

EFEKTIVITAS VIDEO SEBAGAI SARANA SOSIALISASI PANDUAN SOP “PROSEDUR PENGGUNAAN DAN HAK AKSES ID SWIPE KASIR”

Ferinta Ari Subekti¹, Supriyono²

22012010295@student.upnjatim.ac.id¹, supriyono.ma@upnjatim.ac.id²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

ABSTRAK

Sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan langkah penting untuk memastikan konsistensi prosedur dalam menjalankan operasional sebuah organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan video sebagai media sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait Prosedur Penggunaan dan Hak Akses ID Swipe Kasir pada divisi Customer Care Management di PT AEON Indonesia. Media video dipilih karena dianggap mampu menyampaikan informasi secara visual dan menarik dibandingkan dengan teks. Metodologi penelitian melibatkan pembuatan video sosialisasi SOP serta penyebaran kuesioner kepada karyawan untuk mengukur tingkat pemahaman, penerimaan, dan preferensi terhadap kedua media tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media video memiliki tingkat efektivitas yang lebih tinggi dalam meningkatkan pemahaman karyawan dibandingkan media teks. Faktor-faktor seperti visualisasi, narasi, dan kemudahan akses melalui platform digital memberikan kontribusi signifikan terhadap hasil tersebut. Namun, terdapat tantangan terkait aksesibilitas teknologi dan waktu produksi. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya inovasi dalam metode sosialisasi SOP, terutama dalam menghadapi era digitalisasi. Video terbukti menjadi media yang efektif dalam membantu karyawan memahami prosedur kerja dengan lebih baik, meningkatkan efisiensi kerja, dan mengurangi potensi kesalahan dalam pelaksanaan SOP.

Kata Kunci: Video, Sosialisasi SOP, Customer Care Management, Efektivitas, Media Digital.

ABSTRACT

The socialization of Standard Operating Procedures (SOP) is a crucial step to ensure procedural consistency in an organization's operations. This study aims to evaluate the effectiveness of using video as a medium for SOP socialization related to the Procedure for the Use and Access Rights of Cashier ID Swipe in the Customer Care Management division at PT AEON Indonesia. Video was chosen as the medium because it is considered capable of conveying information visually and engagingly compared to text. The research methodology involved the creation of SOP socialization videos and the distribution of questionnaires to employees to measure their level of understanding, acceptance, and preference between the two media. The results indicate that video is more effective in enhancing employee comprehension than text-based media. Factors such as visualization, narration, and ease of access through digital platforms significantly contributed to these results. However, challenges related to technological accessibility and production time were identified. This study highlights the importance of innovation in SOP socialization methods, particularly in the face of digitalization. Video has proven to be an effective medium in helping employees better understand work procedures, increasing work efficiency, and reducing the potential for errors in SOP implementation.

Keywords: Video, SOP Socialization, Customer Care Management, Effectiveness, Digital Media.

PENDAHULUAN

Sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu bagian krusial dalam memastikan keberhasilan operasional di perusahaan. SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Arief & Sunaryo, 2020). PT AEON Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang retail, Standar Operasional Prosedur sangatlah penting untuk

menjalankan prosedur operasional secara konsisten. Di PT AEON Indonesia, divisi Customer Care Management memegang peran penting dalam memberikan layanan pelanggan yang memuaskan dan efisien. Salah satu SOP yang perlu dipahami dengan baik oleh karyawan pada divisi Customer Care Management adalah prosedur penggunaan dan hak akses ID Swipe Kasir, yang berfungsi untuk memverifikasi identitas karyawan dalam penggunaan hak akses ID Swipe Kasir dan memastikan kelancaran transaksi di toko.

Sebelum adanya penggunaan media digital berbasis video, sosialisasi SOP biasanya dilakukan melalui presentasi berbasis PowerPoint (PPT) yang disampaikan oleh tim SOP. Namun, cara ini dinilai kurang efektif dalam meningkatkan pemahaman, karena terbatasnya cara penyampaian dan ketidakmampuan semua karyawan untuk berpartisipasi secara langsung dalam sesi sosialisasi. Hal ini berpotensi menyebabkan informasi yang disampaikan tidak sepenuhnya diterima atau dipahami oleh karyawan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas implementasi SOP di lapangan.

Seiring berkembangnya teknologi, penggunaan media digital khususnya video mulai diterapkan sebagai sarana alternatif dalam sosialisasi SOP. Penggunaan video dipandang lebih menarik dan interaktif. Video memungkinkan penjelasan yang lebih rinci dan visual, serta dapat diputar ulang kapan saja, sehingga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mempelajari materi secara mandiri. Dengan media video, proses sosialisasi menjadi lebih fleksibel dan dapat menjangkau seluruh karyawan, bahkan mereka yang tidak dapat menghadiri sesi presentasi secara langsung. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua karyawan memiliki pemahaman yang sama tentang SOP yang berlaku.

Namun, meskipun video memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi, tidak serta-merta menjamin bahwa pemahaman karyawan akan SOP meningkat secara signifikan. Diperlukan evaluasi yang cermat untuk mengetahui apakah media video ini lebih efektif dibandingkan dengan metode sosialisasi tatap muka berbasis presentasi PowerPoint. Salah satu metode evaluasi yang dapat dilakukan adalah dengan mengukur tingkat pemahaman karyawan melalui kuesioner setelah mengikuti sosialisasi menggunakan video. Menurut studi yang dilakukan oleh (Sari, Haryanto, & Rini, 2021), kuesioner dan tes evaluasi dapat menjadi alat yang efektif untuk mengukur pemahaman serta efektivitas penyampaian materi kepada peserta. Dengan cara ini, perusahaan dapat memperoleh data yang objektif mengenai seberapa baik karyawan memahami SOP setelah menggunakan media video.

Penggunaan video untuk sosialisasi SOP juga harus disertai dengan pertimbangan terhadap kualitas produksi video itu sendiri. Video yang dibuat dengan baik dan menarik, serta disertai dengan animasi atau visualisasi yang mendukung, dapat meningkatkan daya tarik dan membuat informasi lebih mudah dipahami (Rahmawati, 2020). Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa video tersebut dapat diakses dengan mudah oleh seluruh karyawan, baik melalui platform internal perusahaan maupun perangkat mobile, agar proses pembelajaran menjadi lebih efisien dan efektif.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan video sebagai media sosialisasi SOP di PT AEON Indonesia, khususnya terkait dengan prosedur penggunaan dan hak akses ID Swipe Kasir. Penelitian ini juga akan membandingkan pemahaman karyawan yang mengikuti sosialisasi melalui video dengan mereka yang mengikuti sosialisasi melalui presentasi PPT secara tatap muka baik secara online maupun offline, serta memberikan rekomendasi mengenai metode terbaik untuk keberlanjutan sosialisasi SOP.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif yaitu mengevaluasi data dengan mendeskripsikan informasi yang diperoleh. Menurut (Sugiyono, 2020), metode penelitian kuantitatif adalah cara untuk mengukur hubungan atau pengaruh antar variabel menggunakan data yang dikumpulkan secara terstruktur dan dianalisis secara deskriptif. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh dan sistematis mengenai objek yang sedang diteliti, dalam hal ini efektivitas sosialisasi SOP menggunakan media video. Metode deskriptif kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi data dengan cara mendeskripsikan informasi yang diperoleh melalui pengumpulan data numerik, sehingga hasilnya dapat diinterpretasikan secara objektif dan terukur.

Penelitian ini melibatkan 70 karyawan divisi Customer Care Management PT AEON Indonesia sebagai subjek penelitian. Subjek ini dipilih karena mereka merupakan penerima langsung dari sosialisasi SOP dan memiliki peran strategis dalam implementasi prosedur kerja yang sesuai dengan SOP. Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dirancang untuk menganalisis efektivitas sosialisasi SOP Penggunaan dan Hak Akses ID Swipe Kasir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di era digital yang terus berkembang pesat, penggunaan media digital seperti video telah terbukti mampu meningkatkan pemahaman karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). PT AEON Indonesia telah mulai bertransformasi dengan mensosialisasikan SOP kepada karyawan melalui media video. Video panduan SOP ini diharapkan dapat membantu karyawan memahami dan menerapkan prosedur kerja dengan lebih mudah dan efektif. Berikut adalah hasil survei yang telah dikumpulkan dan dianalisis lebih lanjut.

Tabel 1. Hasil Survei

No	Pertanyaan	Skala Likert				
		1	2	3	4	5
1	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap video panduan ini? 1 = Sangat Tidak Puas 5 = Sangat Puas	-	1,4%	8,6%	34,3%	55,7%
2	Apakah informasi yang disampaikan dalam video mudah dipahami ? 1 = Sulit Dipahami 5 = Sangat Mudah Dipahami	-	-	5,7%	37,1%	57,1%
3	Apakah video menjelaskan dengan cukup detail mengenai prosedur penggunaan dan hak akses ID Swipe kasir ? 1 = Tidak Detail 5 = Sangat Detail	-	-	7,1%	38,6%	54,3%
3	Apakah video ini membantu anda dalam memahami SOP Management Of Cashier ID Swipe User Access lebih baik dibandingkan dengan penjelasan tertulis? 1 = Tidak Membantu 5 = Sangat Membantu	-	1,4%	4,3%	37,1%	57,1%

4	Apakah anda merasa nyaman dengan format digital/video sebagai media sosialisasi untuk topik ini? 1 = Tidak Nyaman 5 = Sangat Nyaman	-	1,4%	5,7%	37,1%	55,7%
5	Seberapa relevan informasi dalam video ini dengan tugas anda sehari-hari? 1 = Tidak Relevan 5 = Sangat Relevan	-	1,4%	5,7%	34,3%	58,6%
6	Menurut anda, apakah durasi video ini sudah sesuai? 1 = Tidak Sesuai 5 = Sangat Sesuai	1,4%	-	12,9%	37,1%	48,6%

Berdasarkan hasil penelitian dari survei dan observasi yang telah dilakukan, ditemukan bahwa rata-rata responden (86%) merasa bahwa durasi video panduan SOP ini sudah sangat sesuai. Rata-rata responden (89%) merasa sangat puas dengan video panduan SOP yang dibuat, dan video panduan SOP juga sudah menjelaskan dengan sangat detail mengenai penggunaan dan hak akses ID Swipe Kasir, serta responden merasa sangat nyaman dengan format digital/video sebagai media sosialisasi untuk topik ini. Rata-rata responden (90%) merasa bahwa informasi yang disampaikan dalam video sangat mudah dipahami serta informasi yang disajikan sangat relevan dengan tugas sehari-hari.

Penggunaan media video sebagai sarana sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) telah terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa perancangan video mengenai SOP dapat menjadi media yang efektif dan efisien dalam penyampaian informasi dengan visual menarik, serta memudahkan akses informasi bagi karyawan (Darmawan & Sari, 2023).

Namun, meskipun hasil penelitian ini menunjukkan banyak keuntungan dari penggunaan video, ada beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah aksesibilitas teknologi, di mana beberapa karyawan mungkin menghadapi kendala dalam mengakses video karena keterbatasan perangkat atau koneksi internet. Selain itu, proses produksi video membutuhkan waktu dan sumber daya yang lebih besar dibandingkan dengan metode presentasi konvensional. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa infrastruktur teknologi yang memadai tersedia bagi semua karyawan, serta mempertimbangkan strategi produksi yang efisien untuk mendukung penggunaan video secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa video adalah media yang efektif untuk sosialisasi SOP. Keunggulan video dalam hal visualisasi, narasi, fleksibilitas, dan relevansi konten menjadikannya alat yang unggul dalam membantu karyawan memahami prosedur kerja. Namun, untuk meningkatkan efektivitasnya, perusahaan perlu terus berinvestasi dalam kualitas produksi video dan infrastruktur pendukung. Dengan demikian, inovasi dalam metode sosialisasi SOP, khususnya melalui media video, dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan pemahaman karyawan dan memastikan konsistensi pelaksanaan prosedur di seluruh organisasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroti efektivitas media video dalam sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT AEON Indonesia, khususnya terkait prosedur penggunaan ID Swipe Kasir. Video terbukti sebagai alat yang unggul dibandingkan media tradisional berbasis teks atau presentasi PowerPoint. Melalui penelitian ini, terungkap bahwa video mampu menghadirkan pengalaman belajar yang lebih menarik, fleksibel, dan

relevan dengan kebutuhan karyawan. Hal ini tidak hanya meningkatkan pemahaman karyawan terhadap prosedur yang disosialisasikan, tetapi juga membantu mereka untuk lebih percaya diri dalam mengaplikasikan SOP dalam pekerjaan sehari-hari. Media video menawarkan berbagai keunggulan, seperti kombinasi elemen visual, narasi, dan audio yang memungkinkan penyampaian informasi lebih komprehensif. Fleksibilitas video yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja juga mendukung pembelajaran mandiri bagi karyawan. Penelitian ini memperlihatkan bahwa video memberikan dampak positif terhadap pemahaman dan kenyamanan karyawan, dengan mayoritas responden menyatakan kepuasan tinggi terhadap media ini.

Namun, keberhasilan implementasi video sebagai media sosialisasi tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri. Perusahaan perlu memperhatikan kualitas produksi video, memastikan konten yang disampaikan jelas, informatif, dan menarik. Selain itu, tantangan teknis, seperti aksesibilitas teknologi dan konektivitas internet, juga menjadi faktor yang perlu diatasi untuk mendukung keberlanjutan penggunaan video sebagai media pembelajaran. Penemuan dalam penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman mengenai inovasi dalam metode sosialisasi SOP, terutama di era digitalisasi. Hasil ini dapat menjadi landasan bagi perusahaan untuk mengadopsi pendekatan serupa di area lain, sekaligus mendorong pengembangan strategi pelatihan dan sosialisasi yang lebih efektif. Dalam jangka panjang, investasi pada media digital seperti video bukan hanya tentang meningkatkan efisiensi sosialisasi SOP, tetapi juga tentang menciptakan budaya kerja yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, R., & Sunaryo. (2020). PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP), GAYA KEPEMIMPINAN, DAN AUDIT INTERNAL TERHADAP KINERJA . *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 125-143.
- Darmawan, R., & Sari, M. (2023). Perancangan Video Panduan SOP sebagai Media Efektif dalam Meningkatkan Pemahaman Karyawan. 45-58.
- Rahmawati, M. (2020). Peningkatan Efektivitas Pembelajaran dengan Media Video. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 125-138.
- Sari, A., Haryanto, W., & Rini, E. (2021). Evaluasi Efektivitas Penggunaan Video dalam Sosialisasi Standar Operasional Prosedur di Perusahaan. *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 23-34.
- Sugiyono, D. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 2.