

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA KINERJA KARYAWAN ALFAMART PANEMBAKAN

Devina Hanif Marsha¹, Harry Nugraha²

devinahanifmarsha20@digitechuniversity.ac.id¹, harrynugraha@digitechuniversity.ac.id²

Universitas Teknologi Digital

ABSTRAK

Perusahaan dapat mengembangkan standar operasional prosedur guna memastikan bahwasannya setiap unit kerja menjalankan tugasnya dengan tepat, cepat, efektif, efisien, serta terhindar dari kesalahan. Kualitas, kuantitas, waktu kerja, serta kerja sama guna mencapai tujuan tertentu dikenal sebagai kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik akan menghasilkan kinerja karyawan yang optimal, yang pada gilirannya dapat membantu pertumbuhan perusahaan. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana kinerja karyawan dipergunakan dalam standar operasional prosedur (SOP) di toko Alfamart yang terletak di Jl. Panembakan Utara Kp. Sukamaju C, Padasuka, Cimahi Tengah, Kota Cimahi. Studi ini dilaksanakan pada November 2023. Penelitian ilmiah ini menggunakan metode kualitatif guna mengumpulkan data, yang valid dari sumber yang dapat dipercaya. Fokus penelitian ini yaitu beberapa rumusan masalah: penerapan standar operasional prosedur secara parsial berdampak signifikan pada kinerja karyawan Alfamart Panembakan, kinerja karyawan secara parsial berdampak signifikan pada keberhasilan Alfamart Panembakan secara keseluruhan, serta penerapan standar operasional prosedur serta kinerja karyawan secara bersamaan berdampak signifikan pada keberhasilan Alfamart Panembakan secara keseluruhan. Metode yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif, yang melibatkan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, serta dokumentasi. Kemudian, peneliti mengumpulkan serta menguraikan data dengan kata-kata yang sederhana serta mudah dipahami. Sehingga dihasilkan data yang valid beserta dengan bukti penelitian yang ada. Peneliti melakukan observasi sebanyak 3 kali dengan mendatangi lokasi penelitian yang berada di Jl. Panembakan Utara Kp. Sukamaju C, Padasuka, Cimahi Tengah, Kota Cimahi. Wawancara dilaksanakan dengan beberapa karyawan serta kepala toko Alfamart Panembakan. Pertanyaan yang ditanyakan berfokus pada penerapan standar operasional prosedur Alfamart Panembakan serta kinerja karyawan Alfamart Panembakan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur serta Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

Companies can develop standard operational procedures to ensure that each work unit performs its tasks accurately, quickly, effectively, efficiently, and avoid error. Quality, quantity, working time, and collaboration to a specific goal are known as employee performance. Good employee performances will result in optimum employees performance, which in turn can help the company grow. This research aims to find out how the performance of employees is used in the operational standard of procedures (SOP) at the Alfamart store located at Panunakan North Kp. Sukamaju C, Padasuka, Cimahi Tengah, Cimahi City. The study was conducted in November 2023. This scientific research uses qualitative methods to gather data, which is valid from reliable sources. The focus of this research is several complex problems: the implementation of operational standard procedures partially has a significant impact on the performance of Alfamart Firework employees, the employee's performance partially significantly impacts on the success of the Alfamart Firework overall, and the application of standard operational procedures and employee performance simultaneously significantly affects the overall success of alfamart firework. The method used in this research is qualitative descriptive, which involves data collection techniques such as observations, interviews, and documentation. So we can generate valid data along with the evidence of existing research. The researchers performed three observations, arriving at the research sites located at the North Panunakan Kp. Sukamaju C, Padasuka, Cimahi Tengah, Cimahi City. Interviews were conducted with several employees and the head of the Alfamart Shooting store. The questions asked focused on the implementation of the operational standards of the Alfamart Fireprocedure and the

performance of the employees of Alfamard Fireprocessing..

Keywords: *Standard Operating Procedures and Employee Performance.*

PENDAHULUAN

Kinerja seorang pegawai merupakan hasil kualitas serta kuantitas pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan atas tanggung jawab yang diberikan. “Kinerja karyawan yaitu hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan – kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas serta kuantitas dari pekerjaan tersebut.” (Adhari, 2020). Semua perusahaan serta organisasi harus berusaha guna meningkatkan kinerja karyawannya. Sumber daya manusia perusahaan sangat penting guna kinerjanya. Selain itu, evaluasi serta pemantauan diperlukan guna mengumpulkan informasi akurat tentang perilaku serta kinerja karyawan. Akibatnya, keberlangsungan suatu perusahaan bergantung pada kinerja karyawannya. Ketika skala perusahaan semakin besar, maka sering kali perusahaan mengalami masalah. Situasi ini memerlukan prosedur standar guna memastikan bahwasannya setiap karyawan melakukan tugas serta tanggung jawab yang distandarisasi tidak dilimpahkan satu sama lain, sehingga memperlambat organisasi.

Pada dasarnya, memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang efektif mengindikasikan bahwasannya suatu organisasi bersedia memperbarui proses aktivitas serta pengambilan keputusannya guna memenuhi tuntutan perubahan. Pedoman atau manual SOP merupakan suatu alat terpenting guna mengelola seluruh keputusan serta aktivitas yang dilaksanakan oleh suatu organisasi secara sistematis serta efektif. “Semakin besar organisasinya, semakin besar pula kebutuhan akan perangkat kendali yang sesuai. Sisi operasi harus sama baiknya dengan sisi manajemen. Sisi pendapatan harus juga sama baiknya dengan pengendalian biaya. Semua itu hanya bisa terwujud apabila organisasi memiliki panduan yang jelas tentang pengambilan keputusan serta kegiatannya.” (Sailendra, 2015).

PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk yaitu perusahaan ritel yang menjual eceran barang konsumsi serta mengoperasikan jaringan minimarket yang disebut "Alfamart". Didirikan oleh Djoko Susanto serta keluarganya sebagai toko yang menjual berbagai produk, perusahaan kemudian menjual sebagian besar asetnya kepada PT HM Sampoerna Tbk pada tahun 1999, serta mengalami pertumbuhan pesat mulai tahun 2002. Perusahaan tetap menggunakan nama yang sama. Alfamart menawarkan kebutuhan pokok murah, pengalaman berbelanja yang nyaman, serta lokasi yang mudah dijangkau.

Guna menggapai kinerja yang optimal, Alfamart membuat SOP yang memudahkan pekerjaan karyawan serta meminimalkan kesalahan. Peneliti menggunakan metode kualitatif guna menguji validitas teori yang ada guna menentukan apakah SOP berdampak pada kinerja karyawan di toko Alfamart ini. Penelitian ini akan mempelajari bagaimana standar operasional prosedur (SOP) mempengaruhi kinerja karyawan serta bagaimana mengatasi kinerja yang kurang optimal.

METODOLOGI

Penelitian kualitatif menggunakan data deskriptif dari subjek serta pelaku. Ini dipergunakan guna menjelaskan serta menganalisis fenomena, peristiwa, sikap, keyakinan, persepsi, serta individu atau kelompok. Akibatnya, pendekatan kualitatif memulai penelitian dengan asumsi dasar. Selanjutnya, asumsi-asumsi ini dihubungkan dengan prinsip pemikiran yang dipergunakan dalam penelitian. Selanjutnya, data survei ditafsirkan.

“Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dipergunakan guna meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik

pengumpulan data dilaksanakan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, serta hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.” (Sugiyono, 2020)..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dapat didefinisikan sebagai upaya peneliti guna meneliti suatu topik tertentu; itu juga dapat didefinisikan sebagai hipotesis yang dibuat oleh peneliti sendiri. Kemudian, hasil penelitian diteliti guna menemukan jawaban serta mengetahui apakah ada korelasi antara hasil serta jawaban. Pengelompokan informasi yaitu proses yang mengacu pada data melalui proses berpikir.

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang menganalisis data dengan membuat situasi atau kondisi yang diteliti menjadi paparan atau gambaran. Penelitian ini berfokus pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada kinerja karyawan di Alfamart Panembakan saat ini.

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur secara parsial berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan Alfamart Panembakan

Data yang diperoleh terkait penerapan Standar Operasional Prosedur secara parsial berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan di Alfamart Panembakan ini yaitu hasil wawancara dengan Bapak Wawan Setiawan selaku Kepala Toko Alfamart Panembakan. Bapak Wawan Setiawan Menyatakan bahwasannya :

“Saya selaku Kepala Toko di Alfamart ini berpendapat bahwasannya SOP yang ada di Alfamart ini mungkin memang banyak, serta SOP nya tercantum secara detail dibagi menjadi beberapa bagian. Beberapa SOP yang ada di Alfamart itu seperti SOP kasir, SOP penataan produk, serta juga SOP kinerja. Penerapan SOP di Alfamart Panembakan ini sudah cukup baik, karyawan yang ada pun selalu menerapkan SOP yang ada. Ketika seluruh karyawan bisa bekerja sesuai dengan SOP, maka bisa dikatakan bahwasannya seluruh karyawan tersebut berhasil dalam melakukan step by step pelaksanaan operasional sesuai standar yang diharapkan perusahaan.”

Selanjutnya, selaras dengan pemaparan Bela selaku karyawan toko Alfamart Panembakan pada saat wawancara, menyatakan bahwasannya :

“Saya selaku karyawan di Alfamart ini berpendapat bahwasannya, SOP merupakan sebuah acuan dalam bertugas. SOP dirancang sebagai sebuah panduan dalam melakukan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, SOP yang ada di Alfamart ini perlu diterapkan dengan baik oleh seluruh karyawan. Saya selaku karyawan di Alfamart ini sudah merasakan asertaya perkembangan yang signifikan dari penerapan SOP ini. Misalnya saja, saya sebagai kasir yang ada di Alfamart ini bertemu dengan pelanggan setiap hari serta rasanya sangat senang sekali ketika saya dapat melayani pelanggan sesuai dengan SOP yang berlaku karena dengan saya melayani pelanggan dengan baik, maka disitu saya mendapatkan feedback yang baik juga dari pelanggan itu sendiri. Dengan kita menerapkan SOP saat kita bekerja, pekerjaan pun akan berjalan secara efisien.”

Selanjutnya, selaras dengan pemaparan Septian Kurniawan selaku karyawan toko Alfamart Panembakan pada saat wawancara, menyatakan bahwasannya :

“Saya selaku karyawan di Alfamart ini berpendapat bahwasannya SOP memang sangat penting guna diterapkan saat bekerja. Pekerjaan akan lebih terstruktur apabila karyawan menerapkan SOP yang ada. Disisi lain, dengan menerapkan SOP saat bekerja akan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam bekerja. Hal tersebut dirasakan sendiri oleh saya selaku karyawan di Alfamart ini.”

Berdasarkan analisis data terkait SOP yang ada di Alfamart Panembakan ini peneliti mengerti akan asertaya SOP yang harus diterapkan. Asertaya SOP di Alfamart ini ternyata

memang sangat penting guna keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan.

2. Kinerja Karyawan secara parsial berpengaruh signifikan pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan pada Alfamart Panembakan

Data yang diperoleh terkait kinerja karyawan secara parsial berpengaruh signifikan pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan di Alfamart Panembakan ini yaitu hasil wawancara dengan Bapak Wawan Setiawan selaku Kepala Toko Alfamart Panembakan. Bapak Wawan Setiawan Menyatakan bahwasannya :

“Menurut pendapat saya, kinerja karyawan sangat penting bagi perkembangan perusahaan. Apapun perusahaannya, apabila kinerja karyawannya tidak bagus maka akan berdampak buruk pada perusahaan tersebut. Karyawan Alfamart selalu menerapkan slogan 3S, yaitu Senyum, Salam, Sapa yang berhubungan dengan kinerja karyawan. Slogan 3S diterapkan agar pelanggan yang datang berbelanja merasa puas dengan pelayanan kami. Dengan begitu, pelanggan akan memberikan penilaian yang baik terhadap Alfamart ini. Apabila penilaian dari pelanggan baik, maka Alfamart akan berkembang sebagai salah satu perusahaan perdagangan retail yang terpercaya di Indonesia. Guna menciptakan kinerja karyawan itu cukup terapkan saja SOP yang sudah ada.”

Selanjutnya, selaras dengan pemaparan Bela selaku karyawan toko Alfamart Panembakan pada saat wawancara, menyatakan bahwasannya :

“Kinerja karyawan yang baik guna diterapkan di Alfamart ini yaitu kinerja yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Alfamart ini toko retail yang setiap hari nya ramai oleh pelanggan yang datang guna berbelanja. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangat penting guna perkembangan Alfamart ini. Karyawan Alfamart selalu mengutamakan kepuasan pelanggan dalam bekerja. Misalnya, dengan membantu pelanggan bertransaksi serta menjawab pertanyaan pelanggan dengan ramah serta sopan. Cara guna menciptakan kinerja karyawan yang optimal itu dimulai dari diri sendiri, apabila kita bekerja dengan sepenuh hati maka disitu kita bekerja pun akan terasa mudah serta akan sangat optimal juga.”

Selanjutnya, selaras dengan pemaparan Septian Kurniawan selaku karyawan toko Alfamart Panembakan pada saat wawancara, menyatakan bahwasannya :

“Kinerja karyawan yang baik akan berpengaruh pada perkembangan perusahaan manapun. Alfamart menyediakan pelayanan yang sangat berkualitas bagi para pelanggannya. Alfamart mempunyai motto, “belanja puas, harga pas” artinya yaitu puas dengan pelayanan karyawannya serta harga produk yang sangat ramah dikantong. Dilihat dari motto Alfamart ini sudah jelas bahwasannya karyawan ditugaskan guna selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Selain itu, Alfamart menuntut karyawannya guna bisa bekerja sama tim. Dengan kerja sama tim yang baik, maka perkembangan Alfamart ini akan semakin signifikan kedepannya. Menurut pendapat saya, kinerja karyawan yang optimal itu dapat dibangun apabila kita melakukan kerja sama tim yang baik. Bersama – sama membangun kinerja karyawan optimal serta membantu satu sama lain.”

Berdasarkan analisis data terkait kinerja karyawan Alfamart Panembakan ini peneliti mengerti bahwasannya kinerja karyawan Alfamart Panembakan sudah sangat baik dengan mementingkan kepuasan pelanggan yang berbelanja. Karyawan Alfamart Panembakan ini sudah menerapkan SOP kinerja yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dengan menerapkan slogan 3S (senyum, salam, sapa). Guna kinerja karyawan yang optimal itu

3. Penerapan Standar Operasional Prosedur serta Kinerja Karyawan secara bersama – sama berpengaruh signifikan pada keberhasilan perusahaan secara

keseluruhan pada Alfamart Panembakan

Data yang diperoleh terkait penerapan SOP serta kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan di Alfamart Panembakan ini yaitu hasil wawancara dengan Bapak Wawan Setiawan selaku Kepala Toko Alfamart Panembakan. Bapak Wawan Setiawan Menyatakan bahwasannya :

“SOP serta kinerja karyawan sebenarnya saling berhubungan, dalam artian apabila SOP yang diterapkan sesuai maka kinerja karyawan pun menjadi terstruktur. SOP yang menjadi pedoman guna para karyawan sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Alfamart selalu menekankan penerapan SOP kepada karyawannya dengan memberikan pelatihan serta pengarahan. Sebelum menjadi karyawan, seorang calon karyawan Alfamart akan melakukan pelatihan terlebih dahulu. Dari pelatihan tersebut, calon karyawan menjadi tahu cara kerja sesuai dengan aturan yang berlaku. Apabila calon karyawan Alfamart sudah tahu bagaimana cara kerja serta apa saja yang boleh dilaksanakan serta tidak boleh dilaksanakan, seterusnya akan menjadi terbiasa guna menerapkan SOP yang ada.”

Selanjutnya, selaras dengan pemaparan Bela selaku karyawan toko Alfamart Panembakan pada saat wawancara, menyatakan bahwasannya :

“Terkait SOP yang ada di Alfamart ini sudah diberitahu serta diarahkan dari sebelum saya jadi karyawan Alfamart. Calon karyawan Alfamart harus melewati tahap pelatihan yang bertujuan guna memperkenalkan lingkungan kerja. Kinerja karyawan Alfamart sangat diperhatikan, karena sangat berpengaruh terhadap perkembangan Alfamart itu sendiri. Menurut Saya, selaku kasir Alfamart yang menerapkan SOP kasir yang ada di Alfamart ini sangat membantu saya dalam melayani pelanggan. Kinerja yang menjadi efektif, efisien serta terselesaikan dengan mudah.”

Selanjutnya, selaras dengan pemaparan Septian Kurniawan selaku karyawan toko Alfamart Panembakan pada saat wawancara, menyatakan bahwasannya :

“SOP serta kinerja karyawan sangat berpengaruh pada keberhasilan perusahaan. Menurut saya, keduanya sangat penting serta saling berkaitan satu sama lain. Apabila para karyawan menerapkan SOP saat bekerja, maka kerjaan pun akan terasa mudah serta efisien. Kinerja karyawan yang baik yaitu kinerja yang menerapkan SOP. Misalnya, terkait SOP penataan produk yang sudah diterapkan di Alfamart ini menjadikan setiap produk yang ada di Alfamart panembakan ini tersusun rapih serta mudah guna dicari oleh pelanggan.”

Berdasarkan analisis terkait penerapan SOP serta kinerja karyawan diatas, maka peneliti mengerti bahwasannya dengan diterapkannya SOP akan sangat berpengaruh bagi perkembangan perusahaan. Kinerja karyawan pun sangat diperhatikan yang menjadikan karyawannya menjadi disiplin dalam bekerja.

4. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan metode penelitian kualitatif deskriptif, data yang dipergunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi. Metode ini memungkinkan peneliti guna memperoleh pemahaman rinci tentang fenomena yang diteliti melalui pengamatan langsung, interaksi dengan subjek, serta analisis dokumen terkait. Analisis yang dilaksanakan sesuai dengan rumusan masalah dari penelitian ini, dikemukakan beberapa asertaya temuan mengenai teori-teori yang ada.

1. Kinerja karyawan Alfamart Panembakan secara signifikan dipengaruhi oleh penerapan Standar Operasional Prosedur.

SOP dirancang guna dijadikan pedoman dalam mengerjakan suatu pekerjaan disebuah perusahaan. Alfamart mempunyai beberapa jenis SOP yang perlu diterapkan guna perkembangan perusahaan. SOP Alfamart ini terdiri dari SOP kinerja, SOP kasir, SOP pramuniaga, Standar penampilan Alfamart, serta SOP penataan produk. Dari semua SOP

tersebut, Alfamart ini menekankan guna diterapkan secara rutin pada saat karyawan bekerja. Alfamart mengutamakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, SOP yang ditekankan guna diterapkan itu yaitu SOP yang berhubungan dengan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Dalam SOP kinerja, terdapat bagaimana karyawan ketika berhadapan langsung dengan pelanggan yaitu dengan selalu bersikap ramah serta sopan. Karyawan Alfamart Panembakan ini sudah menerapkan SOP kinerja dengan baik, dampaknya toko Alfamart Panembakan ini selalu ramai pelanggan karena pelayanan yang ramah.

2. Kinerja Karyawan secara parsial berpengaruh signifikan pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan pada Alfamart Panembakan

Kinerja karyawan Alfamart Panembakan ini terbilang cukup konsisten serta semua karyawan sudah memahami SOP yang ada di Alfamart inisejumlah besar pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamart Panembakan. Hal ini mengindikasikan bahwa toko tersebut telah berhasil memberikan pelayanan atau produk yang memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan pengalaman berbelanja mereka di sana. Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan yaitu dengan menerapkan slogan 3S. Slogan 3S merupakan singkatan dari senyum, salam, sapa. Dengan menerapkan slogan 3S ini, pelanggan akan merasa puas setelah berbelanja di Alfamart karena pelayanan yang diberikan sangat baik. Apabila ada pelanggan yang komplain, dihadapinya pun dengan penuh kesabaran serta kesopanan oleh karyawannya guna memberikan solusi atas masalah yang terjadi.

3. Penerapan Standar Operasional Prosedur serta Kinerja Karyawan secara bersama – sama berpengaruh signifikan pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan pada Alfamart Panembakan

SOP serta kinerja karyawan ini saling berhubungan. Asertaya SOP itu guna memperbaiki kinerja karyawan agar sesuai dengan prosedur yang berlaku. SOP yang ada di Alfamart Panembakan ini dirancang dengan cukup jelas serta mudah dipahami. Alfamart ini memberikan arahan mengenai asertaya kasus-kasus yang mungkin terjadi serta memberitahu apa saja yang harus dilaksanakan serta tidak boleh dilaksanakan. Oleh karena itu, karyawan tinggal menerapkan SOP yang ada. Guna kinerja karyawannya sangat diperhatikan. Kinerja karyawan yang mengutamakan kepuasan pelanggan menjadi kunci perkembangan Alfamart ini. SOP yang sudah diterapkan oleh karyawan Alfamart Panembakan ini berdampak pada kinerja karyawan, karena dengan menerapkannya SOP yang ada maka proses operasional perusahaan menjadi terkendali serta mencapai keberhasilan keseluruhan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian serta analisis tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Kinerja Karyawan di Alfamart, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. SOP sangat berperan penting bagi sebuah perusahaan. SOP dirancang khusus guna dijadikan pedoman bagi para karyawan. SOP yang ada di Alfamart ini diantaranya yaitu SOP kinerja, SOP kasir, SOP pramuniaga, Standar penampilan, serta SOP penataan produk. SOP juga sangat berpengaruh pada perkembangan perusahaan, yang dimana apabila SOP diterapkan dengan baik oleh seluruh karyawan maka proses operasional perusahaan pun akan efektif serta efisien. Salah satu contoh SOP yang diterapkan di Alfamart ini yaitu SOP kinerja yang menerapkan slogan 3S yaitu senyum, salam, sapa. Slogan 3S ini dipergunakan saat sesertag melayani pelanggan yang datang.
2. Kinerja karyawan menjadi hal yang harus diperhatikan di Alfamart ini. Kinerja karyawan juga sangat berpengaruh pada perkembangan perusahaan, karena kinerja

karyawan saling berkaitan dengan SOP. SOP yang ada perlu diterapkan dengan baik oleh semua karyawan agar dapat menciptakan kinerja karyawan yang optimal. Guna menciptakan kinerja karyawan yang optimal, dapat dimulai dari diri seorang karyawan tersebut dengan bekerja sepenuh hati. Cara lainnya guna menciptakan kinerja karyawan yang optimal yaitu dengan menerapkan SOP yang sudah ada serta melakukan kerja sama tim. Kinerja karyawan yang ada di Alfamart ini mengutamakan pelayanan terhadap pelanggan. Kinerja karyawan yang baik itu kinerja yang sesuai dengan prosedur serta kinerja yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan respons yang positif terhadap perusahaan. Ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung memberikan umpan balik atau feedback yang positif kepada perusahaan. Respons positif ini dapat berupa testimoni baik, rekomendasi kepada orang lain, atau bahkan kesediaan guna kembali menggunakan layanan perusahaan tersebut. Dengan asertaya respons positif ini, perusahaan dapat meningkatkan reputasinya serta mendapatkan keuntungan dalam bentuk pertumbuhan bisnis yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Maulana, Gilang, 2019. Analisis Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara VI Unit Kebun Kayu Aro Kerinci Jambi.
- Febrianti, Vidia, 2017. Analisis Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (PERSERO) Unit Terminal Petikemas Makassar.
- Roziqin, Khoirur M, 2018. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Pengawasan (Studi Kasus Pada PT. Turen Indah Malang).
- Sani Akbar, Fahrian, 2020. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix Digital Indonesia.
- Agustina, Dwi, 2021. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo.
- Fathia, Firlyana, 2023. Minimarket : Definisi, Manfaat, Perbedaan, serta Contohnya. <https://dailysocial.id/post/minimarket-yaitu>. Diakses pada 27 April 2024.
- Qotrun, A. 2021. Penelitian Kualitatif : Pengertian, Ciri-Ciri, Tujuan, Jenis, serta Prosedurnya. <https://www.gramedia.com/literasi/penelitian-kualitatif/>. Diakses pada 27 April 2024.
- Nunung, Hermawan. 2022. Prinsip-Prinsip SOP. https://issuu.com/bapelkescikarang/docs/ns._nunung_hermawan_s._kep./s/16038981. Diakses pada 28 April 2024.
- A, Fandy. 2022. Apa itu SOP? Pengertian, Fungsi, serta Manfaatnya. <https://www.gramedia.com/best-seller/apa-itu-sop/>. Diakses pada 28 April 2024..
- Rahmawati, D., & Prasetya, A. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Jatim Selatan Malang). *Jurnal Ekonomi*, 60(2), 9-17.
- Saputra, A. D., & Suhartini, E. (2020). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT. Pertamina (Persero) UPMS V Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 123-134.
- Sari, N. P., & Susilo, H. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55(2), 188-197.
- Setiawan, A., & Kartika, L. N. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT. Astra International, Tbk - Honda Sales Operation Wilayah Jawa Barat).

- Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, 12(1), 103-118.
- Sulistyo, H., & Suhartini, E. (2022). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT. Pertamina (Persero) UPMS V Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 450-461.
- Wibowo, A. A., & Saptono, A. (2021). Pengaruh Pelatihan, Kompensasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Pertamina (Persero) UPMS V Surabaya). *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 13-24.
- Wibowo, A., & Saptono, A. (2020). Pengaruh Pelatihan, Kompensasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 165-174.
- Wijaya, A. P., & Susilo, H. (2020). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Jatim Selatan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 74(1), 78-87.