DOI: https://doi.org/10.71312/mrbest.v5i1.953
ISSN: 2987-1875

No Artikel #953
Halaman : 141-152

MRBEST
Media Riset
Bisnis Ekonomi Sains dan Terapan

ANALISIS PENERAPAN SOP DAN TATA LETAK TOKO DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL (STUDI KASUS PADA GALERY KEBAYA TANAH ABANG)

Hikmal Firdaus[1], Djoko Hananto[2],
Universitas Muhammadiyah Jakarta[1,2]

[1] hikmalfirdaus28@gmail.com
[2] joko.hananto@umj.ac.id

Informasi artikel
Diterima :
22 Januari 2026
Direvisi :
25 Februari 2026
Disetujui :
22 April 2026

ABSTRACT

The shift in consumer purchasing behavior toward digital platforms has created significant challenges for traditional retail SMEs, including fashion businesses in Tanah Abang Market, making operational effectiveness an increasingly urgent issue. Galery Kebaya Tanah Abang has experienced a decline in operational performance despite the growing national trend of kebaya fashion, indicating internal problems related to work systems. This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) and store layout and examine how both contribute to improving operational effectiveness. The research questions focus on how SOP and store layout are implemented and how they affect the operational effectiveness of Galery Kebaya. This study adopts a qualitative descriptive approach with an intrinsic case study design. Data were collected through in-depth interviews with the owner and employees, field observations, and documentation, and analyzed using the interactive model of Miles and Huberman. The findings reveal that SOP implementation is inconsistent and the store layout is inefficient, resulting in irregular workflows, weak inventory control, and slow customer service. These findings demonstrate that SOP and store layout are interrelated and must be integrated to enhance the operational effectiveness of traditional fashion SMEs. The study concludes that strengthening SOP implementation and redesigning the store layout in a contextual manner are essential strategies for conventional market SMEs to adapt to changes in the business environment

Keywords *: Management Operations, Operational Effectiveness, SMEs, Standard Operating Procedures, Store Layout.*

PENDAHULUAN

Perkembangan perdagangan global dan percepatan digitalisasi telah mengubah secara signifikan pola konsumsi masyarakat, khususnya pada sektor ritel fesyen. Perubahan ini menuntut pelaku usaha untuk beradaptasi tidak hanya dari sisi pemasaran, tetapi juga dari aspek

OPEN ACCESS
MRBEST *is licensed under CC BY-SA 4.0*

DOI: https://doi.org/10.71312/mrbest.v5i1.953 No Artikel #953
ISSN: 2987-1875 Halaman : 141-152

internal operasional agar mampu bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi kelompok yang paling terdampak karena keterbatasan sumber daya dan sistem kerja yang umumnya masih bersifat tradisional.

Di Indonesia, pergeseran perilaku belanja masyarakat ke platform daring berlangsung sangat cepat. Nilai transaksi e-commerce nasional mencapai Rp615 triliun pada tahun 2025, dengan lebih dari 80% masyarakat aktif berbelanja secara online dan kategori fesyen menjadi penyumbang transaksi terbesar. Fenomena ini berdampak langsung pada menurunnya kunjungan ke pasar tradisional, termasuk Pasar Tanah Abang, yang mengalami penurunan aktivitas hingga 70% (Bank Indonesia, 2024; Katadata Insight Center, 2025; Kompas, 2025).

Perubahan pola konsumsi tersebut tidak hanya menggeser kanal transaksi, tetapi juga mengubah ekspektasi konsumen terhadap kecepatan layanan, akurasi informasi produk, serta kemudahan akses terhadap stok barang. Konsumen yang terbiasa dengan sistem digital cenderung menuntut pelayanan yang cepat, responsif, dan terorganisir. Kondisi ini menjadi tantangan serius bagi pelaku UMKM pasar konvensional yang sebagian besar masih mengandalkan sistem kerja manual dan belum terdokumentasi secara formal. Ketidaksiapan sistem internal dalam merespons perubahan perilaku pasar berpotensi memperlemah daya saing, bahkan ketika peluang permintaan produk sebenarnya sedang meningkat.

Ironisnya, penurunan kinerja ritel tradisional terjadi di tengah tren positif kebaya sebagai produk fesyen nasional. Kebaya mengalami peningkatan popularitas seiring modernisasi desain, dukungan kebijakan budaya seperti penetapan Hari Kebaya Nasional (Keppres No. 19 Tahun 2023), serta meningkatnya minat generasi muda terhadap busana tradisional yang dimodifikasi (Antara News, 2025; Liputan6, 2025). Hal ini menunjukkan adanya peluang pasar yang besar, namun belum sepenuhnya mampu dimanfaatkan oleh pelaku UMKM di pasar konvensional.

Fenomena meningkatnya popularitas kebaya modern menunjukkan bahwa permasalahan utama UMKM bukan terletak pada rendahnya permintaan produk, melainkan pada kesiapan sistem operasional dalam menangkap peluang tersebut. Dalam perspektif manajemen operasional, peluang pasar hanya dapat dikonversi menjadi peningkatan kinerja apabila organisasi memiliki sistem kerja yang terstandarisasi dan alur proses yang efisien. Tanpa dukungan sistem internal yang kuat, pertumbuhan permintaan justru dapat menimbulkan tekanan operasional berupa kekacauan stok, kesalahan pelayanan, serta inefisiensi pada waktu kerja.

Galery Kebaya, sebagai salah satu toko busana tradisional di Pasar Tanah Abang, justru mengalami penurunan omzet hingga 60% dalam periode April–September 2025. Penurunan jumlah pelanggan harian dan ketidakseimbangan data stok menunjukkan bahwa permasalahan utama tidak hanya terletak pada faktor eksternal pasar, tetapi juga pada efektivitas operasional internal toko. Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi mendalam terhadap sistem kerja yang dijalankan.

Penurunan omzet tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara potensi pasar dan kapasitas operasional internal. Dalam pendekatan sistem, organisasi dipandang sebagai kesatuan elemen yang saling bergantung, sehingga gangguan pada satu komponen akan memengaruhi kinerja keseluruhan. Ketika prosedur kerja tidak terdokumentasi dengan baik dan tata ruang tidak mendukung kelancaran aktivitas, maka proses penciptaan nilai menjadi terhambat. Akibatnya, efisiensi biaya menurun, waktu pelayanan bertambah, dan pengalaman pelanggan menjadi kurang optimal.

Efektivitas operasional merupakan kemampuan organisasi dalam menjalankan proses kerja secara efisien, adaptif, dan konsisten untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Heizer, Render, and Munson 2020; Robbins and Coulter 2019). Pada konteks UMKM, efektivitas operasional sangat dipengaruhi oleh keberadaan prosedur kerja yang terstruktur,

MRBEST *is licensed under CC BY-SA 4.0*

sistem pengendalian internal, serta keteraturan alur kerja sehari-hari (Krisdianti and Supriatna 2022: Firdaus and Prasetiyo 2025).

Salah satu faktor utama yang memengaruhi efektivitas operasional adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman kerja tertulis yang mengatur aktivitas operasional agar berjalan konsisten dan terkontrol (Moekijat 2019; Terry 2018). Namun, pada banyak UMKM, SOP sering kali belum diterapkan secara konsisten sehingga menimbulkan inkonsistensi kerja, kesalahan pencatatan, dan lemahnya evaluasi kinerja (Rahmaningtias and Hati 2020; Triwidatin 2021).

Selain SOP, tata letak toko juga berperan penting dalam mendukung efektivitas operasional. Tata letak yang tidak terencana dengan baik dapat menghambat alur kerja, memperpanjang waktu pelayanan, serta menurunkan kenyamanan pelanggan (Levy and Weitz 2022; Egastyas 2025). Pada Galery Kebaya, pencampuran area display dan penyimpanan dalam satu ruang tanpa pembagian zona kerja yang jelas menyebabkan kesulitan pengelolaan stok dan lambatnya pelayanan.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan SOP yang konsisten dan tata letak toko yang efisien berpengaruh positif terhadap produktivitas dan efektivitas operasional (Palupi et al. 2025 Sarasi et al. 2024; Radhi et al. 2025). Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada ritel modern atau perusahaan berskala besar, sementara kajian pada UMKM fesyen tradisional di pasar konvensional masih terbatas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada konteks UMKM fesyen tradisional dengan karakteristik operasional yang unik dan berbasis praktik kerja manual. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: *bagaimana penerapan SOP dan tata letak toko dilakukan di Galery Kebaya Tanah Abang dalam upaya meningkatkan efektivitas operasional?* Tujuan penelitian ini adalah menganalisis secara mendalam penerapan SOP dan tata letak toko serta dampaknya terhadap efektivitas operasional Galery Kebaya.

Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi analisis penerapan SOP dan tata letak toko secara simultan dalam konteks UMKM fesyen tradisional di pasar konvensional melalui pendekatan kualitatif studi kasus. Penelitian ini memandang SOP dan tata letak sebagai satu kesatuan sistem operasional yang saling bergantung dalam membentuk efektivitas kerja, dengan menekankan praktik kerja nyata dan keterbatasan sumber daya UMKM yang masih jarang dikaji dalam literatur ritel.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung memisahkan kajian antara prosedur kerja dan desain tata ruang, penelitian ini memandang keduanya sebagai variabel yang bersifat interdependen dalam membentuk efektivitas operasional. Pendekatan ini memberikan kontribusi konseptual dengan menempatkan UMKM fesyen tradisional sebagai sistem operasional yang utuh, bukan sekadar entitas penjualan produk. Dengan demikian, penelitian ini memperluas literatur manajemen operasional UMKM melalui perspektif integratif yang kontekstual terhadap dinamika pasar konvensional.

Dengan mempertimbangkan kompleksitas permasalahan tersebut, diperlukan kajian yang tidak hanya memotret kondisi permukaan, tetapi juga menelusuri akar permasalahan pada aspek prosedural dan struktural ruang kerja. Analisis yang terfokus pada integrasi SOP dan tata letak toko menjadi relevan karena kedua aspek ini merupakan fondasi utama dalam membentuk sistem operasional yang efektif pada UMKM berbasis pasar tradisional.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman kontekstual mengenai penerapan SOP dan tata letak toko dalam meningkatkan efektivitas operasional Galery Kebaya Tanah Abang. Penelitian ini bertujuan menganalisis praktik operasional yang dijalankan serta implikasinya terhadap kelancaran proses kerja dan pelayanan, sekaligus memberikan kontribusi teoretis bagi kajian manajemen operasional UMKM dan rujukan praktis bagi pelaku usaha dalam melakukan perbaikan sistem operasional.

OPEN ACCESS MRBEST *is licensed under CC BY-SA 4.0*

DOI: https://doi.org/10.71312/mrbest.v5i1.953 No Artikel #953
ISSN: 2987-1875 Halaman : 141-152

KAJIAN LITERATUR

Efektivitas Operasional

Efektivitas operasional merujuk pada kemampuan organisasi dalam menjalankan seluruh aktivitas kerja secara optimal untuk mencapai tujuan dengan pemanfaatan sumber daya yang efisien dan adaptif. (Heizer, Render, and Munson 2020) menegaskan bahwa efektivitas operasional tercapai ketika sistem kerja mampu mengonversi input menjadi output bernilai tinggi melalui proses yang terstruktur dan responsif terhadap perubahan lingkungan. (Robbins and Coulter 2019) menambahkan bahwa efektivitas tidak hanya berkaitan dengan pencapaian target jangka pendek, tetapi juga keberlanjutan kinerja organisasi dalam jangka panjang.

Dalam perspektif manajemen operasional, efektivitas tidak dapat dilepaskan dari pendekatan sistem (*systems approach*) yang memandang organisasi sebagai rangkaian proses yang saling terintegrasi. Setiap aktivitas, mulai dari penerimaan barang, penyimpanan, penataan display, hingga pelayanan pelanggan, merupakan subsistem yang berkontribusi terhadap output akhir berupa kepuasan pelanggan dan keberlanjutan usaha. Apabila salah satu subsistem mengalami ketidakteraturan, maka keseluruhan sistem operasional akan terdampak. Oleh karena itu, efektivitas operasional pada UMKM tidak hanya diukur dari hasil penjualan, tetapi juga dari stabilitas alur kerja, konsistensi prosedur, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis.

Selain itu, efektivitas operasional juga berkaitan dengan konsep continuous improvement, yaitu upaya perbaikan berkelanjutan terhadap proses kerja. Pada UMKM berbasis pasar tradisional, perbaikan ini sering terhambat oleh praktik kerja yang masih informal dan berbasis pengalaman personal. Tanpa adanya standar prosedur dan pengaturan ruang yang sistematis, organisasi cenderung mengalami pemborosan waktu, tenaga, dan biaya yang pada akhirnya menurunkan daya saing usaha.

Dalam konteks UMKM, efektivitas operasional sangat dipengaruhi oleh kejelasan prosedur kerja, pengendalian internal, dan kompetensi sumber daya manusia. (Krisdianti and Supriatna 2022) menyatakan bahwa ketiadaan sistem kerja yang terstandar berpotensi menimbulkan pemborosan, keterlambatan pelayanan, dan konflik peran. (Firdaus and Prasetiyo 2025) mengemukakan bahwa efektivitas operasional dapat diamati melalui efisiensi biaya, ketepatan waktu pelayanan, serta akurasi informasi persediaan. Oleh karena itu, efektivitas operasional pada UMKM fesyen tradisional menjadi indikator penting dalam menilai keberlangsungan usaha di tengah perubahan pola pasar.

Teori Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja tertulis yang mengatur langkah-langkah operasional agar kegiatan organisasi berjalan konsisten dan terkendali. (Moekijat 2019) mendefinisikan SOP sebagai instrumen manajerial untuk menghindari kesalahan kerja dan meningkatkan efisiensi operasional. (Terry 2018) memandang SOP sebagai alat pengawasan yang mengarahkan karyawan agar bekerja sesuai kebijakan dan standar organisasi.

Penerapan SOP yang konsisten memiliki peran penting dalam meningkatkan produktivitas dan keteraturan kerja. (Rahmaningtias and Hati 2020) menegaskan bahwa SOP membantu memperjelas pembagian tugas serta mengurangi inkonsistensi layanan, sementara (Triwidatin 2021) menekankan bahwa SOP tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga membentuk budaya kerja dan menjadi dasar evaluasi kinerja. Dalam konteks UMKM, SOP berfungsi mentransformasikan praktik kerja informal menjadi sistem kerja yang lebih terstruktur dan profesional, khususnya dalam pengelolaan persediaan dan pelayanan pelanggan.

Secara konseptual, SOP memiliki beberapa fungsi strategis, yaitu sebagai alat standarisasi kerja, instrumen pengendalian internal, serta dasar evaluasi kinerja. Dalam konteks pengendalian operasional, SOP membantu mengurangi variasi kerja antar karyawan sehingga proses menjadi lebih terprediksi dan terukur. Kejelasan tahapan kerja juga meminimalkan

OPEN ACCESS MRBEST *is licensed under CC BY-SA 4.0*

risiko kesalahan pencatatan stok, duplikasi tugas, maupun keterlambatan pelayanan. Dengan demikian, SOP tidak hanya berperan sebagai dokumen administratif, tetapi sebagai mekanisme koordinasi yang menyelaraskan aktivitas individu dengan tujuan organisasi.

Pada UMKM fesyen tradisional, penerapan SOP menjadi tantangan karena keterbatasan sumber daya manusia dan budaya kerja yang masih fleksibel. Namun demikian, justru dalam kondisi keterbatasan tersebut, SOP menjadi instrumen penting untuk membangun profesionalisme dan meningkatkan akuntabilitas kerja. Tanpa SOP yang jelas, proses operasional cenderung bersifat reaktif dan bergantung pada keputusan spontan pemilik usaha.

Teori Tata Letak Toko

Tata letak toko merupakan pengaturan elemen fisik ruang yang dirancang untuk mendukung kelancaran operasional dan kenyamanan pelanggan. (Levy and Weitz 2022) menyatakan bahwa tata letak toko yang efektif mampu mengoptimalkan alur pergerakan barang dan pelanggan serta meningkatkan efisiensi kerja karyawan. Tata letak tidak hanya dipahami sebagai aspek fisik, tetapi juga sebagai elemen strategis yang memengaruhi pengalaman berbelanja.

(Kwon, Lee, and Ahn 2021) menjelaskan bahwa desain tata letak berperan sebagai stimulus yang memengaruhi perilaku dan respons pelanggan, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka Stimulus–Organism–Response (S–O–R). (Bitner 1992) melalui konsep servicescape menekankan bahwa lingkungan fisik toko membentuk persepsi kualitas layanan dan citra usaha. Selain itu, (Egastyas 2025) menambahkan bahwa tata letak yang tidak efisien dapat memperlambat alur kerja, menurunkan akurasi pencatatan stok, serta menghambat pelayanan.

Dalam kajian manajemen ritel, tata letak toko diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk, seperti grid layout, free-flow layout, dan boutique layout, yang masing-masing memiliki implikasi terhadap alur pergerakan pelanggan dan efisiensi kerja karyawan. Pada konteks pasar tradisional, tata letak cenderung berkembang secara organik tanpa perencanaan jangka panjang, sehingga sering kali tidak mempertimbangkan prinsip efisiensi ruang dan kemudahan akses barang. Kondisi ini dapat menyebabkan terjadinya bottleneck pada area tertentu, terutama ketika volume pelanggan meningkat.

Selain berdampak pada pengalaman pelanggan, tata letak juga memengaruhi efektivitas internal melalui pengurangan jarak tempuh kerja (work flow distance). Semakin efisien penataan ruang, semakin singkat waktu yang dibutuhkan karyawan untuk mengambil barang, melakukan pencatatan, dan melayani pelanggan. Oleh karena itu, tata letak tidak hanya dipahami sebagai strategi visual merchandising, tetapi sebagai bagian integral dari sistem operasional yang mendukung implementasi SOP secara konsisten.

Dalam konteks UMKM fesyen tradisional, tata letak toko berperan penting dalam mendukung implementasi SOP. Penataan ruang yang tidak terstruktur akan menyulitkan penerapan prosedur kerja, khususnya dalam pengelolaan stok dan pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, tata letak toko dipandang sebagai faktor pendukung utama efektivitas operasional melalui efisiensi ruang, kejelasan alur kerja, dan kenyamanan pelanggan.

Konsep Penelitian

Konsep penelitian ini menempatkan efektivitas operasional sebagai hasil dari keterpaduan antara penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata letak toko. SOP berfungsi mengatur alur kerja, pembagian tugas, serta pengendalian aktivitas operasional agar berjalan konsisten dan efisien (Moekijat 2019; Rahmaningtias and Hati 2020). Sementara itu, tata letak toko menyediakan struktur ruang fisik yang memungkinkan prosedur tersebut diterapkan secara optimal melalui pengaturan alur pergerakan barang dan karyawan (Levy and Weitz 2022). Keduanya bersifat saling bergantung, karena tata letak yang tidak efisien akan menghambat implementasi SOP, sedangkan SOP yang tidak berjalan akan menyebabkan ketidakteraturan ruang kerja. Dalam konteks UMKM fesyen tradisional seperti Galery Kebaya Tanah Abang, integrasi SOP dan tata letak toko dipahami sebagai sistem operasional yang

MRBEST *is licensed under CC BY-SA 4.0*

secara langsung memengaruhi efisiensi proses kerja, pengendalian stok, serta kualitas pelayanan, sehingga berkontribusi pada peningkatan efektivitas operasional secara keseluruhan (Heizer et al. 2020; Robbins and Coulter 2019).

Integrasi antara SOP dan tata letak toko dalam penelitian ini diposisikan sebagai hubungan kausal kontekstual, di mana efektivitas operasional dipahami sebagai konsekuensi dari keselarasan antara sistem prosedural dan struktur fisik ruang kerja. Kerangka ini menegaskan bahwa peningkatan efektivitas tidak dapat dicapai hanya dengan memperbaiki salah satu aspek secara parsial. Sebaliknya, diperlukan pendekatan simultan yang mempertimbangkan interaksi antara standar kerja, pembagian tugas, serta pengaturan ruang fisik sebagai satu kesatuan sistem operasional UMKM.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus intrinsik. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam dan kontekstual bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata letak toko memengaruhi efektivitas operasional pada UMKM fesyen tradisional. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali realitas operasional yang bersifat kompleks, tidak terstruktur, dan dipengaruhi oleh praktik kerja sehari-hari (Rafli 2021; Siregar et al. 2025).

Objek penelitian adalah Galery Kebaya, sebuah toko busana tradisional yang berlokasi di Gedung Central Pasar Tanah Abang, Jakarta Pusat. Lokasi ini dipilih karena merepresentasikan karakteristik pasar konvensional yang tengah menghadapi tekanan digitalisasi dan perubahan perilaku konsumen (Saputra 2019; Ramadhan 2024). Penelitian dilaksanakan melalui observasi lapangan pada Juli 2025 dan wawancara mendalam pada Oktober 2025 hingga Januari 2026 selama jam operasional toko.

Informan penelitian dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional toko. Informan terdiri dari pemilik Galery Kebaya sebagai pengambil keputusan utama serta tiga karyawan yang terlibat dalam pelayanan penjualan, pencatatan stok, dan penataan display. Pemilihan informan ini bertujuan memperoleh perspektif yang komprehensif dari sisi perencana dan pelaksana operasional, sebagaimana lazim dalam penelitian kualitatif UMKM (Tan 2025).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan praktik penerapan SOP serta tata letak toko, sementara observasi dilakukan untuk mengamati alur kerja nyata, interaksi karyawan, dan hambatan operasional (Apriliana and Saputri 2023). Dokumentasi meliputi catatan stok manual, SOP tertulis (jika tersedia), serta arsip penjualan untuk mendukung validitas data (Ristarivka 2025).

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Model ini dipilih karena mampu menangkap pola dan hubungan antar data secara sistematis melalui proses analisis yang bersifat siklus dan berulang (Sasmita 2024). Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan teknik, member checking kepada informan, serta audit trail guna memastikan kredibilitas dan transparansi temuan penelitian (Wahyudin 2024).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Penelitian ini dilaksanakan di Galery Kebaya Tanah Abang sebagai UMKM fesyen tradisional yang menghadapi penurunan efektivitas operasional di tengah perubahan pola belanja masyarakat. Fokus penelitian diarahkan pada analisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata letak toko dalam mendukung efektivitas operasional. Pendekatan yang

OPEN ACCESS MRBEST *is licensed under CC BY-SA 4.0*

digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus intrinsik, sehingga penelitian ini menekankan pada pemahaman mendalam terhadap praktik operasional sehari-hari yang dijalankan di dalam toko.

Karakteristik Informan

Informan penelitian terdiri dari satu pemilik toko dan tiga orang karyawan yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional. Pemilik toko berperan sebagai pengambil keputusan utama sekaligus pengelola operasional harian. Sementara itu, karyawan memiliki peran dalam pelayanan pelanggan, pencatatan stok, serta penataan produk. Keempat informan dipilih secara purposive karena memiliki pengalaman dan pengetahuan langsung terkait penerapan SOP dan tata letak toko.

Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pemahaman informan terkait SOP, tata letak toko, serta kendala operasional yang dihadapi. Observasi dilakukan untuk melihat alur kerja nyata, penataan ruang, dan proses pelayanan pelanggan. Dokumentasi berupa catatan stok dan arsip penjualan digunakan untuk memperkuat temuan lapangan. Proses pengumpulan data berlangsung secara bertahap sehingga memungkinkan peneliti melakukan triangulasi sumber dan teknik.

Hasil Penelitian

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Galery Kebaya belum menerapkan SOP secara konsisten. SOP tertulis belum tersedia secara formal, sehingga proses kerja lebih banyak bergantung pada kebiasaan dan instruksi lisan dari pemilik. Hal ini menyebabkan perbedaan cara kerja antar karyawan, khususnya dalam pencatatan stok dan pelayanan pelanggan.

Pemilik menyatakan bahwa *"selama ini belum ada SOP tertulis, karyawan biasanya belajar sambil jalan" (P1)*. Karyawan juga mengungkapkan bahwa *"cara kerja sering berbeda-beda, tergantung siapa yang jaga" (K1)*. Kondisi ini berdampak pada lemahnya pengendalian stok dan sulitnya melakukan evaluasi kinerja secara objektif.

Ketidakteraturan tersebut menunjukkan bahwa sistem kerja di Galery Kebaya masih bersifat informal dan berbasis pengalaman individu. Tidak adanya SOP tertulis menyebabkan standar kerja tidak terdokumentasi, sehingga proses transfer pengetahuan kepada karyawan baru berlangsung secara tidak sistematis. Kondisi ini berpotensi menimbulkan variasi kualitas pelayanan, ketidakkonsistenan pencatatan stok, serta ketergantungan tinggi terhadap pemilik sebagai pusat pengambilan keputusan.

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa proses penerimaan barang, pencatatan stok, dan pelaporan penjualan tidak memiliki alur prosedural yang jelas. Karyawan sering kali melakukan pencatatan setelah jam operasional berakhir, sehingga meningkatkan risiko kesalahan data. Ketidaksesuaian antara stok fisik dan catatan manual menjadi indikator lemahnya sistem pengendalian internal. Dalam konteks operasional, kondisi ini mencerminkan rendahnya stabilitas proses kerja dan berpotensi menghambat efektivitas jangka panjang.

Tata Letak Toko

Temuan observasi menunjukkan bahwa tata letak toko belum dirancang secara fungsional. Area display dan area penyimpanan stok berada dalam satu ruang tanpa pembagian zona kerja yang jelas. Kondisi ini menghambat pergerakan karyawan dan memperlambat proses pelayanan, terutama saat toko dalam kondisi ramai.

Salah satu karyawan menyampaikan bahwa *"kalau cari barang sering harus bongkar tumpukan dulu karena stok bercampur dengan display" (K2)*. Tata letak yang tidak terstruktur

OPEN ACCESS MRBEST *is licensed under CC BY-SA 4.0*

ini menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dan meningkatkan potensi kesalahan pengelolaan stok.

Temuan lapangan juga menunjukkan bahwa tidak adanya pemisahan zona kerja menyebabkan tumpang tindih aktivitas antara pelayanan pelanggan dan pengelolaan stok. Ketika pelanggan datang dalam jumlah banyak, karyawan kesulitan bergerak karena area display sekaligus berfungsi sebagai ruang penyimpanan. Hal ini memperpanjang waktu pencarian barang dan mengurangi fokus pelayanan.

Secara operasional, tata letak yang tidak terstruktur meningkatkan jarak tempuh kerja karyawan (work flow distance). Karyawan harus berulang kali berpindah posisi untuk mengambil stok yang tersimpan di area yang tidak terorganisir. Kondisi ini bukan hanya berdampak pada efisiensi waktu, tetapi juga meningkatkan risiko kerusakan produk akibat penumpukan barang yang tidak teratur. Dengan demikian, tata letak toko menjadi faktor yang secara langsung memengaruhi kelancaran alur kerja dan kualitas layanan.

Efektivitas Operasional

Efektivitas operasional Galery Kebaya belum tercapai secara optimal. Hal ini ditunjukkan oleh ketidaksesuaian data stok, lambatnya pelayanan pelanggan, serta pembagian tugas yang belum jelas. Pemilik mengakui bahwa *"sering terjadi selisih stok, tapi sulit diketahui penyebab pastinya" (P)*. Meskipun demikian, fleksibilitas kerja dan kedekatan antar karyawan menjadi faktor yang membantu operasional tetap berjalan di tengah keterbatasan sistem formal.

Secara keseluruhan, efektivitas operasional Galery Kebaya belum menunjukkan stabilitas proses kerja yang optimal. Ketidakterpaduan antara prosedur kerja dan struktur ruang menyebabkan terjadinya hambatan berulang dalam aktivitas harian. Efisiensi waktu pelayanan menurun terutama pada jam sibuk, sementara akurasi data persediaan tidak dapat dijamin secara konsisten.

Temuan ini mengindikasikan bahwa permasalahan operasional bukan disebabkan oleh rendahnya permintaan pasar semata, melainkan oleh lemahnya integrasi sistem internal. SOP yang tidak terdokumentasi dengan baik menghambat koordinasi kerja, sedangkan tata letak yang tidak terstruktur memperbesar inefisiensi fisik dalam proses pelayanan. Keduanya saling memperkuat dalam membentuk kondisi operasional yang kurang efektif.

Lebih lanjut, penelitian ini menemukan bahwa pemilik memiliki kesadaran terhadap perlunya perbaikan sistem, namun belum memiliki kerangka implementasi yang terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan utama UMKM tradisional bukan hanya pada keterbatasan sumber daya, tetapi juga pada absennya pendekatan manajerial yang sistematis dalam mengelola proses operasional.

Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lemahnya penerapan SOP dan tata letak toko yang tidak efisien saling berkaitan dalam memengaruhi efektivitas operasional Galery Kebaya. Ketiadaan SOP tertulis menyebabkan proses kerja berjalan tidak seragam, sedangkan tata letak yang tidak terstruktur menghambat implementasi prosedur kerja yang seharusnya berjalan sistematis.

Integrasi kedua aspek tersebut menjadi kunci dalam meningkatkan stabilitas operasional UMKM fesyen tradisional. Perbaikan sistem harus dilakukan secara simultan melalui penyusunan SOP tertulis, pembagian zona kerja yang jelas, serta evaluasi berkala terhadap alur pelayanan dan pengendalian stok. Pendekatan ini memungkinkan terciptanya sistem operasional yang lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis.

OPEN ACCESS MRBEST *is licensed under CC BY-SA 4.0*

Temuan ini sejalan dengan teori efektivitas operasional yang menyatakan bahwa efektivitas terbentuk melalui keterpaduan sistem kerja dan desain proses (Heizer & Render, 2020). Dalam konteks UMKM fesyen tradisional, SOP berperan sebagai pengendali aktivitas kerja, sementara tata letak toko berfungsi sebagai pendukung fisik yang memungkinkan SOP dijalankan secara optimal.

Dengan demikian, peningkatan efektivitas operasional Galery Kebaya memerlukan integrasi antara penerapan SOP yang konsisten dan penataan ulang tata letak toko secara fungsional. Integrasi kedua aspek ini berpotensi meningkatkan efisiensi proses kerja, akurasi pengelolaan stok, serta kualitas pelayanan pelanggan, sebagaimana ditegaskan dalam temuan jurnal yang menjadi rujukan penelitian ini.

Penerapan SOP dan Efektivitas Operasional

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tidak adanya SOP tertulis menyebabkan variasi prosedur kerja antar karyawan. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Moekijat (2019) yang menyatakan bahwa SOP berfungsi sebagai instrumen standarisasi untuk mengurangi penyimpangan operasional. Ketika standar kerja tidak terdokumentasi, proses kerja menjadi berbasis kebiasaan individu dan sulit dikontrol secara sistematis.

Dalam perspektif efektivitas operasional menurut Heizer, Render, dan Munson (2020), organisasi yang efektif mampu mengonversi input menjadi output secara konsisten melalui proses yang terstruktur. Pada Galery Kebaya, ketidakteraturan pencatatan stok dan perbedaan pola pelayanan menunjukkan bahwa proses konversi tersebut belum berjalan stabil. Artinya, permasalahan efektivitas tidak semata-mata pada rendahnya permintaan pasar, melainkan pada lemahnya sistem internal.

Temuan ini memperkuat penelitian Rahmaningtias dan Hati (2020) yang menegaskan bahwa inkonsistensi SOP pada UMKM berdampak langsung pada rendahnya kontrol operasional. Namun, berbeda dengan penelitian pada ritel modern, konteks pasar tradisional menunjukkan bahwa faktor budaya kerja informal turut memperkuat ketergantungan terhadap pemilik usaha sebagai pusat koordinasi.

Tata Letak Toko dan Alur Kerja

Hasil observasi menunjukkan bahwa tata letak toko yang tidak terstruktur memperpanjang waktu pencarian barang dan menghambat pergerakan karyawan. Hal ini selaras dengan teori Levy dan Weitz (2022) yang menyatakan bahwa tata letak memengaruhi efisiensi kerja sekaligus pengalaman pelanggan. Tata ruang yang tidak dirancang berdasarkan zona kerja menyebabkan terjadinya tumpang tindih aktivitas antara display dan penyimpanan stok.

Dalam kerangka servicescape yang dikemukakan Bitner (1992), lingkungan fisik membentuk persepsi kualitas layanan. Pada Galery Kebaya, penumpukan barang dan pencampuran area kerja tidak hanya berdampak pada efisiensi internal, tetapi juga berpotensi menurunkan persepsi profesionalitas toko di mata pelanggan.

Jika dibandingkan dengan penelitian Sarasi et al. (2024), yang menemukan bahwa perbaikan layout meningkatkan kecepatan pelayanan pada ritel modern, penelitian ini menunjukkan bahwa pada UMKM tradisional, permasalahan tata letak lebih kompleks karena keterbatasan ruang dan absennya perencanaan desain sejak awal usaha berdiri.

Integrasi SOP dan Tata Letak sebagai Sistem Operasional

Kontribusi utama penelitian ini terletak pada temuan bahwa SOP dan tata letak toko bersifat interdependen dalam membentuk efektivitas operasional. SOP yang baik memerlukan dukungan struktur ruang yang memungkinkan prosedur tersebut dijalankan secara konsisten. Sebaliknya, tata letak yang efisien tidak akan berdampak signifikan apabila tidak disertai standar kerja yang jelas.

Temuan ini memperluas pemahaman teori efektivitas operasional yang sebelumnya banyak diterapkan pada organisasi formal dan ritel modern. Pada konteks UMKM fesyen

OPEN ACCESS MRBEST *is licensed under CC BY-SA 4.0*

tradisional, sistem operasional terbentuk dari interaksi antara praktik kerja informal dan struktur ruang yang berkembang secara organik. Oleh karena itu, pendekatan perbaikan harus dilakukan secara simultan melalui formalisasi prosedur dan penataan ulang zona kerja.

Dari sudut pandang pendekatan sistem (systems approach), Galery Kebaya dapat dipahami sebagai organisasi dengan subsistem prosedural (SOP) dan subsistem fisik (layout). Ketidakseimbangan salah satu subsistem menghasilkan gangguan pada output operasional, seperti ketidaksesuaian stok dan lambatnya pelayanan. Dengan demikian, efektivitas operasional bukanlah hasil dari satu variabel tunggal, melainkan dari integrasi keduanya dalam satu sistem kerja yang terpadu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas operasional Galery Kebaya Tanah Abang belum berjalan secara optimal karena belum terintegrasinya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata letak toko. Ketiadaan SOP tertulis dan tidak konsistennya penerapan prosedur kerja menyebabkan terjadinya perbedaan cara kerja antar karyawan, lemahnya pengendalian stok, serta kesulitan dalam melakukan evaluasi kinerja secara sistematis. Proses operasional yang masih berbasis kebiasaan individu membuat aktivitas kerja berjalan tidak seragam dan rentan terhadap kesalahan administratif.

Selain itu, tata letak toko yang belum dirancang secara fungsional turut memperkuat rendahnya efektivitas operasional. Pencampuran area display dan area penyimpanan dalam satu ruang tanpa pembagian zona kerja yang jelas menghambat alur pergerakan karyawan, memperlambat proses pelayanan, dan meningkatkan potensi kesalahan pengelolaan stok. Kondisi ini menunjukkan bahwa tata letak toko tidak hanya berperan sebagai elemen visual, tetapi juga sebagai faktor penting yang mendukung kelancaran operasional sehari-hari.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa SOP dan tata letak toko merupakan dua aspek operasional yang saling bergantung dan tidak dapat dipisahkan dalam upaya meningkatkan efektivitas operasional UMKM fesyen tradisional. Integrasi antara SOP yang terstruktur dan tata letak toko yang efisien menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi proses kerja, akurasi pengendalian stok, serta kualitas pelayanan pelanggan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa peningkatan efektivitas operasional pada UMKM pasar konvensional memerlukan pendekatan sistemik yang menggabungkan aspek prosedural dan fisik secara simultan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Galery Kebaya Tanah Abang disarankan untuk menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sederhana namun tertulis, khususnya pada pengelolaan stok dan pelayanan pelanggan, agar alur kerja berjalan konsisten dan mudah dievaluasi. Selain itu, penataan ulang tata letak toko perlu dilakukan dengan pembagian zona kerja yang jelas antara area display dan penyimpanan guna memperlancar alur kerja dan mempercepat pelayanan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji integrasi SOP dan tata letak toko pada UMKM fesyen tradisional dengan cakupan objek yang lebih luas atau mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peningkatan efektivitas operasional UMKM di pasar konvensional.

REFERENSI

Apriliana, Shahirah Rosida, and Yuniar Wandha Saputri. 2023. “Analisis Studi Kelayakan Bisnis Pada Usaha Umkm Risol Mayo Dan Kroket.” P. 903 in *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi*. Vol. 3.

Bitner, Mary Jo. 1992. “Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers

MRBEST *is licensed under CC BY-SA 4.0*

and Employees." *Journal of Marketing* 56(2):57–71. doi: 10.1177/002224299205600205.

Egastyas, R. 2025. "Analisis Efisiensi Tata Letak Toko Terhadap Kinerja Operasional Pada Usaha Mikro Di Indonesia." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 10(1):55–70.

Firdaus, Fadhli Fauzan, and Budi Prasetiyo. 2025. "Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Manajemen Produksi Ranusa Food." *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2(2):3603–22.

Heizer, Jay, Barry Render, and Chuck Munson. 2020a. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. edited by 13. New York: Pearson Education.

Heizer, Jay, Barry Render, and Chuck Munson. 2020b. *Operations Management*. 13th Editi. Harlow, England: Pearson Education Limited.

Krisdianti, Desi, and Iyeh Supriatna. 2022. "Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Dalam Pencegahan Kecurangan Persediaan Dengan Menggunakan Kerangka Kerja COSO: Studi Kasus Pada UMKM Warung Kopi Limarasa Bandung." *Indonesian Accounting Literacy Journal* 2(2):422–35.

Kwon, Jihyun, Hyeon Lee, and Jaeho Ahn. 2021. "Effects of Store Layout Design on Consumer Behavior: The Mediating Role of Shopping Value." *Journal of Retailing and Consumer Services* 62. doi: 10.1016/j.jretconser.2021.102638.

Levy, Michael, and Barton A. Weitz. 2022. *Retailing Management*. edited by 11. New York: McGraw-Hill Education.

Moekijat. 2019. *Manajemen Operasional Dan Prosedur Kerja*. Cetakan ke. Bandung, Indonesia: Mandar Maju.

Palupi, Endah, Fadly Usman, Gunawan Prayitno, Mykola V Biloshkurskyi, and Liudmyla M. Neshchadym. 2025. "Enhancing Operational and Service Performance in Revitalized Markets: A Case Study of Pasar Pon Kabupaten Trenggalek." *Journal of Regional and Rural Studies* 3(1):11–27.

Rafli, Muhammad Arif. 2021. "Dampak Pandemi Covid-19 Pada Umkm Dan Strategi Dalam Menghadapinya: Analisis Deskriptif Kualitatif (Studi Kasus Pada Umkm Bidang Kuliner Di Wilayah Kota Palembang)."

Rahmaningtias, Desi, and Shinta Wahyu Hati. 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):105–14.

Ristarivka, Wahyu Avivah. 2025. "Analisis Implementasi Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro Kecil Menengah (SAK EMKM) Dan Akuntabilitas Pada Penyajian Laporan Keuangan (Studi Kasus CV. PUTRA WIJAYA Kota Kediri)."

Robbins, Stephen P., and Mary Coulter. 2019. *Management*. edited by 14. London: Pearson Education.

Saputra, Muhamad Alvi. 2019. "Eksistensi Umkm Pada Era Market Place (Studi Kasus Pasar Tanah Abang)."

Sasmita, Dinda Ayu. 2024. "PENERAPAN METODE FULL COSTING DAN VARIABLE COSTING UNTUK MENENTUKAN HARGA POKOK PRODUKSI (STUDI KASUS PADA UMKM HIDAYAH BERKAH)."

Tan, Willi Faisal. 2025. "ANALISIS KELUHAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI UMKM MONCLENG BANDUNG."

Terry, George R. 2018. *Principles of Management*. 8th Editio. Homewood, Illinois, USA: Richard D. Irwin, Inc.

Triwidatin, Yuppy. 2021. "Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Upaya Peningkatan Produksi Bagi Pelaku UMKM Agritepa Abadi Desa Banjarsari Kabupaten Bogor." *J-*

OPEN ACCESS MRBEST *is licensed under CC BY-SA 4.0*

ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 1(3):339–46.

Wahyudin, Muhammad. 2024. "Efektivitas Layanan Dan Administrasi Dalam Optimalisasi Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) Untuk Pengembangan Usaha Masyarakat." *Genius: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 1(02):45–54.

Bank Indonesia. (2024). *Statistik Transaksi E-Commerce Nasional 2024.* Diakses dari https://www.bi.go.id

Katadata Insight Center. (2025). *Transaksi E-commerce Indonesia Capai Rp615 Triliun, Fashion Masih Jadi Andalan.*

Kompas. (2025). *Omzet Pedagang Tanah Abang Turun 70% Akibat Pergeseran Belanja Online.* Diakses dari https://www.kompas.com

Antara News. (2025). *Desainer Didiet Maulana: Tren Kebaya Modern Dorong Citra Budaya Indonesia.* Diakses dari https://www.antaranews.com

Liputan6. (2025). *Warna Kebaya 2025 Lebih Berani, Diminati Generasi Muda.* Diakses dari https://www.liputan6.com

MRBEST *is licensed under CC BY-SA 4.0*