

Pembuatan SOP pelayanan pelanggan pramusaji dan kasir

Eirene Christiana Walujo

Jurusan/ Program Studi: Manajemen

Fitri Novika Widjaja, S.Si., M.MT. dan Drs.ec. Antonius Budhiman Setyawan M.Sc.

ABSTRACT

This internship discusses the ability of students from the 2017 Faculty of Business and Economics, University of Surabaya, to create and use standard operating procedures effectively in the context of quality management as long as they participate in the Management Program. This internship is a testament to real work in a company. The result of the internship is to make SOPs to facilitate the implementation of work and improve the company's customer service, so that employees will work in accordance with the operational procedure guidelines that have been made, so that all actions and appearances of employees while working are regulated in the SOP. The results of the SOP contain job descriptions and flowcharts that explain tasks, responsibilities consisting of preparations that must be made by waiters and cashiers before working, division of working hours, the process of receiving orders manually and by system, changing work shifts and workflows. SOPs can help the head of the company or manager find out the working time that is still not in accordance with company standards and trace when there is a procedural

error and fix it as quickly as possible and the customer service process can run well according to the SOP.

Keywords: Information, Standard Operating Procedure, Job Description, Flowchart

ABSTRAK

Magang ini membahas kemampuan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya angkatan 2017 dalam membuat dan menggunakan standar operasional prosedur secara efektif dalam konteks manajemen kualitas selama mereka mengikuti Program Manajemen. Magang ini adalah bukti kerja nyata di sebuah perusahaan. Hasil dari magang adalah membuat SOP sebagai pedoman untuk memudahkan pelaksanaan kerja dan meningkatkan pelayanan pelanggan perusahaan, jadi karyawan akan bekerja sesuai dengan panduan standar operasional prosedur yang telah dibuat, sehingga semua tindakan dan penampilan karyawan saat bekerja diatur di dalam SOP. Hasil SOP memuat tentang job description dan flowchart yang menjelaskan tugas, tanggung jawab yang terdiri dari persiapan yang harus dilakukan pramusaji dan kasir sebelum bekerja, pembagian jam kerja, proses menerima pesanan secara manual dan by system, pergantian shift kerja dan alur kerja. SOP dapat membantu kepala perusahaan atau manajer mengetahui tim mana yang kerjanya masih kurang sesuai dengan standart perusahaan dan menelusuri saat ada kesalahan prosedur serta secepat mungkin memperbaikinya dan proses pelayan pelanggan dapat berjalan dengan baik sesuai SOP.

Kata kunci: Informasi, *Standard Operating Procedure, Job Description, Flowchart*

