

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seperti kita tahu bahwa akhir-akhir ini perkembangan bisnis ritel di Indonesia sudah semakin maju dan berkembang dari pada tahun-tahun sebelumnya. Bisnis ritel terbagi menjadi beberapa yaitu, ritel tradisional seperti toko kelontong, ritel semi modern, dan ritel modern seperti matahari, *hypermart*, *alfamart*, dan lain sebagainya. Bisnis ritel merupakan tempat dimana supplier menjual barangnya untuk disalurkan kepada konsumen akhir. Banyaknya perusahaan yang berkembang dalam bisnis ritel di Indonesia membuat ketatnya persaingan bisnis ritel di Indonesia. Berbagai macam perusahaan ritel di Indonesia bersaing secara ketat melalui beberapa produk yang dijual setiap perusahaan. Bisnis ritel terbagi dalam beberapa jenis seperti, *department store*, *specialty store*, *catalog showroom*, *food* dan *drug retailer*.

Dalam bisnis ritel salah satu contoh dari *specialty store* adalah toko buku. Toko buku adalah tempat, dapat berupa bangunan atau ruang yang didalamnya menjual berbagai jenis buku yang tersusun rapi di rak-rak buku dan alat-alat yang terkait dengan buku itu sendiri. Dulunya toko buku hanya tempat yang menjual berbagai jenis buku, dengan seiring perkembangan jaman selain menjual berbagai jenis buku, toko buku mulai menjual perlengkapan sekolah seperti tas, alat tulis, kertas memo, peralatan kebutuhan kantor, alat

olah raga, dan lain sebagainya. Terdapat beberapa toko buku yang berada di Surabaya seperti toko buku, gamedia, uranus, togamas, gunung agung, dan lain sebagainya. Sejauh ini yang kita tahu beberapa toko buku berdiri tersendiri contohnya toko buku uranus dan togamas, dan ada juga toko buku yang bergabung dengan pusat perbelanjaan contohnya toko buku gunung agung dan gamedia. Salah satu toko buku yang berkembang secara pesat adalah toko buku gamedia.

Gamedia Asri Media adalah anak perusahaan Kompas Gramedia yang menyediakan jaringan toko buku dengan nama toko buku Gramedia di beberapa kota di Indonesia dan Malaysia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 2 Februari 1970 dengan diawali dari satu toko buku kecil berukuran 25m<sup>2</sup> di daerah Jakarta Barat dan sampai tahun 2002 telah berkembang menjadi lebih dari 50 toko yang tersebar di seluruh Indonesia. Gramedia Royal Plaza Surabaya berada diantara pemukiman penduduk dan beberapa sekolah serta beberapa bimbingan belajar, sehingga memungkinkan banyak anak sekolah yang berbelanja buku pelajaran, buku tulis, dan peralatan sekolah dalam Gramedia Royal Plaza Surabaya. sehingga Gramedia Royal Plaza menentukan segmen pasar dari Gramedia Royal Plaza Surabaya adalah anak-anak sekolah. Toko buku Gramedia telah bekerja sama dengan dengan penerbit-penerbit buku baik dalam maupun luar negeri. Dari kelompok usahanya sendiri, pemasok ke Toko Buku Gramedia antara lain adalah Gramedia Pustaka Utama, Elex Media Komputindo, Gramedia Widya

Sarana, Bhuana Ilmu Populer, dan Gramedia Majalah, sementara dari luar negeri misalnya Prentice Hall, McGraw Hill, Addison Wesley, dan lain sebagainya. Selain menyediakan buku, Toko Buku Gramedia juga menyediakan berbagai produk lain seperti alat tulis, perlengkapan kantor, alat olahraga, dll. Saat ini toko buku Gramedia telah membuka enam outlet di Surabaya yaitu, Gramedia Basuki Rachmat 95, Gramedia Manyar Kertoarjo 16, Gramedia Tunjungan Plaza 1, Gramedia Royal Plaza, Gramedia Grand City Surabaya, Gramedia Supermal Pakuwon Indah, Gramedia Ciputra World Surabaya. Perusahaan ritel seperti gramedia harus memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik dalam menjalankan operasional toko.

SOP merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Menurut Laksmi, 2008:52 Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir. Kurangnya pemahaman karyawan kasir dan pramuniaga tentang standar operasional prosedur (SOP), membuat para karyawan kasir dan *store associate* Gramedia Royal Plaza Surabaya tidak menjalankan standar operasional prosedur (SOP) dengan baik. Hal tersebut dapat

mengakibatkan kerugian terhadap perusahaan, karena konsumen akan komplain kepada pihak perusahaan tentang layanan yang memuaskan yang dilakukan oleh karyawan kasir dan pramuniaga gramedia. Kesan dan komplain yang tidak baik tersebut akan membuat konsumen tersebut bercerita pengalaman yang tidak baik tersebut kepada rekan kerja, keluarga, dan orang disekitarnya sehingga akan membuat orang-orang yang diceritakan tersebut tidak akan berbelanja di gramedia lagi.

Permasalahan yang terjadi bisa dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1.1**

**Catatan komplain perusahaan lima tahun belakangan**

Tahun	Komplain
2012	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komplain mengenai pelayanan <i>store associate</i> yang tidak profesional.</li> <li>2. Konsumen disuruh mencari buku sendiri dan pada saat itu <i>customer service</i> sedang tidak berada ditempat.</li> <li>3. <i>Security</i> yang menegur konsumen dengan tidak sopan (dengan kata yang kasar).</li> </ol>
2013	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komplain mengenai <i>store associate</i> dan karyawan kasir yang berada di area tidak memberi tahu tentang undian berhadiah kepada konsumen.</li> <li>2. Penipuan diskon karena didalam buku</li> </ol>

	<p>terdapat stiker diskon sebesar 15% tetapi pada saat ingin membayar karyawan kasir mengatakan tidak ada diskon dan langsung menyobek stiker diskon yang tertempel pada buku.</p> <p>3. <i>Store associate</i> kurang sopan dan tidak melayani konsumen dengan baik serta melecehkan konsumen dan mengatakan hal yang tidak semestinya.</p>
2014	<p>1. Komplain mengenai pelayanan <i>store associate</i> ISRU yang menjual alat tulis kantor ingin mengecek stok barang digramedia tetapi <i>store associate</i> menjawab menunggu <i>supervisor</i>.</p> <p>2. Pelayanan <i>security</i> yang tidak memuaskan, berkata kasar yang menyinggung konsumen.</p>
2015	<p>1. Komplain ketika kasir mengcopy struk <i>supervisor</i> tidak ada dan kasir melayani dengan jutek.</p> <p>2. Pelayanan <i>store associate</i> kurang ramah.</p> <p>3. Pelayanan kasir kurang ramah.</p>
2016	<p>1. Komplain <i>store associate</i> harus bisa menangani konsumen dengan baik.</p>

2017	1. Komplain mengenai konsumen kecewa dengan sikap <i>store associate</i> ISRU yang menjual alat tulis kantor yang kurang ramah saat konsumen bertanya.
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : catatan perusahaan (Diolah)

Dapat dilihat dari komplain konsumen tentang standar operasional prosedur lima tahun diatas. Pada tahun 2012 tercatat tujuh komplain, tiga diantaranya komplain mengenai standar operasional prosedur (SOP). Pada tahun 2013 tercatat tujuh komplain, tiga diantaranya adalah komplain mengenai standar operasional prosedur (SOP). Pada tahun 2014 tercatat enam belas komplain, dua diantaranya adalah komplain mengenai standar operasional prosedur (SOP). Pada tahun 2015 tercatat delapan komplain, tiga diantaranya adalah mengenai standar operasional prosedur (SOP). Pada tahun 2016 tercatat tiga komplain, satu diantaranya adalah mengenai standar operasional prosedur (SOP). Dan pada tahun 2017 bulan Maret baru tercatat dua komplain, satu diantaranya komplain mengenai standar operasional prosedur (SOP). Dengan melihat buku komplain 5 tahun ini, setiap tahunnya terdapat komplain mengenai layanan karyawan kasir dan *store associate* sehingga pembenahan dan evaluasi mengenai standar operasional prosedur yang harus dilakukan karyawan kasir dan *store associate* pada saat jam operasional toko. Kurangnya pemahaman dan rasa tidak peduli karyawan kasir dan *store associate* terhadap pelanggan

membuat tidak berjalannya standar operasional prosedur yang ada dalam gramedia, terkadang karyawan kasir dan *store associate* merasa tidak perlu melakukan standar operasional prosedur yang ada cukup dengan memberi senyuman dan kata yang sopan akan membuat pelanggan nyaman tetapi hal tersebut adalah hal yang salah karena akan membuat pelanggan berpikir bahwa gramedia tidak mempunyai standar dan sapa terlebih standar operasional prosedur.

Dengan pelayanan yang baik yang diberikan karyawan kasir dan *store associate* maka konsumen akan puas terhadap toko, sehingga akan kembali lagi ketoko setiap akan membeli buku. Selain akan kembali ketoko untuk membeli buku dan peralatan kantor, biasanya konsumen akan memberitahukan kepada teman, keluarga, bahwa toko tersebut lengkap, karena apa yang konsumen butuhkan tersedia dalam toko dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kasir dan *store associate* memuaskan.

Selain dengan melihat catatan perusahaan (buku komplain) 5 tahun belakangan ini, dibawah ini ada beberapa foto yang peneliti ambil sebagai bukti penyimpangan standar operasional prosedur (SOP) yang terjadi di Gramedia Royal Plaza Surabaya.



**Gambar 1.1**

**Karyawan kasir yang tidak memberikan 3S**

Berdasarkan gambar 1.1 bisa dilihat kasir tidak memberikan 3S (senyum, sapa, salam) kepada konsumen, selain itu kasir melayani konsumen juga tidak menggunakan pin (tanda pengenal) yang seharusnya pin tersebut adalah standar yang harus digunakan oleh setiap karyawan yang bekerja di Gramedia, agar mempermudah konsumen memanggil karyawan.



**Gambar 1.2**

**Karyawan kasir dan *store associate* yang beristirahat sebelum jam istirahat**

Berdasarkan gambar 1.2 dapat kita lihat *pantry* penuh dengan beberapa karyawan kasir, *store associate*, dan karyawan magang yang sedang makan, bermain *handphone* dan juga ada yang sedang duduk-duduk saja. Dokumentasi foto ini peneliti ambil pada saat hari minggu di luar jam istirahat dan toko sedang ramai dengan konsumen, seharusnya karyawan, *store associate*, dan karyawan magang berada di area untuk membantu para konsumen.



**Gambar 1.3**

**Karyawan sedang duduk diatas buku dan berbincang dengan karyawan lainnya**

Berdasarkan gambar 1.3 dapat kita lihat penyimpangan yang dilakukan oleh salah satu karyawan Gramedia yang sedang duduk diatas tumpukan buku dan berbincang-bincang dengan karyawan yg lain, dan pada saat karyawan Gramedia duduk diatas buku disekitarnya ada konsumen yang sedang membaca dan memperhatikan karyawan tersebut.



**Gambar 1.4**

**Supervisor memberikan pelatihan pada saat jam kerja**

Berdasarkan gambar 1.4 terlihat supervisor sedang melakukan pelatihan tentang Gramedia kepada *store associate* pada jam kerja berlangsung, dan pada saat pelatihan yang diberikan tersebut itu tidak ada *store associate* yang menjaga area Gramedia.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh Gramedia Royal Plaza adalah memberikan materi tentang standar operasional prosedur terhadap karyawan kasir dan *store associate*, serta memberi pelatihan kepada karyawan kasir dan *store associate* tentang bagaimana melayani konsumen dengan baik dan benar sesuai dengan standar operasional prosedur yang dimiliki oleh Gramedia Royal Plaza, selain memberi pelatihan dan memberi materi yang bisa

dilakukan gramedia royal plaza adalah membiasakan para karyawan kasir dan *store associate* dengan standar operasional prosedur yang ada, sehingga para karyawan kasir dan pramuniaga terbiasa melakukan standar operasional prosedur dalam melayani konsumen dengan baik.

Berdasarkan gambaran diatas, maka Dalam hal ini peneliti akan menganalisis standar operasional prosedur (SOP) yang akan disusun dalam Laporan Kuliah Praktik Bisnis berjudul pemahaman standar operasional prosedur (SOP) dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen Gramedia Royal Plaza Surabaya.

## **1.2 Ruang Lingkup Proyek**

Kuliah Praktek Bisnis ini dilakukan pada Gramedia Royal Plaza Surabaya yang bertempat di jalan Ahmad Yani 16 - 18 Surabaya, Royal Plaza, lantai UG E6 / 26. Kuliah Praktek Bisnis ini dilaksanakan dalam waktu 2 bulan magang yang dimulai sejak tanggal 7 Februari 2017. Di Gramedia Royal Plaza tersebut memiliki permasalahan pada display yang tidak sesuai dengan signage, tidak tersedianya tempat duduk untuk para konsumen, standar operasional prosedur (SOP) yang berjalan tidak sesuai prosedur. Dalam proyek ini peneliti akan membahas tentang permasalahan standar operasional prosedur (SOP) yang berjalan tidak sesuai prosedur, terutama pada karyawan kasir dan *store associate*. Karyawan kasir dan *store associate* seharusnya mampu memberi 3S (senyum, sapa, salam) kepada konsumen saat sedang melayani, sehingga konsumen

akan merasa nyaman saat dilayani oleh kasir dan *store associate*. Selain itu seharusnya karyawan kasir dan *store associate* juga harus memberikan pelayanan yang maksimal, dengan membantu konsumen melihat stok buku pada sistem komputer, memberi tahu letak posisi buku yang dicari konsumen, dan juga membantu konsumen menemukan barang tersebut untuk *store associate*, serta untuk karyawan kasir membantu konsumen membayar barang belanjaan dengan menggunakan cash atau kartu kredit maupun debit.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka disusunlah rumusan masalah pemahaman standar operasional prosedur (SOP) dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen Gramedia Royal Plaza Surabaya.

### **1.3 Tujuan Proyek**

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui apakah standar operasional prosedur dijalankan atau tidak.
2. Mengetahui dampak pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pada kepuasan konsumen.
3. Memberikan masukan tentang pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) di Gramedia Royal Plaza Surabaya.

### **1.4 Manfaat Proyek**

Selama kuliah praktik bisnis ini dilaksanakan, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Hasil kuliah praktik bisnis ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengembangan ilmu, sehingga bisa menerapkan di dalam praktek bisnis dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan praktek selanjutnya.

2. Manfaat Praktek

Praktek ini diharapkan dapat menghasilkan suatu temuan yang bermanfaat bagi gramedia dari segi standar operasional toko (SOP). Temuan dari praktek ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi gramedia dalam operasional toko agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

## **1.5 Sistematika penulisan**

Di dalam proses penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang permasalahan, ruang lingkup proyek, tujuan proyek, manfaat proyek dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Bab tinjauan kepustakaan ini berisi tentang landasan teori yang berkaitan dengan ruang lingkup proyek. Berisi tentang urutan

logika berpikir yang konsisten mulai dari teori sampai dengan latar belakang masalah dan permasalahan.

### **BAB 3: METODE PELAKSANAAN**

Bab metode pelaksanaan ini berisi tentang prosedur dalam pelaksanaan kuliah praktik bisnis. Pada bagian ini, jenis permasalahan yang akan dipecahkan harus didukung dengan data-data juga berisikan jenis dan sumberdata yang digunakan serta sumber data menunjukkan dari mana data tersebut diperoleh.

### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab analisis dan pembahasan ini berisi deskripsi profil Gramedia Royal Plaza Surabaya, kegiatan yang dilakukan di Gramedia Royal Plaza Surabaya, eksplorasi akar masalah dan pendekatan yang dipilih serta pembahasan dan solusi.

### **BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab simpulan dan saran ini berisi tentang simpulan spesifik atau implikasi yang dijabarkan harus menekankan dampak hasil tugas akhir Kuliah Praktek Bisnis terhadap aspek-aspek bisnis. Saran merupakan keberlanjutan implementasi solusi dan usulan-usulan perbaikan riil.