BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan berusaha untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam aktivitas operasionalnya. Berbagai aspek terlibat dalam operasional perusahaan, termasuk manajemen sumber daya manusia, pelayanan, dan fasilitas bisnis. Keberhasilan operasional sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya yang ada dan menerapkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja bisnis.

Pada era ini persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan dituntut untuk menjadi lebih adaptif dan inovatif dalam operasional mereka. Penggunaan sumber daya yang efisien, Kualitas pelayanan yang baik, keunggulan fasilitas dan optimalisasi proses bisnis adalah faktor-faktor penting yang dapat berpengaruh pada kelangsungan usaha. Dengan memiliki SOP yang baik, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko kesalahan, serta memberikan panduan yang jelas bagi karyawan dalam menjalankan tugas-tugas penjualan mereka (Fauziah dkk., 2024).

Namun, banyak perusahaan masih mengalami berbagai tantangan dalam operasional mereka, seperti manajemen SDM yang kurang optimal, serta pelayanan yang tidak maksimal. Oleh karna itu Operasional pada sebuah perusahaan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, salah satu masalah utama yang sering muncul adalah tidak adanya standar operasional prosedur yang tegas dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Hal ini mengakibatkan ketidak konsistenan dalam proses bisnis, kesalahan dalam keputusan, serta rendahnya kualitas layanan bagi konsumen. Pelayanan yang tidak memuaskan, seperti

kesalahan dalam pemrosesan pesanan, atau tidak adanya respons terhadap permintaan pelanggan, bisa berdampak pada berkurangnya kepuasan konsumen dan hilangnya kesetiaan pelanggan.

Peningkatan aktivitas perusahaan harus sejalan dengan perbaikan kualitas layanan untuk konsumen. Dengan operasional yang efisien dan dikelola secara baik melalui penerapan SOP yang jelas, perusahaan bisa memberikan layanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. SOP juga digunakan untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang disediakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Padel & Sutabri, 2023).

SOP atau Standar Operasional Prosedur adalah panduan yang mencakup langkah-langkah teratur dalam melakukan suatu proses kerja di sebuah perusahaan. Fungsi SOP sangat krusial untuk mempertahankan konsistensi, efisiensi, dan efektivitas serta sebagai alat pengendalian mutu Operasional, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Dengan adanya SOP, setiap pegawai mendapatkan petunjuk yang jelas dalam menyelesaikan tugas mereka, yang pada gilirannya dapat mengurangi kesalahan, meningkatkan produktivitas, dan memastikan bahwa semua proses berlangsung sesuai dengan norma yang telah ditentukan.

Pada sejumlah perusahaan, tidak adanya SOP sering kali menjadi alasan pokok berbagai masalah dalam operasional. Hal ini dapat menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan, biaya operasional yang lebih tinggi karena tidak efisien dalam pengeluaran, serta berkurangnya daya saing perusahaan di pasar. SOP yang efektif tidak hanya berfungsi untuk mempertahankan standar kerja, tetapi juga sebagai sarana untuk evaluasi dan perbaikan yang terus menerus. Dengan adanya SOP sebagai alat pengendalian mutu Operasional, perusahaan dapat lebih mudah menemukan kelemahan dalam proses kerja dan melaksanakan

perbaikan yang diperlukan, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Nurhaliza & Winarno (2023) didalam penelitiannya berpendapat bahwa Standar Operasional Prosedur, merupakan cara untuk menerima tanggung jawab atas layanan yang diberikan kepada konsumen untuk menghindari kelalaian atau kesalahan karyawan, diperlukan sebagai akibat dari beberapa masalah ini.

Brother Barbeshop dalam hal ini sebagai Lokasi Penelitian telah memiliki 10 cabang yang tersebar di seluruh Kota Makassar. Bisnis yang bergerak dibidang jasa potong rambut yang berfokus pada kebutuhan pria seperti penata rambut dan perawatan rambut yang sederhana, *Brother Barbeshop* menawarkan pengalaman eksklusif bagi pelanggan yang berbeda dibandingkan tempat cukur pada umumnya yaitu layanan tambahan seperti *Soft Massage, Hair Wash, Face Wash, Hair Treatment, Hair Coloring* dan masih banyak lagi. Pencukur atau dalam hal ini disebut *Capster*, menunjukan sikap terbuka terhadap pelanggan, *Humble* serta selalu ingin menerima umpan balik dari pelanggan terhadap kualitas layanan. Tempat yang bersih dan nyaman hingga penampilan *Capster* yang menarik membuat konsumen menjadi nyaman untuk bercukur di *Brother Barbeshop*. Kemampuan yang terampil juga ditunjukkan oleh para *Capster* dengan pengalaman mencukur serta sertifikat pelatihan juga menjadi nilai tambah tersendiri untuk *Brother Barbeshop*.

Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan Manajer *Brother Barbeshop* yakni Kakak Baba, sesuai perkataan narasumber penulis menyimpulkan bahwa kendala yang sering dihadapi oleh *Brother Barbeshop* untuk saat ini ialah banyak terjadi kelalaian oleh para *Capster* ketika melayani konsumen seperti urutan antrian yang kurang ter *handle* ataupun kelalaian dalam perihal perizinan cuti dan ketidak teraturan Jadwal libur para *Capster*, sehingga pelayanan terganggu dan tidak berjalan maksimal, Seringkali konsumen juga mengeluhkan metode

pelayanan yang sering lalai. Tidak adanya SOP di *Brother Barbeshop* menjadi hal yang harus digaris bawahi, terlepas dari bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh *Brother Barbeshop* terhadap Kualitas Pelayanannya tetapi SOP menjadi hal yang harus dipertimbingkan pembuatannya guna mempermudah pengendalian mutu operasional pada *Brother Barbeshop*.

Sebagai solusi untuk permasalahan diatas, penulis menawarkan pembuatan SOP sebagai alat pengendalian mutu operasional yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat citra positif bagi *Brother Barbeshop*. Dengan adanya SOP juga memudahkan fokus Evaluasi terhadap target kinerja *Brother Barbeshop*. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pembuatan Standar Operasional Prosedur Sebagai Alat Pengendalian Mutu Operasional Pada *Brother Barbeshop*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini ialah "Bagaimana Penyusunan Standar Operasional Prosedur pada *Brother Barbeshop* yang sesuai dengan kebutuhan?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Maka Penulis menetapkan tujuan Penelitian yaitu Menyusun Standar Operasional Prosedur Kerja dan Pelayanan pada *Brother Barbeshop* yang menyesuaikan dengan kebutuhan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi para pembaca dan lokasi penelitian itu sendiri. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

   Hal yang diharapkan dari penelitian ini ialah dapat bermanfaat bagi Pembaca terkhusus untuk menambah wawasan dan referensi terhadap implementasi SOP bisnis.

2. Manfaat Praktis

   Hasil dari Penelitian ini yaitu Standar Operasional Prosedur diharapkan dapat berguna untuk perkembangan usaha serta menjadi pedoman baku dalam memberikan standarisasi proses kerja dan layanan *Brother Barbeshop*.