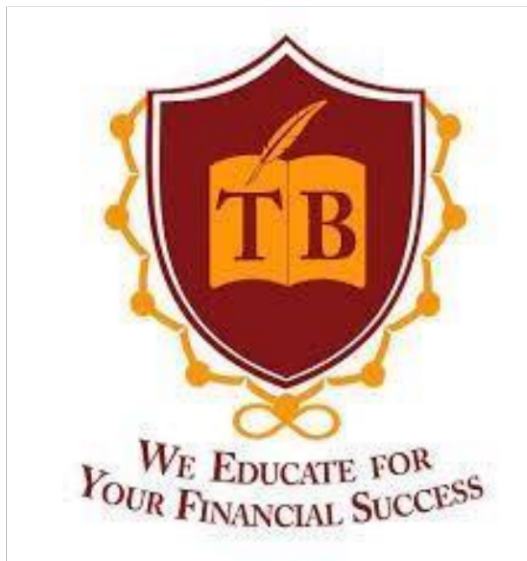


**PENERAPAN SOP DALAM PELAYANAN PELANGGAN DI
VAPEBULARY**

Laporan Praktik Kerja Lapangan

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Jenjang Pendidikan Diploma III (D.III) Manajemen**



DISUSUN OLEH

Vincentius Moang Sola Maria Solapung

222713008

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

TRI BHAKTI BEKASI BUSINESS SCHOOL

BEKASI 2025

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Vincentius Moang Sola Maria Solapung
NIM : 222713008
Jurusan : Manajemen
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Judul LPKL : Penerapan SOP Dalam Pelayanan Pelanggan di Vapebulary

Laporan tugas akhir diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan guna mencapai gelar Ahli Madya pada program D3 ManajemenPemasaran Fakultas Ekonomi - STIE Tri Bhakti Business School.

Bekasi, Juni 2025

Mengetahui,

Wakil Ketua I



Dr. Sofia Maulida, SE, MM

NIDN: 0309027801

Dosen Pembimbing



Redy Adhi Saputra, SE., MM.

NIDN: 0405059002

LEMBAR PENGESAHAN
PENERAPAN SOP DALAM PELAYANAN
PELANGGAN DI VAPEBULARY

Oleh

VINCENTIUS MOANG SOLA MARIA SOLAPUNG
222713008

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian Guna memenuhi
gelar Ahli Madya pada program D3 Manajemen Pemasaran
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti
tertera di bawah ini
Bekasi, Juni 2025

Ketua Penguji



Drs. Tigor Hutapea, ME

NIDN: 0327096203

Anggota Penguji



Redy Adhi Saputra, SE., MM.

NIDN: 0405059002

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE, MM

NIDN: 0309027801

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **ROBBY KHARIS KURNIAWAN**

Jabatan : **OWNER / MANAGER**

Nama Perusahaan : **VAPEBULARY**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Penerapan SOP Dalam Pelayanan Pelanggan di Vapebulary”, beserta Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 29 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Robby Kharis Kurniawan

Owner / Manager

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **VINCENTIUS MOANG SOLA MARIA SOLAPUNG**

NIM : **2227130078**

Perguruan Tinggi : **STIE TRI BHAKTI**

Program Studi : **MANAJEMEN PEMASARAN**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "Penerapan SOP Dalam Pelayanan Pelanggan di Vapebulary". Beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (databases) dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurna, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar benarnya.

Bekasi, 29 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan


The stamp is a red circular official seal of STIE Tri Bhakti. It contains the text 'STIE TRI BHAKTI' and 'MEYERK TANDA'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. Below the stamp, the alphanumeric code 'DC3AMX443366084' is printed.

Vincentius Moang Sola Maria Solapung

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN PRAKTIK KERJA
LAPANGAN/MAGANG PROGRAM STUDI D.3 MANAJEMEN
PEMASARAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelara akademik Ahli Madya/Sarjana Akuntansi/Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, Juni 2025

membuat pernyataan



Vincentius Moang Sola Maria Solapung

222713008

ABSTRAK

Laporan ini disusun berdasarkan kegiatan magang yang dilaksanakan di Vapebulary, sebuah toko ritel yang menjual produk-produk vape dan aksesorisnya. Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk memahami bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan dalam pelayanan pelanggan, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Selama magang, penulis menjalankan peran sebagai vaporista dan melakukan berbagai tugas operasional toko, mulai dari membuka toko, melayani pelanggan, hingga menjalankan sistem transaksi melalui aplikasi Point of Sales (POS). Berdasarkan hasil observasi, ditemukan beberapa permasalahan seperti kendala jaringan saat transaksi QRIS, keterbatasan akses dalam pembatalan transaksi, dan belum adanya SOP tertulis yang baku. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar Vapebulary menyusun SOP secara formal, menyediakan pelatihan untuk pegawai, serta melakukan perbaikan dalam sistem POS yang digunakan. Magang ini memberikan pengalaman berharga bagi penulis dalam memahami dunia kerja, khususnya di bidang pelayanan dan manajemen ritel.

Kata kunci: SOP, pelayanan pelanggan, magang, vaporista, Vapebulary

ABSTRACT

This report is based on an internship conducted at Vapebulary, a retail store specializing in vape products and accessories. The objective of the internship was to understand the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in customer service activities and to identify challenges encountered during the process. During the internship, the author took on the role of a vaporista and carried out various operational tasks such as opening the store, assisting customers, and handling transactions using a Point of Sales (POS) system. The observation revealed several issues, including unstable network connections during QRIS payments, limited access to cancel transactions, and the absence of formal written SOPs. Therefore, the author recommends that Vapebulary formalize its SOPs, provide training for staff, and improve the existing POS system. This internship provided valuable experience and insight into real-world retail management and customer service.

Keywords: *SOP, customer service, internship, vaporista, Vapebulary*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, kasih, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang ini yang berjudul “Penerapan SOP Dalam Pelayanan Pelanggan di Vapebulary.”

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir Semester pada Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti Bekasi. Penyusunan laporan ini tentunya tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Cherry Resdiana dan Thomas Aquinas Solapung, selaku orang tua penulis yang penulis cintai dan hormati, atas doa, dukungan, dan semangat yang tak henti-hentinya diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan laporan ini.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.I.Kom, selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
3. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si, selaku Wakil Ketua I STIE Tri Bhakti.
4. Ibu Keri Boru Hotang, S.E., M.Ak, selaku Wakil Ketua II STIE Tri Bhakti.
5. Bapak Redy Adhi Saputra, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan laporan magang ini.
6. Seluruh dosen Prodi Manajemen dan Akuntansi serta sivitas akademik STIE Tri Bhakti Business School, yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan.
7. Bapak Robby Kharis Kurniawan, selaku pemilik Vapebulary, yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang dan belajar langsung di lingkungan kerja nyata.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, tanpa mengurangi rasa hormat, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan berperan serta dalam proses penyusunan laporan magang ini, dari awal hingga akhir.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG PROGRAM STUDI D.3 MANAJEMEN PEMASARAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan LPKL	2
1.4 Manfaat LPKL.....	2
1.5 Teori Relevan	2
1.6 Metode LPKL.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	7
2.1 Sejarah Perusahaan	7
2.2 Struktur Organisasi	9
2.3 Kegiatan Organisasi/Departemen.....	11
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN.....	14
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	14
3.2 Uraian Deskripsi Tugas	15
3.3 Pembahasan dan Temuan Masalah.....	18
BAB IV PENUTUP	23
4.1 Kesimpulan	23
4.2 Saran	24

DAFTAR PUSTAKA.....	27
LAMPIRAN	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Vapebulary (2016-Sekarang)	8
Gambar 2.2 Struktur PerusahaanVapebulary	9
Gambar 3.1Kegiatan selama magang.....	18
Gambar 3.1Kegiatan selama magang.....	18
Gambar 3. 2 SOP Vapebulary.....	20
Gambar 3.3 SOP Vapebulary	20

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kegiatan Harian Selama Magang di Vapebulary	17
--	-----------