

Standard Operating Procedures (SOP) As An Effort To Maintain Service Quality At Defaros Barbershop Kediri City

Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Upaya Menjaga Kualitas Pelayanan Di Defaros Barbershop Kota Kediri

Budi Rahayu^{1*} , Wahyu Dede Gustiawan²

Universitas Kediri^{1,2}

Budir@unik-kediri.ac.id¹ , Wahyudede@unik-kediri.ac.id²

*Corresponding Author

ABSTRACT

The quality of service provided must be maintained to be able to survive a tight competition. One of the businesses or businesses that must also implement SOPs in their customer service is a barbershop business or what is now more popularly known as a barbershop. This research uses descriptive qualitative methods. The respondents chosen were the owners and also employees of the defaros barbershop of Kediri City. The creation of standard operating procedures for defaros barbershop includes elements of efficiency, consistency, fault minimization, problem solving, labor protection, work maps, defense limits. The result of this study is in the form of SOPs, namely a) Visitors come and are given a queue number. If online bookings must be timely so as not to disturb the queues running at the defaros barbershop;b) Employees are required to follow predetermined patterns or models;c) Shave carefully;d) Communication is the most important thing in the work;e) Worker misfortune and the consumer is the responsibility of the barbershop defaros;f) Use the appropriate cutting tool used and place it back to its original place;g) Breafing every week on Friday mornings

Keywords : Barbershop, Quality of Service, Standard Operating Procedures.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang diberikan harus dijaga agar mampu bertahan dalam persaingan yang ketat. Salah satu bisnis atau bisnis yang juga harus menerapkan SOP dalam pelayanan pelanggannya adalah bisnis barbershop atau yang sekarang lebih populer dengan sebutan barbershop. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Responden yang dipilih adalah pemilik dan juga karyawan pangkas rambut defaros Kota Kediri. Pembuatan SOP defaros barbershop meliputi unsur efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, pemecahan masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, batasan pertahanan. Hasil dari penelitian ini berupa SOP yaitu a) Pengunjung datang dan diberikan nomor antrian. Jika pemesanan online harus tepat waktu agar tidak mengganggu antrian yang berjalan di defaros barbershop; b) Karyawan diharuskan mengikuti pola atau model yang telah ditentukan; c) Bercukur dengan hati-hati; d) Komunikasi adalah hal terpenting dalam bekerja; e) Kemalangan pekerja dan konsumen menjadi tanggung jawab barbershop defaros;f) Gunakan alat pemotong yang sesuai bekas dan tempatkan kembali ke tempat asalnya;g) Breafing setiap minggu pada hari jumat pagi

Kata kunci : Barbershop, Kualitas pelayanan, Prosedur Operasi Standar

1. Pendahuluan

Perusahaan yang bergerak sektor jasa pada saat ini mengalami peningkatan yang signifikan sekarang ini. Meningkatnya kesejahteraan masyarakat akan berdampak juga pada konsumsi barang dan jasa yang meningkat. Konsumsi jasa, terutama pendidikan, kesehatan , hiburan, pelayanan diri, komunikasi, keuangan, traveling adalah beberapa sektor jasa yang banyak dikonsumsi dan memiliki pengaruh besar terhadap perkembangan perekonomian. Beberapa faktor yang bisa mempengaruhi perkembangan bisnis jasa seperti perubahan demografis, perubahan psikologis, sosial, perekonomian, politik dan hukum (Ratna & Meiliani, 2018) .

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen haruslah dijaga untuk bisa bertahan dipersaingan yang ketat (Nasrulloh & Fadillah, 2019). Hal tersebut harus dilakukan oleh pelaku usaha yang sedang dijalankan, salah satu upaya bertahan di persaingan yang ketat adalah memikirkan cara yang efektif agar dapat bersaing. Salah satu cara adalah dengan menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal tanpa konsumen merasa dibebani oleh harga pelayanan jasa tersebut. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pemilik usaha juga dapat melakukan upaya lain seperti membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) (AJUSTA & Addin, 2018).

Salah satu bisnis atau usaha yang juga harus menerapkan SOP dalam pelayanan konsumennya adalah usaha pangkas rambut atau yang sekarang lebih populer dengan nama barbershop (Wartama & Thahir, 2021). Usaha Barbershop di Indonesia bisa dibilang baru, memiliki perkembangan yang sangat baik dengan munculnya barbershop barbershop yang tersebar di Indonesia. Potong rambut merupakan kebutuhan pokok setiap bulannya bagi pria, minimal satu sampai dua bulan pria membutuhkan potong rambut. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut bermunculan jasa potong rambut yang menawarkan layanan potong rambut hingga perawatan rambut khusus pria. Usaha barbershop di kota Kediri sekarang ini juga menjadi salah satu model usaha atau bisnis yang banyak digemari khususnya anak-anak muda. Data yang diambil dari google.com pada bulan Maret 2022, jumlah barbershop yang ada di Kota Kediri mencapai hampir 100 titik lokasi. Semakin banyaknya pesaing membuat para pelaku bisnis barbershop harus terus berupaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus-menerus. Salah satu upayanya adalah dengan menerapkan SOP agar pelanggan yang datang dilayani secara sama satu sama lainnya.

Defaros barbershop adalah salah satu pelaku usaha yang bergerak dalam bidang pangkas rambut modern. Beralamatkan di jalan Bandar Ngalim No. 16 Kota Kediri dan berdiri sejak Juli 2021. Defaros barbershop juga membuka kelas privat bagi konsumen yang ingin bisa memotong rambut dan setelah lulus juga akan mendapatkan sertifikat yang dikeluarkan oleh owner Defaros Barbershop. Pada bulan Maret tahun 2022 ini owner sudah membuka cabang baru yang diberi nama Defaros Barbershop #2 dan beralamatkan di sekitar jalan Panglima Polim Kota Kediri. Perkembangan yang cukup signifikan dari Defaros Barbershop ini membuat pemilik harus memikirkan bagaimana cara agar tetap menjaga kualitas pelayanan dari pusat ke cabang, dan juga ternyata selama ini pemilik belum mempunyai standar operasional prosedur bagi karyawannya ketika melayani konsumen. Padahal dari beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh (Ratna & Meiliani, 2018) menyebutkan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Selanjutnya ada penelitian yang dilakukan oleh (Syarifah, 2019) yang menyebutkan bahwa standar operasional prosedur juga bisa meningkatkan kinerja pegawai perusahaan.

2. Tinjauan Pustaka

Chrysanti dalam (Mulady, 2020) menyatakan bahwa SOP menjadi penting karena sebagai salah satu acuan dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan dalam melaksanakan program kerjanya. SOP merupakan pedoman kerja bagi setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

Menurut Santoso dalam (AJUSTA & Addin, 2018) SOP terdiri dari 7 hal pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

1. Efisiensi

Efisiensi bisa berarti sebagai suatu ketepatan, efisiensi adalah hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan menjadi lebih tepat, dan sesuai dengan tujuan dan target.

2. Konsistensi

Konsistensi bisa diartikan sebagai ketetapan yang tidak berubah, maka dengan kata lain adalah tepat. Konsisten diharapkan akan memudahkan pengukuran terkait untung-rugi, perencanaan pemasaran dll. Karenanya semua yang terlibat di dalam membutuhkan disiplin tinggi.

3. Minimalisasi kesalahan

Minimalisasi kesalahan bisa diartikan dapat menghindari kesalahan atau error di segala area tenaga kerja. SOP bisa dijadikan panduan pasti untuk membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis.

4. Penyelesaian masalah

Standar operasional prosedur dapat juga menjadi penyelesaian masalah yang mungkin timbul dalam aktivitas perusahaan, seperti konflik antar karyawan yang bisa jadi standar operasional prosedur bisa dijadikan penyelesaian jika disusun dengan tepat.

5. Perlindungan tenaga kerja

Perlindungan tenaga kerja bisa diartikan sebagai langkah yang memuat segala tata cara untuk melindungi setiap sumber daya, dari potensi pertanggung jawaban, dan berbagai persoalan personal. SOP yang dimaksud dapat melindungi hal hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu.

6. Peta kerja

Peta kerja bisa diartikan sebagai pola aktivitas yang sudah tertata rapi dan bisa dijalankan dalam pikiran masing masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak m, hal ini terkait dengan poin pertama yang efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan.

7. Batas Pertahanan

Batasan pertahanan adalah langkah inspeksi, bisa diartikan sebagai pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktifitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan jelas. Oleh karena itu, gangguan yang bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam standar operasional prosedur untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan.

Terciptanya Standar Operasional Prosedur (SOP), pelaksanaan, serta pengawasan pelayanan yang tepat, bisa menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan permintaan. Semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), maka secara bertahap kualitas pelayanan akan lebih profesional

3. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, menurut (Sugiyono, 2017) metode diskriptif adalah metode yang menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian tanpa menggunakan angka-angka, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan. Lebih lanjut dijelaskan penelitian kualitatif adalah salah satu jenis penelitian yang berspesifikasi secara sistematis, terencana, dan terstruktur sejak awal hingga tahap implementasi

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Defaros Barbershop Kota Kediri Jawa timur.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data lapangan. Selain itu tentunya dengan data-data kepustakaan. Data lapangan merupakan hasil lapangan dari pemilik dan karyawan Defaros Barbershop

Adapun sumber penelitian adalah berupa berikut:

1. Sumber data primer
Data langsung yang dikumpulkan peneliti dari sumber aslinya atau langsung kepada informan yang mempunyai informasi atau data tersebut. Sumber data diperoleh dari hasil wawancara dan observasi lapangan yang didapatkan saat melakukan penelitian dan wawancara.
2. Sumber data sekunder
Sumber data sekunder didapat dari penelusuran kepustakaan terhadap data-data yang terkait dengan teori-teori standar operasional. Data kepustakaan penting lainnya adalah kualitas pelayanan. serta yang juga digunakan sebagai bahan pelengkap yang penting. Data-data tersebut didapatkan dari penelitian terdahulu, buku, jurnal, dan internet.

Teknik pengolahan data

1. Observasi atau Pengamatan
Observasi adalah dasar ilmu pengetahuan berdasarkan data, fakta mengenai dunia dan kenyataan yang diperoleh melalui observasi (Sugiyono, 2017). Data yang dihasilkan berupa catatan yang ditulis peneliti secara langsung dari informan
2. Wawancara mendalam
Wawancara dilakukan untuk menggambarkan orang, peristiwa, kegiatan, perasaan, motivasi, tuntutan dan lainnya agar bisa melengkapi data, serta informasi untuk keperluan penelitian. Wawancara mendalam atau *indepth interview* ini diarahkan ada pemilik dan defaros barbershop
3. Dokumentasi
Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu. Dokumen yang disajikan berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya menomental dari seseorang.

Validitas dan Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2017) menyebutkan bahwa untuk menguji keabsahan data metode penelitian kualitatif, akan menggunakan istilah berbeda dengan metode kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data dilakukan melalui dua cara yaitu Triangulasi dan Member Check.

1. Triangulasi
Teknik triangulasi adalah merupakan pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari beberapa teknik yang ada dan sumber data yang ada. Dengan kata lain, sebenarnya peneliti telah melakukan pengujian kredibilitas data sekaligus mengumpulkan data. Peneliti menggunakan triangulasi teknik, yaitu peneliti melakukan teknik pengumpulan yang berbeda guna mendapatkan data dari sumber yang sama.
2. Member Check
Member check adalah pengecekan data yang diperoleh dari pemberi data. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan pemberi data.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari serta menyusun data yang di kumpulkan, sehingga data tersebut dapat ditemukan kesimpulan dan dijadikan sebagai bahan informasi yang bisa dipahami orang lain. Sedangkan teknik analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu data yang diperoleh dan dikembangkan melalui pola hubungan tertentu dan menjadi hipotesis. Menurut Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2017), menjelaskan bahwa ketika menganalisis data kualitatif bisa dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sampai dengan datanya sudah jenuh, aktivitas tersebut berupa

reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Peneliti memakai teknik analisis data model Miles & Huberman dalam (Sugiyono, 2017) yang diantaranya :

1. Pengumpulan data

Adalah tahap mengumpulkan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data, dimana semakin lama dilapangan, maka akan banyak jumlah data yang didapatkan dan bervariasi. Terdapat data yang dapat diamati dan data yang tidak dapat diamati, misalnya mengenai perasaan dan hati seseorang.

2. Reduksi data

Memilih dan memfokuskan kepada data yang penting dan merangkum data yang pokok. Pada reduksi data, laporan lapangan yang dirangkum, kemudian dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, setelah itu dicari tema atau polanya. Laporan lapangan sebagai bahan baku mentah diringkas, direduksi, disusun lebih sistematis, sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, serta mempermudah peneliti untuk mencari data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data dapat pula membantu dalam memberikan kode pada aspek tertentu.

3. Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Peneliti tidak boleh terlalu dalam pada kumpulan data, oleh karena itu agar dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dalam penelitian itu, harus diusahakan membuat alat ukur seperti pedoman wawancara, pedoman observasi dan pedoman dokumentasi.

4. Penarikan Kesimpulan dan klarifikasi

Pada awal penelitian, peneliti berusaha untuk mencari makna data yang dikumpulkannya. Untuk itu, peneliti mencari tema, pola hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan sebagainya. Data yang diperoleh sejak awal mencoba mengambil kesimpulan. Kesimpulan itu awalnya masih sangat kabur, masih harus didalami lagi dengan tambahan data, maka kesimpulan itu akan lebih lengkap jadi kesimpulan senantiasa dan harus diverifikasi selama penelitian berlangsung hingga akhirnya tercapai kesimpulan akhir.

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini akan memakai teori dari (AJUSTA & Addin, 2018) sebagai dasar pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada objek penelitian yaitu Defaros Barbershop. Wawancara dilakukan sebanyak empat kali dengan pemilik, dimana wawancara awal bertujuan untuk menggali apa keinginan dari pemilik dengan dibuatnya SOP pada usahanya.

“saya pengen ketika nanti buka cabang baik cabang saya sendiri maupun bentuknya kerjasama, kita tidak mengubah standar-standar yang sudah saya bangun dari awal ketika mendirikan usaha ini mas, jadi biar konsumen ketika datang merasakan pelayanan dan pengalaman yang sama”.

“saya pengen SOP yang simpel tapi bisa diterapkan oleh karyawan saya ditempat kerja, dan tanpa memberikan tekanan dengan adanya SOP”

Wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti mendapati bahwa pemilik ingin membuat sebuah SOP yang nantinya bisa digunakan di cabang defaros barbershop agar konsumen dapat mendapatkan pelayanan yang terstandar, tanpa membuat karyawannya terbebani dengan adanya SOP yang telah dibuat.

1. Efisiensi

Unsur efisien mencakup sebagai suatu ketepatan, efisiensi adalah hubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja,

melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan. Dari penjelasan awal maka peneliti menetapkan bahwa SOP pertama adalah pengunjung datang dan diberikan nomor antrian. Jika booking online harus tepat waktu agar tidak mengganggu antrian yang berjalan di defaros barbershop.

“kita sebelumnya tidak pakai antrian mas, jadi siapa yang datang duluan ya itu yang kita layani, tapi kalau pas rame nanti takutnya karyawan ada yang lupa dan konsumennya kelewat antriannya. Kalau booking online biasanya juga masih tidak tepat waktu ketika janji.”

2. Konsistensi

Unsur konsisten dapat diartikan sebagai ketetapan serta hal yang tidak berubah, maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten bisa memudahkan pengukuran untung-rugi, juga regulasi pemasaran oleh karena itu semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi. Seperti yang sudah didapat pada saat wawancara, menurut pemilik, Defaros barbershop memiliki ciri khas tersendiri dalam model potongan rambut. Maka karyawan diharuskan mengikuti pattern atau model yang sudah ditentukan.

“jadi saya mengharuskan karyawan saya harus bisa memotong model cukuran yang sama dengan saya. Tujuannya biar kita punya ciri khas sendiri. Jadi ketika konsumen datang dan tidak tahu dia mau cukur model gimana, karyawan saya sudah tau apa yang harus dilakukan”.

dari wawancara tersebut maka peneliti menggunakan “Standar model ketika memotong harus mengikuti pattern dari owner”

3. Minimalisasi kesalahan

Minimalisasi kesalahan bisa juga diartikan dapat menjauhkan segala error di segala area tenaga kerja. Standar operasional prosedur bisa menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis. Dari penjelasan singkat tersebut maka peneliti merumuskan bahwa mencukurlah dengan hati, sebagai SOP selanjutnya. Hal itu juga didukung dengan pernyataan pemilik bahwa

“jadi mas, mencukur itu kalo dari hati kita melakukannya, hasilnya pun juga akan maksimal. Beda kalo kita mencukur dalam keadaan hati yang tidak karuan. Pasti akan terlihat kurang maksimal hasilnya, belum lagi akan kurang konsentrasi. Bisa mengganggu dan kasih pengaruh negatif kesekitarnya”.

“kesalahan itu biasanya terjadi kalau kita ndak konsen ketika mencukur/melayani konsumen. Biasanya kalau seperti itu saya ajak ngobrol dulu ada masalah apa kok kerjanya tidak berkonsentrasi”.

4. Penyelesaian masalah

Standar operasional prosedur dapat menjadi penyelesaian masalah dapat muncul pada aktivitas perusahaan maupun institusi antar karyawan sering terjadi. Bahkan, seolah oleh tidak ada penengah untuk memecahkan konflik yang dimaksud. Tetapi, apabila dikembalikan kedalam SOP yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada SOP tersebut.

“sejauh ini sih ngga ada ya mas kita kalo berkonflik karena memang ketika ada yang tidak pas biasanya langsung saja ngobrol”

“saya rasanya juga penting ketika bekerja dan komunikasi karena kitanya tidak tau orang itu mungkin lagi ada masalah diluar dan nanti bisa dibawa saat kerja”.

Dari uraian tersebut maka peneliti menentukan bahwa SOP selanjutnya adalah “komunikasi adalah hal terpenting dalam pekerjaan”

5. Perlindungan tenaga kerja

Perlindungan tenaga kerja bisa menjadi langkah pasti, dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap sumber daya dari potensi menghindar dari pertanggungjawaban serta berbagai persoalan personal. SOP dalam hal ini dimaksud melindungi hal hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu secara personal.

“kalau bentuk perlindungan kayak BPJS gitu mungkin belum ada mas, tapi kalau kita nanti sudah punya banyak karyawan bukan tidak mungkin akan kita daftarkan BPJS, selama ini juga untungnya tidak ada kecelakaan kerja yang terjadi dan kalau bisa jangan sampai ada”

“kalaupun ada ya mas kita siap bertanggung jawab kalau memang itu terjadi di defaros barbershop”

Bentuk perlindungan tenaga kerja yang bisa diterapkan oleh defaros barbershop adalah “keselamatan pekerja dan konsumen merupakan tanggung jawab defaros barbershop”

6. Peta kerja

Peta kerja bisa diartikan sebagai semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing masing karyawan sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan adanya standar operasional prosedur, pola kerja bisa menjadi lebih fokus dan sesuai pada jalurnya, hal ini terkait dengan poin pertama yang efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan.

“kalau alat cukur yang otomatis itu mereka punya sendiri-sendiri, karena itu seperti senjata andalan masing-masing karyawan, kecuali alat-alat yang sifatnya umum kayak sisir dan sejenisnya”.

“jadi kalau setelah dipakai untuk alat-alat yang umum harus dikembalikan lagi ke tempat asalnya agar yang lain tidak bingung ketika mencari”.

Dari uraian diatas maka SOP yang bisa diterapkan pada defaros barbershop adalah “gunakan alat potong yang sesuai dengan yang digunakan dan letakkan kembali ke tempat semula.”

7. Batas Pertahanan

Batasan pertahanan bisa diartikan sebagai langkah inspeksi terakhir, karena secara prosedural segala aktifitas institusi ataupun perusahaan yang sudah tertera. Oleh karena itu, inspeksi-inspeksi yang bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat di SOP untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan.

“kita belum ada sih mas kayak breafing-breafing gitu atau evaluasi untuk karyawan saya. Jadi mungkin bisa kalau dibuat breafing satu minggu sekali”.

Dari uraian tersebut maka defaros barbershop bisa menerapkan adanya breafing setiap minggu pada hari jumat pagi.

5. Penutup

Berdasarkan hasil yang sudah dituangkan diatas, peneliti melakukan pengecekan selama beberapa kali dengan pemilik dan juga karyawan Defaros barbershop. Adapun Standar Operasional Prosedur yang nantinya diterapkan untuk menunjang kerja karyawan dan juga membuat karyawan mempunyai pegangan untuk dijadikan pedoman ketika bekerja adalah :

- a. Pengunjung datang dan diberikan nomor antrian. Jika booking online harus tepat waktu agar tidak mengganggu antrian yang berjalan di defaros barbershop.
- b. Karyawan diharuskan mengikuti pattern atau model yang sudah ditentukan.
- c. Mencukurlah dengan hati

- d. Komunikasi adalah hal terpenting dalam pekerjaan
- e. Keselamatan pekerja dan konsumen merupakan tanggung jawab defaros barbershop
- f. Gunakan alat potong yang sesuai dengan yang digunakan dan letakkan kembali ke tempat semula
- g. Breafing setiap minggu pada hari jumat pagi.

Daftar Pustaka

- AJUSTA, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(3), 181–189.
- Mulady, R. Z. (2020). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan Pengiriman Barang pada JNE Kota Yogyakarta*.
- Nasrulloh, A. A., & Fadillah, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Barbershop Di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. *JURNAL EKONOMI SYARIAH*, 4(1).
- Ratna, R., & Meiliani, E. (2018). Pengaruh Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batanghari. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 147–152.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Syarifah, N. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. *UIN Sunan Ampel Surabaya*.
- Wartama, I. K. A., & Thahir, H. (2021). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Barbershop Di Kota PaLU. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 7(4), 310–320.