

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Hampir semua lembaga yang ada di Indonesia atau bahkan di dunia mempunyai standar operasional prosedur (SOP). Tidak hanya di dunia pemerintahan, Pendidikan dan lain sebagainya, suatu perusahaan dagang juga memerlukan SOP di setiap departemen yang ada di perusahaan tersebut. Salah satunya adalah PT Benelli Perkasa Motor, seluruh kegiatan operasional perusahaan di setiap bidang memerlukan suatu sistem atau standar untuk mengetahui apakah produk yang diperdagangkan suatu perusahaan sudah sesuai standar yang ada atau tidak dan untuk melihat kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten Gabriele (2018).

PT. Benelli Perkasa Motor cabang pusat Surabaya sebagai perusahaan yang menjalankan fungsi produksi, penjualan, dan pelayanan yang lengkap untuk kepuasan konsumen semakin terpacu untuk terus memberikan yang terbaik.

pada konsumen baik dari sisi produk maupun pelayanan. PT. Benelli Perkasa Motor selalu mengedepankan layanan dan kepuasan konsumennya, karena menjadi kunci utama keberhasilan perusahaan untuk tetap dicintai oleh konsumennya, seperti pelayanan terhadap *customer* yang akan membeli produk motor di PT. Benelli Perkasa Motor.

PT. Benelli Perkasa Motor belum terdapat prosedur kerja secara tertulis untuk kegiatan pelayanan *customer* sebelumnya, akibat dari hal tersebut banyak *customer* yang datang kurang merasa puas atas pelayanan saat membeli produk motor di PT. Benelli Perkasa Motor. Oleh karena itu, dikaji ulang tentang tata cara pelayanan *customer* di PT. Benelli Perkasa Motor, kemudian menyusun suatu standar prosedur yang baku agar dapat mengatasi kendala yang dihadapi. Penerapan SOP pelayanan *customer* pada PT. Benelli Perkasa Motor diharapkan dapat memberikan dampak positif.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan rumusan masalah, diantaranya sebagai berikut,

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai dalam kinerja pelayanan *customer* pada PT. Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya?
2. Kendala apa saja yang ada di PT Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya?
3. Bagaimana solusi terhadap kendala yang ada di PT Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dari permasalahan diatas diantaranya,

1. Untuk menjadi acuan kerangka kerja di PT. Benelli Perkasa Motor khususnya dalam bidang pelayanan *customer*.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang terdapat pada PT Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya.
3. Untuk mengetahui solusi yang diterapkan dalam menghadapi kendala yang terdapat pada PT Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik bagi lembaga perguruan tinggi, bagi pihak instansi selaku objek pelaksanaan dari Tugas Akhir, serta bagi peneliti selanjutnya. Adapun kegunaan dari Tugas Akhir ini yaitu

#### **1.4.1. Bagi PT. Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya**

Sebagai kerangka kerja acuan karyawan pada perusahaan dalam melakukan pekerjaannya dan meningkatkan mutu pelayanan operasional khususnya dalam pelayanan *customer*.

#### **1.4.2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya**

Sebagai bahan referensi di perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya tentang perancangan standar operasional prosedur pelayanan *customer*, serta menambah informasi pembaca khususnya bagi mahasiswa program Studi Diploma tiga Perbankan dan Keuangan.

### **1.4.3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Sebagai referensi untuk Mahasiswa UHW Perbanas Surabaya yang sedang menyusun Tugas Akhir dengan topik sejenis dan Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan pembaca terkait dengan perancangan Standar Operasional Prosedur pelayanan *customer*.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

Penyajian laporan tugas akhir ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori-teori dan konsep-konsep yang mendasari dan mendukung penelitian.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat desain penelitian, batasan penelitian, data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan gambaran dari subyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dilakukan.

### **BAB 5 PENUTUP**

Pada bab terakhir ini akan diuraikan simpulan, saran dan implikasi dari semua pembahasan.