

**EVALUASI PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DRIVER**

**STUDI KASUS DRIVER DAY TRANS SHUTTLE AND COURIER JOGJA.**

**SKRIPSI**

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Okky Dwika Setyawan

Nomor Mahasiswa : 13311337

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2017**

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**EVALUASI PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DRIVER  
(STUDI KASUS DRIVER DAY TRANS SHUTTLE AND COURIER JOGJA)**

Disusun Oleh : **OKKY DWIKA SETYAWAN**

Nomor Mahasiswa : **13311337**

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

Pada hari Rabu, tanggal: 12 Juli 2017

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

Penguji : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN



Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul :  
Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Driver, studi Driver Day Trans  
Shuttle And Courier Jogja.

Disusun oleh :

Nama : Okky Dwika Setyawan  
Nomor Mahasiswa : 13311337  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 14 Juni 2017

Dosen Pembimbing Skripsi

  
  
13-17  
6  
note.

(Zainal Mustafa El Qadri, Dr., M.M.)

## 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 disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 14 Juni 2017

Penulis,

Okky Dwika Setyawan

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul :  
Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Driver, studi Driver Day Trans  
Shuttle And Courier Jogja.

Disusun oleh :

Nama : Okky Dwika Setyawan

Nomor Mahasiswa : 13311337

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 14 Juni 2017

Dosen Pembimbing Skripsi

(Zainal Mustafa El Qadri,Dr.,M.M.)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**



## **MOTTO**

“Sesuatu Mungkin Mendatangi Mereka yang mau Menunggu,  
Namun Hanya didapatkan Oleh Mereka yang Bersemangat Mengejanya”.

(Abraham Lincoln)

“Pahlawan bukanlah orang yang berani menetakkan pedangnya ke pundak lawan, tetapi pahlawan sebenarnya ialah orang yang sanggup menguasai dirinya dikala ia marah”.

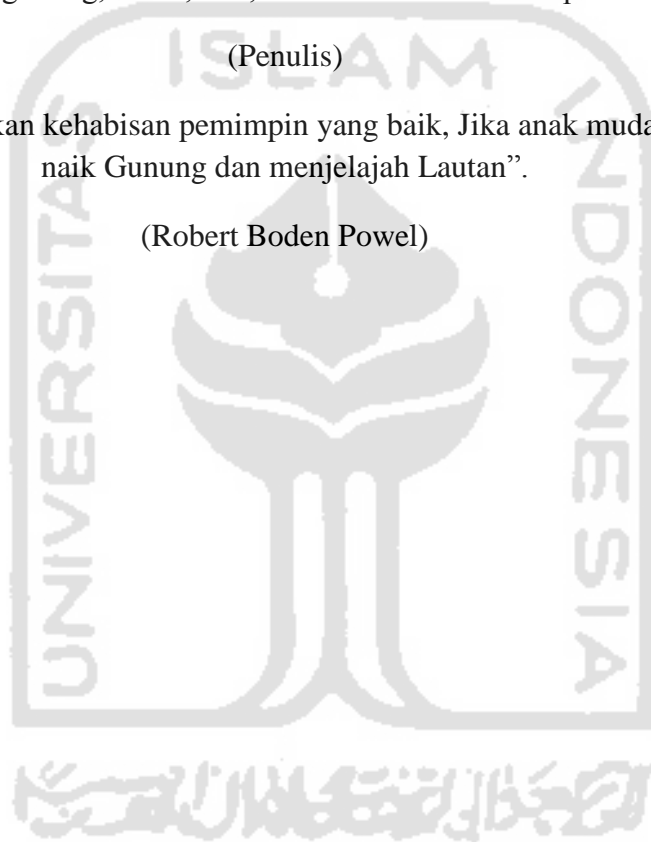
(Nabi Muhammad SAW)

“pergilah ke alam liar, gunung, hutan, laut, maka kau akan tahu siapa dirimu sebenarnya”.

(Penulis)

“Suatu Negara tidak akan kehabisan pemimpin yang baik, Jika anak muda nya masih suka naik Gunung dan menjelajah Lautan”.

(Robert Boden Powel)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

**Kupersembahkan dan kuwariskan pemikiran sederhana ini khusus**

**Kepada:**

**Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan pendidikan dan mengajarkanku**

**Makna ketulusan, cinta, kasih dan kekuatan usaha.**

**(Bapak Drs. Bastari & Ibu Maita Endiana)**

Ku Wariskan pula pemikiran sederhana ini kepada:

- ❖ Generasi Selanjutnya
- ❖ Almamater Tercinta, Universitas Islam Indonesia
- ❖ Para sahabat sepemikiran, sepermainan, dan sahabat sehati



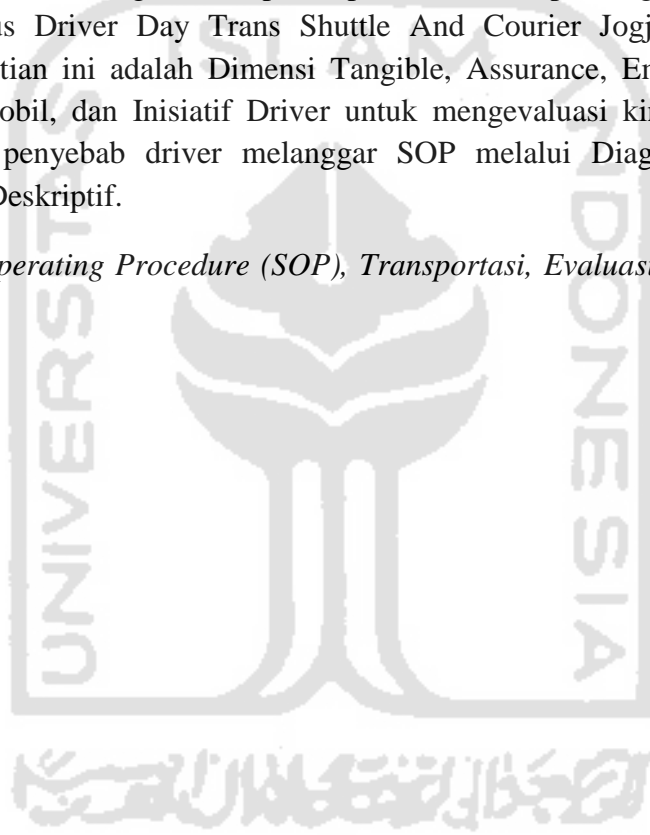


## ABSTRAKSI

Perkembangan industri jasa transportasi saat ini memegang peranan penting dan berkembang pesat dalam hal distribusi (pengangkutan atau pengiriman) baik distribusi barang maupun jasa yang ditujukan kepada konsumen di suatu negara. Jasa transportasi yang diberikan oleh perusahaan mempunyai keunggulan yang ditawarkan kepada konsumen. Standard operating procedur pada armada menjadi hal penting yang harus dilakukan perusahaan untuk mewujudkan tingkat kepuasan pelanggan maupun tingkat kepuasan performa perusahaan. Selain itu, juga untuk mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke perusahaan jasa transportasi lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Driver studi kasus Driver Day Trans Shuttle And Courier Jogja. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Dimensi Tangible, Assurance, Emphaty, Ketelitian pemeriksaan Kondisi mobil, dan Inisiatif Driver untuk mengevaluasi kinerja Driver. Dan menemukan akar dari penyebab driver melanggar SOP melalui Diagram sebab-akibat (Ishikawa) dan analisis Deskriptif.

*Kata kunci: Standard Operating Procedure (SOP), Transportasi, Evaluasi, Diagram sebab-akibat (Ishikawa).*

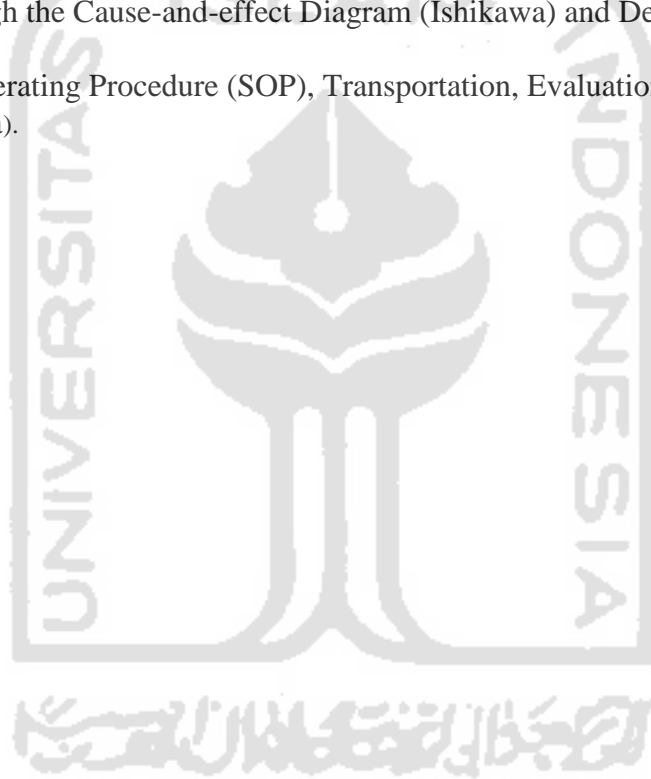


## ABSTRACT

The development of the transportation service industry currently plays an important and rapidly growing role in the distribution (transport or delivery) of goods and services distributed to consumers in a country. Transportation services provided by the company have advantages offered to consumers. Standard operating procedur on the fleet becomes an important thing that must be done company to realize the level of customer satisfaction and level of satisfaction of the company's performance. In addition, also to keep consumers from moving to other transportation service companies.

This study aims to evaluate the application of Standard Operating Procedure (SOP) in Driver Driver Trans Shuttle case case and Courier Jogja. The variables used in this study are Tangible Dimension, Assurance, Emphaty, Accuracy checking Condition of the car, and Driver Initiative to evaluate Driver's performance. And find the root cause of the driver violating the SOP through the Cause-and-effect Diagram (Ishikawa) and Descriptive analysis.

Keywords: Standard Operating Procedure (SOP), Transportation, Evaluation, Cause and effect diagram (Ishikawa).



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya-Nya sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan judul “Evaluasi Penerapan Standard operating procedure (SOP) Driver, studi kasus Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja” Skripsi ini disusun guna untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S-1) di Universitas Islam Indonesia. Tak lupa shalawat dan salam dihaturkan kepada nabi besar Muhammad SAW. Pada kesempatan kali ini diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Kepada :

1. Allah SWT yang memberikan kemudahan dari awal penyusunan skripsi hingga akhir skripsi. Berkat bantuan dan ke ridhoan dari-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi seperti sekarang ini.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat dari alam jahilia menuju alam terang benderang ini. yang telah memberikan pengetahuan yang benar dan membawa agama yang penuh cinta damai dan kasih sayang.
3. Kedua orang tua saya tercinta yang telah berjuang untuk menyekolahkan saya dengan penuh usahanya.
4. Untuk saudaraku tercinta Aldhi Setyawan, Sonya Nadila, Camelia Cahya Asita, yang menjadi bagian tanggung jawab penulis agar menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Adinda Bunga Larasati tercinta, yang telah menemani penulis dari awal hingga selesai. Terimakasih atas segalanya.

6. Bapak Dr. H. Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi .
7. Bapak Dr. Sutrisno,.MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
8. Bapak Dr. Zainal Mustafa El Qadri.M,M. selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas waktu, bimbingan, saran dan dukungannya untuk terus memberi semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman sekaligus sahabat, keluarga seperjuangan dirantau dari awal hingga akhir, Denny Hidayat, M.Rifqi, Arie Prayoga, Fitra januar, aditya putra, andi putra, martin prima, bima sakti, andri saputra, izzuar mahendra, dan teman-teman manajemen 2013.
10. Mbak Lili yang telah memberikan izin penelitian di Day Trans Jogja, yang ikhlas dan sabar untuk memberi informasi, data, bagi penulis dan berperan penting juga dalam penyelesaian tugas akhir ini.
11. Sahabat ku tersayang meicilia Bahari, nanda syaputra, walya syendra, andi pratama, rizki ramadhan, irdho ardiansyah, tiara zulfa, nobat tri pamungkas, GENEK generasi neko-neko SMA6 bengkulu.
12. Teman KKN adhika rahman, faridz fajar
13. Keluarga kedua ku ditanah jawa pak Yudi sekeluarga.

Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan peminat permasalahan yang sama. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini memiliki kekurangan, oleh karenanya kritik dan saran dari para pembaca sangat diharapkan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 14 Juni 2017

Penulis,

Okky Dwika Setyawan

