

# Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan

(Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)

Jurnal



Ditulis oleh :

Nama : Meila Monika

NomorMahasiswa : 12311420

Jurusan : Manajemen

BidangKonsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2016

**Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan  
(Studi Kasus Pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)**

**Meila Monika (Email: [m.meila@ymail.com](mailto:m.meila@ymail.com))**

**Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi**

**Universitas Islam Indonesia**

**Abstrak**

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh SOP perusahaan terhadap kualitas pelayanan provider GraPARI Telkomsel Kudus berjalan dengan baik atau tidak, dan melihat SOP manakah yang berpengaruh paling signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari kinerja dan harapan di GraPARI Telkomsel Kudus terhadap lima dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pengguna provider GraPARI Telkomsel yang berdomisili di wilayah Kudus. Sedangkan penelitian ini adalah 100 responden yang dianggap telah cukup mewakili populasi yang diteliti. Teknik penarikan sampel menggunakan *convenience sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi tersebut. Model analisis deskriptif, analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, uji asumsi t dan uji F.

Hasil penelitian menemukan bahwa 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variable *tangibles* terhadap kualitas pelayanan 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variable *reliability* terhadap kualitas pelayanan 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variable *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan 4) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variable *assurance* terhadap kualitas pelayanan 5) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variable *emphaty* terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: SOP, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, kualitas pelayanan

## **Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan**

### **“Studi Kasus Pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus”**

**Meila Monika (Email: [m.meila@ymail.com](mailto:m.meila@ymail.com))**

#### **Abstract**

Issues to be addressed in this study is to look at the effect of SOP company to service quality provider GraPARI Telkomsel Holy running well or not, and see SOP Which affects most significant impact on the quality of service as seen from the performance and expectations in GraPARI Telkomsel Holy against five dimensions tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The population used in this study were all GraPARI provider Telkomsel users who live in the Holy. While this research is 100 respondents were considered to have been adequately represent the population studied. The sampling technique using a convenience sampling is taking members of the sample of the population was randomly without regard to strata that exist in the population. Model descriptive analysis, multiple regression analysis, the classical assumption test, test and test assumptions t F.

The results found that 1) there is a positive and significant effect on the variable tangibles of service quality 2) there is a positive and significant effect on the variable reliability of service quality 3) there is a positive and significant effect on the variable responsiveness to service quality 4) there is positive and significant the variables of service quality assurance 5) there is a positive and significant effect on the variable empathy to service quality.

**Keywords:** SOP, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, quality of service

## PENDAHULUAN

Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang dimana – mana, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan secara professional sesuai dengan bidangnya masing – masing. Agar mampu bersaing secara berkesinambungan di berbagai perusahaan, salah satunya adalah Telepon seluler di Indonesia. Dewasa ini teknologi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, selama peradaban manusia masih ada teknologi akan selalu menjadi hal penting dalam kehidupan dan akan selalu berkembang.

Disini pentingnya kualitas pelayanan, Suatu pelayanan dikatakan berkualitas bagi konsumen jika apa yang mereka rasakan sama dengan apa yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang nyata – nyata mereka terima atau peroleh ( kinerja jasa ) dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan (ekspektasi) ( Soetjipto, 1997). Artinya, jika kinerja lebih dari ekspektasi, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu, dan apabila kinerja sama dengan ekspektasi maka layanan disebut memuaskan. Sedangkan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa menurut penelitian Zeithml, Berry dan Parasuraman, 1995 (dalam buku Zulian Yamit, 2002) meliputi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kelima dimensi kualitas jasa ini dapat dijadikan ukuran dan pemacu konsumen dalam hal ini konsumen, dalam keputusan memilih jasa pelayanan yang ditawarkan bahkan jika kualitas terus meningkat, konsumen tidak segan untuk melakukan perilaku pembelian ulang produk ini.

GraPARI (Graha Pari Sraya) merupakan kantor pelayanan tatap muka Telkomsel yang memberikan informasi, menerima permintaan layanan dan pengaduan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan konsumen. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka konsumen akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan. Tingkat kepuasan juga amat subyektif dimana satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda.

Untuk mengetahui apakah suatu perusahaan telah berhasil memberikan kepuasan yang tertinggi kepada konsumennya, dibutuhkan suatu penelitian mengenai tingkat

kepuasan konsumen, penelitian ini merupakan alat untuk mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dalam mewujudkan keinginan seperti tersebut diatas setiap perusahaan provider haruslah ada suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak terkecuali setiap perusahaan provider, karena Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tatacara atau tahapan yang dilakukan dan yang harus dilalui untuk menyesuaikan suatu proses kerja tertentu. Di sisi lain ada proses manajemen dalam pelayanan terhadap para pelanggan, dimana setiap perusahaan provider melakukan hal ini, tidak terkecuali GraPARI Telkomsel. Proses manajemen pelayanan harus memperhatikan standar operasional yang telah ditetapkan. Dalam SOP tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan pada konsumen.

Tujuan adanya SOP ini dapat mengetahui pengaruh SOP perusahaan terhadap kualitas pelayanan di GraPARI Telkomsel Kudus dan apakah SOP di GraPARI Telkomsel Kudus sudah memenuhi standart kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Selain itu, untuk perusahaan yang bergerak dalam bidangng pelayanan salah satu alat untuk mendukung strategi bersaing agar lebih baik adalah dengan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dengan mengetahui dimensi-dimensi SOP manakah yang berpengaruh paling signifikan terhadap kualitas pelayanan di GraPARI Telkomsel Kudus.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bagian ini menjelaskan variable – variable yang digunakan untuk membangun kerangka pemikiran. Variable tersebut adala Standard Opertional Procedur (SOP) dan kualitas pelayanan.

### **Standard Operational Procedur (SOP).**

Menurut Suryono Ekotama (2015:41) SOP (Standard Operating Procedure) atau yang diterjemahkan menjadi PSO (Prosedur Standar Operasi) adalah system yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menerbitkan pekerjaan kita. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Standar operasional prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur – prosedur operasiobal standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas – fasilitas proses yang dilakukan oleh orang – orang di dalam organisasi yang adalah anggota – anggota organisasi berjalan secara efektif (dan efisien), konsisten, standard sistematis.

Sebagai suatu instrument manajemen, SOP berlandaskan pada suatu system manajemen kualitas (*Quality Management System*), yakni sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen system yang bertujuan menjamin kesesuaian dari

suatu proses dan produk (barang dan/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. System manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dalam proses kerja. Hal ini mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja. System ini berlandaskan pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif.

Tahap penting dalam penyusunan Standar operasional prosedur adalah melakukan analisis system dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan analisis prosedur kerja:

1. Analisis system dan prosedur kerja

Analisis system dan prosedur kerja adalah kegiatan mengidentifikasi fungsi-fungsi utama dalam suatu pekerjaan, dan langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi system dan prosedur kerja.

2. Analisis Tugas

Analisis tugas merupakan proses manajemen yang merupakan menelaah yang mendalam dan teratur terhadap suatu pekerjaan, karena itu analisa tugas diperlukan dalam setiap perencanaan dan perbaikan organisasi.

3. Analisis prosedur kerja

Analisis prosedur kerja adalah kegiatan untuk mengidentifikasi urutan langkah-langkah pekerjaan yang berhubungan apa yang dilakukan, bagaimana hal tersebut dilakukan, bilamana hal tersebut dilakukan, dimana hal tersebut dilakukan, dan siapa yang melakukannya.

Salah satu SOP yang perlu dibuat oleh sebuah organisasi atau perusahaan adalah SOP *Customer Service* atau SOP untuk bidang layanan pelanggan. Bidang kerja yang satu ini merupakan salah satu ujung tombak sebuah perusahaan karena bidang ini berhadapan langsung dengan pelanggan yang merupakan salah satu bidang paling penting yang memungkinkan sebuah perusahaan bisa terus berjalan.

## **KUALITAS PELAYANAN**

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) kualitas layanan dapat dilihat dari sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Communication*, penggunaan bahasa komunikasi yang bisa dipahami oleh konsumen.
2. *Credibility*, kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan.
3. *Security*, keamanan konsumen, bebas resiko, bahaya, dan keragu-raguan.
4. *Knowing the customer*, pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan dan harapan konsumen.
5. *Tangibles*, dalam memberikan layanan harus ada standar pengukurannya.

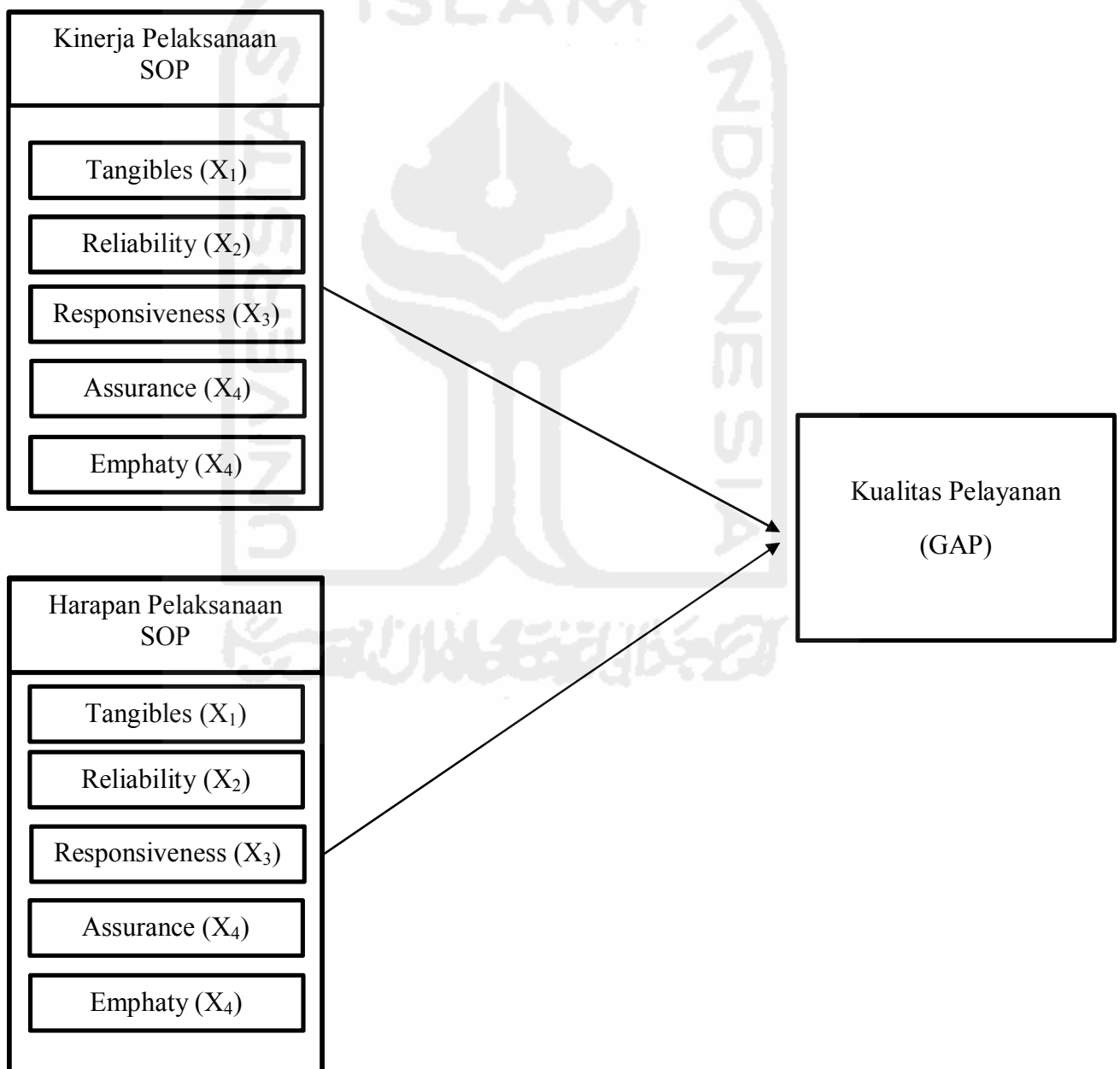
6. *Reliability*, konsistensi penyedia layanan dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji.
7. *Responsiveness*, kemauan dan kesediaan penyedia layanan dalam memberi layanan.
8. *Competence*, kemampuan atau keahlian penyedia layanan dalam memberikan layanan.
9. *Access*, kemampuan pendekatan dan kemudahan penyedia layanan untuk bisa dihubungi oleh konsumen.
10. *Courtesy*, kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keadilan penyedia layanan ketika berhubungan dengan konsumen.

Di antara sepuluh dimensi kualitas layanan di atas, menurut Parasuraman (1988) ada yang saling tumpang tindih, sehingga disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja.
2. *Reliability* (keandalan), kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
5. *Empathy*, para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan diatas sangat berpengaruh pada harapan pelaksanaan SOP dan kinerja pelaksanaan SOP yang dihadapi konsumen saat menggunakan jasa perusahaan. Jika konsumen menerima layanan yang melebihi harapan maka konsumen akan mengatakan layanan yang berkualitas. Namun apabila konsumen menerima layanan yang tidak sesuai dari harapan, maka konsumen akan mengatakan pelayanan tidak berkualitas.

## KERANGKA PEMIKIRAN





## **Gambar 2.2**

### **Kerangka Pemilikan**

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan responden para pemakai provider GraPARI Telkomsel Kudus. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen yang menggunakan provider di GraPARI Telkomsel. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *convencience simple* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Dengan ketentuan tersebut jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2004), Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh respon. Dalam hal ini kuesioner diberikan kepada konsumen yang menggunakan jasa. Jumlah pertanyaan dalam kuesioner ini adalah 28 butir pertanyaan yang menanyakan tentang kinerja yang dirasakan konsume dan harapan yang diinginkan konsumen.

Untuk menguji keabsahan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut maka dilakukanlah uji validitas dan reliabilitas menggunakan 30 sampel. Menurut Ghozila (2005), Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat validalitas suatu instrument. Suatu instrument dikatakan *valid* jika mampu mengukur apa yang diinginkan. Untuk itu dilakukan analisis item dengan metode kerelasi *product momen pearson* ( $r$ ). Uji validalitas dengan metode ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh pada masing – masing item dengan skor total dari keseluruhan item. Hasil korelasi tersebut harus signifikan berdasarkan ukuran *statistic* tertentu dengan menetapkan taraf  $\alpha$  sebesar 5%. Setiap item dikatakan *valid* jika memiliki nilai korelasi lebih besar dan  $r_{hitung} > r_{table}$ .

Suatu pengukur dikatakan *reliable* jika dapat dipercaya. Agar dapat dipercaya, maka hasil dari pengukuran harus akurat dan konsisten. Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subyek yang tidak berbeda. Uji Reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan dan dilakukan menggunakan koefisien *Cronbath Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu butir pertanyaan dinyatakan *reliable* makala koefisiensi  $\alpha \geq 0,6$ . Kedua uji tersebut menggunakan *software SPSS 17 for windows*.

Data yang diambil dalam metode analisis regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada para konsumen di GraPARI Telkomsel Kudus. Sampel yang diambil berjumlah 100 responden. Skala yang digunakan dalam pengukuran jawaban kuesioner adalah skala Likert. Hasil dari jawaban responden akan dimasukkan ke dalam beberapa rumus dalam metode analisis regresi linier berganda.

Adapun alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Variabel – variabel dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai variabel bebas yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan (Y).

## HASIL PENELITIAN

Berikut ini akan disajikan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda terhadap data yang diperoleh, dimana perhitungannya dapat dilihat pada lampiran sebagai berikut:

Tabel  
Hasil Uji Validitas

Variabel Harapan Pelaksanaan SOP	Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
<i>Tangibles</i>	Item 1	0,961	0,361	Valid
	Item 2	0,956	0,361	Valid
<i>Reliability</i>	Item 1	0,729	0,361	Valid
	Item 2	0,572	0,361	Valid
	Item 3	0,761	0,361	Valid
<i>Responsiveness</i>	Item 1	0,679	0,361	Valid
	Item 2	0,698	0,361	Valid
	Item 3	0,672	0,361	Valid
<i>Assurance</i>	Item 1	0,926	0,361	Valid
	Item 2	0,938	0,361	Valid
<i>Emphaty</i>	Item 1	0,857	0,361	Valid
	Item 2	0,828	0,361	Valid
	Item 3	0,832	0,361	Valid
	Item 4	0,777	0,361	Valid

Sumber: Hasil olah data,2016

Tabel  
Hasil Uji Validitas

Variabel Kinerja Pelaksanaan SOP	Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
<i>Tangibles</i>	Item 1	0,948	0,361	Valid
	Item 2	0,970	0,361	Valid
<i>Reliability</i>	Item 1	0,809	0,361	Valid
	Item 2	0,876	0,361	Valid
	Item 3	0,791	0,361	Valid
<i>Responsiveness</i>	Item 1	0,808	0,361	Valid
	Item 2	0,776	0,361	Valid
	Item 3	0,770	0,361	Valid
<i>Assurance</i>	Item 1	0,873	0,361	Valid
	Item 2	0,913	0,361	Valid
<i>Emphaty</i>	Item 1	0,796	0,361	Valid
	Item 2	0,905	0,361	Valid
	Item 3	0,828	0,361	Valid
	Item 4	0,789	0,361	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2016

Seperti telah dikemukakan diatas bahwa, jika nilai p value < 0,05, maka butir –butir pertanyaan variabel valid. Berdasarkan hasil di dapatkan bahwa semua butir instrument pertanyaan dapat dinyatakan valid.

Tabel

### Ringkasan Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel Harapan Pelaksanaan SOP	<i>AlphaCronbach</i>	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,910	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,714	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,902	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,846	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,832	Reliabel

Sumber: Hasil olah data, 2016

Tabel

### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Kinerja Pelaksanaan SOP	<i>AlphaCronbach</i>	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0, 896	Reliabel
<i>Reliability</i>	0, 765	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0, 689	Reliabel
<i>Assurance</i>	0, 741	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0, 850	Reliabel

Sumber: Hasil olah data, 2016

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam table diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6. Sehingga butir-butir pertanyaan dalam atribut penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel  
 Hasil Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.708	.419		15.998	.000
	tangibles	.039	.030	.043	.310	.007
	reliability	.044	.044	.138	.773	.001
	responsiveness	.034	.034	.136	.972	.034
	assurance	.030	.040	.104	.755	.005
	emphaty	.020	.028	.003	.022	.024

a. Dependent Variable: kualitas\_pelayanan

Sumber : Hasil olah data, 2016

Dari tabel menunjukkan bahwa persamaan regresi ganda yang diperoleh dari hasil analisis adalah  **$Y_{\text{kualitas pelayanan}} = 0.043\beta_1 + 0.138\beta_2 + 0.136\beta_3 + 0.104\beta_4 + 0.003\beta_5$**

Dari persamaan regresi diatas diperoleh bahwa terdapat hubungan yang positif antara *tangibles* ( $X_1$ ) dengan kualitas pelayanan (Y), terdapat hubungan positif antara *reliability* ( $X_2$ ) dengan kualitas pelayanan (Y), terdapat hubungan positif antara *responsiveness* ( $X_3$ ) dengan kualitas pelayanan (Y), terdapat hubungan positif antara *assurance* ( $X_4$ ) dengan kualitas pelayanan (Y) dan terdapat hubungan positif antara *emphaty* ( $X_5$ ) dengan kualitas pelayanan (Y).

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis pada konsumen GraPARI Telkomsel Kudus diperoleh persamaan regresi dari kinerja pelaksanaan SOP (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai keseluruhan nilai koefisien regresi adalah bernilai positif, hal tersebut mengandung arti bahwa jika nilai dari variable *independent* meningkat maka akan meningkat pula terhadap kualitas pelayanan GraPARI Telkomsel Kudus.

Untuk menjawab hipotesis penelitian maka berikut ini akan dijelaskan hasil perhitungan secara parsial:

#### **4.4.1 Pengaruh *Tangibles* dalam SOP Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil uji t dimensi *tangibles* mendapatkan hasil sebesar  $0.039 < 0.05$  dapat disimpulkan bahwa *tangible* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *tangibles* maka kualitas pelayanan akan semakin baik dan hal tersebut juga membuktikan dimensi *tangibles* dalam SOP mempengaruhi persepsi konsumen yang baik terhadap perusahaan.

Pada saat bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi kinerja pelaksanaan SOP. Karena dengan *tangibles* yang baik maka kinerja pelaksanaan SOP menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui pentingnya dimensi *tangibles* yang tepat dalam SOP.

#### **4.4.2 Pengaruh *Reliability* dalam SOP terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil uji t dimensi *reliability* mendapatkan hasil sebesar  $0.044 < 0.05$  dapat disimpulkan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *reliability* maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

*Reliability* yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kinerja pelaksanaan SOP harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berisi karyawan harus percaya diri, ramah dan penuh senyum dalam melayani konsumen. Hubungan *reliability* dalam SOP terhadap kualitas pelayanan adalah *reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik dimensi *reliability* maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

#### **4.4.3 Pengaruh *Responsiveness* dalam SOP terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil uji t dimensi *responsiveness* mendapatkan hasil sebesar  $0.034 < 0.05$  dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *responsiveness* maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

*Responsiveness* yaitu suatu kewajiban untuk para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Kinerja pelaksanaan SOP harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berisi karyawan harus mendengarkan setiap keluhan konsumen dan karyawan melakukan konfirmasi pemahaman pelanggan atas solusi yang diberikan. Hubungan *responsiveness* dalam SOP terhadap kualitas pelayanan adalah *responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik dimensi *responsiveness* maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

#### **4.4.4 Pengaruh Assurance dalam SOP terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil uji t dimensi *assurance* mendapatkan hasil sebesar  $0.030 < 0.05$  dapat disimpulkan bahwa *assurance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *assurance* maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

*Assurance* adalah pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik. Kinerja pelaksanaan SOP harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berisi karyawan mampu berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar serta mampu meyakinkan konsumen dalam memberikan kepuasan. Hubungan *assurance* dalam SOP terhadap kualitas pelayanan adalah *assurance* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik dimensi *assurance* maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa jaminan dari penyedia jasa pelayanan akan memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen, karyawan yang mempunyai pengetahuan luas dan jaminan keamanan yang diberikan akan memberikan kesan yang lebih baik pada perusahaan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **4.4.5 Pengaruh Emphaty dalam SOP terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil uji t dimensi *emphaty* mendapatkan hasil sebesar  $0.020 < 0.05$  dapat disimpulkan bahwa *emphaty* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *emphaty* maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

*Emphaty* yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan konsumen. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari karyawan atas konsumen akan berpengaruh juga pada kualitas

pelayanan, karena konsumen akan merasa diperhatikan oleh perusahaan yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkan ditanggapi secara baik oleh perusahaan. Hubungan *emphaty* dalam SOP terhadap kualitas pelayanan adalah *emphaty* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik dimensi *emphaty* maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Berdasarkan hasil uji secara parsial dapat diketahui bahwa dari kelima variable yang diteliti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan di GraPARI Telkomsel Kudus adalah variable *responsiveness*, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk variable *responsiveness* lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  untuk variable lain. Nilai  $t_{hitung}$  variabel *responsiveness* yang lebih besar daripada  $t_{tabel}$  berarti secara parsial variable *responsiveness* memberikan pengaruh yang nyata dan positif terhadap kualitas pelayanan di GraPARI Telkomsel Kudus. Oleh karena itu GraPARI Telkomsel Kudus harus meningkatkan kualitas pelayanan dari hasil perbandingan antara standar operasional prosedur GraPARI Telkomsel dengan dasar teori hasilnya tidak jauh berbeda untuk segi positifnya bahwa SOP menjadi pedoman bagi penyedia layanan dan para karyawan lebih percaya diri dalam bekerja tahu yang harus di capai sedangkan untuk dasar teori sebagai acuan bagi karyawan untuk dapat melebihi standar operasional prosedur.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis GAP diperoleh hasil bahwa antara kinerja dan harapan belum terpenuhi dengan baik, hal ini ditandakan dengan hasil analisis GAP responden yang kurang puas yang artinya SOP di GRAPARI Telkomsel Kudus belum berjalan dengan baik.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh informasi terdapat pengaruh SOP yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kualitas pelayanan provider GraPARI Terlkomsel Kudus
3. Berdasarkan hasil koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) terbesar ditunjukkan oleh variabel *assurance* yaitu sebesar 50,2%. Dengan demikian *assurance* mempunyai



pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan sehingga dimensi SOP yang berpengaruh paling signifikan terhadap kualitas pelayanan GraPARI Telkomsel Kudus adalah *assurance*.

## Daftar Pustaka

- Amalia, (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, diperoleh pada 14 Januari 2016 di <http://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id=183>
- Atmoko, Tjipto. (2011), *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, diperoleh pada 17 Desember 2015 di <http://e-dokumen.kemenag.go.id/files/VenPYt421284811131.pdf>
- Derryanata. 2014. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta*. Skripsi : Universitas Islam Indonesia
- Ekotama, Suryono. 2015. *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. PT. Buku Seru : Jakarta
- Galihyudhi, (2013). *Standar Pelayanan Sudahkah Sesuai Dengan Standar*, diperoleh pada 14 Januari 2016 di <https://galihyudhi.wordpress.com/2013/09/18/standar-pelayanan-sudahkah-sesuai-dengan-standar/>
- Handoko, L. M. (2012). *Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pada Operasional Toko Di Supermarket UFO (United Fashion Outlet) Surabaya*. Jurnal: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, (2012).
- Henryashter,(2015). *Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Surabaya*, diperoleh tanggal 17 Desember 2015 di: <http://dokumen.tips/documents/pengaruh-antara-kualitas->

*pelayanan-dan-kepuasan-pelanggan-terhadap-loyalitas-pelanggan-telkomsel-di-surabaya.html*

Purnamawati, Eka. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada GraPari Telkomsel Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2014, 2 (4):271.

Suprahman, Rahmad. 2015. Evaluasi Kualitas Layanan Ditinjau dari SOP PO Cebong Jaya Kabupaten Wonosobo Jawa Tengah. *Skripsi : Universitas Islam Indonesia*

Sigit, P Reza Dimas (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*. Jurnal: Universitas Telkom, September 2014:13

Yamit, Zulian. (2001), *MANAJEMEN KUALITAS PRODUK dan JASA*, Yogyakarta: Ekonosia.