JIRK
Journal of Innovation Research and Knowledge
Vol.6 No.6, Nopember 2026
https://doi.org/10.53625/jirk.v6i6.13444

Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Industri pada Teaching Factory: Studi Kasus pada Cafe Polimdo Manado

Mikhael Credo Samuel Mangolo[1*], Hendry Moudy Estefanus Kumaat[2], Jongky Wuner Alfius Kamagi[3]
[1,2,3]Politeknik Negeri Manado
**Penulis Korespondensi: mikhaelcredo@gmail.com*

Received: 21/08/2026 | Accepted: 24/09/2026 | Publication: 05/11/2026

Abstract: *Cafe Polimdo, as a teaching factory within the Tourism Department at the Manado State Polytechnic, plays a strategic role in supporting practice-based learning that adheres to industry standards. Cafe Polimdo is recognized as a cafe with service standards that set it apart from other cafes in Manado. In practice, however, there are still several obstacles in the implementation of industry SOPs that have impacted the operational efficiency of Cafe Polimdo, including a lack of understanding and experience among students serving as operational staff, inconsistencies in procedure implementation, limitations in the monitoring and evaluation system, suboptimal SOP documentation, and challenges in integrating the learning and operational functions of the cafe within the teaching factory. This study evaluates the implementation of industry SOPs in the operations of Cafe Polimdo as a teaching factory and identifies the factors influencing the effectiveness of their implementation. Data were collected through non-participant structured observation using a compliance checklist derived from hotel and restaurant service standards, semi-structured interviews with the operations manager, assistant manager, and student staff, as well as a review of documentation. The results of the study indicate that technical aspects and service sequences were carried out with moderate consistency, whereas SOP documentation, grooming discipline, routine supervision, and the recording of corrective actions*
Keywords*:* Evaluation; Standard Operating Procedures; Cafe; Teaching Factory; Tourism Industry

Copyright © 2026, The Author(s).
This is an open-access article under the CC–BY-SA license.

How to Cite: Mangolo, M. C. S., Kumaat, H. M. E., & Kamagi, J. W. A. (2026). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Industri pada Teaching Factory: Studi Kasus pada Cafe Polimdo Manado. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, *6*(6), 3009-3022. https://doi.org/10.53625/jirk.v6i6.13444

PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata yang semakin kompetitif menuntut adanya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan standar industri. Salah satu pendekatan pembelajaran yang diterapkan untuk menjawab kebutuhan tersebut adalah teaching factory, yaitu model pembelajaran berbasis praktik yang mensimulasikan kondisi nyata di dunia kerja. Melalui teaching factory, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan operasional yang relevan dengan kebutuhan industri. (Entas et al., 2024)

Cafe Polimdo sebagai teaching factory Jurusan Pariwisata memiliki peran strategis dalam mendukung proses pembelajaran berbasis praktik tersebut. Dalam pelaksanaannya,

operasional cafe harus mengacu pada standar industri, salah satunya melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang mengatur alur operasional secara sistematis guna menjamin konsistensi pelayanan, efisiensi kerja, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan. (Subandi et al., 2024)

Pentingnya penerapan SOP dalam kegiatan operasional didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa SOP memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada usaha jasa, termasuk cafe dan restoran . (Dewangkara & Hasin, 2023) Selain itu, dalam konteks industri perhotelan dan restoran, implementasi SOP juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga kepuasan pelanggan melalui standar kerja yang terstruktur . (Saputra & Nugraha, 2025a)

Dalam konteks teaching factory, keberadaan SOP menjadi semakin penting karena tidak hanya berfungsi sebagai pedoman operasional, tetapi juga sebagai alat pembelajaran bagi mahasiswa. Penerapan SOP dalam teaching factory mampu meningkatkan kompetensi peserta didik, baik dari aspek keterampilan maupun sikap kerja. (Sofiana et al., 2025) Sebaliknya, ketiadaan atau ketidaksesuaian SOP dapat menyebabkan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan operasional serta menghambat proses pembelajaran. Dalam konteks hotel, restoran, dan cafe, evaluasi SOP tidak hanya berfungsi untuk mengukur tingkat kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga untuk mengidentifikasi hambatan dalam operasional serta merumuskan strategi perbaikan yang berkelanjutan. Evaluasi implementasi SOP di industri perhotelan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. (Santika & Putra, 2024b) Hal ini menegaskan bahwa SOP yang baik harus diikuti dengan proses evaluasi yang berkelanjutan agar tetap relevan dengan kebutuhan operasional.

Lebih lanjut, evaluasi terhadap penerapan SOP menjadi hal yang sangat penting dalam memastikan bahwa prosedur yang telah ditetapkan berjalan secara efektif. Evaluasi SOP berfungsi untuk mengukur tingkat kesesuaian antara standar yang ditetapkan dengan praktik di lapangan, serta mengidentifikasi penyimpangan yang terjadi dalam proses operasional. (Rizkia et al., 2024) Selain itu, evaluasi SOP juga berperan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja operasional maka evaluasi SOP perlu dilakukan secara berkala agar semua staf terbiasa. (Jouvan & Sanjaya, 2025)

Evaluasi merupakan suatu kegiatan mengumpulkan informasi tentang suatu program yang mempunyai tujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana pelaksanaan suatu program berjalan dan sampai sejauh mana tujuan program tersebut dapat tercapai. (Supriyantoko, 2020) Tanpa adanya evaluasi, SOP cenderung tidak berjalan secara optimal dan berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan dalam pelayanan serta penurunan kualitas operasional SOP berperan penting dalam mengurangi risiko kesalahan dalam operasional perusahaan dengan menyediakan panduan yang jelas bagi karyawan. (Juli & Rahmawati, 2024)

Oleh karena itu, evaluasi SOP tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian, tetapi juga sebagai strategi manajerial dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional, khususnya pada industri hotel, restoran, dan cafe. Secara khusus pada Cafe Polimdo, penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian dalam penerapan SOP dengan standar industri, seperti pada aspek grooming, kedisiplinan, dan

JIRK
Journal of Innovation Research and Knowledge
Vol.6 No.6, Nopember 2026
https://doi.org/10.53625/jirk.v6i6.13444

pelaksanaan tugas operasional mahasiswa . Selain itu, belum adanya dokumentasi SOP yang baku juga berdampak pada inkonsistensi operasional serta kualitas pelayanan yang dihasilkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan SOP belum sepenuhnya berjalan optimal dalam menunjang kelancaran operasional cafe. (Mangolo et al., 2025)

Sejalan dengan itu, hasil penelitian lain pada industri restoran menunjukkan bahwa ketidaksesuaian dalam implementasi SOP dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan, sehingga diperlukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. (Rizkia et al., 2024) Evaluasi terhadap penerapan SOP menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi permasalahan serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat. Berdasarkan uraian tersebut, evaluasi penerapan SOP industri memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran operasional serta mendukung efektivitas pembelajaran pada teaching factory. Namun, masih terdapat kesenjangan antara kondisi ideal dengan praktik di lapangan pada Cafe Polimdo. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi penerapan SOP industri dalam kelancaran operasional Cafe Polimdo sebagai teaching factory Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado. sehingga diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas operasional dan pembelajaran secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengevaluasi penerapan SOP industri dalam menunjang kelancaran operasional Cafe Polimdo sebagai teaching factory Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado, dengan pertanyaan penelitian: (1) bagaimana ketersediaan dan dokumentasi SOP di Cafe Polimdo; (2) sejauh mana penerapan SOP sesuai dengan standar industri; (3) faktor apa saja yang memengaruhi efektivitas penerapan SOP; dan (4) kerangka perbaikan apa yang dapat dirumuskan. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada kajian SOP dengan menempatkannya sebagai instrumen pengendalian operasional sekaligus perangkat pembelajaran; secara praktis, penelitian ini menghasilkan instrumen evaluasi enam aspek dan kerangka perbaikan yang dapat dimanfaatkan pengelola teaching factory.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena bertujuan untuk memahami secara mendalam serta mengevaluasi proses penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) industri dalam konteks nyata di Café Polimdo sebagai teaching factory. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali fenomena secara komprehensif, terutama yang berkaitan dengan perilaku, pemahaman, kepatuhan pada SOP Industri dan penerapannya baik staf, asisten manager, dan manager operasional Cafe. Pendekatan kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi terhadap kesenjangan (gap) antara standar SOP industri dengan praktik aktual yang terjadi di teaching factory. Melalui teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti dapat memperoleh data yang lebih mendalam, rinci, dan kontekstual mengenai bagaimana SOP Industri diterapkan serta sejauh mana efektivitasnya dalam mendukung kualitas pelayanan dan proses pembelajaran. Dengan demikian, metode kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi nyata penerapan SOP Industri di Café Polimdo, sekaligus menghasilkan analisis yang mendalam sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan yang relevan dan aplikatif. Strategi studi kasus tepat digunakan karena fenomena yang dikaji, yaitu pelaksanaan SOP industri, tidak dapat dipisahkan dari

konteksnya, yakni sebuah teaching factory yang sekaligus merupakan ruang belajar dan cafe komersial (Yin, 2018). Orientasi evaluatif penelitian ini mengikuti logika evaluasi kesenjangan (*discrepancy*), yaitu membandingkan kondisi yang teramati dengan standar yang eksplisit, lalu menafsirkan penyebab selisihnya; sejalan dengan model CIPP, evaluasi diarahkan untuk perbaikan (*improvement*), bukan semata-mata untuk pembuktian (Stufflebeam & Zhang, 2017)

Informan ditentukan melalui purposive sampling dengan kriteria inklusi: terlibat langsung dalam operasional Cafe Polimdo sekurang-kurangnya satu siklus pelayanan penuh; memegang peran pelaksana atau penyelia atas prosedur yang dikaji; serta bersedia berpartisipasi dan direkam. Komposisi informan disajikan pada Tabel 1. Pengumpulan data dihentikan ketika tidak lagi muncul kategori baru dari wawancara berikutnya, yaitu ketika saturasi tematik telah tercapai.

Tabel 1. Komposisi Informan

No	**Peran dalam teaching factory**	**Jumlah**	**Alasan pemilihan**
1	Manajer operasional (dosen penanggung jawab)	1	Memegang kewenangan manajerial atas prosedur, penjadwalan, dan evaluasi
2	Asisten manajer (mahasiswa senior)	2	Bertanggung jawab dalam 1 shift termasuk mengawasi prosedur operasional
3	Staf operasional mahasiswa	5	Menjalankan prosedur yang dievaluasi secara harian
4	Perwakilan manajemen jurusan	1	Memberikan perspektif institusional dan kurikuler
Total		**9**	

Sumber: Diolah oleh penulis (2026)

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terstruktur nonpartisipan dilakukan pada shift pembukaan, jam sibuk, dan penutupan, baik pada hari kerja maupun akhir pekan, menggunakan lembar kesesuaian yang diturunkan dari indikator pada Tabel 2; setiap langkah yang diamati dicatat sebagai terlaksana, terlaksana sebagian, atau tidak terlaksana, disertai catatan lapangan deskriptif. Wawancara semi-terstruktur dilakukan terhadap setiap informan menggunakan pedoman wawancara yang disusun mengikuti indikator yang sama. Studi dokumentasi mencakup seluruh materi prosedural yang dimiliki cafe, meliputi uraian tugas, jadwal tugas, standar resep dan produk, catatan briefing, dan catatan shift, beserta dokumen acuan industri yang digunakan sebagai pembanding.

Instrumen evaluasi disusun ke dalam enam aspek operasional, masing-masing dirinci menjadi indikator yang dapat diamati dan dinilai dengan skala kesesuaian ordinal, mengikuti logika instrumen manajemen operasi jasa yang menguraikan setiap dimensi operasional menjadi butir-butir teramati (Mohar et al., 2016). Sebuah indikator dikategorikan sesuai apabila dilaksanakan secara lengkap dan konsisten pada seluruh shift yang diamati, sesuai sebagian apabila dilaksanakan secara tidak konsisten atau tidak lengkap, dan tidak sesuai apabila tidak dilaksanakan. Tabel 2 menyajikan instrumen tersebut beserta sumber penurunan setiap aspeknya.

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

JIRK
Journal of Innovation Research and Knowledge
Vol.6 No.6, Nopember 2026
https://doi.org/10.53625/jirk.v6i6.13444

Tabel 2. Aspek Evaluasi, Indikator, Skala Pengukuran, dan Referensi

Aspek	Indikator	Kategori Penilaian Kesesuaian	Referensi
Ketersediaan dan dokumentasi SOP	Keberadaan prosedur tertulis; pengesahan resmi; keterjangkauan bagi staf; cakupan seluruh stasiun kerja; pengendalian versi	Kesesuaian ordinal (sesuai / sesuai sebagian / tidak sesuai)	(Juli & Rahmawati, 2024) ; (Mangolo et al., 2025) (Subandi et al., 2024)
Grooming dan higiene personal	Kelengkapan seragam dan name tag; standar rambut, kuku, dan alas kaki; praktik higiene personal; kesiapan di awal shift	Kesesuaian ordinal	(Ransun et al., 2025); (Setiawan & Rahmawati, 2020)
Sequence of Service	Penyambutan dan pengantaran ke meja; pengambilan dan pengulangan pesanan; penyajian dan clearing; penagihan; pengantaran keluar; ketepatan waktu pelayanan	Kesesuaian ordinal	(Rizkia et al., 2024); (Saputra & Nugraha, 2025)
Standar penyiapan produk	Standar resep dan porsi; penyajian; penanganan peralatan; holding time; praktik higiene dan keamanan pangan	Kesesuaian ordinal	(Perdomo-Verdecia et al., 2024); (Santika & Putra, 2024)
Pengawasan, briefing, dan tindakan perbaikan	Briefing sebelum shift; keberadaan penyelia shift; penggunaan buku catatan; umpan balik korektif; rapat evaluasi berkala	Kesesuaian ordinal	(Hu et al., 2021) ; (Sinulingga et al., 2024).
Integrasi dengan pembelajaran	Pemetaan SOP terhadap capaian pembelajaran; rotasi stasiun yang terstruktur; penilaian kepatuhan; keterlibatan mitra industri	Kesesuaian ordinal	(Makinggung et al., 2024); (Williamson et al., 2021)

Sumber: Diolah penulis dari literatur yang disitasi (2026)

Analisis data dilakukan secara iteratif dan refleksif dengan memadukan analisis tematik reflektif dan analisis kesenjangan untuk mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) industri pada Cafe Polimdo sebagai teaching factory. Data yang dianalisis berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses analisis berlangsung secara terus-menerus sejak tahap pengumpulan data hingga penarikan dan verifikasi temuan.. Rekaman wawancara ditranskripsi secara verbatim dan dikoding secara manual; kode terbuka kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang bersesuaian dengan enam aspek evaluasi, dan tema lintas kategori dikembangkan secara induktif dengan prosedur analisis tematik reflektif (Braun & Clarke, 2021). Lembar observasi ditabulasi per aspek untuk menghasilkan profil kesesuaian, lalu profil tersebut dibandingkan dengan acuan industri melalui analisis kesenjangan dengan menerapkan logika selisih antara standar yang diharapkan dan kinerja yang diberikan dan setiap kesenjangan ditelusuri kembali kepada

penyebab yang dilaporkan dalam data wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Ketersediaan dan dokumentasi standar operasional prosedur

Studi dokumentasi menunjukan bahwa Cafe Polimdo beroperasi tanpa adanya satu dokumen SOP resmi yang disahkan dan mencakup seluruh section kerja. Dokumen yang tersedia justru sekumpulan materi yang dikompilasikan sebagai panduan kerja, pembagian tugas yang bersifat informal, catatan produk dan resep yang disimpan di section bar dan kitchen serta instruksi yang disampaikan secara lisan selama shift berlangsung. Pengetahuan prosedural dengan demikian diwariskan dari mahasiswa senior kepada juniornya melalui peragaan dan pengulangan, bukan melalui rujukan pada standar yang tertulis. Para informan menggambarkan mekanisme ini sebagai sesuatu yang berjalan, tetapi tidak konsisten. Sebagaimana disampaikan manajer operasional, mahasiswa mengetahui apa yang harus dikerjakan karena pernah melihatnya dikerjakan, bukan karena pernah membacanya, sehingga setiap kali satu angkatan berotasi keluar, sebagian praktik ikut hilang bersama mereka. Aspek ini dinilai tidak sesuai, karena syarat pertama acuan industri, yaitu tersedianya prosedur yang terjangkau dan disahkan, belum terpenuhi. Temuan ini menegaskan sekaligus memperluas diagnosis terdahulu atas unit yang sama (Mangolo et al., 2025), dan menunjukkan bahwa kekurangan dalam dokumentasi tersebut masih berlanjut dan belum sepenuhnya teratasi.

b. Kesesuaian penerapan SOP dengan standar industri

Profil kesesuaian pada keenam aspek disajikan pada Tabel 3. Pola yang muncul bersifat tidak merata. Aspek-aspek yang kasatmata, berdampak langsung bagi tamu, dan diperkuat oleh saling mengamati antar rekan kerja, terutama urutan pelayanan dan penyiapan produk, dilaksanakan dengan konsistensi sedang. Sebaliknya, aspek-aspek yang membutuhkan penerapan rutinitas organisasi secara sistematis dan berkelanjutan, meliputi dokumentasi, pengawasan, serta integrasi prosedur ke dalam proses penilaian, justru menunjukkan tingkat penerapan yang paling lemah dibandingkan aspek lainnya.

Tabel 3. Kesesuaian Penerapan SOP di Cafe Polimdo terhadap Standar Industri

Aspek	Acuan standar industri	Kondisi yang teramati	Kesesuaian
Ketersediaan dan dokumentasi SOP	Prosedur tertulis, disahkan, dan terjangkau untuk setiap section kerja	Tidak ada dokumen yang disahkan; catatan tersebar; prosedur diwariskan secara lisan	Tidak sesuai
Grooming dan higiene personal	Kelengkapan seragam, name tag, dan standar grooming diperiksa sebelum setiap shift	Standar dipahami secara umum namun penerapannya tidak merata; tidak ada pemeriksaan grooming sebelum shift, belum tersedianya name tag sebagai pendanda staff yang in charge	Sesuai sebagian
Sequence of Service	Penyambutan, pengantaran ke meja, *taking order, repeat the order*, penyajian, clearing,	Urutan inti umumnya diikuti; pengulangan pesanan, up-selling, dan pengantaran keluar kerap	Sesuai sebagian

JIRK
Journal of Innovation Research and Knowledge
Vol.6 No.6, Nopember 2026
https://doi.org/10.53625/jirk.v6i6.13444

Aspek	Acuan standar industri	Kondisi yang teramati	Kesesuaian
	penagihan, dan pengantaran keluar dalam waktu standar	terlewat pada jam sibuk	
Standar penyiapan produk	Standar resep, porsi, dan penyajian, dengan holding time terkendali serta praktik keamanan pangan	Resep sebagian besar diikuti; terdapat variasi porsi dan penyajian antarshift; praktik kemanan pangan selalu diperhatikan	Sesuai sebagian
Pengawasan, briefing, dan tindakan perbaikan	Briefing sebelum setiap shift, Manager Operasional yang ditugaskan, pencatatan dalam buku catatan, dan tindakan perbaikan yang terekam	Briefing berlangsung tidak rutin; pengawasan bergantung pada ketersediaan dosen; tidak ada buku catatan maupun rekaman tindakan perbaikan	Tidak sesuai
Integrasi dengan pembelajaran	Prosedur dipetakan ke capaian pembelajaran, rotasi terstruktur, kepatuhan dinilai secara formal, mitra industri dilibatkan	Rotasi berjalan namun tidak dipetakan ke capaian pembelajaran; kepatuhan tidak dinilai; keterlibatan industri bersifat sesekali	Tidak sesuai

Sumber: Diolah penulis dari observasi, wawancara, dan dokumentasi (2026)

c. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerapan SOP

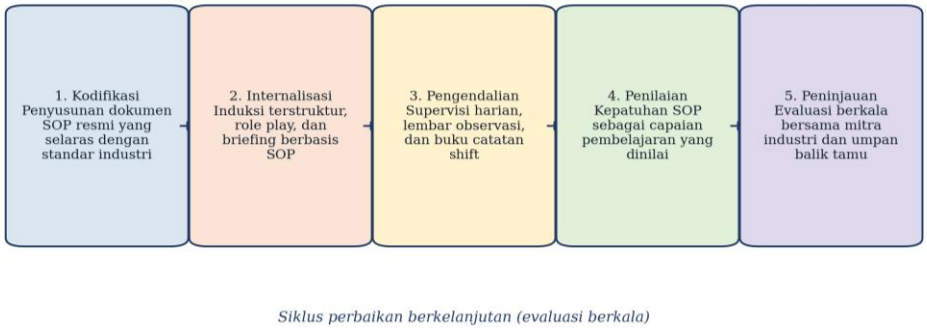
Teridentifikasi empat kelompok faktor yang mempengaruhi. Pertama, faktor sumber daya manusia. Pelaksana operasional adalah mahasiswa yang masa tugasnya dibatasi kalender akademik dan jadwal praktek integrasi yang ditentukan program studi, sehingga unit ini terus-menerus kehilangan staf berpengalaman dan menerima staf yang belum berpengalaman. Beberapa informan mengaitkan keraguan dalam berinteraksi dengan tamu bukan dengan ketidaksediaan, melainkan dengan keterbatasan pengalaman sebelumnya terhadap tamu yang sebenarnya yang berbeda dengan praktikum di kelas, yang justru merupakan situasi yang seharusnya dihadapi staff pada industri nyata. Kedua, faktor manajemen. Pengawasan masih bergantung pada kehadiran dosen dan belum terintegrasi secara sistematis dalam struktur setiap shift. Pelaksanaan briefing juga cenderung dilakukan apabila terdapat pihak yang berinisiatif untuk menyelenggarakannya. Selain itu, ketiadaan pencatatan terhadap tindakan korektif menyebabkan penyimpangan yang sama berpotensi terulang pada shift yang berbeda tanpa terdokumentasi sebagai suatu permasalahan. Ketiga, faktor sistemik. Periode operasional dengan tingkat kesibukan tertinggi di kafe bertepatan dengan jadwal perkuliahan, sehingga penempatan tenaga kerja lebih banyak mengikuti pada jadwal akademik. Selain itu, keterbatasan fasilitas dan peralatan turut memengaruhi kemampuan staf dalam menerapkan prosedur sesuai standar, terutama pada saat terjadi peningkatan volume pelayanan. Keempat, faktor manajemen pengetahuan. Karena prosedur tersimpan dalam ingatan staf yang sedang bertugas bukan dalam dokumen, setiap rolling saf mempengaruhi konsistensi standar operasional, dan angkatan berikutnya menyusun ulang versi yang sedikit berbeda dari rutinitas yang sama. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dalam membentuk suatu siklus permasalahan, di mana lemahnya dokumentasi menghambat pengawasan, pengawasan yang tidak optimal menyebabkan kesalahan operasional luput dari identifikasi, dan kesalahan operasional yang tidak teridentifikasi tidak ditindaklanjuti

JIRK
Journal of Innovation Research and Knowledge
Vol.6 No.6, Nopember 2026
https://doi.org/10.53625/jirk.v6i6.13444

dan tidak pernah dikoreksi.

d. Kerangka perbaikan yang diusulkan

Berdasarkan rangkuman keseluruhan temuan, penelitian ini mengusulkan Kerangka tersebut terdiri atas lima tahapan yang masing-masing dirancang untuk mengatasi defisit yang telah teridentifikasi. Setiap tahap memiliki keterkaitan dengan tahap berikutnya sehingga tidak dapat diabaikan tanpa berpotensi mengurangi efektivitas pelaksanaan pada tahap selanjutnya. Kerangka tersebut disajikan pada gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2. Kerangka 5 Tahap Penguatan Penerapan SOP pada Teaching Factory Café Polimdo
Sumber: Diolah penulis (2026)

Tahap pertama, kodifikasi, mengubah praktik yang masih bergantung pada pemahaman personal menjadi prosedur tertulis yang disahkan untuk setiap section kerja, divalidasi oleh mitra industri agar standarnya benar-benar bersumber dari luar dan bukan hasil pengembangan internal. Tahap kedua, internalisasi, menggantikan pewarisan informal dari senior ke junior dengan induksi terstruktur bagi setiap angkatan yang masuk, menggunakan *role play* dan *briefing* berbasis SOP sehingga mahasiswa yang nantinya sebagai staf baru memulai rotasinya dengan telah mengetahui standar. Tahap ketiga, pengendalian, melekatkan pengawasan ke dalam struktur shift melalui penenggung jawab yang ditugaskan, lembar observasi, dan buku catatan, sehingga kesalahan operasional dapat teridentifikasi dan dapat diminimalisir. Tahap keempat, penilaian, menempatkan kepatuhan terhadap SOP sebagai bagian dari capaian pembelajaran yang dievaluasi dalam mata kuliah terkait. Dengan demikian, penerapan prosedur tidak hanya menjadi tuntutan operasional, tetapi juga terhubung dengan aspek akademik sehingga dapat memperkuat konsistensi dan kedisiplinan dalam pelaksanaannya. Tahap kelima, peninjauan, berfungsi sebagai mekanisme evaluasi berkelanjutan melalui peninjauan secara berkala bersama mitra industri serta pemanfaatan umpan balik dari tamu. Proses ini bertujuan memastikan bahwa standar dan prosedur yang telah ditetapkan tetap relevan, sesuai dengan kebutuhan operasional, serta dapat diperbarui mengikuti perkembangan praktik nyata di industri.

Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukan bahwa persoalan penerapan SOP di Café Polimdo bukan semata-mata rendahnya kepatuhan pelaksana, melainkan belum terbentuknya sistem yang menyediakan standar sebagai acuan bersama, mekanisme pengawasan, dokumentasi penyimpangan, serta dasar evaluasi. Implikasi utama bagi Teaching Factory Cafe Polimdo adalah bahwa perbaikan penerapan SOP perlu dimulai dari pembentukan sistem standar yang terdokumentasi dan disahkan, sebelum diarahkan pada peningkatan motivasi,

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)

pelatihan, atau pengawasan. Temuan ini menunjukkan bahwa persoalan yang dihadapi bukan semata-mata rendahnya kepatuhan pelaksana, tetapi juga belum terbentuknya sistem yang menyediakan standar sebagai acuan bersama, mekanisme pengawasan, dokumentasi penyimpangan, serta dasar evaluasi. Temuan ini juga memberi syarat pada bukti bahwa SOP meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional (Dewangkara & Hasin, 2023); (Perdomo-Verdecia et al., 2024); (Saputra & Nugraha, 2025b) ; (Sinulingga et al., 2024). Hubungan tersebut berangkat dari asumsi bahwa SOP telah tersedia dalam bentuk tertulis, terdokumentasi, dan didukung oleh mekanisme pengendalian yang diterapkan secara rutin. Namun, ketika prosedur hanya disampaikan secara lisan dan pelaksanaan pengawasan bergantung pada keputusan atau inisiatif individu, sistem yang seharusnya menjaga konsistensi operasional menjadi kurang efektif. Dalam kondisi tersebut, operasional kerja cenderung bergantung pada pemahaman, ingatan, dan komitmen individu yang sedang menjalankan tugas. Kondisi ini sejalan dengan temuan evaluasi pada restoran di Indonesia yang menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diberikan, meskipun prosedur operasional telah tersedia. (Rizkia et al., 2024) ; (Santika & Putra, 2024a) (Setiawan & Rahmawati, 2020).

Pada tingkat institusional, hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian yang kuat dengan temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan teaching factory di Politeknik Negeri Manado masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain belum teridentifikasinya standar industri dan prosedur kerja secara jelas, belum optimalnya pembentukan tim pengelola, serta keterlibatan pihak industri yang masih terbatas (Makinggung et al., 2024).

Secara teoretis, temuan penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa SOP dalam konteks *teaching factory* memiliki fungsi ganda. Dalam lingkungan operasional komersial, SOP berperan sebagai instrumen pengendalian yang keberhasilannya tercermin dari konsistensi proses dan pelayanan. Sementara itu, dalam *teaching factory*, SOP juga berfungsi sebagai bagian dari perangkat pembelajaran yang keberhasilannya dapat dilihat dari kompetensi yang dikembangkan oleh peserta didik. Apabila kedua fungsi tersebut tidak diintegrasikan, prosedur cenderung diperlakukan hanya sebagai instrumen operasional, sedangkan dorongan kepatuhan bagi pelaksana lebih banyak berasal dari sistem akademik. Kondisi tersebut dapat menciptakan kesenjangan antara tuntutan operasional dan tujuan pembelajaran. Integrasi kepatuhan terhadap SOP ke dalam mekanisme penilaian akademik dapat menjadi penghubung antara kedua fungsi tersebut. Perspektif ini turut memperluas kajian *work-integrated learning* yang menekankan bahwa manfaat pembelajaran dari pengalaman kerja sangat dipengaruhi oleh tingkat keautentikan pengalaman praktik yang diperoleh peserta didik. (Chen et al., 2021); (Leow et al., 2023); (Williamson et al., 2021).

Bagi pengelola Cafe Polimdo, langkah awal yang perlu diprioritaskan bukan semata-mata meningkatkan intensitas pengawasan, tetapi membangun fondasi prosedural melalui penyusunan dan pengesahan SOP yang selanjutnya menjadi acuan dalam proses pengawasan. Dokumen tersebut perlu divalidasi bersama mitra hotel atau restoran untuk memastikan kesesuaiannya dengan praktik industri. Selanjutnya, penetapan penyelia pada setiap *shift*, pelaksanaan *briefing* sebelum pergantian tugas, serta penggunaan buku catatan dapat membentuk mekanisme pengawasan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan,

sehingga pengawasan tidak lagi bergantung pada kehadiran individu secara insidental.

Bagi jurusan dan institusi, kepatuhan terhadap prosedur dapat diintegrasikan ke dalam capaian pembelajaran pada mata kuliah yang relevan dan dijadikan bagian dari proses penilaian. Langkah ini dapat menyelaraskan tuntutan operasional *teaching factory* dengan sistem insentif akademik mahasiswa tanpa memerlukan tambahan sumber daya yang besar. Sementara itu, bagi *teaching factory* lain di bidang pariwisata dan perhotelan, instrumen enam aspek yang disajikan pada Tabel 2 dapat dimanfaatkan sebagai perangkat evaluasi diri untuk mengidentifikasi kesenjangan penerapan SOP secara berkala.

Bagi mitra industri, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi yang relatif sederhana dapat memberikan manfaat yang signifikan, khususnya melalui validasi dokumen prosedural dan keterlibatan dalam proses peninjauan secara berkala. Bentuk keterlibatan tersebut membutuhkan komitmen yang lebih terbatas dibandingkan pendampingan operasional secara berkelanjutan, tetapi tetap dapat membantu menjaga kesesuaian praktik pembelajaran dengan kebutuhan dunia kerja.

Pada tingkat kebijakan pendidikan vokasi, hasil penelitian ini memberikan pertimbangan bahwa pengembangan atau penetapan *teaching factory* perlu mempertimbangkan keberadaan SOP yang terdokumentasi, disahkan, dan divalidasi oleh mitra industri sebagai salah satu elemen penting. Keberadaan standar tersebut menjadi dasar untuk memastikan bahwa pengalaman praktik yang diberikan dalam *teaching factory* memiliki keterkaitan yang nyata dengan praktik kerja di industri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP industri di Cafe Polimdo sebagai *teaching factory* Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado belum berjalan optimal dalam menunjang kelancaran operasional. Cafe masih beroperasi tanpa dokumen SOP resmi yang disahkan dan mencakup seluruh *section* kerja. Pengetahuan prosedural diwariskan secara lisan dari mahasiswa senior kepada juniornya melalui peragaan dan pengulangan, sehingga kekurangan dokumentasi yang telah diidentifikasi oleh penelitian terdahulu pada unit yang sama masih berlanjut dan belum teratasi.

Tingkat kesesuaian penerapan SOP terhadap standar industri bersifat tidak merata. Dari enam aspek yang dievaluasi, tiga aspek, yaitu *grooming* dan higiene personal, *sequence of service*, serta standar penyiapan produk, berada pada kategori sesuai sebagian. Aspek-aspek ini bersifat kasatmata, berdampak langsung bagi tamu, dan diperkuat oleh saling mengamati antarrekan kerja, tetapi pelaksanaannya belum konsisten, terutama pada jam sibuk dan antarshift. Tiga aspek lainnya, yaitu ketersediaan dan dokumentasi SOP; pengawasan, *briefing*, dan tindakan perbaikan; serta integrasi dengan pembelajaran, berada pada kategori tidak sesuai. Dengan demikian, kelemahan utama penerapan SOP di Cafe Polimdo tidak terletak pada keterampilan teknis pelayanan, melainkan pada aspek-aspek yang menuntut rutinitas organisasi yang sistematis dan berkelanjutan.

Efektivitas penerapan SOP dipengaruhi oleh empat kelompok faktor, yaitu faktor sumber daya manusia (rotasi staf mahasiswa yang mengikuti kalender akademik serta terbatasnya pengalaman melayani tamu nyata), faktor manajemen (pengawasan yang

JIRK
Journal of Innovation Research and Knowledge
Vol.6 No.6, Nopember 2026
https://doi.org/10.53625/jirk.v6i6.13444

bergantung pada kehadiran dosen, *briefing* yang tidak rutin, dan tidak tercatatnya tindakan korektif), faktor sistemik (berbenturannya jam sibuk cafe dengan jadwal perkuliahan serta keterbatasan fasilitas dan peralatan), dan faktor manajemen pengetahuan (prosedur yang tersimpan dalam ingatan staf, bukan dalam dokumen). Keempat faktor tersebut saling memperkuat dalam suatu siklus: lemahnya dokumentasi menghambat pengawasan, pengawasan yang tidak optimal membuat kesalahan operasional luput dari identifikasi, dan kesalahan yang tidak teridentifikasi tidak pernah dikoreksi. Oleh karena itu, akar persoalan bukan semata-mata rendahnya kepatuhan pelaksana, melainkan belum terbentuknya sistem standar yang berfungsi sebagai acuan bersama, dasar pengawasan, dan dasar evaluasi.

Untuk memutus siklus tersebut, penelitian ini merumuskan kerangka lima tahap penguatan penerapan SOP, yaitu kodifikasi, internalisasi, pengendalian, penilaian, dan peninjauan, yang dilaksanakan secara berurutan karena setiap tahap menjadi prasyarat bagi tahap berikutnya. Secara teoretis, penelitian ini menegaskan bahwa SOP dalam *teaching factory* memiliki fungsi ganda, yakni sebagai instrumen pengendalian operasional dan sebagai perangkat pembelajaran, dan kedua fungsi tersebut hanya dapat berjalan efektif apabila kepatuhan terhadap SOP diintegrasikan ke dalam sistem penilaian akademik.

Saran

Bagi pengelola Cafe Polimdo, langkah yang perlu diprioritaskan adalah menyusun dan mengesahkan dokumen SOP tertulis untuk setiap *section* kerja, memvalidasinya bersama mitra hotel atau restoran, serta menempatkannya di area kerja agar mudah dijangkau staf. Setelah dokumen tersedia, pengelola disarankan menetapkan penanggung jawab pada setiap *shift*, mewajibkan *briefing* sebelum *shift* dimulai, dan menggunakan buku catatan untuk merekam penyimpangan beserta tindakan perbaikannya. Pemeriksaan *grooming* sebelum *shift* dan pengadaan *name tag* bagi staf yang bertugas, serta standar porsi dan penyajian yang dilengkapi acuan visual di *section* bar, *Restaurant, dan kitchen*, perlu diterapkan untuk mengurangi variasi antarshift.

Bagi mitra industri, keterlibatan disarankan difokuskan pada validasi dokumen SOP dan peninjauan berkala, misalnya setiap semester, dengan memanfaatkan pula umpan balik tamu, sehingga standar yang diterapkan di *teaching factory* tetap relevan dengan praktik terkini di industri.

Bagi penelitian selanjutnya, perlu diperhatikan bahwa penelitian ini merupakan studi kasus kualitatif pada satu *teaching factory* dengan sembilan informan, sehingga temuannya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi. Penelitian berikutnya disarankan untuk menguji penerapan kerangka lima tahap yang diusulkan melalui penelitian tindakan atau desain sebelum dan sesudah implementasi, melengkapinya dengan data kuantitatif seperti kepuasan tamu dan ketepatan waktu pelayanan, serta melakukan studi komparatif pada *teaching factory* bidang pariwisata dan perhotelan di institusi lain.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado atas dukungan pendanaan yang diberikan melalui PNBP Politeknik Negeri Manado pada skema Penelitian Dasar Produk Vokasi dalam pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pimpinan dan pengelola Teaching Factory Café Polimdo,

dosen, tenaga kependidikan, serta mahasiswa yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kerja sama selama proses penelitian dan pengumpulan data.

DAFTAR PUSTAKA

ADDIN Mendeley Bibliography CSL_BIBLIOGRAPHY Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.

Chen, T.-L., Shen, C.-C., & Gosling, M. (2021). To stay or not to stay? The causal effect of interns' career intention on enhanced employability and retention in the hospitality and tourism industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, *28*, 100305. https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2021.100305

Dewangkara, P., & Hasin, A. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa . Co). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, *02*(02), 8–19.

Entas, D., Saputra, G. N., Oktaviani, B., Maulana, M., Sayyida, S., & Wibowo, F. (2024). *Panduan praktis membangun cafe berbasis teaching factory*. Penamuda Media.

Hu, X., Yan, H., Casey, T., & Wu, C.-H. (2021). Creating a safe haven during the crisis: How organizations can achieve deep compliance with COVID-19 safety measures in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, *92*, 102662. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102662

Jouvan, D., & Sanjaya, R. (2025). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) untuk meningkatkan efisiensi operasional harian pada CV Berkat Cahaya Lestari. *SELL: Jurnal Mahasiswa Bisnis Dan Manajemen*, *3*(3), 171–181.

Juli, N., & Rahmawati, F. (2024). Pentingnya standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan efisiensi dan konsistensi operasional pada perusahaan manufaktur. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, *1*(3), 2–15.

Leow, A., Chua, S., Billett, S., & Le, A. H. (2023). Employers' perspectives of effective continuing education and training in Singapore. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, *13*(2), 217–232. https://doi.org/10.1108/HESWBL-05-2022-0115

Makinggung, J., Karambut, C., & Winokan, J. (2024). The effectiveness of teaching factory management in improving the quality of business administration graduates at Politeknik Negeri Manado. *International Journal of Business and Applied Economics*, *3*(5), 937–948.

Mangolo, M. C. S., Samehe, J. V. ; P., Alma ;, & Bawole, M. T. (2025). OPTIMALISASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TEACHING FACTORY CAFÉ POLIMDO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PEMBELAJARAN DAN KUALITAS PELAYANAN. *CENDEKIA : Jurnal Ilmu Pengetahuan*, *5*(4), 1571–1579.

Mohar, A. H. A., Abdullah, F., & Ho, V. B. (2016). Development and validations of a holistic service operations management instrument. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *224*, 429–436.

Perdomo-Verdecia, V., Garrido-Vega, P., & Sacristan-Diaz, M. (2024). An fsQCA analysis of service quality for hotel customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, *122*, 103793. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103793

Ransun, D. M., Mangolo, C.S, M., & Lumare, M. A. (2025). Implementation of Waiter Service

JIRK
Journal of Innovation Research and Knowledge
Vol.6 No.6, Nopember 2026
https://doi.org/10.53625/jirk.v6i6.13444

Standard Operating Procedures (SOP) in Improving Service Effectiveness at Boulevard Bistro Restaurant , Lion Hotel & Plaza Manado. *International Journal of Tourism Business Research (INTOUR)*, *04*(02), 11–22.

Rizkia, D., Umam, R., Mukti, M., & Zazilah, A. N. (2024). Evaluasi implementasi SOP (standard operational procedure) pelayanan waiter dan waitress di Restoran Bahagia Selecta Kota Batu. *Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas*, *8*(1), 361–366.

Santika, I. D. A., & Putra, I. N. T. D. (2024a). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas operasional di Cendrawasih Restoran Golden Palace Hotel Mataram. *Journal of Responsible Tourism*, *4*(1), 4–6.

Santika, I. D. A., & Putra, I. N. T. D. (2024b). EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS OPERASIONAL DI CENDRAWASIH RESTORAN GOLDEN PALACE HOTEL MATARAM. *Journal Of Responsible Tourism*, *4*(February), 4–6.

Saputra, G. W., & Nugraha, I. G. P. (2025a). Penerapan (SOP) Standard Operating Procedure Dalam Meningkatkan Pelayanan Room Service di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, *8*(1), 148–155.

Saputra, G. W., & Nugraha, I. G. P. (2025b). Penerapan standard operating procedure (SOP) dalam meningkatkan pelayanan room service di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, *8*(1), 148–155.

Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur dan strategi peningkatan kualitas layanan di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, *3*(2), 51–57.

Sinulingga, S., Nauly, M., Marpaung, J. L., Zulfan, Lubis, A. S., & Sibarani, H. S. (2024). Optimizing hotel management performance through standard operating procedures: A path model analysis and strategic monitoring framework. *TourismSpectrum: Diversity & Dynamics*, *1*(2), 71–80. https://doi.org/10.56578/tsdd010201

Sofiana, A. R., Handayani, S., Azizah, D. N., Pendidikan, S., Agroindustri, T., & Pendidikan, U. (2025). Pengembangan Standard Operating Procedure (SOP) Pembuatan Coffee bun Berbasis SKKNI pada Teaching factory APHP SMKN 2 Cilaku Cianjur. *JIPTEK: Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Dan Kejuruan*, *18*(2), 207–224.

Stufflebeam, D. L., & Zhang, G. (2017). *The CIPP evaluation model: How to evaluate for improvement and accountability*. Guilford Press.

Subandi, Rahmawati, E., & Inayati, H. (2024). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat, dan Penerapan. *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)*, *2*(6).

Supriyantoko, I. et al. (2020). Evaluasi implementasi kebijakan teaching factory dengan model evaluasi cipp di smk negeri dki jakarta. *JVTE: Journal of Vocational and Technical Education*, *02*, 1–10.

Williamson, J., Wardle, K., & Hasmi, H. (2021). Developing WIL curriculum which enhances hospitality students' capabilities. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, *11*(3), 635–648. https://doi.org/10.1108/HESWBL-04-2020-0055

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

https://doi.org/10.53625/jirk.v6i6.13444

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN

ISSN 2798-3471 (Cetak)
ISSN 2798-3641 (Online)