

RINGKASAN

“Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Permintaan *Customer* di Kebun Sayur Surabaya”, Uyunir Rohmah, NIM A31222338, Tahun 2025, 42 halaman, Program Studi Produksi Tanaman Hortikultura, Produksi Pertanian, Politeknik Negeri Jember, Rindha Rentina Darah Pertamina, S.P., M.Si. (Dosen Pembimbing)

Kebun Sayur Surabaya merupakan kebun hidroponik pertama dan terbesar di kota Surabaya yang telah berdiri sejak tahun 2014 ditandai dari proses awal berdirinya usaha dengan adanya proses penyemaian tanaman yang dimulai pada tanggal 14 Juni 2014 dan panen sayuran perdana pada pertengahan Agustus 2014. Terletak di Jalan Gayung Kebonsari XI No. 15 Surabaya, Jawa Timur.

Prosedur kerja *Customer Service* dilakukan dengan alur terstruktur mulai dari *broadcast* stok (H-1), penerimaan pesanan, penyiapan dan pengemasan pada hari H, koordinasi pengiriman, hingga konfirmasi penerimaan produk oleh pelanggan. Penggunaan WhatsApp Business menjadi sarana utama komunikasi antara perusahaan dan pelanggan. SOP yang diterapkan terbukti mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan walaupun dalam pelaksanaannya ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan pengiriman, produk tidak segar, atau pesanan yang tertinggal. Namun, dengan respons cepat dan solusi yang tepat perusahaan mampu mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Analisis waktu tanggap menunjukkan rata-rata respons *Customer Service* sebesar 3 menit 38 detik yang tergolong responsif. Untuk peningkatan pelayanan, disarankan penggunaan sistem digital pencatatan dan evaluasi mingguan performa *Customer Service*. Magang ini memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya pelayanan pelanggan dalam bisnis agribisnis modern serta memperkuat keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan tanggung jawab profesional mahasiswa.