

ANALISIS RANCANGAN SOP PEMESANAN MENU PADA SISTEM POINT OF SALES YOKKEBIZ DI WARUNG YEAH!

Hetty Yulianti Sihite, S.S., M.Par

Prodi D-IV Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Bintan Cakrawala
hetty@pbc.ac.id

Natalia Yoe

Prodi D-IV Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Bintan Cakrawala
202004022@pbc.ac.id

Cellyn Vienna Lee

Prodi D-IV Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Bintan Cakrawala
202404001@pbc.ac.id

Jefri

Prodi D-IV Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Bintan Cakrawala
202404009@pbc.ac.id

ABSTRACT

Standard Operating Procedure (SOP) is a crucial element in business operations that ensures consistency and efficiency. This study was conducted at Warung Yeah! in the Lagoi Tourism Area to analyze the current ordering system and propose a written SOP for improvement. Data collection techniques included interviews, observations, and documentation. The analysis used a qualitative descriptive approach to summarize findings, identify issues, and propose digital solutions. Results show that Warung Yeah! currently lacks a written SOP, and the manual order-taking system leads to inefficiencies. By integrating digital solutions with the YokeBiz POS system, this study aims to enhance service quality, staff efficiency, and customer satisfaction.

Keywords: Standard Operating Procedure, Point of Sales, Digital Transformation, Service Quality, Hospitality Management.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor utama dalam perekonomian Indonesia, dengan Bintan sebagai destinasi unggulan yang menarik wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu restoran yang beroperasi di kawasan ini adalah Warung Yeah!, yang menyajikan kuliner khas Indonesia. Namun, sistem pemesanan menu di Warung Yeah! masih dilakukan secara manual menggunakan lembaran kertas, yang menyebabkan antrean panjang, kesulitan dalam pelacakan pesanan, dan kurangnya efisiensi dalam operasional. Penerapan sistem digital berbasis aplikasi YokeBiz berpotensi menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses pemesanan, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pemesanan yang saat ini diterapkan di Warung Yeah! serta merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) berbasis digital sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi. Dengan adanya SOP yang terstruktur dan berbasis digital, diharapkan sistem pemesanan dapat lebih tertata, mengurangi kesalahan

pencatatan, serta meningkatkan efektivitas kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi dampak digitalisasi terhadap kenyamanan pelanggan dan kemudahan dalam operasional restoran.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai penerapan literasi digital dalam sistem pemesanan di industri restoran. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi manajemen Warung Yeah! dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan melalui penerapan SOP berbasis digital. Dengan demikian, transisi dari sistem manual ke digital tidak hanya meningkatkan efektivitas kerja, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis sistem pemesanan di Warung Yeah! dan merancang Standard Operating

Procedure (SOP) berbasis digital. Sesuai dengan Moleong (2016), metode ini bertujuan memahami fenomena melalui deskripsi pengalaman subjek. Modifikasi dalam penelitian ini melibatkan perbandingan sistem manual dan digital serta perancangan SOP baru menggunakan teknologi Point of Sales (POS). Metode pertama, observasi partisipatif, dilakukan selama Oktober 2023 – Mei 2024, dengan mencatat prosedur pemesanan manual dan kendala seperti antrian panjang, keterlambatan, serta kurangnya visualisasi menu (Sugiyono, 2016). Observasi ini mencakup berbagai kondisi operasional restoran untuk mengidentifikasi efektivitas sistem yang digunakan. Metode kedua, wawancara mendalam, dilakukan dengan manajer lapangan, kasir, dan pramusaji untuk memahami pengalaman mereka dengan sistem manual dan kesiapan beradaptasi ke sistem digital (Yusuf, 2014). Fokus wawancara adalah literasi digital staf, dampak operasional sistem saat sibuk, serta manfaat penerapan digitalisasi. Metode ketiga, dokumentasi, digunakan untuk mengumpulkan bukti visual berupa foto antrian di kasir, penggunaan lembaran menu, serta interaksi pelanggan (Rahardjo, 2011). Dokumentasi ini mendukung validasi hasil observasi dan wawancara.

Data dianalisis menggunakan model Miles & Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi, tabel, dan flowchart, serta penarikan kesimpulan (Setiawan, 2021). Hasil penelitian ini dapat direplikasi untuk restoran lain dengan kondisi serupa, dengan modifikasi utama pada analisis literasi digital staf dan rancangan SOP berbasis teknologi POS.

PEMBAHASAN

Selama menjalani kegiatan magang MBKM peneliti melakukan observasi terhadap sistem pemesanan yang saat ini penerapannya masih menggunakan metode konvensional yaitu pemakaian lembaran kertas sebagai alat pencatatan pesanan yang dilakukan oleh tamu. Pemakaian metode konvensional mulai diterapkan dari awal Warung Yeah! beroperasi hingga saat ini demi mempertahankan nilai orisinalitasnya. Sistem pemesanan konvensional di Warung Yeah! memiliki beberapa kelemahan yang berpengaruh terhadap efektivitas operasional serta kenyamanan pelanggan. Penggunaan lembaran kertas sebagai media pencatatan pesanan menyebabkan beberapa permasalahan, seperti antrian panjang di kasir, kesulitan pelanggan dalam memahami menu karena tidak adanya visualisasi produk, serta keterlambatan dalam proses penyajian akibat minimnya sistem pelacakan pesanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang berjalan saat ini kurang efisien dalam mengakomodasi kebutuhan pelanggan yang semakin terbiasa dengan layanan berbasis digital.

Sebagai solusi, penelitian ini mengusulkan rancangan Standard Operating Procedure (SOP) baru dengan penerapan sistem pemesanan digital melalui aplikasi Point of Sales (POS) YokeBiz. SOP ini mencakup penggunaan tablet oleh order taker untuk langsung mencatat pesanan pelanggan ke dalam sistem tanpa perantara lembaran kertas. Penerapan teknologi digital ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi waktu pemesanan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan visualisasi menu melalui kode QR.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar staf Warung Yeah! memiliki pemahaman yang cukup mengenai literasi digital, tetapi belum sepenuhnya menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari. Kurangnya pemanfaatan fitur-fitur POS yang tersedia menjadi salah satu kendala dalam transisi dari sistem manual ke digital. Oleh karena itu, selain rancangan SOP baru, penelitian ini juga merekomendasikan pelatihan bagi karyawan agar lebih familiar dengan teknologi yang digunakan dalam operasional restoran.

Analisis Sistem Pemesanan Konvensional

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan staf Warung Yeah!, ditemukan bahwa sistem pemesanan saat ini masih menggunakan metode konvensional dengan pencatatan manual di lembaran kertas. Tamu yang datang diberikan lembar menu untuk menuliskan pesanan, kemudian harus menyerahkan pesanan ke kasir untuk diproses. Sistem ini memiliki beberapa kelemahan utama, di antaranya: Waktu pemesanan yang lama; Pelanggan membutuhkan rata-rata 12 menit untuk menuliskan pesanan dan tambahan 5 menit untuk proses input pesanan di kasir, Kurangnya visualisasi menu; Banyak pelanggan asing kesulitan memahami menu karena tidak adanya gambar atau deskripsi tambahan, Kesulitan dalam tracking pesanan; Jika terjadi kesalahan pesanan, staf kesulitan melakukan pelacakan karena tidak adanya rekam jejak digital, Antrian panjang di kasir; Pada jam sibuk, tamu harus mengantre sebelum dapat menyerahkan pesanan dan melakukan pembayaran.

Sampel	Jumlah Pelanggan	Durasi Menulis Pesanan	Durasi Input Kasir	Total Waktu (menit)
1	2 (WNA)	10:43	4:12	14:55
2	3 (WNI)	8:39	3:57	12:36
3	6 (WNA)	16:02	8:25	23:33

Tabel 1. Waktu Pemesanan dalam Sistem Konvensional

Seperti yang terlihat pada Tabel 1, semakin banyak pelanggan dalam satu grup, semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pemesanan. Kondisi ini dapat menyebabkan waktu tunggu yang lama, terutama saat restoran dalam kondisi penuh.

Selain itu, observasi menunjukkan bahwa antrian panjang di kasir sering kali menghambat alur kerja restoran, seperti yang ditunjukkan pada **Gambar 1**

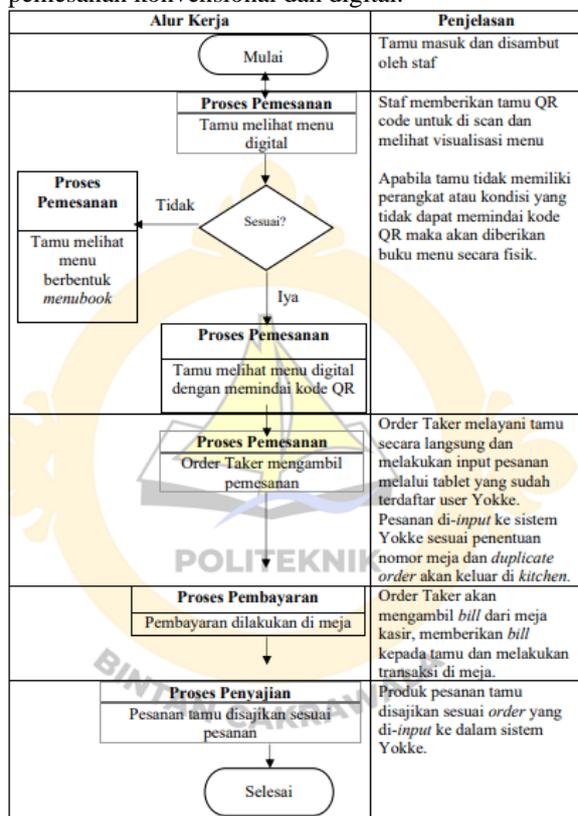


Gambar 1. Antrian Panjang di Kasir Warung Yeah!

Rancangan Standard Operating Procedure (SOP) Digital

Sebagai solusi dari permasalahan di atas, penelitian ini merancang SOP baru berbasis digital yang mengadopsi sistem self-ordering dengan bantuan order taker menggunakan tablet. Dalam sistem baru ini, pelanggan tetap diberikan menu dalam bentuk fisik atau dapat memindai kode QR untuk melihat visualisasi menu. Setelah pelanggan memilih makanan, order taker akan langsung menginput pesanan ke dalam aplikasi YokkeBiz, yang kemudian akan diteruskan ke dapur tanpa perlu perantara kertas manual.

Prosedur dalam SOP baru ini dapat dilihat dalam Gambar 2, yang membandingkan alur kerja sistem pemesanan konvensional dan digital.



Gambar 2. Diagram Alur Kerja

Dalam sistem baru ini, waktu yang dihabiskan pelanggan untuk melakukan pemesanan diharapkan dapat berkurang secara signifikan karena penghapusan tahapan pencatatan manual dan input pesanan di kasir. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan pelanggan untuk lebih memahami menu dengan adanya gambar dan deskripsi tambahan yang tersedia dalam menu digital. Pemanfaatan sistem digital secara maksimal melalui penerapan digitalisasi ke dalam sistem pemesanan mampu menghasilkan keuntungan dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan. Permasalahan yang timbul disebabkan oleh kesulitan tracking dan tracing dapat diminimalisir dengan adanya riwayat atas pelaku pemesanan dalam aplikasi YokkeBiz. Dengan adanya peran order taker yang mampu berinteraksi dengan tamu, kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pemesanan bisa dikurangi

Keunggulan dari SOP digital ini antara lain:

1. Mengurangi waktu pemesanan: Order taker dapat langsung menginput pesanan melalui tablet tanpa perlu menunggu pelanggan menulis di lembaran kertas.
2. Meningkatkan akurasi pemesanan: Dengan sistem digital, pesanan dapat dicatat lebih jelas dan mengurangi kesalahan akibat tulisan tangan yang kurang terbaca.
3. Memudahkan tracking pesanan: Jika terjadi kesalahan, pesanan dapat ditelusuri kembali dalam sistem YokkeBiz.
4. Meningkatkan efisiensi kerja karyawan: Kasir tidak lagi harus menginput pesanan secara manual, sehingga dapat fokus pada proses pembayaran dan pelayanan lainnya.
5. Meningkatkan kenyamanan pelanggan: Pelanggan tidak perlu mengantre lama di kasir untuk memesan makanan.

Sebagai langkah implementasi, penelitian ini juga merekomendasikan pelatihan staf dalam penggunaan sistem POS YokkeBiz agar transisi dari sistem manual ke digital dapat berjalan lancar.

SIMPULAN

Sistem pemesanan di Warung Yeah! masih menggunakan metode konvensional dengan pencatatan manual, yang menyebabkan keterbatasan dalam efisiensi operasional. Meskipun tenaga kerja menyadari pentingnya digitalisasi, mereka belum memiliki keterampilan yang cukup untuk menerapkannya. Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) digital berbasis tablet dan aplikasi YokkeBiz dapat meningkatkan guest convenience, yang berkontribusi pada profitabilitas bisnis dan citra restoran. SOP ini juga mempermudah karyawan dalam menjalankan operasional.

Dengan SOP digital, tamu tidak perlu mengantre di kasir karena pesanan dapat langsung dicatat oleh order taker di meja, meningkatkan kenyamanan

pelanggan. Selain itu, tracking dan tracing pesanan menjadi lebih mudah dengan adanya riwayat transaksi di sistem digital, mengurangi risiko kesalahan. Penerapan digitalisasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas kerja karyawan dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abyan, M. F. (2024). APLIKASI POINT OF SALE DAN STOK BAHAN BAKU BERBASIS WEB DI KEDAI LEMBAH (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Bahari, A. F., Basalamah, J., Murfat, M. Z., Hasan, A., & Basalamah, A. (2020). Customer value, brand image and promotion; analysis of purchasing decisions (Case of silk fabrication). *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(3), 6382-6386.
- Belshaw, D. A. (2012). What is 'digital literacy'?: a pragmatic investigation (Doctoral dissertation, Durham University). *Durham E-Theses Online*, 0-274.
- Ekotama, S. (2015). Pedoman Mudah Menyusun SO. Med Press.
- Gilster, P. (1997). Digital Literacy, Wiley Computer Pub., New York.
- <https://bbppmpvbmti.kemdikbud.go.id/main/2021/10/27/mengenal-sistem-pointof-salespos/>
- Johan Setiawan, A. A. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif, Sukabumi : CV Jejak.
- John Cousins, D. L. (2014). Food and Beverage Service 9th Edition., Hodder Education.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2012-2023). Diambil kembali dari https://kbbi.web.id/observasi#google_vignette
- Kementerian Pendidikan, K. R. (2021, Oktober 27). Mengenal Sistem Point of Sales (POS). Diambil kembali dari
- Kreatif, K. P. (2014, Juli 10). Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran. Diambil kembali dari <https://jdih.maritim.go.id/permenparekraf-no-11-tahun-2014>
- Martens, H. H. (2015, April 30). How Media Literacy Supports Civic Engagement in a Digital Age, *Atlantic Journal of Communication*.
- Mertayasa, I. G. (2012). Food and Beverage Service Operational Job Preparation, CV Andi Offset.
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. (2021). Implementasi standar operasional prosedur (sop) layanan pada pt. taspen (pesero) cabang manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 572-581.
- Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. (2022). Profil Singkat Provinsi Kepulauan Riau. Diambil kembali dari <https://kepriprov.go.id/laman/tentang-kepri>
- Pratiwi, W. R. (2023, Juni 27). Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Mempengaruhi Fluktuasi Devisa Negara 27 juni 2023 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Mempengaruhi Fluktuasi Devisa Negara. Diambil kembali dari <https://widya-pratiwi.staff.ut.ac.id/2023/06/27/jumlah-kunjunganwisatawan-mancanegara-mempengaruhi-fluktuasi-devisa-negara/>
- Prayogo, R. R. (2018). Literature Review : Pengembangan Strategi Pemasaran Pariwisata dalam Meningkatkan Niat Berkunjung Wisatawan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur*.
- Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M. S. (2011, Juni 10). Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif, Malang. Diambil kembali dari <https://uinmalang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html>
- Prof. DR. Lexy J. Moleong, M. (2016). Metodologi penelitian kualitatif, Bandung : PTRemaja Rosdakarya.
- Purnamasari, E. P. (2015). Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure.KOBIS.
- Ramdhan, M. (2021). Metode penelitian. Cipta Media Nusantara.
- Riadi, E. (2011). Statistika Penelitian Analisis Manual Dan IBM SPSS., Yogyakarta : Andi Offset

- Setiawan, D. (2018). Analisa Standar Operasional Prosedur CV. Apotek Lawang Gali. AGORA.
- Setiawan, H. R. (2021, June). Manajemen kegiatan evaluasi pembelajaran. In Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora (Vol. 1, No. 1, pp. 507-511).
- Sugiyono. (2016). hal. 308. Diambil kembali dari <https://info.populix.co/articles/dataprimer-adalah/>
- Sugiyono. (2016). Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dan sumber data, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Pemanfaatan Sosial Media oleh UMKM Dalam Memasarkan Produk di Masa Pandemi Covid-19. Cici Winarti.
- UNESCO . (2018, Maret 19). A Global Framework to Measure Digital Literacy. Diambil kembali dari <https://uis.unesco.org/en/blog/global-framework-measuredigitalliteracy?wbdisable=true#:~:text=Digital%20literacy%20is%20the%20ability,in%20economic%20and%20social%20life.>
- UNWTO. (2008). Glossary of Tourism Terms. Diambil kembali dari <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- Wahab, P. S. (2018), Pengaruh Degradasi Batuan Tebing di Tepi Sungai Bah Bolon yang Berdampak pada Pariwisata Berkelanjutan, Devi Munisari, Universitas Riau
- Widokarti, J. R. (2019, Juni 25). Literasi Digital dan Transformasi Berkelanjutan dalam Era Perubahan, Universitas Terbuka Convention Center
- Yusuf, A. M. (2014). Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan, Jakarta :Prenadamedia Group.
- Zahro, E. K. (2019). Kemampuan Literasi Digital untuk Meningkatkan Keuntungan Usaha pada Kalangan Pelaku Usaha Skala Kecil di Kota Surabaya. Diambil kembali dari <https://repository.unair.ac.id/91652/4/FIS%20IIP%2099%2019%20Zah%20k%20Jurnal%20NIA.pdf>