



SOP SEQUENCE OF SERVICE DI MUMU KOPI KOTA PADANG

Adzhani Mahadika

 "Studi
 Manajemen
 Perhotelan, Departemen
 Pariwisata, Universitas Negeri
 Padang"

Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si

 "Studi
 Manajemen Perhotelan,
 Departemen Pariwisata,
 Universitas Negeri Padang"
 Kasmita70@fpp.unp.ac.id

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk merancang *Standard Operating Procedure (SOP) sequence of service* di Mumu Kopi Kota Padang guna meningkatkan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan pemilik usaha, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Mumu Kopi saat ini masih bersifat konvensional dan belum memiliki standar baku, sehingga sering terjadi ketidakkonsistenan pelayanan terutama pada saat kondisi ramai. Berdasarkan analisis risiko operasional, dirancang sebuah *SOP sequence of service* yang terdiri dari sembilan tahapan sistematis, mulai dari *greeting* hingga *farewell*. Temuan ini menekankan bahwa penerapan SOP berbasis kontrol dapat meminimalisir *human error* seperti kesalahan input pesanan dan kegagalan distribusi struk ke bagian produksi.

Kata kunci: *Standard Operating Procedure, Sequence of Service, Kualitas Pelayanan.*

Abstract

This study aims to design a Standard Operating Procedure (SOP) for the service sequence at Mumu Kopi in Padang City to improve service quality. The method used is descriptive qualitative research, with data collected through observation, in-depth interviews with the business owner, and documentation. The results of the study indicate that service at Mumu Kopi is currently still conventional and lacks standardized protocols, leading to frequent inconsistencies in service, particularly during peak hours. Based on an operational risk analysis, a service sequence SOP consisting of nine systematic stages was designed, ranging from greeting to farewell. These findings emphasize that the implementation of a control-based SOP can minimize human errors, such as order entry errors and failures in distributing receipts to the production department.

Keywords: *Standard Operating Procedure, Sequence of Service, Quality Of Service.*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri coffee shop di Kota Padang mengalami pertumbuhan yang cukup pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat urban, khususnya generasi muda dan mahasiswa. Fenomena ini terlihat dari semakin banyaknya coffee shop yang berkembang di berbagai wilayah Kota Padang dengan konsep modern serta fasilitas pendukung seperti WiFi dan area diskusi. Penelitian Putra (2018) menjelaskan bahwa coffee shop di Kota Padang telah berkembang menjadi ruang sosial (public space) yang digunakan masyarakat untuk berinteraksi dan bertukar informasi. Selain itu, penelitian Azzara, Putra, dan Patra (2023) menunjukkan bahwa coffee shop telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat urban di Kota Padang. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan usaha coffee shop semakin kompetitif sehingga pelaku usaha dituntut untuk mampu memberikan kualitas pelayanan yang konsisten dan profesional..

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Zeithaml et al., 2023).

Salah satu instrumen penting dalam operasional jasa makanan adalah *sequence of service*, yaitu urutan pelayanan sistematis untuk menciptakan standar profesional.

Mumu Kopi merupakan salah satu unit usaha yang berkembang dengan segmentasi pasar mahasiswa. Namun, hasil observasi awal menunjukkan belum adanya SOP tertulis, sehingga pelayanan hanya didasarkan pada kebiasaan karyawan. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan dan kesalahan operasional. Penelitian ini dilakukan untuk merancang SOP *sequence of service* yang efektif sebagai pedoman operasional bagi karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Zeithaml dkk., 2023). Dalam industri makanan dan minuman, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari produk yang disajikan, tetapi juga melalui proses interaksi antara staf dan tamu yang dikenal dengan istilah *sequence of service*. Menurut Kurniawan & Suryani (2021), *sequence of service* adalah urutan sistematis dari prosedur pelayanan yang harus diikuti oleh setiap karyawan untuk menciptakan kesan profesional dan menjamin kepuasan pelanggan secara konsisten.

Untuk mencapai konsistensi tersebut, diperlukan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman tertulis yang mengatur alur kerja. SOP berfungsi sebagai instrumen pengendalian operasional yang meminimalkan variasi pelayanan dan risiko kesalahan manusia (Dopson & Hayes, 2023). Dalam konteks operasional restoran atau *coffee shop*, SOP yang efektif harus mencakup elemen-elemen kunci mulai dari penyambutan tamu (*greeting*), pengambilan pesanan (*order taking*), hingga proses pembayaran dan pelepasan tamu (*farewell*). Keberadaan SOP yang jelas memungkinkan manajemen untuk melakukan monitoring dan evaluasi kinerja staf secara terukur demi menjaga standar kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

Menurut Payne-Palacio & Theis (2022), sebuah SOP yang efektif dalam manajemen penyelenggaraan makanan harus memiliki struktur yang sistematis agar mudah dipahami dan diimplementasikan oleh staf. Struktur tersebut minimal terdiri dari :

1. **Nama Prosedur:** Identitas spesifik mengenai aktivitas yang diatur.
2. **Tujuan (Objectives):** Pernyataan mengenai hasil akhir yang ingin dicapai dari prosedur tersebut.
3. **Langkah-langkah Kerja (Procedures):** Deskripsi kronologis mengenai tindakan yang harus dilakukan secara detail.
4. **Standar Kualitas (Standards):** Tolok ukur keberhasilan atau kriteria minimal yang harus dipenuhi dalam setiap langkah.

Selain itu, Dopson & Hayes (2023) menekankan pentingnya pencantuman Titik Kendali (Control Points) dalam struktur SOP. Struktur ini bertujuan untuk mengidentifikasi tahapan mana yang paling rawan terjadi kesalahan operasional (seperti tahap *order taking* dan *billing*), sehingga karyawan dapat memberikan perhatian ekstra pada bagian tersebut. Dengan struktur yang lengkap, SOP tidak hanya berfungsi sebagai panduan teknis, tetapi juga sebagai instrumen audit internal bagi manajemen untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan (Ninemeier & Hayes, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian adalah Mumu Kopi Kota Padang, dilaksanakan pada April hingga Mei 2026. Informan utama dalam penelitian ini adalah pemilik Mumu Kopi. Data dikumpulkan melalui observasi proses pelayanan, wawancara mendalam terkait kendala operasional, dan dokumentasi catatan internal. Analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara praktik lapangan dengan teori kualitas pelayanan untuk kemudian disusun menjadi draf SOP.

Perancangan SOP Sequence of Service

Konsep operasional pelayanan restoran dan pelayanan makanan yang diusulkan oleh Jack D. Ninemeier dan David K. Hayes menjadi dasar perancangan SOP urutan pelayanan Mumu Kopi. Menurut Ninemeier dan Hayes (2022), urutan pelayanan adalah urutan sistematis dari penyambutan tamu hingga pelayanan penutup untuk menciptakan pelayanan profesional yang konsisten.

Ditetapkan alur pelayanan final yang terdiri dari :

1. Greeting: Menyambut tamu dengan ramah.
2. Offering & Order Taking: Menawarkan menu dan mencatat pesanan.
3. Order Confirmation: Mengulangi pesanan untuk mencegah *miscommunication*.
4. Billing & Payment: Proses transaksi dan distribusi struk ke dapur secara wajib.
5. Seating: Mengarahkan tamu ke meja.
6. Serving: Penyajian pesanan dengan standar waktu (Minuman < 10 menit, Makanan < 15 menit).
7. Monitoring & Farewell: Memantau kepuasan pelanggan dan memberikan salam penutup.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil observasi dan wawancara dengan staf operasional menunjukkan bahwa proses pelayanan di Mumu Kopi belum memiliki standar kerja tertulis, yang berarti bahwa pelayanan dilakukan sesuai dengan kebiasaan masing-masing karyawan, yang menyebabkan beberapa masalah operasional yang mengganggu kualitas layanan pelanggan yang konsisten.

Ketidakkonsistenan pelayanan saat ramai adalah masalah pertama. Karena mereka ingin memberikan layanan yang lebih cepat, karyawan sering melewati proses pendaftaran, menyediakan menu, dan konfirmasi pesanan. Akibatnya, standar pelayanan tidak konsisten dan pengalaman pelanggan berbeda. Selain itu, ditemukan kesalahan operasional pada tahap pembayaran. Pesanan pelanggan tidak diproses karena struk pesanan tidak sampai ke dapur atau bar. Tidak adanya sistem kontrol pelayanan yang akan memastikan bahwa pesanan telah sesuai sebelum diberikan kepada pelanggan merupakan masalah tambahan.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah tersebut, peneliti merancang SOP sequence of service sebagai solusi operasional guna menciptakan pelayanan yang lebih terstruktur, konsisten, dan terkontrol.

Perancangan SOP Sequence of Service

SOP sequence of service yang dirancang terdiri dari beberapa tahapan pelayanan yang disusun secara sistematis mulai dari pelanggan datang hingga meninggalkan area Mumi Kopi. SOP ini dibuat berdasarkan kondisi operasional lapangan dan risiko kesalahan pelayanan yang ditemukan selama penelitian.

1. Greeting (Penyambutan)

Tahap greeting merupakan tahapan awal pelayanan yang dilakukan ketika pelanggan datang. Pada tahap ini, karyawan diwajibkan menyambut pelanggan maksimal lima detik setelah pelanggan datang dengan sikap ramah, senyum, kontak mata, dan sapaan sopan seperti "Halo Kakak".

Penerapan tahap greeting bertujuan untuk mengatasi permasalahan ketidakkonsistenan pelayanan yang sebelumnya sering terjadi pada kondisi ramai. Dengan adanya standar greeting yang jelas, seluruh pelanggan akan mendapatkan pelayanan awal yang sama tanpa bergantung pada kebiasaan individu karyawan.

2. Offering dan Order Taking

Tahap offering dan order taking dilakukan dengan menawarkan menu, memberikan rekomendasi produk, serta membantu pelanggan menentukan pilihan menu sesuai kebutuhan pelanggan. Pada tahap ini, karyawan diwajibkan mencatat pesanan secara teliti dan tidak terburu-buru dalam melayani pelanggan.

Tahapan ini dirancang untuk meminimalkan kesalahan input pesanan yang sebelumnya sering terjadi akibat kurangnya fokus dan tidak adanya standar komunikasi pelayanan.

3. Konfirmasi Pesanan (Critical Control Point)

Tahap konfirmasi pesanan menjadi salah satu titik kontrol utama dalam SOP. Setelah pesanan dicatat, karyawan wajib mengulangi kembali seluruh pesanan pelanggan sebelum proses pembayaran dilakukan.

Contoh konfirmasi:

"Jadi pesannya satu kopi susu dan satu mie pedas ya, Kak?"

Tahap ini dirancang sebagai solusi terhadap permasalahan kesalahan pesanan yang sebelumnya terjadi akibat tidak adanya verifikasi ulang sebelum transaksi diproses. Dalam SOP ditetapkan bahwa pembayaran tidak boleh dilakukan sebelum konfirmasi pesanan selesai dilakukan.

4. Payment dan Billing

Tahap payment dilakukan setelah konfirmasi pesanan selesai. Pada tahap ini, pelanggan melakukan pembayaran menggunakan metode tunai maupun non tunai. Setelah pembayaran selesai, kasir melakukan proses billing dengan menginput pesanan ke sistem dan mencetak tiga jenis struk, yaitu struk pelanggan, struk kasir, dan struk dapur.

Hasil observasi menunjukkan bahwa salah satu masalah utama di Mumu Kopi adalah kegagalan distribusi struk ke bagian dapur sehingga pesanan tidak diproses. Oleh karena itu, SOP menetapkan aturan wajib bahwa struk dapur harus dipastikan telah diterima oleh bagian produksi sebelum pelayanan dilanjutkan.

Selain itu, diterapkan sistem double checking antara kasir dan bagian dapur/bar sebagai bentuk kontrol operasional untuk meminimalkan human error.

5. Seating dan Waiting

Tahap seating dilakukan dengan mengarahkan pelanggan menuju meja serta memberikan informasi estimasi waktu penyajian pesanan. Dalam SOP ditetapkan standar waktu pelayanan, yaitu minuman maksimal 10 menit dan makanan maksimal 15 menit.

Pemberian informasi waktu tunggu bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian pelanggan selama menunggu pesanan serta meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan.

6. Serving (Penyajian)

Tahap serving dilakukan dengan mengambil pesanan dari dapur atau bar kemudian melakukan pengecekan terhadap:

- a. Kesesuaian menu,
- b. Jumlah pesanan,
- c. Serta kebersihan produk sebelum diantarkan ke pelanggan.

Tahapan ini menjadi solusi terhadap permasalahan salah antar pesanan dan ketidaksesuaian produk yang sebelumnya berpotensi terjadi akibat tidak adanya proses pengecekan sebelum penyajian.

Selain itu, karyawan diwajibkan menyebutkan nama menu ketika pesanan disajikan kepada pelanggan guna memastikan pesanan diterima oleh pelanggan yang tepat.

7. Farewell (Penutup)

Tahap farewell merupakan tahapan akhir pelayanan yang dilakukan dengan memberikan ucapan terima kasih dan salam penutup kepada pelanggan.

Tahap ini dirancang untuk menciptakan kesan akhir pelayanan yang positif serta meningkatkan hubungan baik antara pelanggan dan pihak Mumu Kopi.

Sistem Kontrol dalam SOP

SOP sequence of service yang dirancang tidak hanya berfungsi sebagai panduan kerja, tetapi juga sebagai instrumen kontrol operasional pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa tahapan pelayanan memiliki risiko kesalahan yang cukup tinggi sehingga diperlukan Critical Control Points (CCP).

Titik kontrol tersebut meliputi:

1. Konfirmasi pesanan sebelum pembayaran diproses.
2. Verifikasi distribusi struk ke dapur/bar.
3. Pengecekan kelengkapan pesanan sebelum serving.
4. Monitoring waktu penyajian sesuai standar operasional.

Penerapan sistem kontrol tersebut bertujuan untuk mengurangi human error, meningkatkan koordinasi antarbagian, serta menjaga konsistensi kualitas pelayanan di Mumu Kopi.

Efektivitas SOP

Berdasarkan hasil perancangan SOP, penerapan sequence of service yang terstruktur diperkirakan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan karena setiap tahapan kerja telah memiliki:

- a. Urutan pelayanan yang jelas,
- b. Standar komunikasi pelayanan,
- c. Standar waktu kerja,
- d. Serta mekanisme kontrol operasional.

Selain itu, keberadaan SOP juga membantu manajemen dalam melakukan monitoring dan evaluasi kinerja karyawan secara lebih terukur. Dengan demikian, SOP sequence of service tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai alat pengendalian kualitas pelayanan di Mumu Kopi.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan beberapa permasalahan kritis dalam pelayanan di Mumu Kopi:

- A. Ketidakkonsistenan:** Karyawan cenderung melewati tahapan pelayanan seperti *greeting* dan konfirmasi pesanan saat kondisi ramai (*high demand*). Solusi yang dirancang dalam SOP adalah menetapkan sequence of service yang bersifat wajib dan terstruktur bagi seluruh karyawan. Setiap staf diwajibkan mengikuti tahapan pelayanan mulai dari *greeting*, *order taking*, *order confirmation*, hingga *farewell* tanpa pengecualian. Selain itu, ditetapkan standar pelayanan dan briefing operasional sebelum jam kerja guna memastikan seluruh karyawan memahami urutan pelayanan yang benar. Dengan adanya SOP yang jelas, pelayanan diharapkan tetap konsisten meskipun dalam kondisi operasional yang sibuk.

B. Kesalahan Operasional: Sering terjadi kegagalan pada tahap *billing* di mana struk tidak sampai ke dapur, menyebabkan pesanan tidak diproses.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, SOP yang dirancang menambahkan sistem verifikasi pada proses *billing* dan distribusi pesanan. Setelah transaksi dilakukan, kasir wajib memastikan struk pesanan telah diterima oleh bagian produksi sebelum pelanggan diarahkan ke meja. Selain itu, digunakan sistem *double checking* antara kasir dan bagian dapur/bar untuk memastikan setiap pesanan masuk ke proses produksi. Solusi ini bertujuan meminimalkan *human error* dan meningkatkan koordinasi antarbagian dalam operasional pelayanan.

C. Ketiadaan Kontrol: Belum adanya sistem verifikasi di setiap tahapan kerja untuk memastikan pesanan sudah sesuai sebelum disajikan.

Sebagai solusi, SOP *sequence of service* dirancang dengan menambahkan *Critical Control Points (CCP)* pada tahapan yang dianggap rawan kesalahan operasional. Titik kontrol tersebut meliputi konfirmasi ulang pesanan sebelum pembayaran diproses, verifikasi kesesuaian produk dengan struk pesanan di area produksi, serta pengecekan kelengkapan produk sebelum disajikan kepada pelanggan. Selain itu, supervisor atau penanggung jawab shift diberikan tanggung jawab untuk melakukan monitoring terhadap pelaksanaan SOP secara berkala. Penerapan sistem kontrol ini diharapkan mampu meningkatkan akurasi pelayanan, menjaga konsistensi kualitas, dan mengurangi risiko kesalahan operasional di Mumu Kopi.

Kebutuhan Kontrol

SOP ini menekankan pada *Critical Control Points (CCP)*, yaitu:

- a. Wajib melakukan konfirmasi pesanan sebelum transaksi diproses.
- b. Verifikasi fisik struk pesanan yang telah sampai di area dapur.
- c. Pengecekan kelengkapan produk sebelum dibawa ke meja pelanggan.

Ruang Lingkup Pemakaian SOP

Penerapan SOP *sequence of service* ini dirancang dengan batasan ruang lingkup yang jelas guna menjamin efektivitas implementasi di lapangan. Ruang lingkup tersebut meliputi:

1. **Personel:** SOP ini berlaku wajib bagi seluruh staf garda terdepan (*frontliner*), mencakup kasir, *waiter/waitress*, hingga *barista* yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.
2. **Operasional:** Prosedur ini mencakup seluruh siklus pelayanan tamu di area *dine-in*, mulai dari saat tamu memasuki area Mumu Kopi hingga tamu meninggalkan area tersebut.
3. **Waktu:** Standar ini diterapkan pada seluruh jam operasional, baik pada periode *low season* maupun *peak season* (jam sibuk), untuk menjaga konsistensi kualitas tanpa pengecualian.
4. **Standar Produk:** SOP ini juga mengatur koordinasi antara staf pelayanan dan bagian produksi (dapur/bar) guna memastikan sinkronisasi antara waktu pemesanan dengan waktu penyajian produk sesuai standar yang ditetapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Mumu Kopi, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan sebelumnya belum memiliki standar operasional prosedur (SOP) tertulis, sehingga pelayanan lebih mengandalkan kebiasaan individu karyawan. Hal ini memicu berbagai masalah operasional, seperti inkonsistensi pelayanan saat ramai, kesalahan pada proses *billing*, dan ketiadaan sistem pengawasan di setiap tahap. Untuk mengatasinya, dirancang SOP *sequence of service* yang mencakup tahapan *greeting*, *offering* dan *order taking*, konfirmasi pesanan, *payment* dan *billing*, *seating* dan *waiting*, *serving*, serta *farewell*. SOP tersebut juga dilengkapi standar waktu pelayanan serta *Critical Control Points (CCP)* sebagai mekanisme pengendalian untuk mengurangi kesalahan manusia dan memperkuat koordinasi antarbagian. Kehadiran SOP *sequence of service* ini diharapkan membuat proses

pelayanan di Mumu Kopi lebih terstruktur, konsisten, efektif, serta meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Azzara, M. A., Putra, E. V., & Patra, H. (2023). *Fast food as a lifestyle of urban teenagers: A study of visitors to the Janji Jiwa Coffee Shop in the City of Padang*. Jurnal Perspektif.

Dopson, L. R., & Hayes, D. K. (2023). *Food and beverage cost control*. Wiley.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management*. Pearson.

Kurniawan, A., & Suryani, T. (2021). *Manajemen pelayanan restoran dan sequence of service*. Jakarta: Salemba Empat.

Ninemeier, J. D., & Hayes, D. K. (2022). *Restaurant operations management: Principles and practices*. Pearson.

Payne-Palacio, J., & Theis, M. (2022). *Foodservice management: Principles and practices*. Pearson Education.

Putra, T. H. (2018). Warung kopi sebagai sarana komunikasi dan sumber informasi bagi profesi wartawan di Kota Padang. *Menara Ilmu*, 12(9), 45–53.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Zeithaml, V. A., et al. (2023). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.