

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS

PEMAHAMAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) DAN DAMPAKNYA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
GRAMEDIA ROYAL PLAZA
SURABAYA



OLEH:
CLARA NADYA
3103013140

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

PEMAHAMAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) DAN DAMPAKNYATERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN GRAMEDIA ROYAL
PLAZA SURABAYA

LAPORAN KULIAH PRAKTEK BISNIS
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH :
CLARA NADYA
3103013140

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya :

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Clara Nadya
NRP : 3103013140
Judul : Pemahaman Standar Operasional Prosedur
(SOP) dan Dampaknya Terhadap Kepuasan
Konsumen Gramedia Royal Plaza Surabaya

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 16 Juni 2017

Yang menyatakan



(Clara Nadya)

HALAMAN PERSETUJUAN

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS

**PEMAHAMAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN GRAMEDIA ROYAL
PLAZA SURABAYA**

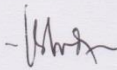
Oleh :

CLARA NADYA

3103013140

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing,



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si

Tanggal 19 Juni 2017

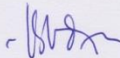
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan KPB yang ditulis oleh: Clara Nadya

NRP : 3103013140

Telah diuji pada tanggal 27 Juli 2017 dan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



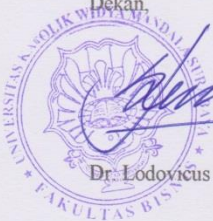
Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si

NIK. 311.95.0228

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM.

NIK. 321.99.0370



Robertus Sigit Haribowo Lukito,
SE., M.Sc.

NIK. 311.11.0678

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karuniaNya proses penulisan laporan Kuliah Praktek Bisnis (KPB) mengenai pemahaman standar operasional prosedur (SOP) dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen Gramedia Royal Plaza Surabaya dapat terselesaikan dengan baik. Laporan Kuliah Praktek Bisnis ini disusun dalam rangka pemenuhan Tugas Akhir guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa laporan penulisan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya banyak pihak yang mendukung penulis sejak awal berlangsungnya proses Kuliah Praktek Bisnis hingga laporan ini selesai. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya bagi pihak-pihak yang mendukung baik secara moril maupun materiil. Ucapan terima kasih dan penghormatan yang terbesar diberikan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kelimpahan baik dari akal budi dan kesehatan serta kekuatan yang selalu menyertai penulis.
2. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

3. Bapak Robertus Sigit Haribowo Lukito, SE.,M.Sc. selaku Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
4. Ibu Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si selaku dosen pembimbing dan dosen pendamping lapangan yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran selama proses Kuliah Praktek Bisnis berlangsung hingga penulisan laporan Kuliah Praktek Bisnis.
5. Gramedia Royal Plaza Surabaya yang telah memberikan banyak informasi juga kesempatan sehingga proses Kuliah Praktek Bisnis dapat terlaksana dengan baik.
6. Orang tua dan saudara penulis yang telah memberikan dukungan dari awal hingga penulis bisa menyelesaikan laporan Kuliah Praktek Bisnis ini dengan baik.
7. Rekan penulis dan sekaligus teman seperjuangan menyelesaikan Kuliah Praktek Bisnis yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat dalam menyelesaikan laporan Kuliah Praktek Bisnis ini khususnya Dian serta sahabat dan teman penulis .

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan Kuliah Praktek Bisnis ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan waktu, tenaga, pikiran dan kemampuan yang penulis miliki. Sehingga penulis memohon maaf dan mengharapkan saran dan kritik guna pengembangan selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap laporan

Kuliah Praktek Bisnis dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya,

Clara Nadya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Proyek	11
1.3 Tujuan Proyek.....	12
1.4 Manfaat Proyek	13
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	16
2.1 Bisnis Ritel.....	16
2.2 <i>Specialty Store</i>	17
2.3 Standar operasional prosedur (SOP).....	18
2.4 Kepuasan konsumen	21

BAB 3 METODE PELAKSANAAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.3 Alat dan Metode Pengumpulan Data	27
3.4 Teknik Analisis Data	29
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Deskripsi Profil Mitra Usaha	31
4.1.1 Sejarah Gramedia	32
4.1.2 Visi dan Misi	45
4.1.3 Struktur Organisasi	46
4.1.4 Departemen	47
4.1.5 Pemasok.....	49
4.2 Kegiatan yang Dilakukan di Mitra Usaha	51
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	54
4.3.1 Apakah kasir telah menjalankan layanan	56
4.3.2 Apakah Anda Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Kasir.....	57
4.3.3 Apakah <i>Store Associate</i> telah menjalankan layanan.....	58
4.3.4 Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan <i>Store Associate</i>	59
4.4 Pemecahan Masalah	61
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Saran	65

5.2.1 Saran Akademis	66
5.2.2 Saran Praktis	66

DAFTARPUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Catatan komplain perusahaan lima tahun belakangan	31
Tabel 4.1 Daftar cabang Gramedia	34
Tabel 4.2 Nilai keutamaan Gramedia.....	51
Tabel 4.3 Jadwal dan pelaksanaan Kuliah Praktek Bisnis.....	52
Tabel 4.4 Karakteristik responden.....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Karyawan kasir yang tidak memberikan 3S.....	7
Gambar 1.2 Karyawan kasir dan <i>store associate</i> yang beristirahat sebelum jam istirahat.....	8
Gambar 1.3 Karyawan sedang duduk diatas buku dan berbincang dengan karyawan lainnya.....	9
Gambar 1.4 <i>Supervisor</i> memberikan pelatihan pada saat kerja.....	10
Gambar 4.1 Gramedia Royal Plaza Surabaya.....	31
Gambar 4.2 Logo Gramedia.....	44
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Gramedia Royal Plaza Surabaya.....	47
Gambar 4.4 Diagram apakah kasir Gramedia Royal Plaza Surabaya telah menjalankan layanan	56
Gambar 4.5 Diagram apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan kasir Gramedia Royal Plaza Surabaya	57
Gambar 4.6 Diagram apakah <i>store associate</i> Gramedia Royal Plaza Surabaya telah menjalankan layanan.....	59
Gambar 4.7 Diagram apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan <i>store associate</i> Gramedia Royal Plaza Surabaya	60

ABSTRAK

Dari hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan permasalahan terkait dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berdampak pada kepuasan konsumen. Sehingga, Gramedia Royal Plaza Surabaya perlu melakukan monitoring, evaluasi dan pelatihan standar operasional prosedur agar konsumen puas.

Standar operasional prosedur (SOP) yang dijalankan karyawan kasir dan *store associate* yang sesuai dan benar saat melayani konsumen dapat membuat konsumen puas. Hal tersebut juga bisa terjadi di Gramedia Royal Plaza Surabaya. Standar operasional prosedur (SOP) yang ada belum berjalan dengan baik dan benar sehingga belum bisa membantu konsumen sehingga perlu melakukan *monitoring*, evaluasi dan pelatihan standar operasional prosedur terhadap karyawan kasir dan *store associate* Gramedia Royal Plaza Surabaya agar meningkatkan kepuasan konsumen saat berbelanja di Gramedia Royal Plaza Surabaya.

Kata Kunci : *Specialty Store*, standar operasional prosedur, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

From the observations that have been made, the researchers found problems related to standard operating procedure (SOP) impact on customer satisfaction. Gramedia Royal Plaza Surabaya need to do the monitoring, evaluating and give training about the standard operating procedure that use in the company to increase customer satisfaction.

The right and proper standard operating procedure (SOP) that used by cashier staffs and store associates when serving the customers can impact on customer's satisfaction. That strategy also can be applied in Gramedia Royal Plaza Surabaya. Standard operating procedure (SOP) in Gramedia Royal Plaza Surabaya has not been used properly and correctly, so the monitoring procedure, evaluating and give training about standard operating procedure to cashier staffs and store associate need to be used. That strategies that written above can increase customer satisfaction after they shopped in Gramedia Royal Plaza Surabaya.

Keywordy : Specialty Store, standard operating procedur, customer satisfaction.