

Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Pasang Senar

Tujuan: SOP ini bertujuan menjadi dokumen acuan dalam melayani pelanggan yang hendak melakukan layanan pasang senar di Toko GoBIG. SOP ini diharapkan bisa mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan selama proses pemasangan berlangsung, karena aktivitas tersebut memiliki resiko kegagalan pasang apabila dilakukan tanpa kemampuan yang baik.

Peran: Karyawan pemasang senar.

Cakupan: Dokumen ini hanya mencakup proses layanan pasang senar di Toko GoBIG.

Prosedur:

1. Ucapkan salam dan berikan sapaan kepada pelanggan, seperti ucapan selamat datang Sambil mempersilakan pelanggan memilih senar yang diinginkan.
2. Apabila pelanggan meninggalkan toko selama proses pemasangan senar berlangsung, harap tanyakan informasi mengenai nama, nomor hp yang dapat dihubungi, dan permintaan tingkat tarikan senar yang dikehendaki.
3. Awali aktivitas layanan pasang senar dengan melakukan pengecekan terhadap kondisi raket dan senar yang hendak dilakukan pemasangan. Ukur kelayakan pemasangan dan resiko-resiko kegagalan pasang yang mungkin terjadi apabila ditemukan. Berikut ini beberapa hal yang perlu diperhatikan pada proses pengecekan kondisi raket:
 - a. Cek kondisi senar yang hendak dipasang, apakah dalam kondisi baik atau sudah tidak layak pasang. Apabila beresiko putus pada saat pemasangan, sarankan senar lain kepada pelanggan.
 - b. Cek kondisi grommet pada raket, apabila terdapat grommet yang sudah rusak ganti dengan yang baru. Apabila kerusakan grommet cukup banyak, hal tersebut perlu menjadi bagian pembayaran dari layanan yang diberikan. Kerusakan pada grommet beresiko terhadap kerusakan pada raket atau putus senar pada saat dilakukan pemasangan.
 - c. Cek kondisi *frame* (rangka raket) pastikan tidak terdapat retakan sebelum melakukan pemasangan senar. Retakan pada *frame* raket beresiko terhadap kerusakan raket selama proses pemasangan.
 - d. Cek kesesuaian spesifikasi tegangan senar yang direkomendasikan pada raket yang hendak dipasang. Tegangan senar yang tidak sesuai dapat menyebabkan kerusakan pada senar raket misalnya putus.
4. Sampaikan hasil identifikasi resiko kegagalan pasang kepada pelanggan disertai dengan solusinya.
5. Apabila pelanggan memberikan *request* (permintaan) kriteria pemasangan yang dia kehendaki, minta konfirmasi kesediaan pelanggan menanggung resiko kegagalan pasang yang ditemukan pada hasil pengecekan kondisi sebelumnya.
6. Apabila sudah dilakukan kesepakatan pemasangan dengan pelanggan dari hasil identifikasi resiko kegagalan pasang, selanjutnya mulai aktifitas pemasangan senar sebagai berikut.
 - a. Awali aktivitas pemasangan senar dengan membongkar senar lama dari raket yang diberikan. Pastikan proses pembongkaran senar tidak merusak raket, mulai pembongkaran senar dari tengah agar tegangan pada senar dapat terdistribusi dengan baik dan tidak merusak *frame*.
 - b. Pastikan bahwa sudah tidak ada bekas senar yang menempel pada lubang raket.
 - c. Ganti grommet yang rusak dengan yang baru.

- d. Mulai aktivitas anyam, menggunakan senar yang baru.
 - e. Setelah dilakukan aktivitas anyam, lanjut dengan penggunaan mesin untuk mengencangkan hasil anyaman senar. Perhatikan pengaturan tarikan pada mesin, pastikan sudah sesuai spesifikasi. Proses pengencangan senar pada raket bisa mengacu pada SOP Penggunaan Mesin Pemasang Senar. (Catatan Teknis: Untuk raket badminton, pastikan satuan tarikan pada mesin adalah LBS, bukan kg, untuk menghindari kerusakan).
 - f. Ikat ujung hasil anyaman.
 - g. Selesai
- 7. Setelah melakukan aktivitas anyam pada senar raket, lanjutkan dengan pemasangan grip, apabila dikehendaki oleh pelanggan untuk dipasang oleh pemasang senar di Toko GoBIG. Lakukan pemasangan sesuai dengan kesepakatan dengan pelanggan.
 - 8. Pada tahap ini, tawarkan juga produk pelengkap lainnya seperti *grip* baru atau *shuttlecock*.
 - 9. Lanjutkan dengan aktivitas cetak logo menggunakan mesin cetak dan tinta yang tersedia.
 - 10. Berikan kesempatan kepada pelanggan untuk memeriksa hasil pemasangan.
 - 11. Apabila seluruh aktivitas sudah sesuai dengan kesepakatan pelanggan, selanjutnya arahkan pelanggan untuk melakukan pembayaran di kasir.