya*, hal. 1–20. Tersedia pada: <https://www.e-jurnal.com/2016/03/pengaruh-penerapan-standar-operasional.html>.
- Tathagati, A. (2014) *Step by step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Efata Publishing.
- Tjiptono, F. (2017) *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. 3 ed. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2016) *Service, Quality dan Satisfaction*. 4 ed. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. dan Parasuraman, A. (1996) "The Behavioral Consequences of Service Quality," *Journal of Marketing*, 60(2), hal. 31–46. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>.