

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalankan suatu pekerjaan, tentu terdapat cara-cara atau prosedur untuk melakukan pekerjaan tersebut. Prosedur kerja diperlukan agar pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan baik untuk mencapai tujuannya. Selain itu, prosedur kerja juga dimaksudkan untuk menjamin keselamatan si pekerja. Dengan prosedur kerja yang baik, diharapkan pekerjaan akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Rumah Retret Giri Nugraha (RRGN) Palembang adalah sebuah karya pelayanan yang memfasilitasi dalam mendampingi pembinaan rohani dan pengolahan diri. Fasilitas yang ada di RRGN cukup memadai, seperti: ruang pertemuan (aula), ruang makan (*refter*), kamar tidur (vila), dan kapel (ruang doa). Fasilitas tersebut sangat mendukung dalam pembinaan rohani yang sering dilakukan oleh sekolah-sekolah swasta yang ada di kota Palembang. Untuk mempersiapkan fasilitas tersebut, diperlukan suatu prosedur agar pengguna fasilitas tersebut benar-benar siap dan layak digunakan. Tujuannya adalah agar pengguna fasilitas RRGN merasa nyaman dan kegiatan pembinaan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

RRGN memiliki konsumen yang cukup banyak setiap tahunnya. Hal tersebut disebabkan karena lokasi RRGN yang tidak terlalu jauh dari pusat kota. Lokasi RRGN berada di Jl. Kolonel H. Burlian KM 7 Palembang. Konsumen RRGN juga mendapat fasilitas tim pembina, sehingga konsumen tidak perlu mencari dan menyiapkan tim sendiri. Sedangkan karya pelayanan sejenis yang menjadi kompetitor RRGN lokasinya berada di kabupaten Banyuasin. Selain lokasi yang jauh dari pusat kota, tempat tersebut juga tidak menyediakan tim pembina sehingga konsumen harus mencari dan menyiapkan tim sendiri. Perbedaan tersebut membuat konsumen lebih memilih RRGN sebagai tempat pembinaan rohani dan pengolahan diri.

Seiring berjalannya waktu, mulai banyak kelompok kategorial yang menawarkan untuk menjadi tim pembina bagi yang membutuhkan. Kelompok kategorial tersebut seperti: *Campus Ministry* (CM) ST Musi, Komisi Kepemudaan Keuskupan Agung Palembang (KomKep KAPal), dan Karya Kepausan Indonesia (KKI). Hal tersebut berdampak pindahnya beberapa konsumen RRGN ke kompetitor dengan menggunakan tim pembina yang lain. Sekretariat RRGN mencatat adanya penurunan konsumen dari tahun 2012 hingga 2014 (dapat dilihat pada lampiran). Hal tersebut menunjukkan terjadinya penurunan produktivitas pengguna RRGN, yang mengindikasikan adanya suatu masalah yang harus segera di perbaiki. Jika tidak segera diperbaiki akar permasalahannya, maka pada tahun 2015 RRGN akan terancam kehilangan konsumen lagi. Dari data tersebut, terdapat 4 sekolah yang menjadi langganan tetap RRGN. Akan tetapi, pada tahun 2014 sekolah tersebut tidak menggunakan RRGN sebagai tempat pembinaan rohani. Hilangnya pelanggan tetap RRGN tersebut diduga terjadi karena kurang baiknya fasilitas yang diberikan. Hal tersebut terlihat dari sering adanya *complain* dari konsumen RRGN yang merasa kurang puas dengan fasilitas yang ada di RRGN.

Selama ini, RRGN tidak memiliki *SOP* (*Standard Operating Procedure*) dalam mempersiapkan aula, *refter*, vila, dan kapel. Tidak adanya *SOP* membuat persiapan yang dilakukan oleh karyawan tidak maksimal. Terkadang ada hal-hal yang lupa disiapkan oleh karyawan sehingga membuat pengguna RRGN *complain*. Sebagai contoh, salah satu sistem kerja yang tidak memiliki *SOP* adalah sistem penyiapan vila dan kamar tidur. Pada sistem kerja di vila, karyawan hanya menyiapkan apa yang diperlukan di kamar tidur tanpa adanya *SOP*. Karyawan hanya menyiapkan yang telah menjadi kebiasaannya dan seingatnya saja. Dampaknya adalah ada hal-hal kecil yang terlupakan, seperti lupa memeriksa kondisi lampu kamar, air minum pada *dispenser*, dan sebagainya. Hal tersebut akan mengakibatkan pengguna vila akan *complain* sehingga akan membuat konsumen merasa kecewa atas pelayanan fasilitas RRGN.

Untuk itu perlu dilakukan perancangan *SOP* dalam mempersiapkan aula, *refter*, vila, dan kapel agar kepuasan konsumen RRGN tetap terjaga bahkan meningkat. *SOP* akan mengakomodasi karyawan agar bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selama ini karyawan bekerja tanpa ada prosedur, sehingga kualitas pelayanan fasilitas yang diberikan belum standar. Dengan *SOP*, jadwal bekerja pun menjadi jelas sehingga tidak terkesan mendadak ketika konsumen yang akan datang barulah dilakukan persiapan. Sesuatu yang mendadak tersebut tentu tidak baik karena membuat tingkat kecermatan karyawan dalam bekerja menurun. Jika demikian, efeknya tentu akan mengganggu kelancaran acara yang berlangsung. Dengan dibuatnya *SOP* maka pelayanan yang diberikan RRGN akan memenuhi standar. Salah satu misi RRGN adalah melayani dengan semangat nabi cinta kasih dan pelayanan persaudaraan, sehingga *SOP* tersebut dibutuhkan agar dapat melayani dengan baik. Efek dari tidak adanya *SOP* adalah turunnya konsumen yang menggunakan RRGN karena standar fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Pada tahun 2012 terdapat 19 konsumen yang menggunakan RRGN sebagai sarana untuk pembinaan rohani. Tahun 2013 pengguna RRGN sebanyak 18 konsumen. Sedangkan pada tahun 2014 hanya 16 konsumen yang menggunakan RRGN (dapat dilihat pada lampiran). Kepuasan konsumen yang tetap terjaga atau bahkan meningkat, akan membuat konsumen merasa nyaman menggunakan fasilitas di RRGN sehingga konsumen tidak akan berpindah ketempat yang lain. Dengan demikian, RRGN akan terus dipercaya dalam memfasilitasi pembinaan rohani dan pengolahan diri.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “bagaimana merancang *SOP* (*Standard Operating Procedure*) penggunaan aula, *refter*, vila, dan kapel agar kepuasan konsumen meningkat?”

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Merancang dan membuat *SOP* (*Standard Operating Procedure*) penggunaan aula, *refter*, vila, dan kapel di Rumah Retret Giri Nugraha (RRGN) Palembang,
2. Meningkatkan kepuasan konsumen dengan mempersiapkan fasilitas secara maksimal.

### 1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah penelitian hanya berfokus pada fasilitas aula St. Agustinus, *refter* St. Agustinus, vila St. Agustinus, dan kapel St. Mikael di Rumah Retret Giri Nugraha Palembang.

### 1.5. Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu referensi penting untuk penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian kali ini yaitu:

1. Anggih Wanabakti dan Nelman Dwihardo (alumni jurusan Teknik Industri Universitas Hasanuddin Makasar), 2011, Pengaruh Pelatihan, Penerapan *SOP*, *Reward System*, Lingkungan Kerja dan Peralatan Terhadap Produktivitas Teknisi. Kemiripan antar penelitian ini terdapat pada penerapan *SOP*. Namun pada penelitian ini, penerapan *SOP* bertujuan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap pelayanan fasilitas yang akan berdampak pada produktivitas pengguna RRGN.
2. Budi Setiawan, Naning Aranti Wessiani, dan Yudha Andrian (alumni jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya), 2011, Perancangan *SOP* dan Biaya Standar Untuk Melihat Pencapaian Target Perusahaan terhadap Rencana Kerja Tahunan (RKT) HPH di PT. X. Penelitian tersebut terdapat kemiripan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu perancangan *SOP*. Perbedaannya, penelitian tersebut bertujuan untuk melihat pencapaian target perusahaan. Sedangkan

penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan konsumen guna meningkatkan produktivitas pengguna RRGN.

#### **1.6. Sistematika Penyusunan Tugas Akhir**

Agar lebih mudah dipahami, maka laporan tugas akhir ini disajikan dalam beberapa bab. Berikut merupakan sistematika dari laporan tugas akhir ini.

##### **BAB I PENDAHULUAN**

- 1.1. Latar Belakang Masalah
- 1.2. Rumusan Masalah
- 1.3. Tujuan Penelitian
- 1.4. Batasan Masalah
- 1.5. Peneliti Terdahulu
- 1.6. Sistematika Penyusunan Tugas Akhir

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

- 3.1. Aliran Diagram Penelitian
- 3.2. Prosedur Pengujian
- 3.3. Standar Pengujian

##### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

- 4.1. Profil Perusahaan
- 4.2. Data Penelitian
- 4.3. Pengolahan Data

##### **BAB V ANALISA HASIL PENELITIAN**

##### **BAB VI SIMPULAN DAN SARAN**

- 6.1. Simpulan
- 6.2. Saran