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

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN BERBASIS SOP

STUDI PADA OPERATOR SPBU 34.17121 BEKASI

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata – 1 di Program Studi Manajemen.
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



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,



Anjanansyan Iii Kesuma

Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis Sop

Studi pada Operator Spbu 34.17121 Bekasi

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

Yogyakarta, 20 September 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Zainal Mustafa El Qadri Dr.,M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN BERBASIS SOP STUDI PADA OPERATOR SPBU 34,17121 BEKASI

Disusun Oleh : **ANDRIANSAH TRI KESUMA**

Nomor Mahasiswa : **11311102**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 13 November 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zaenal Mustofa Elqodri, Dr., MM. .....

Penguji : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

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 bertujan untuk mengevaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada seluruh operator yang bekerja di SPBU Pertamina 34.17121 Bekasi. Teknik (metode) pengumpulan data pada peneilitan 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 variaber dimensi kualitas, yaitu *Tangible, Reliability* dan *Assurance*. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan Diagram Ishikawa. Dari kesimpulan penelitian ini menunjukan 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 mengakibatan penyimpangan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh pertamina.penyebab terjadinya pentimpangan 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

MOTTO

“Hidup adalah soal keberanian, menghadapi yang tanda tanya tanpa kita mengerti, tanpa kita bisa tawar menawar, terimalah dan hadapilah”

(Soe Hok Gie)

“hidup yang yang tak teruji tak layak dijalani”

(Socates)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi dengan judul **Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Operator Spbu 34.17121 Bekasi** dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan baik materi maupun non materi dari semua pihak yang terkait. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena telah memberikan segala karunia dan keridhaan-NYA sehingga selama penulisan laporan skripsi ini dapat berlangsung dengan baik dan lancar.
2. Nabi Muhammad SAW, NabiAllah dan RasulAllah yang telah membawa umat manusia menuju zaman peradaban penuh Ilmu seperti sekarang ini.
3. Kedua orangtua bapak Setyo Wahyu Tomo dan ibu Supatmi Basyar yang selalu penulis hormati. Terimakasih atas segala do'a, restu, dan dukungannya.
4. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.

5. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UII.
6. Bapak Zainal Mustafa El Qadri Dr.,M.M., selaku dosen pembimbing, terimakasih atas bimbingan, saran, dan dukungannya kepada penulis untuk tetap menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih untuk kakak saya Listya Dwi Puspitasari yang jadi mentor terbaik bagi saya.
8. Kepada Nurul Ainnunaza, terima kasih atas bantuan dan juga waktunya selama di Jogja.
9. Terima kasih kepada teman teman SMA (Adi, Aria, fadli, bambang dan yang lainnya) yang telah mendukung saya cepat lulus.
10. Kepada anggota "kost muslim" (Prakoso "Bekasi", Harminto mimin "ponorogo") yang gak ada muslim muslimnya tapi bikin kosan selalu rame dan nyaman.
11. Kepada "Kost C8" (mas Newton, mas Joshua, Mas Bagus dan yang lainya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu) yang selalu bikin ketawa mulu.
12. Kepada Iim, saya haturkan terima kasih atas kegilaannya yang selalu bikin ketawa.
13. Kepada anggota "Betlle Pes" (Mas camat, Mas Ario dan lain lain) terima kasih atas dukungannya.
14. Dan kepada seluruh teman teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, teman teman dijogja, teman teman perantauan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

15. Terima kasih kepada Ajib yang selalu mendukung kelancaran skripsi saya..

Semoga semua pihak yang membantu dalam penelitian ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak yang memerlukan.

Wassalamu'alaikum, wr. wb

Yogyakarta, 18 September 2018\

Penulis

Andriansyah Tri Kesuma

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi i

Daftar Judul Skirpsi ii

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme iii

Halaman Pengesahan Skripsi iv

Halaman Pengesahan Ujian Skripsi v

Abstraksi vi

Motto viii

Kata Pengantar ix

Daftar Isi xii

Daftar Tabel xv

Daftar Gambar xvi

Daftar lampiran 67

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Rumusan Masalah 5

1.3. Tujuan Penelitian 5

1.4. Manfaat penelitian 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu 7

2.2. Landasan Teori 12

2.2.1. Manajemen operasi..... 12

2.2.2. Kualitas 13

2.2.2.1.Kualitas jasa pelayanan. 14
2.2.2.2. dimensi kualitas jasa pelayanan..... 15
2.2.2.3. Karakteristik Jasa 17
2.2.2.4. Pengendalian Kualitas 18
2.2.3. Diagram Sebab – Akibat 20
2.2.4. Standar Operasional Prosedur (SOP) 25
2.2.4.1. Pengertian SOP 25
2.2.4.2. Manfaat dan tujuan SOP 26
2.2.5. Standar Operasional Prosedur (SOP) SPBU 27
BAB III METODE PENELITIAN
3.1. Jenis Penelitian..... 33
3.2. Lokasi Penelitian..... 33
3.3. Variabel Penelitian 33
3.4. Populasi 35
3.5. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 36
3.6. Teknik Pengumpulan data 38
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif 38
3.6.1.1. Skala *Guttman* 39
3.6.1.2. Skala *Likert* 40
3.6.2. Diagram Ishikawa 41
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN
4.1. Analisis Deskriptif 44
4.1.1. Usia Operator 44

4.1.2. Jenis Kelamin Operator 45
4.1.3. Masa Kerja Operator 46
4.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 47
4.2.1. Variabel *Tangible* 47
4.2.2. Variabel *Reliabillity* 48
4.2.3. Variabel *Assurance* 51
4.3. Analisis Diagram Ishikawa 53
4.3.1. Penjelasan Diagram Ishikawa 53
4.4. Seberapa Besar Operator Telah Melanggar SOP 55
4.5. Faktor – faktor Operator Melanggar SOP 58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan 60
5.2. Saran 63
DAFTAR PUSTAKA 64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor
Menurut Jenis Tahun 2009-2013 2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 7
Tabel 3.1. Indikator Penelitian 34
Tabel 3.2. Data Interval 40
Tabel 3.3. Skala *Likert* 41
Tabel 4.1. Usia Operator 44
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Operator 45
Tabel 4.3. Masa Kerja Operator 46
Tabel 4.4. kategori Penliaian 47
Tabel 4.5. Penilaian Responden terhadap *Tangible* 48
Tabel 4.6. Kategori Penilaian 48
Tabel 4.7. Penilaian Responden terhadap *Reliability* 49
Tabel 4.8. Penilaian Responden terhadap *Reliability* 50
Tabel 4.9. Penilaian Responden terhadap *Assurance* 52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Operasi Sebagai Fungsi Transformasi 12

Gambar 2.2. Kerangka Diagram Sebab Akibat 24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era gobalisasi yang terus mengalami perkembangan yang cukup pesat terutama dalam dunia bisnis, muncul banyak sekali perusahaan yang ingin berkembang. Banyaknya perusahaan tersebut memicu para pelaku usaha untuk terus berupaya dalam menciptakan sistem yang bertujuan untuk mengembangkan bisnis tersebut dengan baik. tentunya sistem tersebut sesuai dengan norma-norma yang dapat diterima oleh masyarakat luas.

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.Tidak sedikit juga masyarakat yang berpergian antarkota baik dalam rangka pekerjaan, bisnis, dan hal-hal yang bersifat pribadi sehingga alat transportasi sangat dibutuhkan. Hal ini ditunjukan dengan meningkatnya pembelian alat trasnportasi bersifat pribadi maupun yang bersifat umum dari penyedia layanan jasa trasnportasi. 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 biimbangi 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.

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor
Menurut Jenis Tahun 2009-2013

Tahun	Mobil Penumpang	Bis	Truk	Sepeda Motor	Jumlah
2009	7 910 407	2 160 973	4 498 171	52 767 093	67 336 644
2010	8 891 041	2 250 109	4 687 789	61 078 188	76 907 127
2011	9 548 866	2 254 406	4 958 738	68 839 341	85 601 351
2012	10 432 259	2 273 821	5 286 061	76 381 183	94 373 324
2013	11 484 514	2 286 309	5 615 494	84 732 652	104 118 969

Sumber : BPS - Kantor Kepolisian Republik Indonesia

PT. Pertamina (Persero) adalah BUMN yang dahulu bernama Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara yang menempati urutan ke 122 dalam Fortune Global 500 pada tahun 2013. Pertamina adalah hasil gabungan dari perusahaan Pertamin dengan Permina yang didirikan pada tanggal 10 Desember 1957. Sebagai lokomotif perekonomian bangsa, Pertamina merupakan perusahaan milik negara yang bergerak di bidang energi meliputi minyak, gas serta energi baru dan terbarukan. (Mayasari, 2014).

Dalam perkembangannya yang sedemikian pesat, BBM mempunyai daya tarik bagi para pelaku usaha yang ingin membuka SPBU. Pertamina juga merespon baik dengan membuka lowongan kerja sama dalam hal pendirian SPBU. Para pelaku usaha menjadikan ini sebagai bisnis yang bergerak di bidang pelayanan jasa bahan bakar. Oleh Karena itu, SPBU dapat dibedakan menjadi tiga jenis usaha, yaitu : COCO

(*Company Operation Company Owner*), DODO (*Dealer Operation Dealer Owner*), dan CODO (*Company Operation Dealer Owner*).

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).

Dalam menjalankan perusahaan, SOP sangat dibutuhkan pada suatu perusahaan, tujuannya adalah memberikan pelayanan yang baik. SOP juga berfungsi untuk membantu karyawan mengerti dan mematuhi aturan yang dibuat oleh perusahaan, dengan tujuan agar semua kegiatan dapat berjalan sesuai aturan, dapat dikontrol dan juga dapat dievaluasi secara bertahap.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan harapan agar konsumen terpuaskan.

Hal ini diperkuat oleh (Toriq dan Martoatmodjo, 2014) peranan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dalam suatu kegiatan bisnis sangat berpengaruh terhadap kepuasan pembelian. Kepuasan yang dirasakan konsumen sangat mendukung terhadap pencapaian yang diharapkan perusahaan. SPBU sendiri dituntut untuk bersaing, tidak hanya dalam aspek produk tetapi banyak hal yang perlu diperhatikan, diantaranya dalam hal kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan konsumen.

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 mempertimbangakan aspek diatas, penulis mencoba melakukan sebuah penelitian dengan mengangkat judul "**Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasi SOP Studi pada Operator SPBU 34.17121 Bekasi**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini akan mengangkat tujuh rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah para Operator SPBU 34.17121 Bekasi mentaati standar pelayanan yang sudah di tetapkan perusahaan?
2. Mengetahui penyebab terjadinya kesenjangan antara kualitas layanan dengan layanan yang diberikan oleh operator SPBU 32.17121 Bekasi.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan SOP yang terkandung dalam dimensi *Tangible, Realibility,* dan *Assucance.*
2. Untuk menganalisisfaktor apakah yang menjadi penyebab operator tidak mentaati peraturan sehingga terjadi kesenjangan antara kualitas layanan dengan layanan yang diberikan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan maupun referensi penelitian akademis khususnya manajemen operasional mengenai standar pelayanan berbasis SOP.

2. Manfaat bagi penulis

   Penelitian ini sebagai proses belajar untuk menambah ilmu, pengetahuan dan wawasan bagi penulis dalam hal standar pelayanan berbasis SOP.

3. Manfaat bagi pembaca

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan menganalisis masalah – masalah aktual yang berhubungan dalam hal standar pelayanan berbasis SOP.

4. Manfaat bagi SPBU 34.17121 Bekasi

   Hasil peneilitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mengkaji dan mengevaluasi karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan SOP.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Penulis	Variabel dan Teori	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan Hasil Penelitian
1.	*Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi Kasus pada Pengemudi Ardian Transport* – Risky Prastyo (2015)	1. Variabel independen : Tangibles, Emphaty Reliability dan Assurance 2. Variabel dependen : SOP. 1. Teori dimensi kualitas menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1985 (dalam Yamit, 2010 hal 10) 2. Teori Kualitas yang digunakan adalah teori Menurut E.Edwards (dalam Yamit, 2010, hal 7).	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 mengusai lokasi tujuan penumpang dengan rata-rata presentase kecacatan sebesar 11.67%, variabel *Emphaty* dengan rata-rata presentase kecacatan sebesar 9.16%. Faktor yang menyebabkan terjadinya penyimpangan adalah lemahnya pengawasan dari manajemen, pengemudi mengendarai bis, para	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada teknik pengambilan sample, juga penulis menambahkan satu dimensi kualitas yaitu *responsiveness*, dan perbedaan selanjutanya pada teknik analisis data dimana penulis menggunakan P-Char , juga objek penenilitian yang berbeda. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama sama meneliti kualitas layanan berbasis sop. Dengan menggunakan dimensi kualitas.

			pengemudi krang memahami SOP, tingkah laku penumpang juga mempengaruhi terjadinya pelanggaran.	Lalu sama sama menggunakan diagram Ishiwaka dalam menganalisis sebab yang terjadi jika terjadi pelanggaran.
2.	*Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta* – Derryanata (2014)	1. Variabel independen : Tangibles, Emphaty Reliability dan Assurance 2. Variabel dependen : SOP. 1. Teori dimensi kualitas, menurut Parasuraman, et al. (1988) dalam (Nusrya'bani 2006) 2. Teori Kualitas yang digunakan adalah Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 200)	Sebanyak 8 atribut mengalami kecacatan/pelanggaran, yaitu pada atribut yang menyatakan bahwa : 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	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada teknik pengambilan sample, juga penulis menambahkan satu dimensi kualitas yaitu *responsiveness*, dan pada tenkin analisisnya, penulis menggunakan P-Chart ,juga objek penenilitian yang berbeda. Persamaannya adalah untuk meneliti apakah SOP berpengaruh terhadap kualitas pelayanan atau tidak dan juga sama sama memakai dimensi kualitas. Lalu pada analisis data penulis memakai diagram Ishikawa.

			mengucapkan terimakasih pada saat penumpang turun sebesar 0.34. faktor yang menyebabkan terjadinya penyimpangan adalah lemahnya pengawasan dari manajemen, para pengemudi kurang memahami SOP, tingkah laku penumpang juga turut mempengaruhi terjadinya pelanggaran.terjadinya pelanggaran.	
3.	Analisis Kualitas Layanan Di PDAM Tirta Binangun Kulon Progo Yogyakarta – Dhesi Juwita Hati (2012)	Variabel independen :Kualitas , Tangibles, Emphaty Reliability dan Assurance 1. Teori dimensi kualitas menurut Zeithaml, Berry dan Parasuratman dalam (Yamit, 2002) 2. Teori Kualitas yang digunakan Goetsh dan Davis(dalam Tjiptono, 2000) 3. Teori kualitas jasa yang	Berdasarkan analisis deskripsi bahwa kebanyakan responden menilai tangible dari kinerja dan harapan kualitas layanan di PDAM Tirta Binangun Kulon Progo Yogyakarta, Baik (3.83) dan Tinggi dan (4.14). kebanyakan responden menilai reliability dari kinerja dan harapan kualitas layanan di PDAM Tirta Binangun Kulon Progo Yogyakarta, Baik (4.03) dan Tinggi dan (4.13). kebanyakan responden menilai responsiveness dari kinerja dan harapan kualitas layanan di PDAM Tirta Binangun Kulon Progo Yogyakarta, Baik (4.01) dan Tinggi dan (4.28). kebanyakan responden	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada teknik pengambilan sample, juga penulis menambahkan satu dimensi kualitas yaitu *responsiveness*, dan juga objek penenilitian yang berbeda. Persamaannya adalah untuk meneliti apakah SOP berpengaruh terhadap kualitas pelayanan atau tidak dan juga sama sama memakai dimensi kualitas.

		digunakan adalah teori (Wyckof dalam Lovelock, 1985).	menilai assurance dari kinerja dan harapan kualitas layanan di PDAM Tirta Binangun Kulon Progo Yogyakarta, Baik (3.84) dan Tinggi dan (4.09). kebanyakan responden menilai emphaty dari kinerja dan harapan kualitas layanan di PDAM Tirta Binangun Kulon Progo Yogyakarta, Baik (3.94) dan Tinggi dan (3.95). Berdasarkan analisis kepuasan konsumen menunjukkan bahwa konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Binangun Kulon Progo Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai rata- rata gap secara total yaitu sebesar 94,9%, nilainya masih dibawah 100%, yang menunjukkan bahwa kinerja pada PDAM Tirta Binangun Kulon Progo Yogyakarta belum sesuai dengan harapan konsumen.pelanggaran terjadinya pelanggaran.	

4.	*Standard operating procedure: use in nursing care in hospital services*– Giselle Patrícia GuerreroI, Lúcia Marinilza BeccariaII, dan Maria Auxiliadora TrevizanI (2008)	Variabel dalam penelitian ini adalah SOP, kualitas layanan dan produksi	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 dipenuhi. Temuan ini menunjukkan perlunya pelatihan berkelanjutan tentang penggunaan dan kepatuhan SOP oleh semua profesional, dengan maksud untuk meningkatkan perawatan.	Perbedaannya adalah pada teknik penelitian yang menggunakan wawancara. Dan juga tidak adanya dimensi kualitas. Persamaannya adalah sama sama melakukan evaluasi pada karyawannya dengan berbasis SOP.
5.	Evaluasi Penerapan Sop Studi Pada Spbu Pertamina 44.555.18 Yogyakarta – Ilham Yusuf Adhitya (2017)	Variabel dalam penelitian ini adalah sebanyak 3 variabel dimensi kualitas, yaitu Tangible, Reliability dan Assurance.	seluruh operator SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta telah melakukan pelanggaran SOP pelayanan operator terutama pada dimensi Assurance. Selain itu para operator juga kurang disiplin dalam bekerja, karena kurang disiplin. Terjadinya pelanggaran SOP juga disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya pengawasan yang dilakukan supervisor SPBU, umur seragam, kelalahan dalam bekerja karena banyaknya konsumen.	

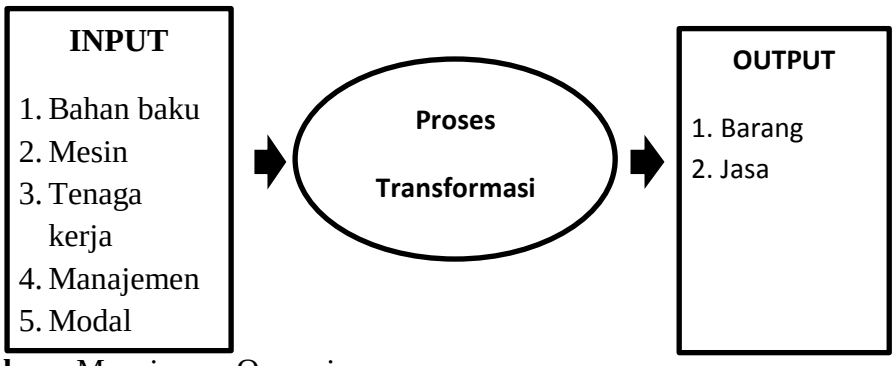
2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Operasi

Menurut Heizer dan Render (2015, p. 3) mendefiniskan manajemen operasi adalah aktivitas yang berhubungan dengan penciptaan barang dan jasa melalui proses transformasi dari *input* (masukan) ke *output* (hasil). Sedangkan menurut Chase et al (2006) mendefinisakn manajemen operasi sebagai serangkaian kegiatanyang meliputi operasi, desain, dan perbaikan akan sistem yang menyampaikan dan menciptakan produk dan jasa atau pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan para ahli diatas, maka kesimpulan dari manajemen operasi adalah segala aktivitas yang berkaitan dengan mengelola input menjadi output melalui proses tranformasi yang menghasilkan produk yang berguna.

Gambar 2.1.
Operasi Sebagai Fungsi Transformasi



Sumber : Manajemen Operasi

2.2.2 Kualitas

Menurut Feigenbaum dalam Susetyo (Wahyuni et al 2015, p. 4) menyatakan bahwa kualitas merupakan kesuluruhan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Sedangkan menurut Crosby (Wahyuni et al 2015, p. 4) mengemukakan bahwa kualitas adalah barang atau jasa yang memenuhi spesifikasi atau persyaratan pelanggan.

Berbagai pengertian tentang kualitas yang dinyatakan oleh para ahli daiatas memberikan suatu kesamaan, yaitu kualitas adalah sesuatu yang bersifat memenuhi kebutuhan pelanggan. (Wahyuni et al 2015, p. 5).

Dari penjabaran diatas, menunjukan bahwa kualitas adalah nilai yang diberikan pada suatu produk atau jasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan. setiap orang memiliki penialiannya sendiri tentang kualitas pada suatu barang atau jasa. Sehingga kualitas sendiri sifatnya sangat terkait dengan banyak aspek.

Peranan kualitas sangat penting bagi produsen dan juga konsumen. Dengan menjaga kualitas, perusahaan dapat meningkatkan keuntungan dan juga reputasi oleh para konsumen. Kosasih (2009, p. 140) menjelaskan secara singkat beberapa poin manfaat kualitas, antara lain :

1. Dapat memuaskan konsumen dikarenakan fungsi produk yang maksimal, karena ketersediannya, keandalannya atau karena pelayanannya.

2. bagi produsen, kualitas dapat meningkatkan daya saing produknya sehingga mampu meningkatkan reputasi perusahaan.
3. Dapat menurunkan biaya dan meningkatkan keuntungan. Dikarenakan konsumen merasa puas dan reputasi perusahaan meningkat maka penjualan meningkat.

2.2.2.1 Kualitas Jasa Pelayanan

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. Sedangkan kualitas jasa menurut Kotler dalam Tjiptono (Wahyuni et al 2015, p. 13) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik).

Dari kedua penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa jasa adalah kegiatan atau tindakan yang ditawarkan oleh perusahaan dan mampu dirasakan oleh pelanggan baik terlihat maupun tidak.

Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yakni jasa yang diharapkan (*Expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*), hal ini di diperkuat oleh Berry, Zeithaml, Parasuraman (Wahyuni et al2015, p. 14) kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan persepsi

konsumen.Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya suatu kualitas jasa sangat tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Tjiptono (Wahyuni et al, 2015, p. 14).

Tentunya konteks kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat. Dalam kaitannya dengan pelayanan berbasis SOP, tentunya perusahaan akan menciptakan SOP yang bertujuan memberikan pelayanan jasa sebaik mungkin kepada konsumen demi mencapai kepuasan dan kenyamanan. Jika tercapai kepuasan yang diinginkan, tentunya akan berdampak baik pada perkembangan perusahaan jasa tersebut.

2.2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan

Salah satu alat analitis yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas jasa adalah metode servqual (singkatan dari service quality).metode tersebut berfungsi untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kualitas layanan yang diberikan pihak manajemen (*perceived servide*) dan diharapkan oleh konsumen (*expected service*). (Wahyuni, 2015, p. 14).

Parasuraman et al (Wahyuni et al, 2015, p. 15) menejelaskan dalam perkembangannya, servqual diukur berdasarkan 10 aspek dimensi kualitas

layanaan. Selanjutnya dalam perkembangan kesepuluh dimensi tersebut diringkas menajdi lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya.Zeithaml et al (Ariani, 2009, p. 180) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*)

   Dalam pelayanan juga didefinisikan sebagai kemampuan memujudkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya.

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

   keinginan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan.

3. Jaminan (*assurance*)

   Sesuatu yang berhubungan dengan dimensi pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan dari pemberi jasa, dan juga kemampuan memberikan pelayanan yang jujur dan terpercaya.

4. Empati (*empathy*)

   Empati yang dimaksudkan dalam kualitas pelayanan adalah perhatian yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa.

5. Bukti fisik (*tangibles*)

   Berkenaan dengan fasilitas, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

   Dalam pengukurannya, penulis memakai dimensi kualitas yang sesuai dengan penelitian :

1. Reliabilitas (*reliability*), dalam sautu pelayanan juga dinyatakan sebagai kemampuan memberika pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya.
2. Jaminan (*assurance*), sesuatu yang berhubungan dengan dimensi pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan dari pemberi jasa, dan juga kemampuan memberikan pelayanan yang meyakinkan, jujur dan terpercaya.
3. Bukti fisik (*tangibles*), sautu yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan dan materialyan digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2.2.2.3 Karakteristik Jasa

Menurut Yamit (2001, p. 21) meskipun terjadi beberapa perbedaan akan pengertian pengertian jasa pelayanan dan berulang-ulang perbedaan tersebut akan menggangu. 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*).

   Jasa adalah sesuatu yang sering kali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba. Dalam hal ini, jasa mungkin berhubungan dengan sesautu secara fisik, seperti pesawat udara, kursi dan meja peralatan makan direstoran, atau tempat tidur pasien di rumah sakit.

2. Tidak dapat disimpan (*inability to inventory*).

Salah satu ciri khusus dari jasa adalah tidak dapat disimpan. Misalnya, ketika kita menginginkan jasa tukang potong rambut, maka apabila pemotongan rambut telah dilakukan tidak dapat disimpan sebagiannya utnuk besok. Produksi dan konsumsi secara bersama.

Jasa adalah sesuatu yang dilakukan secara bersama-sama dengan produksi. Misalnya tempat praktek dokter, restoran, pengurusan asuransi mobil dan lain sebagainya.

3. Memasukinya lebih mudah.

Dalam mendirikan usaha dibidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi lebih mudah dan banyak yang tersedia, tidak membutuhkan teknologi tinggi. Untuk kebanyakn usaha jasa hambatan dalam memasukinya lebih rendah.

2.2.2.4 Pengendalian Kualitas

Dalam mencapai produk yang unggul, Perusahaan akan terus melakukan pengendalian kualitas agar menjaga nilai dari suatu produk, hal ini dilakukan demi menumbuhkan kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuatmenurut Assauri (1998,p.210) menyatakan bahwa pengawasan mutu merupakan suatu usaha untuk mempertahankan mutu/kualitas dari barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan pimpinan perusahaan. Sedangkan menurut Gaspersz(2005,p.480) berpendapat bahwa pengendalian kualitas

adalah "*Quality control is the operational techniques and activities used to fulfill requirements for quality*"

Berdasarkan pemaparan pengendalian kualitas dari para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan jika pengendalian kualitas adalah usaha yang dilakukan perusahaan dengan melakukan tindakan yang terencana demi mempertahankan atau meningkatkan kualitas suatu produk.

Menurut Assauri (1998, p. 210) Tujuan dari pengendalian kualitas adalah sebagai berikut :

1. Agar hasil produksi dapat mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan.
2. Ditetapkan mengusahakan agar biaya dapat menjadi sekecil mungkin.
3. Mengusahakan biaya desain dari produk dan proses dengan menggunakan kualitas produksi tertentu dapat menjadi sekecil mungkin.
4. Mengusahakan agar biaya produksi dapat ditekan serendah mungkin. Tujuan utama daripengendalian kualitas adalah untuk mendapatkan jaminan.

Pengendalian kualitas sangat dibutuhkan dalam kegiata produksi dalams etiap perusahaan. Menurut Montgomery (2001, p. 26) Pengendalian kualitas memiliki beberapa faktor yang dipengaruhi yang dilakukan oleh perusahaan yang meliputi :

1. Kemampuan proses.

   Batas-batas yang ingin dicapai haruslah disesuaikan dengan kemampuan prosesyang ada. Tidak ada gunanya mengendalikan suatu proses dalam sautu batas-batas yang melebihi kemampuan atau kesanggupan proses yang ada.

2. Spesifikasi yang berlaku.

   Hasil produksi yang ingin dicapai harus dapat berlaku, bila ditinjau dari segikemampuan proses dan keinginan atau kebutuhankonsumen yang ingin dicapai dari hasil produksi tersebut.

3. Tingkat ketidak sesuaian yang dapat diterima.

   Tujuan dilakukan pengendalian suatu proses adalah dapat mengurangi produk yang berada di bawah standar seminimal mungkin.

4. Biaya kualitas.

   Biaya kualitas sangat mempengaruhi tingkat pengendalian dalam menghasilkan produk dimana biaya mempunyai hubungan yang positif dengan terciptanya produk yang berkualitas.

2.2.3 Diagram Sebab-Akibat

Menurut Gaspersz (2003,p.58) Diagram sebab-akibat adalah suatu diagram yang menunjukan hubungan antara sebab dan akibat. Diagaram ini berkaitan dengan pengendalian proses statistikal, diagram sebab-akibat dipergunakan untuk menunjukan 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.

Pada dasarnya diagram sebab-akibat dapat dipergunakan untuk kebutuhan-kebutuhan berikut :

1. Membantu mengidentifikasi akar penyebab dari suatu masalah.
2. Membantu membangkitkan ide-ide untuk solusi sautu masalah.
3. Membantu dalam penyelidikan atau pencairan fakta lebih lanjut.

Menurut Yamit (2001, p. 48) Terdapat dua macam diagram Ishikawa, yang pertama adalah Standar *Fishbone*, yaitu mengindentifikasikan penyebab-penyebab yang mungkin dari suatu masalah yang tidak diinginkan dan bersifat spesifik. Kedua adalah diagram *fishbone* terbalik, yaitu mengindentifikasikan tindakan yang harus dilakukan untuk menghasilkan efek atau hasil yang diinginkan.

Langkah-langkah dalam pembuatan diagram *Fishbone* (Tulang Ikan)/*Cause and Effect* (Sebab dan Akibat)/Ishikawa dalam rangka mengidentifikasi penyebab suatu keadaan yang tidak diharap adalah sebagai berikut:

1. Mulai dengan pernyataan masalah-masalah utama penting dan mendesak untuk diselesaikan.

2. Tuliskan pernyataan masalah itu pada kepala ikan, yang merupakan akibat (*effect*). Tulislah pada sisi sebelah kanan dari kertas (kepala ikan), kemudian gambarkan tulang belakang dari kiri ke kanan dan tempatkan pernyataan masalah itu dalam kotak.
3. Tuliskan faktor-faktor penyebab utama (sebab-sebab) yang mempengaruhi masalah kualitas sebagai tulang besar, juga ditempatkan dalam kotak. Faktor-faktor penyebab atau kategori-kategori utama dapat dikembangkan melalui Stratifikasi ke dalam pengelompokan dari faktor-faktor: manusia, mesin, peralatan, material, metode kerja, lingkungan kerja, pengukuran, dll. atau stratifikasi melalui langkah-langkah aktual dalam proses. Faktor–faktor penyebab atau kategori-kategori dapat dikembangkan melalui brainstorming. Berikut diberikan contoh yang biasa dijadikan panduan untuk merumuskan faktor-faktor utama dalam mengawali pembuatan Diagram *Cause and Effect*.
    a. *The 8 P's* (digunakan pada industri jasa)
        1. *People*
        2. *Process*
        3. *Physical Evidence*
        4. *Productivity & Quality*
        5. *Price*
        6. *Promotion*
        7. *Place*

8. *Product/Service*

b. *The 4 M's* (digunakan untuk perusahaan manufaktur)

1. *Machine (Equipment),*
2. *Method (Process/Inspection)*
3. *Material (Raw,Consumables etc.)*
4. *Man power.*

c. *The 5 S's* (digunakan pada industri jasa)

1. *Surroundings*
2. *Suppliers*
3. *Systems*
4. *Skills*
5. *Safety*

d. Tuliskan penyebab-penyebab sekunder yang mempengaruhi penyebab-penyebab utama (tulang-tulang besar), serta penyebab-penyebab sekunder itu dinyatakan sebagai tulang-tulang berukuran sedang.

e. Tuliskan penyebab-penyebab tersier yang mempengaruhi penyebab-penyebab sekunder (tulang-tulang berukuran sedang), serta penyebab-penyebab tersier itu dinyatakan sebagai tulang-tulang berukuran kecil.

f. menententukan item-item yang penting dari setiap faktor dan tandailah faktor-faktor penting tertentu yang kelihatannya memiliki pengaruh nyata terhadap karakteristik kualitas.

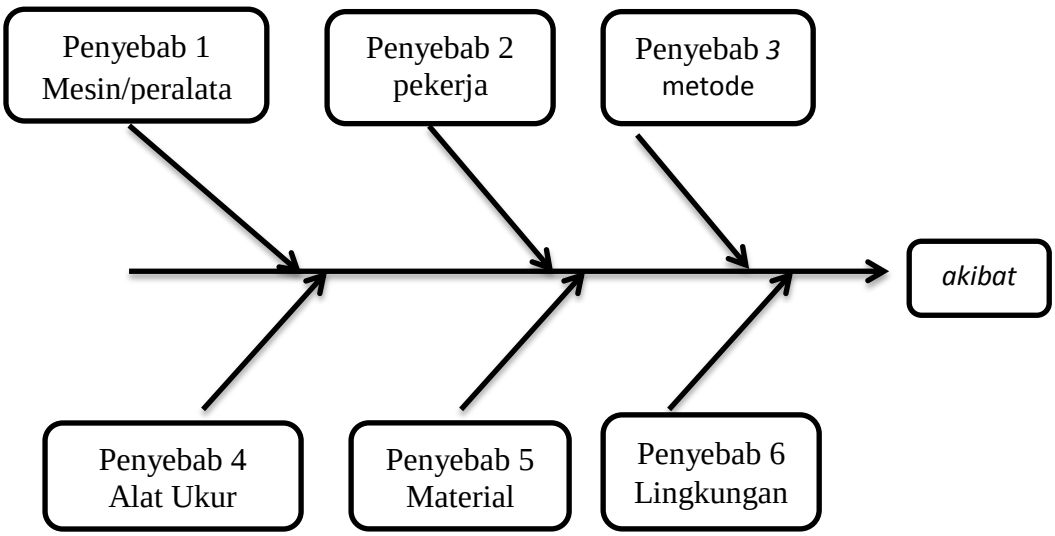
g. Catatlah informasi yang perlu di dalam diagram sebab-akibat itu, seperti: judul, nama produk, proses, kelompok, daftar partisipan, tanggal, dll.

Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab dari sautu masalah yang sedang dikaji, kita dapat mengembangkan pertanyaan berikut :

1. Apa penyebab itu?
2. Mengapa kondisi atau penyebab itu terjadi?
3. Bertanya "mengapa" beberapa kali (konsep *five whys*) sampai ditemukan penyebab yang cukup spesifik untuk diambil tindakan peningkatan. Penyebab-penyebab spesifik itu yang dimasukan atau dicatat ke dalam diagram sebab-akibat.

Gambar 2.2

Kerangka Diagram Sebab Akibat



2.2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.2.4.1 Pengertian SOP

Dalam menjalankan tugas yang ada, SOP sangat dibutuhkan dalam menjalankan semua kegiatan agar dapat lebih terarah dan sesuai perannya. Hal ini diperkuat oleh 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. Dan SOP mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah/fleksibel. Sedangkan menurut Tambunan (2013) SOP adalah sekumpulan prosedur operasional standar yang digunakan sebagai pedoman dalam perusahaan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota telah berjala secara efektif dan konsisten, serta memenuhi standar dan sistematika

Dari penjabaran diatas, menunjukan bahwa SOP adalah suatu rancangan yang berisi aturan-aturan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan untuk meminimalisir hal – hal yang tidak diingankan oleh perusahaan dan memudahkan karyawan mengetahui langkah kerjanya.

2.2.4.2 Manfaat dan Tujuan SOP

Puspitasari dan Rosmawati (2012), tujuan dibuatnya SOP antara lain:

1. Mempertahankan konsistensi kerja karyawan
2. Mengetahui peran dan fungsi kerja pada setiap bagian
3. Memperjelas langkah-langkah tugas, wewenang dan tanggung jawab
4. Menghindari kesalahan administrasi
5. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan ketidakefisienan

Lalu terkait dengan penjelasan menteri pendayagunaan aparatur negara (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008), SOP memeliki manfaat bagi organisasi, antara lain :

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.

6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

2.2.5 Standar Operasional Prosedur (SOP) SPBU

Panduan dalam menjalankan SOP pertamina yang ditulis oleh PT Pertamina *Training*&*Consultin* [PTC](2009) adalah sebagai berikut :

1. Pandu Kendaraan
2. 3S : Senyum, Salam, Sapa
3. Sampaikan potensi bahaya
4. Buka tutup tangki
5. Nol kan meter dan tunjukan
6. Isi BBM sambil beramah tamah
7. Tutup tangki kendaraan
8. Terima dan hitung uang yang diterima
9. Berikan bon
10. Ucapkan terima kasih

Berikut ini adalah cara penarapan yang harus dilakukan oleh operator :

1. Pandu kendaraan
    a. Lakukan :
        - Siap selalu setiap kali ada kenadaraan datang ke pulau pompa.

- Pandu kendaraan untuk berhenti di area yang telah disediakan.
- Perhatikan jarak berhenti yang benar dan ucapkan stop dengan sopan, jelas dan tegas.

b. Jangan :

- Santai, berdiri dan malas-malasan
- Bersikap cuek kepada pelanggan.
- Sering-sering salah perkiraan.

2. 3S : Senyum, Salam, Sapa

Dalam menjalankan 3S, yang harus dilakukakn operator adalah sampaikan salam pembuka lalu menanyakan kebutuhan BBM dan pastikan.

a. Lakukan :

- Tatap pelanggan dengan sopan.
- Mengucapkan "selamat pagi/siang/malam",
- Panggil pelanggan dengan "Bapak/pak atau Ibu/bu"

b. Jangan :

- Diam, cuek, tidak melihat pelanggan.
- Bertanya dengan ketus seperti : "berapa?"

3. Sampaikan potensi bahaya

a. Lakukan :

- "Mesinnya bisa dimatikan, Pak / Bu?"
- "HP-nya jangan digunakan sementara dulu, Pak/Bu."

- “disini dilarang merokok, Pak/Bu, sangat berbahaya”

b. Jangan :

- Tidak memperhatikan potensi bahaya
- Diam saja

4. Buka tutup tangki

a. Lakukan :

- katakan “saya buka tutup tangkinya, Pak/Bu?”
- buka tutup tangkinya
- letakkan ditempat yang aman dan tidak melecetkan mobil pelanggan.

b. Jangan :

- diam saja.
- Meletakkan tutup tangki di atas mobil pelanggan.

5. Nol kan meter dan tunjukan

a. Lakukan :

- Set sesuai permintaan
- Katakan, tunjukan dengan telapak tangan : “Nol ya Pak/Bu”
- Menunggu jawaban (kata-kata atau anggukan) sebelum mulai mengisi

b. Jangan :

- Sengaja mengeset tidak sesuai dengan permintaan pelangan

- Menunjuka angka nol memakai nozzle
- Tidak melakukan
- Menanyakan tapi tidak menunggu jawaban, dan langsung mulai mengisi.

6. Isi BBM sambil beramah tamah.
    a. Lakukan :
        - Letakkan *nozzle* ke tangki mobil pelanggan dengan hati-hati.
        - Obrolkan hal-hal umum atau kejadian sehati-hari (cuaca, kemacetan lalu lintas, berita hangat, dl)
        - Tawarkan produk atau layanan ekstra bila memungkinkan.
    b. Jangan :
        - Menarik *nozzle* keluar dari tangki mobil pelanggan dengan kasar.
        - Menanyakan hal hal pribadi / Berlebihan.
        - Memotong pembicaraan.
7. Tutup tangki kendaraan.
    a. Lakukan :
        - Dengan hati-hati menarik *nozzle* keluar dari tangki mobil.
        - Meletakkan pada tempatnya.
        - Dengan hati-hati menutup tangki mobil sampai tertutup rapat.
    b. Jangan :

- Dengan kasar menarik *nozzle* keluar dari tangki mobil (hingga berbunyi)
- Lupa menutup tangki mobil
- Dengan tak bertenaga menutup tangki mobil
- Dengan kasar menutup tangki mobil.

8. Terima dan hitung uang yang diterima
    a. Lakukan :
        - Menerima uang dengan tangan kanan
        - Hitung uang dihadapan pelanggan dan sebutkan jumlah yang detima dengan pas.
        - Informasikan jika kelebihan / kekurangan uang yang diterima.
    b. Jangan :
        - Diam saja
        - Membohongi pelanggan dengan menyebutkan angka pembulatan
        - Menerima dengan tangan kiri.
        - Tidak menginformasikan kelebihan uang yang diterima.
9. Berikan bon
    a. Lakukan :
        - Masukan uang ke tas pinggang kerja.
        - Print bon/struk tanpa diminta
        - Berikan dengan tangan kanan.

b. Jangan :

- Tidak memberikan kembalian dengan pas
- Tidak menyebutkan kembalian.

10. Ucapkan terima kasih

a. Lakukan :

- Katakan : “terima kasih, selamat jalan”

b. Jangan :

- Diam saja
- Mengatakan “cepat, Pak/Bu, banyak yang antri di belakang.”

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian evaluasi. Menurut Sugiyono (2016, p. 9) penelitian evaluasi dapat dinyatakan sebagai evaluasi, tetapi juga dalam hal lain juga dapat dinyatakan sebagai penelitian. Sebagai evaluasi berarti hal ini merupakan bagian dari proses pembuatan keputusan, yaitu untuk membadingkan suatu kejadian, produk dan kegiatan dengan standar program yang telah ditetapkan.

3.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan responden pengguna jasa pelayanan SPBU 34.17121 Bekasi. Penelitian ini akan dilakukan di SPBU tersebut. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada responden yang representative, yaitu responden yang menjadi pelanggan yang sudah merasakan pelayanan jasa dari para operator SPBU 34.17121.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan konsep kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki 3 dimensi, yaitu *Tangible, Realibility,* dan *Assurance*. Karena penyesuaian yang dibutuhkan oleh peneliti .maka dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Tnagible, Reliability dan *Assurance*. Tidak lupa ditetapkan indikator-indikator untuk penelitian berdasarkan variabelnya, sebagai berikut:

Tabel 3.1
Indikator Penelitian

Dimensi	Indikator
Bukti Fisiki (*Tangible*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan	1. Memakai kaos kaki dan sepatu hitam dengan benar (tali terikat/ bagian belakang sepatu tidak diinjak). 2. Kerah leher tidak dinaikan dan mengancingkan semua kancing (kecuali 1 kancing di atas).
Keandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan utnuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.	1. Operator memandu kendaraan untuk berhenti di area yang telah disediakan dengan memperhatikan jarak. 2. Operator mengucapkan stop dengan sopan dan jelas saat memandu kendaraan. 3. Memberikan senyuman saat pelanggan datang. 4. Mengucapkan selamat pagi/siang/malam kepada pelanggan. 5. Memanggil pelanggan dengan sebutan“bapak/Ibu” 6. Menyampaikan informasi kepada pelanggan aturan yang harus dipatuhi saat pengisian BBM. Seperti matikan mesin, rokok, handphone.

Jaminan (*Assurance*) perilaku karyawan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya	1. Mengkorfimasi ulang pembelian jenis BBM sesuai nominal /liter yang akan dibeli konsumen. 2. Operator mengkorfirmasi pengisian dimulai dari angka nol kepada konsumen. 3. Memberikan uang kembalian kepada konsumen sesuai dengan jumlah

3.4 Populasi Penelitian

Menurut Sekaran (2006, p.123), populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi.sedangkan populasi menurut Sugiyono (2016, p. 90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Beradasarkan para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan jika populasi adalah keseluruhan individu dalam satu wilayah/tempat yang memiliki karakteristik yang sama untuk diteliti.

Obyek dalam penelitian ini adalah SPBU 34-17121 Bekasi. sedangankan populasi dari penelitian ini adalah jumlah keseluruan operator SPBU 32.17121 Bekasi yang berjumlah sebanyak 21 Operator. Karna dalam penelitian ini populasinya sangat kecil maka penulis menggunakan. sampling jenuh/sensus seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016, p. 96) sampling jenuh atau sensus adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil atau

kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Dalam memilih responden, penulis menggunakan *sampling purposive.* Menurut Sugiyono (2016, p. 96) *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sudah pernah merasakan pelayanan yang diberikan oleh para operator dalam menjalankan pekerjaannya. masing-masing operator dinilai oleh 3 responden yang berbedaDengan jumlah operator 21orang maka membutuhkan sebanyak 63 responden. Responden diseleksi dengan memperhatikan apakah sudah pernah mengisi BBM sebanyak 3 kali di SPBU Pertamina 34.17121 Bekasi.

3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Guna mengumpulan data yang akurat, maka pada penelitian ini penulis menggunakan data primer dan juga data sekunder.

1. Data Primer

   Menurut Sekaran dan Bougie (2017, p. 60), Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh langsung (dari tangan pertama) oleh peneliti terkait dengan variabel ketertarikan untuk tujuan tertentu dari studi. Sedangkan menurut Sugiyono (2016, p. 156) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Dalam peneletian ini, data primer diperoleh dari responden melalui pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuisioner dan juga melibaktan wawancara singkat sebagai sensor untuk mendapatkan responden yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, yaitu responden sudah pernah mengisi BBM tersebut sebanyak 3 kali.

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah :

a. Kuesioner

Menurut Widodo (2017, p. 74) Kuesioner adalah daftar pertanyaan/pernyataan yang dibuat berdasarkan indikator–indikator dari variabel penelitian yang diberikan kepada responden.

Kuesioner secara umum didesain untuk mengumpulkan banyak data kuantitatif. Kuesioner dapat diberikan secara personal kepada responden.Dalam pelaksanaannya, kuesioner akan diberikan langsung kepada responden yang baru saja melakukan pembelian BBM di SPBU 31.17121 Bekasi utnuk diisi secara langsung di tempat.

b. Wawancara

Menurut Widodo (2017, p. 74), wawancara adalah kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi atau data. Dalam pelaksanaanya, wawancara singkat akan diajukan untuk mendapatkan responden yang sudah pernah mengisi BBM tersebut sebanyak 3 kali.

2. Data Sekunder

Menurut Hasan (2004, p. 19) data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. sedangkan data sekunder menurut Sugiyono (2016, p. 156) merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Sumber data yang didapat oleh peneliti adalah buku panduan operator dalam menajalan SOP yang sudah ditetapkan oleh SPBU 34.17121 Bekasi.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

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. Sedangkan menurut Widodo (2017, p. 76) statisik deskriptif adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menggambarkan kondisi variabel penelitian. Dalam keterangannya, analisis deskriptif dapat disajikan dalam bentuk skor minimum, jangkauan (*range*), *mean*, *median*, modus,

standar deviasi dan variannya serta dilengkapi dengan tabel distribusi frekuensi berikut histogramnya.

Penulis menggunakan alat analisis deskriptif variabel penelitian dalam melakukan pengolahan dan analisis data. Setelah prolehan data yang didapat dari kuesioner, langkah selanjutnya adalah data diedit (*editing*), diberi kode (*Coding*), dan ditabuliasikan (*tabulating*) untuk dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan standar pelayanan yang dilakukan oleh pegawai spbu, dan juga menggambarkan gap (kesenjangan) antar spesifikasi kualitas pelayanan dengan pelayanan yang diberikan.

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 *guttman*dan juga skala *likert.*

3.6.1.1Skala *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. seperti contoh dibawah ini:

1. Bagaimana pendapat anda, bila orang itu menjabat pimpinan di perusahaan ini ?

A. Setuju

B. Tidak pernah

2. Pernakah pimpinan melakukan pemeriksaan dirauang kerja anda?

A. Tidak pernah

B. Pernah

Nilai rata-rata dari masing masing responden yang berasal dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 2, maka perhitungan yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

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

Adapun kategorinya sebagai berikut :

Tabel 3.2
Data *Interval*

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

3.6.1.2 Skala *Likert*

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi seseorang, pendapat atau sekelompok orang tentang fenomena sosial(Sugiyono2016, p. 107). Dalam menggunakan skala *Likert* mempunyai jawaban stiap intriumen gradasi dari positif sampai negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor . seperti :

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

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

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

Interval	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

3.6.2. Diagram Ishikawa

Diagram Ishikawa juga dikenal sebagai diagram sebab akibat atau *fishbone*. Diagram ini dugunakan untuk mendeteksi kemungkina-kemungkina sumber terjadinya suatu masalah,oleh karena itu diagram ini disebut juga sebagaidiagram sebab-akibat. Diagram ini membimbing kita untuk menyadari bahwa setiap kejadian adalah suatu akibat, yang tentu saja ada penyebabnya. Demikian pula halnya dengan masalah yang timbul akan selalu ada penyebabnya. Kosasih (2009, p. 154).

Cara menyusun Diagram Fishbone (tulang ikan) dalam rangka mengidentifikasi suatu keadaan yang tidak diharapkan sebagai berikut:

1. Memulaidengan pernyataan masalah-masalah utama penting dan mendesak diselesaikan.
2. Tuliskan pernyataan masalah-masalah itu pada kepala ikan, yang merupakan akibat (*effect*). Tulislah pada sisi sebuah kanan dari atas (kepala ikan), kemudian gambarkan tulang belakang dari kiri ke kanan dan tempatkan pernyataan masalah itu didalam kotak.
3. Tuliskan faktor-faktor penyebab utama (sebab-sebab) yang mempengaruhi masalah kualitas sebagai tulang besar, juga ditempatkan dalam kotak. Faktor-faktor penyebab atau kategori-kategori utama dapat dikembangkan melalui stratifikasi ke dalam pengelompokan dari faktor-faktor: manusia, mesin, peraltan, material, metode kerja, lingkungan kerja, pengukuran, dll. Atau srtatifikasi melalui langkah-langkah actual dalam proses. Faktor-faktor penyebab atau ketegori-kategori dapat dikembangkan melalui brainstorming. Berikut diberikan contoh yang biasa dijadikan paduan untuk merumuskan faktor-faktor utama dalam mengawali pembuatan Diagram *Cause and Effect*.
4. Tuliskan penyebab-penyebab sekunder yang mempengaruhi penyebab-penyebab utama (tulang-tulang besar), serta penyebab-penyebab sekunder itu dinyatakan sebagai tulang-tulang berukuran sedang.

5. Tuliskan penyebab-penyebab tersier yang mempengaruhi penyebab-penyebab sekunder (tulang-tulang berukuran sedang), serta penyebab-penyebab tersier itu dinyatakan sebagai tulang-tulang yang berukuran kecil.
6. Tentukan item-item yang penting dari setiap faktor dan tandailah faktor-faktor penting tertentu yang keliatannya memiliki pengaruh nyata terhadap karakteristik kualitas.
7. Catatlah informasi yang perlu di dalam diagram sebab-akibat itu, seperti: judul, nama produk, proses, kelompok, daftar partisipan, tanggal, dll.

BAB 1V

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif

Pembahasan analisis hasil penelitian ini dilakukan dengan cara statistik deskriptif mengenai operator (subjek peneliti) dan kemudian dilanjutkan dengan analisis diagram ishikawa dan seberapa besar operator melanggar SOP serta faktor-faktor penyebab operator melanggar SOP. Dalam penelitian ini disebarkan kepada 63 responden yang terdiri dari 63 konsumen untuk menilai 21 operator yang berada di SPBU 34.17121 Bekasi.

4.1.1. Usia Operator

Berikut data usia 21 operator SPBU 34.17121 Bekasi:

4.1
Usia Operator

Usia (tahun)	Operator	
	Jumlah	Persentase
Kurang dari 20 tahun	3	14%
21 – 30 tahun	9	43%
31 – 40 tahun	5	24%
41 – 50 tahun	4	19%
Total	21	100%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Dalam penejalasan di tabel 4.1, data menunjukkan dari 21 operator terdiri dari 3% kurang dari 20 tahun, 9% berusia 21 – 30 tahun, 5% berurusia 31 – 40 tahun, dan sisanya 4% berusia 41 – 50 tahun.

Dalam dunia kerja, usia sangat menentukan peran dalam hal produktifitas seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya, hal ini

diperkuat oleh Aprilyanti (2017) menegaskan pada jurnalnya jika usia yang masih dalam masa produktif, biasanya mempunyai tingkat produktivitas lebih tinggi dibandingkan dengan tenaga kerja yang sudah berusia tua sehingga fisik yang dimiliki menjadi lemah dan terbatas. Usia semua operator SPBU 34.17121 Bekasi tergolong cukup dalam hal produktivitas. Baiknya saat membuka lowongan kerja, diutamakan mencari pelamar dengan usia 20-30 tahun agar mampu bekerja secara produktif dan memahami SOP yang sudah ada.

4.1.2. Jenis Kelamin Operator

Berikut data jenis kelamin 21 operator SPBU 34.17121 Bekasi:

Tabel 4.2.
Jenis Kelamin Operator

Jenis Kelamin	Operator	
	Jumlah	Persentase
Perempuan	10	48%
Laki – laki	11	52%
Total	21	100%

Sumber: Data Primer diolah 2018

Dalam tabel 4.2, menunjukkan dari 21 operator terdiri dari 43% berjenis kelamin perempuan dan 57% berjenis kelamin laki – laki.

Dari hasil diatas, terlihat jika jumlah operator perempuan hampir mendekati operator laki – laki.dalam hal penampilan, mungkin operator perempuan mempunyai daya tarik yang lebih untuk menarik minat konsumen dalam penjualan, tetapi untuk menjadi operator SPBU membutuhkan ketahanan fisik yang lebih dipunyai para laki laki. seharusnya perusahaan juga memperkirakan resiko yang ada, seperti cuti hamil, kelelahan dan lain

lain untuk mengurangi resiko berkurangnya karyawan pada jam kerja agar tidak terjadi pertukaran jam yang nantinya akan merepotkan karyawan.

4.1.3. Masa Kerja Operator.

Berikut data lama bekerja 21 operator SPBU 34.17121 Bekasi:

Tabel 4.3
Lama Bekerja Operator

Pengalaman Kerja	Operator	
	Jumlah	Persentase
Kurang dari 1 tahun	5	24%
2 – 5 tahun	7	33%
6 – 10 tahun	5	24%
>10 tahun	4	19%
Total	21	100%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Tabel 4.3, menunjukkan dari 21 operator sebesar 5% bekerja selama kurang dari 1 tahun, 7% selama 2 - 5 tahun 5% selama 6 -10 tahun, dan 4% selama >10 tahun.

Masa kerja seorang karyawan berhubungan erat dengan pengalaman kerja. Untuk pengalaman kerja yang luas, dibutuhkan masa kerja yang lebih lama. Semakin lama masa kerja karyawan, maka semakin banyak pula pengalaman kerja yang dia dapatkan. Dengan pengalaman kerja yang banyak, maka semakin besar motivasi setiap karyawan untuk meningkatkan prestasi kerjanya. Selain itu, masa kerja yang lama berdampak positif pada tingkat pendapatan dan kesejahteraan.

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa dari 21 operator yang ada, operator yang memiliki pengalaman luas, sedang dan sedikit memiliki jumlah yang tidak jauh berbeda. Jumlah paling sedikit dimiliki oleh operator yang memiliki pengalaman kerja lebih dari 10 tahun. Seharusnya perusahaan

mengajak para karyawan yang lebih berpengalaman agar menjadi contoh yang baik kepada karyawan baru agar menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

4.2.1. Variabel *Tangible*

Dalam menjabarkan data, penulis menggunakan tiga kategori pada skala *guttman* dengan perhitungan $\frac{selisih}{kategori} = \frac{1}{3} = 0{,}33$.

Adapun kategorinya sebagai berikut :

Tabel 4.4
Kategori Penilaian

0-0,33	Kurang Baik
0,34-0,7	Sedang
0,7-1	Sangat Baik

Tangible merupakan bukti fisik dari perusahaan yang mencakup fasilitas serta perlengkapan dan penampilan yang digunakan karyawan.

Berikut ini adalah hasil penilaian dari responden dan *supervisor* terhadap dimensi *Tangible*.

.

Tabel 4.5
Penilaian Responden terhadap *Tangible*

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

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.5, terdapat 21 orang operator yangdinilai.jika dilihat secara keseluruhan penilaian terhadap opertor sudah sangat baik, bisa dilihat terdapat 21 operator atau 100% bekerja dengan sangat baik danselalu menjalankan SOP perusahaan dengan baik. walaupunjika dilihat lebih detail dari penilaian terhadap operatorberdasarkan pada indikator T2, sebanyak 4 orang operator atau 19% masuk dalam penilain sedang, sisanya sebanyak 17 operator atau 81% masuk dalam kategori penilaian yang baik

4.2.2. Variabel *Reliability*

Untuk variabel *Reliability* dengan menggunakan skala Likert. Penulis menjabarkan data dengan membaginya dalam tiga kategori dengan rumus $\frac{selisih}{kategori} = \frac{3}{3} = 1$. Adapun kategornya sebagai berikut :

Tabel 4.6.
Kategori Penilaian

1-2	Kurang Baik
2-3	Sedang
3-4	Sangat Baik

Reliability merupakan kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang sudah dijanjikan oleh perusahaan secara akurat dan dapat dipercaya.

Berikut ini adalah hasil penilaian dari responden dan *supervisor* terhadap dimensi *Reliability.*

Tabel 4.7
Penilaian Responden terhadap *Reliability*

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

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.7 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 dalam kesganggapan memandu kendaraan untuk berhenti pada area yang disediakan, lalu terdapat 16 operator atau sebanyak 76% yang cukung 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 kesimulan jika 16 orang operator masuk dalam kategori cukup atau kadang – kadang menjalankan SOP, sedangkan 5 orang operator atau 24% masuk dalam kategori bagus dalammenjalankan SOP.

Tabel 4.8
Penilaian Responden terhadap *Reliability*

VARIABEL	1		2		3		JUMLAH	
	Ƒ	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%
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
Reliability Rata-rata	0	0	7	33	14	67	21	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.8, Jika dilihat lebih rinci dari penilaian terhadap operator berlandaskan pada indikator R3 yaitu 8operator 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 penialain 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 penialain 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 penialain 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.

4.2.3. Variabel *Assurance*

Assurance merupakan kemampuan perusahaan dapat memberikan pelayanan yang meyakinkan, jujur dan dapat dipercaya.

Berikut ini adalah hasil penilaian dari responden dan supervisor terhadap dimensi Reliability.

Tabel 4.9.
Penilaian Responden terhadap *Assurance*

VARIABEL	1		2		3		JUMLAH	
	f	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%
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
Assurance Rata - rata	0	0	1	5	20	95	21	100

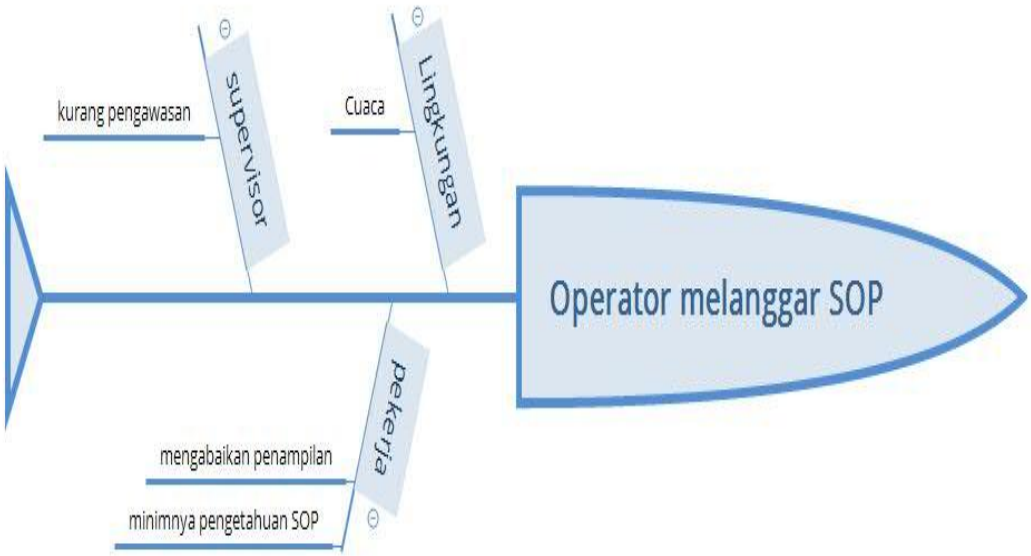
Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dalam tabel 4.9, 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 tedapat 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% menejalankan pekerjaan dengan baik sesuai dengan SOP. Indikator terakhir A3, terdapat 21 orang oeprator atau 100% bekerja sesuai SOP dengan baik yaitu

Memberikan uang kembalian kepada konsumen sesuai dengan jumlah.

4.3 Analisis Diagram Ishikawa



Sumber : data primer diolah 2018

4.3.1 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 sanngat 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 mengakitbatkan 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 penjelas Bapak Edi, tidak ada teguran atau batas toleransi terhadap pelanggaran yang ada baik dari prosentasi harian maapun bulanan untuk standar operasional prosedur. Kurangnya pengawasn ini mengakibatkan karyawan berkerja hanya mengandalankan kecepatan dalam memberikan pelayanan, tanpa memperhatikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan. Hal ini dapaat menimbulkan masalah yang cukup besar bagi kinerja operasional yang dilakukan oleh operator terutama pada kedisiplinan dalam hal memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan

melalu para karyawan dan juga dapat membuat para operator bekerja dengan kurang baik serta lalai akan SOP yang ada.

4.4 Seberapa Besar Operator Telah Melanggar SOP

Dari hasil analisis yang dilakukan oleh penulis menunjukan bahwa pada beberapa indikator operator banyak melakukan pelanggaran SOP, sedangkan pada indikator lainnya operator mampu melaksanakan SOP dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari penilaian indikator yang ada pada penjelasan dibawah.

1. Dimensi *Tangible*.

   Jika dilihat secara keseluruhan penilaian terhadap opertor 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 penilain sedang, sisanya sebanyak 17 operator atau 81% masuk dalam kategori penilaian yang baik

2. Pada dimensi*Reliability*, penulis menggunakan dua skala yang berbada yang disesuaikan dengan pertanyaan yang ada.

   a. *Reliability* (skala *guttman*)

      Sebanyak 1 orang operator atau sebanyak 5% yang melanggar dalam kesganggapan memandu kendaraan untuk berhenti pada area yang disediakan, lalu terdapat 16 operator atau sebanyak 76% yang cukung 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 kesimulan 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.

b. *Reliability* (skala *Likert*)

Pada indikator ini, Jika dilihat lebih rinci dari penilaian terhadap operator berlandaskan pada indikator pada indikator 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 penialain 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 penialain 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 penialain 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.

c. *Assurance*

Selanjutnya pada penliaian dari indikator yang ada pada dimensi ini,Jika dilihat lebih rinci dari penilaian terhadap opertor secara keseluruhan dapat dikatan 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.

Tetapi, jika dilihat secara detail berdasarkan indikator A1 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 tedapat 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% menejalankan pekerjaan dengan baik sesuai dengan SOP. Indikator terakhir A3, terdapat 21 orang oeprator atau 100% bekerja sesuai SOP dengan baik yaitu Memberikan uang kembalian kepada konsumen sesuai dengan jumlah.

4.5 Faktor – Faktor Operator Melanggar SOP

Dari penjelasan diatas, dijelaskan bahwa yang mempengaruhi operator melanggar SOP ada beberapa faktor, yaitu :

1. 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 sanngat penting yang sudah ditetapkan dalam SOP SPBU agar dapat menarik minat konsumen agar membeli BBM di SPBU tersebut.

2. Kurang memahami SOP,

   minimnya pengetahuan secara mendalam tentang SOP oleh para operator dapat mengakitbatkan para operator kurang mampu

memberikan pelayanan secara akurat seperti yang sudah ditetapkan oleh SPBU.

3. Kurang Pengawasan

   Tidak ada teguran atau batas toleransi terhadap pelanggaran yang ada baik dari prosentasi harian maapun bulanan untuk standar operasional prosedur. Kurangnya pengawasn ini mengakibatkan karyawan berkerja hanya mengandalankan kecepatan dalam memberikan pelayanan, tanpa memperhatikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan. Hal ini dapaat menimbulkan masalah yang cukup besar bagi kinerja operasional yang dilakukan oleh operator terutama pada kedisiplinan dalam hal memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan melalu para karyawan dan juga dapat membuat para operator bekerja dengan kurang baik serta lalai akan SOP yang ada.

4. Cuaca

   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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. 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 penyempangan oleh 1 orang operator atau sebanyak 5%.
      b. Tidak memanggil pelanggan dengan sebutan bapak/ibu, dan tidakmengucapkan selamat pagi/malam juga tidak memanggil pelanggan dengan sebutan bapak/ibu kepada pelanggan, degnan 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. Mengkorfirmasi pembelian ulang jenis BBM ssesuai 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 kerapihan seragam kerja. Pada dasarnya kondisi fisik dari kerapihan sepatu dan seragam kerja merupakan hal yang sanngat 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 mengakitbatkan para operator kurang mampu memberikan pelayanan secara akurat seperti yang sudah ditetapkan oleh SPBU.

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

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

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 penjelas Bapak Edi, tidak ada teguran atau batas toleransi terhadap pelanggaran yang ada baik dari prosentasi harian maapun bulanan untuk standar operasional prosedur. Kurangnya pengawasn ini mengakibatkan karyawan berkerja hanya mengandalankan kecepatan dalam memberikan pelayanan, tanpa memperhatikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan. Hal ini dapaat menimbulkan masalah yang cukup besar bagi kinerja operasional yang dilakukan oleh operator terutama

pada kedisiplinan dalam hal memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan melalu para karyawan dan juga dapat membuat para operator bekerja dengan kurang baik serta lalai akan SOP yang ada.

5.2. Saran

Saran yang diberikan oleh penulis adalah dalam upaya meminimalisir penyimpangan pada SOP dan mengendalikan faktor faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran SOP di SPBU 34.17121 Bekasi sebagai berikut :

1. Bagi *Supervisor*

   Bagi *supervisor* SPBU diharakan agar lebih memperhatikan penerapan SOP dilapangan, khususnya pada cara pelayanan yang dijalani dan lebih mengevaluasi pengetahuan tentang SOP yang sudah ditetapkan agar para operator bekerja sesuai SOP.

2. Bagi Operator

   Operator diharapkan lebih memahami SOP dan menjalankan SOP dengan sebaik mungkin agar para operator mempunyai *self control* dalampelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan

3. Bagi Akademik dan pembaca

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat melengkapi literatur yang sudah ada sebelumnya dan mampu memperluas wawasan yang berhubungan dengan pelayanan berbasis SOP.

DAFTAR PUSTAKA

Adhitya, I. Y 2017. Evaluasi Penerapan SOP Studi pada SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta, *Skripsi* manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Progam Sarjana UII

Ariani, DW 2009. *Manajemen Operasi Jasa.* Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu

Aprilyanti, S 2017. Pengaruh Usia dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus: PT. OASIS Water International Cabang Palembang), *Jurnal* Sistem dan Manajemen Industri, Vol. 1, No. 2,pp, 68-72

Assauri, S 1998. *Manajemen Operasi dan Produksi*. Jakarta : LP FE UI

BPS 2014. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis tahun 1987-2013, diakses pada tanggal 5 Januari 2018 di : https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/View/id/1413

Chase, R.B, Jacobs, F.R, & Aquilano, N.J 2006. *Operations Management for Competitive Advantage*, 11th edition. New York : McGraw-Hill/Irwin.

Deryana. 2014, Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta, *Skripsi* manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Progam Sarjana UII

Dhesi,J. H 2012, Analisis Kualitas Layanan di PDAM Tirto Binangun KulonprogoYogyakarta,*Skripsi*Manajemen(Tidakdipublikasikan),Yogyakarta: Program 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.

Hasan, I 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Cetakan pertama. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Heizer, J & Rende, B 2015, *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Edisi Kesebelas. Jakarta : Salemba Empat

Kosasih, S 2009. *Manajemen Operasi - Bagian Pertama.* Edisi pertama. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Mayasari, A 2014. Profil PT Pertamina (Persero), diakses pada 5 Januari 2018 di : http://www.pusatbisnis.org/2014/11/profil-pt-pertamina-persero.html

Montgomery, DC 2001. *Introduction to Statistical Quality Control*. 4thEdition. New York : John Wiley & Sons, Inc.

PermenpanPer/21/M-PAN/11/2008, dilihat 17 April 2018, http://www.fe.unpad.ac.id/dokumen/files/permenpan2012_035.pdf

Pertamina Traning & Consulting 2009, Pelatihan Foreman SPBU Pertamina dalam Rangka Transformasi Pertamina.

Puspitasari, D & Rosmawati, R 2012. *Pelayanan Prima (Service Exellent) SMK Bisnis dan Manajemen*. Jakarta: CV Arya Duta.

Prastyo, R. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi Kasus pada Pengemudi Ardian Transport, *Skripsi* manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Progam Sarjana UII

Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business*, Buku 2 Edisi 4. Jakarta : Salemba empat.

Sekaran, U, & Bougie, R 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis,* Edisi 6 Buku 1. Jakarta : Salemba Empat.

Sudarno et al., 2011.Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung, *Media Statistika*, Vol. 4, No. 1, Juni 2011: 33-45.

Tambunan, R. M 2013. *Standard Operating Procedures* (SOP) Edisi 2. Jakarta: Maeistas Publishing.

Sugiyono.2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Wahyuni et al., 2015. Pengendalian Kualitas; Aplikasi Pada Industi Jasa dan Manufaktur Dengan Lean, Six Sigma Dan Servqual, Cetakan 1 Yogyakarta : Graha Ilmu

Wibowo. 2010. *Manajeman Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Widodo. 2017. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, Edisi 1, Cetakan 1. Jakarta : Rajawali Pers.

Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama.Yogyakarta : Ekonisia

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

SURAT UNTUK KONSUMEN SPBU PERTAMINA 34.17121 BEKASI

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara-i Konsumen

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi/Tugas Akhir, yang berjudul "Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasi SOP Studi pada Operator SPBU 34.17121 Bekasi". Saya, Andiransyah Tri Kesuma, NIM 11311102, jurusan Manajemen konsentrasi Operasional Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, mengharapkan kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara-i untuk dapat mengisi kuesioner ini sesuai dengan kenyataan yang ada saat melakukan pengisian bahan bakar di SPBU Pertamina 34.17121 Bekasi. Kuesioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan penelitian, oleh karenanya tidak perlu menuliskan nama, dan lain-lain. Atas kerjasamanya, saya mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat Saya

Peneliti

Andriansyah Tri Kesuma

Kuesioner Penelitian

"Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP"

Studi pada Operator SPBU 34.17121 Bekasi

Nama Penilai :

Bacalah setiap pertanyaan-pertanyaan dengan seksama, dan kemudian pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai dengan memberikan tanda *checklist* (√)

Tangible

1. Memakai kaos kaki dan sepatu hitam dengan benar (tali terikat/ bagian belakang sepatu tidak diinjak).
   a. Ya
   b. Tidak
2. Kerah leher tidak dinaikan dan mengancingkan semua kancing (kecuali 1 kancing di atas)
   a. Ya
   b. Tidak

Reliability

1. Operator memandu kendaraan untuk berhenti di area yang telah disediakan dengan memperhatikan jarak.
   a. Sangat tepat
   b. Tepat
   c. Kurang tepat
   d. Tidak tepat
2. Operator mengucapkan stop dengan sopan dan jelas saat memandu kendaraan.
   a. Sangat jelas
   b. Jelas
   c. Kurang jelas
   d. Tidak jelas

3. Memberikan senyuman saat pelanggan datang,
    a. Ya
    b. Tidak
4. mengucapkan selamat pagi/siang/malam kepada pelanggan.
    a. Ya
    b. Tidak
5. memanggil pelanggan dengan sebutan“bapak/Ibu”
    a. Ya
    b. Tidak
6. menyampaikan informasi kepada pelanggan aturan yang harus dipatuhi saat pengisian BBM. Seperti matikan mesin, rokok, handphone.
    a. Ya
    b. Tidak

Assurance

1. Mengkorfimasi ulang pembelian jenis BBM sesuai nominal /liter yang akan dibeli konsumen.
    a. Ya
    b. Tidak
2. Operator mengkorfirmasi pengisian dimulai dari angka nol kepada konsumen.
    a. Ya
    b. Tidak
3. Memberikan uang kembalian kepada konsumen sesuai dengan jumlah.
    a. Ya
    b. Tidak

Terima Kasih

LAMPIRAN 2

TABULASI DATA INDUK

OP	K	T		R						A		
		T1	T2	R1	R2	R3	R4	R5	R6	A1	A2	A3
1	1	1	1	1	3	1	1	0	1	1	1	1
	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
2	4	1	1	3	3	1	0	0	1	1	1	1
	5	1	1	2	2	1	1	1	0	0	0	1
	6	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
3	7	1	1	2	2	0	0	0	1	1	1	1
	8	1	1	4	3	1	0	1	1	1	1	1
	9	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
4	10	1	1	3	3	1	1	0	1	1	1	1
	11	1	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1
	12	1	1	3	3	0	1	1	1	1	1	1
5	13	1	1	1	2	1	0	0	1	0	1	1
	14	1	1	4	3	1	0	1	1	1	1	1
	15	1	1	3	2	1	0	0	0	1	1	1
6	16	1	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1
	17	1	1	2	3	1	0	0	1	0	1	1
	18	1	1	2	2	0	0	0	1	0	1	1
7	19	1	1	4	3	0	1	1	1	1	1	1
	20	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
	21	1	1	3	3	1	0	1	1	1	1	1
8	22	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1
	23	0	1	3	3	0	0	0	1	1	1	1
	24	0	0	3	3	1	1	1	1	1	1	1
9	25	1	1	3	3	0	1	0	1	1	1	1
	26	1	1	2	2	1	0	0	1	0	1	1
	27	1	1	3	2	1	0	0	1	1	1	1
10	28	1	1	2	2	0	1	0	1	1	1	1
	29	1	1	3	3	1	0	1	0	1	1	1
	30	1	0	3	3	1	0	0	1	1	1	1
11	31	0	0	2	2	1	0	0	1	0	1	1
	32	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
	33	1	1	2	2	1	1	1	1	0	1	1
12	34	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
	35	1	1	3	2	1	1	1	0	0	1	1
	36	1	1	3	3	1	1	1	0	1	1	1
13	37	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
	38	1	1	3	2	1	1	1	0	1	1	1

14	39	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1
	40	1	1	3	4	1	0	1	1	1	1	1
	41	1	1	2	3	1	0	1	0	0	1	1
	42	1	1	3	3	1	1	1	1	0	1	1
15	43	1	1	4	3	1	1	0	1	1	1	1
	44	1	1	4	3	1	0	1	1	1	1	1
	45	1	1	3	4	1	1	0	0	1	1	1
16	46	1	1	3	3	0	0	1	1	1	1	1
	47	1	0	2	3	1	1	1	1	0	1	1
	48	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
17	49	1	1	3	2	1	0	1	1	1	1	1
	50	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
	51	1	1	3	3	1	1	1	0	1	1	1
18	52	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
	53	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
	54	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
19	55	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1
	56	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
	57	1	1	3	3	1	0	1	1	1	1	1
20	58	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1
	59	1	1	3	3	1	1	1	1	0	1	1
	60	1	1	3	3	1	1	1	0	0	1	1
21	61	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1
	62	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
	63	1	1	3	3	1	1	1	0	0	1	1

TABULASI TABEL 2

O	T			R								A			
	T1	T2	RT	R1	R2	RR	R3	R4	R5	R6	RR	A1	A2	A3	RA
1	1,0	1,0	1,0	2,3	3,0	2,7	1,0	1,0	0,7	1,0	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0
2	1,0	1,0	1,0	2,7	2,7	2,7	1,0	0,7	0,7	0,7	0,8	0,7	0,7	1,0	0,8
3	1,0	1,0	1,0	3,0	2,7	2,8	0,7	0,3	0,7	1,0	0,7	1,0	1,0	1,0	1,0
4	1,0	1,0	1,0	2,7	2,7	2,7	0,7	0,7	0,3	1,0	0,7	0,7	1,0	1,0	0,9
5	1,0	1,0	1,0	2,7	2,3	2,5	1,0	0,0	0,3	0,7	0,5	0,7	1,0	1,0	0,9
6	1,0	1,0	1,0	2,0	2,3	2,2	0,7	0,0	0,0	1,0	0,4	0,0	1,0	1,0	0,7
7	1,0	1,0	1,0	3,3	3,0	3,2	0,7	0,7	1,0	1,0	0,8	1,0	1,0	1,0	1,0
8	1,0	0,7	0,8	3,3	3,0	3,2	0,7	0,7	0,7	1,0	0,8	1,0	1,0	1,0	1,0
9	1,0	1,0	1,0	2,7	2,3	2,5	0,7	0,3	0,0	1,0	0,5	0,7	1,0	1,0	0,9
10	1,0	0,7	0,8	2,7	2,7	2,7	0,7	0,3	0,3	0,7	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0
11	1,0	0,7	0,8	2,3	2,3	2,3	1,0	0,7	0,7	1,0	0,8	0,3	1,0	1,0	0,8
12	1,0	1,0	1,0	3,0	2,7	2,8	1,0	1,0	1,0	0,3	0,8	0,7	1,0	1,0	0,9
13	1,0	1,0	1,0	3,3	3,0	3,2	1,0	1,0	1,0	0,7	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0
14	1,0	1,0	1,0	2,7	3,3	3,0	1,0	0,3	1,0	0,7	0,8	0,3	1,0	1,0	0,8
15	1,0	1,0	1,0	3,7	3,3	3,5	1,0	0,7	0,3	0,7	0,7	1,0	1,0	1,0	1,0
16	1,0	0,7	0,8	2,7	3,0	2,8	0,7	0,7	1,0	1,0	0,8	0,7	1,0	1,0	0,9
17	1,0	1,0	1,0	3,0	2,7	2,8	1,0	0,7	1,0	0,7	0,8	1,0	1,0	1,0	1,0
18	1,0	1,0	1,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
19	1,0	1,0	1,0	2,7	3,0	2,8	1,0	0,7	1,0	1,0	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0
20	1,0	1,0	1,0	3,0	2,7	2,8	1,0	1,0	1,0	0,7	0,9	0,3	1,0	1,0	0,8
21	1,0	1,0	1,0	3,0	3,3	3,2	1,0	1,0	1,0	0,7	0,9	0,7	1,0	1,0	0,9
RR	1,0	0,9	1,0	2,8	2,8	2,8	0,9	0,6	0,7	0,8	0,8	0,7	1,0	1,0	0,9

Penilaian Responden dan *Supervisor* terhadap *Tangible*

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

Penilaian Responden dan *Supervisor* terhadap *Reliability*

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

Penilaian Responden dan *Supervisor* terhadap *Reliability*

VARIABEL	1		2		3		JUMLAH	
	f	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%
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
Reliability Rata-rata	0	0	7	33	14	67	21	100

Penilaian Responden dan *Supervisor* terhadap *Assurance*

VARIABEL	1		2		3		JUMLAH	
	f	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%
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
Assurance Rata - rata	0	0	1	5	20	95	21	100

Narasumber : Khattib

Wawancara dilakukan pada hari Senin, 20 September 2018 jam 12.50 di SPBU 34.17121 Bekasi.

Penulis :sebelumnya saya mau minta maaf terlebih dulu bang udah ngambil waktunya buat nanya nanya.

Narasumber : *gak apa apa* bang, lagi istirahat juga ini.

Panulis :oke deh *bang*, langsung aja ya ke pertanyaannya biar *enggak* terlalu makan waktu. Jadi dari hasil yang saya dapet. Banyak kegiatan yang berjalan diluar SOP perusahaan, contohnya tidak memanggil pelanggan dengan sebutan bapak/ibu, terus juga tidak mengkorfirmasi ulang pembelian BBM. Boleh tau alasannya bang?

Narasumber : jadi gini bang, sebenernya kita kalo *ngelayaninin* itu biar cepet aja bang. Eee..Biar yang antri di belakang *gak* lama nunggunya, abang tau kan bekasi panasnya kaya apa. Jadi kaya yang abang sebut itu kita emang kurang. Lagian gak ada yang pernah *complain*. . . . Mungkin beda cerita kalo kita *ngelakuin* kecurangan baru deh di *complain*, bahkan di keluarin. *hehe*

Penulis : jadi gimana caranya pelayanannya cepet ya bang?

Narasumber : iya bang, *biar* mereka juga bisa lanjut aktivitasnya lagi.

Penulis : emang *gak* pernah ditegur sama *supervisor*?

Narasumber : engga bang, jarang banget *malahan* . . . kecuali kalo kita *ngelakuin* kecurangan bang. *Gak* dapet teguran lagi. Langsung *ditendang* bang dari *pom bensin.*

Penulis : oke deh kalo gitu bang. Makasih banget atas waktunya ya bang .

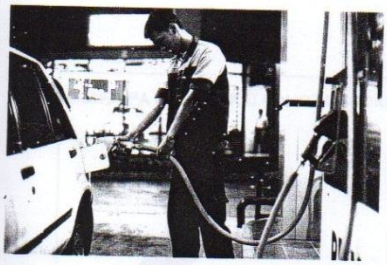
Narasumber : sama-sama

LAMPIRAN 3

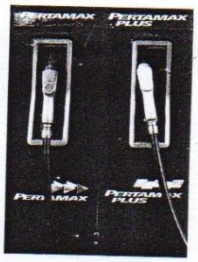
ptc
pertamina training & consulting

A Gateway To Knowledge and Better Solution

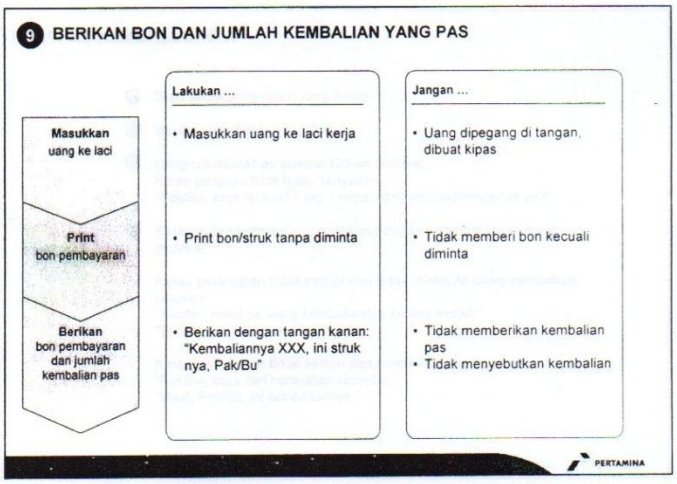
Pelatihan OPERATOR SPBU PERTAMINA

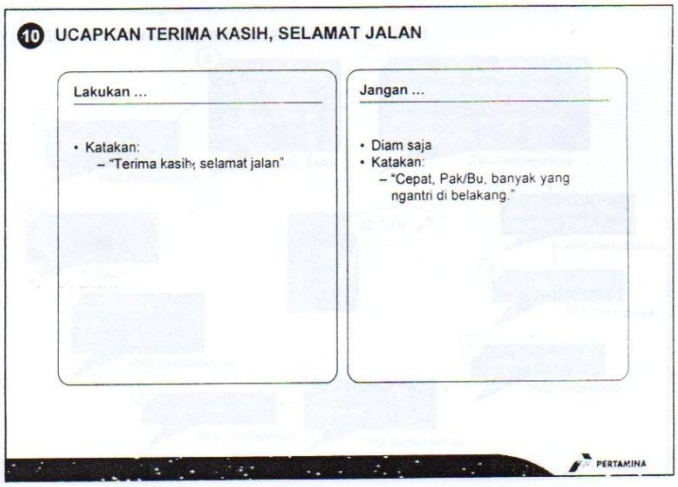




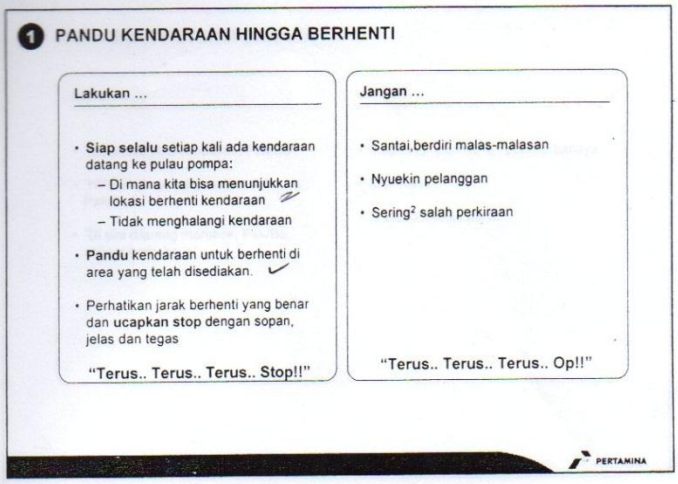


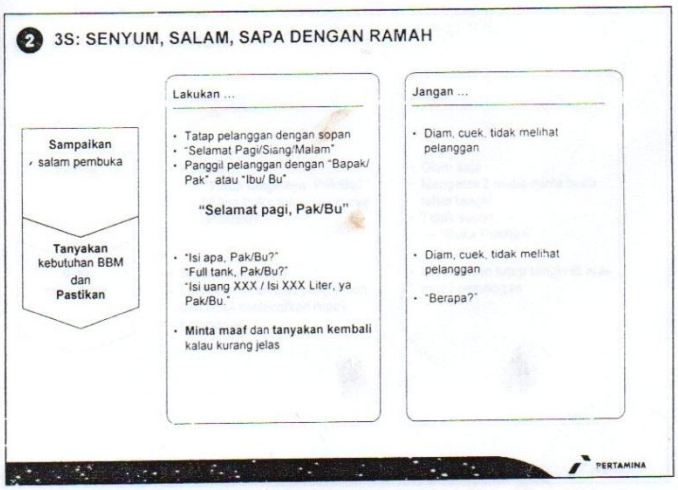
PT. Pertamina Training & Consulting
Griya Legita Pertamina Building 8th fl.
Jl. Sinabung II Terusan - Simprug, Jakarta 12220 Indonesia
phone 021-7223027-28, fax 021-7223026 - email: petece@pertamina-ptc.com


9 BERIKAN BON DAN JUMLAH KEMBALIAN YANG PAS
Masukkan uang ke laci
Print bon pembayaran
Berikan bon pembayaran dan jumlah kembalian pas
Lakukan ...
• Masukkan uang ke laci kerja
• Print bon/struk tanpa diminta
• Berikan dengan tangan kanan: "Kembaliannya XXX, ini struk nya, Pak/Bu"
Jangan ...
• Uang dipegang di tangan, dibuat kipas
• Tidak memberi bon kecuali diminta
• Tidak memberikan kembalian pas
• Tidak menyebutkan kembalian
PERTAMINA

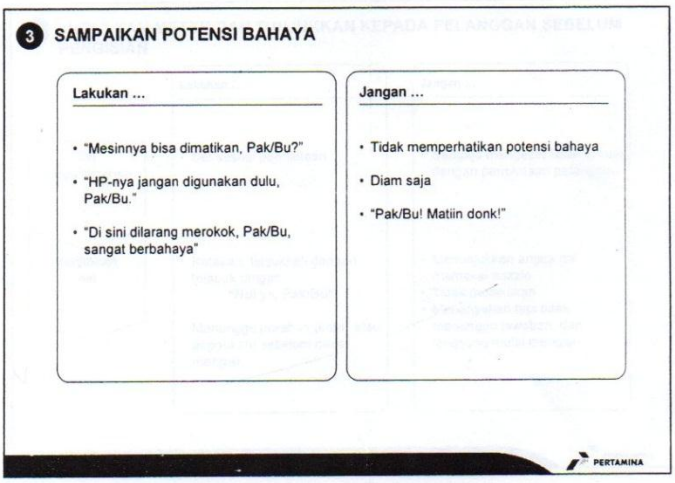

10 UCAPKAN TERIMA KASIH, SELAMAT JALAN
Lakukan ...
• Katakan:
– "Terima kasih, selamat jalan"
Jangan ...
• Diam saja
• Katakan:
– "Cepat, Pak/Bu, banyak yang ngantri di belakang."
PERTAMINA

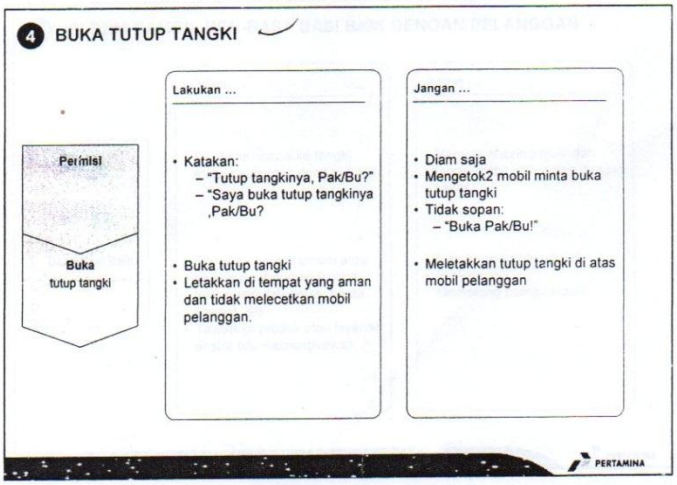
8

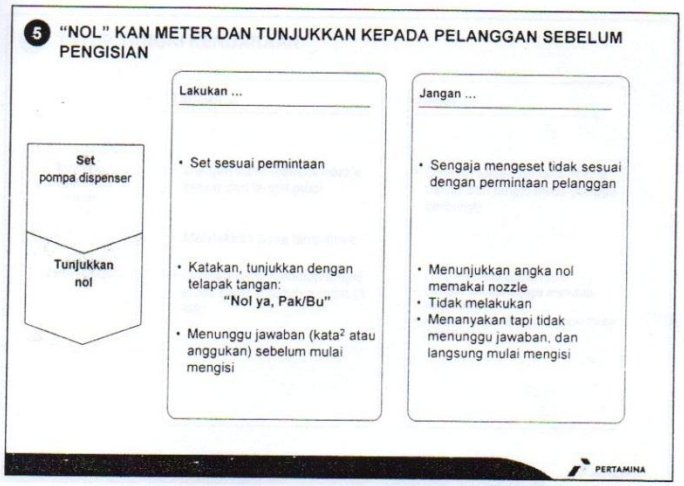

1 PANDU KENDARAAN HINGGA BERHENTI
Lakukan ...
• Siap selalu setiap kali ada kendaraan datang ke pulau pompa:
– Di mana kita bisa menunjukkan lokasi berhenti kendaraan
– Tidak menghalangi kendaraan
• Pandu kendaraan untuk berhenti di area yang telah disediakan.
• Perhatikan jarak berhenti yang benar dan ucapkan stop dengan sopan, jelas dan tegas
"Terus.. Terus.. Terus.. Stop!!"
Jangan ...
• Santai,berdiri malas-malasan
• Nyuekin pelanggan
• Sering² salah perkiraan
"Terus.. Terus.. Terus.. Op!!"
PERTAMINA

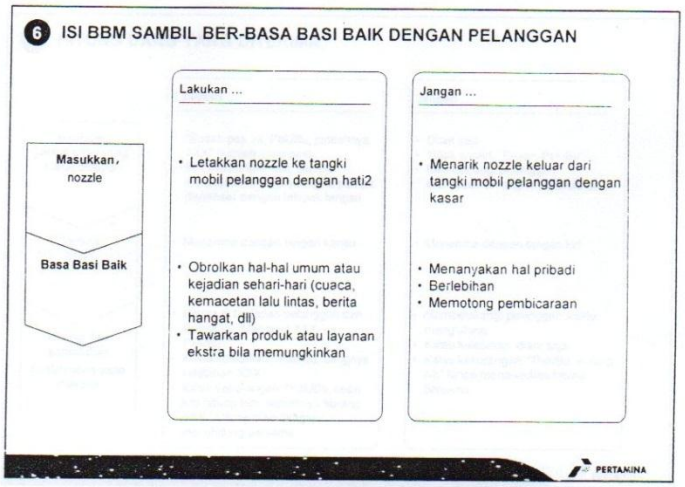

2 3S: SENYUM, SALAM, SAPA DENGAN RAMAH
Sampaikan salam pembuka
Tanyakan kebutuhan BBM dan Pastikan
Lakukan ...
• Tatap pelanggan dengan sopan
• "Selamat Pagi/Siang/Malam"
• Panggil pelanggan dengan "Bapak/ Pak" atau "Ibu/ Bu"
"Selamat pagi, Pak/Bu"
• "Isi apa, Pak/Bu?"
"Full tank, Pak/Bu?"
"Isi uang XXX / Isi XXX Liter, ya Pak/Bu."
• Minta maaf dan tanyakan kembali kalau kurang jelas
Jangan ...
• Diam, cuek, tidak melihat pelanggan
• Diam, cuek, tidak melihat pelanggan
• "Berapa?"
PERTAMINA

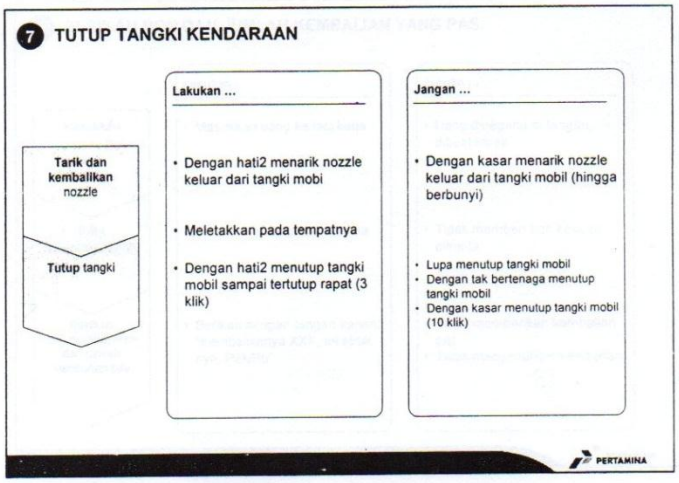
4

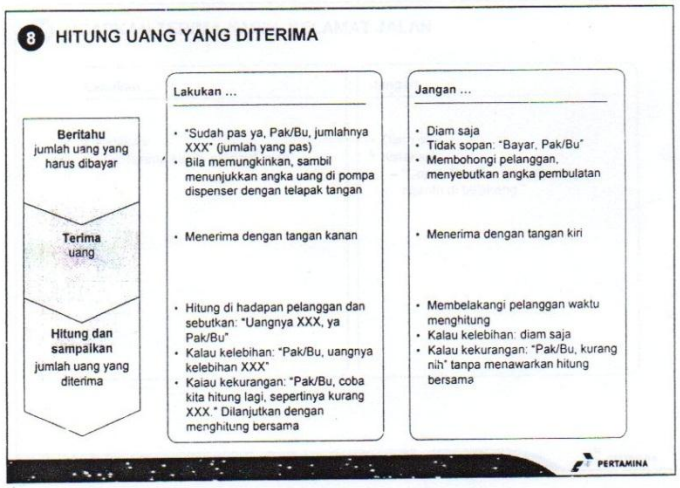

3 SAMPAIKAN POTENSI BAHAYA
Lakukan ...
• "Mesinnya bisa dimatikan, Pak/Bu?"
• "HP-nya jangan digunakan dulu, Pak/Bu."
• "Di sini dilarang merokok, Pak/Bu, sangat berbahaya"
Jangan ...
• Tidak memperhatikan potensi bahaya
• Diam saja
• "Pak/Bu! Matiin donk!"
PERTAMINA


4 BUKA TUTUP TANGKI
Permisi
Buka
tutup tangki
Lakukan ...
• Katakan:
– "Tutup tangkinya, Pak/Bu?"
– "Saya buka tutup tangkinya ,Pak/Bu?
• Buka tutup tangki
• Letakkan di tempat yang aman dan tidak melecetkan mobil pelanggan.
Jangan ...
• Diam saja
• Mengetok2 mobil minta buka tutup tangki
• Tidak sopan:
– "Buka Pak/Bu!"
• Meletakkan tutup tangki di atas mobil pelanggan
PERTAMINA


5
"NOL" KAN METER DAN TUNJUKKAN KEPADA PELANGGAN SEBELUM PENGISIAN
Set
pompa dispenser
Tunjukkan
nol
Lakukan ...
• Set sesuai permintaan
• Katakan, tunjukkan dengan telapak tangan:
"Nol ya, Pak/Bu"
• Menunggu jawaban (kata² atau anggukan) sebelum mulai mengisi
Jangan ...
• Sengaja mengeset tidak sesuai dengan permintaan pelanggan
• Menunjukkan angka nol memakai nozzle
• Tidak melakukan
• Menanyakan tapi tidak menunggu jawaban, dan langsung mulai mengisi
PERTAMINA


6
ISI BBM SAMBIL BER-BASA BASI BAIK DENGAN PELANGGAN
Masukkan,
nozzle
Basa Basi Baik
Lakukan ...
• Letakkan nozzle ke tangki mobil pelanggan dengan hati2
• Obrolkan hal-hal umum atau kejadian sehari-hari (cuaca, kemacetan lalu lintas, berita hangat, dll)
• Tawarkan produk atau layanan ekstra bila memungkinkan
Jangan ...
• Menarik nozzle keluar dari tangki mobil pelanggan dengan kasar
• Menanyakan hal pribadi
• Berlebihan
• Memotong pembicaraan
PERTAMINA


7 TUTUP TANGKI KENDARAAN
Tarik dan kembalikan nozzle
Tutup tangki
Lakukan ...
• Dengan hati2 menarik nozzle keluar dari tangki mobi
• Meletakkan pada tempatnya
• Dengan hati2 menutup tangki mobil sampai tertutup rapat (3 klik)
Jangan ...
• Dengan kasar menarik nozzle keluar dari tangki mobil (hingga berbunyi)
• Lupa menutup tangki mobil
• Dengan tak bertenaga menutup tangki mobil
• Dengan kasar menutup tangki mobil (10 klik)
PERTAMINA


8 HITUNG UANG YANG DITERIMA
Beritahu jumlah uang yang harus dibayar
Terima uang
Hitung dan sampaikan jumlah uang yang diterima
Lakukan ...
• "Sudah pas ya, Pak/Bu, jumlahnya XXX" (jumlah yang pas)
• Bila memungkinkan, sambil menunjukkan angka uang di pompa dispenser dengan telapak tangan
• Menerima dengan tangan kanan
• Hitung di hadapan pelanggan dan sebutkan: "Uangnya XXX, ya Pak/Bu"
• Kalau kelebihan: "Pak/Bu, uangnya kelebihan XXX"
• Kaiau kekurangan: "Pak/Bu, coba kita hitung lagi, sepertinya kurang XXX." Dilanjutkan dengan menghitung bersama
Jangan ...
• Diam saja
• Tidak sopan: "Bayar, Pak/Bu"
• Membohongi pelanggan, menyebutkan angka pembulatan
• Menerima dengan tangan kiri
• Membelakangi pelanggan waktu menghitung
• Kalau kelebihan: diam saja
• Kalau kekurangan: "Pak/Bu, kurang nih" tanpa menawarkan hitung bersama
PERTAMINA

7