

Pengaruh Penerapan SOP terhadap Efektivitas Kinerja Internal dan Dampaknya terhadap Kualitas Produk UMKM Kuliner di Surabaya

Victor Kurniawan Yuwono^{1*}, Moses Soediro², Ivana Grasielda³

^{1,2,3} School of Tourism, Universitas Ciputra, Surabaya, Indonesia

*Penulis Korespondensi; *Email*: victor.yuwono@ciputra.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.9744/jmp.11.1.40-58>

How to Cite: Yuwono, V.K., Soediro, M., & Grasielda, I. (2025). Pengaruh Penerapan SOP terhadap Efektivitas Kinerja Internal dan Dampaknya terhadap Kualitas Produk UMKM Kuliner di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 11(1), 40-58. <https://doi.org/10.9744/jmp.11.1.40-58>

Abstrak

Kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dari sebuah usaha ataupun UMKM. Sebuah pelatihan dan pengarahan terhadap disiplin dalam implementasi SOP terhadap karyawan sangat berdampak dalam pada peningkatan kedisiplinan karyawan maupun kualitas operasional usaha (Ulfatur, 2025). Penerapan SOP yang tepat juga membantu sebuah usaha agar produk and kualitas dari sebuah produk dan jasa meningkat (Istiqomah, 2023). Berdasarkan data dari Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, serta Perdagangan (Dinkopdag) Kota Surabaya, hingga tahun 2024 terdapat sekitar 55.509 pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di sektor makanan dan minuman (mamin) di Surabaya (Meilita, 2024). Karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap efektivitas kinerja internal serta dampaknya terhadap kualitas produk pada pelaku UMKM kuliner di Surabaya yang telah mengikuti pelatihan dari Pemerintah Kota. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling kepada 102 UMKM yang telah mendapatkan pelatihan SOP. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling – Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja internal dan kualitas produk. Efektivitas kinerja internal juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas produk serta memediasi hubungan antara SOP dan kualitas produk. Temuan ini menegaskan pentingnya implementasi SOP yang konsisten dalam meningkatkan efisiensi kerja dan mutu hasil produksi UMKM. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dan pelaku UMKM dalam merancang strategi pemberdayaan yang lebih berkelanjutan.

Kata kunci: UMKM kuliner, standar operasional prosedur, efektivitas kinerja, kualitas produk.

Abstract

The quality of human resources has a significant influence on the performance of a business or Micro, Small, and Medium Enterprises (MSME). Training and guidance on discipline in the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for employees has a profound impact on improving employee discipline as well as the overall operational quality of the business (Ulfatur, 2025). Proper implementation of SOPs also helps a business to enhance the quality of its products and services (Istiqomah, 2023). According to data from the Department of Cooperatives, Small and Medium Enterprises, and Trade (Dinkopdag) of Surabaya City, as of 2024, there are approximately 55,509 MSMEs in the food and beverage sector in Surabaya (Meilita, 2024). This study aims to analyze the effect of Standard Operating Procedure (SOP) implementation on internal work effectiveness and its impact on product quality among culinary MSMEs in Surabaya that have participated in government training programs. A descriptive quantitative approach was employed, with purposive sampling conducted on 102 culinary MSMEs that received SOP training. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS) method. The results show that SOP implementation significantly influences internal work effectiveness and product quality. Internal effectiveness also significantly affects product quality and serves as a partial mediator between SOP and product quality. These findings highlight the importance of consistently applying SOPs to improve operational efficiency and product outcomes. The study provides practical contributions for local government and MSME practitioners in designing more sustainable empowerment strategies.

Keywords: SOP, internal effectiveness, product quality, culinary MSMEs, Surabaya.

This journal is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di sektor kuliner merupakan salah satu sektor yang paling aktif dan responsif terhadap dinamika ekonomi lokal. Di kota Surabaya, geliat UMKM kuliner menjadi denyut penting dalam pembangunan ekonomi berbasis komunitas dan kewirausahaan rakyat. Namun, meskipun jumlah pelaku UMKM terus bertambah, tidak semua usaha ini menunjukkan perbaikan dari sisi kualitas produk maupun efisiensi kerja internal. Banyak usaha yang terus berjalan secara rutin, namun belum mengalami pertumbuhan yang signifikan dari segi skala produksi, konsistensi mutu, maupun inovasi. Salah satu penyebab utama dari kondisi tersebut adalah minimnya sistem kerja yang terstruktur, khususnya dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi dan diterapkan secara konsisten (Soediro, 2021).

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Koperasi dan UKM telah menjalankan berbagai program pelatihan dan pendampingan kepada pelaku UMKM, salah satunya adalah pelatihan penyusunan dan penerapan SOP produksi bagi UMKM kuliner. Program ini bertujuan agar para pelaku usaha tidak lagi bekerja secara intuitif dan tradisional, tetapi mulai beralih ke sistem kerja yang terdokumentasi, efisien, dan berorientasi pada mutu (Setiawan, 2024). Namun, seperti yang banyak ditemukan di lapangan, penyusunan dokumen SOP saja tidak menjamin keberhasilan implementasi. Yang lebih penting adalah bagaimana SOP tersebut diterapkan secara nyata dalam kegiatan sehari-hari dan mampu meningkatkan efektivitas kinerja internal para pelaku usaha (Harits, 2023).

Efektivitas kinerja internal merujuk pada bagaimana proses kerja di dalam usaha berjalan secara efisien dan produktif. Hal ini meliputi pembagian tugas yang jelas, pengelolaan waktu dan biaya yang terkontrol, serta minimnya kesalahan dalam pelaksanaan produksi (Rani et al., 2024). Ketika SOP diterapkan dengan baik, maka seluruh anggota tim memiliki acuan kerja yang sama dan standar dalam setiap proses produksi (Soediro, 2021). Alur kerja yang tertata akan mengurangi duplikasi tugas, mempercepat proses, dan meminimalkan potensi kesalahan yang berulang. Dengan demikian, efektivitas kerja di dalam usaha meningkat, yang pada akhirnya membuka ruang untuk peningkatan kualitas produk secara menyeluruh (Istiqomah, 2023).

Kualitas produk di sektor kuliner bukan hanya dinilai dari rasa saja, melainkan juga dari penampilan visual, kandungan gizi, dan konsistensi rasa. Produk yang memiliki tampilan menarik akan lebih mudah diterima oleh konsumen, terutama di era media sosial yang sangat visual (Janjić, 2023). Di sisi lain, kandungan gizi menjadi perhatian utama bagi konsumen yang semakin sadar akan kesehatan (Prasetyo, 2021). Rasa yang konsisten juga menunjukkan bahwa proses produksi telah berjalan sesuai standar yang terjaga. Semua aspek tersebut hanya bisa dicapai apabila proses kerja internal di dalam usaha berjalan efektif dan mengacu pada prosedur yang jelas. Penelitian oleh Chapitoline (2024) menunjukkan bahwa efisiensi, efektivitas, dan konsistensi yang dihasilkan dari penerapan SOP berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di sektor kuliner. SOP yang dirancang dengan baik membantu dalam menjaga kualitas produk dan layanan yang diberikan kepada konsumen. Artinya, perbaikan kualitas produk adalah hasil langsung dari sistem kerja internal yang efisien, dan SOP berperan penting dalam membentuk sistem tersebut.

Dengan latar belakang tersebut, penting untuk mengkaji secara lebih mendalam sejauh mana penerapan SOP yang dilatih oleh Pemkot Surabaya benar-benar berdampak pada efektivitas kerja internal pelaku UMKM, dan bagaimana efektivitas tersebut kemudian berkontribusi terhadap kualitas produk dari sisi tampilan, kandungan gizi, dan rasa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis bagi pengembangan UMKM kuliner di Surabaya, khususnya dalam merumuskan intervensi pelatihan dan evaluasi penerapan SOP yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga substantif dan berdampak langsung pada hasil akhir produk usaha.

Penerapan SOP

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas kinerja internal suatu organisasi, termasuk UMKM kuliner di Surabaya. SOP berfungsi

sebagai pedoman kerja yang terstandarisasi, memastikan setiap proses operasional berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga mengurangi variabilitas dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas (Lesmana & Anwar, 2024). Penerapan SOP yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya, serta meminimalisir risiko kesalahan dalam proses operasional (Rani et al., 2024). Penerapan SOP yang dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur akan membantu dalam menciptakan kinerja yang sistematis dan efisien, serta menjaga kestabilan kinerja karyawan. Efektivitas kinerja internal mencakup aspek-aspek seperti efisiensi waktu produksi, pengelolaan bahan baku, dan koordinasi antar tim. Penerapan SOP yang konsisten dapat memperjelas pembagian tugas, mengurangi duplikasi pekerjaan, dan mempercepat proses produksi. Hal ini berdampak positif pada peningkatan produktivitas dan kualitas output yang dihasilkan. Penelitian yang dilakukan oleh (Mawuntu & Aotama, 2022) menunjukkan bahwa SOP memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan, dengan nilai rata-rata implementasi SOP yang tinggi di perusahaan yang diteliti. Meskipun penelitian tersebut dilakukan pada konteks perusahaan besar, prinsip-prinsip yang sama dapat diterapkan pada UMKM kuliner, mengingat kebutuhan akan standarisasi proses kerja yang efisien dan efektif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP yang baik dan konsisten berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas kinerja internal UMKM kuliner, melalui standarisasi proses kerja, pengurangan kesalahan operasional, dan peningkatan efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Maka dapat disimpulkan, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁: Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif terhadap efektivitas kinerja internal UMKM kuliner di Surabaya.

Efektivitas Kinerja Internal

Efektivitas kinerja internal merujuk pada sejauh mana proses operasional dalam suatu usaha berjalan secara efisien dan produktif. Dalam konteks UMKM kuliner, efektivitas ini mencakup aspek-aspek seperti pembagian tugas yang jelas, pengelolaan waktu dan biaya yang terkontrol, serta minimnya kesalahan dalam pelaksanaan produksi. Peningkatan efektivitas kinerja internal dapat berdampak langsung pada kualitas produk yang dihasilkan. Proses kerja yang efisien memungkinkan pengawasan yang lebih baik terhadap setiap tahapan produksi, mulai dari pemilihan bahan baku hingga penyajian akhir. Hal ini memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, baik dari segi rasa, tampilan, maupun kandungan gizi (Erdi & Haryanti, 2022). Selain itu, penelitian lainnya menunjukkan peran dari bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM (Taufiq et al., 2020). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ini adalah:

H₂: Efektivitas kinerja internal berpengaruh positif terhadap kualitas produk UMKM kuliner di Surabaya.

Kualitas Produk

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses produksi sangat berpengaruh terhadap kualitas produk, terutama dalam industri makanan dan minuman. SOP membantu dalam rangka standarisasi dalam seluruh tahapan kerja—mulai dari pengolahan bahan baku, teknik memasak, pengemasan, hingga penyimpanan produk. Dengan menerapkan SOP pada setiap kegiatan secara konsisten, terkontrol, dan sesuai standar mutu yang ditetapkan, hal ini akan membantu pemilik UMKM dalam mengukur instrumen pengendalian mutu untuk menjaga agar produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang seragam. Hal ini sangat penting dalam industri kuliner, di mana konsistensi rasa, tampilan, dan kandungan gizi menjadi kunci utama kepuasan pelanggan. Dukungan ini diperkuat oleh penelitian (Rani et al., 2024), yang menunjukkan bahwa penerapan SOP yang ketat mampu meningkatkan kualitas produk secara menyeluruh, baik dalam hal daya tahan, presentasi visual, maupun nilai nutrisi. Dalam konteks UMKM kuliner di Surabaya, penerapan SOP yang baik dapat membantu pelaku usaha memproduksi makanan dengan kualitas yang dapat diandalkan (Soediro & Nurbianto, 2021). Ketika proses produksi mengikuti prosedur yang telah dibakukan, kesalahan dalam pencampuran bahan, waktu memasak, maupun cara penyajian dapat diminimalkan. Hal ini berdampak langsung pada hasil akhir produk yang lebih baik—baik secara estetika, rasa, maupun kandungan gizinya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ini adalah:

H₃: Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif terhadap kualitas produk UMKM kuliner di Surabaya.

H₄: Efektivitas Kinerja memediasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas produk UMKM kuliner di Surabaya.

Model Penelitian



Gambar 1. Kerangka konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menjelaskan hubungan antar variabel secara objektif dan berbasis data numerik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas produk, dengan efektivitas kinerja internal sebagai variabel mediasi pada pelaku UMKM kuliner di Kota Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM kuliner di Surabaya yang telah mendapatkan pelatihan SOP dari Pemerintah Kota. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria UMKM yang telah mengikuti pelatihan resmi terkait manajemen usaha dari pemerintah. Penentuan jumlah sampel menggunakan pendekatan (Hair et al., 2023; Henseler & Schubert, 2020), dengan rumus 5–10 kali jumlah indikator. Terdapat 12 indikator dalam model ini, sehingga jumlah minimum responden adalah 60 hingga 120. Penelitian ini melibatkan 102 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tertutup menggunakan skala Likert 1 sampai 5. Analisis data menggunakan SEM-PLS dengan bantuan software SmartPLS 4.0. Langkah analisis terdiri atas uji *outer model*, uji *inner model*, serta uji mediasi. Variabel yang digunakan adalah: (1) Penerapan SOP sebagai variabel bebas, dengan indikator meliputi konsistensi implementasi SOP, dokumentasi SOP, evaluasi SOP, dan perannya dalam mengurangi kesalahan operasional; (2) Efektivitas Kinerja Internal sebagai variabel mediasi, diukur dari efisiensi waktu dan biaya, kejelasan pembagian tugas, produktivitas kerja, dan minimnya kesalahan operasional; (3) Kualitas Produk sebagai variabel terikat, diukur melalui tampilan produk, konsistensi rasa, kandungan gizi, dan daya tahan produk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas konvergen dalam penelitian ini dievaluasi melalui dua komponen utama, yaitu nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu indikator dianggap memiliki validitas konvergen yang kuat apabila nilai *outer loading*-nya di atas 0,7 (Hair et al., 2019). Namun, apabila berada pada kisaran 0,5 hingga 0,6, maka nilai tersebut masih dapat diterima, tergantung pada kontribusi indikator dalam konstruk secara keseluruhan. Pada tabel 1, seluruh indikator dalam model memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0,7, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator yang digunakan dapat merepresentasikan konstruknya masing-masing secara valid. Lebih lanjut, nilai AVE dari ketiga konstruk dalam model juga telah melampaui ambang batas minimum 0,5, yakni masing-masing sebesar 0.671 (Penerapan SOP), 0.698 (Efektivitas Kinerja Internal), dan 0.705 (Kualitas Produk). Berdasarkan hasil ini, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas konvergen yang baik dan dapat digunakan untuk mengukur variabel secara tepat.

Berdasarkan hasil pada tabel 2, dapat dilihat bahwa semua nilai akar AVE untuk konstruk *Penerapan SOP* adalah 0.819, lebih tinggi dari korelasinya dengan *Efektivitas Kinerja Internal* (0.652) maupun

dengan *Kualitas Produk* (0.603). Hal yang sama juga berlaku untuk konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam model memiliki kemampuan diskriminatif yang baik, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam model struktural.

Tabel 1. *Indicator loadings and latent variable coefficient*

<i>Item</i>	<i>Factor Loading</i>	<i>P Value</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
X1.1	0.751	<0.001	0.801	0.876
X1.2	0.812	<0.001		
X1.3	0.789	<0.001		
X1.4	0.765	<0.001		
Z1.1	0.795	<0.001	0.837	0.889
Z1.2	0.843	<0.001		
Z1.3	0.812	<0.001		
Z1.4	0.787	<0.001		
Y1.1	0.855	<0.001	0.845	0.901
Y1.2	0.801	<0.001		
Y1.3	0.789	<0.001		

Tabel 2. *Tabel Discriminant Validity (Fornell-Larcker)*

	Penerapan SOP	Efektivitas Kinerja	Kualitas Produk
Penerapan SOP	0.819	0.652	0.603
Efektivitas Kinerja	0.652	0.835	0.720
Kualitas Produk	0.603	0.720	0.840

Table 3. *Tabel R-Square dan Q-Square*

Variables	R²	Q²	Interpretasi
Efektivitas Kinerja Internal	0.339	0.219	Sedang
Kualitas Produk	0.577	0.411	Kuat

Nilai R-square menunjukkan kemampuan prediktif model terhadap variabel endogen. Variabel Efektivitas Kinerja Internal memiliki R² sebesar 0.339, yang berarti 33.9% variasinya dapat dijelaskan oleh Penerapan SOP. Sementara itu, Kualitas Produk memiliki R² sebesar 0.577, yang menunjukkan bahwa 57.7% variasi dalam kualitas produk dijelaskan oleh Penerapan SOP dan Efektivitas Kinerja Internal. Nilai ini menunjukkan model memiliki daya jelaskan yang baik.

Nilai Q-square untuk Efektivitas Kinerja Internal (0.219) dan Kualitas Produk (0.411) juga menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang cukup baik, karena keduanya berada di atas ambang batas 0.2. Dengan demikian, model struktural dalam penelitian ini dapat dikatakan relevan dan memiliki kekuatan prediksi yang layak.

Table 4. *Uji hipotesis*

Variables	Koefisien Jalur	Nilai t	Hasil
H1	0.582	8.924	Diterima
H2	0.603	9.327	Diterima
H3	0.417	6.118	Diterima
H4	0.351	7.104	Diterima

Hasil uji hipotesis (tabel 4.) menunjukkan bahwa seluruh jalur hubungan antar variabel dalam model penelitian ini signifikan. Hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa Penerapan SOP berpengaruh positif terhadap Efektivitas Kinerja Internal. Hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa Efektivitas Kinerja Internal berpengaruh positif terhadap Kualitas Produk. Hipotesis ketiga (H3) menunjukkan

adanya pengaruh langsung antara SOP terhadap Kualitas Produk. Sedangkan hipotesis keempat (H4) menunjukkan bahwa Efektivitas Kinerja Internal memediasi secara signifikan pengaruh SOP terhadap Kualitas Produk. Dengan demikian, semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima

Hasil penelitian ini secara umum menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja internal maupun kualitas produk UMKM kuliner di Surabaya. Ketiga hipotesis langsung serta satu jalur mediasi dalam model dinyatakan signifikan, memperkuat posisi SOP sebagai alat manajerial yang berdampak nyata pada aspek operasional dan hasil akhir produk.

Pertama, pengaruh Penerapan SOP terhadap Efektivitas Kinerja Internal ($\beta = 0.582$, $t = 8.924$) menunjukkan bahwa UMKM yang menerapkan SOP dengan baik cenderung memiliki sistem kerja yang lebih tertib dan efisien. SOP berperan dalam memperjelas alur kerja, membatasi kesalahan manusia, dan menciptakan konsistensi operasional. Temuan ini konsisten dengan literatur seperti (Soediro & Nurbianto, 2021), yang menyatakan bahwa SOP menjadi landasan dalam membangun alur kerja yang terstandarisasi, terutama dalam usaha kecil yang belum memiliki struktur organisasi yang kompleks.

Kedua, hubungan antara Efektivitas Kinerja Internal terhadap Kualitas Produk ($\beta = 0.603$, $t = 9.327$) memperkuat pentingnya sistem kerja internal dalam menghasilkan produk kuliner yang konsisten, baik dari segi rasa, tampilan, maupun kandungan gizi. Dalam konteks UMKM, produktivitas dan ketepatan kerja karyawan sangat menentukan mutu akhir produk, terlebih ketika sumber daya terbatas. Ini selaras dengan temuan (Rani et al., 2024) bahwa kualitas internal operasional secara langsung berdampak pada produk yang dihasilkan, terutama pada usaha skala mikro dan kecil yang bergantung pada kecepatan dan ketepatan produksi.

Ketiga, pengaruh langsung SOP terhadap Kualitas Produk ($\beta = 0.417$, $t = 6.118$) menunjukkan bahwa penerapan SOP tidak hanya mengatur proses, tetapi juga berdampak langsung terhadap kualitas hasil. Hal ini dapat dipahami karena SOP mengatur banyak aspek penting dalam produksi makanan, mulai dari sanitasi, pengolahan bahan baku, hingga standar penyajian. Temuan ini mendukung riset dari (Soediro & Nurbianto, 2021) yang menyatakan bahwa SOP dalam industri makanan berperan dalam mengendalikan mutu dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Lebih jauh lagi, pengujian efek mediasi mengungkap bahwa Efektivitas Kinerja Internal berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan SOP dan Kualitas Produk, dengan nilai VAF sebesar 45.7%. Artinya, sebagian besar pengaruh SOP terhadap kualitas produk disalurkan melalui efektivitas kerja. Ini mengindikasikan bahwa SOP yang hanya diterapkan tanpa membenahan sistem kerja internal tidak akan memberikan hasil maksimal. SOP harus diinternalisasi dalam budaya kerja harian agar mampu meningkatkan mutu produk secara konsisten.

Nilai R^2 untuk Efektivitas Kinerja Internal sebesar 0.339, dan untuk Kualitas Produk sebesar 0.577, menunjukkan bahwa model memiliki kekuatan prediktif yang cukup baik. Begitu pula nilai Q^2 yang masing-masing berada di atas 0.2, menandakan model ini relevan secara prediktif. Validitas dan reliabilitas konstruk juga telah terbukti kuat melalui nilai AVE, CR, serta hasil discriminant validity. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pelatihan SOP yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya kepada pelaku UMKM kuliner memberikan dampak positif, selama SOP tersebut benar-benar diterapkan dalam praktik harian dan diikuti dengan membenahan sistem kerja internal. Dalam konteks pasca pandemi, di mana efisiensi dan kualitas menjadi krusial untuk bertahan dan berkembang, temuan ini menjadi dasar yang kuat bagi program pembinaan UMKM yang lebih terarah dan berdampak jangka panjang.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa penerapan SOP berperan penting dalam mendorong efektivitas kinerja internal dan pada akhirnya meningkatkan kualitas produk pada pelaku UMKM kuliner di

Surabaya. Ketiga jalur hubungan langsung yang dianalisis—antara SOP dengan efektivitas kerja, efektivitas kerja dengan kualitas produk, serta SOP langsung terhadap kualitas produk—semuanya menunjukkan hasil yang signifikan.

Selain itu, efektivitas kinerja internal juga terbukti memediasi hubungan antara SOP dan kualitas produk, yang berarti SOP akan lebih efektif dalam meningkatkan kualitas jika diiringi dengan sistem kerja internal yang efisien. Secara umum, model penelitian ini terbukti memiliki validitas, reliabilitas, dan kemampuan prediktif yang baik.

Tetapi penelitian ini memiliki keterbatasan terkait pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode SEM-PLS memberikan kekuatan analisis hubungan antar variabel, namun tidak menggali secara mendalam dinamika perilaku implementasi SOP secara kualitatif di lapangan. Sehingga penelitian yang selanjutnya mampu meneliti fenomena implementasi SOP di UMKM Surabaya menggunakan kualitatif. Implikasi praktis dari temuan ini adalah pentingnya mendampingi pelaku UMKM dalam proses penerapan SOP secara nyata, tidak hanya sebatas pelatihan. Program pelatihan dari pemerintah dan lembaga pendukung perlu menyasar aspek operasional dan kinerja internal agar SOP benar-benar terinternalisasi dalam budaya kerja harian UMKM.

REFERENSI

- Chapitoline, G. G. (2024). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan Kafe Fifty Fifty Jember. *Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science*, 3(3), 291–304. <https://doi.org/10.58812/jbmws.v3i03.1472>
- Erdi, & Haryanti, D. (2022). Pengaruh Kualitas Bahan Baku Dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk Di Pt Karawang Foods Lestari. *Ikraith-Ekonomika*, 6(1), 199–206. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v6i1.2482>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Ray, S., & Danks, N. P. (2023). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30, Issue 1). <https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Harits, M. (2023). *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan pada UMKM di Surabaya*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/21909>.
- Henseler, J., & Schubert, F. (2020). Using confirmatory composite analysis to assess emergent variables in business research. *Journal of Business Research*, 120(February), 147–156. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.07.026>
- Istiqomah, I. (2023). Pengembangan UMKM melalui pelatihan Standard Operational Procedure dalam program Karang Mitra Usaha. *Majalah Ilmiah Pelita Ilmu*, 7(2), 125-135. DOI: 10.37849/mipi.v7i2.429
- Janjić, L., Vujović, S., Zdravković, I., & Ilić, D. (2023). The impact of food visual aesthetics on consumer perception of a healthy and tasty meal in the hospitality and tourism industry. *Economics of Agriculture*, 70(3), 689–710. <https://doi.org/10.59267/ekoPolj2303689J>
- Lesmana, A. P., & Anwar, A. M. (2024). Neraca Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedures) terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Karyawan studi pada PT. Santosa Jatisari Kusumah Bandung Indonesia. *Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 493(5), 493–501. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- Mawuntu, P. S. T., & Aotama, R. C. (2022). Pengukuran Kinerja UMKM Berdasarkan Key Performance Indicators (KPI) Metode Balanced Scorecard. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 21(1), 72–83. <https://doi.org/10.22225/we.21.1.2022.72-83>
- Meilita, E. (2024). Dinkopdag Surabaya target seluruh UMKM mamin tersertifikasi halal. *Suara Surabaya*. <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2024/dinkopdag-surabaya-target-seluruh-umkm-mamin-tersertifikasi-halal/>. Diakses 6 Juni 2025

- Prasetyo, Y. T., Tanto, H., Mariyanto, M., Hanjaya, C., Young, M. N., & Persada, S. F. (2021). Factors Affecting the Acceptance of Healthy Food Labels: An Empirical Study in Indonesia. *Frontiers in Nutrition*, 8, 647504. <https://doi.org/10.3389/fnut.2021.647504>
- Rani, C. R. A. K., Jariyah, Munarko, H., Winarti, S., & Wahyusi, K. N. (2024). Sosialisasi dan Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) di UD Sofia Cookies Surabaya. *Abdi-Mesin Jurnal Pengabdian Masyarakat Teknik Mesin*, 4(1), 45–53. <https://doi.org/10.33005/abdimesin.v4i1.3>
- Setiawan, I. (2024). Pemkot Surabaya dorong pelaku UMKM naik kelas lewat SHF. *ANTARA News*. <https://www.antaraneews.com/berita/4277783/pemkot-surabaya-dorong-pelaku-umkm-naik-kelas-lewat-shf>. Diakses 6 Juni 2025.
- Soediro, M., & Nurbianto, A. T. (2021). Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Penjualan dan Kinerja Karyawan. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3), 845–851. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.36934>
- Soediro, M., & Nurbianto, A. T. (2021). Penerapan SOP dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Restoran XYZ Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 3(1), 15–25. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.36934>
- Taufiq, M., Prihatn, R., & Ety Gurendrawati. (2020). Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Penggunaan Sistem Akuntansi Terhadap Kinerja UMKM. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 1(2), 204–220. <https://doi.org/10.21009/japa.0102.05>
- Ulfatur, R., Salsabilla, D. S., Solehah, A. S., Selvita, Q., & Sunarto, I. (2025). Pelatihan dan pendampingan penyusunan SOP kedisiplinan karyawan pada UMKM Lamkosmetik. *Majalah Ilmiah Pelita Ilmu*, 7(2), 125–135. <https://doi.org/10.37849/mipi.v7i2.429>