

**MEMBANGUN KEPERCAYAAN PELANGGAN DI IKKI BABY SPA MERR
SURABAYA MELALUI SOP YANG EFEKTIF**

Mauretta Azzahra¹, Dida Rahmadanik²

¹Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

azzahramauretta8@gmail.com¹, didarahma@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pentingnya membangun kepercayaan pelanggan di Ikki Baby Spa Merr Surabaya melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif. Dalam industri layanan perawatan bayi, di mana kepercayaan orang tua sangat krusial, SOP berfungsi sebagai panduan untuk menjamin konsistensi dalam penyampaian layanan yang aman, berkualitas, dan memenuhi ekspektasi pelanggan. Penelitian ini menjelaskan berbagai elemen kunci dalam SOP, termasuk standar kualitas layanan, kebersihan, dan keamanan yang ditetapkan untuk memastikan lingkungan yang nyaman bagi bayi dan orang tua. Pelatihan karyawan secara berkelanjutan, yang tidak hanya meningkatkan keterampilan layanan tetapi juga menciptakan interaksi yang positif dan ramah. Aspek transparansi dalam komunikasi dan penanganan umpan balik pelanggan menjadi sorotan utama, di mana pendekatan ini dapat membangun hubungan yang lebih kuat dan saling percaya antara pelanggan dan penyedia layanan jasa Ikki Baby Spa. Melalui penerapan strategi-strategi ini, Ikki Baby Spa tidak hanya dapat membangun dan mempertahankan kepercayaan pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Dengan demikian, artikel ini menegaskan bahwa kepercayaan pelanggan adalah fondasi penting untuk keberhasilan jangka panjang dalam industri perawatan bayi, dan SOP yang efektif adalah sarana utama untuk mencapai tujuan tersebut.

Kata kunci: Kepercayaan pelanggan, SOP, Ikki Baby Spa

ABSTRACT

The importance of building customer trust at Ikki Baby Spa Merr Surabaya through the implementation of effective Standard Operating Procedures (SOPs). In the baby care service industry, where parental trust is crucial, SOPs serve as a guide to ensure consistency in the delivery of safe, quality services and meet customer expectations. The study describes the various key elements in SOPs, including service quality, hygiene, and safety standards set to ensure a comfortable environment for infants and parents. Continuous employee training, which not only improves service skills but also creates positive and friendly interactions. The aspect of transparency in communication and handling of customer feedback is a major highlight, where this approach can build a stronger and more trusting relationship between customers and Ikki Baby Spa service providers. Through the implementation of these strategies, Ikki Baby Spa can not only build and maintain customer trust, but also contribute to sustainable business growth. Thus, this article confirms that customer trust is an important foundation for long-term success in the baby care industry, and effective SOP are the primary means to achieve those goals,

Kata kunci:, Customer trust, SOP, Ikki Baby Spa

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, industri perawatan bayi telah mengalami pertumbuhan yang signifikan, sejalan dengan meningkatnya kesadaran orang tua mengenai pentingnya kesehatan dan kesejahteraan anak mereka. Di tengah pertumbuhan populasi dan perubahan gaya hidup masyarakat, semakin banyak orang tua yang mencari layanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga aman dan terpercaya untuk buah hati mereka. Ikki Baby Spa Merr Surabaya hadir sebagai salah satu penyedia layanan perawatan bayi yang berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan ini, dengan menawarkan berbagai layanan spa yang dirancang khusus untuk bayi. Namun, dalam industri yang kompetitif ini, membangun dan mempertahankan kepercayaan pelanggan menjadi tantangan tersendiri. Orang tua tidak hanya mencari layanan yang menyenangkan bagi bayi mereka, tetapi juga ingin memastikan bahwa mereka mempercayakan anak mereka kepada penyedia layanan yang dapat diandalkan. Dalam konteks ini, kepercayaan pelanggan menjadi aset yang sangat berharga, yang tidak hanya berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk menggunakan layanan, tetapi juga terhadap loyalitas jangka panjang terhadap merk.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif merupakan salah satu cara utama untuk membangun kepercayaan ini. SOP berfungsi sebagai pedoman yang jelas dalam setiap aspek layanan yang diberikan, menjamin bahwa setiap proses dilaksanakan dengan konsisten dan sesuai standar yang telah ditetapkan (Brown, 2023). SOP berfungsi sebagai pedoman yang menjamin bahwa setiap aspek layanan dilakukan dengan cara yang konsisten dan profesional. Dengan adanya SOP, setiap karyawan di Ikki Baby Spa dapat mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan, sehingga kualitas layanan yang diberikan tetap terjaga. Selain itu, SOP yang jelas juga memungkinkan karyawan untuk lebih memahami peran dan tanggung jawab mereka, sehingga dapat bekerja lebih efisien dan efektif. Keamanan dan kebersihan adalah dua faktor kunci dalam layanan perawatan bayi. Dalam dunia yang semakin khawatir akan masalah kesehatan, orang tua sangat memperhatikan standar kebersihan dan protokol keselamatan di tempat mereka memilih layanan untuk anak mereka. Ikki Baby Spa menyadari bahwa dengan menerapkan SOP yang ketat terkait kebersihan dan sanitasi, mereka tidak hanya dapat memberikan layanan yang aman, tetapi juga meningkatkan rasa percaya diri orang tua ketika mempercayakan perawatan anak mereka kepada staf spa. Dalam industri yang kompetitif ini, reputasi adalah segalanya, dan ketidakpuasan pelanggan dapat dengan cepat menyebar melalui ulasan negatif dan media sosial (Lee et al., 2022).

Selain aspek operasional, komunikasi yang efektif juga berperan penting dalam membangun kepercayaan. Pelanggan yang merasa didengar dan dihargai cenderung lebih loyal. Oleh karena itu, sistem umpan balik yang baik, di mana pelanggan dapat menyampaikan saran dan keluhan mereka, menjadi hal yang penting untuk diterapkan. Dengan mendengarkan suara pelanggan, Ikki Baby Spa dapat terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam layanannya. Akhirnya, dalam konteks pemasaran, testimoni dan rekomendasi dari pelanggan yang puas juga memiliki dampak besar dalam menarik pelanggan baru. Dalam industri layanan rekomendasi dari mulut ke mulut sering kali lebih efektif daripada iklan tradisional. Dengan memanfaatkan pengalaman positif pelanggan, Ikki Baby Spa dapat memperkuat reputasi mereka di mata calon pelanggan.

METODE PELAKSANAAN

1. Pelaksanaan Program

Metode Pelaksanaan Magang di Ikki Baby Spa:

1). Orientasi Awal

- Pengenalan perusahaan: Kegiatan pemahaman menyeluruh tentang visi, misi, value baby& kids spa di Ikki Baby Spa.

- Pengenalan tim: Kegiatan perkenalkan mahasiswa kepada tim yang menjadi mentor dan rekan kerja selama kegiatan magang di Ikki Baby Spa.

2) . Pelatihan Dasar

- Produk dan layanan: Kegiatan memahami penjelasan mengenai produk-produk yang digunakan, jenis-jenis layanan yang ditawarkan, serta manfaatnya bagi bayi.

- Prosedur operasional standar (SOP): Melatih mahasiswa mengikuti SOP yang berlaku di spa, mulai dari proses pendaftaran pelanggan, persiapan ruangan, hingga perawatan bayi.

3). Pengalaman Praktis

- Observasi: Kegiatan memulai dengan mengamati dan memahami proses kerja terapis yang berpengalaman di Ikki Baby Spa.

4). Evaluasi

Diskusi: Kegiatan melakukan diskusi antara mahasiswa dan mentor untuk membahas progres, kendala, dan solusi.

2.Lokasi dan Waktu

- Lokasi kegiatan magang yaitu di Ikki Baby Spa yang bertempat di Ruko Merr Boulevard, blok B9, Penjaringan Sari, Kec Rungkut, Surabaya, Jawa Timur (60297).

- Waktu pelaksanaan magang kurang lebih sekitar 1 bulan setengah.

HASIL dan PEMBAHASAN

Ikki Baby Spa memulai bisnisnya pertama kali pada tahun 2019 membuka layanan jasa secara homecare, berawal dari owner yang berprofesi sebagai seorang bidan di salah satu klinik. Owner Ikki Baby Spa kemudian memutuskan untuk berbisnis layanan jasa yaitu yang sekarang bernama Ikki Baby Spa. Awal mula berdirinya Ikki Baby Spa pelayanannya masih homecare karena belum memiliki tempat untuk praktik secara langsung untuk membuka layanan jasanya. Seiring berjalannya waktu peminatan jasa Ikki Baby Spa semakin meningkat dan membuat owner berfikir untuk membuka tempat praktik yang nyaman dan aman untuk pengembangan bisnis usahanya. Pada tahun 2021 Ikki Baby Spa membuka gerai pertama kali tepatnya di Banyu Urip Surabaya. Karena semakin banyak orang yang mengetahui jasa Ikki Baby Spa semakin meningkat juga permintaan pelanggan sehingga owner Ikki Baby Spa membuka cabang lagi di berbagai daerah seperti di Merr Surabaya, Grand Pakuwon Surabaya, dan Jalan Baja Raya No 35 Perum Pongangan Indah Gresik.

Di Ikki Baby Spa, pengembangan bisnis dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memiliki SOP yang jelas, setiap karyawan dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi, dengan mengintegrasikan pengembangan bisnis dan SOP secara harmonis, Ikki Baby Spa tidak hanya dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan,

Kegiatan pelaksanaan program di Ikki Baby Spa diawali dengan kegiatan yang dilakukan pertama kali adalah orientasi atau kegiatan pengenalan perusahaan kepada mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan magang, mulai dari visi dan misi yang ada di Ikki Baby Spa, SOP yang ada di Ikki Baby Spa seperti ;

- SOP Piket Mingguan
- SOP Bersihkan kolam dan Bath Up
- SOP Menulis kartu member baru,
- SOP menulis kartu member lama,
- SOP membersihkan jendela kaca,
- SOP menyalakan sanyo,
- SOP Absen di clockster,
- SOP membalas chat dari customer,
- SOP menulis nota,
- SOP setoran,
- SOP membuat konten,
- SOP Instagram

Dengan adanya SOP yang efektif sebagai strategi untuk membangun kepercayaan pelanggan melalui pendekatan yang sistematis, diharapkan spa ini tidak hanya mampu menarik perhatian pelanggan baru, tetapi juga mempertahankan loyalitas pelanggan yang telah ada, sehingga menciptakan reputasi yang solid di mata Masyarakat, dan dengan mahasiswa memahami visi&misi dan SOP di IKKI Baby Spa dan SOP yang ada di Ikki maka mahasiswa dapat memahami nilai-nilai, visi, dan misi perusahaan, yang membantu untuk beradaptasi di lingkungan kerja serta dengan pengenalan yang baik, mahasiswa akan lebih siap dan mampu memberikan kontribusi yang positif selama periode magang mereka. pengenalan juga dilakukan oleh mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan magang oleh Ikki Baby Spa agar saling kenal satu sama lain.

Kegiatan selanjutnya yaitu kegiatan memahami pelayanan yang ada di Ikki Baby Spa, berikut layanan yang di sediakan di layanan jasa di Ikki Baby Spa:

No.	Kategori	Layanan
1.	New Born-Baby (0-2 bulan)	-Nail Cut dan oral care -Hair cut -Massage -Paket-paketyang menyertakan layanan tersebut sekaligus memandikan bayi,bersihkan lidah,essential oil imboost.
2.	Baby (0-12 bulan)	-Bbay massage full body start usia 7 hari -Baby massage premium (Full body + Deep sleep + Oil nutrimoisy + Sinar moksa -Pediatric massage + Therapy
3.	Baby (2-12 bulan)	-Baby Gym + Massage -Baby swim + Massage -Baby spa + (Bbay Gym + Hydrotherapy + Massage)
4.	Toddler (12-60 bulan)	-Toddler massage -Pediatric massage + Therapy -Terapi Bapil Komplit
6.	Kids (5-10 tahun)	-Kids massage -Pediatric massage + Therapy

		-Terapi Bapil
7.	Toddler kids (1-10 tahun)	-Body mask -Bubble Bath -Aura Healing -Kids spa -Terapi jalan -Terapi wicara
8.	Mom Treatment	-Prenatal Yoga -Pregnancy dan Post natal treatment



Gambar 1 Kegiatan Orientasi Gambar 2 Kegiatan Pengenalan Layanan Gambar 3 Kegiatan Pemahaman SOP

KESIMPULAN DAN SARAN

Membangun kepercayaan pelanggan di Ikki Baby Spa Merr Surabaya melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif adalah aspek fundamental yang tidak dapat diabaikan dalam upaya menciptakan pengalaman layanan yang berkualitas. Dalam industri yang berfokus pada perawatan bayi dan keluarga, kepercayaan adalah kunci utama untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Pertama, SOP yang jelas mengenai standar kualitas layanan memungkinkan setiap karyawan untuk memahami dan memenuhi ekspektasi pelanggan. Kedua, aspek kebersihan dan keamanan yang diatur dalam SOP memberikan rasa tenang bagi orang tua.. Keberanian dalam menjaga lingkungan yang aman dan bersih adalah faktor penting yang dapat membedakan Ikki Baby Spa dari kompetitor. Ketiga, pelatihan berkelanjutan bagi karyawan adalah bagian integral dari membangun kepercayaan. Dengan memberikan pelatihan yang sesuai dan memperbarui pengetahuan mereka tentang layanan. Selanjutnya, transparansi dalam komunikasi dan penanganan umpan balik sangat penting dalam membangun hubungan yang saling percaya. Ketika pelanggan merasa didengar dan dipahami, mereka lebih cenderung untuk kembali dan merekomendasikan layanan kita kepada orang lain. SOP yang mengatur cara pengumpulan dan respons terhadap umpan balik pelanggan akan membantu kita dalam memperbaiki layanan secara berkelanjutan. Dengan memanfaatkan testimoni dan rekomendasi pelanggan sebagai bagian dari strategi pemasaran juga dapat memperkuat reputasi Ikki Baby Spa. Ketika pelanggan berbagi pengalaman positif mereka, hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan tetapi juga menarik pelanggan baru sehingga demikian, melalui penerapan SOP yang efektif, Ikki Baby Spa Merr Surabaya dapat membangun dan mempertahankan kepercayaan pelanggan secara berkelanjutan. Kepercayaan yang terbangun ini tidak hanya akan meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, menjadikan Ikki Baby Spa sebagai pilihan utama bagi keluarga yang menginginkan layanan perawatan bayi yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- akbar, R. N., & Fitria, I. J. (2024). Meningkatkan Kinerja Karyawan Dengan Peningkatan Motivasi Kerja Pada Bunababy Care. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 7(2), 349–355.
- Ali, F. T., & Noermijati, N. (2023). Studi Perencanaan Bisnis Pada Bisnis Jasa. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 2(2), 392–402.
- Asih, Y., & Ws, I. G. A. M. (2019). Optimalisasi Pertumbuhan Bayi Dengan Baby Massage And Spa. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 276–283.