BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak terhadap berbagai bidang kehidupan, termasuk pendidikan, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia. Perkembangan tersebut mendorong perusahaan dan organisasi untuk memanfaatkan teknologi sebagai media dalam penyampaian informasi dan pelatihan yang lebih efektif. Salah satu bentuk teknologi yang banyak digunakan dalam proses pembelajaran dan pelatihan adalah multimedia. Multimedia memungkinkan penyampaian informasi melalui perpaduan teks, gambar, audio, video, dan animasi sehingga informasi dapat disajikan secara lebih menarik dan mudah dipahami oleh pengguna (Mayer, 2021; Yudiantari & Catya, 2024; Paramita et al., 2024).

Pemanfaatan animasi sebagai media edukasi juga terus berkembang di berbagai bidang. Penerapan animasi 2D selama ini banyak ditemukan pada lingkungan pendidikan formal, baik sebagai media pembelajaran, pembentukan karakter, maupun media penyampaian informasi kepada masyarakat. Di luar lingkungan pendidikan, animasi mulai digunakan dalam dunia profesional sebagai media pelatihan dan penyampaian prosedur kerja karena mampu memberikan gambaran mengenai suatu proses atau prosedur secara lebih visual sehingga pengguna dapat memahami informasi yang disampaikan dengan lebih mudah (Setiadi et al., 2024; Nasyrullah & Patria, 2025).

Dalam lingkungan kerja, keberhasilan perusahaan tidak terlepas dari peran sumber daya manusia sebagai salah satu unsur penting dalam menjalankan kegiatan operasional. Untuk menjaga mutu pelayanan dan hasil kerja, perusahaan membutuhkan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman bagi

Penulisan latar belakang masalah disajikan dalam bentuk uraian yang secara kronologis diarahkan untuk langsung menuju rumusan masalah. Dalam latar belakang masalah dimasukkan beberapa uraian singkat minimal 5 penelitian terdahulu yang relevan, yang dapat memperkuat alasan atau motivasi mengapa perlu diadakan penelitian seperti yang mahasiswa ajukan.

karyawan dalam melaksanakan pekerjaan secara terarah dan konsisten. SOP berfungsi sebagai panduan kerja untuk menciptakan keseragaman standar pelayanan, meningkatkan efisiensi operasional, serta mengurangi potensi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan (Hasibuan, 2019; Prastiwi et al., 2024; Umam et al., 2024). Penerapan SOP secara tepat juga dapat memberikan dampak terhadap peningkatan performa karyawan dan mutu layanan kepada pelanggan (Prastiwi et al., 2024).

Pada industri *food and beverage* (F&B), kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain kemampuan teknis dalam menjalankan pekerjaan, penampilan karyawan juga menjadi bagian yang dapat membentuk kesan pelanggan terhadap perusahaan. Penerapan *grooming* yang baik dapat membangun kesan profesional, mendukung citra perusahaan, serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan (Dessler, 2020; Setiawan et al., 2024). Dalam industri restoran dan hospitality,

penerapan standar *grooming* juga memiliki peran dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Waqanimaravu & Arasanmi, 2020; Supardi et al., 2025).

SFA Steak & Resto sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *food and beverage* menerapkan SOP *grooming* sebagai pedoman mengenai penampilan dan kerapian karyawan. Ketentuan tersebut disesuaikan dengan karakteristik masing-masing divisi. Pada bagian *frontline*, karyawan diwajibkan menggunakan pakaian yang rapi, celana berwarna hitam, sepatu kerja atau berbahan karet, jam tangan, serta name tag identitas ketika melayani konsumen. Sementara itu, pada bagian kitchen, karyawan diwajibkan menggunakan seragam yang bersih dan rapi, lengkap dengan penutup kepala dan apron untuk mendukung kebersihan serta higienitas selama proses pengolahan makanan.

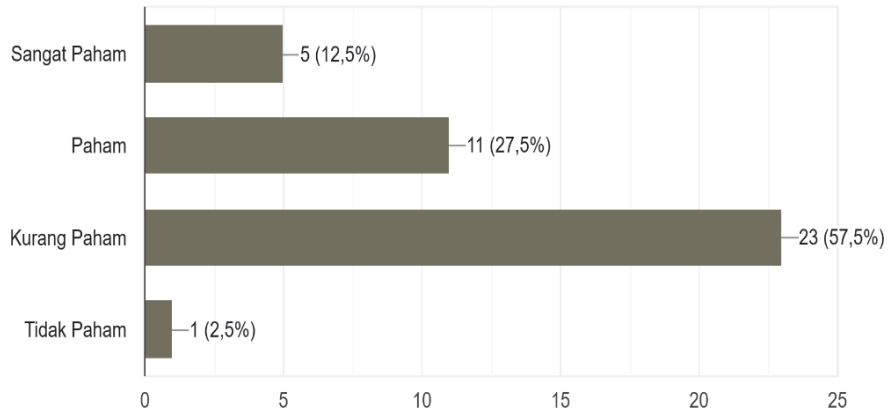
Kondisi tersebut menunjukkan bahwa SOP *grooming* bukan hanya berkaitan dengan aspek estetika penampilan, tetapi juga berkaitan dengan profesionalisme, mutu pelayanan, kebersihan, dan citra perusahaan. Oleh karena itu, setiap karyawan perlu memiliki pemahaman yang baik terhadap standar *grooming* agar ketentuan tersebut dapat diterapkan secara konsisten dalam aktivitas kerja sehari-hari. Semakin rendah tingkat pemahaman terhadap SOP, semakin besar kemungkinan terjadinya ketidaksesuaian dalam penerapannya. Dengan demikian, diperlukan suatu media yang dapat membantu menyampaikan informasi SOP *grooming* secara lebih jelas, komunikatif, dan mudah dipahami.

Berdasarkan hasil observasi awal di SFA Steak & Resto, penyampaian SOP *grooming* kepada karyawan masih dilakukan melalui briefing, instruksi secara

lisan, dan dokumen tertulis dari pihak manajemen. Metode tersebut dapat digunakan untuk menyampaikan informasi dasar mengenai standar *grooming*, tetapi belum memberikan gambaran visual yang konkret mengenai penerapan standar tersebut dalam situasi kerja. Kondisi ini menjadi penting karena karyawan perlu mengetahui bukan hanya ketentuan yang harus dilakukan, tetapi juga gambaran mengenai penerapan *grooming* yang sesuai dengan standar perusahaan. Berdasarkan teori Multimedia Learning, penyampaian informasi melalui perpaduan unsur verbal dan visual dapat mendukung proses pemahaman informasi (Mayer, 2021).

Hasil wawancara dengan pihak manajemen juga menunjukkan bahwa pemahaman karyawan terhadap SOP *grooming* menjadi perhatian karena berkaitan dengan konsistensi penerapan aturan perusahaan. Ketika penyampaian materi hanya bergantung pada dokumen tertulis dan briefing, terdapat kemungkinan karyawan memiliki pemahaman atau penafsiran yang berbeda terhadap ketentuan

grooming ketika menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari. Oleh karena itu, permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini bukan karena SFA Steak & Resto tidak memiliki SOP *grooming*, tetapi karena penyampaian SOP yang telah tersedia belum sepenuhnya menghasilkan pemahaman yang merata pada karyawan.



Gambar 1. Diagram Hasil Kuesioner Tingkat Kepemahaman SOP *Grooming*

Untuk memperkuat identifikasi permasalahan tersebut, peneliti melakukan penyebaran kuesioner awal kepada karyawan SFA Steak & Resto mengenai tingkat pemahaman terhadap SOP *grooming*. Dari 40 responden, terdapat 5 karyawan dalam kategori Sangat Paham, 11 karyawan dalam kategori Paham, 23 karyawan dalam kategori Kurang Paham, dan 1 karyawan dalam kategori Tidak Paham. Karyawan yang berada pada kategori Sangat Paham telah memahami standar penampilan, kebersihan diri, penggunaan atribut, serta ketentuan *grooming* lainnya. Sementara itu, karyawan dalam kategori Paham telah memahami sebagian besar materi, tetapi masih membutuhkan peningkatan agar seluruh ketentuan dapat diterapkan secara konsisten.

Permasalahan paling terlihat pada kategori Kurang Paham, yang terdiri dari 23 karyawan dan menjadi kelompok terbesar dalam hasil kuesioner. Selain itu, terdapat 1 karyawan dalam kategori Tidak Paham. Hasil tersebut menunjukkan bahwa materi SOP *grooming* yang telah disampaikan belum dipahami secara maksimal oleh seluruh karyawan. Dengan demikian, data awal tersebut

memperkuat bahwa masalah utama penelitian adalah belum meratanya pemahaman karyawan terhadap SOP *grooming*. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan terhadap metode penyampaian materi yang dapat membantu karyawan memahami standar *grooming* secara lebih jelas dan konsisten.

Permasalahan pemahaman tersebut dapat berdampak pada penerapan SOP *grooming* dalam aktivitas kerja. Perbedaan pemahaman dapat menyebabkan karyawan menerapkan standar yang berbeda-beda, baik dalam hal penampilan maupun penggunaan atribut kerja. Kondisi tersebut menjadi semakin penting karena karakteristik kebutuhan *grooming* pada bagian *frontline* dan kitchen berbeda. Karyawan *frontline* berhubungan langsung dengan pelanggan sehingga penampilan yang rapi dan profesional menjadi bagian dari pelayanan, sedangkan karyawan kitchen memiliki kebutuhan terhadap atribut seperti penutup kepala dan apron yang berkaitan dengan kebersihan dan higienitas selama proses pengolahan makanan. Permasalahan tersebut juga memiliki kaitan dengan karyawan baru. Karyawan baru berada pada tahap awal dalam mengenal lingkungan kerja, aturan, dan standar operasional perusahaan. Oleh karena itu, mereka membutuhkan penyampaian informasi mengenai SOP *grooming* yang jelas dan seragam sejak proses orientasi agar dapat memahami standar penampilan dan kebersihan sebelum menjalankan pekerjaan secara mandiri. Dalam konteks penelitian ini, karyawan baru bukan.

diposisikan sebagai sumber utama permasalahan, karena data awal yang tersedia belum membandingkan tingkat pemahaman antara karyawan baru dan karyawan lama. Karyawan baru diposisikan sebagai salah satu kelompok

pengguna yang membutuhkan media pengenalan SOP sejak awal, sedangkan karyawan lama dapat memanfaatkan media tersebut sebagai sarana penyegaran terhadap ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dan kondisi yang ditemukan di lapangan, media edukasi yang dikembangkan diharapkan dapat digunakan secara fleksibel dalam proses pelatihan, baik untuk karyawan baru maupun karyawan lama. Dengan demikian, media tidak hanya berfungsi sebagai sarana pengenalan SOP pada saat orientasi karyawan baru, tetapi juga sebagai media refreshment bagi karyawan lama. Penggunaan media secara berulang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menyampaikan standar *grooming* secara lebih seragam dan tidak sepenuhnya bergantung pada penjelasan lisan pada saat briefing.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan media edukasi yang mampu menyampaikan SOP *grooming* secara visual, komunikatif, terstruktur, dan mudah dipahami. Animasi 2D dipilih sebagai salah satu alternatif media karena dapat menggabungkan unsur visual, teks, audio, dan narasi dalam satu media. Melalui animasi, penerapan SOP *grooming* dapat divisualisasikan dalam bentuk gerakan atau simulasi sehingga karyawan dapat melihat contoh penerapan standar secara lebih konkret.

Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan animasi 2D dapat mendukung daya tangkap, motivasi, dan keterlibatan audiens dalam menerima materi dibandingkan dengan penyampaian informasi secara konvensional (Yudiantari & Catya, 2024; Paramita et al., 2024; Setiadi et al., 2024; Dewi et al., 2024).

Selain itu, animasi dapat membantu memberikan gambaran mengenai prosedur sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan interpretasi terhadap informasi yang disampaikan (Mayer, 2021; Nasyrullah & Patria, 2025).

Penggunaan animasi 2D juga sesuai dengan karakteristik materi yang akan disampaikan karena standar *grooming* pada *frontline* dan kitchen memiliki ketentuan yang berbeda. Media dapat menampilkan contoh penampilan dan atribut yang harus digunakan oleh karyawan *frontline*, serta menunjukkan penggunaan penutup kepala dan apron pada bagian kitchen. Dengan demikian, informasi yang sebelumnya disampaikan melalui teks, dokumen, atau penjelasan lisan dapat diterjemahkan menjadi bentuk visual yang lebih konkret. Selain itu, media animasi 2D dapat digunakan secara berulang sebagai media pelatihan maupun pengingat bagi karyawan (Yudiantari & Catya, 2024; Paramita et al., 2024).

Dalam pengembangan media edukasi tersebut diperlukan model pengembangan yang sistematis agar produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tujuan penelitian. Model ADDIE *(Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation)* digunakan dalam penelitian ini karena menyediakan tahapan yang sistematis mulai dari analisis kebutuhan, perancangan, pengembangan, implementasi, hingga evaluasi. Model tersebut memungkinkan peneliti mengidentifikasi kebutuhan karyawan dan permasalahan penyampaian SOP terlebih dahulu sebelum merancang dan mengembangkan media.

Penggunaan ADDIE dalam pengembangan media pembelajaran juga telah diterapkan pada penelitian terdahulu, salah satunya oleh Agustina dan Aziz

(2024). Selain itu, ADDIE dinilai sesuai untuk pengembangan media karena memiliki alur yang terstruktur dan dapat digunakan untuk menghasilkan media yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Aldoobie, 2021; Zakiy et al., 2026). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan media animasi dan multimedia telah banyak diterapkan dalam bidang pendidikan. Penelitian Agustina dan Aziz (2024) mengenai perancangan media pembelajaran interaktif pengenalan sistem tata surya untuk siswa sekolah dasar menggunakan model ADDIE dan menunjukkan bahwa media yang dikembangkan layak digunakan serta mampu meningkatkan minat belajar siswa. Penelitian tersebut memiliki kesamaan pada penggunaan model ADDIE sebagai model pengembangan media, tetapi objek dan materi penelitiannya berbeda karena berfokus pada siswa sekolah dasar dan materi tata surya. Penelitian yang dilakukan saat ini berfokus pada pengembangan animasi 2D sebagai media edukasi SOP *grooming* bagi karyawan SFA Steak & Resto serta mengukur pemahaman melalui *pre-test, post-test*, dan N-Gain.

Penelitian lain oleh Wisnu Aji, Sugiarto, dan Turmudi (2025) mengenai video pembelajaran animasi 2D pengenalan kosakata Bahasa Inggris menggunakan model ADDIE juga menunjukkan pemanfaatan animasi sebagai media edukasi. Penelitian tersebut memiliki kesamaan pada penggunaan animasi 2D dan model ADDIE, tetapi objek penelitian ditujukan pada anak usia dini. Sementara itu, penelitian Arwita dan Bachri (2024) mengembangkan media video animasi pada mata pelajaran Dasar Desain Komunikasi Visual menggunakan ADDIE, validasi ahli, serta *pre-test* dan *post-test*.

Perbedaannya terletak pada lingkungan penelitian yang masih berada dalam bidang pendidikan, sedangkan penelitian ini diterapkan pada lingkungan kerja industri *food and beverage* dengan materi SOP *grooming* karyawan. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa media animasi 2D telah banyak digunakan sebagai media edukasi dan menunjukkan hasil yang positif dalam mendukung proses penyampaian informasi. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada lingkungan pendidikan formal, pembelajaran siswa, atau edukasi kepada masyarakat.

Penelitian yang secara khusus memanfaatkan animasi 2D sebagai media edukasi SOP *grooming* karyawan pada lingkungan kerja industri *food and beverage* masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada objek penelitian, materi SOP *grooming* yang spesifik pada karyawan SFA Steak & Resto, serta pengembangan media animasi 2D menggunakan model ADDIE yang ditujukan bagi karyawan *frontline* dan kitchen.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, inti permasalahan dalam penelitian ini adalah belum meratanya pemahaman karyawan terhadap SOP *grooming*, meskipun SOP telah tersedia dan telah disampaikan melalui briefing, instruksi lisan, serta dokumen tertulis. Hal tersebut diperkuat oleh hasil kuesioner awal terhadap 40 responden, di mana kategori Kurang Paham menjadi kelompok terbesar dengan 23 responden dan masih terdapat 1 responden dalam kategori Tidak Paham. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan terhadap media pendukung yang mampu menyampaikan standar *grooming* secara lebih visual, jelas, terstruktur, konsisten, dan dapat digunakan secara berulang.

Media tersebut diharapkan dapat dimanfaatkan dalam proses orientasi karyawan baru untuk mengenalkan SOP sejak awal masa kerja sekaligus menjadi media penyegaran bagi karyawan lama. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul "Perancangan Animasi 2D sebagai Media Edukasi Standar Operasional Prosedur (SOP) *Grooming* Karyawan pada SFA Steak & Resto

1.2. Rumusan Masalah

Pemaparan latar belakang di atas menjadi dasar dirumuskannya fokus permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Bagaimana merancang dan mengembangkan media edukasi berbasis animasi 2D yang sesuai dengan kebutuhan karyawan SFA Steak & Resto dalam memahami SOP *grooming* pada bagian *frontline* dan *kitchen* menggunakan model pengembangan ADDIE?
b. Bagaimana tingkat kelayakan dan penerimaan media edukasi animasi 2D sebagai media penyampaian SOP *grooming* karyawan SFA Steak & Resto berdasarkan hasil validasi ahli dan *User Acceptance Test* (UAT)?
c. Bagaimana peningkatan pemahaman karyawan SFA Steak & Resto terhadap SOP *grooming* setelah menggunakan media edukasi animasi 2D berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test* serta analisis N-Gain?

1.3. Batasan Masalah

Demi menjaga cakupan penelitian tetap berfokus dan selaras dengan sasaran yang hendak diraih, maka ditetapkan pembatasan masalah sebagai berikut:

a. Penelitian berfokus pada perancangan dan pengembangan media edukasi berupa animasi 2D untuk membantu meningkatkan pemahaman karyawan terhadap SOP *grooming* pada SFA Steak & Resto.
b. Materi animasi dibatasi pada SOP *grooming* karyawan bagian *frontline* dan *kitchen*, meliputi standar penampilan, kerapian, kebersihan diri, dan penggunaan atribut kerja sesuai ketentuan perusahaan.
c. Subjek penelitian dibatasi pada karyawan bagian *frontline* dan *kitchen* SFA Steak & Resto. Media dapat digunakan sebagai pendukung orientasi karyawan baru dan sebagai media penyegaran bagi karyawan lama, tetapi penelitian ini tidak membandingkan kedua kelompok tersebut.
d. Pengembangan media menggunakan model ADDIE (*Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation*) dan produk yang dihasilkan berupa video animasi 2D dengan durasi sekitar 3 menit.
e. Kelayakan dan penerimaan media dinilai melalui validasi ahli dan *User Acceptance Test* (UAT), sedangkan peningkatan pemahaman karyawan diukur melalui *pre-test* dan *post-test* serta dianalisis menggunakan N-Gain.
f. Penelitian hanya berfokus pada pemahaman terhadap SOP *grooming* dan tidak membahas SOP operasional lainnya, kinerja karyawan, kepuasan pelanggan, maupun dampak finansial perusahaan.

1.4. Tujuan Penelitian

Pencapaian yang hendak diraih melalui pelaksanaan penelitian ini, berpatokan pada rumusan masalah yang sudah dipaparkan, mencakup beberapa hal berikut:

a. Merancang animasi 2D sebagai media edukasi Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* pada karyawan SFA Steak & Resto.
b. Mengetahui kelayakan animasi 2D sebagai media edukasi SOP *grooming* pada karyawan SFA Steak & Resto.
c. Mengetahui pemahaman karyawan terhadap penggunaan animasi 2D sebagai media edukasi SOP *grooming* pada SFA Steak & Resto

1.5. Manfaat Penelitian

Sementara itu, kontribusi positif yang ingin diwujudkan lewat penyelenggaraan penelitian ini mencakup poin-poin berikut:

a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang multimedia dan media edukasi berbasis animasi 2D dalam penyampaian Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan kerja.
b. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan media edukasi berupa animasi 2D yang mampu menyampaikan SOP *grooming* secara lebih menarik, efektif, dan mudah dipahami oleh karyawan SFA Steak & Resto.
c. Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pemahaman karyawan terhadap SOP *grooming* sehingga dapat diterapkan dengan baik dalam aktivitas kerja sehari-hari.