

RANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)* PRAMUSAJI  
CAFE POETOEK SOEKO DI DESA SUKOSARI, TRAWAS

**Maria Yosefina Jira Bara**

Manajemen Jejaring Bisnis

Fitri Novika Widjaja

Veny Megawati

**INTISARI**

Laporan Kerja Lapangan ini membahas mengenai Cafe Poetok Soeko yang merupakan salah satu unit usaha milik desa yang terletak di Desa Sukosari, Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur. Cafe Poetok Soeko merupakan salah satu cafe yang berada di Trawas yang memiliki keindahan yang tidak kalah bagus dengan cafe di daerah lain. Keindahan yang diberikan berupa pemandangan alam dan taman yang memberi nuansa tersendiri bagi para pengunjungnya. Dalam menjalankan usaha pihak cafe mempekerjakan warga desa sebagai karyawannya. Cafe ini masih terbilang baru dan masih memiliki berbagai kendala atau masalah dalam menjalankan usahanya. Salah satu hal yang membuat cafe layak di mata pelanggan adalah harus memiliki pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik tergantung dari para karyawannya dalam menjalankan pekerjaan. Dalam menjalankan pekerjaan, pramusaji Cafe Poetok Soeko masih melakukan berbagai kesalahan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Hal ini disebabkan karena dalam menjalankan tugasnya pramusaji belum bisa mengetahui secara jelas mengenai tugas-tugasnya. Hal ini disebabkan karena cafe belum memiliki SOP sebagai pedoman dalam bekerja. Dalam laporan ini akan membahas mengenai rancangan SOP pada Cafe Poetok Soeko khususnya untuk pramusaji cafe. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini berupa rancangan *standard operating procedures* yang disusun secara bertahap dan terperinci agar yang bersangkutan dapat memahami dengan baik tugas-tugasnya. Melakukan rancangan SOP diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi pada Cafe Poetok Soeko dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

**Kata kunci:** *Standard Operating Procedures (SOP)*, Pramusaji, *Flowchart*, *Job Description*.

RANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)* PRAMUSAJI  
CAFE POETOEK SOEKO DI DESA SUKOSARI, TRAWAS

**Maria Yosefina Jira Bara**

Manajemen Jejaring Bisnis

Fitri Novika Widjaja

Veny Megawati

**ABSTRACT**

*This Fieldwork Report discusses Cafe Poetok Soeko, which is a village-owned business unit located in Sukosari Village, Trawas District, Mojokerto Regency, East Java. Cafe Poetok Soeko is one of the cafes in Trawas which has a beauty that is no less good than cafes in other areas. The beauty given is in the form of natural landscapes and gardens that give its own nuances to its visitors. In running the business, the cafe employs villagers as employees. This cafe is still relatively new and still has various problems or problems in running its business. One of the things that makes a cafe worthy of the customer's eyes is having good service. Good service depends on its employees in carrying out their work. In carrying out his work, the waiter at Cafe Poetok Soeko still makes various mistakes in providing good service to customers. This is because in carrying out their duties the waiter cannot know clearly about his duties. This is because the cafe does not yet have an SOP as a guideline for work. In this report, we will discuss the draft SOP at Cafe Poetok Soeko, especially for cafe waiters. This study used a qualitative descriptive method, using data collection techniques in the form of observation and interviews. The results of this study are in the form of standard operating procedure designs which are arranged in stages and in detail so that those concerned can understand their duties well. Doing the SOP design is expected to overcome the problems that occur at Cafe Poetok Soeko in providing services to customers.*

Keywords: *Standard Operating Procedures (SOP), Waiter, Flowchart, Job Description*