

# ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN YAYASAN CIRCLE OF BLESSING

**Sinarti<sup>1)</sup>, Gusti Syahputra Silaban<sup>2)</sup>\***

<sup>1</sup>Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam  
Program Studi Akuntansi Manajerial  
Jl. Ahmad Yani, Batam Centre, Batam 29461, Indonesia  
email: sinarti@polibatam.ac.id

<sup>2</sup>Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam  
Program Studi Akuntansi Manajerial  
Jl. Ahmad Yani, Batam Centre, Batam 29461, Indonesia  
email: gustisilaban1@gmail.com

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the impact of Standard Operating Procedures (SOP) implementation on employee work quality at the Circle of Blessing (COB) Foundation. In the era of global competition, effective SOP implementation is crucial to ensure operational efficiency and enhance employee performance. The COB Foundation, which engages in community service, agriculture, and training, requires robust SOPs to achieve its vision and mission. This research employs a qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation at the COB Foundation headquarters in Batam Center. The results show that the implementation of SOPs at the COB Foundation positively impacts employee performance. Work efficiency, problem-solving ability, adherence to procedures, and teamwork are indicators of work quality influenced by SOPs. Interviews with the congregation of GBI Tabgha reveal that foundation employees work efficiently and organized, although human errors that occur are quickly addressed by the foundation. Additionally, employees demonstrate the ability to solve problems independently and collaborate well to achieve the foundation's vision and mission. The implementation of SOPs helps create a structured and harmonious work environment, enhancing employees' potential to work more effectively and efficiently. The conclusion of this study is that good SOP implementation at the COB Foundation can significantly improve employee work quality. SOPs provide clear guidelines and help create an efficient and organized work culture, essential for achieving the foundation's goals. This study recommends continuous improvement and socialization of SOPs to further optimize employee performance.*

**Keywords:** Standard Operating Procedures, Work Quality, Circle of Blessing Foundation, Efficiency, Employee Performance

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas kerja karyawan di Yayasan Circle of Blessing (COB). Dalam era persaingan global, implementasi SOP yang efektif menjadi sangat penting untuk memastikan efisiensi operasional dan meningkatkan kinerja karyawan. Yayasan COB, yang bergerak dalam bidang pengabdian masyarakat, pertanian, dan pelatihan, membutuhkan SOP yang kuat untuk mencapai visi dan misinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di kantor pusat Yayasan COB di Batam Center. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP di Yayasan COB memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Efisiensi kerja, kemampuan menyelesaikan masalah, kepatuhan terhadap prosedur, dan kerja sama tim merupakan indikator kualitas kerja yang dipengaruhi oleh SOP. Wawancara dengan jemaat GBI Tabgha mengungkapkan bahwa karyawan yayasan bekerja secara efisien dan terorganisir, meskipun masih terdapat kesalahan manusia yang cepat ditangani oleh yayasan. Selain itu, karyawan menunjukkan kemampuan menyelesaikan masalah secara mandiri dan bekerja sama dengan baik untuk mencapai visi dan misi yayasan. Penerapan SOP membantu*

*menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan harmonis, meningkatkan potensi karyawan untuk bekerja lebih efektif dan efisien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan SOP yang baik di Yayasan COB dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan secara signifikan. SOP memberikan panduan yang jelas dan membantu menciptakan budaya kerja yang efisien dan terorganisir, yang penting untuk mencapai tujuan yayasan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk terus memperbaiki dan mensosialisasikan SOP agar kinerja karyawan semakin optimal.*

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur, Kualitas Kerja, Yayasan Circle of Blessing, Efisiensi, Kinerja Karyawan

## 1 PENDAHULUAN

Proses bisnis dalam banyak hal dapat menaungi tanggung jawab dalam mencapai keberhasilan suatu usaha atau bisnis. Untuk memastikan kesanggupan suatu proses bisnis dapat mewujudkan keberhasilan tersebut, setiap pemilik serta pengelola usaha atau bisnis tersebut memerlukan analisis yang kuat pada standar operasional prosedur yang dimilikinya untuk menjalankan roda bisnis yang sedang dijalankannya (Ningtiyas et al., 2018). Dewasa ini, persaingan global dalam dunia bisnis kian merata bahkan terhadap bisnis kecil sekalipun, hal ini disebabkan karena semakin luasnya peredaran pengetahuan tentang bisnis di internet (Basyirah, 2016). Dalam buku “Business Process Change” yang ditulis oleh Paul Harmon yang merupakan ahli di bidang bisnis, menurutnya proses bisnis adalah rangkaian kegiatan yang dalam prosesnya dapat dikembangkan dengan berbagai perbaikan guna memaksimalkan hasil yang diharapkan bagi para target yang ada di proses bisnis tersebut (Nurhayati & Setiadi, 2017). Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat diperlukan untuk menata dan membuat roda manajemen proses bisnis menjadi lebih bulat dan mudah dijalankan. Hal ini memang jarang di sorot, namun pada

kenyataannya SOP memberikan dampak yang besar bagi kesuksesan suatu bisnis (Kilis, 2015). Banyak pemilik perusahaan besar yang ada saat ini bersaing untuk berinovasi lebih maju dibanding perusahaan saingannya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Karyawan

### 1. Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan panduan yang jelas tentang prosedur kerja yang harus diikuti oleh karyawan di Yayasan Circle of Blessing untuk memastikan kinerja yang konsisten dan berkualitas.

### 2. Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk semua karyawan di Yayasan Circle of Blessing, mencakup semua departemen dan posisi.

### 3. Definisi

**Karyawan:** Individu yang bekerja di Yayasan Circle of Blessing dalam berbagai kapasitas.

**Prosedur Kerja Standar:** Langkah-langkah yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu.

### 4. Prosedur

#### 4.1. Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab

Manajer Departemen

Bertanggung jawab untuk perencanaan dan pengorganisasian kegiatan departemen.

Mengawasi kinerja karyawan dan memberikan umpan balik secara berkala.

Karyawan Operasional

Melaksanakan tugas harian sesuai dengan instruksi dan standar yang ditetapkan.

Menghadiri pelatihan dan briefing yang relevan.

#### 4.2. Prosedur Kerja Standar

Langkah 1: Penerimaan Tugas

Menerima instruksi tugas dari atasan langsung.

Memastikan pemahaman yang jelas tentang tugas dan standar yang diharapkan.

Langkah 2: Pelaksanaan Tugas

Mengikuti prosedur yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan tugas.

Menggunakan alat dan bahan sesuai dengan standar keselamatan dan kualitas.

Langkah 3: Penyelesaian Tugas

Memeriksa hasil kerja untuk memastikan kesesuaian dengan standar.

Melaporkan penyelesaian tugas kepada atasan dan memberikan umpan balik jika diperlukan.

#### 4.3. Proses Pengawasan dan Evaluasi

Pengawasan Harian

Atasan akan melakukan pemantauan rutin terhadap kinerja karyawan.

Evaluasi kinerja akan dilakukan setiap bulan untuk menilai kepatuhan terhadap SOP dan kualitas hasil kerja.

Evaluasi Berkala

Evaluasi tahunan akan dilakukan untuk menilai pencapaian kinerja karyawan dan mengidentifikasi area untuk perbaikan.

#### 4.4. Prosedur Penanganan Keluhan dan Masalah

Langkah 1: Pengajuan Keluhan

Karyawan dapat mengajukan keluhan atau masalah melalui formulir keluhan yang tersedia di HR.

Langkah 2: Penanganan Keluhan

HR akan menyelidiki keluhan dalam waktu 5 hari kerja dan memberikan solusi atau tindak lanjut yang sesuai.

Langkah 3: Tindak Lanjut

Karyawan akan diberitahukan tentang keputusan dan tindakan yang diambil.

#### 5. Dokumentasi

Semua dokumen yang terkait dengan SOP ini, termasuk formulir evaluasi kinerja, formulir keluhan, dan catatan pelatihan, harus disimpan selama 5 tahun di arsip HR.

#### 6. Revisi dan Pembaruan

SOP ini akan direvisi secara berkala untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan organisasi dan perubahan peraturan. Revisi akan dilakukan setiap tahun atau sesuai kebutuhan.

Hayel dan Hilson yang dikutip oleh Wungu dan Brotoharjo berpendapat bahwa Quality of Work (kualitas kerja) memperlihatkan sejauh mana kemampuan kerja seorang karyawan sebagai sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya meliputi ketepatan, kelengkapan dan kerapian. Adapun kualitas kerja yang dimiliki dan dihasilkan oleh karyawan dapat dinilai lewat penerapan standar kerja yang berlaku dan diukur dari efektivitas dan tingkat efisien karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya agar target serta cita-cita organisasi dapat tercapai (Daryanto, 2007).

Merujuk kepada penelitian yang dilakukan oleh (Suwita & Fauzi, 2022) dengan judul penelitian "Analisis Penerapan Standard Operasional Procedur (Sop) Terhadap Produktivitas Karyawan Bagian Cutter

Size PT. Tjiwi Kimia” yang dimana dengan adanya SOP di perusahaan tersebut semua karyawan dapat melakukan pekerjaan-pekerjaan yang ada dengan teratur dan rapih. Penelitian kualitatif ini mengambil semua karyawan di bagian cutter size di PT. Tjiwi Kimia sebagai sampel dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai Teknik pengumpulan data, Suwita dan Fauzi berhasil mengumpulkan data yang diperlukan dalam meneliti penerapan standar operasional prosedur terhadap produktivitas karyawan bagian cutter size yang ada di PT. Tjiwi Kimia. Untuk mencapai tujuannya, mereka perlu membuat kebijakan tersebut agar setiap karyawannya dapat berkreasi dan berinovasi untuk mencapai tujuan dari perusahaan serta tidak merasa tertekan dalam bekerja. Jadi, secara garis besar SOP sangat perlu disesuaikan dengan jenis dan tekanan pekerjaan yang ada. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif deskripsi, oleh karena itu sangat tepat apabila ide penelitian tersebut diterapkan di Yayasan Circle of Blessing yang juga memiliki sistem kerja yang serupa namun jenis pelayanannya yang berbeda.

Circle of Blessing atau yang disingkat COB adalah jenis yayasan nirlaba dan merupakan sebuah yayasan yang bergerak dalam bidang pengabdian masyarakat, pertanian dan pelatihan atau edukasi terkait pertanian. Yayasan COB yang berada di Batam Center merupakan yayasan yang didirikan oleh Ps. Hanny Andries dalam naungan Gereja GBI Tabgha Batam Center. Yayasan ini didirikan oleh beliau dengan harapan serta visi misi yang jelas. Hal yang melatarbelakangi Ps. Hanny Andries untuk mendirikan yayasan ini bermula dari kesulitan pangan yang dialami oleh banyak masyarakat di Kota Batam terkhusus jemaat yang ada di GBI Tabgha saat pandemi covid-19. Beberapa wawancara yang dilakukan dengan Ps. Hanny Andries dan Ketua Yayasan COB ini yaitu Bapak Ir. Simon juga memberikan jawaban yang

sama tentang SOP dari semua proses bisnis COB sudah ada. Dengan adanya standar operasional prosedur disetiap proses bisnis yang ada, perlu dilakukan pengukuran kinerja karyawan atas standar operasional prosedur yang berlaku. Seperti penjelasan mengenai pentingnya penerapan SOP dan pentingnya kinerja karyawan dalam setiap proses bisnis untuk meningkatkan kualitas pelayanan yayasan, peneliti akan meneliti penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan yang ada di COB. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti memilih untuk melakukan penelitian guna mengetahui pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan yang ada di Yayasan COB dengan judul penelitian “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Yayasan Circle of Blessing”.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **1. System Management Theory (Teori Manajemen Sistem)**

Teori ini dikemukakan oleh Ludwig von Bertalanffy (1901-1972) yang dimana teori manajemen sistem merupakan teori yang menawarkan alternatif pendekatan sistematis dalam memahami dan mengelola sebuah organisasi mulai dari perencanaan hingga operasional. Teori ini berpendapat bahwa keberhasilan serta kinerja perusahaan bergantung pada sinergi serta koneksi antar elemen dan subsistem yang terdapat dalam perusahaan tersebut. Elemen penting dari sebuah perusahaan adalah kualitas kinerja dari karyawan, departemen, kelompok kerja dan unit bisnis (Kurdi et al., 2023). Penerapan teori ini dalam Penelitian adalah sebagai berikut:

#### **a. Pengidentifikasi Elemen Sistem:**

Dalam penelitian ini, Yayasan Circle of Blessing dianggap sebagai sebuah sistem yang terdiri dari berbagai elemen seperti karyawan, departemen, dan

kelompok kerja. Penerapan teori ini dimulai dengan mengidentifikasi elemen-elemen kunci dalam organisasi dan bagaimana mereka berinteraksi satu sama lain.

b. Analisis Koneksi dan Sinergi:

Teori ini menggarisbawahi pentingnya koneksi antar elemen sistem. Penelitian ini mengevaluasi bagaimana SOP yang diterapkan mempengaruhi koneksi antar karyawan, serta antara karyawan dengan departemen dan unit bisnis lainnya. Dengan memahami hubungan ini, penelitian dapat menilai apakah SOP berkontribusi pada peningkatan sinergi di seluruh organisasi.

c. Evaluasi Kinerja Sistem:

Fokus dari teori manajemen sistem adalah pada kinerja keseluruhan sistem. Penelitian ini mengukur bagaimana penerapan SOP mempengaruhi kualitas kerja karyawan dan kinerja departemen secara keseluruhan. Ini melibatkan analisis hasil kinerja setelah penerapan SOP dan membandingkannya dengan kondisi sebelum penerapan.

d. Perbaikan Berkelanjutan:

Teori ini juga mendukung konsep perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini menilai efektivitas SOP dalam meningkatkan kualitas kerja dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan berdasarkan temuan dari analisis sistem. Proses ini mencakup umpan balik dari karyawan dan manajer untuk penyesuaian SOP guna mencapai hasil yang lebih baik.

Beberapa penelitian telah dilakukan mengenai standar operasional prosedur sebagai variabel yang mempengaruhi kualitas kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Suwita & Fauzi, 2022) dengan judul penelitian “Analisis Penerapan Standard Operasional Procedur

(Sop) Terhadap Produktivitas Karyawan Bagian Cutter Size PT. Tjiwi Kimia” yang dimana dengan adanya SOP di perusahaan tersebut semua karyawan dapat melakukan pekerjaan-pekerjaan yang ada dengan teratur dan rapih. Penelitian kualitatif ini mengambil semua karyawan di bagian cutter size di PT. Tjiwi Kimia sebagai sampel dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai Teknik pengumpulan data, Suwita dan Fauzi berhasil mengumpulkan data yang diperlukan dalam meneliti penerapan standar operasional prosedur terhadap produktivitas karyawan bagian cutter size yang ada di PT. Tjiwi Kimia. Selanjutnya penelitian (Situmorang et al., 2022) yang berjudul “Implementation of Standard Operational Procedure (SOP) for Services, Government Policy and Information Technology of Communication on Improving Public Satisfaction of Balai Karantina Pertanian Kelas II Medan” menunjukkan hasil bahwa standar operasional prosedur memberikan pengaruh positif yang besar terhadap pelayanan suatu instansi atau organisasi. Penelitian ini juga mendeskripsikan peranan standar operasional prosedur atas peningkatan kinerja karyawan yang terdapat di Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar operasional prosedur memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan karyawan yang ada dibanding sebelum diterapkannya standar operasional prosedur.

Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Departemen HRD PT. Sumber Maniko Utama yang dilakukan oleh (AJUSTA & Addin, 2018) juga menunjukkan bahwa standar operasional prosedur sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun dengan hasil penelitian yang menunjukkan beberapa perbedaan penerapan standar operasional prosedur itu sendiri. Ajusta dan tim melakukan sosialisasi mengenai penjelasan standar operasional prosedur

dan seperti apa cara kerjanya terlebih dahulu. Kegiatan sosialisasi ini tentunya sangat berpengaruh atas pemahaman karyawan di PT. Sumber Maniko Utama tentang pentingnya standar operasional prosedur dan bagaimana penerapannya dalam pekerjaan yang ada.

Penelitian selanjutnya tentang analisis penerapan standar operasional prosedur di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada yang dilakukan oleh (Gabriele, 2018) menunjukkan hasil yang menjelaskan bahwa hal-hal pokok standar operasional prosedur perlu ada dalam suatu organisasi. Hal-hal pokok yang dimaksud adalah (1) efisiensi diperlukan dalam departemen marketing dan HRD; (2) konsisten dalam menjalankan standar operasional prosedur yang ada akan meningkatkan persentase kinerja yang baik; (3) meminimalisasi kesalahan; (4) penyelesaian masalah; (5) perlindungan tenaga kerja; (6) peta kerja; (7) batasan pertahanan standar operasional prosedur.

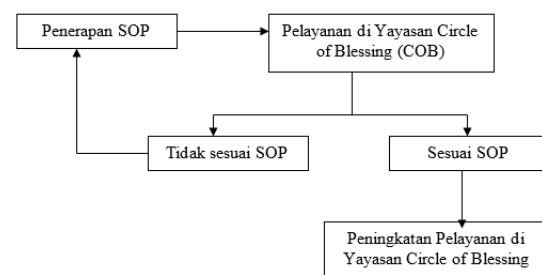
Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh (Waris et al., 2020) mengenai analisis pengaruh penerapan sistem informasi manajemen dan standar operasional prosedur terhadap kinerja pegawai pada dinas pemberdayaan masyarakat desa Kabupaten Majene yang dimana hasil dari penelitian menjelaskan bahwa ada pengaruh yang besar dari penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja pegawai yang bekerja di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Maneje.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini & Ika, 2021) tentang dampak standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas produk (makanan) serta kepuasan tamu di Hotel Yellow Star Ambarukmo menyimpulkan bahwa standar operasional prosedur yang diterapkan dapat meningkatkan kualitas baik itu dari segi makanan yang di produksi dan kepuasan dari pelanggan dan tamu Hotel

meningkat setelah diterapkannya standar operasional prosedur.

Melihat penelitian yang dilakukan oleh (Taufiq, 2019) yang dimana Artha dan Intan meneliti penerapan standar operasional prosedur (sop) dan akuntabilitas kinerja rumah sakit yang dimana hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa standar operasional prosedur dapat dijadikan sebagai acuan penilaian kinerja yang secara gamblang menjelaskan kinerja pihak-pihak yang terlibat dalam penerapan standar operasional prosedur.

Hasil penelitian dari (Arief & Sunaryo, 2020) yang berjudul pengaruh penerapan standar operasional prosedur (sop), gaya kepemimpinan, dan audit internal terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada PT. Mega Pesanggrahan Indah) memberikan penjelasan bahwa standar operasional prosedur tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Pernyataan tersebut berbanding lurus dengan penjelasan bahwa sebaik apapun standar operasional prosedur dibuat, tidak akan memberikan pengaruh apapun terhadap kinerja karyawan yang bekerja di PT. Mega Pesanggrahan Indah.



**Gambar 1. Kerangka Penelitian**

Sumber: Data diolah sendiri, 2024

## 2 METODE PENELITIAN

Pendekatan metode penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan metode kualitatif. Penelitian ini dikatakan penelitian kualitatif dikarenakan penelitian ini menggunakan observasi dan dokumentasi untuk

pengumpulan datanya. Untuk instrumen penelitian sendiri, peneliti menggunakan wawancara untuk memperoleh data-data yang serta informasi yang valid serta akurat terkait permasalahan yang akan diolah peneliti. Pengumpulan data dengan observasi serta dokumentasi melalui wawancara menjadikan data yang diperoleh merupakan jawaban pasti yang langsung didapatkan dari para informan. Lokasi penelitian tersebar di dua tempat yang berbeda yaitu, kantor pusat Yayasan Circle of Blessing (COB) yang berada di lokasi kantor gereja tepatnya Batam Center, Komplek Center Park Blok : 03, Jl. Bakal Jalan Simpang Kara No.03, Taman Baloi, Batam Kota, Kepulauan Riau 29432

### **3 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas kerja karyawan merujuk pada seberapa baik mereka dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Hal ini mencakup efisiensi dalam menyelesaikan tugas, tingkat akurasi, kepatuhan terhadap prosedur, kemampuan menyelesaikan masalah, kerja sama tim, dan potensi untuk terus meningkatkan kinerja.

Efisiensi kerja menunjukkan seberapa cepat dan tepat karyawan dalam menyelesaikan tugas mereka. Karyawan yang efisien mampu mengelola waktu dan sumber daya dengan baik untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam waktu yang sesuai. Selain itu, tingkat akurasi menjadi indikator penting dari kualitas kerja, di mana karyawan harus mampu melakukan pekerjaan mereka dengan tingkat kesalahan yang rendah atau minimal.

Kepatuhan terhadap prosedur merupakan aspek lain dari kualitas kerja yang penting, terutama dalam konteks penerapan SOP. Karyawan harus mampu mengikuti prosedur yang ditetapkan dengan konsisten dan akurat untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dijalankan sesuai dengan standar yang

telah ditetapkan. Kemampuan menyelesaikan masalah menjadi hal penting karena karyawan dihadapkan pada berbagai tantangan dan situasi yang mungkin memerlukan solusi kreatif dan cepat.

Kerja sama tim juga merupakan aspek yang signifikan dari kualitas kerja. Karyawan yang mampu bekerja sama dengan baik dalam tim, berbagi pengetahuan dan sumber daya, serta mendukung rekan kerja, akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Terakhir, potensi untuk terus meningkatkan kinerja merupakan ciri khas dari karyawan yang berkualitas, di mana mereka selalu berusaha untuk belajar dan berkembang, baik melalui pengalaman kerja maupun pelatihan tambahan. Dengan demikian, kualitas kerja yang baik merupakan fondasi yang penting untuk keberhasilan operasional dan pencapaian tujuan organisasi.

Pandangan dari jemaat GBI Tabgha memberikan gambaran yang menyeluruh tentang kualitas kerja karyawan Yayasan Circle of Blessing (COB) serta pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja mereka. Dalam rangkaian wawancara yang dilakukan, beragam sudut pandang diungkapkan, mulai dari efisiensi kerja, penanganan kesalahan, kemampuan menyelesaikan masalah, hingga kolaborasi tim dan potensi peningkatan kualitas kerja melalui SOP. Hal ini memberikan gambaran tentang bagaimana SOP tidak hanya menjadi pedoman dalam menjalankan operasional yayasan, tetapi juga berperan penting dalam membentuk budaya kerja yang efisien, terorganisir, dan harmonis di Yayasan COB. Hasil wawancara dengan Jemaat GBI Tabgha, Rudi:

"Menurut saya, karyawan yayasan telah bekerja dengan efisien. Mereka tampak terorganisir dan mampu menyelesaikan tugas mereka tepat waktu, meskipun ada beberapa tantangan yang

mereka hadapi." (Hasil wawancara 12 Mei 2024)

Menurut Rudi jemaat GBI, karyawan yayasan terlihat telah bekerja secara efisien, menunjukkan kemampuan organisasi yang baik dalam menyelesaikan tugas mereka. Namun, Lilis mengamini bahwa masih terjadi kesalahan manusia dalam menerapkan SOP, meskipun yayasan cepat dalam menangani dan memperbaiki kesalahan tersebut.

Hasil wawancara dengan Jemaat GBI Tabgha, Lilis:

"Ya, terkadang masih terjadi kesalahan manusia saat menerapkan SOP. Namun, yayasan selalu cepat dalam menangani dan memperbaiki kesalahan tersebut." (Hasil wawancara 12 Mei 2024)

Dalam wawancara dengan Lilis, dia mengakui bahwa terkadang masih terjadi kesalahan manusia saat menerapkan SOP di Yayasan Circle of Blessing (COB). Namun, dia menekankan bahwa yayasan selalu responsif dan cepat dalam menangani serta memperbaiki kesalahan tersebut. Ini menunjukkan bahwa yayasan memiliki mekanisme yang efektif untuk mengatasi kesalahan dan memastikan bahwa proses perbaikan dilakukan dengan cepat dan tepat waktu, sehingga dapat meminimalkan dampak negatif dari kesalahan tersebut.

Hasil wawancara dengan Jemaat GBI Tabgha, Indra:

"Sebagian besar karyawan dapat menyelesaikan masalah secara mandiri. Mereka tampak berkompeten dan memahami tugas mereka dengan baik, meskipun ada kalanya mereka membutuhkan bimbingan dari atasan." (Hasil wawancara 12 Mei 2024)

Indra menyatakan bahwa sebagian besar karyawan dapat menyelesaikan masalah secara mandiri, meskipun terkadang mereka membutuhkan bimbingan dari atasan. Maya menambahkan bahwa karyawan tampak

bisa bekerja sama dengan baik dalam mencapai visi dan misi yayasan, dengan penerapan SOP membantu mereka bekerja secara terstruktur dan harmonis.

Hasil wawancara dengan Jemaat GBI Tabgha, Maya:

"Karyawan tampak bisa bekerja sama dengan baik dalam mencapai visi dan misi yayasan. Penerapan SOP membantu mereka dalam bekerja secara terstruktur dan harmonis." (Hasil wawancara 12 Mei 2024)

Dalam hasil wawancara dengan Maya, seorang jemaat GBI Tabgha, terungkap bahwa karyawan Yayasan Circle of Blessing (COB) mampu bekerja sama dengan baik untuk mencapai visi dan misi yayasan. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan harmonis.

Pernyataan ini menyoroti pentingnya kolaborasi tim dalam mencapai tujuan yayasan. Dengan adanya SOP, karyawan memiliki panduan yang jelas tentang bagaimana menjalankan tugas mereka secara konsisten dan efisien. SOP membantu menciptakan kerangka kerja yang terstruktur, memungkinkan setiap anggota tim untuk memahami peran dan tanggung jawab mereka dalam mencapai visi dan misi yayasan secara bersama-sama. Kolaborasi yang baik antar karyawan juga menciptakan atmosfer kerja yang harmonis, di mana komunikasi dan koordinasi antar tim berjalan lancar. Hal ini memungkinkan yayasan untuk merespons perubahan dengan cepat dan efektif, serta mengatasi berbagai tantangan yang mungkin muncul dalam menjalankan misi mereka.

Dengan demikian, hasil wawancara ini menunjukkan bahwa penerapan SOP tidak hanya membantu dalam menjalankan operasional yayasan secara efisien, tetapi juga memfasilitasi kerja sama yang baik

antar karyawan dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Hasil wawancara dengan Jemaat GBI Tabgha, Budi:

"Saya percaya bahwa dengan penerapan SOP yang baik, karyawan memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas kerja mereka. SOP memberikan panduan yang jelas, sehingga karyawan dapat bekerja lebih efektif dan efisien." (Hasil wawancara 12 Mei 2024)

Menurut Maya dan Budi, dengan penerapan SOP yang baik, karyawan memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas kerja mereka. SOP memberikan panduan yang jelas, memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan rangkaian wawancara dengan jemaat GBI Tabgha dan pemahaman tentang kualitas kerja karyawan serta penerapan SOP di Yayasan Circle of Blessing (COB), tergambar gambaran yang menyeluruh tentang bagaimana karyawan COB dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Meskipun terdapat tantangan seperti kesalahan manusia dalam menerapkan SOP, yayasan menunjukkan responsifitas yang cepat dalam menangani dan memperbaiki kesalahan tersebut. Hal ini menunjukkan adanya mekanisme yang efektif dalam mengatasi kesalahan dan memastikan proses perbaikan dilakukan secara tepat waktu. Selain itu, kolaborasi yang baik antar karyawan dalam mencapai visi dan misi yayasan didukung oleh penerapan SOP yang membantu menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur, harmonis, serta efisien. Dengan demikian, penerapan SOP yang baik memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan COB dengan memberikan panduan yang jelas, sehingga mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien

dalam menjalankan tugas mereka sesuai dengan visi dan misi yayasan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak terkait di Yayasan Circle of Blessing (COB) dan pemahaman tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta kualitas kerja karyawan, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas kerja karyawan di yayasan tersebut. Meskipun terdapat beberapa tantangan seperti kesalahan manusia dalam menerapkan SOP, yayasan telah menunjukkan responsifitas yang cepat dalam menangani dan memperbaiki kesalahan tersebut. Kolaborasi yang baik antar karyawan juga didukung oleh penerapan SOP, menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur, harmonis, dan efisien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP di Yayasan COB memiliki dampak positif dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan, sehingga mendukung pencapaian visi dan misi yayasan secara lebih efektif. Oleh karena itu, langkah-langkah untuk terus memperkuat implementasi SOP di yayasan tersebut perlu terus dilakukan guna memastikan bahwa kualitas kerja karyawan tetap optimal sesuai dengan tujuan yayasan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas kerja karyawan di Yayasan Circle of Blessing (COB). Pertama, perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap SOP yang ada untuk memastikan bahwa prosedur-prosedur tersebut masih relevan dan efektif sesuai dengan perkembangan organisasi dan kebutuhan operasional. Kedua, yayasan dapat meningkatkan upaya pelatihan dan sosialisasi SOP kepada seluruh karyawan, sehingga mereka memiliki pemahaman yang mendalam tentang SOP yang berlaku

dan dapat mengimplementasikannya secara konsisten. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa ada mekanisme yang jelas dan responsif untuk menangani kesalahan atau ketidaksesuaian dalam penerapan SOP agar proses perbaikan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat waktu. Terakhir, manajemen yayasan perlu terus mendorong budaya kerja yang kolaboratif dan terbuka, di mana karyawan merasa didukung untuk berkontribusi secara aktif dalam pengembangan dan perbaikan SOP serta memiliki ruang untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan yang dapat meningkatkan efektivitas operasional secara keseluruhan. Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan Yayasan COB dapat terus meningkatkan kualitas kerja karyawan serta mencapai visi dan misinya dengan lebih baik.

Untuk meningkatkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang belum diterapkan dengan baik, Yayasan Circle of Blessing perlu mempertimbangkan beberapa solusi strategis. Pertama, penting untuk menyusun rencana implementasi yang jelas, mencakup jadwal pelaksanaan, tanggung jawab, dan sumber daya yang dibutuhkan, serta mensosialisasikannya kepada seluruh karyawan. Pelatihan dan sosialisasi yang komprehensif mengenai SOP juga harus dilakukan, agar karyawan memahami prosedur, manfaat, dan cara penerapannya dengan baik. Selain itu, pengawasan dan evaluasi berkala terhadap penerapan SOP perlu dilakukan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah secara cepat. Mengumpulkan umpan balik dari karyawan mengenai SOP akan memberikan wawasan tentang tantangan yang dihadapi dan memungkinkan perbaikan berkelanjutan. Dokumentasi SOP harus diperbaiki dan dipastikan mudah diakses oleh semua karyawan melalui platform digital atau sistem manajemen dokumen. Kebijakan penegakan SOP, termasuk tindakan disipliner bagi pelanggaran, juga harus

ditegakkan untuk memastikan kepatuhan. Terakhir, penerapan sistem reward dan pengakuan untuk karyawan yang konsisten mengikuti SOP dapat meningkatkan motivasi dan menciptakan budaya kerja yang positif. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan penerapan SOP dapat ditingkatkan dan kualitas kerja di seluruh organisasi dapat diperbaiki.

## DAFTAR PUSTAKA

- AJUSTA, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Hrd Pt Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(3), 181–189. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i3.90>
- Anggraini, F. D., & Ika, S. (2021). Dampak Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk ( Makanan ) Serta Kepuasan Tamu Di Hotel Yellow Star Ambarukmo. *Mabha Jurnal*, 2(1), 59–69.
- Arief, R., & Sunaryo. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 125–143.
- Artha Pratama, S., & Intan Permatasari, R. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. 11(1), 38–47.
- Basyirah, L. S. (2016). Peran Sop (Standar Operasional Prosedur) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Organisasi Pdam Tirta Bengi Bener Meriah Kabupaten Bener Meriah. 33(3).

- Daryanto, A. (2007). Merit system dalam manajemen pegawai negeri sipil. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 1(2), 1–10. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/13>
- Gabriele. (2018a). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). *Jurnal AGORA*, 6(1), 1–10.
- Gabriele. (2018b). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada. *Jurnal AGORA*, 6(1), 1–10.
- Kilis, A. P. (2015). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Politico*, 1–15.
- Kurdi, M., Sumenep, U. W., Kustina, K. T., & Nasional, U. P. (2023). Dasar manajemen dalam organisasi (Issue July).
- Kusumastuti, A. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. In *Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo* (Vol. 1, Issue 1).
- Maulana, A., & Purnama, N. (2022). Pengaruh Standar Operasional Prosedur ( SOP ) terhadap Kualitas Pengiriman di J & T Express Kota Yogyakarta. 01(06), 101–111.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*. [http://www.academia.edu/download/35360663/Metode\\_Penelitian\\_Kualitai\\_f.docx](http://www.academia.edu/download/35360663/Metode_Penelitian_Kualitai_f.docx)
- Ningtiyas, R. K., Pulansari, F., & Hayati, K. R. (2018). Penerapan Business Process Management (BPM) (Studi Kasus: Proses Bisnis Mengeksekusi dan Mengelola Rencana Penjualan di Divisi Niaga PT PJB Services). *Jurnal Teknologi*, 11(2008), 65 – 71.
- Nurhayati, L., & Setiadi, D. (2017). Pemodelan Proses Bisnis (Studi Kasus PD. Simpati Sumedang). *Infoman's*, 11(1), 40–50. <https://doi.org/10.33481/infomans.v11i1.20>
- Situmorang, H. E., Rini, E. S., & Pujangkoro, S. (2022). Implementation of Standard Operational Procedure ( SOP ) for Services , Government Policy and Information Technology of Communication on Improving Public Satisfaction of Balai Karantina Pertanian Kelas II Medan. 9(January), 461–469.
- Soediro, M., Nurbianto, A. T., & Surabaya, U. C. (2021). Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Penjualan Dan Kinerja Karyawan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran Pada Masa Pandemi Covid-19). 8(3), 845–851.
- Sutopo. (2009). Metode Penelitian. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(9), 1689–1699.
- Suwita, R., & Fauzi, A. (2022). Analisis Penerapan Standard Operasional Procedur (Sop) Terhadap Produktivitas Karyawan Bagian Cutter Size Pt. Tjiwi Kimia. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 9–15. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i3.348>
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita*, 12(1), 56. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>
- Waris, A., Idris, M., & Hidayat, M.

(2020). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Majene. 17(September), 438–449.