

BAB V PENUTUP

5.2. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan praktik pelayanan pelanggan di UMKM Capcin Mbanana, maka penulis telah mencapai beberapa tujuan atas penelitian yang dilakukan.

Penelitian ini telah memenuhi tujuan untuk mengetahui bagaimana praktik pelayanan pelanggan dalam proses penjualan di UMKM Capcin Mbanana. Dari hasil penelitian yang diperoleh, penulis mendapat informasi mengenai bagaimana praktik pelayanan pelanggan dalam proses penjualan di UMKM Capcin Mbanana. Praktik pelayanan di ketiga cabang kedai UMKM Capcin Mbanana belum menetapkan standar pelayanan dan tidak memiliki peraturan yang dituliskan dalam bentuk dokumen sehingga tidak ada keseragaman pola kerja yang sistematis. Selain itu dalam praktik pelayanan tidak terdapat formulir khusus untuk mencatat pesanan yang masuk sehingga terjadi kesalahan yang memunculkan keluhan dari pelanggan.

Adapun tujuan lain yang telah tercapai dari penelitian ini adalah untuk memecahkan permasalahan yang ada di UMKM Capcin Mbanana dengan merumuskan susunan SOP (*standard operating procedure*) yang dapat diterapkan pada praktik pelayanan pelanggan di usaha tersebut. Penyusunan SOP ini didasarkan pada alur pelayanan yang selama ini dijalankan dan ketetapan pemilik usaha dengan meninjau teori yang ada seperti konsep pelayanan prima sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik, tidak berubah-ubah, dan memberikan kepuasan serta pengalaman yang menyenangkan untuk pelanggan.

Hasil penelitian yang berupa SOP (*standard operating procedure*) serta referensi/ccontoh formulir pemesanan 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.

5.2. Saran dan Implikasi Penelitian

5.2.1. Saran

Saran penelitian ini ditujukan pada penelitian selanjutnya agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik dari penelitian sebelumnya. Adapun saran yang diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- 1) Peneliti selanjutnya yang akan meneliti pada topik yang sama disarankan untuk meneliti pada perusahaan yang berbeda sehingga hasil penelitian selanjutnya dapat juga bermanfaat untuk perusahaan lain sejenis.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti pada usaha yang sama yaitu UMKM Capcin Mbanana dapat mengusung topik penelitian yang berbeda untuk menyelesaikan permasalahan lain sehingga tempat usaha yang diteliti dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti pada tempat usaha dan topik yang sama disarankan dapat mengembangkan penelitian sebelumnya dan melakukan beberapa penyesuaian sesuai dengan keadaan tempat usaha pada saat penelitian.

5.2.2. Implikasi Penelitian

Adapun implikasi penelitian yang dapat diberikan penulis untuk UMKM Capcin Mbanana adalah:

- 1) Diterapkannya SOP (*Standard Operating Procedure*) pada praktik pelayanan pelanggan di UMKM Capcin Mbanana menjadikan proses kerja lebih mudah, rapi, dan tertib yang mewujudkan keseragaman pola kerja sehingga aktivitas kerja menjadi lebih efektif dan efisien.
- 2) Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) menjadi alat antisipasi apabila terjadi kesalahan. Contohnya dengan dilakukannya pengisian formulir pemesanan dapat mengantisipasi kesalahan yang menimbulkan komplain dari pelanggan.
- 3) Meningkatnya kualitas pelayanan dengan memperhatikan nilai-nilai yang telah ditetapkan pemilik usaha sesuai dengan konsep pelayanan prima yang tertuang dalam draft SOP pada bagian instruksi kerja sehingga memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, V. K., & Sutapa, N. (2017). Perancangan Standar Monitoring Pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Titra*, 5, 9–14. <https://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-industri/article/view/5231/4818>
- Amirrullah, A. (2022). *Metodologi Penelitian Manajemen: Disertai Contoh Judul Penelitian dan Proposal*. Media Nusa Creative (MNC Publishing). <https://books.google.co.id/books?id=0351EAAAQBAJ>
- Budihardjo, I. M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Raih Asa Sukses. <https://books.google.co.id/books?id=-wzQBgAAQBAJ>
- Ekawatiningsih, W. R. P. (2020). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. UNY Press. <https://books.google.co.id/books?id=iKQPEAAAQBAJ>
- Ekotama, S. (2018). *Matinya Perusahaan Gara-Gara SOP*. Elex Media Komputindo. <https://books.google.co.id/books?id=LOhPDwAAQBAJ>
- Evianti, D. (2019). Perancangan SOP Divisi Keuangan Dalam Menunjang Sistem Penerimaan dan Pengeluaran Kas PT.Smartelco Solusi Teknologi. *Ilmiah Akuntansi*, 7, 361–368. <https://tesniaga.stiekesatuan.ac.id/index.php/jiakes/article/view/282/239>
- Hapsari, Y. T., & Kurniawati, K. (2022). Perancangan Standar Operational Prosedur (SOP) Pada Proses Produksi Frozen Food. *Jurnal Terapan Abdimas*, 1, 8–14. <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/JTA/article/view/8671/3759>
- Haryanto, haryanto, & Sembiring, H. R. U. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing). <https://books.google.co.id/books?id=Nn5JEAAAQBAJ>
- Hendraputra, S., Simarmata, J., Arifah, F. N., Giap, Y. C., Rahmah, S. A., Herlinah, H., Gustiana, Z., Sulaiman, O. K., Ardiana, D. P. Y., Israwan, L. F. I., & Djufri, I. (2021). *Pengantar Teknologi dan Informasi*. Yayasan Kita Menulis. <https://books.google.co.id/books?id=NvFPEAAAQBAJ>
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran. <https://books.google.co.id/books?id=Vja4DwAAQBAJ>
- Hidayanti, N. N., Nuruddin, M., & Hidayat, H. (2022). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) proses produksi pada TEFA (Teaching Factory)(Studi Kasus: SmkManbaulUlum). *Sistem Dan Teknik Industri*, 2, 302–306. <http://journal.umg.ac.id/index.php/justi/article/view/3673/2209>
- Idrus, S. Al. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing). <https://books.google.co.id/books?id=MwdMEAAAQBAJ>

- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. (2021). *Industri Makanan dan Minuman Diakselerasi Menuju Transformasi Digital*. diakses pada tanggal 5 Juni 2022. <https://kemenperin.go.id/artikel/22485/Industri-Makanan-dan-Minuman-Diakselerasi-Menuju-Transformasi-Digital>
- Novitasari, A. T. (2022). *Strategi UMKM Bertahan di Masa Pandemi*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=aaVgEAAAQBAJ>
- P, A., & Dkk. (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP*. Huta Publisher. https://books.google.co.id/books?id=_xhoDgAAQBAJ
- Pelayanan. (2022). Pada KBBI Daring. Diambil 08 Juli 2022, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>
- Putra, I. M. (2021). *Panduan Mudah Menyusun SOP: Langkah Utama Menciptakan Pengendalian Mutu yang Baik*. Anak Hebat Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=RX9OEAAAQBAJ>
- Rifka, R. N. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP* (A. F. T. N. Mahardika (ed.)). Huta Publisher. <https://books.google.co.id/books?id=qxdxDwAAQBAJ>
- Siswoyo, S. D., & Sistarani, M. (2020). *Manajemen Teknik (Untuk Praktisi Dan Mahasiswa Teknik)*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=03wGEAAAQBAJ>
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun SOP*. Penebar PLUS+. <https://books.google.co.id/books?id=g3VmCAAAQBAJ>
- Standar. (2022). Pada KBBI Daring. Diambil 08 Juli 2022, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/standar>
- Sugiarto, S. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi. <https://books.google.co.id/books?id=qTpcEAAAQBAJ>
- Tarjo, T. (2019). *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=SizGDwAAQBAJ>
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. ANDI OFFSET.
- Tohardi, A. (2019). *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial + Plus*. Tanjungpura University Press. <https://books.google.co.id/books?id=kWH4DwAAQBAJ>
- Umrati, U., & Wijaya, H. (2020). *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. <https://books.google.co.id/books?id=GkP2DwAAQBAJ>
- Wawancara. (2022). Pada KBBI Daring. Diambil 10 Juli 2022, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/wawancara>
- Yulianto, N. A. B., Maskan, M., & Utaminingsih, A. (2018). *Metode Penelitian*

Bisnis: Metode Penelitian Bisnis. UPT Percetakan dan Penerbitan Polinema.
<https://books.google.co.id/books?id=dSJyDwAAQBAJ>

Yulihapsari, W. D., & Siswat, S. (2021). *Pelayanan Prima*. Global Aksara Pers.
<https://books.google.co.id/books?id=Bh5VEAAAQBAJ>

