

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini banyak bisnis cafe atau restoran di minati para pelaku usaha di Indonesia, bisnis yang bergerak di bidang kuliner ini merupakan salah satu bisnis yang mempunyai profit yang cukup besar dan banyak diminati masyarakat. Selain itu gaya hidup yang meningkat dengan kebiasaan untuk sekedar membeli makanan di sebuah *cafe* dengan tujuan lebih efisien juga sebagai sarana *refreshing* untuk pertemuan bersama teman, rekan bisnis, pasangan, maupun keluarga. Selain hal tersebut, bersama kita ketahui bahwa makanan sudah menjadi salah satu kebutuhan primer bagi manusia yang harus dipenuhi untuk kelangsungan hidup. Dari pernyataan tersebut *cafe* yang ada menjadi bertambah di Kota Medan, dengan berbagai konsep yang disediakan untuk memenuhi keinginan konsumennya. Untuk mengatasi persaingan antar pelaku bisnis, maka para pelaku bisnis harus menentukan apa yang dibutuhkan para konsumen nantinya. Dalam hal ini Sumber Daya Manusia (SDM) dan *Standard Operating Procedure* (SOP) menjadi salah satu yang akan menjadi bahan pembahasan.

Menurut (Ilham, 2022) peran SDM yakni pengalaman kerja merupakan salah satu hal yang penting, pengalaman kerja yang telah dimiliki karyawan akan memiliki berbagai pemecahan masalah dan pengalaman-pengalaman dalam setiap persoalan di perusahaan. Peran ini memiliki sifat yang baik

yang berarti semakin banyak karyawan yang memiliki pengalaman kerja maka kinerja karyawan tersebut akan semakin meningkat.

Dari pernyataan tersebut dapat terlihat bahwa SDM yang telah memiliki pengalaman kerja sebelumnya lebih merasa memiliki tanggung jawab untuk pekerjaannya kedepan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan menentukan prosedur (SOP) yang nantinya membantu para karyawan dan dapat menaikkan produktivitas para karyawan serta meminimumkan pengalaman yang tidak menyenangkan di perusahaan.

Suatu perusahaan tentu akan selalu berusaha agar mendapatkan kualitas SDM sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan untuk mencapai produktivitas yang telah ditentukan. Maka dari itu produktivitas menjadi sangat diperlukan bagi perusahaan, untuk menjadikan sebuah perusahaan agar nantinya berjalan dengan baik dengan didukung sumber daya manusia yang produktif di dalamnya. Menurut (Mun'im, 2017) produktivitas adalah perbandingan atau ukuran terhadap apa yang diperoleh dari apa yang diberikan (*input*) untuk menghasilkan keluaran (*output*) sesuai dengan *standard* yang diberikan. Sedangkan menurut Sinungan (2000), produktivitas sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang-barang atau jasa) dengan masukan yang sebenarnya. Dari pernyataan tersebut produktivitas adalah suatu ukuran atau penilaian *input* dan *output* untuk mendapatkan hasil dari apa yang telah dilakukan. Dalam hal ini yang dimaksud dengan input adalah SOP yang dimana didalam SOP terdapat serangkaian informasi atau instruksi tertulis yang ditentukan oleh sebuah

perusahaan dan di aplikasikan para karyawan. Adanya sebuah SOP dan pengawasan akan mempengaruhi produktivitas karyawan. Produktivitas yang optimal terbantu dengan adanya SOP yang dimana bertujuan untuk mempermudah karyawan dalam melakukan tugasnya serta meminimalisir kesalahan yang dilakukan karyawan dalam bekerja (Tubagus Agil, 2018).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Inayah, 2018) yang mengatakan bahwa *Standard Operating Procedure* berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan. Sedangkan yang dimaksud dengan output ialah karyawan atau SDM yang bekerja, dimana setiap aktivitas yang dilakukan oleh karyawan nantinya mendapatkan penilaian atas apa yang telah mereka lakukan dalam aktivitasnya selama bekerja (Tubagus Agil, 2018).

Salah satu bisnis kuliner yang ada di Kota Medan adalah *Seis Cafe & Public Space*, yang berlokasi di Jl. Sei Silau No. 89c, Padang Bulan Selayang I, Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara 20154. *Seis Cafe* ini telah beroperasi sejak dua tahun lamanya, yang dimana mereka berfokus menjual produk makanan dan minuman. Bisnis kuliner ini memiliki konsep lokasi yang termasuk luas dibandingkan dengan pesaing bisnis yang lainnya juga memiliki area *indoor* dan *outdoor*, serta juga memiliki ruangan khusus yang nantinya jika dibutuhkan untuk menjaga privasi konsumennya jika ingin melakukan pertemuan seperti bersama keluarga, dan rekan bisnis. *Cafe* ini juga memiliki banyak pilihan menu makanan dan minuman yang harganya termasuk *standard* di target pasar

yang mereka tentukan. Mereka juga mengadakan *live music* setiap minggunya sebagai salah satu fasilitas untuk para konsumen. Namun beberapa konsumen ada yang masih mengeluhkan kualitas para karyawannya. Konsumen merasa lebih sulit pada saat ingin memesan menu makanannya saat *waiters* memberikan menu tetapi pada saat ingin memesan harus langsung mendatangi kasir, dan juga masih ada konsumen yang merasa menunggu terlalu lama pesanannya tiba.

Peneliti berkesempatan untuk dapat meneliti terhadap salah satu *cafe* yang ada di kota medan yaitu seis *cafe*. Peneliti memilih perusahaan ini berdasarkan pengalaman pribadi saat menjadi konsumen di *cafe* tersebut, dan juga alasan lain peneliti memilih tempat ini dikarenakan beberapa teman (konsumen) lainnya sering mengeluhkan hal yang sama.

Berdasarkan pengalaman diatas, para karyawan seis *cafe* memiliki produktivitas yang rendah, hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan dan kesah yang datang dari para konsumen. Namun bukan berarti secara keseluruhan para karyawan yang bekerja di seis *cafe* memiliki produktivitas yang rendah. Sebagian dari karyawan bekerja keras untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu peneliti melakukan pra penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner yang berkaitan dengan pengalaman kerja, *Standard Operating Procedure* (SOP), dan produktivitas karyawan kepada para karyawan yang bekerja di *cafe* tersebut. Untuk mengetahui hal lebih lanjut, peneliti melakukan pra survey penelitian terhadap karyawan yang bekerja di seis *cafe*.

Berikut adalah data tentang pra survey tentang produktivitas karyawan yang dilakukan pada 30 karyawan seis *cafe*.



Tabel 1. 1
Pra Survey Produktivitas Karyawan di Seis cafe

No.	PERTANYAAN (Y1) PRODUKTIVITAS KARYAWAN	YA	TIDAK	PERSENTASE	
				Ya	TIDAK
1.	Apakah anda memiliki kualitas sebagai karyawan ?	24	6	80%	20%
2.	Apakah anda merasa potensi yang anda miliki dibutuhkan perusahaan ?	21	9	70%	30%
3.	Apakah anda selalu tepat waktu saat bekerja ?	9	21	30%	70%
4.	Apakah anda memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan ?	15	15	50%	50%
5.	Apakah anda cinta terhadap pekerjaan di perusahaan saat ini ?	8	22	27%	73%
6.	Apakah anda mampu mengatasi masalah dan bisa menyesuaikan diri dengan perusahaan ?	19	11	63%	37%
7.	Apakah anda mampu berkontribusi positif (kreatif, imajinatif, dan inovatif) terhadap perusahaan ?	21	9	70%	30%
8.	Apakah anda mampu menunjukkan potensi diri sesuai dengan posisi kerja saat ini ?	19	11	63%	37%
9.	Apakah anda percaya pada kemampuan diri sendiri ?	13	17	43%	57%
10.	Apakah pekerjaan anda sesuai dengan potensi yang ada pada diri anda ?	14	16	47%	53%

Berdasarkan pra survey yang peneliti lakukan kepada karyawan seis cafe dapat terlihat dari 10 pertanyaan yang peneliti lampirkan, masih banyak karyawan yang merasa dirinya kurang produktif terhadap pekerjaannya.

Pada pertanyaan apakah anda memiliki kualitas sebagai karyawan, sebanyak 20% karyawan memilih jawaban tidak. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa karyawan yang bekerja di seis cafe masih ada yang merasa dirinya tidak memiliki kualitas di bidangnya. Namun sebanyak 80% karyawan merasa dirinya memiliki kualitas yang sesuai dengan pekerjaannya. Hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas dari seorang pekerja dapat mempengaruhi hasil output terhadap produktivitas seorang karyawan.

Kemudian pada pertanyaan kedua apakah anda merasa potensi yang anda miliki dibutuhkan perusahaan, 70% karyawan menjawab dengan jawaban ya dan 30% karyawan menjawab tidak. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan yang bekerja di perusahaan memiliki rasa kepercayaan diri akan potensi yang dimiliki.

Dalam pertanyaan ke tiga apakah anda selalu tepat waktu saat bekerja, 70% dari 100% karyawan menjawab tidak. Ketepatan waktu menjadi salah satu yang utama yang harus dimiliki setiap pekerjaan. Jika karyawan tidak dapat meningkatkan ketepatan waktu dalam bekerja, nantinya perusahaan akan dirugikan atas keluhan yang disampaikan konsumen.

Pada pertanyaan apakah anda memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan, dari 30 responden 15 yang memilih jawaban ya. Dalam dunia kerja, tanggung jawab atas setiap pekerjaan harus dimiliki oleh

seseorang. Hal ini akan sangat membantu seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Selanjutnya pada pertanyaan apakah anda cinta terhadap pekerjaan di perusahaan saat ini, hasil yang peneliti dapatkan yaitu sebanyak 73% responden menjawab tidak, dan 27% responden yang menjawab ya. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya rasa cinta para karyawan yang bekerja dibidangnya terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, sehingga output yang dijalani karyawan tidak mendapatkan hasil yang maksimal dan tidak bekerja dengan sepenuh hati.

Sedangkan dalam pertanyaan apakah anda mampu mengatasi masalah dan bisa menyesuaikan diri dengan perusahaan, 37% responden menjawab tidak, dan pada pertanyaan apakah anda mampu berkontribusi positif (kreatif, imajinatif, dan inovatif) terhadap perusahaan masih ada karyawan yang menjawab dengan jawaban tidak. Bagi seorang karyawan bisa mengatasi masalah serta mampu berkontribusi positif terhadap perusahaan dapat membantu meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini juga berkaitan kepada kesuksesan seseorang untuk mencapai sebuah tujuan.

Kemudian pada pertanyaan ke delapan dikatakan bahwa apakah anda mampu menunjukkan potensi diri anda sesuai dengan posisi kerja saat ini, 19 responden menjawab dengan jawaban ya dan 11 responden menjawab tidak. Dan pada pertanyaan apakah anda percaya pada kemampuan diri sendiri, masih ada karyawan yang memilih jawaban tidak. Dapat dikatakan

bahwa karyawan yang bekerja masih ada yang belum memiliki rasa kepercayaan diri yang ada pada dirinya.

Dan pada pertanyaan terakhir apakah pekerjaan anda sesuai dengan potensi yang ada pada diri anda, sebanyak 14 karyawan memilih dengan jawaban ya. Karyawan harus memiliki motivasi untuk dirinya sendiri untuk menunjukkan potensi yang ada pada dirinya agar bisa mencapai tujuan sebuah perusahaan.

Berdasarkan data dan pengamatan diatas penulis menyimpulkan bahwa masih banyak karyawan yang merasa tidak percaya diri akan kualitas yang ada pada dirinya. Masih terdapat karyawan yang tidak produktif dalam melakukan pekerjaan pada bidangnya. Dapat dilihat dari beberapa pertanyaan yang diajukan kepada karyawan seperti ; Rasa cinta terhadap perusahaan, ketepatan waktu, kemampuan mengatasi masalah, kemampuan beradaptasi, dan kurangnya kepercayaan diri karyawan, mayoritas dari mereka menjawab tidak. Hal tersebut menyebabkan tidak produktifnya karyawan di seis *cafe*.

Tabel 1. 2
Data Karyawan Seis Cafe

No.	Posisi Karyawan Seis cafe	Jumlah Karyawan
1.	Manajer	1
2.	Asisten Manajer	2
3.	Chef	2
4.	Cook Helper	14
5.	Head Barista	2
6.	Barista	4
7.	Kasir	4
8.	Accounting	1
9.	Sosial Media	8
10.	Waiters	24
11.	Security	4
	Total	66 Karyawan

Sumber : Seis Cafe (2022)

Berdasarkan data diatas total karyawan yang bekerja di perusahaan adalah sebanyak 66 karyawan. Perusahaan juga melakukan evaluasi sebanyak satu kali setiap bulannya. Hal yang paling sering di evaluasi oleh perusahaan kepada karyawan adalah ketepatan waktu dan inisiatif karyawan terhadap pekerjaannya. Beberapa karyawan memiliki target kerja yang diberikan perusahaan, akan tetapi hanya tingkat manajerial yang lebih fokus terhadap target yang akan dicapai.

Tabel 1. 3
Data Pengalaman Kerja Karyawan Seis Cafe

No.	Pengalaman Kerja Karyawan Seis Cafe	Jumlah Karyawan
1.	0 – 1 Tahun	16 Karyawan
2.	1 – 2 Tahun	22 Karyawan
3.	2 – 3 Tahun	19 Karyawan
4.	3 – 4 Tahun	9 Karyawan
Total		66 Karyawan

Sumber : Seis cafe (2022)

Dari tabel diatas dapat dikatakan bahwa :

1. Karyawan yang bekerja di seis *cafe* yang belum memiliki pengalaman kerja sebelumnya sebanyak 16 karyawan.
2. Karyawan yang bekerja di seis *cafe* yang memiliki pengalaman kerja selama 1 sampai 2 tahun sebanyak 22 karyawan.
3. Karyawan yang bekerja di seis *cafe* yang memiliki pengalaman kerja selama 2 hingga 3 tahun sebanyak 19 karyawan.
4. Karyawan yang bekerja di seis *cafe* yang memiliki pengalaman kerja selama 3 hingga 4 tahun sebanyak 9 karyawan.

66 karyawan yang bekerja di seis *cafe* mempunyai latar belakang pengalaman yang berbeda-beda. Hal yang paling terlihat adalah karyawan yang memiliki pengalaman kerja selama kurang lebih 1 hingga 2 tahun, bagi para karyawan yang belum memiliki pengalaman kerja sebelumnya akan

diberikan masa *training* (pelatihan) selama 3 bulan yang nantinya akan ditentukan apakah para karyawan tersebut layak bekerja di perusahaan.

Menurut (Marwansyah, 2014) pengalaman kerja adalah suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk mengemban tanggung jawab dari pekerjaan sebelumnya. Sedangkan menurut (Malayu S.P Hasibuan, 2016), pengalaman kerja merupakan calon karyawan yang telah siap pakai. Pengalaman kerja seorang pelamar hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi. Dari pernyataan tersebut, pengalaman kerja adalah pengetahuan yang dimiliki pekerja dari apa yang mereka telah lakukan di pekerjaan sebelumnya, yang meliputi keterampilan, skill, dan juga kompetensi yang sesuai dengan bidangnya.

Berdasarkan dari hasil pra survey yang peneliti lakukan kepada karyawan Seis Cafe, maka diperoleh informasi bahwa masih rendahnya pengalaman kerja kepada karyawan yang bekerja di Seis Cafe yang sesuai dengan bidangnya. Berikut adalah data pra survey tentang pengalaman kerja yang dilakukan pada 30 karyawan seis cafe.

Tabel 1. 4
Pra Survey Pengalaman Kerja di Seis Cafe

No.	PERTANYAAN (X1) PENGALAMAN KERJA	YA	TIDAK	PERSENTASE	
				YA	TIDAK
1	Apakah masa kerja sebelumnya membuat anda lebih mudah dalam bekerja ?	14	16	47%	53%
2	Apakah anda memiliki pengetahuan atau keterampilan sesuai dengan posisi pekerjaan yang diberikan perusahaan ?	13	17	43%	57%
3	Apakah anda menguasai pekerjaan dan peralatan kerja yang disediakan perusahaan ?	15	15	50%	50%
4	Apakah anda memiliki rasa tanggung jawab yang penuh di posisi kerja saat ini ?	19	11	63%	37%
5	Apakah selama anda bekerja tidak pernah membuat kesalahan ?	4	26	13%	87%

Berdasarkan tabel 1.4 dapat terlihat bahwa masih rendahnya pengalaman kerja para karyawan yang bekerja di seis cafe yang sesuai dengan bidangnya. Terlihat dari pertanyaan pertama apakah masa kerja anda sebelumnya membuat anda lebih mudah dalam bekerja, lebih dari separuh responden menjawab tidak.

Dan pada pertanyaan apakah anda memiliki pengetahuan atau keterampilan sesuai dengan posisi pekerjaan yang diberikan perusahaan, masih ada juga responden yang menjawab dengan jawaban tidak. Dari kedua pertanyaan tersebut dapat dikatakan bahwa karyawan yang memiliki pengalaman kerja sebelumnya yang sesuai dengan bidangnya tentunya

memiliki nilai lebih atas pekerjaannya. Dimana sebelum bekerja mereka sudah mengetahui hal-hal yang akan mereka lakukan kedepan.

Kemudian pada pertanyaan apakah anda menguasai pekerjaan dan peralatan kerja yang disediakan perusahaan, 50% dari responden menjawab ya. Menguasai pekerjaan dan peralatan kerja sesuai dengan bidangnya merupakan hal yang perlu diperhatikan bagi karyawan. Jika karyawan tidak menguasai pekerjaan dan peralatan kerja tentu akan menimbulkan sebuah masalah bagi perusahaan.

Selanjutnya pada pertanyaan apakah anda memiliki rasa tanggung jawab yang penuh di posisi kerja saat ini, 63% responden menjawab dengan jawaban ya. Rasa tanggung jawab diperlukan oleh setiap individu, dimana dalam dunia kerja tanggung jawab dapat membantu seseorang untuk berkomitmen terhadap pekerjaannya untuk mencapai sebuah tujuan.

Sedangkan dalam pertanyaan terakhir apakah selama anda bekerja tidak pernah membuat kesalahan, hampir semua responden menjawab tidak. Artinya hampir seluruh karyawan pernah melakukan kesalahan atas pekerjaannya. Perusahaan harus melakukan evaluasi kepada para pekerjanya untuk meminimalisir kesalahan yang dibuat karyawan.

Hasil dari hasil pra survey yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja masih lebih banyak yang belum memiliki pengalaman kerja yang sesuai dengan bidangnya. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa rendahnya pengalaman kerja yang sesuai dengan bidang karyawan seis cafe membuat kurang baik dalam menjalani tugas.

Pengalaman kerja karyawan dapat dikatakan berkaitan dengan Standard Operating Procedure. Para karyawan yang belum memiliki pengalaman kerja yang sesuai di bidangnya, tentunya mereka memerlukan pedoman agar nantinya dapat bekerja sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan. Standard Operating Procedure memiliki tujuan untuk mempermudah para karyawan dan juga secara umum para karyawan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan kemampuannya agar lebih tepat, cepat, dan efektif. SOP sendiri dibuat oleh perusahaan dan nantinya akan di laksanakan para karyawan dalam menjalankan aktivitas di bidangnya masing-masing. Menurut (Insani 2010 : dalam Eka hal 13) Standard Operating Procedure adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan. Sedangkan menurut (Tjipto Atmoko, 2011) SOP adalah Standar Operasional Prosedur yang merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Dari pernyataan diatas SOP adalah sebuah dokumen untuk dijadikan pedoman yang dibuat oleh perusahaan atau instansi yang nantinya dijadikan sebagai rangkaian prosedur untuk para karyawan sesuai dengan bidangnya

masing-masing. Standard Operating Procedure ini tentunya juga didukung kualitas sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya.

Perusahaan juga tentu sudah memiliki standard yang telah dibuat, dalam hal ini perusahaan dapat mengontrol hasil output dari para karyawan yang bekerja apakah SOP tersebut sudah di jalani dengan baik oleh para karyawannya. Berikut adalah hasil dari pra survey yang peneliti lakukan tentang Standard Operating Procedure (SOP) kepada karyawan seis cafe.

Tabel 1. 5
Pra Survey Standard Operating Procedure (SOP) di Seis Cafe

No.	PERTANYAAN (X2) STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	YA	TIDAK	PERSENTASE	
				YA	TIDAK
1	Apakah perusahaan menerapkan prosedur yang efisien sehingga memudahkan karyawan dalam bekerja ?	12	18	40%	60%
2	Apakah SOP yang dibuat perusahaan anda jalani dengan konsisten ?	14	16	47%	53%
3	Apakah SOP perusahaan menjamin jaminan kualitas dan kuantitas selama bekerja terhadap produktivitas karyawannya ?	12	18	40%	60%
4	Apakah SOP yang ditentukan perusahaan mempermudah anda ?	24	6	80%	20%
5	Apakah prosedur yang ditetapkan sesuai dengan kebutuhan para karyawan untuk menyelesaikan masalah ?	19	11	63%	37%

6	Apakah SOP yang ditetapkan perusahaan dapat dijalani dengan baik oleh para karyawan ?	9	21	30%	70%
---	---	---	----	-----	-----

Berdasarkan tabel 1.5 diatas dapat disimpulkan bahwa SOP yang dibuat oleh perusahaan dapat memudahkan para karyawan dalam melakukan pekerjaannya, akan tetapi sebagian besar karyawan masih belum menjalani pekerjaannya dengan baik.

Pada pertanyaan apakah perusahaan menerapkan prosedur yang efisien sehingga memudahkan karyawan dalam bekerja, 40% responden menjawab dengan jawaban ya. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja terbantu akan SOP yang telah dibuat perusahaan.

Kemudian pada pertanyaan apakah SOP yang dibuat perusahaan anda jalani dengan konsisten, terdapat 47% responden yang menjawab ya, dengan demikian SOP yang dibentuk oleh perusahaan membuat karyawan yang bekerja dapat memenuhi target kerja sesuai dengan yang dibentuk perusahaan.

Selanjutnya pada pertanyaan apakah SOP perusahaan menjamin jaminan kualitas dan kuantitas selama bekerja terhadap produktivitas karyawannya, sebanyak 60% responden menjawab dengan jawaban tidak. Kualitas dan kuantitas terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan tentunya akan terbentuk dari kinerja karyawan sesuai dengan apa yang dikerjakan.

Pada pertanyaan apakah SOP yang ditentukan perusahaan mempermudah anda, 80% responden menjawab ya. Dapat diartikan bahwa karyawan yang bekerja merasa lebih mudah dengan adanya pedoman yang diciptakan perusahaan.

Kemudian pada pertanyaan apakah prosedur yang ditetapkan sesuai dengan kebutuhan para karyawan untuk menyelesaikan masalah, 63% karyawan menjawab dengan jawaban ya. Ini menunjukkan bahwa SOP dari sebuah perusahaan bisa menjadi pemecah masalah bagi karyawan yang belum memiliki pengalaman kerja.

Dan pada pertanyaan terakhir apakah SOP yang ditetapkan perusahaan dapat dijalani dengan baik oleh para karyawan, dari total 30 responden 21 atau sebanyak 70% karyawan menjawab tidak. Dapat dikatakan bahwa SOP yang sudah dibuat perusahaan akan menjadi baik jika seluruh karyawan mampu menjalaninya dengan benar. Perusahaan juga harus mampu mengawasi para karyawannya agar SOP yang telah ditentukan dapat dijalani dengan baik oleh para karyawan demi mencapai tujuan perusahaan. Dari hasil pra survey tersebut, penulis menyimpulkan bahwa perusahaan telah memiliki prosedur untuk setiap karyawan berdasarkan dengan posisinya. Akan tetapi masih ada para karyawan yang belum sepenuhnya menjalankan SOP yang telah dibuat dengan baik.

Perusahaan juga harus mampu mengawasi para karyawannya agar SOP yang telah ditentukan dapat dijalani dengan baik oleh para karyawan demi mencapai tujuan perusahaan. Dari hasil pra survey tersebut, penulis

menyimpulkan bahwa perusahaan telah memiliki prosedur untuk setiap karyawan berdasarkan dengan posisinya. Akan tetapi masih ada para karyawan yang belum sepenuhnya menjalankan SOP yang telah dibuat dengan baik.

Sebagai pelengkap untuk memperkuat masalah yang ada pada perusahaan seis *cafe* yang berhubungan tentang pengalaman kerja dan *standard operating procedure* (SOP) terhadap produktivitas karyawan, penulis juga melampirkan beberapa keluhan dari para konsumen lainnya.



Gambar 1. 1
Review konsumen terhadap seis *cafe*

Sumber : Google *review* seis *cafe* (2022)

Dari penjelasan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja dan Standard Operating Procedure (SOP) pada produktivitas karyawan di Restoran Seis Cafe Kota Medan, yang penulis simpulkan dengan judul “ **PENGARUH PENGALAMAN KERJA DAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN SEIS CAFE DI KOTA MEDAN** “



1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan diatas maka permasalahan yang akan dikaji oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Karyawan di restoran kurang tepat waktu dalam melayani para konsumen.
2. Standard Operating Procedure (SOP) yang dibuat restoran masih menyulitkan konsumen saat ingin memesan makanan.
3. Pengalaman kerja karyawan yang dipertanyakan untuk memperoleh sebuah produktivitas para karyawan sesuai dengan bidangnya.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari masalah yang ada, peneliti melakukan pembatasan masalah penelitian untuk mendapatkan hasil nantinya. Maka dari itu peneliti membatasi masalah berdasarkan Pengalaman Kerja (X1), Standard Operating Procedure (X2), dan Produktivitas Karyawan (Y).

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan Seis Cafe ?
2. Apakah Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh terhadap produktivitas karyawan Seis Cafe ?
3. Apakah pengalaman kerja dan Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh terhadap produktivitas karyawan Seis Cafe?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap produktivitas karyawan Seis Cafe.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Standard Operating Procedure (SOP) terhadap produktivitas karyawan Seis Cafe.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh pengalaman kerja dan Standard Operating Procedure (SOP) terhadap produktivitas karyawan Seis Cafe.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis berharap agar penelitian ini nantinya dapat bermanfaat bagi orang banyak, terutama bagi penulis, bagi restoran Seis Cafe, bagi Universitas, dan juga bagi peneliti lainnya. Manfaat diantaranya adalah :

1. Bagi Penulis

Dapat menerapkan ilmu yang telah di pelajari semasa kuliah, baik ilmu yang berasal dari universitas maupun ilmu yang dapat dari luar universitas.

2. Bagi Restoran

Menambah wawasan, masukan, dan saran untuk restoran atas permasalahan yang berhubungan dengan sumber daya manusia di dalamnya.

3. Bagi Universitas

Sebagai referensi untuk mahasiswa selanjutnya yang akan membuat penelitian nantinya, serta juga sebagai tambahan literatur perpustakaan.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menjadi informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya. Dan juga sebagai bahan perbandingan pada masa yang akan datang.



THE
Character Building
UNIVERSITY