BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan di *Brother Barbershop* Cabang Toddopuli, peneliti menyimpulkan bahwa penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan penting dalam membentuk pola kerja yang terstruktur, profesional, dan dapat dipertanggungjawabkan. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa sebelumnya kegiatan operasional di *Brother Barbershop* berjalan tanpa pedoman baku tertulis, sehingga menimbulkan potensi ketidakteraturan, keterlambatan kerja, ketidakpastian sistem cuti, hingga ketidakkonsistenan dalam pelayanan terhadap pelanggan. Melalui pendekatan kualitatif dan metode observasi, wawancara serta telaah dokumen, peneliti berhasil menyusun delapan dokumen SOP, yakni SOP Jadwal Masuk Kerja *Capster*, SOP Perizinan dan Cuti, SOP Kebersihan dan Kerapian, SOP Antrian Pelanggan, SOP Alur Pelayanan Pelanggan, SOP Penanganan Komplain Pelanggan, SOP Pembayaran dan Kasir, serta SOP Penawaran Produk Tambahan. SOP ini telah disahkan oleh pihak manajemen melalui tanda tangan manajer serta cap resmi *Brother Barbershop*, dan telah disosialisasikan secara langsung kepada karyawan di lapangan.

Proses implementasi SOP dilakukan secara bertahap, dimulai dengan penyampaian isi dan maksud dari setiap dokumen SOP kepada seluruh karyawan, dilanjutkan dengan uji coba penerapan langsung pada aktivitas harian di tempat kerja. Hasil dari implementasi tersebut menunjukkan dampak positif yang signifikan, seperti meningkatnya kedisiplinan waktu kerja *Capster* dan kasir, meningkatnya kualitas interaksi antara *Capster* dan pelanggan, serta teraturnya

proses pencatatan transaksi dan sistem antrian. Peningkatan kualitas pelayanan ini juga berdampak pada meningkatnya kenyamanan pelanggan, menurunnya jumlah keluhan, dan terbentuknya citra profesional dari barbershop di mata konsumen. SOP juga menjadi instrumen penting dalam pengawasan dan evaluasi kinerja karyawan karena setiap tahapan kerja sudah tercantum jelas dan dapat dijadikan acuan ketika terjadi pelanggaran atau ketidaksesuaian.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyarankan agar SOP yang telah disusun terus digunakan dan dievaluasi secara berkala agar tetap relevan dengan dinamika operasional yang terus berkembang. Pihak manajemen *Brother Barbershop* juga diharapkan mampu mengembangkan SOP-SOP lainnya yang belum tersusun, misalnya SOP Rekrutmen Karyawan, SOP Pengelolaan Inventaris, atau SOP Penanganan Keuangan Harian. Selain itu, pelatihan rutin mengenai penerapan SOP perlu dilaksanakan agar seluruh karyawan memahami dan menerapkan setiap prosedur dengan benar. Dengan begitu, *Brother Barbershop* dapat menjaga mutu layanan secara konsisten dan bersaing secara sehat dengan usaha sejenis lainnya. Adanya SOP bukan hanya menjadi simbol profesionalisme, tetapi juga menjadi alat kendali yang strategis dalam mewujudkan visi dan misi usaha secara berkelanjutan.