

**PERANAN PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
TERHADAP KINERJA PEJUANG INFAQ CENTER AL-BAHJAH BARAT**

Lilis Hertikawati^{1*}, Dwi Rosdiana Sabila², Pina Setia Asih³,

Neng Nur Jamil⁴, Muhammad Jamaludin⁵

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Suryakancana

**Corresponding Author e-mail: lilisalie8@gmail.com*

Masuk: Januari 2023

Penerimaan: Februari 2023

Publikasi: Maret 2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh SOP terhadap kinerja pegawai dan tercapainya tujuan bersama. Lembaga Infaq dan sodakoh Al-Bahjah Barat Cianjur Jawa Barat adalah suatu lembaga yang berbasis non-profit yang membutuhkan standar operasional prosedur (SOP) demi keberlangsungan kinerja pegawai dan tercapainya tujuan bersama. Bagaimana peranan SOP ini secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar peranan SOP terhadap kinerja karyawan dalam mencapai tujuan lembaga Infaq Center Al-Bahjah Barat Cianjur. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data yang diperoleh berdasarkan fakta dan data di lapangan. Sumber data ialah sumber primer dan sekunder melalui teknik pengumpulan data yakni wawancara dan observasi. Untuk menguji validitas keabsahan data menggunakan kekuatan pengamatan dan referensi. Untuk teknik analisis data meliputi: (1) reduksi data, (2), penyajian data, dan (3) simpulan atau verifikasi. Hasil akhir dari penelitian ini adalah lembaga penghimpun dana Infaq Center al-Bahjah dalam melakukan aktivitasnya berpacu pada SOP sehingga berdampak pada peningkatan performa pejuang.

Kata Kunci: SOP; Kinerja Pejuang; Infaq Center.

ABSTRACT

This research aims to identify, describe and analyze the influence of SOPs on employee performance and achieving common goals. The Infaq and Sodakoh Al-Bahjah Barat Cianjur West Java Institute is a non-profit based institution that requires standard operating procedures (SOP) for the sustainability of employee performance and the achievement of common goals. How does the role of this SOP significantly influence the quality of employee service. The aim of this research is to find out how big a role SOP plays in employee performance in achieving the goals of the West Al-Bahjah Cianjur Infaq Center institution. This research method uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection obtained is based on facts and data in the field. Data sources are primary and secondary sources through data collection techniques, namely interviews and observation. To test the validity of the data using the power of observation and

references. Data analysis techniques include: (1) data reduction, (2), data presentation, and (3) conclusions or verification. The final result of this research is that the fund-raising institution Infaq Center al-Bahjah in carrying out its activities is based on SOPs so that it has an impact on improving the performance of fighters.

Keywords: SOP; Fighter Performance; Infaq Center.

A. PENDAHULUAN

Pondok pesantren merupakan salah satu contoh lembaga pendidikan non formal yang keberadaannya masih diakui dan dipercaya oleh masyarakat Indonesia sampai saat ini. Selain itu pondok pesantren juga merupakan lembaga pendidikan Islam yang berfungsi sebagai pusat pendalaman ilmu-ilmu agama Islam dalam upaya mendidik, melatih dan mempersiapkan generasi berkualitas yang dibutuhkan dalam kehidupan berasyarakat.

Sesuai dengan perkembangan zaman dan perkembangan teknologi dan laju masyarakat, dari mulai sarana, prasarana, dan sistemnya turut mengalami perubahan dan pengembangan. Pesantren dalam pengembangannya banyak mengalami modernisasi, sesuai dengan perkembangan zaman dan modernisasi.

Sejarah dari proses pendirian pondok pesantren Al-Bahjah diawali dengan datangnya Buya Yahya ke Cirebon pada awal tahun 2006 yang mengemban tugas dari Universitas Al-Ahghaff untuk membuat sekolah persiapan Universitas Al-Ahghaff di Indonesia. Proses persiapan dari tugas tersebut berjalan hanya 1 tahun dan pada akhirnya Buya Yahya dikembalikan ke Yaman. Bersamaan dengan hal tersebut, Buya Yahya izin kepada Habib Abdullah bin Muhammad Baharun dengan tujuan untuk berdakwah di Cirebon. Dengan do'a restu dari Habib Abdullah bin Muhammad Baharun dan juga guru dari Buya Yahya yang lainnya, proses dalam usaha berdakwah diberikan kemudahan oleh Allah SWT. Di tahun berikutnya di Kota Cirebon, Buya Yahya dapat mengembangkan beberapa majelis ta'lim yang berada di Kota Cirebon dan sekitarnya. Prosesi dalam berdakwah selalu dilakukan pengembangan sehingga banyak permintaan dari orang tua yang datang guna menitipkan anak di tempat berdakwah Buya Yahya. Pada awalnya, permintaan tersebut tidak diterima oleh Buya Yahya dikarenakan kondisinya saat itu yang belum memiliki kondisi ekonomi yang stabil. Namun seiring berjalannya waktu, kondisi ekonomi mulai stabil, dan permintaan dari para orang tua mulai diterima beliau. Pada awalnya tidak seluruh

santri dapat diterima di tempat Buya Yahya dikarenakan daya tampung yang kecil pada saat itu. Kemudian, pengembangan tempat dilakukan guna dapat menampung lebih banyak santri. Lembaga Pengembangan Dakwah Al-Bahjah (LPD Al Bahjah). Yang salah satunya adalah Al-Bahjah Barat yang berlokasi di Cianjur.

Lembaga Pengembangan Dakwah Al-Bahjah Barat (LPD Al-Bahjah Barat) atau yang lebih dikenal dengan Al-Bahjah Barat yang berlokasi di Desa CijedilL, Kecamatan Cugenang Cuanjur Jawa Barat. Lembaga Pengembangan Dakwah Al-Bahjah (LPD Al-Bahjah) atau yang lebih dikenal dengan Al-Bahjah kelahirannya diawali dengan serangkaian perjalanan dakwah Buya Yahya, ulama muda kharismatik yang kemudian menjadi pendiri dari lembaga dakwah yang terletak di Kelurahan Sendang No. 179 Blok. Gudang Air Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon Jawa Barat yang semakin berkembang itu. Nama “Al-Bahjah” yang dipilih oleh Buya Yahya memiliki makna “Cahaya” atau “Kemilau Sinar”. Secara filosofis, sesuai namanya eksistensi LPD Al-Bahjah ini diharapkan dapat menjadi “Cahaya Penerang” bagi umat Nabi Muhammad SAW.

Kelahiran Al-Bahjah Cianjur berawal karena perkembangan dan pertumbuhan podok Al-Bahjah yang semakin cepat dan pesat. Hal ini ditunjukkan dengan berdirinya Al-Bahjah hampir di setiap provinsi di Indonesia. Al Bahjah Barat Hadir sebagai jawaban atas semakin luasnya wilayah yang menjadi pengurusan dari Yayasan Al Bahjah Pusat. Sehingga dipandang perlu untuk dibuat pengelompokan kecil kepengurusan dan pengelolaan yayasan. Hal ini dimaksudkan agar terjadi pengelompokan konsentrasi, untuk memperlancar dan memudahkan dalam koordinasi dan komunikasi di antara cabang-cabang wilayah bagian Barat (Bandung, Cianjur, Tangerang dan Bogor).

Didasari oleh kepedulian sesepuh-sesepuh dan kepala-kepala yayasan yang ada di wilayah barat sehingga mengajukan kepada Buya Yahya dan Yayasan Al-Bahjah pusat untuk mendirikan Al-Bahjah Barat, sehingga Al-Bahjah Barat Cianjur berdiri pada awal bulan November 2020, dengan program utama yaitu “Program Penggalangan Dana” Penggalangan dana ini bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan program-program Al-Bahjah Wilayah Barat yang tidak berbayar seperti program santri *tahfidz* (penghafal Al-Qur’an) dan program santri *tafaqquh* (penuntut ilmu agama). Lebih lanjut yayasan ini juga bertujuan membantu program peningkatan

sumber daya manusia untuk membantu menopang perkembangan Al-Bahjah yang begitu pesat.

Infaq Center Al-Bahjah barat merupakan yayasan yang menaungi program infaq makan dan wakaf untuk wilayah cabang Al-Bahjah barat seperti pondok Al-Bahjah Bandung, pondok Al-Bahjah Cianjur, pondok Al-Bahjah Tangerang, pondok Al-Bahjah Bogor, pondok Al-Bahjah Subang, pondok Al-Bahjah Tasikmalaya Al-Bahjah Bekasi, Al-Bahjah Cianjur an nahl, Al-Bahjah Pandeglang, Al-Bahjah Garut.

Pada mulanya seluruh dana operasional pondok Al-Bahjah cabang yang meliputi dana makan santri, uang barokah (gaji) asatidz dan pejuang ditanggung sepenuhnya oleh Al-Bahjah pusat Cirebon. Namun seiring dengan perkembangan Al Bahjah semakin besar, maka kebutuhan dana operasional dan kebutuhan yang menunjang perkembangan Al Bahjah pun semakin tinggi dalam setiap tahunnya, Hal ini membuat sesepuh wilayah barat berinisiatif mendirikan divisi *mizka* (infaq center) untuk menunjang kekurangan dana operasional pondok pesantren cabang Al-Bahjah barat. Seseput yang dimaksud diantaranya adalah: H. Sahid (Ketua Yayasan Cianjur), Ustd. M. Nur (Pengasuh Al-Bahjah Cianjur), H. Deni (Ketua Yayasan Al-Bahjah Bandung), H. Kukuh (Ketua Yayasan Al-Bahjah Bogor).

Langkah awal pengumpulan dana infaq dan wakaf, pertama kalinya, dilakukan secara online melalui aplikasi order online. Seiring perkembangan dan penambahan donatur akhirnya sesepuh mendapatkan banyak data base dari aplikasi order online tersebut, Kemudian para sesepuh merekrut beberapa customer service sebanyak 6 orang untuk mengelola data base.

Pada tanggal 17 Agustus 2020, seluruh customer service yang berjumlah 6 (enam) orang melakukan gerakan infaq beras Bandung untuk mengikuti pelatihan terkait kegiatan *customer service* selama 3 (tiga) hari. Setelah itu pada tanggal 25 Agustus 2020 para *customer service* melakukan kegiatan pertama kali di Warung Danas (kantor H. Sahid, ketua Yayasan Cianjur) hingga bulan September 2020. Selanjutnya pada bulan September 2020 kantor dipindahkan ke kantor infaq center Al-Bahjah Barat di Cijedil, sebrang ponpes al-Bahjah banin Cianjur. Karena perkembangan yang cukup pesat membuat infaq center berkembang cukup signifikan, yang mana hingga saat ini para pejuang (staff) infaq center sudah mencapai 30 orang sejak tiga tahun didirikan.

Pelaksanaan SOP akan membuat organisasi bekerja secara aktif, efisien serta efektif. Disisi lain kinerja karyawan bisa ditingkatkan, mutu produk dapat terpelihara serta pasti saja keuntungan industri bisa bertambah dan tumbuh. Bila suatu industri tidak mempunyai ketentuan, nyatanya seluruh aktivitas operasional industri jadi tidak terencana, arus kerja jadi berhamburan, serta kinerja para pegawai juga tidak optimal (Amalia, 2019).

Pada prakteknya, pelaksanaan SOP haruslah mencakup segala bagian dalam restoran sebab perihal ini hendak menuntun para karyawan buat bekerja dengan baik serta disiplin. Oleh sebab itu, pada postingan ini tujuan riset ini merupakan mau mengevaluasi gimana pelaksanaan standar operasional prosedur yang sudah terbuat dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan yang pula berakibat pada penjualan.

B. KERANGKA TEORI

1. Definisi Standar Operasional Prosedur

SOP adalah singkatan dari Standard Operating Procedure yang merupakan salah satu modal paling penting bagi organisasi untuk mengendalikan keputusan. Keberadaan SOP dalam sebuah organisasi adalah sebuah keharusan. Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. SOP dibuat dengan harapan dapat menciptakan ukuran standar kerja yang dapat memberikan karyawan sebuah cara untuk meningkatkan kualitas kerja serta memudahkan perusahaan untuk melakukan evaluasi program atau kine SOP sangat penting bagi suatu perusahaan baik perusahaan besar atau kecil karena berfungsi sebagai pedoman dan landasan hukum yaitu pedoman untuk mengantisipasi situasi atau keadaan yang tidak terduga sekaligus sebagai acuan melaksanakan pekerjaan. SOP juga merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. Sistem SOP mencakup semua urutan proses pekerjaan dari awal sampai akhir. Penerapan Standar Setiap langkah kerja yang dibuat sangat perlu di detailkan perbagiannya, tentu hal ini bertujuan untuk membantu tiap individu yang bekerja akan dapat mempertahankan standar kerja baik itu produk ataupun juga pelayanan yang diberikan, terutama pada kondisi

saat pandemi yang terjadi (Atmoko, 2011; Brewer & Sebby, 2021; Setiawan & Rahmawati, 2020).

Tujuan SOP pada dasarnya, untuk memberikan pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol. Tujuannya menurut (Fatimah, 2015):

- a. Menjaga konsistensi kerja setiap karyawan.
- b. Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja.
- c. Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada karyawan yang menjalankannya.
- d. Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja.
- e. Mempermudah proses pemahaman staff secara sistematis dan menyeluruh.

2. Definisi Kinerja Karyawan

Kinerja adalah cerminan dari sebuah pencapaian individu atau kelompok dalam rangka memenuhi sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Dan juga sebagai tingkat pencapaian karyawan atas persyaratan-persyaratan pekerjaan. Penilaian kinerja adalah proses yang mengukur kinerja karyawan baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari pelaksanaan pekerjaan karyawan tersebut. Tujuan penilaian kinerja menurut adalah sebagai berikut

- a. Mengetahui keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Sebagai dasar perencanaan bidang kepegawaian khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja.

Adapun beberapa Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

- a. Pengetahuan yang Dimiliki.
- b. Ketepatan Waktu.
- c. Kualitas Pekerjaan.
- d. Kecepatan dalam Menyelesaikan Pekerjaan.
- e. Pengetahuan Teknis Seputar Pekerjaan.
- f. Self Confidence.
- g. Kemampuan Menyesuaikan Diri

h. Komunikasi Antar Karyawan.

Kinerja merupakan ukuran dari suatu hasil. Hasil dari suatu pekerjaan dapat berupa barang atau jasa dan kinerja seseorang dapat dilihat dari sesuatu keberhasilan seseorang. Jika jasa atau barang dapat dihasilkan segala sesuatunya pasti dapat diharapkan berarti kinerja baik. Sebaliknya, jika jasa atau barang dihasilkan buruk dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan kinerjanya buruk (Robbins dalam Sudaryono, 2004).

Dalam lingkungan yang dinamis, tingkat pengukuran kinerjanya mendapatkan perhatian yang cukup serius dalam rangka melihat kemajuan dari sebuah organisasi dan standar yang digunakan akan lebih baik apabila dapat diukur, agar karyawan merasa bahwa target yang ditetapkan telah memenuhi kriteria yang disepakati bersama (Diamantidis & Chatzoglou, 2019; Santoso et al., 2019).

Karyawan yang bekerja di lingkungan kerja yang dinamis dengan tuntutan terkait pekerjaan yang semakin menantang, cenderung akan mengembangkan perilaku kerja yang mengarah pada peningkatan kinerja (Crant 2000; Panayotopoulou et al., 2003).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan secara umum dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu secara internal dan eksternal (Widodo, 2015; Carsrud et al., 2017; Hubner & Baum, 2018).

Dari sisi internal antara lain sikap dan mental (motivasi, disiplin kerja, dan etika kerja), latar belakang pendidikan, keterampilan yang dimiliki. Sedangkan faktor eksternal meliputi, peran seorang pemimpin, tingkat penghasilan, jaminan sosial, iklim kerja, sarana dan prasarana serta kesempatan berprestasi.

3. Infaq Center Al-Bahjah Barat Cianjur

Al-Bahjah Barat adalah Bagian yang tidak terpisahkan dari yayasan Al-Bahjah pusat Cirebon dibawah asuhan Buya Yahya, Al-Bahjah Barat merupakan Gabungan pondok-pondok cabang Al-Bahjah di Wilayah Barat yaitu Pondok Tahfidz Al-Bahjah Bandung, Pondok Tafaqquh Al-Bahjah Cianjur, Pondok Tahfidz Al-Bahjah Tangerang dan Pondok Tahfidz Al-Bahjah Bogor).

Lembaga Pengembangan Dakwah Al-Bahjah Barat (LPD Al Bahjah Barat) atau yang lebih dikenal dengan Al-Bahjah Barat kelahirannya diawali dari semakin cepatnya pertumbuhan pondok cabang Al-Bahjah yang begitu pesat dan cepat.

Pertumbuhan Al-Bahjah semakin hari semakin luas. Hal ini ditunjukkan dengan berdirinya Al Bahjah hampir di setiap provinsi di Indonesia.

Al-Bahjah Barat hadir sebagai jawaban atas semakin luasnya wilayah yang menjadi pengurusan daripada Yayasan Al Bahjah Pusat. Sehingga di pandang perlu untuk di buat pengelompokan kecil kepengurusan dan pengelolaan. Hal ini dimaksudkan agar terjadi pengelompokan konsentrasi pengelolaan agar lebih memudahkan dalam koordinasi dan komunikasi diantara cabang-cabang wilayah bagian Barat (Bandung, Cianjur, Tangerang dan Bogor). Hal ini di Dasari dari Kepedulian sesepuh-sesepuh dan Kepala-kepala Yayasan yang ada di Wilayah Barat Sehingga mengajukan kepada Buya Yahya dan Yayasan Al Bahjah Pusat untuk Mendirikan Al Bahjah Barat ini Pada awal November 2020. Kemudian di setujui lah berdirinya Al Bahjah Barat dengan Program Utama Yaitu “ Program Penggalangan Dana” untuk membantu memenuhi kebutuhan program-program Al-Bahjah wilayah Barat yang tidak berbayar seperti Program Santri Tahfidz(Penghafal Al Quran) dan Program Santri Tafaqquh (Penuntut Ilmu Agama). Kemudian membantu Program Peningkatan Sumber Daya Manusia untuk membantu menopang perkembangan Al Bahjah yang begitu pesat.

Infacenter al-bahjah barat merupakan yayasan yang menaungi program infacenter makan dan wakaf untuk wilayah cabang al-bahjah barat seperti pondok al-bahjah Bandung, pondok al-bahjah Cianjur, pondok al-bahjah Tangerang, pondok Al-Bahjah Bogor, pondok al-bahjah Subang, pondok al-bahjah Tasikmalaya al-bahjah Bekasi, al-bahjah Cianjur dan lain-lain, al-bahjah Pandeglang, al-bahjah Garut.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian *kualitatif* atau *deskriptif*. Model yang digunakan merupakan penelitian deskriptif, yang berarti menjelaskan kondisi yang ada pada masa sekarang dan dapat disebut mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang (Nana Sudjana & Ibrahim, 1989). Karena data yang dikumpulkan berupa kata kata, gambar dan bukan angka. Dengan ini maka laporan penelitian akan berisi kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut sesuai dengan variabel yang diamati. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif

secara induktif, yaitu penelitian kualitatif tidak dimulai dari deduksi teori tetapi dimulai dari fakta empiris.

Metode kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Oleh karenanya, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Penelitian kualitatif yang memperhatikan humanisme atau individu manusia dan perilaku manusia merupakan jawaban atas kesadaran bahwa semua akibat dari perbuatan manusia terpengaruh pada aspek-aspek internal individu. Aspek internal tersebut seperti kepercayaan, pandangan politik, dan latar belakang sosial dari individu yang bersangkutan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana riset deskriptif kualitatif ini bertujuan buat menguraikan penemuan lapangan dari masing-masing peristiwa yang timbul (Moleong, 2014). Informasi dari riset ini diperoleh dengan metode melaksanakan observasi, dan wawancara. Adapun hasil pengolahan informasi yang didapat dalam proses observasi dan wawancara akan jadi kesimpulan selaku wujud hasil penemuan di lapangan yang butuh dipaparkan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Infaq Center al-Bahjah Barat merupakan sentral penghimpunan dan penyaluran ZISWAF yang berada di wilayah Barat. Adapun program yang dilaksanakan ialah infaq santri, infaq makan santri dan operasional Pondok al-Bahjah Barat yang nantinya akan disalurkan dalam bentuk kegiatan berupa:

- A.** Membangun madrasah, asrama dan fasilitas untuk para penuntut ilmu, penghafal al-Qur'an dan generasi penerus dakwah Islam.
- B.** Membangun masjid untuk umat
- C.** Menjadi orang tua asuh santri (berpotensi) menjadi calon ulama

Dokumen yang dikenal dengan Standard Operating Procedures (SOP) menguraikan prosedur yang harus diikuti ketika melakukan berbagai pekerjaan dan aktivitas dalam suatu lembaga atau perusahaan. SOP mempunyai peran penting dalam mempengaruhi kinerja staf dalam hal ini adalah pejuang dan operasional umum infaq center, yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mendistribusikan infaq atau sedekah dari masyarakat/ donatur.

SOP sangat penting bagi Infaq Center karena sejumlah alasan, termasuk keseragaman, efektivitas, kualitas layanan, pelatihan dan pengembangan, evaluasi kinerja, dan kepatuhan terhadap peraturan. SOP membantu membangun keseragaman dalam cara pelaksanaan tugas sehari-hari. SOP memastikan bahwa organisasi seperti Infaq Center, yang mempekerjakan beragam orang dengan latar belakang dan keahlian berbeda.

SOP membantu karyawan dengan memberikan mereka instruksi yang tepat, sehingga mengurangi kebingungan. Mereka sadar akan kewajiban dan batasannya, serta apa yang diharapkan dari mereka dalam menjalankan tugasnya. Organisasi akan lebih sedikit melakukan kesalahan, kesalahpahaman, dan kebingungan dalam menjalankan kewajibannya jika seluruh personel sadar dan mematuhi SOP.

Efisiensi memainkan peran penting dalam menjaga agar Infaq Center tetap berjalan lancar. Pejuang dapat bekerja lebih produktif dengan mematuhi SOP karena mereka mengetahui prosedur optimal dalam menyelesaikan tugasnya. SOP menghemat waktu dan sumber daya yang penting dengan menghilangkan waktu yang tidak diperlukan untuk mencari informasi atau membuat pilihan. Efisiensi merupakan komponen penting dalam pengelolaan dana infaq karena menjamin setiap sumbangan dapat digunakan secara maksimal.

Penerapan SOP juga berdampak pada kualitas pelayanan Infaq Center. Para pejuang yang mematuhi prosedur operasi standar (SOP) biasanya akan menawarkan layanan yang lebih baik kepada donatur. Mereka akan lebih mahir dalam mengelola kontribusi, memberikan informasi yang akurat, dan menanggapi pertanyaan. Hal ini meningkatkan reputasi organisasi dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Infaq Center.

Penerapan SOP juga berkontribusi terhadap pelatihan dan pengembangan kinerja pejuang. Sangat mudah untuk melatih pejuang baru di Infaq Center tentang protokol yang perlu diikuti. Hal ini memfasilitasi kemampuan adaptasi dan pembelajaran yang lebih cepat bagi pejuang baru, sehingga memungkinkan mereka untuk mulai memberikan hasil lebih cepat.

SOP dapat menjadi landasan dalam menilai kinerja pejuang, sehingga pimpinan dapat mengevaluasi seberapa baik anggota staf/ pejuang telah mematuhi prosedur operasi standar (SOP) dan memenuhi tujuan yang telah ditentukan dengan

memiliki standar yang jelas. Hal ini memfasilitasi proses evaluasi kinerja dan memberikan masukan yang lebih dan tidak memihak.

SOP membantu menjamin kepatuhan terhadap undang-undang dan pedoman yang relevan. Beberapa aturan yang berkaitan dengan administrasi dana infaq sering diterapkan di pusat-Infaq Center. SOP membantu memastikan bahwa lembaga *crowdfunding* ini secara konsisten mematuhi aturan, sehingga dapat menghindari dampak buruk finansial atau hukum.

SOP mempunyai dampak keseluruhan yang besar terhadap kinerja karyawan Infaq Center. SOP berkontribusi pada pencapaian tujuan lembaga dan penyampaian layanan yang lebih baik kepada para donatur dengan menumbuhkan konsistensi, menurunkan ketidakpastian, meningkatkan efisiensi, dan mengembangkan kualitas layanan. Penerapan SOP dapat meningkatkan distribusi dan pengumpulan dana infaq sekaligus menjunjung integritas lembaga. Agar Infaq center dapat beroperasi dengan sebaik-baiknya, sangatlah penting untuk membuat dan mengikuti SOP yang tepat.

D. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa penulis mendukung gagasan bahwa penerapan SOP membantu organisasi mencapai tujuan mereka dan memberikan layanan yang lebih baik kepada donatur. SOP membantu memastikan bahwa lembaga *crowdfunding* selalu mematuhi peraturan, mencegah terjadinya dampak finansial atau hukum yang tidak menguntungkan. Pelatihan dan peningkatan performa pejuang dapat semakin ditingkatkan dengan penerapan SOP Infaq Center, memudahkan untuk menginstruksikan pejuang baru tentang protokol yang tepat. Setelah melalui tahapan evaluasi rutin, penanganan atas problem yang muncul menjadi mudah untuk tangani dan diberikan solusi terbaiknya, dan tentu juga membantu dalam kegiatan operasional sehari-hari untuk dapat memberikan efisiensi kerja. Hal ini menjadi salah satu kunci bagi para karyawan yang bekerja untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi konsumen (Tanjung & Subagyo, 2012; van Zyl et al., 2019).

Selain menerapkan SOP, Infaq Center al-Bahjah akan secara berkala menilai taktik yang digunakan untuk meningkatkan pengumpulan dana sedekah dan Infaq

guna mengoptimalkan proses pelayanan. Setiap minggu dan setiap bulan dilakukan evaluasi yang mencakup setiap bagian.

REFERENSI

- Amalia, S. (2019). *Matinya Perusahaan Gara Gara SOP*. Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 22(1), 121-122.
- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Caldwell, C., & Anderson, V. (2021). *EMPLOYEE ENGAGEMENT AND LEADERS' DUTIES*.
- Camillo, A.A., Connolly, D.J. Kim, W.G. (2008). *Success and failure in Northern California: Critical success factors for independent restaurants*. Cornell Hosp. Q., 49, 364–380.
- J. Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- 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.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/29076>
- Tanjung, & Subagjo. (2012). *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*. Yogyakarta: Total Media