

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN BERBASIS S.O.P
STUDI PADA OPERATOR SPBU 34.17121 BEKASI**

SKRIPSI



Ditulis Oleh :

Nama	:	Andriansyah Tri Kesuma
Nomor Mahasiswa	:	11311102
Program Studi	:	Manajemen
Bidang Konsentrasi	:	Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 18 September 2018

Penulis,


Arianingsyan Iri Kesuma

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN BERBASIS S.O.P
STUDI PADA OPERATOR SPBU 34.17121 BEKASI

Oleh

Andriansyah Tri Kesuma

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan berbasis SOP studi pada SPBU Pertamina 34.17121 Bekasi”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada seluruh operator yang bekerja di SPBU Pertamina 34.17121 Bekasi. Teknik (metode) pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan teknik wawancara. Kuesioner atau angket yang berisi sebelas indikator pertanyaan yang berhubungan secara langsung dengan SOP pelayanan operator SPBU Pertamina dan digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini menguji sebanyak tiga variabel dimensi kualitas, yaitu *Tangible*, *Reliability* dan *Assurance*. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan Diagram Ishikawa. Dari kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa operator SPBU Pertamina 34.17121 Bekasi telah melakukan penyimpangan SOP pelayanan operator teturama pada dimensi *Reliability* dan *Assurance*. Penyimpangan terjadi karena operator kurang disiplin dalam bekerja sehingga mengakibatkan penyimpangan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh Pertamina. Penyebab terjadinya penyimpangan juga disebabkan oleh beberapa faktor seperti faktor cuaca, dan juga kurangnya pengawasan oleh supervisor.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas, SOP, Diagram Ishikawa

EVALUATION ON THE S.O,P BASED SERVICE QUALITY STUDY ON GAS STATION OPERATOR 34.17121 BEKASI

By

Andriansyah Tri Kesuma

Faculty of Economics, Universitas Islam Indonesia

Abstract

This research is entitled “Evaluation on the S.O.P Based Service Quality Study on Gas Station Pertamina 34.17121 Bekasi”.

This research aims to evaluate the Standard Operational Procedure (SOP) in all operators working in Gas Station Pertamina 34.17121 Bekasi. The technique (method) in collecting data in this research used the questionnaires and interviews. The questionnaires contained 11 indicators of question related directly to SOP of the service among the operators of Gas Station Pertamina and used as the guideline in doing the research. This research tested three variables of quality dimension: Tangible, Reliability and Assurance. This research used the descriptive analysis method and Ishikawa Diagram. The results of the research showed that some operators of Gas Station Pertamina 34.17121 Bekasi have done deviation in the SOP that has been set by Pertamina in terms of the operator service particularly in the dimensions of Reliability and Assurance. Such deviation occurred as the operators lacked of discipline at work. Some factors of this deviation have also been found such as weather, and lack of supervision from supervisor.

Keywords: Quality Dimension, SOP, Ishikawa Diagram

I. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang masuk dalam kategori berkembang. Dengan perkembangan ekonomi yang cukup pesat juga diimbangi dengan pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, terutama di kota-kota besar. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya pembelian alat transportasi bersifat pribadi maupun yang bersifat umum dari penyedia layanan jasa transportasi. Peningkatan jumlah pembelianpun terus bertambah dari tahun ke tahun.

Terjadinya peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun yang demikian pesat di Indonesia. peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang sedemikian pesat membuat kebutuhan akan bahan bakar kendaraan terus meningkat yang diimbangi dengan meningkatnya jumlah SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). di Indonesia sendiri, PT Pertamina adalah salah satu perusahaan penyedia prasarana SPBU guna menjawab memenuhi kebutuhan bahan bakar.

Dalam dunia usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa, pengendalian kualitas jasa merupakan suatu usaha yang sifatnya menjaga agar kualitas jasa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa, minimal senantiasa mempertahankan yang sudah ada atau bahkan lebih meningkatkan mutu pelayanan sehingga pada akhirnya tercipta suatu pelayanan yang unggul. Usaha pengendalian kualitas jasa dirasakan penting karena kualitas jasa yang unggul dan senantiasa terjaga keunggulannya dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan memberikan banyak manfaat diantaranya tercipta hubungan harmonis antara penyedia jasa dan pelanggannya,

mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan dan membuat reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan. (Sudarno et al., 2011)..

Tetapi dalam sebuah pelayanan yang di berikan, seringkali terjadi kesenjangan antara standart pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan apa yang diharapkan konsumen. Ada juga perbedaan antar spesifikasi kualitas layanan dengan yang diberikan. Biasanya ini terjadi karena faktor-faktor yang menyebabkan alasan ketidakmampuan SDM yang bekerja dengan mengikuti aturan standar pelayanan yang telah diberikan. Seperti yang terjadi pada SPBU 34.17121 Bekasi pada tanggal 21-8-2018 terdapat keluhan pelanggan yang disebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang kurang ramah yang terkesan jutek dan kembalian uang konsumen yang tidak sesuai dengan jumlahnya.

Dengan mempertimbangkan aspek diatas, penulis mencoba melakukan sebuah penelitian dengan mengangkat judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Operator SPBU 34.17121 Bekasi”**.

II.KAJIAN PUSTAKA

Beberapa penelitian dengan topik evaluasi kualitas pelayanan berbasis SOP yang pernah dilakukakn oleh beberapa peneliti terdahulu dapat menjadi refrensi dalam memperkaya pneleitian ini, diantaranya yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan Risky Prastyo dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi Kasus pada Pengemudi

Ardian Transport. hasilnya Sebanyak 7 atribut mengalami kecacatan/pelanggaran, yaitu pada atribut yang menyatakan bahwa : variabel Tangible rata-rata kecacatan sebesar 0.06, variabel Reliability dengan kecacatan max 80 km/jam dengan rata-rata kecacatan 0.075, variabel Assurance dengan rata-rata presentase kecacatan sebesar 10.83%, pengemudi menguasai lokasi tujuan penumpang dengan rata-rata presentase kecacatan sebesar 11.67%, variabel Emphaty dengan rata-rata presentase kecacatan sebesar 9.16%.

2. Penelitian yang dilakukan Derryanata dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta. Hasilnya Pengemudi mengendarai mobil dengan kecepatan maksimal 80 Km/jam dengan rata-rata proporsi pelanggaran sebesar 0.12. Pengemudi memberikan salam pada pelanggan dengan proporsi pelanggaran sebesar 0.13. Pengemudi memberikan informasi dengan jujur sebesar 0.13. Pengemudi membantu penumpang menaikkan barang bawaan sebesar 0.11. Pengemudi membantu penumpang menurunkan barang bawaan sebesar 0.14. Pengemudi mematuhi aturan berlalu lintas sebesar 0.14. Pengemudi mengingatkan penumpang akan barang bawaannya sebesar 0.32. Pengemudi mengucapkan terimakasih pada saat penumpang turun sebesar 0.34.
3. Penelitian yang dilakukan Guerrero et al, denan judul *Standard operating procedure: use in nursing care in hospital services*.

Hasilnya Hasil menunjukkan bahwa 56,7% menggunakan SOP hanya ketika mereka memiliki keraguan; 54,02% dari teknisi dan pembantu keperawatan dan 62,86% perawat tidak percaya prosedurnya

Manajemen Operasional

Menurut Heizer dan Render (2015, p. 3) mendefinisikan manajemen operasi adalah aktivitas yang berhubungan dengan penciptaan barang dan jasa melalui proses transformasi dari input (masukan) ke output (hasil).

Kualitas

Menurut Feigenbaum dalam Susetyo (Wahyuni et al 2015, p. 4) menyatakan bahwa kualitas merupakan keseluruhan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memberikan kepuasan pada pelanggan.

Kualitas Jasa

Menurut Lovelock dan Wright (Wahyuni et al 2015, p. 13) kualitas jasa (Service) suatu tindakan atau kerja yang dapat meningkatkan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atas nama penerima jasa tersebut.

Dimensi Kualitas Jasa

Zeithaml et al (Ariani, 2009, p. 180) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*)
2. Daya tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*empathy*)
5. Bukti fisik (*tangibles*)

Karakteristik Jasa

Karakteristik jasa menurut Yamit (2001, p. 21) meskipun terjadi beberapa perbedaan akan pengertian pengertian jasa pelayanan dan berulang-ulang perbedaan tersebut akan mengganggu. Beberapa karakteristik jasa pelayanan berikut ini akan memberikan jawaban yang lebih mantap terhadap pengertian jasa pelayanan. Beberapa karakteristik tersebut adalah :

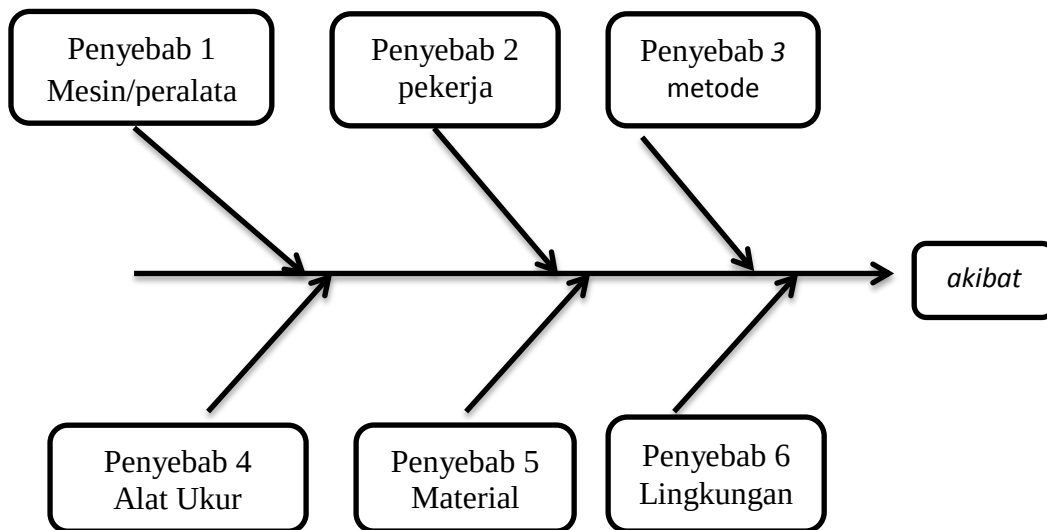
1. Tidak dapat diraba (*intangibility*).
2. Tidak dapat disimpan (*inability to inventory*).
3. Memasukinya lebih mudah.

Pengendalian Kualitas

menurut Gaspersz(2005,p.480) berpendapat bahwa pengendalian kualitas adalah “*Quality control is the operational techniques and activities used to fulfill requirements for quality*”

Diagram Sebab-akibat

Menurut Gaspersz (2003,p.58) Diagram sebab-akibat adalah suatu diagram yang menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat. Diagram ini berkaitan dengan pengendalian proses statistik, diagram sebab-akibat dipergunakan untuk menunjukkan faktor-faktor penyebab (sebab) dan karakteristik kualitas (akibat) yang disebabkan oleh faktor-faktor penyebab itu. Diagram sebab-akibat ini sering disebut juga sebagai diagram tulang ikan (fishbone) karena bentuknya menyerupai kerangka ikan, atau diagram Ishikawa (ishikawa's diagram) karena pertama kali diperkenalkan oleh Prof. Kaouru Ishikawa dari Universitas Tokyo pada tahun 1943.



Standar Operasional Prosedur

Wibowo (2010,p.67) SOP adalah standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti: lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di SPBU SPBU 34.17121 Bekasi.

Vasiabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan konsep kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki 3 dimensi, yaitu *Tangible*, *Realibility*, dan *Assurance*.

Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh operator SPBU 34.17121 Bekasi.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan sekunder. data primer diperoleh dari responden melalui pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuisioner. Sedangkan data sekunder Sumber data yang didapat oleh peneliti adalah buku panduan operator dalam menajalan SOP yang sudah ditetapkan oleh SPBU 34.17121 Bekasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan diagram Ishikawa.

Statistik deskriptif menurut Sugiyono (2016, p. 169) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi

Dalam penelitian yang dilakukan, penulis menggunakan data interval. data interval, menurut Sugiyono (2016, p. 15) data interval adalah data yang jaraknya sama tetapi tidak mempunyai nilai nol (0) absolut / mutlak. Data ineterval akan digunakan untuk mengukur nilai yang dari dua instrumen skala guttmandan juga skala likert.

1. Skala *Guttman*

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala *Guttman*. Menurut Sugiyono (2016, p. 111) skala pengukuran dengan tipe ini akan didapat jawaban yang tegas, yaitu “ya-tidak”, atau “benar-salah” dan lain lain.

$$Interval = \frac{\text{nilai maximum} - \text{nilai minimum}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$Interval = \frac{1-0}{2} = 0,50.$$

Adapun kategorinya sebagai berikut :

Tabel 1
Data *Interval*

<i>Interval</i>	Kategori
0,00 s/d 0,50	Rendah
0,51 s/d 1,00	Tinggi

2. Skala *Likert*

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi seseorang, pendapat atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono2016, p. 107).

Tabel 3.3.
Skala *Likert*

Setuju / selalu / sangat positif diberi skor	4
Setuju / sering / positif diberi skor	3
Tidak setuju / hampir tidak pernah / negatif diberi skor	2
Sangat tidak setuju / tidak pernah / diberi skor	1

Nilai rata-rata dari masing masing responden yang berasal dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 4, maka perhitungan yang digunakan adalah sebagai berikut

$$Interval = \frac{\text{nilai maximum} - \text{nilai minimum}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$Interval = \frac{4-1}{4} = 0,75.$$

<i>Interval</i>	Kategori
1,00 s/d 1,75	Sangat rendah
1,76 s/d 2,50	Rendah
2,51 s/d 3.25	Tinggi
3,26 s/d 4,00	Sangat tinggi

IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

1. Variabel *Tangible*

Tabel 4
Penilaian Responden terhadap *Tangible*

VARIABEL	1		2		3		JUMLAH	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
T1	0	0	0	0	21	100	21	100
T2	0	0	4	19	17	81	21	100
<i>Tangible</i> Rata-rata	0	0	0	0	21	100	21	100

terdapat 21 orang operator yang dinilai. jika dilihat secara keseluruhan penilaian terhadap operator sudah sangat baik, bisa dilihat terdapat 21 operator atau 100% bekerja dengan sangat baik dan selalu menjalankan SOP perusahaan dengan baik. walaupun jika dilihat lebih detail dari penilaian terhadap operator berdasarkan pada indikator T2, sebanyak 4 orang operator atau 19% masuk dalam penilaian sedang, sisanya sebanyak 17 operator atau 81% masuk dalam kategori penilaian yang baik.

2. Variabel *Reliability*

Tabel 4.5
Penilaian Responden terhadap *Reliability*

VARIABEL	1		2		3		JUMLAH	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
R1	1	5	16	76	4	19	21	100
R2	0	0	18	86	3	14	21	100
<i>Reliability</i> Rata-rata	0	0	16	76	5	24	21	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.5 terdapat 21 orang operator yang sudah dinilai dengan menggunakan dimensi *Reliability*. Jika dilihat lebih mendalam dari penilaian berlandaskan indikator R1, sebanyak 1 orang operator atau sebanyak 5% yang melanggar, lalu terdapat 16 operator atau sebanyak 76% yang cukup tanggap dalam memandu kendaraan. Sisanya sebanyak 4 orang operator atau sebanyak 19% yang sangat tanggap. Selanjutnya pada indikator R2, terdapat 18 orang operator atau 86% yang cukup jelas dan sopan dalam mengucapkan stop, lalu sebanyak 3 operator atau 16% cukup jelas dalam mengucapkan stop.

Jika penilaian dilihat secara keseluruhan dengan mencari rata-rata pada dimensi *Reliability*, dapat diambil kesimpulan jika 16 orang operator masuk dalam kategori cukup atau kadang – kadang menjalankan SOP, sedangkan 5 orang operator atau 24% masuk dalam kategori bagus dalam menjalankan SOP.

Tabel 4.6
Penilaian Responden terhadap *Reliability*

VARIABEL	1		2		3		JUMLAH	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
R3	0	0	8	38	13	62	21	100
R4	6	29	9	43	6	29	21	100
R5	6	29	5	24	10	48	21	100
R6	1	5	9	43	11	52	21	100
<i>Reliability</i> Rata-rata	0	0	7	33	14	67	21	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.6, Jika dilihat lebih rinci dari penilaian R3 yaitu 8 operator atau sebanyak 38% mendapat penilaian yang sedang, sebanyak 13 orang operator atau sebanyak 62% mendapat penilaian bagus. lalu pada indikator R4 terdapat 6 orang operator atau sebanyak 29% melakukan pelanggaran dengan tidak mengucapkan “selamat pagi/malam” kepada pelanggan, lalu sebanyak 9 orang operator atau 43% mendapat penilaian yang sedang sisanya sebanyak 6 operator atau 29% mendapat penilaian yang bagus, lalu pada indikator R5 sebanyak 6 orang operator atau sebanyak 29% melakukan pelanggaran, lalu sebanyak 5 orang operator atau 24% mendapat penilaian yang sedang, sisanya sebanyak 10 operator atau sebanyak 48% mendapat penilaian bagus dan indikator terakhir R6 sebanyak 1 orang operator atau sebanyak 5% melakukan pelanggaran dengan tidak menyampaikan informasi yang berisi aturan yang harus dipatuhi oleh pelanggan, lalu sebanyak 9 orang operator atau 43% mendapat penilaian yang sedang, sisanya 11 operator atau sebanyak

53% mendapatkan penilaian yang bagus karna menjalankan SOP dengan sangat baik.

Tetapi jika dilihat secara keseluruhan dengan mencari rata-rata, penilaian terhadap opertor sudah cukup baik, bisa dilihat terdapat 14 operator atau 67% menjalankan SOP dengan baik. Sisanya 7 operator atau 33% kurag memiliki kesadaran akan SOP yang sudah ditetapkan.

3. Variabel Assurance

Tabel 4.7.
Penilaian Responden terhadap Assurance

VARIABEL	1		2		3		JUMLAH	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
A1	4	19	7	33	10	48	21	100
A2	0	0	1	5	20	95	21	100
A3	0	0	0	0	21	100	21	100
<i>Assurance</i> Rata - rata	0	0	1	5	20	95	21	100

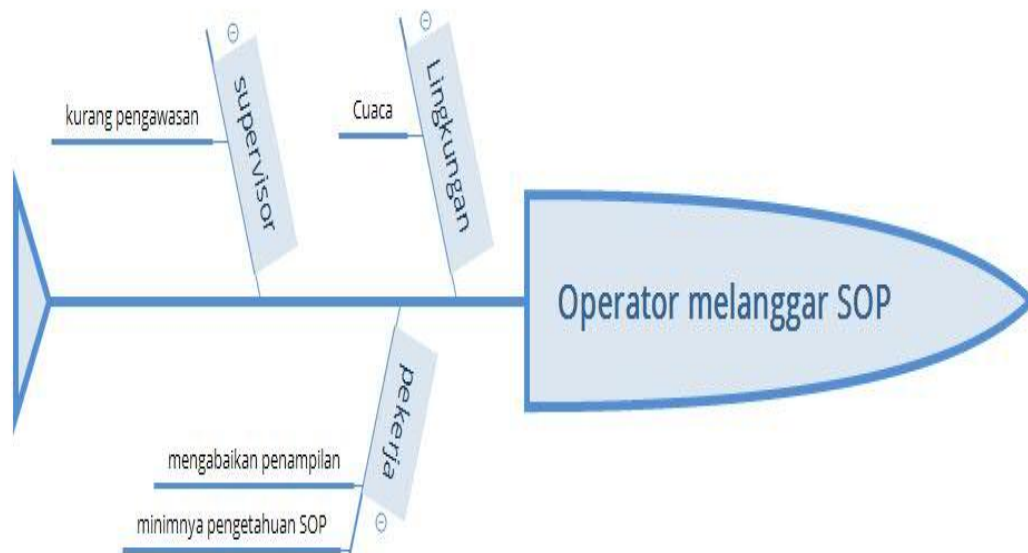
Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dalam tabel 4.7, jika dilihat secara keseluruhan, penilaian terhadap opertor sudah sangat baik, bisa dilihat terdapat 20 operator atau 95% bekerja sesuai dengan SOP yang ada. sisanya sebanyak 1 orang operator atau 5% cukup bekerja dengan baik.

Jika dilihat secara detail berdasarkan indikatorA1 yaitu, sebanyak 4 orang operator atau sebanyak 19% melakukan pelanggaran dengan tidak Mengkorfimasi ulang pembelian jenis BBM sesuai nominal /liter yang akan dibeli konsumen, lalu 7 operator atau sebanyak 33% cukup menjalankan tugasnya dengan baik, sisanya

terdapat 10 operator atau sebanyak 48% menjalankan tugasnya dengan baik. Lalu pada indikator A2, terdapat 1 orang operator atau sebanyak 5% mendapat penilaian yang cukup baik, sisanya terdapat 20 orang operator atau 95% menjalankan pekerjaan dengan baik sesuai dengan SOP. Indikator terakhir A3, terdapat 21 orang operator atau 100% bekerja sesuai SOP dengan baik yaitu Memberikan uang kembalian kepada konsumen sesuai dengan jumlah.

Analisis Diagram Ishikawa



Sumber : data primer diolah 2018

Penjelasan Diagram Sebab Akibat

1. Pekerja
 - a. Mengabaikan penampilan

Saat bekerja, Operator kurang memiliki perhatian yang lebih dalam hal penampilannya. bagi mereka, yang terpenting adalah memberikan pelayanan sebaik mungkin tanpa memperhatikan kerapihan seragam kerja. Pada dasarnya kondisi fisik dari kerapihan sepatu dan seragam kerja merupakan hal yang sangat penting yang sudah ditetapkan dalam SOP SPBU agar dapat menarik minat konsumen agar membeli BBM di SPBU tersebut.

- b. Minimnya pengetahuan mendalam tentang SOP,
minimnya pengetahuan secara mendalam tentang SOP oleh para operator dapat mengakibatkan para operator kurang mampu memberikan pelayanan secara akurat seperti yang sudah ditetapkan oleh SPBU.

2. Lingkungan

Lingkungan yang gersang, lokasi yang diapit oleh pabrik dan juga cuaca Bekasi yang panas membuat operator secara sengaja membuka 1-2 kancing agar tidak terlalu kepanasan dalam bekerja. hal ini menjadi pemicu penilaian negatif dari para konsumen.

3. Supervisor

Dari hasil wawancara di peroleh dari Bapak Edi selaku supervisor di SPBU tersebut. menurut penjas Bapak Edi, tidak ada teguran atau batas toleransi terhadap pelanggaran yang ada baik dari prosentasi harian maupun bulanan untuk standar operasional prosedur. Kurangnya pengawasn ini mengakibatkan karyawan berkerja hanya mengandalkan kecepatan dalam

memberikan pelayanan, tanpa memperhatikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan. Hal ini dapat menimbulkan masalah yang cukup besar bagi kinerja operasional yang dilakukan oleh operator terutama pada kedisiplinan dalam hal memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan melalui para karyawan dan juga dapat membuat para operator bekerja dengan kurang baik serta lalai akan SOP yang ada.

V. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari 11 indikator yang ada, terdapat 6 indikator yang terjadi penyimpangan, yaitu :

A. Penyimpangan pada dimensi Reliability

- a. Operator memandu kendaraan untuk berhenti di area yang telah disediakan dengan memperhatikan jarak telah terjadi penyimpangan oleh 1 orang operator atau sebanyak 5%.
- b. Tidak memanggil pelanggan dengan sebutan bapak/ibu, dan tidak mengucapkan selamat pagi/malam juga tidak memanggil pelanggan dengan sebutan bapak/ibu kepada pelanggan, dengan rata rata terjadi penyimpangan oleh 6 operator atau sebanyak 29%
- c. Pada indikator penyampaian informasi kepada pelanggan aturan yang harus dipatuhi saat pengisian BBM. Seperti matikan mesin, rokok dan handphone telah terjadi penyimpangan oleh 1 operator atau sebanyak 5%

B. Penyimpangan pada dimensi Assurance

- a. Mengkonfirmasi pembelian ulang jenis BBM sesuai nominal/liter yang akan dibeli telah terjadi penyimpangan oleh 4 operator atau sebanyak 19%

2. Terjadinya penyimpangan dikarenakan beberapa faktor, yaitu :

a. Mengabaikan penampilan

Operator kurang memiliki perhatian yang lebih dalam hal penampilannya. bagi mereka, yang terpenting adalah memberikan pelayanan sebaik mungkin tanpa memperhatikan kerapian seragam kerja.

b. Minimnya pengetahuan mendalam tentang SOP,

minimnya pengetahuan secara mendalam tentang SOP oleh para operator dapat mengakibatkan para operator kurang mampu memberikan pelayanan secara akurat seperti yang sudah ditetapkan oleh SPBU.

c. Lingkungan

Lingkungan yang gersang, lokasi yang diapit oleh pabrik dan juga cuaca Bekasi yang panas membuat operator secara sengaja membuka 1-2 kancing agar tidak terlalu kepanasan dalam bekerja. hal ini menjadi pemicu penilaian negatif dari para konsumen.

d. *Supervisor*

tidak ada teguran atau batas toleransi terhadap pelanggaran yang ada baik dari prosentasi harian maupun bulanan untuk standar operasional

prosedur. Kurangnya pengawasan ini mengakibatkan karyawan berkerja hanya mengandalkan kecepatan dalam memberikan pelayanan, tanpa memperhatikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, DW 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Deryana. 2014, Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta, *Skripsi manajemen* (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Progam Sarjana UII
- Gaspersz, V 2003. *Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas*. Cetakan Kedua. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Guerrero et al., 2008. *Standard operating procedure: use in nursing care in hospital services*. vol.16 no.6.
- Heizer, J & Rende, B 2015, *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Edisi Kesebelas. Jakarta : Salemba Empat
- Prastyo, R. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi Kasus pada Pengemudi Ardian Transport, *Skripsi manajemen* (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Progam Sarjana UII
- Sudarno et al., 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung, *Media Statistika*, Vol. 4, No. 1, Juni 2011: 33-45.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Wahyuni et al., 2015. Pengendalian Kualitas; Aplikasi Pada Industri Jasa dan Manufaktur Dengan Lean, Six Sigma Dan Servqual, Cetakan 1 Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Ekonisia

