



# Journal of Community Service

Volume 6, Issue 1, June 2024

P-ISSN: 2715-2901 E-ISSN: 2715-291X

Open Access at: <https://idm.or.id/JCS/index.php/JCS>

## OPTIMIZATION OF DELIVERY OF STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES (SOP) IN INTERNAL COMMUNICATION AT CV. YUMMYS MOTHERLACTO INDONESIA

## OPTIMALISASI PENYAMPAIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM KOMUNIKASI INTERNAL PADA CV. YUMMYS MOTHERLACTO INDONESIA

Shely Rahmadatul Fitria<sup>1</sup>, Wilma Cordelia Izaak<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, UPN "Veteran" Jawa Timur

E-mail: [shelyrf5@gmail.com](mailto:shelyrf5@gmail.com)<sup>1</sup>, [wilma.izaak.mnj@upnjatim.ac.id](mailto:wilma.izaak.mnj@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>

### ARTICLE INFO

#### Correspondent

Shely Rahmadatul Fitria  
[shelyrf5@gmail.com](mailto:shelyrf5@gmail.com)

#### Key words:

internal communication, Standard Operating Procedures (SOP), SOP website.

#### Website:

<https://idm.or.id/JCS/index.php/JCS>

Page: 225 - 237

### ABSTRACT

CV. Yummys Motherlacto Indonesia faces a challenge related to the insufficient communication of Standard Operating Procedures (SOP) to its employees. The purpose of this research is to find a solution to this issue, focusing on improving the efficiency and effectiveness of the company's operations. In this context, the research is conducted by implementing the use of an SOP website as a strategy to enhance employee performance and address the existing challenges. The use of the SOP website is expected to assist in providing clear and easily understood information about operational procedures to employees and improve the efficiency of the company's daily operations. The author employs a qualitative approach using a case study method, with data collection techniques including literature review, observation, and interviews. This study concludes that CV. Yummys Motherlacto Indonesia faces challenges in internal communication, especially in delivering Standard Operating Procedures (SOP) to employees. Lack of effective access and communication causes ambiguity in the implementation of employee duties and responsibilities, which negatively impacts work performance and efficiency. Implementation of the SOP website as a solution has proven effective in overcoming these problems.

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p><b>Koresponden</b> Shely Rahmadatul Fitria <i>shelyrf5@gmail.com</i></p> <p><b>Kata kunci:</b> komunikasi internal, Standar Operasional Prosedur (SOP), <i>website</i> SOP</p> <p><b>Website:</b> <i>https://idm.or.id/JCS/index.p</i> <i>hp/JCS</i></p> <p><b>Hal: 225 - 237</b></p>	<p>CV. Yummys Motherlacto Indonesia menghadapi sebuah kendala terkait kurangnya penyampaian Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada karyawannya. Tujuan dari penelitian ini adalah mencari solusi untuk mengatasi masalah ini, dengan fokus pada peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam operasional perusahaan. Dalam konteks ini, penelitian dilakukan dengan mengimplementasikan penggunaan website SOP sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mengatasi kendala yang ada. Penggunaan website SOP diharapkan dapat membantu mengatasi kendala yang ada. Penggunaan website SOP diharapkan dapat membantu dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur operasional kepada karyawan dan meningkatkan efisiensi dalam operasional sehari-hari perusahaan. Penulis menerapkan pendekatan kualitatif menggunakan metode studi kasus, dengan teknik pengumpulan data yang mencakup studi literatur, observasi, dan wawancara. Penelitian ini menyimpulkan bahwa CV. Yummys Motherlacto Indonesia menghadapi tantangan dalam komunikasi internal, terutama dalam penyampaian Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada karyawan. Kurangnya akses dan komunikasi yang efektif menyebabkan ketidakjelasan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan, yang berdampak negatif pada kinerja dan efisiensi kerja. Implementasi website SOP sebagai solusi terbukti efektif dalam mengatasi permasalahan tersebut.</p> <p style="text-align: right;"><i>Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.</i></p>

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dalam organisasi harus diatur dengan baik agar dapat bekerja secara efektif dan mendukung pencapaian rencana strategis organisasi. Jika manajemen sumber daya manusia tidak dilakukan dengan baik, kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya akan sulit dicapai. Meskipun dunia kerja saat ini semakin berbasis digitalisasi, peran manusia dalam organisasi tetap tak tergantikan. Mesin, seberapa canggih pun, tidak mampu menandingi manusia yang memiliki kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional. Werther dan Davis (1996) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia melibatkan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk mendukung kontribusi individu dalam organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya.

Bagi perusahaan, mengadopsi teknologi dapat memudahkan pekerjaan dan pengambilan keputusan secara lebih efektif dan efisien. Ketika sistem informasi yang mengelola data berfungsi dengan baik, perencanaan dan pengembangan

bisnis menjadi lebih terukur. semua divisi manajemen akan terhubung satu sama lain, menghasilkan informasi yang lebih akurat dan mengurangi kesalahan.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki peran yang krusial bagi perusahaan dalam memahami kebutuhan informasi manajerial di setiap tingkatan organisasi, guna mendukung pengambilan keputusan operasional, taktis, dan strategis. Implementasi SIM ini memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan, di antaranya:

- a. Mempermudah manajemen dalam perencanaan, pengawasan, pengarahan, dan pendelegasian tugas, sehingga memastikan bahwa semua fungsi berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan.
- b. Menyempurnakan kualitas sumber daya manusia melalui implementasi sistem operasional dan terstruktur dengan baik, sehingga setiap individu dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif.
- c. Meningkatkan produktivitas kinerja dan mengurangi biaya operasional perusahaan dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya yang ada dan menghindari pemborosan.
- d. Menyediakan informasi yang akurat dan relevan untuk perhitungan biaya produksi, jasa, serta berbagai tujuan lain yang dibutuhkan oleh manajemen untuk membuat keputusan yang lebih baik dan tepat waktu.

Sumber daya manusia adalah aspek penting dalam proses produksi yang melibatkan kontribusi tenaga kerja. Menurut Sony Sumarsono (2003), sumber daya manusia adalah kontribusi atau tenaga kerja yang diberikan dalam kegiatan produksi. SDM mencerminkan tingkat kualitas usaha yang dilakukan seseorang dalam periode tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Menurut Hasibuan (2002), sumber daya manusia adalah keahlian dan produktivitas dalam mencapai tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat.

Sementara itu, MTE Hariardja (2002), menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah salah satu faktor utama dalam sebuah perusahaan, selain modal. Romli (2014:6) mendefinisikan komunikasi internal sebagai proses pengiriman pesan di antara individu-individu dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk kepentingan organisasi, termasuk komunikasi antara atasan dan bawahan, serta antara rekan kerja.

Komunikasi adalah aktivitas manusia yang sangat vital. Pentingnya komunikasi tidak hanya terbatas pada kehidupan organisasi, tetapi juga komunikasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan manusia secara keseluruhan. interaksi dengan orang lain adalah bagian tak terpisahkan dari kehidupan kita sehari-hari melalui berbagai bentuk komunikasi. Bentuk komunikasi dapat bervariasi dari yang sederhana hingga yang kompleks, dan perkembangan teknologi saat ini telah secara drastis mengubah cara manusia berkomunikasi.

Komunikasi internal yang terjadi di dalam batas organisasi, melibatkan individu-individu yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama perusahaan. Komunikasi ini merupakan elemen kunci dalam menjalankan aktivitas operasional sehari-hari, membangun budaya organisasi yang solid, memotivasi karyawan, dan memastikan bahwa semua anggota organisasi memahami dengan baik tujuan dan tugas mereka. Saluran komunikasi internal mencakup berbagai metode seperti

pertemuan staf, surat kabar internal, email, internet, pesan teks, rapat departemen, dan media komunikasi lainnya.

Tujuan komunikasi internal adalah memastikan bahwa seluruh organisasi terhubung, terinformasi, dan berkomunikasi secara efektif guna mencapai tujuan bersama. Kasus-kasus kurangnya informasi atau penyampaian informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) di CV. Yummys Motherlacto Indonesia dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, ini sering terjadi karena kurangnya pengetahuan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk pengoptimalan strategi komunikasi internal dengan mengimplementasikan website SOP untuk karyawan CV. Yummys Motherlacto Indonesia. Dengan menyediakan kemudahan dan aksesibilitas ke semua prosedur operasional, website ini membantu memastikan bahwa setiap karyawan memiliki pemahaman yang komprehensif tentang pekerjaan dan tanggung jawab mereka. Hal ini akan mengurangi kebingungan, meningkatkan kinerja dan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, keberadaan website SOP memfasilitasi pelatihan dan orientasi karyawan baru, memudahkan proses pemantauan dan audit internal, serta mendukung kepatuhan terhadap standar kualitas dan regulasi yang ditetapkan. Dengan demikian, website SOP menjadi penting untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja keseluruhan perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode memiliki makna yang spesifik, mengacu pada prosedur atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis berbagai data. Metode atau tata cara ini penting dalam mengkaji dan menggali informasi. Dalam penelitian ini diterapkan metode pendekatan kualitatif, dengan tujuan menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2012).

Penelitian ini difokuskan pada implementasi website SOP dalam komunikasi internal di CV. Yummys Motherlacto Indonesia. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan kondisi yang ada di lapangan melalui observasi yang teliti dan deskriptif, wawancara beberapa karyawan, dan dokumentasi, mengenai SOP dan jobdesk karyawan, akses untuk mengetahui informasi SOP dan jobdesk karyawan.

Bogdan dan Biklen (2003) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif memberi peneliti kemampuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kehidupan manusia, konsep, perilaku, dan perasaan mereka.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Komunikasi Internal**

Komunikasi internal mencakup semua pesan yang dikirimkan dan diterima dalam sebuah organisasi, baik itu secara formal maupun informal (Somad dan Priansa 2014:2017). Ada tiga dimensi komunikasi internal yaitu:

#### **1. Komunikasi Vertikal**

Ini mencakup komunikasi dari pemimpin ke karyawan dan dari karyawan ke pemimpin. Komunikasi ini sering berbentuk perintah dari pemimpin kepada karyawan.

## 2. Komunikasi Horizontal

Ini terjadi antar karyawan dan staf lainnya. Dalam komunikasi ini, tidak ada unsur perintah karena informasi yang diberikan berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab pelaksanaan kebijakan sesuai arahan dari pemimpin.

## 3. Komunikasi Diagonal

Ini mencakup komunikasi antara pemimpin dengan pemimpin lainnya yang melibatkan mitra kerja. Ini bukan komunikasi dengan staf di tempat kerja, melainkan dengan pemimpin lain melalui mitra kerja.

Dengan memahami berbagai dimensi komunikasi internal ini, kita dapat melihat bahwa ada aturan yang dibuat untuk memastikan komunikasi yang efektif. Observasi di CV. Yummys Motherlacto Indonesia menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan telah sesuai dengan dimensi komunikasi internal.

Berbagai jenis komunikasi internal dapat membantu karyawan berkomunikasi dengan baik dan efektif untuk mencapai tujuan sesuai bidang yang ditentukan. Jenis komunikasi internal antara lain:

### 1. Komunikasi Personal

Ini merupakan komunikasi timbal balik antara dua individu atau lebih dalam penyampaiannya.

#### a. Secara Tatap Muka

Komunikasi ini dinilai paling efektif karena melibatkan kontak langsung dan memungkinkan observasi komunikasi non-verbal, yang dapat mengubah sikap, gagasan, dan mempengaruhi.

#### b. Memanfaatkan Media

Menggunakan alat seperti telepon genggam yang tidak memungkinkan tatap muka langsung.

### 2. Komunikasi Kelompok

Ini melibatkan banyak orang dalam satu kelompok, yang dibedakan menjadi:

#### a. Komunikasi Kelompok Besar

#### b. Komunikasi Kelompok Kecil

Setelah mengetahui dan mengobservasi dari penelitian, terlihat bahwa jenis komunikasi internal ini mencakup komunikasi personal dan kelompok. Kedua jenis komunikasi ini dapat diterapkan di CV. Yummys Motherlacto Indonesia untuk menciptakan komunikasi yang efektif guna mencapai tujuan bersama.

Beberapa bentuk komunikasi internal yang dapat diterapkan di CV. Yummys Motherlacto Indonesia untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan antara lain:

### 1. Keterbukaan

Menerapkan komunikasi terbuka akan menciptakan saling berbagi informasi, ide, gagasan, dan pandangan dari berbagai arah yang dilakukan oleh tim atau mitra kerja, guna membangun pemahaman yang mendalam tentang tujuan yang akan dicapai dan mencari solusi bersama untuk memecahkan masalah atau kesalahpahaman yang terjadi.

### 2. Evaluasi

Evaluasi diperlukan untuk menilai, melihat, dan membuat keputusan yang tepat sesuai dengan situasi yang ada. Ini termasuk melihat kelayakan di ruang kerja, meningkatkan aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tujuan bersama, dan memperbaiki hal-hal yang merugikan.

3. Umpan balik Positif

Umpan balik atau feedback yang positif dapat menimbulkan rasa dihargai dan meningkatkan hasil kerja yang baik. Feedback yang diberikan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

4. Kolaborasi yang Baik

Kolaborasi menjelaskan tentang kerja sama sesama tim untuk mencapai sasaran bersama. Dengan berkomunikasi secara efektif, organisasi juga akan berjalan dengan baik. Kerja sama ini diperlukan untuk menciptakan efektivitas pekerjaan dan meningkatkan komunikasi aktif di antara anggota tim kerja.

5. Program Komunikasi Internal

Program ini bisa dapat berupa rapat mingguan yang meningkatkan pendekatan satu sama lain antar karyawan, menciptakan rasa kebersamaan. Rapat ini bisa digunakan untuk memberikan tanggapan, kritik, dan saran guna menciptakan komunikasi yang baik.

6. Program Penghargaan Pencapaian Motivasi

Penghargaan ini bisa berupa bonus, tunjangan, dan hari libur sesuai dengan SOP manajemen perusahaan, yang dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan secara positif.

Dengan demikian, komunikasi internal yang baik sangat penting untuk diterapkan dengan sebuah organisasi guna mencapai tujuannya. Komunikasi internal ini juga berperan penting dalam menjaga kepentingan karyawan dalam perusahaan. Setiap organisasi harus menyadari bahwa karyawan adalah tulang punggung perusahaan yang menjadi elemen penting dalam organisasi. Komunikasi internal yang baik juga diperlukan untuk mencapai produktivitas kinerja karyawan, sehingga mereka dapat bekerja dengan penuh dedikasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Banyak faktor yang dapat membuat karyawan tidak efektif dalam bekerja, seperti lingkungan kerja yang kurang mendukung, kurangnya informasi mengenai SOP yang berlaku, dan lain sebagainya. Komunikasi adalah cara terbaik untuk memperbaiki kondisi tersebut, mengubah sikap karyawan untuk menjadi lebih semangat dan aktif dalam bekerja. Komunikasi internal sangat mudah diterapkan di lingkungan kerja terutama di CV. Yummys Motherlacto Indonesia

Dengan mengalami berbagai dimensi komunikasi internal ini, kita dapat melihat bahwa ada aturan yang dibuat untuk memastikan komunikasi yang efektif. Observasi di CV. Yummys Motherlacto Indonesia, masalah utama yang dihadapi dalam hal komunikasi internal adalah kurangnya penyampaian Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada karyawan. Banyak karyawan yang tidak memiliki akses untuk mengetahui dan memahami SOP yang berlaku, yang menyebabkan ketidakjelasan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab mereka. Selain itu, komunikasi dari atasan kepada seluruh karyawan juga kurang efektif, sehingga informasi penting sering kali tidak tersampaikan dengan baik. Kurangnya akses dan komunikasi ini berdampak negatif pada produktivitas dan

efisiensi kerja, serta menurunkan tingkat kepuasan dan motivasi karyawan dalam menjalankan tugas mereka.

### **Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan rangkaian langkah yang terdokumentasi secara tertulis untuk mengatur aktivitas rutin. SOP digunakan sebagai standar atau pedoman untuk menyelesaikan proses kerja tertentu, membantu CV. Yummys Motherlacto Indonesia mencapai tujuannya dengan menjaga konsentrasi serta memperjelas alur tugas dan tanggung jawab karyawan. Selain berfungsi sebagai panduan kerja untuk memastikan hasil yang konsisten dan kerja karyawan, SOP juga berguna untuk meningkatkan kualitas, menjelaskan dan menganalisis proses, serta sebagai acuan dalam pengawasan.

Dengan adanya SOP, CV. Yummys Motherlacto Indonesia diharapkan memiliki pedoman standar untuk menjalankan sistem kerja secara konsisten. Implementasi SOP yang sempurna dalam prosedur operasional dapat membantu mengurangi pemborosan dan mengantisipasi berbagai kesalahan yang mungkin terjadi.

Adanya SOP ini memberikan pedoman baku bagi CV. Yummys Motherlacto Indonesia dalam menjalankan proses kerja, memastikan bahwa setiap langkah dijalankan dengan konsisten dan efisien. Penerapan sop yang efektif dapat mengurangi pemborosan serta meminimalisir potensi kesalahan dalam operasional sehari-hari.

### **Website SOP**

#### **Hanala Work Flow**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi internal di CV. Yummys Motherlacto Indonesia menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam penyampaian Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada karyawan. Kurangnya akses untuk mengetahui dan memahami SOP tersebut menjadi kendala utama yang mengakibatkan kesalahan dan tidak efisien dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Kurangnya komunikasi internal ini disebabkan oleh terbatasnya media atau sarana yang digunakan untuk menyebarkan informasi SOP kepada seluruh karyawan. Berdasarkan temuan ini, pembentukan website SOP menjadi solusi yang efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Dengan adanya website SOP, karyawan dapat dengan mudah mengakses dan memahami SOP yang bisa dilakukan kapan pun dan di mana pun. Ini tidak hanya membantu menjelaskan alur tugas dan tanggung jawab, tetapi juga meningkatkan konsistensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Website SOP ini diharapkan dapat menjadi platform yang terpusat dan mudah diakses, sehingga meminimalisir kesalahan operasional dan meningkatkan produktivitas kinerja karyawan di CV. Yummys Motherlacto Indonesia. Implementasi website SOP ini juga mendukung upaya perbaikan mutu dan efisiensi kerja, serta memfasilitasi proses pengawasan dan audit internal yang lebih efektif.

Untuk mengatasi masalah kurangnya penyampaian Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada karyawan di CV. Yummys Motherlacto Indonesia, peneliti telah membuat sebuah website khusus yang menampung Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Website ini dirancang agar mudah diakses oleh seluruh karyawan melalui link yang telah disediakan. Sebagai langkah tambahan, link tersebut juga dicetak dalam bentuk poster dan ditempel di berbagai lokasi strategis

di dinding kantor. Dengan demikian, seluruh karyawan dapat mengetahui dan mengakses website tersebut kapan saja untuk membaca dan memahami SOP dengan mudah. Inisiatif ini diharapkan dapat memperbaiki komunikasi internal, memastikan setiap karyawan memiliki kesempatan yang setara untuk mengakses informasi yang penting dan meningkatkan efisiensi serta konsistensi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Menurut beberapa karyawan, dengan keberadaan website Standar Operasional Prosedur (sop) ini sangat membantu mereka dalam memahami SOP dengan lebih mudah dan efisien. Mereka merasa bahwa akses yang cepat dan mudah melalui website memungkinkan mereka untuk selalu mengetahui prosedur kerja yang benar tanpa harus mencari dokumen fisik atau menunggu penjelasan dari atasan. Selain itu, informasi yang tersedia secara online ini memudahkan karyawan untuk merujuk kembali kapan saja mereka membutuhkannya, sehingga dapat meningkatkan akurasi dan konsisten dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Dengan demikian, website SOP ini dinilai sangat positif oleh para karyawan dan membantu memperbaiki komunikasi internal di CV. Yummys Motherlacto Indonesia.

Hanala Work Flow merupakan salah satu inovasi yang dikembangkan oleh penulis. Konsep Hanala Work Flow lahir dari masalah kurang efektif kinerja karyawan karena kurangnya informasi dan kurangnya akses untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP). Maka dari itu penulis membuat website SOP agar dapat mengakses dengan mudah. Seluruh karyawan dapat mengakses website SOP tersebut. Selain itu, terdapat juga informasi mengenai job deskripsi setiap divisi.



**Gambar 1. Barcode dari website Hanala Work Flow**

Gambar 1 merupakan tampilan dari poster barcode untuk masuk ke website Hanala Work Flow. Dengan adanya poster barcode tersebut, seluruh karyawan dapat dengan mudah mengakses website Hanala Work Flow. Poster akan ditempelkan di tempat-tempat yang sering dijangkau oleh seluruh karyawan, sehingga semua karyawan dapat dengan mudah mengerti dan mengaksesnya. upaya ini bertujuan untuk memastikan setiap karyawan memiliki akses yang sama terhadap informasi penting terkait prosedur operasional perusahaan.



**Gambar 2. Tampilan Home dari website Hanala Work Flow**

Gambar 2 merupakan model tampilan “home” dari website Hanala Work Flow. Terdapat pilihan login untuk akun pengguna. Logo Hanala Group merupakan nama perusahaan. Tampilan awal dengan tulisan “Welcome To Hanala Work Flow” merupakan branding dari nama web yaitu Hanala Work Flow. Tampilan Sign Up yang berada di pojok kanan dapat diisi oleh pengguna dengan akun pengguna masing-masing.



**Gambar 3. Tampilan SOP**

Gambar 3 menunjukkan tampilan Standard Operational Procedure (SOP). Terdapat keterangan dari masing-masing kolom untuk mengakses SOP. Terdapat pilihan “read more” pada masing-masing kolom, dapat diklik dan langsung tersambung ke file SOP.



**Gambar 4. Tampilan Jobdesk**

Gambar 4 menunjukkan tampilan Job Description, terdapat keterangan untuk masing-masing kolom. Terdapat pilihan “read more” yang dapat diklik dan langsung tersambung ke file Job Description.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi internal di CV. Yummys Mother lacto Indonesia menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam penyampaian Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada karyawan. Kurangnya akses untuk mengetahui dan memahami SOP tersebut menjadi kendala utama yang

mengakibatkan kesalahan dan tidak efisien dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Kurangnya komunikasi internal ini disebabkan oleh terbatasnya media atau sarana yang digunakan untuk menyebarkan informasi SOP kepada seluruh karyawan. Berdasarkan temuan ini, pembentukan website SOP menjadi solusi yang efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut.

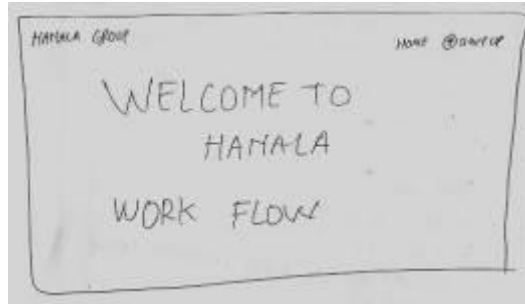
Dengan adanya website SOP, karyawan dapat dengan mudah mengakses dan memahami SOP yang berlaku, kapan saja dan di mana saja. Hal ini tidak hanya memperjelas alur tugas dan tanggung jawab, tetapi juga meningkatkan konsistensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Website SOP ini diharapkan dapat menjadi platform yang terpusat dan mudah diakses, sehingga meminimalisir kesalahan operasional dan meningkatkan produktivitas kinerja karyawan di CV. Yummys Motherlacto Indonesia. Implementasi website SOP ini juga mendukung upaya perbaikan mutu dan efisiensi kerja, serta memfasilitasi proses pengawasan dan audit internal yang lebih efektif.

Untuk mengatasi masalah kurangnya penyampaian Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada karyawan di CV. Yummys Motherlacto Indonesia, peneliti telah membuat sebuah website khusus yang menampung Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Website ini dirancang agar mudah diakses oleh seluruh karyawan melalui link yang telah disediakan. Sebagai langkah tambahan, link tersebut juga dicetak dalam bentuk poster dan ditempel di berbagai lokasi strategis di dinding kantor. Dengan demikian, seluruh karyawan dapat mengetahui dan mengakses website tersebut kapan saja untuk membaca dan memahami SOP dengan mudah. Inisiatif ini diharapkan dapat memperbaiki komunikasi internal, memastikan setiap karyawan memiliki akses yang sama terhadap informasi penting, dan meningkatkan efisiensi serta konsistensi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

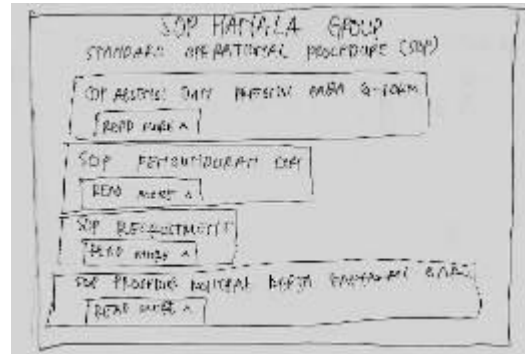
Menurut beberapa karyawan, dengan keberadaan website Standar Operasional Prosedur (sop) ini sangat membantu mereka dalam memahami SOP dengan lebih mudah dan efisien. Mereka merasa bahwa akses yang cepat dan mudah melalui website memungkinkan mereka untuk selalu mengetahui prosedur kerja yang benar tanpa harus mencari dokumen fisik atau menunggu penjelasan dari atasan. Selain itu, informasi yang tersedia secara online ini memudahkan karyawan untuk merujuk kembali kapan saja mereka membutuhkannya, sehingga dapat meningkatkan akurasi dan konsisten dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Dengan demikian, website SOP ini dinilai sangat positif oleh para karyawan dan membantu memperbaiki komunikasi internal di CV. Yummys Motherlacto Indonesia.

#### **Pendekatan Teknik Permodelan**

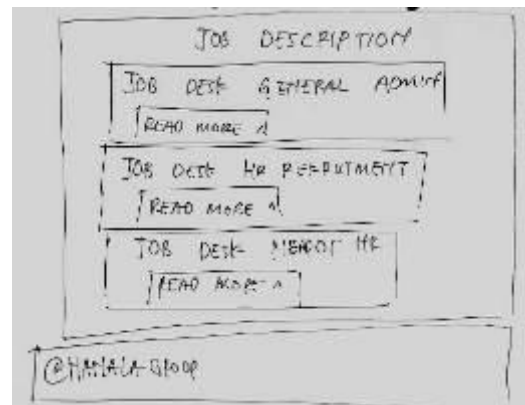
Sebelum mengembangkan website Hanala Work Flow, diperlukan pembuatan wireframe terlebih dahulu. Wireframe merupakan sketsa atau kerangka yang bertujuan untuk mempresentasikan desain dan alur pada situs web yang akan dikembangkan. Wireframe juga dikenal sebagai low fidelity design. Komponen dalam wireframe terdiri dari empat bagian, yaitu tata letak utama, komponen antarmuka, komponen navigasi, dan komponen informasi.



**Gambar 5. Wireframe Tampilan Home**

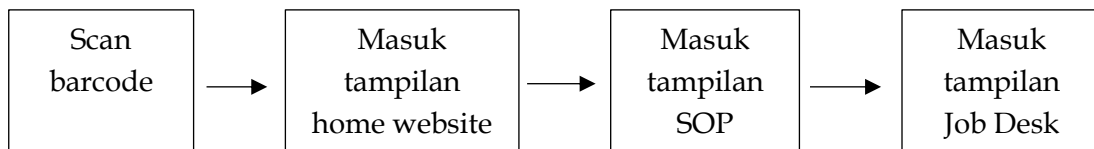


**Gambar 6. Wireframe Tampilan SOP**



**Gambar 7. Wireframe Tampilan Job Description**

**Tahap Penggunaan Website Hanala Work Flow**



**Gambar 8. Tahap Penggunaan Website**

Pada Gambar 8, terlihat user flow yang akan dialami oleh pengguna saat mengakses website. Pertama, pengguna dapat mengakses website ini melalui barcode yang telah disediakan. Setelah berhasil masuk, pengguna akan diarahkan ke halaman utama (home), yang menampilkan tampilan awal serta beberapa detail gambar yang tersedia. Pada halaman ini, pengguna dapat menggulir ke bawah untuk melihat bagian Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap SOP ditampilkan dalam

kolom dengan keterangan singkat dan tombol “read more” untuk informasi lebih lanjut. Pengguna dapat memilih kolom yang relevan dengan kebutuhannya atau menelusuri semua fitur yang tersedia.

Setelah melihat bagian SOP, pengguna dapat melanjutkan menggulir ke bawah untuk mengetahui deskripsi pekerjaan (job description). Mirip dengan bagian SOP, setiap deskripsi pekerjaan ditampilkan dalam kolom dengan keterangan singkat dan tombol “read more” untuk membuka detail lebih lanjut. Pengguna memiliki opsi untuk memilih kolom yang sesuai dengan kepentingannya atau mengeksplorasi semua fitur yang tersedia di website. Dengan demikian, website ini memberikan akses yang mudah dan terstruktur untuk mendapatkan informasi penting mengenai SOP dan Job Description yang dibutuhkan oleh pengguna.

Selain itu, website ini dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan ramah pengguna, memastikan bahwa informasi yang dicari dapat diakses dengan cepat dan efisien. Fungsi “read more” memberikan pengguna kesempatan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dengan langsung terhubung ke file SOP dan Job Desk. Dengan tata letak yang terorganisir dan fitur navigasi yang jelas, pengguna dapat dengan mudah menavigasi berbagai bagian website dan dengan mudah menemukan informasi yang mereka perlukan. Ini menjadikan website ini alat yang sangat berguna untuk memastikan bahwa semua informasi SOP dan Jobdesk dapat diakses oleh semua orang yang memiliki kepentingan dengan cara yang paling efisien.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa CV. Yummys Motherlacto Indonesia menghadapi tantangan dalam komunikasi internal, terutama dalam penyampaian Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada karyawan. Kurangnya akses dan komunikasi yang efektif menyebabkan ketidakjelasan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan, yang berdampak negatif pada kinerja dan efisiensi kerja. Implementasi website SOP sebagai solusi terbukti efektif dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Website ini menyediakan akses mudah dan cepat bagi karyawan untuk mengetahui dan memahami SOP yang berlaku, sehingga dapat meningkatkan konsistensi, efisiensi, dan kualitas operasional perusahaan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa para karyawan menyambut baik inisiatif ini, karena memudahkan mereka dalam mengakses informasi penting yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas dengan benar.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar peneliti berikutnya yang akan menginvestigasi lebih lanjut tentang penggunaan website SOP untuk meningkatkan komunikasi internal di perusahaan, dapat menemukan, mengembangkan, atau meningkatkan fitur-fitur dari website yang akan diluncurkan. Penelitian lebih lanjut ini penting untuk memastikan bahwa website SOP dapat berfungsi secara optimal dan memenuhi kebutuhan karyawan serta perusahaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Asir, M., Ismail, A., Nurul Syobah, S., Bungkes, P., Makassar, I., Darwan Ali, U., Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, U., & Takengon, I. (2022). *Analysis Of*

*The Role Of Internal Communication And Leadership Behavior On Work Effectiveness Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(5), 2771-2779. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>

- Brignardello-Petersen, R. (2018). *Restoring teeth with moderate and severe tooth wear with direct composite resin restorations had a high success and a high survival rate after 3.5 years*. *Journal of the American Dental Association*, 149(9), e126. <https://doi.org/10.1016/j.adaj.2018.02.023>
- Fazrin, A. W., Afganistan, S., & Simamora, A. K. R. (2022). Analisis kualitas sumber daya manusia sebagai pendukung peningkatan kinerja karyawan pada PT MNC sekuritas. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 69-73.
- Kadek Bagiana, I., Putu, I., Permana, I., & Oktariyana, M. D. (2023). Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat Optimalisasi Kinerja Melalui Implementasi Standar Operasional Prosedur Dan Evaluasi Serta Penilaian Karyawan. 2(2), 697-703.
- Kasidjo, K. (2022). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi Internal Terhadap Motivasi dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan Di Kantor PT. Waskita Karya Divisi Gedung. *Jurnal Ekonomi Utama*, 1(1), 24-30. <https://doi.org/10.55903/astina.v1i1.7>
- Nugraheni, R., Prihatini, A. E., & Budiarmo, A. (2014). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), 187-195. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/5194>
- Oktaviani, L., Kindangen, P., & Pondang, J. J. (2021). Pelaksanaan standar operasional prosedur dalam pelayanan pasang baru listrik di masa pandemi covid-19 (studi kasus pada PT. PLN (PERSERO) UIW Suluttenggo UP3 Luwuk, ULP Toili). *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 1229-1238. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/37312>
- Pratiwi, N. I., Muhaimin, A., Islam, U., Raden, N., Palembang, F., & Palembang, K. (2023). Issn : 3025-9495. 1(12).
- Rahmaningtias, D., & Hati, S. W. (2020). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) dan Sistem Informasi Barang Masuk dan Keluar pada Ritel PT Krisna Makmur Abadi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen BISNIS*, 8(1), 105-114. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v8i1.2001>
- Sholeh, M., Rachmawati, R. Y., & Susanti, E. (2020). Penggunaan Aplikasi Canva Untuk Membuat Konten Gambar Pada Media Sosial Sebagai Upaya Mempromosikan Hasil Produk Ukm. *SELAPARANG Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 4(1), 430. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v4i1.2983>
- Simon, M. K., & Alouini, M. (2004). Types of Communication. *Digital Communication over Fading Channels*, 2, 45-79. <https://doi.org/10.1002/0471715220.ch3>