

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam *website* resmi Kementerian Perindustrian (2021) mencatat meski di tengah dampak pandemi 2020 industri makanan dan minuman mampu bertumbuh positif sebesar 1.58%. Dengan adanya fakta tersebut peningkatan persaingan usaha di bidang kuliner tidak dapat dihindari. UMKM Capcin Mbanana merupakan salah satu dari banyak usaha yang bergerak di industri kuliner. Untuk bertahan dalam persaingan industri ini UMKM Capcin Mbanana tidak cukup hanya dengan mengandalkan lokasi usaha, barang, dan kualitas produk yang dijual saja, namun juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan. Menurut Novitasari (2022:35) selain memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan perlu mendapat prioritas untuk menarik minat konsumen. Menurut Idrus (2019:2) kualitas pelayanan dirancang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga mereka merasa puas dengan produk/jasa yang diberikan. Pelanggan yang merasa puas memungkinkan untuk menjadi pelanggan yang loyal.

Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan yaitu dengan menetapkan standarisasi pada praktik pelayanan pelanggan. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, standar merupakan ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Rifka R N., (2017:8) mendefinisikan SOP (*standard operating procedure*) sebagai cara manajemen untuk mengelola proses pekerjaan yang dilakukan, siapa yang mengerjakan, siapa yang bertanggung jawab, dan kapan suatu tahap pekerjaan perlu dilakukan. SOP (*standard operating procedure*) menjadi alat untuk

mewujudkan keseragaman dalam pola bisnis, kerja dan, kualitas sebuah proses atau produk yang akan dilaksanakan atau dibuat. Standar yang ditetapkan menjadi pedoman atau acuan dalam menjalankan praktik kerja dapat menghindari beberapa kerugian yang ditimbulkan dari kesalahan pengambilan keputusan pada proses kerja, seperti miskomunikasi, konflik, dan permasalahan pada suatu usaha.

UMKM Capcin Mbanana bergerak di industri kuliner yang menawarkan produk makanan dan khususnya minuman yang sesuai dengan minat konsumen saat ini. UMKM Capcin Mbanan memiliki tiga kedai yang mana tiap kedai dijalankan oleh dua orang karyawan. Pada praktik pelayanan pelanggan dalam proses penjualan UMKM Capcin Mbanana belum memiliki SOP (*standard operating procedure*), baik pelayanan bagi konsumen yang datang langsung ke kedai ataupun pelayanan bagi konsumen yang melakukan pemesanan melalui media sosial/internet. Hal ini menjadikan pelaksanaan praktik pelayanan pelanggan tidak seragam antara ketiga cabang dan memungkinkan terjadinya kesalahan dalam pelayanan karena tidak ada standar yang ditetapkan.

Dengan demikian penyusunan SOP (*standard operating procedure*) pada UMKM Capcin Mbanana menjadi hal yang perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar proses kerja dapat dilakukan dengan seragam dari ketiga cabang sehingga dapat mewujudkan ciri khas pelayanan dari UMKM Capcin Mbanana agar berbeda dengan pesaing. Maka dari itu, tugas akhir ini dibuat dengan judul **“Upaya Penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*) pada Praktik Pelayanan di UMKM Capcin Mbanana”**.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat diambil berdasarkan pemaparan latar belakang di atas yaitu:

1. Bagaimana praktik pelayanan pelanggan dalam proses penjualan di UMKM Capcin Mbanana?
2. Bagaimana susunan SOP (*standard operating procedure*) yang dapat diterapkan pada praktik pelayanan pelanggan UMKM Capcin Mbanana?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana praktik pelayanan pelanggan dalam proses penjualan di UMKM Capcin Mbanana.
2. Untuk mengetahui bagaimana susunan SOP (*standard operating procedure*) yang dapat diterapkan pada praktik pelayanan pelanggan UMKM Capcin Mbanana.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi UMKM Capcin Mbanana

Hasil penelitian yang berupa SOP (*standard operating procedure*) diharapkan dapat menjadi masukan dalam pelaksanaan proses kerja bagian pelayanan di UMKM Capcin Mbanana sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dan membuat pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.

1.4.2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan dan perbendaharaan *referensi* di perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya serta menjadi tambahan informasi bagi para pembaca.

1.4.3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya dengan mengambil fokus perancangan SOP (*standard operating procedure*) unit kerja yang sama pada usaha yang berbeda atau pada subyek yang sama namun dengan fokus penyusunan rancangan SOP (*standard operating procedure*) yang berbeda. Sehingga dapat bermanfaat bagi usaha yang memerlukan standarisasi proses kerja.

1.5. Sistematika Penulisan

Berikut penjabaran sistematika penulisan Tugas akhir untuk memudahkan pemahaman:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjabarkan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan sekumpulan teori dan konsep yang menjadi dasar serta mendukung penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai Desain Penelitian, Batasan, Data Dan Pengumpulan Data, Serta Teknik Analisis Data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan gambaran subyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

Pada sub bab gambaran subyek penelitian, akan menjelaskan sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *job description*, dan profil usaha.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan, saran, dan implikasi penelitian. Saran penelitian ini ditujukan pada penelitian selanjutnya yang akan meneliti pada topik dan atau perusahaan yang berbeda. Implikasi penelitian memuat masukan yang dapat dilakukan untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik.