

## **BAB III**

### **ANALISIS PERMASALAHAN**

#### **A. Analisis terhadap Kebijakan Pemberlakuan dalam implementasi Standar Operasional Prosedur di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung**

##### **a. Konsisten**

Konsistensi dalam implementasi SOP adalah salah satu faktor yang dijalankan dalam menjalankan operasional untuk mendorong dan menggerakkan pramusaji mencapai tujuan yaitu operasional dapat berjalan dengan lancar.

Seluruh unsur yang terdapat didalam konsistensi diwajibkan untuk melakukan nya dengan sangat baik oleh pramusaji apakah yang dilakukan pramusaji sudah sesuai menurut standar yang berlaku atau tidak, apabila dari salah satu unsur ada yang tidak melaksanakan SOP dengan baik maka akan berdampak kepada kegiatan operasional.

Dari prinsip konsistensi tersebut penulis membuat kuesioner mengenai sejauh mana tingkat konsistensi pramusaji dalam mengimplementasikan SOP di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung. Tanggapan terhadap konsistensi tersebut dapat dilihat bagaimana pramusaji mengerjakan setiap pekerjaannya secara konsisten secara terus menerus.

Berdasarkan 14 pertanyaan dan perhitungan yang penulis lakukan secara keseluruhan mengenai konsistensi menurut tanggapan *Manager*, *Supervisor*, dan *Captain* (atasan) dapat dikatakan **Baik**.

Namun dari 14 pertanyaan dan perhitungan menurut tamu mengenai konsistensi dapat dikatakan **Cukup**.

Berikut hasil tanggapan Manager dan tamu, menunjukkan hasil :

- Manager : Baik
- Tamu : Cukup

Sudah dapat terlihat bahwa konsistensi pramusaji dalam mengimplementasikan SOP menurut pendapat *manager*, *supervisor*, dan *captain* dapat terbilang Baik. Akan tetapi nilai tersebut tidak sebanding dengan yang dilihat oleh tamu. Menurut hasil tanggapan dari *manager*, *supervisor*, dan *captain* sebagian besar pramusaji telah menjalankan SOP dengan baik. Terdapat 76% dari 14 aspek mengenai konsistensi pramusaji sudah dapat dikatakan telah mengikuti dengan baik. Namun dari tanggapan tamu terdapat 50% dari 14 aspek mengenai konsistensi masih belum ternilai baik. Masih ada beberapa aspek seperti pramusaji menyambut dan menyapa kepada tamu yang datang, pramusaji mengantarkan pesanan tamu dengan bergegas jalannya, pramusaji memperhatikan area sekitar restoran dan membersihkan area yang kotor masih belum bisa untuk memuaskan tamu sehingga dari tanggapan tamu terbilang Cukup.

Dari aspek tersebut maka diperlukan untuk lebih diperhatikan lagi dari *manager* dan pramusaji karena dari tanggapan tamu tidak sebanding dengan

penilaian. Karena tujuan utama dari berjalannya operasional adalah untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Maka dari itu perlu dilakukan evaluasi secara berkala dan perbaikan oleh manager dan di implementasikan oleh pramusaji dengan baik supaya dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan SOP yang dijalankan oleh pramusaji dapat konsisten dengan hasil yang baik untuk menghasilkan keuntungan bagi restoran.

#### **b. Komitmen**

Berikut adalah hasil analisis dari wawancara terkait komitmen pelaksanaan SOP oleh pramusaji berdasarkan tanggapan dari *manager*, *supervisor*, dan *captain* untuk mengetahui seberapa besar komitmen pramusaji dalam mengimplementasikan SOP.

Dari 4 aspek koesioner yang penulis berikan bahwa 5 dari 5 responden menyatakan kesanggupan dalam menjalankan pekerjaannya. 3 responden yang menyatakan bersedia untuk mengerjakan pekerjaannya sesuai sesuai dengan perannya secara terus menerus. 3 responden yang merasa melaksanakan pekerjaannya dengan rasa tanggung jawab. Dan 4 responden yang menyatakan tulus dalam mengerjakan pekerjaannya.

Dari aspek kuesioner yang penulis jelaskan, komitmen pramusaji masih belum terbilang baik dapat dilihat dari tanggapan beberapa pihak bahwa pramusaji belum dapat bersedia untuk mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan peran nya secara terus menerus dan belum dapat

bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal itu dipengaruhi oleh belum adanya kesadaran dari diri sendiri untuk berkomitmen melalui rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan yang bertujuan agar setiap karyawan dapat bertanggung jawab atas kinerja dalam mengerjakan pekerjaannya yang dikerjakan dengan SOP yang berlaku.

### **c. Bentuk Pelaksanaan Untuk Mengikat**

Didalam mengimplementasikan SOP penulis melakukan wawancara dengan seluruh pegawai mengenai bagaimana aturan yang ada untuk mengikat para pramusaji untuk menjalankan SOP dengan baik dan memasukkannya pada hasil dari tanggapan wawancara.

Menurut narasumber, sebagai *manager* yang akan mensosialisasikan mengenai peraturan yang ditetapkan dan bentuk pelaksanaan SOP kepada pramusaji hingga seluruh pramusaji memahami seluruh SOP yang sudah ditetapkan. Cara untuk mengikat pramusaji supaya mengikuti aturannya adalah dengan memberikan sosialisasi kepada seluruh pramusaji mengenai bentuk pelaksanaan SOP yang bertujuan agar pramusaji dapat memahami seluruh SOP yang telah ditetapkan sehingga pramusaji dapat menjalankan SOP dengan baik dan juga tugas yang dilakukan oleh penyelia yaitu dengan melakukan pengawasan terhadap pramusaji selama mengimplementasikan SOP saat operasional. Namun terdapat 3 dari 10 responden yang belum dapat menjalankan SOP dengan baik maka dari itu manajemen memberikan sanksi bagi yang tidak menjalankan.

Ada 3 jenis sanksi yang akan diberikan ketika seluruh karyawan tidak mengikuti aturan yaitu sanksi berupa teguran lisan, sanksi berupa surat cuti, dan sanksi berupa surat pengunduran diri dan juga sebagai *supervisor* yang akan melakukan pengawasan selama pramusaji mengimplementasikan SOP dan melakukan evaluasi pada saat *briefing* terkait pelaksanaan SOP. Hal itu dilakukan agar seluruh pramusaji tetap berada di ruang lingkungannya untuk melakukan semua aturan yang sudah ditetapkan.

Sejauh ini seluruh pramusaji mendapatkan sosialisasi mengenai bentuk pelaksanaan SOP. Hanya saja masih ada beberapa pramusaji yang belum memahami SOP yang mengakibatkan pramusaji belum dapat menjalankan SOP dengan baik dikarenakan faktor kurangnya teguran kepada pramusaji yang tidak menjalankan SOP dengan baik.

#### **d. Peran Seluruh Unsur Dalam melaksanakan SOP**

Hasil dari wawancara penulis dengan narasumber mengenai peran seluruh unsur dapat dijelaskan bahwa didalam Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung seluruh unsur dari tingkatan manager hingga pramusaji ikut terlibat dalam operasional. Maksudnya adalah ketika sudah memasuki waktu operasional semua unsur mengerjakan tugasnya sesuai dengan peran nya masing masing dan bekerja dengan sesuai tanggung jawabnya.

Lain hal nya apabila ada suatu *event* yang memerlukan banyak kinerja karyawan maka unsur lain yang dimaksud adalah *part timer* yang

dipekerjakan untuk membantu dalam menjalankan operasional agar operasional tidak terhambat dan tetap berjalan dengan baik dan lancar.

## **B. Analisis Mengenai Prosedur Penyempurnaan Standar Operasional Prosedur Di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan manager yaitu penyempurnaan terhadap implementasi SOP dilakukan setiap 6 bulan sekali dan setiap pergantian *food and beverages manager* akan tetapi tidak memungkinkan untuk tidak dilakukan nya penyempurnaan, namun kembali lagi dari kebijakan masing-masing. Tetapi sejauh ini penyempurnaan terhadap SOP selalu dilakukan sesuai dengan kondisi, situasi dan kebutuhan tertentu.

Penyempurnaan SOP di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung dilakukan pada setiap 6 bulan sekali dimana prosedur dari penyempurnaan nya sendiri adalah melewati fase pembahasan selama 3 bulan lalu setelah pembahasan terkait SOP lalu manager mengevaluasi hasil dari pembahasan selama 3 bulan lalu setelah itu SOP dilakukan penyempurnaan. Hal tersebut dilakukan agar pramusaji dapat mengikuti prosedur SOP yang sudah ditetapkan dengan baik dan konsisten.

## **C. Analisis Mengenai Pendokumentasian Standar Operasional Prosedur Di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung**

Dokumentasi pada pelaksanaan SOP sangat diperlukan untuk membantu jalannya operasional. Pendokumentasian SOP di Coffee Toffee Gasibu Surapati Bandung sudah dilakukan dengan baik.

Pendokumentasian pada SOP sangatlah membantu untuk para pramusaji yang belum dapat memahami dengan penuh dan yang belum mengetahui tentang SOP restoran tersebut. Bentuk dari dokumentasi SOP yang disediakan yaitu dalam bentuk buku dokumen sehingga pramusaji yang baru bekerja dan karyawan lainnya apabila membutuhkan dokumen SOP dapat melihat langsung ditempat dalam bentuk buku dan juga dokumentasi tersebut harus disertai dengan gambar-gambar yang cukup menjelaskan bagaimana SOP tersebut harus dilakukan serta dokumen mengenai SOP dibagikan kepada seluruh pramusaji hal ini bertujuan agar pramusaji dapat mudah memahami tidak hanya ditempat bekerja melainkan dimanapun pramusaji dapat mempelajari terhadap SOP tersebut dan juga sebagai acuan ketika akan membuat penyempurnaan terhadap SOP. Jadi dapat dikatakan pendokumentasian terhadap SOP sangatlah membantu dalam jalannya operasional.