

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Sehubungan dengan penelitian terdahulu, penulis akan mengutip dari Veri Noya (2007) yang berjudul “Penerapan S.O.P Untuk Kelancaran Operasional di Bar Ziga Zaga Café & Resto Surabaya” memberikan kesimpulan bahwa kelancaran operasional di bar Ziga Zaga sudah tergolong memenuhi syarat karena sesuai dengan standar hotel berbintang, oleh sebab itu faktor kenyamanan tamu sangat diperhatikan. Sehingga tamu merasa puas dan semakin bertambah tamu yang datang. Oleh karena itu Club Olympia sebagai salah satu pusat kebugaran yang dimiliki hotel berbintang harus memiliki pelayanan yang sesuai dengan standar agar para tamu dan anggota “*member*” terus bertambah.

Persamaan : Sama-sama membahas mengenai *Standard Operational Procedure (SOP)*.

Perbedaan : Penulis sekarang membahas mengenai *Standard Operational Procedure (SOP)* yang benar guna meningkatkan pelayanan di pusat kebugaran Club Olympia Hotel Bumi Surabaya. Sedangkan penelitian terdahulu membahas mengenai penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* untuk kelancaran operasional.

2.2 Landasan Teori

Maraknya pusat-pusat kebugaran di kota-kota besar telah menyebabkan bisnis kebugaran mengalami persaingan yang sangat ketat. Di Surabaya masyarakat dimanjakan dengan beragamnya pusat-pusat kebugaran yang hadir di pusat perbelanjaan, hotel maupun pusat perkantoran. Pusat kebugaran tersebut pada umumnya padat dikunjungi oleh pengunjung pada pagi hari dan sore hari setelah jam pulang kerja.

Agar dapat bertahan dan tetap eksis dari para pesaing, sebuah bisnis kebugaran harus dapat menyediakan fasilitas kebugaran yang memadai yang dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Dalam memenuhi kepuasan pelanggan pada industry jasa, kualitas pelayanan yang sesuai standar merupakan faktor yang sangat penting dan harus dikelola perusahaan dengan baik. Pelayanan yang baik harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2002). Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Secara ekonomis dapat dikatakan bahwa tujuan setiap bisnis adalah untuk memaksimalkan keuntungan yang diperolehnya. Tujuan tersebut lebih dispesifikasikan lagi yaitu peningkatan jumlah kunjungan, baik yang menjadi anggota "*member*" maupun *non member* dan mempertahankan pelanggan agar tidak pindah ke pusat kebugaran lain yang nantinya akan berpengaruh juga terhadap penambahan jumlah pendapatan perusahaan. Selain berusaha

meningkatkan tingkat kunjungan, rata-rata pusat kebugaran ini juga berupaya untuk dapat mempertahankan tingkat kunjungan yang telah dicapai pada waktu sebelumnya, sebab pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah menciptakan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.

Persaingan yang tinggi diantara penyedia layanan jasa pusat kebugaran berdampak pada upaya untuk mengetahui dan memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan, dimana pelanggan pusat kebugaran memiliki preferensi tertentu yang unik sehingga diperlukan pelayanan khusus. Sebagai salah satu pusat kebugaran perlu mengidentifikasi faktor-faktor yang dipentingkan oleh pelanggan dan mengevaluasi kinerja karyawan dalam memenuhi *needs* dan *wants* dari pelanggan.

Mengetahui secara benar mengenai tingkat kepuasan pelanggan akan bermanfaat bagi manajemen dalam mengevaluasi kinerja karyawannya dalam memberikan pelayanan yang standar selama ini dan menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan sehingga kemungkinan pelanggan beralih ke pusat kebugaran lain dapat dikurangi. Jika pelayanan yang diinginkan pelanggan telah tercapai dan pelanggan merasa puas dengan mutu pelayanan dalam bidang pusat kebugaran, maka pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal yang merupakan tujuan utama dari perusahaan. Dengan demikian informasi tentang kepuasan pelanggan ini menjadi sangat penting.

Dalam perusahaan yang bergerak di jasa pelayanan "*service*" diperlukan suatu *Standard Operational Procedure (SOP)* agar proses operasional di perusahaan dapat menjadi lebih teratur. Perumusan *Standard Operational*

Procedure (SOP) menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektifitas dan efisiensi kinerja karyawan dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktifitas, aliran data dan alur kerja. *Standard Operational Procedure (SOP)* adalah proses standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktifitas kerja, aliran data dan alur kerja.

Dilihat dari fungsinya, *Standard Operational Procedure (SOP)* berfungsi :

- Membentuk sistem kerja dan alur kerja yang teratur, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.
- Menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku
- Menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan sesuai dengan kegiatan yang berlangsung
- Sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan
- Menjamin konsistensi dan proses kerja sistematis
- Menetapkan hubungan timbal balik antar karyawan

Secara umum, *Standard Operational Procedure (SOP)* merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan perusahaan. *Standard Operational Procedure (SOP)* sebagai suatu dokumen/instrument

memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Sebagai suatu instrumen manajemen, *Standard Operational Procedure (SOP)* berlandaskan pada sistem manajemen kualitas (*Quality Management System*), yakni sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktik-praktik standar untuk sistem manajemen yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja. Sistem ini berlandaskan pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif.

Suatu sistem manajemen yang terdokumentasi mengutamakan proses-proses yang berperan untuk mengontrol kegiatan perusahaan yang akan berdampak pada perkembangan perusahaan itu sendiri. Sistem dokumentasi yang baik harus bisa membuat suatu proses dapat tetap berjalan walaupun karyawan yang bertanggung jawab pada proses tersebut tidak dapat hadir ataupun keluar dari perusahaan sehingga dengan adanya sistem dokumentasi peranan karyawan tersebut dapat digantikan oleh karyawan yang lain.

Definisi dari prosedur kerja adalah kegiatan untuk mengidentifikasi urutan langkah-langkah pekerjaan yang berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana hal tersebut dilakukan, bilamana hal tersebut dilakukan, dimana hal tersebut dilakukan, dan siapa yang melakukan. Prosedur diperoleh dengan merencanakan terlebih dahulu bermacam-macam langkah yang dianggap perlu untuk melaksanakan pekerjaan. Dengan demikian prosedur kerja dapat

dirumuskan sebagai serangkaian langkah pekerjaan yang berhubungan, biasanya dilaksanakan oleh lebih dari satu orang yang membentuk suatu cara tertentu dan dianggap baik untuk melakukan suatu keseluruhan tahap yang penting. *Standard Operational Procedure (SOP)* merupakan prosedur yang memberikan gambaran umum mengenai suatu proses dan biasanya dalam pelaksanaannya membutuhkan dokumen penunjang. Selain itu *Standard Operational Procedure (SOP)* digunakan oleh semua karyawan dari berbagai bagian atau posisi.

Prosedur kerja juga biasa disebut sebagai dokumen taktis yang berisi prosedur-prosedur mengenai bagaimana melaksanakan suatu kegiatan dan proses secara konsisten dari suatu bagian ke bagian lainnya. Prosedur kerja merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan tujuan organisasi sebab prosedur memberikan beberapa keuntungan antara lain memberikan pengawasan yang lebih baik mengenai apa yang dilakukan dan bagaimana hal tersebut dilakukan, mengakibatkan penghematan dalam biaya tetap dan biaya tambahan, dan membuat koordinasi yang lebih baik antar bagian.

Manajemen Pelayanan di Pusat Kebugaran

Manajemen pelayanan di pusat kebugaran adalah bagaimana suatu pusat kebugaran melalui program, sarana-prasarana, instruktur, karyawan, dan inti manajemennya mampu merencanakan, menciptakan, dan memberikan layanan kebugaran bagi pelanggan. Setiap lini harus tidak lepas dari control inti manajemen, dan dengan demikian diperlukan kepemimpinan yang berkualitas. Mengutip perkataan Jendral H.Norman Schwazlopf yang mengemukakan bahwa

“kepemimpinan adalah gabungan antara strategi dan karakter. Tetapi kita harus memilih salah satu, maka pilihlah yang kedua”. Selanjutnya mengidentifikasi 10 watak yang dikagumi dari seorang pemimpin, yaitu :

- 1) Jujur (*honest*)
- 2) Kompeten (*competent*)
- 3) Melihat ke depan (*forward-looking*)
- 4) Selalu memicu inspirasi (*inspiring*)
- 5) Pandai, cerdas (*intelligent*)
- 6) Obyektif, berlaku adil (*fair minded*)
- 7) Berwawasan luas (*broad minded*)
- 8) Berani mengambil resiko (*courageous*)
- 9) Tidak basa-basi, langsung pada persoalan (*straight forward*)
- 10) Penuh imajinasi (*imaginative*)

Disamping kepemimpinan yang berkualitas, diperlukan pula usaha untuk melibatkan seluruh instruktur maupun karyawan untuk menangkap kebutuhan pelanggan, memantau perubahannya, dan memenuhi kebutuhan tersebut sesuai dengan bidang tugasnya. Karyawan harus dilatih untuk menggunakan *Standard Operational Procedure (SOP)* dan rasa memiliki pusat kebugaran tersebut. Inovasi, aktif, pelayanan unggul dan bekerja dengan kualitas tinggi harus menjadi prinsip kerja dari seluruh sumber daya manusia yang terlibat di perusahaan tersebut.

Layanan di suatu pusat kebugaran pada dasarnya terjadi di kantor depan (*Front Office/Reception*), di ruang latihan, ruang pemeriksaan kesehatan dan kebugaran, ruang konsultasi dan dimanapun pelayanan itu berlangsung.

2.2.1 Pengertian Standard Operational Procedure (SOP)

Standard Operational Procedure (SOP) merupakan suatu rangkaian dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis yang terdapat pada suatu perusahaan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. *Standard Operational Procedure (SOP)* memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu *Standard Operational Procedure (SOP)* juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, diagram, dan alur kerja (*flow chart*).

Standard Operational Procedure (SOP) sering juga disebut sebagai manual *Standard Operational Procedure (SOP)* yang digunakan sebagai pedoman untuk mengarahkan dan mengevaluasi suatu pekerjaan. Pengembangan dan penerapan dari *Standard Operational Procedure (SOP)* merupakan bagian penting dari keberhasilan sistem kualitas dimana *Standard Operational Procedure (SOP)* menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan, dan memberikan konsistensi pada kualitas dan integritas dari suatu produk atau hasil akhir.

Implementasi *Standard Operational Procedure (SOP)* yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan.

2.2.2 Tujuan dari Penerapan Standard Operational Procedure (SOP)

Standard Operational Procedure (SOP) merupakan tahapan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja. *Standard Operational Procedure (SOP)* juga menggambarkan hubungan interaksi antar fungsi dan antar departemen, dan digunakan untuk mendefinisikan tanggung jawab dan wewenang. *Standard Operational Procedure (SOP)* berisi apa yang harus dilakukan dan siapa yang harus melakukan dalam suatu proses yang akan dilakukan atau diikuti oleh setiap anggota dalam perusahaan.

Tujuan utama dari penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada *Standard Operational Procedure (SOP)*. Dari setiap teori yang telah dikemukakan, diketahui bahwa tujuan dari *Standard Operational Procedure (SOP)* adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang memanfaatkannya, dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya.

a. Tujuan Umum *Standard Operational Procedure (SOP)*

Agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, konsisten, dan aman, dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku.

b. Tujuan Khusus *Standard Operational Procedure (SOP)*

- Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan keamanan petugas dan lingkungan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan.
- Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor.
- Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- Merupakan tolak ukur untuk menilai pelayanan.
- Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan.
- Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
- Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi *Standard Operational Procedure (SOP)* yang baru.

2.2.3 Fungsi Standard Operational Procedure (SOP)

Standard Operational Procedure (SOP) menjelaskan secara detail proses kerja yang berlangsung secara rutin dan harus diterapkan atau diikuti dalam suatu perusahaan. Penulisan dokumen dalam *Standard Operational Procedure (SOP)* perlu diterapkan untuk menghasilkan sistem kualitas dan teknis yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan, dan untuk mendukung kualitas data informasi pada perusahaan. Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* akan membantu perusahaan untuk mempertahankan kualitas kontrol dan menjaga kualitas proses-proses pada perusahaan untuk tetap stabil, dan memastikan perusahaan tetap mematuhi peraturan pemerintah.

Jika dalam perancangan pembuatan *Standard Operational Procedure (SOP)* terjadi kesalahan, maka hasil yang didapat menjadi tidak maksimal. Kesalahan yang terjadi dalam proses operasional disuatu perusahaan akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan tersebut.

Oleh karena itu agar fungsi *Standard Operational Procedure (SOP)* dapat berjalan dengan baik, *Standard Operational Procedure (SOP)* harus dibuat dengan sejelas mungkin agar tidak terjadi kesalahan persepsi dari informasi yang terdapat dalam *Standard Operational Procedure (SOP)*, dan dalam penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* dibutuhkan adanya pengawasan dan evaluasi dari pihak manajemen agar penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* dapat sesuai

dengan standart yang telah dibuat oleh perusahaan agar hasil yang dicapai lebih maksimal.

2.2.4 Manfaat Standard Operational Procedure (SOP)

Jika *Standard Operational Procedure (SOP)* dijalankan dengan benar maka perusahaan akan mendapatkan banyak manfaat dari penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* tersebut, adapun manfaat dari *Standard Operational Procedure (SOP)* adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan penjelasan tentang prosedur kegiatan secara detail dan terinci dengan jelas.
- b. Sebagai dokumentasi aktifitas proses bisnis perusahaan.
- c. Meminimalisasi variasi dan kesalahan dalam suatu prosedur operasional kerja.
- d. Mempermudah dan menghemat waktu maupun tenaga dalam program *training* karyawan.
- e. Menyamaratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak.
- f. Membantu dalam melakukan evaluasi terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan.
- g. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja sudah jelas dan terstruktur secara sistematis.

2.2.5 Cara Pembuatan Standard Operational Procedure (SOP)

Kesalahan dalam pembuatan *Standard Operational Procedure* (SOP) dapat menyebabkan hasil yang ingin dicapai oleh perusahaan menjadi tidak maksimal. Dan untuk mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesalahan dalam pembuatan *Standard Operational Procedure* (SOP), maka dalam merancang suatu *Standard Operational Procedure* (SOP) harus mempertimbangkan bahwa *Standard Operational Procedure* (SOP) tersebut sesuai dengan kondisi perusahaan dan harus dibuat dengan sejelas mungkin dengan memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam suatu prosedur kerja.

Langkah-langkah dalam pembuatan *Standard Operational Procedure* (SOP), yaitu :

1. Melakukan observasi secara langsung di lapangan untuk memberikan gambaran aktifitas atau proses kerja yang ada dalam suatu prosedur kerja.
2. Melakukan studi perbandingan dengan perusahaan sejenis sehingga dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari prosedur kerja yang terjadi di lapangan.
3. Melakukan pembuatan *Standard Operational Procedure* (SOP) dengan menggunakan data atau informasi yang diperoleh di lapangan dan dengan hasil perbandingan dari perusahaan lain
4. Melakukan analisa pada *Standard Operational Procedure* (SOP) yang telah dibuat apakah sudah sesuai dengan prosedur kerja di

lapangan dan apakah *Standard Operational Procedure (SOP)* telah berjalan dengan efektif untuk mencapai tujuan manajemen, dan jika diperlukan membuat analisa perbaikan untuk memperbaiki prosedur kerja yang telah berlangsung.

5. Apabila *Standard Operational Procedure (SOP)* sudah tidak dapat mewakili kondisi di lapangan maka perlu dilakukan revisi atau perbaikan *Standard Operational Procedure (SOP)*.

2.2.6 Pelaksanaan dan Pengembangan *Standard Operational Procedure (SOP)*

Terdapat tujuh langkah untuk mendeskripsikan suatu metode agar dapat membuat suatu bentuk *Standard Operational Procedure (SOP)* yang baik dan benar, sehingga mudah untuk dipahami oleh pengguna *Standard Operational Procedure (SOP)* tersebut.

Berikut adalah tujuh langkah untuk membuat *Standard Operational Procedure (SOP)* yang baik dan benar :

1. Perencanaan tujuan awal pembuatan *Standard Operational Procedure (SOP)*

Dengan adanya tujuan yang ingin dicapai, pihak manajemen dapat menyusun langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut, serta dapat mengetahui dan mengevaluasi keberhasilan dari penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)*.

2. Perencanaan Awal

Langkah awal yang harus dilakukan adalah membuat tahapan dari proses yang ada dan yang harus dijalankan.

3. Evaluasi Internal

Setelah rancangan awal dibuat, sebaiknya rancangan tersebut di evaluasi oleh seluruh anggota perusahaan yang terlibat sehingga dapat diketahui kekurangan serta kesalahan yang terdapat pada rancangan awal tersebut. Dan kemudian meminta saran, kritik, dan usulan yang membangun. Dengan melibatkan seluruh anggota perusahaan yang terlibat dalam *Standard Operational Procedure (SOP)* tersebut, maka proses pemahaman dan penerapan akan berjalan dengan lebih mudah.

4. Evaluasi Eksternal

Pada tahap evaluasi eksternal, dibutuhkan penasehat yang berasal dari luar perusahaan untuk menilai rancangan yang telah dibuat, dan memberikan saran, kritik dan usulan yang dapat membangun pembuatan *Standard Operational Procedure (SOP)* tersebut. Pihak eksternal perusahaan tentu dapat menilai rancangan dengan obyektif, dikarenakan mereka tidak terlibat langsung dalam proses penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)*.

5. Pengujian

Tahap pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah *Standard Operational Procedure (SOP)* yang dibuat telah sesuai dengan standart yang ditetapkan oleh pihak manajemen, dan kemudian hasil

pengujian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam melakukan perbaikan dan pengembangan.

6. Perbaikan

Setelah dilakukan tahap pengujian, dapat diketahui kekurangan dan kesalahan dalam *Standard Operational Procedure (SOP)* yang telah dibuat dan kemudian dapat segera dilakukan perbaikan sehingga *Standard Operational Procedure (SOP)* dapat berjalan dengan lebih maksimal. Pada tahap ini juga dapat dilakukan pelatihan bagi para pekerja agar dapat memanfaatkan *Standard Operational Procedure (SOP)* sebagai alat bantu untuk mempermudah mereka dalam menjalankan pekerjaan.

7. Pengaplikasian

Setelah *Standard Operational Procedure (SOP)* selesai dibuat dan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan, kemudian dilakukan pengaplikasian diseluruh devisi dalam perusahaan sehingga tujuan awal yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan maksimal.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

Standard Operational Procedure (SOP) merupakan suatu rangkaian dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis yang terdapat pada suatu perusahaan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. *Standard Operational Procedure (SOP)* memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. *Standard Operational Procedure (SOP)* sering juga disebut sebagai manual *Standard Operational Procedure (SOP)* yang digunakan sebagai pedoman untuk mengarahkan dan mengevaluasi suatu pekerjaan.

Standard Operational Procedure (SOP) sangat penting bagi setiap perusahaan terutama bagi Club Olympia Hotel Bumi Surabaya. *Standard Operational Procedure (SOP)* yang telah dibuat oleh manajemen harus diterapkan dengan benar dan jelas kepada semua karyawan agar tidak terjadi kesalahan dan perbedaan cara kerja saat memberikan pelayanan kepada tamu maupun anggota “*member*”. Sehingga tamu puas dengan pelayanan yang diberikan. Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)*.

Dengan penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* yang telah dibuat, diharapkan semua Sumber Daya Manusia yang terkait paham dan mengerti, sehingga dalam menjalankan atau melaksanakan prosedur-prosedur kerja tersebut bisa serasi dan tidak menimbulkan perbedaan kualitas kerja maupun hasil kerja yang membuat semakin banyak tamu yang datang dan anggota “*member*” baru untuk bergabung di pusat kebugaran Club Olympia Hotel Bumi Surabaya.

Pengembangan dan penerapan dari *Standard Operational Procedure (SOP)* merupakan bagian penting dari keberhasilan sistem kualitas dimana *Standard Operational Procedure (SOP)* menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan, dan memberikan konsistensi pada kualitas dan integritas dari suatu produk atau hasil akhir.

Implementasi *Standard Operational Procedure (SOP)* yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang semuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan.

Jika pelayanan yang diinginkan pelanggan telah tercapai dan pelanggan merasa puas dengan mutu pelayanan dalam bidang pusat kebugaran, maka pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal yang merupakan tujuan utama dari perusahaan. Mengetahui secara benar mengenai tingkat kepuasan pelanggan akan bermanfaat bagi manajemen dalam mengevaluasi kinerja karyawannya dalam memberikan pelayanan yang standar selama ini dan menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan sehingga kemungkinan pelanggan beralih ke pusat kebugaran lain dapat dikurangi. Dengan demikian informasi tentang penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* guna meningkatkan pelayanan bagi kepuasan pelanggan ini menjadi sangat penting.