

EVALUASI PENERAPAN SOP STUDI PADA SPBU PERTAMINA 44.555.18

YOGYAKARTA

SKRIPSI



Ditulis Oleh :

Nama : Ilham Yusuf Adhitya

Nomor Mahasiswa : 13311321

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

EVALUASI PENERAPAN SOP STUDI PADA SPBU PERTAMINA 44.555.18

YOGYAKARTA

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 : Ilham Yusuf Adhitya

Nomor Mahasiswa : 13311321

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

Halaman 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 sepengetahuan saya 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, 5 September 2017

Penulis



Ilham Yusuf Adhitya

EVALUASI PENERAPAN SOP STUDI PADA SPBU PERTAMINA 44.555.18

YOGYAKARTA

Nama : Ilham Yusuf Adhitya

Nomor Mahasiswa : 13311321

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 5 September 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

 7/9/17

Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

EVALUASI PENERAPAN SOP STUDI PADA SPBU PERTAMINA 44.555.18 YOGYAKARTA

Disusun Oleh : **ILHAM YUSUF ADHITYA**

Nomor Mahasiswa : **13311321**

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

Pada hari Rabu, tanggal: 18 Oktober 2017

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

Penguji : Anjar Priyono, Ph.D


.....

.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

EVALUASI PENERAPAN SOP STUDI PADA SPBU PERTAMINA 44.555.18 YOGYAKARTA

Oleh

Ilham Yusuf Adhitya

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Email: ilhamyusufadhitya@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berjudul Evaluasi Penerapan SOP Studi Pada SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) seluruh operator yang bekerja di SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta. Teknik (metode) pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik wawancara. Teknik wawancara tersebut menggunakan kuesioner atau angket yang berisi delapan indikator pertanyaan yang berhubungan secara langsung dengan SOP pelayanan operator SPBU Pertamina dan digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Pada penelitian ini menguji sebanyak 3 variabel dimensi kualitas, yaitu *Tangible*, *Reliability* dan *Assurance*. Penelitian ini menggunakan metode analisis Deskriptif dan Diagram Ishikawa. Kesimpulan bahwa 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 operator banyak melanggar Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan perusahaan Pertamina. Terjadinya pelanggaran SOP disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya pengawasan yang dilakukan supervisor SPBU, umur seragam operator yang sudah cukup lama, kelalahan dalam bekerja karena banyaknya konsumen pada waktu tertentu dan lingkungan tempat operator bekerja.

Kata Kunci: SOP, Dimensi Kualitas, *Tangible*, *Reliability*, *Assurance*, Diagram Ishikawa

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memberikan petunjuk, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Penerapan SOP Studi Pada SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta”. Skripsi ini dimaksudkan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, disampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Drs. Dwi Praptono Agus Hardjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
2. Dr. Drs. Sutrisno, MM. selaku Ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu disela kesibukannya untuk membimbing penulis, sangat sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
4. Mamah dan Papah tercinta yang selalu memberikan do’a dan dukungannya dalam bentuk apapun serta tidak akan pernah mampu terbalaskan sampai kapanpun, tapi penulis berusaha agar secepatnya dapat menyelesaikan perkuliahan salah satunya dengan menyelesaikan skripsi ini agar lulus dan dapat lebih cepat mandiri serta dewasa dalam menjalani kehidupan didunia ini, makasih mamah papah sayang penulis akan berusaha untuk semangat terus.

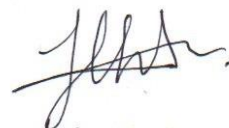
5. Mas Vandy dan Bella, ayo semangat terus buat menyelesaikan pendidikan.
6. Mbak Tika dan Mbak Tiara, selaku sekretaris Direktur vokasi (Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M.) yang selalu memberikan informasi mengenai jadwal untuk bimbingan.
7. Seluruh responden, yaitu *supervisor* dan para konsumen SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta yang bersedia membantu penulis dengan meluangkan waktunya untuk diwawancara.
8. Para Sahabat masa kecil dari Kota Pontianak yang juga pada menyebar namun tetap usaha buat saling komunikasi walaupun via pesan atau telfon.
9. Para Sahib dari Kota Balikpapan yang pertemanannya terbentuk dari kaum minoritas di smala maupun dari komunitas jejepangan haha.
10. Sahabat dari grup simsimi aka siganteng yang ada di Kota Yogyakarta istimewa ini. Terima kasih atas seru seruannya selama ini.

Atas semua bantuan yang telah diberikan, hanya ucapan terimakasih dan doa yang dapat penulis panjatkan, semoga Allah SWT memberikan balasan dan menjadikan amal ibadah yang mulia. Amin.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk khalayak ramai, khususnya untuk mahasiswa jurusan Manajemen dan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia pada umumnya. Amin Ya Robbal'Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 5 September 2017



Ilham Yusuf Adhitya

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan	ii
Halaman Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Penguji	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1. Penelitian Terdahulu	10

2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Manajemen Operasi	20
2.2.2 Kualitas	25
2.2.3 Standar Operasional Prosedur	31
2.2.4 SOP SPBU Pertamina	40
2.2.5 Diagram Ishikawa	45

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	51
3.2 Variabel penelitian.....	51
3.3 Definisi Operasional	52
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5 Populasi dan Sampel.....	55
3.4.1. Populasi.....	55
3.4.2. Sampel.....	55
3.6 Metode Analisis Data.....	56
3.6.1. Analisis Deskriptif	56
3.6.2. Diagram Ishikawa	58

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Jenis Kelamin dan Lama Bekerja	60
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	62
4.3 Analisis Diagram Ishikawa.....	68
4.3.1. Penjelasan Diagram Sebab Akibat.....	69
4.4 Seberapa Besar Operator Telah Melanggar SOP.....	72

4.5 Faktor-Faktor Operator Melanggar SOP.....	75
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
Daftar Pustaka.....	81
Lampiran.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu (Judul dan Pengarang, Variabel, Hasil).....	15
2.2 Penelitian Terdahulu (Persamaan dan Perbedaan)	19
3.1 Standar Operasional Prosedur Pelayanan pengisian BBM.....	52
3.2 Interval Skala Likert.....	58
4.1 Interval Skala.....	63
4.2 Penilaian Responden Terhadap <i>Tangible</i>	64
4.3 Penilaian Responden Terhadap <i>Reliability</i>	65
4.4 Penilaian Responden Terhadap <i>Assurance</i>	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Gambar Diagram Ishikawa.....	48
4.1 Diagram Ishikawa Secara Keseluruhan.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	83
2. Data Mentah Tabulasi Hasil Kuesioner.....	92
3. SOP SPBU PERTAMINA.....	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi yang ada pada saat ini, setiap perusahaan baik yang berskala kecil maupun besar dituntut untuk selalu melakukan perubahan dan pengembangan pada sisi internal dan eksternalnya agar mampu mempertahankan kondisi perusahaannya di dalam dunia persaingan bisnis dengan para kompetitornya. Pada suatu kegiatan proses produksi barang akan selalu muncul kemungkinan dimana hasil dari produksi barang-barang tersebut tidak memenuhi standar spesifikasi umum yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau dengan kata lain cacat produk, sedangkan pada proses bisnis jasa identik dengan kualitas layanan terhadap konsumen yang nantinya konsumen akan memberikan nilai kepada perusahaan mengenai kepuasannya berdasarkan pelayanan yang telah diberikan. Contoh perusahaan BUMN yang memiliki fokus pada bidang jasa seperti Perusahaan Listrik Negara (PLN), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Telekomunikasi Indonesia (TELKOM), Kereta Api Indonesia (KAI), Persatuan Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Nasional (PERTAMINA) dan masih banyak lagi.

Pertamina merupakan salah satu perusahaan lokal terbesar dalam mengelola penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia yang senantiasa berupaya untuk memberikan kontribusi nyata bagi kesejahteraan untuk negara dalam memanfaatkan setiap potensi yang dimiliki Indonesia. Upaya perbaikan serta inovasi sesuai tuntutan

kondisi global merupakan salah satu bentuk komitmen Pertamina didalam kiprahnya menjalankan peran strategis perekonomian nasional. Semangat terbarukan yang dijadikan simbol sampai dengan saat ini merupakan salah satu bukti dari komitmen Pertamina untuk menciptakan alternatif baru dalam penyediaan sumber energi yang lebih efisien dan berwawasan lingkungan. Dengan inisiatif memanfaatkan sumber daya dan potensi yang dimiliki untuk mendapatkan sumber energi baru dan terbarukan disamping bisnis utama yang saat ini dijalankannya. Pertamina bergerak maju dengan kokoh untuk mewujudkan visi perusahaan, yaitu menjadi perusahaan energi nasional kelas dunia. Mendukung visi tersebut, Pertamina menetapkan strategi jangka panjang bagi perusahaan, yaitu *Aggressive in Upstream, Profitable in Downstream*, dimana perusahaan berupaya untuk melakukan ekspansi hulu dan menjadikan bisnis sektor hilir minyak bumi dan gas menjadi lebih efisien dan menguntungkan. Pertamina mengusung tata nilai korporat yang telah dimiliki dan dipahami oleh unsur perusahaan, yaitu *Clean, Competitive, Confident, Customer Focused*, dan *Capable*. Seiring dengan itu Pertamina juga senantiasa menjalankan program sosial dan lingkungannya secara terprogram dan terstruktur, sebagai wujud dari kepedulian serta tanggung jawab perusahaan terhadap seluruh *stakeholder*.

Sejak didirikan pada 10 Desember 1957, Pertamina menyelenggarakan usaha minyak dan gas bumi di sektor hulu hingga hilir. Bisnis pada sektor hulu Pertamina yang dilaksanakan di beberapa wilayah di Negara Indonesia dan luar Negeri meliputi kegiatan di bidang produksi, eksplorasi serta transmisi minyak dan gas. Sedangkan di sektor hilir meliputi kegiatan pengolahan minyak mentah, pemasaran dan niaga produk

hasil minyak, gas dan petrokimia, dan bisnis perkapalan terkait untuk pendistribusian produk perusahaan.

Pada sektor hilir bisnis Pertamina salah satu tempat yang sering dimanfaatkan jasanya untuk kebutuhan kendaraan sehari-hari seperti sepeda motor, mobil, truk, bis, dan sejenisnya adalah bahan bakar minyak yang tersedia di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Menurut *Vice President Corporate Communication* Pertamina Wianda Puspongoro (13/2/2017) yang dikutip dari *republika.co.id*, mengatakan bahwa “Jumlah SPBU yang tersebar di seluruh tanah air saat ini sebanyak 5.348 SPBU”. Selanjutnya menurut Direktur Operasi Pertamina Retail Pramono Sulistyو (22/3/2017) yang dikutip dari *dunia-energi.com* menyatakan “Sampai saat ini Pertamina retail sudah mengelola 142 SPBU COCO di seluruh Indonesia”. Di Yogyakarta sendiri terdapat 23 tempat SPBU, 2 diantaranya merupakan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum *Corporate Owned Corporate Operated* (SPBU COCO) yang terletak di sekitar Stasiun Lempuyangan dan jalan Adi Sucipto Yogyakarta. Di sekitar area SPBU seringkali terdapat layanan fasilitas penunjang seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), Minimarket, Musholla, Toilet Pria dan Wanita, dan lain-lain. Selain itu, pada layanan pengisian di tempat Bahan Bakar Minyak (BBM) untuk kendaraan terdapat beberapa pilihan produk diantaranya Solar, Bio Solar, Premium, Pertalite, Pertamax, Pertamax Plus, dan Pertamax Dex.

Di SPBU terdapat tiga hal yang menjadi ujung dari sisi Operasional, yaitu Teknologi Mesin Pompa yang digunakan, Sumber Daya Manusia atau Operator sebagai tenaga kerja dan Pra Sarana atau Fasilitas penunjang seperti area untuk beristirahat dan mini market. Petugas yang memberikan pelayanan pada saat akan

melakukan pembelian atau pengisian BBM disebut dengan Operator. Tugas dari seorang Operator SPBU adalah melayani seluruh konsumen dengan sepenuh hati tanpa memandang sebelah mata latar belakang dari para calon konsumennya, dengan cara menerapkan salah satu strategi umum tersebut suatu SPBU akan tetap bisa mempertahankan kegiatan operasionalnya. Dalam hal ini tentunya Pertamina telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan pada seluruh SPBU di tanah air sebagai acuan utama yang harus diimplementasikan agar dapat mengoptimalisasikan fasilitas dan pelayanan yang ada di masing-masing SPBU.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan tujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan jenis bidang usahanya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. SOP adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan, dan menertibkan suatu pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Tujuan dari pembuatan SOP untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang dilaksanakan dalam suatu organisasi atau perusahaan, untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu, sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor, untuk menghindari kegagalan atau kesalahan yang dapat menimbulkan konflik, sebagai parameter untuk menilai mutu pelayanan, menjamin penggunaan

tenaga sumber daya secara efektif dan efisien, serta untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait dengan kegiatan tersebut.

Fungsi SOP yaitu sebagai dasar hukum apabila terjadi penyimpangan yang dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja oleh petugas, memperlancar pekerjaan tim atau unit kerja, mengarahkan petugas untuk bersama-sama disiplin dalam bekerja dan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan yang bersifat rutin.

SOP atau yang sering disebut sebagai prosedur kerja tetap adalah penetapan tertulis mengenai apa saja yang harus dilakukan, kapan, dimana, oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja perusahaan secara keseluruhan. SOP memiliki manfaat bagi perusahaan antara lain sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus serta mengurangi kesalahan dan kelalaian, menyediakan pedoman bagi setiap pekerja di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian layanan sehari-hari, menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas dalam pemberian layanan bagi konsumen, menunjukkan kinerja bahwa perusahaan dalam kondisi efisien dan dikelola dengan baik serta membantu pekerja menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi dari manajemen, sehingga dengan adanya SOP akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses kegiatan kerja sehari-hari.

Penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukunan, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum. SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh

jajaran organisasi perusahaan. Pelaksanaan SOP bersifat terbuka terhadap penyempurnaan untuk memperoleh prosedur kerja yang benar-benar efektif dan efisien. Seluruh unsur memiliki peran yang penting, jika pekerja tertentu tidak melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang ditetapkan maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan suatu bisnis.

Namun demikian, meskipun sebuah pedoman dalam bentuk dokumen SOP telah dibuat, kemungkinan pelanggaran tetap akan terjadi pada praktek dilapangan kerja. Seperti pada beberapa SPBU Pertamina di Yogyakarta, pada beberapa operator SPBU di dalam pelaksanaan kerjanya tidak menerapkan seluruh atau hanya sebagian rangkaian kerja yang ada pada panduan SOP pelayanan terhadap konsumen di SPBU. Contohnya pada prinsip Keramahan dan Sopan Santun yang dijadikan acuan utama pelayanan terhadap para konsumen oleh operator SPBU yang sedang melayani konsumen dalam pembelian BBM. Pada bagian ini, pelanggaran SOP biasa terjadi di SPBU, diantaranya operator hanya melakukan sapaan berupa menanyakan mengisi berapa liter tanpa tersenyum dan mengucapkan salam kepada konsumennya. Hal ini bagi beberapa operator dianggap sebagai pelanggaran yang kecil namun jika dilakukan secara terus-menerus maka akan menjadi penilaian buruk bagi para konsumen yang pernah melakukan pengisian BBM kepada operator tersebut dan dampak buruk terbesarnya adalah konsumen-konsumen yang pernah melakukan pengisian BBM di SPBU tersebut akan memilih untuk pindah ke tempat pengisian BBM yang lain untuk mengisi bahan bakar kendaraannya, walaupun itu hanya tempat pengisian bensin eceran. Berdasarkan penyebab yang ditimbulkan dari kasus ini tentunya SPBU akan mengalami penurunan

laba atau pendapatan yang diakibatkan oleh kinerja operasional yang bekerja secara tidak maksimal dan tidak sesuai dengan SOP yang sudah ada.

Contoh kasus lain pada Pelayanan Operator SPBU yang berbasis SOP yaitu sikap Menghargai Waktu. Pada waktu jam kerja operasional SPBU, terkadang operator menganggur karena belum adanya konsumen yang datang untuk melakukan pengisian bahan bakar bagi kendaraannya. Disaat seperti ini, sudah seharusnya para Operator menerapkan SOP Menghargai Waktu seperti melakukan perawatan berupa pembersihan pada fasilitas fisik yang terdapat di SPBU tersebut, karena dengan begitu Operator tetap dalam posisi yang produktif selama jam kerjanya.

Begitu pentingnya peran dari standar kualitas pelayanan terhadap konsumen pada bisnis bidang produk jasa karena akan sangat mempengaruhi penilaian dari para konsumen itu sendiri pada perspektif keinginan di masa yang akan datang untuk memilih tempat yang pelayanannya tepat seperti pada SOP pelayanan SPBU yang sudah seharusnya diterapkan oleh seluruh operatornya.

Dari latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **“Evaluasi Penerapan SOP Studi pada SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seberapa besar SOP di implementasikan oleh operator stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) 44.555.18?
2. Apa yang menjadi faktor bagi operator stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) 44.555.18 tidak mengimplementasikan SOP?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di wilayah Yogyakarta
2. Penelitian dilakukan terhadap operator di stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) 44.555.18

1.4 Tujuan Penelitian

1. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana SOP yang telah dilakukan oleh operator stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) 44.555.18
2. Mengetahui faktor apa yang menyebabkan operator stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) 44.555.18 melanggar SOP

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi *Supervisor* SPBU

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi untuk memperbaiki standar pelayanan di SPBU

2. Bagi Operator SPBU

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk lebih mentaati SOP yang ada secara menyeluruh di SPBU

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sebagai proses belajar untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis dalam hal standar pelayanan berbasis SOP

4. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan wawasan maupun referensi dan masukan untuk penelitian di bidang yang sama yaitu SPBU pada waktu mendatang

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

2.1.1 Penelitian yang dilakukan Ade Prasetyo

Penelitian terdahulu yang pernah ada dan memiliki kesamaan pada bidang yang diteliti dilakukan oleh Ade Prasetyo, mahasiswa UII, Fakultas Ekonomi, jurusan Manajemen, dengan judul “Analisis Pelaksanaan *Standard Operating Procedure* dan Kualitas Pelayanan *E-Commerce Online Shop* Berbasis B2C antara Lazada dengan Zalora Indonesia” Tahun 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan kualitas pelayanan dari *online shop e-commerce* berbasis B2C, yakni Lazada Indonesia dan Zalora Indonesia. Responden dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kelompok, yakni pengguna internet dan pegawai dari perusahaan Lazada Indonesia dan Zalora Indonesia. Dengan jumlah total sebanyak 152 orang untuk responden pengguna internet dan 5 orang pegawai untuk masing-masing Perusahaan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, *Paired Sample T Test*, dan regresi linier sederhana untuk menguji variabel penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) antara Lazada Indonesia dan Zalora Indonesia sudah sangat baik dan berdasarkan hasil uji tidak ada perbedaan pelaksanaan *Standard Operating Procedure*

(SOP) antara Lazada Indonesia dan Zalora Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan antara Lazada Indonesia dan Zalora Indonesia berdasarkan penilaian pelanggan sudah baik dan berdasarkan hasil uji terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Lazada Indonesia dan Zalora Indonesia. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan.

2.1.2 Penelitian yang dilakukan Junakh Illeus Nurdysektyaswi

Penelitian terdahulu selanjutnya yang pernah ada serta memiliki kesamaan pada bidang yang diteliti dilakukan oleh Junakh Illeus Nurdysektyaswi, mahasiswa UII, Fakultas Ekonomi, jurusan Manajemen, dengan judul “Evaluasi Pelayanan Pengisian BBM dan Penampilan Operator SPBU” Tahun 2015.

Pada penelitian ini, dilakukan studi tentang evaluasi pelayanan pengisian BBM dan penampilan operator SPBU menggunakan analisis kuantitatif deskriptif dengan cara uji instrumen. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen atas bentuk pelayanan pengisian BBM dan penampilan operator SPBU serta penilaian dari supervisor terhadap masing-masing individu operator dalam hal disiplin kelengkapan dan pelayanan pengisian BBM oleh operator SPBU. Pengambilan data variabel penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner sebanyak 70 eksemplar dan kuesioner yang dikembalikan sebanyak 55 eksemplar, sehingga jumlah datang yang dapat diolah hanya sebanyak 55 kuesioner.

Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan operator pada SPBU Jalan Monjali secara keseluruhan telah sesuai dengan

SOP dan dinilai tinggi atau baik oleh konsumen maupun manajemen. Bentuk-bentuk SOP yang telah dilaksanakan dengan baik terdiri dari pandu kendaraan hingga berhenti, memberikan senyum, salam, sapa dengan ramah, buka tutup tangki, “nol” kan meter dan tunjukkan kepada pelanggan sebelum pengisian, prosedur selesai pengisian, menghitung dan mengkonfirmasi nominal yang diterima. Hanya SOP pada interaksi dan memberikan bukti pembayaran dan jumlah kembali yang pas dan mengucapkan terima kasih serta selamat jalan yang masih dinilai kurang oleh konsumen. Standar Operasional Prosedur pada penampilan operator SPBU masih dinilai sedang oleh konsumen, terutama pada dimensi sepatu serta dimensi kebersihan dan kerapian operator.

2.1.3 Penelitian yang dilakukan Risky Prastyo

Penelitian terdahulu ketiga yang pernah ada dan memiliki kesamaan pada bidang yang diteliti dilakukan oleh Risky Prastyo, mahasiswa UII, Fakultas Ekonomi, jurusan Manajemen, dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi Kasus pada Pengemudi Ardian *Transport*” Tahun 2015.

Penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berbasis SOP pada bis Ardian Transport. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Analisis Deskriptif* serta didukung dengan metode *P-Chart* dan juga menggunakan metode *Diagram Ishikawa (Cause-Effect)*. Penilaian ini menguji 7 atribut yang diambil dari SOP bis Ardian Transport. Penelitian ini menyebarkan 120 kuisioner kepada biro sebagai penilai. Batas toleransi pelanggaran yang diberikan oleh manajemen sebesar 10%.

Dari kuisioner tersebut didapatkan hasil, sebanyak 7 atribut mengalami kecacatan/pelanggaran, yaitu pada atribut yang menyatakan bahwa : variabel *Tangible* pengemudi memakai seragam dan sepatu dan pengemudi dilarang berambut gondrong dan memakai anting dengan rata-rata kecacatan 0.06, variabel *Reliability* pengemudi mengutamakan kenyamanan dan keselamatan kerja dan pengemudi mengendarai mobil dengan kecepatan maksimal max 80km/jam dengan rata-rata kecacatan 0.075, variabel *Assurance* pengemudi mematuhi aturan lalu lintas dengan rata-rata persentase kecacatan sebesar 10.83%, pengemudi menguasai lokasi tujuan penumpang dengan rata-rata persentase kecacatan sebesar 11.67%, variabel *emphaty* pengemudi berhenti pada waktu tertentu selama perjalanan apabila ingin ke toilet dengan rata-rata persentase kecacatan sebesar 9.16%. Faktor yang menyebabkan terjadinya penyimpangan adalah lemahnya pengawasan dari manajemen, pengemudi mengendarai bis, para pengemudi kurang memahami SOP, tingkah laku penumpang juga mempengaruhi terjadinya pelanggaran.

2.1.4 Penelitian yang Dilakukan Afrizal

Penelitian terdahulu keempat yang pernah ada dan memiliki kesamaan pada bidang yang diteliti dilakukan oleh Afrizal, mahasiswa UII, Fakultas Ekonomi, jurusan Manajemen, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perusahaan Konstruksi CV Milfindo Group” Tahun 2015.

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk mengetahui kinerja kualitas pelayanan jasa CV Milfindo Group yang diharapkan oleh konsumen setelah menerima pelayanan jasa CV Milfindo Group dan untuk mengetahui faktor-faktor yang harus diperbaiki dalam SOP pelayanan jasa yang diberikan oleh CV Milfindo Group. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen CV Milfindo Group. Berdasarkan data periode

2014, konsumen CV Milfindo Group berjumlah 60 konsumen. Sampel yang digunakan adalah seluruh konsumen CV Milfindo Group pada tahun 2014 yang berjumlah 60 konsumen. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi-dimensi kualitas layanan seperti Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dari hasil analisis *servequal*, dapat disimpulkan skor kualitas layanan untuk secara keseluruhan, adalah sebesar 3,97 dan skor harapan terhadap SOP 3,89 dengan nilai gap sebesar 0,08. Hal ini berarti terdapat perbedaan kualitas layanan dan harapan terhadap SOP konsumen tentang kualitas layanan yang diberikan perusahaan. Artinya konsumen merasa puas tentang kualitas layanan yang diberikan perusahaan. Faktor-faktor yang diperbaiki dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh CV Milfindo Group adalah indikator-indikator yang masuk dalam kuadran A. Kuadran A menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan pelanggan yang tinggi sedangkan tingkat kinerja kualitas pelanggan dinilai rendah sehingga kepuasan konsumen rendah (prioritas utama). Atribut-atribut dalam kuadran ini menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan agar sesuai dengan harapan konsumen. Indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan mengutamakan kepentingan konsumen dan karyawan dengan sikap yang ramah dan sopan.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

(Judul dan Pengarang, Variabel, Hasil)

Judul dan Pengarang	Variabel	Hasil
1. Analisis Pelaksanaan Standard Operating Procedure dan Kualitas Pelayanan E-Commerce Online Shop Berbasis B2C antara Lazada dengan Zalora Indonesia. Skripsi Ade Prasetyo. Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII Jurusan Manajemen Tahun 2015.	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) dari kedua perusahaan, Dimensi kualitas pelayanan <i>E-Commerce</i> menurut Jun <i>et al</i> (2004), dan Analisis regresi linier sederhana	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) antara Lazada Indonesia dan Zalora Indonesia sudah sangat baik dan berdasarkan hasil uji tidak ada perbedaan pelaksanaan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) antara Lazada Indonesia dan Zalora Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan antara Lazada Indonesia dan Zalora Indonesia berdasarkan penilaian pelanggan sudah baik dan berdasarkan hasil uji terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Lazada Indonesia dan Zalora Indonesia. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan.

2. Evaluasi Pelayanan Pengisian BBM dan Penampilan Operator SPBU. Skripsi Junakh Illeus Nurdysektyaswi. Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII Jurusan Manajemen Tahun 2015.	Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pengisian BBM dan Standar Operasional Prosedur (SOP) penampilan operator serta disiplin kelengkapan pada SPBU Jalan Monjali.	Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan operator pada SPBU Jalan Monjali secara keseluruhan telah sesuai dengan SOP dan dinilai tinggi atau baik oleh konsumen maupun manajemen. Bentuk-bentuk SOP yang telah dilaksanakan dengan baik terdiri dari pandu kendaraan hingga berhenti, memberikan senyum, salam , sapa dengan ramah, buka tutup tangki, “nol” kan meter dan tunjukkan kepada pelanggan sebelum pengisian, prosedur selesai pengisian, menghitung dan mengkonfirmasi nominal yang diterima. Hanya SOP pada interaksi dan memberikan bukti pembayaran dan jumlah kembali yang pas dan mengucapkan terima kasih serta selamat jalan yang masih dinilai kurang oleh konsumen. Standar Operasional Prosedur pada penampilan operator SPBU masih dinilai sedang oleh konsumen, terutama pada dimensi sepatu serta dimensi kebersihan dan kerapian operator.
3. Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi Kasus pada Pengemudi Ardian Transport. Skripsi Risky Prastyo. Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII	Empat dimensi kualitas pelayanan, yaitu <i>Tangible</i> (bukti nyata), <i>Reliability</i> (keandalan), <i>Assurance</i> (jaminan), dan <i>Emphaty</i> (empati)	Dari kuisisioner tersebut didapatkan hasil, sebanyak 7 atribut mengalami kecacatan/pelanggaran, yaitu pada atribut yang menyatakan bahwa : variabel <i>Tangible</i>

Jurusan Manajemen Tahun 2015.		pengemudi memakai seragam dan sepatu dan pengemudi dlarang berambut gondrong dan memakai anting dengan rata-rata kecacatan 0.06, variabel <i>Reliability</i> pengemudi mengutamakan kenyamanan dan keselamatan kerja dan pengemudi mengendarai mobil dengan kecepatan maksimal max 80km/jam dengan rata-rata kecacatan 0.075, variabel <i>Assurance</i> pengemudi mematuhi aturan lalu lintas degan rata-rata persentase kecacatan sebesar 10.83%, pengemudi menguasai lokasi tujuan penumpang dengan rata-rata persentase kecacatan sebesar 11.67%, variabel <i>emphaty</i> pengemudi berhenti pada waktu tertentu selama perjalanan apabila ingin ke toilet dengan rata-rata persentase kecacatan sebesar 9.16%. Faktor yang menyebabkan terjadinya penyimpangan adalah lemahnya pengawasan dari manajemen, pengemudi mengendarai bis, para pengemudi kurang memahami SOP, tingkah laku penumpang juga mempengaruhi terjadinya pelanggaran.
4. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perusahaan Konstruksi CV Milfindo Group. Skripsi Afrizal. Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII Jurusan	Dimensi kualitas layanan seperti Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), dan Empati	Hasil analisis data menunjukkan bahwa dari hasil analisis servequal, dapat disimpulkan skor kualitas layanan untuk secara keseluruhan, adalah

Manajemen Tahun 2015.	(<i>Empathy</i>).	sebesar 3,97 dan skor harapan terhadap SOP 3,89 dengan nilai gap sebesar 0,08. Hal ini berarti terdapat perbedaan kualitas layanan dan harapan terhadap SOP konsumen tentang kualitas layanan yang diberikan perusahaan. Artinya konsumen merasa puas tentang kualitas layanan yang diberikan perusahaan. Faktor-faktor yang diperbaiki dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh CV Milfindo Group adalah indikator-indikator yang masuk dalam kuadran A. Kuadran A menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan pelanggan yang tinggi sedangkan tingkat kinerja kualitas pelanggan dinilai rendah sehingga kepuasan konsumen rendah (prioritas utama). Atribut-atribut dalam kuadran ini menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan agar sesuai dengan harapan konsumen. Indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan mengutamakan kepentingan konsumen dan karyawan dengan sikap yang ramah dan sopan.
-----------------------	---------------------	---

Tabel 2.2

Penelitian Terdahulu

(Persamaan dan Perbedaan Penelitian)

Persamaan	Perbedaan
1. Persamaan penelitian terdahulu yang pertama dengan penelitian yang sedang penulis teliti adalah sama-sama mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur disuatu perusahaan.	Perbedaan terletak pada subjek yang diteliti. Pada penelitian terdahulu, subjek yang diteliti adalah kualitas pelayanan dari <i>online shop e-commerce</i> berbasis B2C, yakni Lazada Indonesia dan Zalora Indonesia. Sedangkan subjek penelitian yang sedang ditulis oleh peneliti adalah SOP pelayanan pada Operator Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum.
2. Persamaan penelitian terdahulu yang kedua dengan penelitian yang sedang penulis teliti adalah sama-sama menggunakan analisis deskriptif.	Perbedaan terletak pada subjek yang diteliti. Dalam penelitian terdahulu, analisis penelitian yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Sedangkan metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif dan diagram ishikawa.
3. Persamaan penelitian terdahulu yang ketiga dengan penelitian yang sedang penulis teliti adalah sama-sama menggunakan metode deskriptif.	Perbedaan terletak pada subjek yang diteliti. Pada penelitian terdahulu, subjek yang diteliti adalah kualitas pelayanan pengemudi Ardian Transport berbasis SOP. Sedangkan subjek penelitian yang sedang ditulis peneliti adalah SOP pelayanan Operator Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum.
4. Persamaan penelitian terdahulu yang keempat dengan penelitian yang sedang penulis teliti saat ini adalah sama-sama menggunakan teknik pengambilan data	Perbedaan terletak pada subjek yang diteliti. Pada penelitian terdahulu, subjek yang diteliti adalah kualitas pelayanan berbasis SOP pada perusahaan jasa

yang dilakukan dengan kuisioner kepada responden.	konstruksi CV Milfindo Group. Sedangkan subjek untuk penelitian yang sedang ditulis oleh peneliti adalah unsur-unsur SOP pelayanan Operator Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum.
---	---

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Operasi

1) Pengantar

Manajemen operasi telah mengalami perubahan yang cukup drastis sejalan dengan perkembangan inovasi teknologi yang tumbuh sangat cepat. Keadaan ini menuntut kegiatan operasi harus memperhatikan prinsip efisiensi dan keinginan konsumen sebagai pemakai barang dan jasa. Manajemen operasi tidak saja sebagai alat untuk mengendalikan urutan *input-output* sebagai hubungan yang dinamis, tetapi merupakan suatu keseluruhan sistem yang berlandaskan pada konsep pendekatan sistem. Ciri umum dari manajemen operasi unsur utamanya adalah *input*, proses transformasi, *output*, *feedback information* dan lingkungan. *Input* yang digunakan dapat bersifat sederhana atau kompleks. Proses transformasi merupakan kegiatan penambahan nilai, oleh karena itu perlu diperhatikan karakteristik seperti efisiensi, kualitas, tenggang waktu maupun fleksibilitas. *Output* dapat berupa barang atau jasa atau sekumpulan barang atau jasa. Lingkungan merupakan sesuatu yang kompleks dan sulit untuk dikontrol seperti : teknologi, ekonomi, sosial, politik dan lain-lain, oleh karena itu perlu diperhatikan secara terus menerus oleh manajer (Yamit, 2003).

Atas dasar unsur utama dan ciri umum manajemen operasi tersebut, dapat dikatakan bahwa manajemen operasi adalah kegiatan untuk mengolah input melalui proses transformasi atau pengubahan atau konversi sedemikian rupa sehingga menjadi *output* yang dapat berupa barang atau jasa (Krajewski & Ritzman, 1987) (dalam Yamit, 2003).

Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen operasi adalah proses *transformasi* atau perubahan barang ataupun jasa dari *input* menjadi *output* yang memiliki nilai lebih besar serta menyesuaikan tujuan dan harapan dari organisasi atau perusahaan.

2) Ruang Lingkup Manajemen Operasi

Sebagai suatu sistem manajemen operasi memiliki karakteristik: (1) mempunyai tujuan, yaitu menghasilkan barang atau jasa, (2) mempunyai kegiatan, yaitu proses transformasi, dan (3) adanya mekanisme yang mengendalikan pengoperasian. Dalam gambar sistem manajemen operasi menunjukkan bahwa seluruh input yang digunakan adalah termasuk komponen struktural yang membentuk sistem, sedangkan manajemen dan organisasi merupakan komponen fungsional yang dipengaruhi oleh aspek lingkungan. Berdasarkan sistem manajemen operasi sebagai acuan, maka ruang lingkup manajemen operasi dapat dirumuskan dengan melihat keterkaitan antara ketiga aspek sebagai berikut :

a. Aspek Struktural

Aspek struktural memperlihatkan konfigurasi komponen yang membangun sistem manajemen operasi dan interaksinya satu sama lain. Komponen bahan merupakan elemen *input* yang akan ditransformasikan sesuai dengan bentuk dan

kualitas produk yang diinginkan. Komponen mesin dan peralatan merupakan elemen penyusun wahana bagi terjadinya proses transformasi. Sedangkan komponen manusia dan modal merupakan elemen penggerak dan pencipta terwujudnya wahana transformasi. Bentuk dan besarnya peranan masing-masing komponen sangat tergantung pada jenis dan kualitas produk yang akan dihasilkan.

Persoalan yang sering muncul dalam kaitannya dengan aspek struktural diantaranya adalah (1) perencanaan kapasitas, (2) penyusunan fasilitas wahana transformasi baik yang bersangkutan dengan pemilihan lokasi, pemilihan mesin, pengaturan tata letak fasilitas dan sebagainya. (3) Pemilihan desain proses transformasi dan sistem kerja yang akan digunakan. (4) Penyusunan struktur organisasi baik yang berkaitan dengan pemilihan orang yang tepat, penentuan hirarki fungsi, wewenang dan sebagainya. (5) Pemilihan jenis teknologi proses yang akan digunakan.

b. Aspek Fungsional

Aspek fungsional yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan manajemen dan organisasi komponen struktural maupun interaksinya mulai pada tahap perencanaan, penerapan, pengendalian, maupun perbaikan agar diperoleh kinerja optimum. Persoalan utama yang dihadapi dari aspek fungsional adalah bagaimana mengelola komponen struktural beserta interaksinya, agar dapat dipertahankan kontinuitasnya.

c. Aspek Lingkungan

Aspek lingkungan memberikan dimensi lain pada sistem manajemen operasi yang berupa pentingnya memperlihatkan perkembangan dan kecenderungan yang terjadi di luar sistem. Hal ini sangat penting mengingat kelanjutan suatu sistem sangat

tergantung pada kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan seperti masyarakat, pemerintah, teknologi, ekonomi, politik, sosial dan budaya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup manajemen operasi berkaitan dengan pengoperasian sistem operasi, pemilihan serta penyiapan sistem operasi yang meliputi keputusan tentang: (1) perencanaan *output*, (2) desain proses transformasi, (3) perencanaan kapasitas, (4) perencanaan bangunan pabrik, (5) perencanaan tata letak fasilitas, (6) desain aliran kerja, (7) manajemen persediaan, (8) manajemen proyek, (9) *scheduling*, (10) pengendalian kualitas, (11) keandalan kualitas dan pemeliharaan.

Krajewsky dan Ritzman (1987) (dalam Yamit, 2003) memberikan tiga aspek dalam manajemen operasi yaitu :

1. Manajemen Operasi Dilihat dari Segi Fungsi

Dari sudut pandang manajemen sesuai dengan fungsi operasinya, maka fungsi manajemen operasi adalah pemasaran, keuangan, akuntansi, personalia dan distribusi. Pemasaran merupakan ujung tombak perusahaan yang mempunyai hubungan langsung dengan lingkungan ekonomi. Tidak diherankan apabila pemasaran sering disebut awal dan akhir kegiatan perusahaan. Keuangan berfungsi mengendalikan penyediaan dan penggunaan dana operasi organisasi agar dapat berlangsung secara optimal. Akuntansi berfungsi memberikan informasi kuantitatif maupun kualitatif, oleh karena itu manajemen memerlukan sistem informasi yang memadai yang dikenal dengan sistem informasi manajemen (SIM).

2. Manajemen Operasi Dilihat dari Segi Profesi

Dilihat dari segi profesi, manajemen operasi menawarkan kesempatan berbagai pekerjaan seperti: direktur operasi, direktur pabrik, manajer operasi, manajer pengawasan, asisten manajer dan sebagainya. Hal ini menuntut diciptakannya sarjana yang berprofesi manajer operasi disamping yang berorientasi pada jenderal manajer. Terbukanya kesempatan untuk berprofesi di bidang operasi, akan mendorong terbentuknya suatu wadah asosiasi manajemen operasi yang akan bermanfaat dalam pengembangan, penerapan manajemen operasi di Indonesia.

3. Manajemen Operasi Dilihat dari Segi Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan adalah dasar semua aktivitas manajemen, seperti penentuan lokasi, penentuan kapasitas dan sebagainya. Pengambilan keputusan sangat tergantung pada situasi dan kondisi serta tersedianya informasi yang lengkap. Namun demikian terdapat empat tahapan dalam proses pengambilan keputusan, yaitu: (a) identifikasi masalah, (b) memformulasikan masalah, (c) analisis dari berbagai alternatif, dan (d) pemilihan alternatif dan penerapan.

Pengambilan keputusan yang dilakukan mencakup keputusan jangka pendek yang berkaitan dengan pengoperasian sistem operasi, yaitu (a) penentuan kapasitas, (b) jaringan kerja, (c) perencanaan kebutuhan material, (d) pengendalian kualitas dan lain-lain. Sedangkan keputusan jangka panjang menyangkut pemilihan penyiapan sistem operasi yang meliputi: (a) penentuan lokasi, (b) perencanaan bangunan pabrik, (c) penyusunan tata letak fasilitas pabrik, (d) penanganan bahan, (e) pengaturan fasilitas penunjang dan lain-lain.

3) Peranan Manajer Operasi

Di atas telah disebutkan bahwa dilihat dari segi profesi, manajemen operasi menawarkan kesempatan pekerjaan seperti: direktur operasi, direktur pabrik, manajer operasi, manajer pengawasan, asisten manajer dan sebagainya. Apa yang harus dilakukan manajer operasi dalam suatu pabrik? diantaranya adalah (1) menentukan dan mengatur letak gudang persediaan dan mesin yang efisien agar tidak menyita waktu dalam gerakan, (2) melakukan pemeliharaan agar menjamin keandalan dan kontinuitas operasi, (3) mengurangi bagian produk yang rusak atau memperbaiki proses produksi untuk menghasilkan produk yang berkualitas dengan biaya yang rendah, (4) menentukan komponen yang akan dibuat atau dibeli dari para supplier, (5) menentukan atau memperbaiki skedul kerja, (6) mengevaluasi biaya tenaga kerja jika ada penambahan jam kerja, (7) memperbaiki sistem informasi produk dengan para supplier, (8) memperbaiki manajemen persediaan, (9) memperbaiki produktivitas, (10) mengurangi jika memungkinkan menghapuskan pemborosan, (11) memperpendek waktu persiapan untuk mengurangi waktu proses dan lain-lain.

Dari banyaknya jenis kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang manajer operasi tersebut, peranan dari manajer operasi sangat penting agar dapat menciptakan sistem produksi yang ampuh untuk membuat suatu produk secara efisien.

2.2.2 Kualitas

1) Definisi Kualitas

Goets dan Davis (dalam Tjiptono, 2006) merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan W. Edwards

Deming (dalam Yamit, 2001), definisi kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, sedangkan Philip B. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.

Dari kedua penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah nilai yang dapat diberikan pada suatu produk barang atau jasa, manusia, proses dan lingkungan berdasarkan pada kondisi atau kenyataan yang ada pada sesuatu yang akan diberikan penilaian tersebut.

David Garvin (dalam Yamit, 2005) mengidentifikasikan lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat digunakan oleh para praktisi bisnis, yaitu :

1. Transcendental Approach

Kualitas dalam pendekatan ini adalah sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan maupun diukur. Perspektif ini umumnya diterapkan dalam karya seni seperti musik, seni tari, seni drama dan seni rupa. Untuk produk dan jasa pelayanan, perusahaan dapat mempromosikan dengan menggunakan pernyataan-pernyataan seperti kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), kecantikan wajah (kosmetik), pelayanan prima (bank) dan tempat berbelanja yang nyaman (mall). Definisi seperti ini sangat sulit untuk dijadikan sebagai dasar perencanaan dalam manajemen kualitas.

2. Product-based Approach

Kualitas dalam pendekatan ini adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan adanya perbedaan atribut yang

dimiliki produk secara objektif, tetapi pendekatan ini dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan preferensi individual.

3. *User-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera (*fitness for used*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pandangan yang subjektif ini mengakibatkan konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang dapat dirasakannya.

4. *Manufacturing-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah bersifat *supply-based* atau dari sudut pandang produsen yang mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (*conformance quality*) dan prosedur. Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang ditetapkan perusahaan secara internal. Oleh karena itu, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, dan bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”. Oleh karena itu kualitas dalam pandangan ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki

kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Produk yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat dibeli.

2) **Dimensi Kualitas**

Berdasarkan perspektif kualitas, menurut Parasuraman, et al. (1988) (dalam Purnama, 2006), terdapat 5 dimensi kualitas jasa dalam mengevaluasi kualitas dari pelayanan, yaitu :

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

Dari penjelasan diatas mengenai 5 dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas dari suatu jasa, peneliti juga turut menambahkan 3 dimensi yang sama namun digunakan untuk mengevaluasi kualitas dalam bentuk barang, yaitu:

1. *Tangible*, (bukti fisik), yaitu bukti fisik yang menjadi awal penilaian terhadap tampilan produk dalam bentuk barang seperti pada dimensi produk yang berupa panjang barang, lebar barang, dan tinggi barang.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan dalam menciptakan barang yang memiliki umur ekonomis lebih lama untuk penggunaannya.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu perusahaan memberikan jaminan pada barang yang diciptakannya, berupa asuransi jika barang yang digunakan mengalami kerusakan sebelum mencapai usia pakai ekonomisnya.

3) Pengendalian Kualitas

1. Pengertian Pengendalian Kualitas

Menurut Ahyari (2002) pengendalian kualitas merupakan suatu aktivitas (manajemen perusahaan) untuk menjaga dan mengerahkan agar suatu kualitas produk (dan jasa) perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan. Usaha pengendalian kualitas ini merupakan usaha preventif (penjagaan) dan dilaksanakan sebelum kesalahan kualitas produk atau jasa tersebut terjadi, melainkan mengarahkan agar kesalahan kualitas produk tersebut tidak terjadi didalam perusahaan yang bersangkutan.

Maka pengendalian kualitas akan mengandung dua macam pengertian utama. Pertama, menentukan standar kualitas untuk masing-masing produk atau jasa dari perusahaan yang bersangkutan. Kedua, usaha perusahaan untuk dapat memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan tersebut. Penentuan standar kualitas dilaksanakan untuk suatu periode tertentu, sedangkan proses pembuatan produk dan jasa ini

berlangsung setiap saat, oleh karena itu, setiap saat persoalan yang muncul kepermukaan dari pengendalian kualitas ini adalah bagaimana menjaga dan mengarahkan agar produk dan jasa yang bersangkutan tersebut agar dapat memenuhi kualitas sebagaimana yang telah direncanakan tersebut.

2. Tujuan Pengendalian Kualitas

Kualitas merupakan hal yang sangat penting yang mana menjadi tanggung jawab penuh bagi perusahaan dan juga penunjang bagi keberhasilan perusahaan, dimana prosentase kegagalan penyampaian pelayanan adalah 0%.

Tujuan pengendalian kualitas menurut Prawiramidjaja (1976) adalah :

- (1) Pengawasan terhadap kualitas produk diharapkan berfungsi untuk mengawasi produk/jasa yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan.
- (2) Untuk mengetahui apakah segala tahapan dan proses yang ada sesuai dengan harapan yang diinginkan.
- (3) Untuk mengetahui apakah segala sesuatunya berjalan sesuai rencana yang melalui instruksi-instruksi serta prinsip yang telah ditetapkan.
- (4) Untuk mengetahui apakah kelemahan dan kesulitan serta kegagalan dan dapat diadakan perubahan dan perbaikan serta menjaga jangan sampai terjadi kesahalan.
- (5) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan efisien dan apa perlu diadakan perbaikan.

Pada umumnya setiap perusahaan memiliki standar kualitas masing-masing, baik itu untuk perusahaan dengan hasil produk berupa barang maupun perusahaan yang berada pada bidang bisnis produk jasa. Untuk mempertahankan suatu kualitas dari bisnis produk yang telah distandarkan, maka diperlukan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dapat digunakan sebagai acuan untuk pengendalian mutu dan kualitas dari produk barang dan jasa tersebut.

2.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

1) Pengertian Standar Operasional Prosedur

Menurut Santosa (2014), secara umum SOP sangat tergantung dengan konteks. SOP sangat bervariasi, baik berkaitan misalnya dengan perusahaan, kesehatan (yang paling harus jelas SOP-nya), pendidikan, penerbangan, perindustrian, atau juga militer. Jika diurai satu per satu, yaitu *standard*, *operating* dan *procedure*, masing-masing mempunyai definisinya, yaitu :

Standard bisa diartikan sebagai ketentuan yang menjadi acuan pokok. Sebagai sebuah acuan, maka setiap anggota didalamnya wajib mematuhi standar tersebut. Dapat disebut sebagai hukum, yang harus dipatuhi dengan kesepakatan tertentu. Dengan demikian, penting ditekankan adalah ketentuan yang sifatnya mengikat.

Operating dapat dipahami lebih kepada aktivitas kerja yang aplikatif, artinya aktivitas tersebut menggambarkan alur kegiatan kerja baik yang rutin maupun non rutin. Disebut operasional karena setiap kegiatan kerjanya, aktivitas-aktivitas didalamnya terikat dengan kaidah-kaidah yang sudah ditentukan. Secara aplikatif, aktivitas-aktivitas tersebut oleh karenanya sesuai dengan kaidah atau standar yang diberlakukan.

Procedure adalah langkah-langkah atau tahapan-tahapan yang berhubungan dengan proses atau aktivitas kerja. Sebagai prosedur, maka perlu deskripsi yang jelas secara terperinci, oleh karena itu prosedur dapat berupa rincian tulisan ataupun gambar. Pada kondisi tertentu juga bisa memuat keduanya dengan tujuan lebih memudahkan akses informasi dan ketentuan yang dimaksudkan.

Dari pengertian di atas, sangat jelas terlihat bahwa SOP menjamin regulasi atau keberlangsungan hidup dari suatu institusi secara visioner ke depan. SOP menjadi batang tubuh atau sistem pokok yang harus dipatuhi. Bisa dikatakan juga bahwa SOP menjamin kesuksesan suatu perusahaan, penindakan medis, usaha kecil, operasi militer, penerbangan maupun kemajuan perindustrian.

Sifat SOP kuantitatif, artinya merupakan rancangan-rancangan ketentuan yang terukur, berimbang pada peningkatan secara kualitatif, bahwa pandangan objektif mempengaruhi cara berpikir yang mumpuni. Tidak memberikan peluang bagi kesalahan-kesalahan yang dibangun oleh SOP adalah kualitas komunikasi yang terarah.

2) Hal-hal Pokok dalam Standar Operasional Prosedur

1. Efisiensi

Sebagai suatu ketepatan hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktivitas kerja diharapkan menjadi lebih tepat, tidak hanya cepat saja melainkan sesuai dengan tujuan atau target hasil yang ingin diraih. Dalam hal ini, SOP dapat dijadikan landasan agar sumber daya yang menjalankan mampu melakukan pekerjaan dengan cermat dan tepat. Dengan demikian gambaran keuntungan ataupun juga kerugian (bila terjadi) dapat di cek melalui efisiensi sumber daya yang dimaksudkan.

2. Konsistensi

Sebagai ketetapan hal-hal yang tetap atau tidak berubah maka bisa dikalkulasikan dengan tepat. Kalkulasi ini penting untuk kemajuan suatu perusahaan. Misalnya, apabila dikaitkan dengan produk yang diproduksi, didistribusikan dan dijual dipasaran, keadaan yang konsisten akan mempermudah pengukuran untung-rugi juga regulasi pemasaran. Oleh karena itu semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan kedisiplinan tinggi, tanpa disiplin yang tinggi, suatu konsistensi tidak akan pernah tercapai. Dua hal terakhir ini sangat erat hubungannya dengan kemajuan perusahaan.

3. Minimalisasi Kesalahan

Menjauhkan segala jenis *error* di setiap area, di area tenaga kerja atau pegawai misalnya yang sering mengalami hal yang demikian. SOP menjadi panduan pasti yang setiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis. Oleh karena sistematis yang jelas itu, pegawai diharapkan tidak membuat kesalahan-kesalahan yang bisa mengakibatkan kerugian bagi perusahaan ataupun institusi terkait.

Selain itu, SOP juga dapat menjadi penyelesaian masalah (*resolve*) yang mungkin timbul dalam aktivitas perusahaan atau institusi, artinya kadang konflik antar relasi bisnis bisa saja terjadi. Bahkan seolah-olah tidak ada penengah yang bisa memecahkan konflik yang dimaksudkan. Namun, apabila dikembalikan kedalam SOP yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada SOP tersebut. Oleh karena semua pihak sudah tunduk pada SOP, konflik yang semula dapat diatasi dengan relatif lebih mudah.

4. Perlindungan Tenaga Kerja

Adalah langkah-langkah yang pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi setiap sumber daya dari potensi pertanggungjawaban dan berbagai persoalan personal. SOP dalam hal ini dimaksudkan melindungi hal-hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalis perusahaan dan pegawai sebagai individu secara personal serta memberi batas yang jelas secara sistematis agar kedua hal tersebut tidak bercampur aduk dan menimbulkan persoalan yang sulit untuk diatasi.

5. Peta Kerja

Sebagai pola-pola dimana semua aktivitas yang sudah tertata rapi dapat dijalankan dalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan SOP, pola kerja menjadi lebih fokus. Hal ini erat kaitannya dengan efisiensi, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang harus dijalankan. Mapping, atau memetakan suatu pekerjaan dengan pasti, tentu saja akan membantu kemajuan perusahaan. Selain itu, masih terkait dengan konsistensi, peta kerja yang jelas akan

mendukung aktivitas yang lebih disiplin. Dengan demikian, kemajuan perusahaan seperti yang dimaksud dapat dicapai.

6. Batasan Pertahanan

Sebagai langkah *defense* dari segala inspeksi baik dari pemerintah ataupun pihak-pihak relasi yang menginginkan kejelasan peta kerja perusahaan. SOP dapat diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktivitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan sangat jelas. Oleh karena itu, inspeksi-inspeksi yang sifatnya datang dari luar institusi atau perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam SOP untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan. Dengan kata lain, SOP memberi kekuatan secara sistemik kepada institusi ataupun perusahaan itu sendiri.

Dalam SOP, hal-hal yang menjadi pokok tersebut merupakan bagian yang integral. Artinya antara satu dengan yang lainnya saling memiliki keterkaitan, bahu-membahu serta menjadi satu kesatuan yang utuh.

3) Fungsi dan Tujuan Standar Operasional Prosedur

1. Menyediakan sebuah rekaman aktivitas, juga pengoperasian secara praktis.
2. Menyediakan sebuah informasi yang konsisten, oleh karenanya juga membentuk disiplin kepada semua anggota organisasi baik dalam instansi, organisasi maupun perusahaan.

3. Memudahkan, menyaring, menganalisis dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak perlu dan tidak berkaitan secara langsung dengan prosedur yang sudah ada.
4. Mendukung pengalaman dan pengetahuan pegawai, sekaligus juga mengantisipasi banyak kesalahan yang mungkin terjadi.
5. Memperbaiki performa atau kualitas pegawai itu sendiri.
6. Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
7. memastikan efisiensi dari tiap-tiap aktivitas operasional.
8. Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.

Tujuan dari penulisan suatu prosedur seperti pada dimensi-dimensi yang telah disebutkan di atas adalah mendefinisikan bagaimana secara konsisten mereview, menyetujui, mengembangkan, mengimplementasikan, mengatur serta mengontrol prosedur yang sudah tertulis.

4) SOP dan Perilaku Individu

Menurut Naylor (1980), menunjukkan beberapa permasalahan, yaitu :

1. Pertama, pantas dicurigai bahwa individu tidak pasti mengeluarkan seluruh kemampuannya untuk menampilkan suatu tindakan atau dengan kata lain sebuah totalitas belum tentu diperlihatkan. Tiap individu harus diakui bersama, mempunyai banyak variasi yang sangat beragam untuk mengeluarkan setidaknya separuh dari kemampuan terbaiknya bagi

organisasi atau perusahaan, individu perlu dihadapkan pada sebuah situasi tertentu.

2. Kedua, yang perlu dibedakan dan penting untuk dibedakan adalah mengenai perilaku yang relevan dan perilaku sepele atau meremehkan. Perilaku yang relevan adalah perilaku dimana seseorang tidak benar-benar terkonsentrasi pada hal yang ingin dia kerjakan melainkan pada saat yang sama ia juga menginginkan dan membayangkan suatu pekerjaan yang berbeda. Sementara itu, perilaku yang meremehkan bisa diartikan bahwa seseorang tidak benar-benar tertarik dengan apa yang ia hadapi dan apa yang ingin ia kerjakan.

5) Pengontrolan Standar Operasional Prosedur

Bertujuan untuk mengetahui apakah aktivitas yang dilakukan telah sesuai dengan SOP serta berjalan efektif dan efisien. Hal-hal yang perlu diperhatikan :

1. Menggunakan *Checklists*

Merupakan bagian dari SOP namun bukanlah prosedur tetapi sangat dibutuhkan dan menjadi bagian penting dalam sebuah prosedur dari SOP. Karena bertujuan untuk memastikan bahwa aktivitas yang dilakukan di dalam perusahaan sudah sesuai dengan langkah-langkah yang tertera dalam SOP dan melengkapi dokumen karena dengan itu dokumen perusahaan

menjadi lebih lengkap dan akurat khususnya terkait aktivitas dan kinerja karyawan setiap hari. Disusun sesuai SOP yang digunakan agar apabila tidak sesuai SOP maka akan membuat banyak sekali kesalahan dan justru membuat SOP tidak berjalan. Hasil disimpan dalam file bersama SOP karena berfungsi sebagai media penambahan informasi bila diperlukan peninjauan ulang terhadap SOP.

2. Menggunakan Kontrol Dokumen

Bertujuan untuk mengontrol setiap halaman dalam SOP harus disertai dengan notasi dokumen yang terletak (biasanya) di pojok kanan atas agar lebih mudah ditemukan dan tertangkap mata yang terkait dengan ilustrasi yang dimaksudkan. Yaitu :

- (1) Judul Singkat : Untuk menandai perihal apa yang menjadi pokok prosedur didalam bab tersebut.
- (2) Revisi : Berfungsi sebagai peninjau apakah ada hal yang belum ditambahi atau dikurangi dan sebagainya.
- (3) Tanggal : Untuk mengetahui kapan prosedur diterbitkan, secara berkala akan berfungsi menandai perkembangan prosedur itu sendiri.
- (4) Halaman : Menjadi bagian yang akan sangat penting karena sangat membantu pengguna untuk segera mengetahui bagian mana yang ingin ia ketahui hanya dengan melihatnya.

6) Pengarsipan Standar Operasional Prosedur

Dalam perkembangannya SOP membutuhkan pengaturan untuk basis data sebagai arsip. Hal yang perlu untuk diperhatikan :

- a. Basis data membuat data primer, bagian-bagian penting dari SOP menjadi hal yang utama disajikan basis data.
- b. Data mencakup: nomor SOP, nomor versi, tanggal, judul, penulis, status, divisi organisasi, cabang dan bagian-bagian yang terkait dengan sejarah dari dokumen.
- c. Manajer yang paling bertanggung jawab atas semua data yang ada dalam SOP, baiknya ikut turun langsung untuk memantau pengarsipan.
- d. Catatan yang diperlukan sudah dicatat sebelumnya perlu disertakan juga untuk mempermudah proses audit.
- e. Menggunakan basis data elektronik lebih dianjurkan daripada cetak untuk memudahkan akses baik control ataupun peninjauan.
- f. Namun, dokumen tersebut harus diproteksi dengan menggunakan kata kunci. Walaupun demikian, jenis proteksi lebih kepada keamanan untuk mencegah pengubahan secara ilegal. Jadi, dokumen dalam bentuk *ready only*.

7) Prosedur Evaluasi Standar Operasional Prosedur

Prosedur evaluasi diperlukan untuk menguji apakah prosedur yang dibuat sebelumnya sudah berjalan dengan baik atau tidak. Ada dua pihak yang menjalankan

prosedur ini yaitu *observer* yang bertugas mencari tahu atau mengevaluasi kerja dan *trainee* yang akan mendapatkan beberapa pertanyaan terkait dengan evaluasi prosedur.

Berikut ini adalah beberapa hal penting tentang prosedur evaluasi :

1. Lebih ditunjukkan kepada karyawan baru atau *trainee* yang sedang dalam masa percobaan menjalani prosedur.
2. Sudah atau belum terealisasinya penjalanan prosedur yang diinginkan dalam bekerja di setiap aktivitas hariannya.
3. Merupakan cara terbaik untuk mengetahui secara garis besar kesalahan-kesalahan *trainee* pada di sisi dan membantu kinerja *trainee* di sisi yang lain.
4. Menjadi dokumen yang merekam bagaimana kinerja *trainee* selama bekerja.

2.2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) SPBU

1) Pengertian SOP SPBU

Secara umum, adalah cara yang digunakan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan yang akan memberikan dorongan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang di SPBU tersebut dan akan merekomendasikannya kepada saudara ataupun relasi dan lain-lain. Dikatakan baik jika dilakukan dengan tepat,

cepat serta nyaman. Dalam memberikan pelayanan, karyawan dan pengusaha SPBU diwajibkan untuk :

1. Pada saat pelanggan datang, segera temui.
2. Selalu senyum, salam, sapa kepada pelanggan.
3. Menyediakan cara yang paling mudah bagi pelanggan ketika hendak membeli.
4. Menjawab seluruh pertanyaan yang diajukan pelanggan secara professional.
5. Memberikan kesan kepada pelanggan bahwa SPBU dijalankan secara professional.

Jadi, pelayanan menurut pandangan PT.Pertamina dalam SPBU adalah tindakan menolong, membantu, menyenangkan, memudahkan serta tindakan yang memiliki manfaat bagi orang lain.

2) Hal Penting dalam Konsep SPBU

1. Pengusaha/manajer SPBU harus menerapkan standar pelayanan pelanggan karena hal tersebut penting bagi pelanggan.

2. Pelanggan yang puas merupakan media yang terbaik untuk promosi dan hal ini akan memastikan pelanggan untuk kembali.
3. Pelanggan tidak tergantung kepada anda, tetapi anda yang tergantung kepada pelanggan.
4. Pelanggan bukan merupakan seseorang yang mengganggu pekerjaan anda, tetapi pelanggan adalah tujuan dari pekerjaan anda.
5. Pelanggan bukan seseorang untuk anda berargumentasi dan bersaing karena tidak ada seorangpun pernah menang berargumentasi dengan seorang pelanggan.
6. Pelanggan adalah seseorang yang menunjukkan kepada anda apa yang dia inginkan. Itu merupakan tugas anda untuk melayaninya yang pada akhirnya akan menguntungkan pelanggan dan tentunya bagi anda sendiri.

3) Standar Pelayanan Operator SPBU

1. Sikap Operator SPBU

1.1 Ramah

Sikap ini penting untuk menciptakan suasana santai pada diri pelanggan. Dalam suasana santai pelanggan akan lebih mudah untuk menyampaikan keinginannya

sehingga petugas lebih mudah memahaminya dan dapat menghindari kemungkinan salah faham. Sikap ramah dapat dikembangkan dengan cara :

- (1) Menciptakan suasana hati yang riang
- (2) Melupakan hal-hal yang menjengkelkan
- (3) Wajah yang selalu tersenyum
- (4) Nada suara yang hangat
- (5) Tidak membedakan pelanggan dan setiap pelanggan adalah pribadi yang penting

1.2 Sopan Santun

Sikap sopan dan santun adalah suatu keharusan, walaupun pelanggan bersikap negatif kepada kita. Sikap sopan dan santun merupakan cermin dari kepribadian tinggi sehingga pelangganpun akan menunjukkan rasa hormatnya kepada kita.

1.3 Selalu Peduli dan Siap Membantu

Pelanggan telah bermurah hati menggunakan produk dan pelayanan kita, maka sudah sepantasnyalah bila kita selalu peduli dan siap membantu agar pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan.

1.4 Yakin dan Percaya Diri

Sikap yakin dan percaya diri harus dimiliki setiap petugas. Tanpa sikap percaya diri kita tidak akan dapat meyakinkan dan membuat pelanggan percaya kepada kita. Sikap yakin dan percaya diri tersebut dapat dikembangkan dengan cara :

- (1) Menghargai diri sendiri
- (2) Memahami cara kerja di bagian kita
- (3) Memahami peraturan yang berlaku
- (4) Melaksanakan semua standar pelayanan yang ditetapkan perusahaan
- (5) Penampilan yang rapih dan serasi
- (6) Pengetahuan yang memadai

1.5 Teliti dan Hati-Hati

Untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, operator harus memiliki ketelitian/kecermatan dan kehati-hatian dalam pelayanan.

1.6 Informatif

Operator harus menguasai pengetahuan tentang produk yang dijual serta pengetahuan tentang fasilitas SPBU, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas kepada konsumen.

1.7 Menghargai Waktu

Operator cekatan dalam melakukan pelayanan, karena pada umumnya pelanggan menghendaki pelayanan yang cepat.

2. Tata Cara Melayani

2.1 Senyum

Melayani selalu dengan senyum, walaupun menghadapi pelanggan yang sedang emosi. Operator harus selalu merasa riang, nyaman, dan tulus melayani.

2.2 Salam

Yaitu dengan mengucapkan ‘selamat pagi/siang/sore/malam’ atau ‘selamat datang/jalan’ atau yang lainnya.

2.3 Sapa

Yaitu dengan ucapan yang hangat dan bersahabat, seperti ‘bapak’, ‘ibu’, ‘adik’, dan lainnya, atau dengan nama jika mengetahui dengan pasti nama pelanggan.

3. Penampilan Operator SPBU

- (1) Pakaian seragam harus bersih dan rapih sesuai dengan standar Pertamina.

- (2) Semua kancing baju telah dikancingkan dengan benar.
- (3) Ritsleting harus dikenakan dengan benar.
- (4) Harus memakai sepatu hitam dan berkaos kaki. Operator menggunakan kantong uang minimal 1 buah di setiap pulau pompa.
- (5) Aksesoris yang diperbolehkan: ikat pinggang, ikat rambut, subang/anting yang serasi dengan busana dan tubuh (untuk wanita).
- (6) Tanda pengenal nama operator dan nomor SPBU dikenakan dengan tepat di dada sebelah kiri.
- (7) Tata rambut harus sesuai dengan wajah, usia, dan suasana kerja. Sebagai pedoman, tata rambut yang aman adalah potongan yang pendek dan rapih untuk pria, dan memakai ikat rambut untuk wanita yang berambut panjang atau dipotong pendek diatas bahu.
- (8) Kumis, jenggot dan cambang harus tercukur rapih. Wajah yang bersih menimbulkan kesan sikap yang “bersih”.
- (9) Dalam melayani pelanggan, selain wajah yang paling sering terlihat oleh pelanggan adalah tangan. Perhatikanlah tangan Operator harus bersih, dan kuku terpotong rapih

2.2.5 Diagram Ishikawa

Diagram Ishikawa dibuat sesuai dengan nama penemunya yang berasal dari Jepang yang bernama Kaaru Ishikawa pada tahun 1943. Diagram Ishikawa dikenal sebagai diagram sebab akibat atau *Fishbone*. Fungsi dasar dari diagram

ini adalah untuk mengorganisasi dan mengidentifikasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifikasi dan kemudian memisahkan akar dari penyebabnya. Sering dijumpai orang mengatakan “penyebab yang mungkin” dan dalam kebanyakan kasus kita harus menguji apakah penyebab untuk hipotesa yang nyata, dan apakah memperbesar atau mengurangnya akan memberikan hasil yang diinginkan.

Terdapat dua macam diagram Ishikawa, yang pertama adalah Standar *Fishbone*, yaitu mengidentifikasi penyebab-penyebab yang mungkin dari suatu masalah yang tidak diinginkan dan bersifat spesifik. Kedua adalah diagram Ishikawa terbalik, yaitu mengidentifikasi tindakan yang harus dilakukan untuk menghasilkan efek atau hasil yang diinginkan.

Cara menyusun Diagram Fishbone (Tulang Ikan)/ Cause and Effect (Sebab dan Akibat)/ Ishikawa dalam rangka mengidentifikasi penyebab suatu keadaan yang tidak diharap adalah sebagai berikut:

- A. Mulai dengan pernyataan masalah-masalah utama penting dan mendesak untuk diselesaikan.
- B. 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.
- C. Tuliskan faktor-faktor penyebab utama (sebab-sebab) yang mempengaruhi masalah kualitas sebagai tulang besar, juga ditempatkan dalam kotak. Faktor-faktor penyebab atau kategorikategori 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 4M's (digunakan untuk perusahaan manufaktur) :

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

b) The 8P's (digunakan pada industri jasa) :

- 1) *People*
- 2) *Process*
- 3) *Physical Evidence*
- 4) *Productivity & Quality*
- 5) *Price*
- 6) *Promotion*
- 7) *Place*
- 8) *Product/Service*

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

- 1) *Surroundings*
- 2) *Suppliers*
- 3) *Systems*
- 4) *Skills*

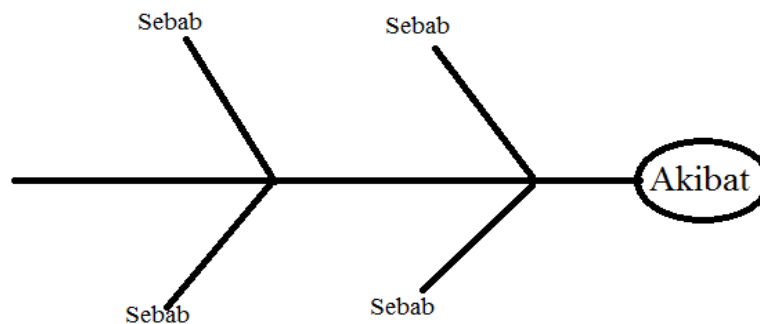
5) *Safety*

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

2.1 Gambar Diagram Ishikawa



Menemukan penyebab untuk masing-masing kelompok penyebab masalah.

Penyebab ini ditempatkan pada sisi duri ikan. Contoh penyebab-penyebab masalah:

1) Faktor Internal

1. Sumber Daya Manusia

Misalnya masalah SDM terkait dengan unsur rendahnya tingkat pendidikan yang menyebabkan minimnya disiplin ilmu pengetahuan dan produktivitas dari seorang tenaga kerja.

2. Teknologi

Penyebab masalah dari sisi mesin dan peralatan yang digunakan kurang baik atau tidak memenuhi standar kebutuhan yang dibutuhkan untuk mencapai efisiensi.

3. Keuangan Perusahaan

Salah satu masalah lain yang dapat menghambat proses bisnis pada sisi internal yaitu keuangan perusahaan, apabila suatu perusahaan kondisi keuangannya tidak dalam posisi yang menguntungkan akan memungkinkan terjadinya penghambatan proses kerja pada beberapa maupun seluruh lini bidang bisnisnya.

2) Faktor Eksternal

1. Iklim atau Cuaca

Iklim atau cuaca memiliki dampak yang besar terhadap kelancaran dari kegiatan bisnis perusahaan, terutama pada bisnis yang sangat membutuhkan kesesuaian iklim seperti pertanian padi dan buah-buahan.

2. Peraturan dan Undang-Undang

Kepastian hukum di dalam suatu Negara merupakan moment yang sangat mempengaruhi para pelaku pasar. Kebijakan negara yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan secara tidak langsung akan menentukan arah strategi perusahaan. Kepastian hukum merupakan faktor yang tidak bisa ditawar dan pasti akan sangat mempengaruhi sebuah perusahaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan responden *supervisor* dan konsumen yang menggunakan layanan produk bahan bakar umum (BBM) di SPBU Pertamina. Penelitian ini akan dilakukan di SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta. Data dikumpulkan dengan cara observasi, yaitu pengamatan langsung di lokasi SPBU Pertamina dan menyebarkan kuisioner kepada *supervisor* dan konsumen yang telah menggunakan produk dan layanan dari SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta.

3.2 Variabel Penelitian

Konsep yang digunakan pada penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sendiri memiliki 5 dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Namun dikarenakan penyesuaian yang dibutuhkan oleh peneliti berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan SPBU PT. Pertamina, maka dimensi-dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Tangible*, *Reliability*, dan *Assurance*.

- 1) *Tangible* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh perusahaan yang bersangkutan, dalam hal ini SPBU Pertamina 44.555.18, yang ditunjukkan oleh penampilan operator pengisian bahan bakar umum.

2) *Reliability* (keandalan), yaitu operator SPBU Pertamina 44.555.18 mampu untuk memberikan layanan yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan..

3) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para operator SPBU Pertamina 44.555.18 yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan yang baik.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan bagaimana kita mengukur *variable*. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan angka-angka atau atribut-atribut tertentu yang memuat identifikasi sifat-sifat suatu hal (*variable*) sehingga dapat digunakan untuk penelitian (observasi), pada penelitian ini peneliti menetapkan definisi variabel-variabel sebagai berikut :

Tabel 3.1

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengisian BBM

Dimensi	Indikator
<i>Tangible</i>	1. Penggunaan seragam kerja yang bersih dan rapih oleh operator 2. Operator menggunakan kantong uang untuk mempermudah dan mempercepat proses pembelian
<i>Reliability</i>	1. Operator teliti dalam mengerjakan tugasnya 2. Operator mengkonfirmasi ulang pengisian bahan bakar minyak yang dibutuhkan konsumen sebelum melakukan pengisian pada kendaraan 3. Operator menginformasikan kepada pelanggan bahwa angka meter telah menunjukkan angka nol sebelum melakukan pengisian
<i>Assurance</i>	1. Operator melayani dengan senyuman 2. Operator melayani dengan ucapan salam seperti selamat

	pagi/siang/sore/malam atau selamat datang/jalan atau yang lainnya 3. Operator mengucapkan sapaan yang bersahabat seperti bapak, ibu, adik dan lainnya
--	---

3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan data

Data Primer

Data primer adalah data-data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dan perlu diolah terlebih dahulu, yaitu yang terpilih berdasarkan kriteria dan karakteristik yang telah ditentukan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari responden melalui wawancara dan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti meliputi tiga hal, yaitu :

a. Kuesioner

Yaitu pengumpulan data yang diperlukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan yang diberikan langsung kepada responden, dalam penelitian ini responden yang dimaksud adalah konsumen yang telah melakukan pengisian bahan bakar minyak di SPBU Pertamina 44.555.18. Daftar pertanyaan tersebut meliputi variabel penelitian yang hendak diteliti. Responden sebagai bagian dari populasi yang terpilih sebagai sampel atau dapat juga diartikan orang yang memberikan jawaban dalam daftar pertanyaan.

b. Wawancara

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan informan terkait dengan usaha untuk memperoleh data secara mendalam.

c. Skala Likert

Yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala ini merupakan suatu skala psikometrik yang biasa diaplikasikan dalam angket dan paling sering digunakan untuk riset yang berupa survei, termasuk dalam penelitian survei deskriptif. Dalam penggunaan Skala Likert, terdapat dua bentuk pertanyaan, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif. Pertanyaan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1 sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1,2,3,4, dan 5. Penjelasan dari masing-masing nilai yaitu angka 1 untuk penilaian sangat rendah, angka 2 untuk penilaian rendah, angka 3 untuk penilaian cukup, angka 4 untuk penilaian tinggi, dan angka 5 untuk penilaian sangat tinggi.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merupakan suatu ruang lingkup atau besaran karakteristik dari seluruh subjek yang diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah populasi dari seluruh operator SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta. Jumlah keseluruhan dari Operator SPBU Pertamina 44.555.18 adalah 11 orang. Maka populasi yang akan digunakan oleh peneliti adalah 11 orang operator tersebut.

3.5.2 Sampel

Penentuan untuk jumlah sampel atau responden merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian ilmiah, karena dibutuhkan sampel yang mewakili karakteristik dari populasi penelitian yang diwakilinya. Menurut Umar (2005), populasi merupakan sekumpulan satuan analisis yang terdapat didalamnya terkandung informasi yang ingin diketahui. Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk dilibatkan dalam penelitian, melalui sampel diharapkan peneliti mengetahui informasi mengenai populasi.

Menurut Sugiyono (2012) *sampling* jenuh 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.

Mengenai sensus Ruslan (2008) mengatakan bahwa alasan melakukan sensus, yaitu peneliti sebaiknya mempertimbangkan untuk meneliti seluruh elemen-elemen dari populasi, jika elemen populasi relatif sedikit dan variabilitas setiap elemennya yang

tinggi atau heterogen. Sensus lebih layak dilakukan jika penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan karakteristik setiap elemen dari suatu populasi.

Berdasarkan pendapat Sugiyono dan Ruslan tersebut di atas, maka peneliti menggunakan penelitian sensus yaitu mengambil sampel penelitian secara keseluruhan yang berjumlah 11 orang operator dan responden konsumen yang telah mengisi bahan bakar minyak di SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta.

Penilaian SOP operator dilakukan dengan cara pengisian kuesioner yang dibagikan oleh peneliti kepada seluruh operator dan konsumen yang telah dilayani oleh operator sesuai dengan nama masing-masing dari operator. Penilaian akan dilaksanakan selama dua minggu dimulai dari tanggal 3 Juli 2017 sampai dengan 16 Juli 2017 dengan satu orang konsumen yang menilai untuk satu operator setiap harinya.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif dapat diartikan sebagai suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan cara menggambarkan keadaan dari objek atau subjek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya pada saat sekarang berdasarkan bukti-bukti atau fakta-fakta yang nyata atau apa adanya.

Menurut Sugiyono (2005) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Menurut Nazir (1988), metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Analisis deskriptif pada penelitian ini akan merinci dan menjelaskan secara lengkap dalam bentuk kalimat keterkaitan dari data penelitian yang diperoleh dari responden, yaitu *supervisor* dan para konsumen yang telah mengisi bahan bakar minyak di SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta.

Nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 5, sehingga dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Max} - \text{Nilai Min}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Interval Skala

Interval	Kategori
1,00 s/d 1,80	Sangat Rendah
1,81 s/d 2,60	Rendah
2,61 s/d 3,40	Sedang
3,41 s/d 4,20	Tinggi
4,21 s/d 5,00	Sangat Tinggi

3.6.2 Diagram Ishikawa

Diagram Ishikawa dibuat sesuai dengan nama penemunya yang berasal dari Jepang yang bernama Kaaru Ishikawa pada tahun 1943. Diagram Ishikawa dikenal sebagai diagram sebab akibat atau *Fishbone*. Fungsi dasar dari diagram ini adalah untuk mengorganisasi dan mengidentifikasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifikasi dan kemudian memisahkan akar dari penyebabnya. Sering dijumpai orang mengatakan “penyebab yang mungkin” dan dalam kebanyakan kasus kita harus menguji apakah penyebab untuk hipotesa yang nyata, dan apakah memperbesar atau mengurangnya akan memberikan hasil yang diinginkan.

Terdapat dua macam diagram Ishikawa, yang pertama adalah Standar *Fishbone*, yaitu mengidentifikasi penyebab-penyebab yang mungkin dari suatu masalah yang tidak diinginkan dan bersifat spesifik. Kedua adalah diagram Ishikawa terbalik, yaitu mengidentifikasi tindakan yang harus dilakukan untuk menghasilkan efek atau hasil yang diinginkan.

Cara menyusun Diagram Fishbone (Tulang Ikan)/ Cause and Effect (Sebab dan Akibat)/ Ishikawa dalam rangka mengidentifikasi penyebab suatu keadaan yang tidak diharapkan adalah sebagai berikut:

- A. Mulai dengan pernyataan masalah-masalah utama penting dan mendesak untuk diselesaikan.
- B. 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.
- C. Tuliskan faktor-faktor penyebab utama (sebab-sebab) yang mempengaruhi masalah kualitas sebagai tulang besar, juga ditempatkan dalam kotak. Faktor-faktor penyebab atau kategorikategori utama dapat dikembangkan melalui Stratifikasi ke dalam pengelompokan dari faktor-faktor: manusia, mesin, peralatan, material, metode kerja, lingkungan kerja, pengukuran, dll.
- 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. Tentukan item-item yang penting dari setiap faktor dan tandailah faktor-faktor penting tertentu yang kelihatannya memiliki pengaruh nyata terhadap karakteristik kualitas.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini merupakan analisis hasil penelitian mengenai “Evaluasi Penerapan SOP Studi pada SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta”. Pembahasan analisis hasil penelitian ini dilakukan dengan cara analisis deskriptif (deskripsi variabel penelitian) dan kemudian dilanjutkan dengan analisis diagram ishikawa dan seberapa besar operator melanggar SOP serta faktor-faktor penyebab operator melanggar SOP.

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu 1 *supervisor* SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta dan 154 konsumen SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta. Dalam penelitian ini disebarkan 11 dan 154 responden. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 11 dan 154 kuesioner.

Rincian perolehan kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran data mentah hasil kuesioner untuk konsumen dan *supervisor*. Setelah data terkumpul, kemudian data diedit (*editing*), diberi kode (*coding*), dan ditabulasikan (*tabulating*). Untuk selanjutnya dianalisis secara deskriptif.

4.1 Jenis Kelamin dan Lama Bekerja

Penentuan tenaga kerja untuk melakukan pekerjaan di bidang operasional dalam sebuah pekerjaan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, misalnya pemilihan tenaga kerja yang berkaitan dengan jenis kelamin atau *gender*. Pemilihan ini dilakukan

dalam upaya mencapai kegiatan operasional yang maksimal karena pada beberapa tipe pekerjaan yang akan memperoleh hasil lebih baik jika dilakukan oleh pria ataupun wanita. Selain itu, semakin lama seseorang bekerja seharusnya dapat menunjukkan peningkatan kemampuan dan pengalaman dalam melaksanakan tugasnya. Dalam melakukan suatu pekerjaan diperlukan adanya evaluasi secara rutin untuk meninjau kembali apakah pekerjaan telah diselesaikan dengan baik atau belum. Fungsi lain dari kegiatan evaluasi adalah untuk mengetahui kesalahan-kesalahan yang telah terjadi sebelumnya untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk mengurangi atau menghentikan kesalahan dalam melakukan pekerjaan di kemudian hari. Dalam hal ini, jika seorang operator SPBU Pertamina telah lama bekerja ditempatnya namun tidak pernah dilakukan evaluasi, maka tidak menutup kemungkinan akan terjadinya pelanggaran-pelanggaran Standar Operasional Prosedur pelayanan operator yang dapat merugikan para konsumen bahkan SPBU Pertamina itu sendiri.

Dari hasil kuesioner yang telah ditabulasikan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa sebesar 11 responden atau 100% operator SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta jenis kelaminnya adalah pria dengan rincian 1 responden pria masuk dalam kategori operator baru yaitu bekerja dengan waktu kurang dari 2 tahun, selanjutnya sebesar 9 operator pria masuk dalam kategori operator sedang dengan waktu kerja selama 2 hingga 10 tahun, dan sisanya 1 responden pria masuk dalam kategori operator lama dengan waktu lebih dari 10 tahun kerja.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah bahwa secara keseluruhan jenis kelamin operator pada SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta adalah Pria. Hal ini telah sesuai dengan bidang tugasnya karena dalam melakukan pekerjaan

sebagai operator yang melayani para konsumen harus selalu aktif menjalankan Standar Operasional Prosedur operator yang berlaku. Dalam teori nature beranggapan bahwa pembagian kerja berdasarkan jenis kelamin (seksual) disebabkan oleh faktor-faktor biologis laki-laki dan perempuan. Faktor-faktor itu adalah anggapan secara psikologis bahwa perempuan itu emosional, pasif, dan submisif sedangkan laki-laki lebih perkasa, aktif, kuat dan agresif (Budiman, 1982). Oleh karena itu, menurut teori tersebut operator dengan jenis kelamin pria dinilai lebih sesuai untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.

Selain itu, rata-rata operator yang bekerja di SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta sudah semestinya lebih berpengalaman dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur sebagai operator SPBU Pertamina karena kebanyakan dari mereka telah bekerja dalam kurun waktu yang sedang. Semakin lama mereka bekerja maka semakin tinggi pula pengalamannya dalam menjalankan tugas dan seharusnya memahami bagaimana konsumen menilai kinerja operasional pada SPBU tersebut.

4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, seluruh jawaban dari responden telah ditabulasi untuk mengetahui sejauh mana operator telah melanggar Standar Operasional Prosedur berdasarkan aspek *Tangible*, *Reliability*, dan *Assurance*. Analisis data ini melalui dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis kualitatif. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 5, sehingga dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Max} - \text{Nilai Min}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Interval Skala

Interval	Kategori
1,00 s/d 1,80	Sangat Rendah
1,81 s/d 2,60	Rendah
2,61 s/d 3,40	Sedang
3,41 s/d 4,20	Tinggi
4,21 s/d 5,00	Sangat Tinggi

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

a. Variabel *Tangible*

Berikut ini penilaian dari responden terhadap dimensi *Tangible*:

Tabel 4.2

Penilaian Responden terhadap *Tangible*

INDIKATOR	1		2		3		4		5		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Penggunaan seragam kerja yang bersih dan rapih oleh operator	0	0	0	0	0	0	5	45	6	55	11	100
2. Operator menggunakan kantong uang untuk mempermudah dan mempercepat proses pembelian	0	0	0	0	1	10	5	45	5	45	11	100
<i>TANGIBLE</i> RATA-RATA	0	0	0	0	0	0	4	36	7	64	11	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.3 dari 11 orang operator yang dinilai, secara umum dilihat dari dimensi *Tangible*, penilaian terhadap operator secara keseluruhan sudah Sangat Baik walaupun masih terdapat sebanyak 4 orang operator atau sebesar 36% yang belum bekerja sesuai SOP atau belum sempurna, akan tetapi untuk 7 orang operator telah bekerja sesuai SOP atau sempurna. Hal ini dapat dilihat lebih rinci melalui masing-masing indikator seperti pada indikator T1 yaitu penggunaan seragam kerja yang bersih dan rapih oleh operator, sebanyak 5 orang operator atau 45% masuk dalam kategori Baik sedangkan sisanya yaitu 6 orang operator atau 55% berada dalam kategori Sangat Baik. Pada indikator T2 diketahui terdapat 1 operator yang masuk dalam kategori cukup karena tidak

selalu menggunakan kantong uang dalam bekerja, selanjutnya terdapat sebanyak 5 orang operator yang sering menggunakan kantong uang saat bekerja dan sisanya 5 operator atau 45% yang sangat sering menggunakan kantong uang selama bekerja melayani konsumen dalam melakukan pembelian bahan bakar minyak di SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta.

b. Variabel *Reliability*

Berikut ini penilaian dari responden terhadap dimensi *Reliability*:

Tabel 4.3

Penilaian Responden Terhadap *Reliability*

INDIKATOR	1		2		3		4		5		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Operator teliti dalam mengerjakan tugasnya	0	0	0	0	0	0	7	64	4	36	11	100
2. Operator mengkonfirmasi ulang pengisian bahan bakar minyak yang dibutuhkan konsumen sebelum melakukan pengisian pada kendaraan	0	0	5	45	5	45	1	10	0	0	11	100
3. Operator menginformasikan kepada pelanggan bahwa angka meter telah menunjukkan angka nol sebelum melakukan pengisian	0	0	1	10	4	36	3	27	3	27	11	100
<i>RELIABILITY</i> RATA-RATA	0	0	0	0	5	45	5	45	1	10	11	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.4 dari 11 operator yang dinilai, dapat diketahui pada indikator R1 yaitu operator teliti dalam mengerjakan tugasnya sebanyak 7 operator atau 64% teliti dan 4 operator lainnya bekerja dengan sangat teliti. Selanjutnya pada indikator R2 terdapat 5 orang operator atau sebesar 45% yang jarang melakukan konfirmasi pada konsumen sebelum melakukan pengisian bahan bakar kendaraan, lalu sebanyak 5 orang operator kadang-kadang melakukan konfirmasi sebelum melakukan pengisian bahan bakar, dan 1 operator sering melakukan konfirmasi pengisian bahan bakar kendaraan pada konsumennya. Terakhir pada indikator R3 yaitu operator menginformasikan kepada pelanggan bahwa angka meter telah menunjukkan angka nol sebelum melakukan pengisian dapat diketahui sebanyak 1 orang operator yang jarang menginformasikan pada pelanggan bahwa angka meter menunjukkan angka nol sebelum dilakukan pengisian bahan bakar minyak, 4 operator atau sebesar 36% kadang-kadang menginformasikan angka nol, 3 orang operator atau sebesar 27% sering menginformasikan dan sisanya sebanyak 3 operator sangat sering menginformasikan angka nol sebelum melakukan pengisian bahan bakar minyak kepada konsumen. Setelah dilakukan perhitungan rata-rata untuk dimensi *Reliability* diketahui sebanyak 5 orang operator atau 45% dalam kategori Cukup, 5 orang operator lain berada dalam kategori Baik dan 1 orang operator lainnya tidak melanggar SOP atau Sangat Baik. Secara keseluruhan dilihat dari dimensi *Reliability* masih cukup sering terjadi pelanggaran SOP yang dilakukan oleh para operator SPBU 44.555.18 Yogyakarta.

c. Variabel Assurance

Berikut ini penilaian dari responden terhadap dimensi *Assurance*:

Tabel 4.4**Penilaian Responden Terhadap Assurance**

INDIKATOR	1		2		3		4		5		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Operator melayani dengan senyuman	0	0	3	27	3	27	4	36	1	10	11	100
2. Operator melayani dengan ucapan salam seperti selamat pagi/siang/sore/malam atau selamat datang/jalan atau yang lainnya	0	0	10	90	1	10	0	0	0	0	11	100
3. Operator mengucapkan sapaan yang bersahabat seperti bapak, ibu, adik dan lainnya	0	0	5	45	5	45	1	10	0	0	11	100
ASSURANCE RATA-RATA	0	0	4	36	6	54	1	10	0	0	11	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2017.

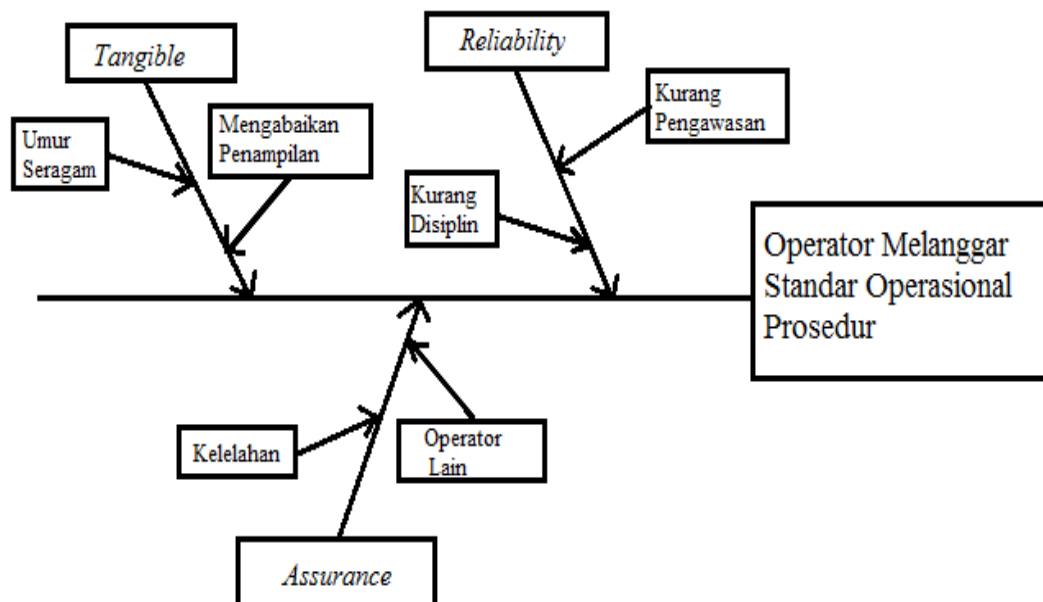
Berdasarkan Tabel 4.5 dari 11 operator yang dinilai, dapat diketahui secara keseluruhan operator cukup banyak melakukan pelanggaran SOP khususnya pada dimensi *Assurance* karena sebanyak 4 orang operator atau sebesar 36% berada dalam kategori Tidak Baik, 6 operator atau sebesar 54% dalam kategori Cukup, dan sisanya 1 orang operator berada dalam kategori Baik. Hal ini dapat dilihat lebih rinci melalui masing-masing indikator seperti pada indikator A1 yaitu operator melayani dengan senyuman terdapat 3 orang operator atau sebesar 27% yang jarang melayani dengan senyuman, 3 operator lain kadang-kadang melayani dengan senyuman, 4 operator lain atau sebesar 36% sering melayani dengan senyuman dan sisanya 1 orang operator yang sering melayani dengan senyuman. Pada indikator A2 diketahui sebanyak 10 orang

operator atau sebesar 90% jarang mengucapkan sapaan salam seperti selamat pagi/siang/sore/malam atau selamat datang/jalan atau yang lainnya dan sisanya 1 orang operator kadang-kadang mengucapkan sapaan salam. Selanjutnya pada indikator A3 sebanyak 5 operator atau sebesar 45% jarang mengucapkan sapaan yang bersahabat seperti bapak, ibu, adik, dan lainnya, 5 operator lain kadang-kadang mengucapkan sapaan yang bersahabat dan sisanya sebanyak 1 orang operator sering mengucapkan sapaan yang bersahabat seperti bapak, ibu, adik, dan lainnya.

4.3 Analisis Diagram Ishikawa

Gambar 4.1

Diagram Ishikawa Secara Keseluruhan



Sumber: Data Primer Diolah, 2017.

4.3.1 Penjelasan Diagram Sebab-Akibat (Ishikawa)

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

a. *Tangible*

Operator SPBU merupakan aset terpenting yang harus dimiliki SPBU agar kegiatan operasional sehari-hari perusahaan SPBU tersebut dapat berjalan dan operator adalah cerminan dari keseluruhan SPBU. Kondisi fisik seragam yang bersih dan rapih seorang operator merupakan hal penting yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur pelayanan operator SPBU Pertamina. Namun terdapat dua faktor yang menyebabkan operator melanggar SOP tersebut, yang pertama adalah karena umur seragam kerja yang dikenakan sudah cukup lama sehingga tingkat kebersihan warna seragam dan kerapihan jahitannya telah berkurang meskipun operator telah mencoba untuk tampil sebaik mungkin tetap tidak terlihat begitu bersih dan rapih oleh konsumen.

Lalu yang kedua adalah faktor dari operator itu sendiri yang mengabaikan penampilannya, karena baginya yang terpenting hanya bekerja tanpa memperhatikan penampilan kebersihan dan kerapihannya meskipun bisa saja operator tersebut bekerja belum lama atau kurang dari dua tahun kerja dan seragamnya masih dalam kondisi yang

baik akan tetapi jika operator tersebut yang mengabaikan penampilan maka hasilnya tetap tidak baik.

b. *Reliability*

Pengawasan yang dilakukan oleh *supervisor* di SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta masih kurang. Selain itu, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap Bapak Hafit selaku *supervisor* SPBU Pertamina tersebut menjelaskan bahwa tidak ada pemberian toleransi batasan pelanggaran dalam bentuk prosentase harian maupun bulanan untuk standar operasional prosedur pelayanan operator. Hal ini tentunya menjadi masalah yang besar dalam penilaian kinerja operasional pelayanan operator kepada para konsumen, serta mengakibatkan operator dapat bekerja dengan tidak baik dan semauanya mereka tanpa menjalankan Standar Operasional Prosedur secara menyeluruh.

Selanjutnya Sikap kurang disiplin dari seorang operator dalam memberikan pelayanan memiliki pengaruh negatif yang cukup kuat bagi konsumen untuk memberikan penilaian atas tidak tercapainya kepuasan konsumen sehingga konsumen tersebut tidak melakukan pengisian ulang bahan bakar kendaraannya lagi di SPBU Pertamina tersebut, selain itu dampak negatif karena sikap operator yang kurang disiplin seluruh kegiatan operasional perusahaan SPBU menjadi terhambat dan tidak berjalan dengan efektif. Lalu contoh praktek langsung dari kurangnya sikap disiplin yaitu ketika seorang operator tidak menjalankan salah satu indikator SOP yang berlaku seperti tidak melakukan pengkonfirmasi ulang pengisian bahan bakar minyak yang dibutuhkan oleh konsumen sebelum melakukan pengisian pada kendaraan, bagi operator tersebut bisa saja salah satu SOP pelayanan ini dianggap tidak begitu penting lalu dia

mengabaikannya, namun sebenarnya hal ini sangat penting untuk memastikan seberapa besar jumlah yang dibutuhkan oleh konsumen agar tidak terjadi kesalahan setelah pengisian bahan bakar tersebut dilakukan operator SPBU, dan apabila operator yang lain melihat lalu mengikuti cara operator itu bekerja melanggar SOP maka kemungkinan untuk melakukan kesalahan pada indikator itu akan terjadi peningkatan pelanggaran.

c. Assurance

Terkadang operator yang kelelahan bekerja cenderung sikapnya lebih emosian sehingga pelayanan yang diberikan kepada konsumen menjadi berkurang dan dinilai tidak baik. Selain itu kelelahan yang dialami oleh operator dapat disebabkan karena saat jam sibuk kerja atau dengan kata lain sedang banyak konsumen yang datang mengantri untuk membeli bahan bakar minyak sehingga operator tidak mendapatkan jeda waktu untuk istirahat sejenak.

Lingkungan memiliki peran yang cukup sensitif terhadap kegiatan operasional pelayanan operator dalam mematuhi seluruh standar pelayanan prosedur yang telah ditetapkan. Misalnya salah seorang operator yang bekerja di SPBU Pertamina tersebut mencontoh atau mengikuti cara kerja yang dilakukan oleh operator lain. Padahal, kegiatan yang dicontoh itu belum tentu mengikuti atau memenuhi standar yang ditetapkan SPBU Pertamina. Contohnya, ketika seorang operator tidak menjalankan standar operasional prosedur sebagai operator untuk melayani konsumen dengan senyuman, sapaan yang bersahabat seperti bapak, ibu, adik serta tidak melayani dengan ucapan salam seperti selamat pagi/siang/sore/malam atau selamat datang/jalan atau yang lainnya. Padahal bagi SPBU Pertamina indikator ini merupakan layanan yang dijanjikan

oleh operator saat bekerja melayani para konsumen, dan apabila operator lain yang juga bekerja di SPBU tersebut melihat lalu mengikuti bagaimana operator itu melanggar SOP maka akan menjadi peningkatan masalah operasional bagi SPBU itu sendiri, lalu apabila pelanggaran SOP pelayanan itu terus dibiarkan berjalan seiring waktu konsumen akan mengeluh dan kemungkinan terburuknya adalah bagi konsumen yang sifatnya sensitif tidak lagi melakukan pembelian bahan bakar di SPBU tersebut melainkan ke SPBU lain yang dapat lebih menghargai konsumennya. Sebab-sebab inilah yang mengakibatkan para operator melakukan pelanggaran standar operasional prosedur.

4.4 Seberapa Besar Operator Telah Melanggar SOP

Hasil analisis menunjukkan bahwa pada beberapa indikator yang diteliti operator telah melakukan banyak pelanggaran SOP sedangkan pada beberapa indikator lainnya operator menjalankan SOP pelayanan konsumen dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 11 orang operator yang dinilai, secara umum dilihat dari dimensi *Tangible*, penilaian terhadap operator secara keseluruhan sudah Sangat Baik walaupun masih terdapat sebanyak 4 orang operator atau sebesar 36% yang belum bekerja sesuai SOP atau belum sempurna, akan tetapi untuk 7 orang operator telah bekerja sesuai SOP atau sempurna. Hal ini dapat dilihat lebih rinci melalui masing-masing indikator seperti pada indikator T1 yaitu penggunaan seragam kerja yang bersih dan rapih oleh operator, sebanyak 5 orang operator atau 45% masuk dalam kategori Baik sedangkan sisanya yaitu 6 orang operator atau 55% berada dalam kategori Sangat Baik. Pada indikator T2 diketahui terdapat 1 operator yang masuk dalam kategori cukup karena tidak selalu menggunakan kantong uang dalam bekerja, selanjutnya terdapat sebanyak 5 orang operator yang

sering menggunakan kantong uang saat bekerja dan sisanya 5 operator atau 45% yang sangat sering menggunakan kantong uang selama bekerja melayani konsumen dalam melakukan pembelian bahan bakar minyak. Jadi pada dimensi *Tangible* operator termasuk tidak melanggar Standar operasional prosedur yang berlaku.

Diketahui pada dimensi *Reliability* operator SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta, dari 11 operator yang dinilai, dapat diketahui pada indikator R1 yaitu operator teliti dalam mengerjakan tugasnya sebanyak 7 operator atau 64% teliti dan 4 operator lainnya bekerja dengan sangat teliti. Selanjutnya pada indikator R2 terdapat 5 orang operator atau sebesar 45% yang jarang melakukan konfirmasi pada konsumen sebelum melakukan pengisian bahan bakar kendaraan, lalu sebanyak 5 orang operator kadang-kadang melakukan konfirmasi sebelum melakukan pengisian bahan bakar, dan 1 operator sering melakukan konfirmasi pengisian bahan bakar kendaraan pada konsumennya. Terakhir pada indikator R3 yaitu operator menginformasikan kepada pelanggan bahwa angka meter telah menunjukkan angka nol sebelum melakukan pengisian dapat diketahui sebanyak 1 orang operator yang jarang menginformasikan pada pelanggan bahwa angka meter menunjukkan angka nol sebelum dilakukan pengisian bahan bakar minyak, 4 operator atau sebesar 36% kadang-kadang menginformasikan angka nol, 3 orang operator atau sebesar 27% sering menginformasikan dan sisanya sebanyak 3 operator sangat sering menginformasikan angka nol sebelum melakukan pengisian bahan bakar minyak kepada konsumen. Setelah dilakukan perhitungan rata-rata untuk dimensi *Reliability* diketahui sebanyak 5 orang operator atau 45% dalam kategori Cukup, 5 orang operator lain berada dalam kategori Baik dan 1 orang operator lainnya tidak melanggar SOP atau Sangat Baik.

Secara keseluruhan dilihat dari dimensi *Reliability* masih cukup sering terjadi pelanggaran SOP yang dilakukan oleh para operator SPBU 44.555.18 Yogyakarta.

Terakhir yaitu dimensi *Assurance*, dari 11 operator yang dinilai, dapat diketahui secara keseluruhan operator cukup banyak melakukan pelanggaran SOP khususnya pada dimensi *Assurance* karena sebanyak 4 orang operator atau sebesar 36% berada dalam kategori Tidak Baik, 6 operator atau sebesar 54% dalam kategori Cukup, dan sisanya 1 orang operator berada dalam kategori Baik. Hal ini dapat dilihat lebih rinci melalui masing-masing indikator seperti pada indikator A1 yaitu operator melayani dengan senyuman terdapat 3 orang operator atau sebesar 27% yang jarang melayani dengan senyuman, 3 operator lain kadang-kadang melayani dengan senyuman, 4 operator lain atau sebesar 36% sering melayani dengan senyuman dan sisanya 1 orang operator yang sering melayani dengan senyuman. Pada indikator A2 diketahui sebanyak 10 orang operator atau sebesar 90% jarang mengucapkan sapaan salam seperti selamat pagi/siang/sore/malam atau selamat datang/jalan atau yang lainnya dan sisanya 1 orang operator kadang-kadang mengucapkan sapaan salam. Selanjutnya pada indikator A3 sebanyak 5 operator atau sebesar 45% jarang mengucapkan sapaan yang bersahabat seperti bapak, ibu, adik, dan lainnya, 5 operator lain kadang-kadang mengucapkan sapaan yang bersahabat dan sisanya sebanyak 1 orang operator sering mengucapkan sapaan yang bersahabat seperti bapak, ibu, adik, dan lainnya. Apabila pelanggaran standar operasional prosedur pelayanan operator yang peneliti masukkan dalam dimensi *Assurance* ini terus-menerus dibiarkan berlanjut tentunya akan memiliki dampak yang mengkhawatirkan, yaitu cap dan penilaian pelayanan operator yang buruk oleh konsumen, bahkan kemungkinan terburuk yang dapat terjadi adalah para konsumen

tidak datang kembali untuk melakukan pengisian bahan bakar kendaraannya di SPBU tersebut karena perasaan kecewa yang timbul akibat operator tidak bekerja dengan baik dan benar.

4.5 Faktor-Faktor Operator Melanggar SOP

Faktor yang menyebabkan operator melakukan pelanggaran SOP adalah sikap operator dalam memberi pelayanan kepada konsumen yang memiliki pengaruh yang kuat untuk selanjutnya konsumen merasa puas atau justru merasa kecewa hingga konsumen tidak lagi datang untuk melakukan pengisian bahan bakar kendaraannya di SPBU Pertamina tersebut.

Faktor selanjutnya yaitu operator yang mengalami kelelahan dalam bekerja memiliki kecenderungan sikap yang lebih emosian sehingga pelayanannya kepada konsumen mengalami penurunan dan dicap buruk oleh konsumen tersebut.

Faktor lain sebagian besar operator melakukan pelanggaran standar operasional prosedur pelayanan konsumen adalah kurangnya pengawasan dari pihak *supervisor* selama kegiatan operasional SPBU Pertamina tersebut berjalan. Hal ini membuat para operator dapat lebih melakukan banyak pelanggaran SOP tanpa memperhatikan dampaknya diwaktu yang akan datang bagi SPBU itu sendiri.

Faktor lainnya operator melakukan pelanggaran standar operasional prosedur adalah kurang disiplin contohnya saat salah seorang operator melakukan pelanggaran salah satu dari sekian banyak indikator SOP yang berlaku seperti tidak melakukan pengkonfirmasi ulang pengisian bahan bakar minyak yang dibutuhkan oleh konsumen sebelum melakukan pengisian bahan bakar minyak pada kendaraan, bagi operator

tersebut mungkin saja untuk SOP pelayanan ini dianggap tidak begitu penting lalu operator itu mengabaikannya, namun kenyataannya hal ini sangat penting untuk memastikan seberapa besar jumlah takaran bahan bakar yang dibutuhkan oleh konsumen agar mengurangi kemungkinan salah setelah pengisian bahan bakar tersebut dilakukan oleh operator, dan apabila operator lainnya melihat lalu mengikuti cara operator itu bekerja dengan melanggar SOP maka akan mengalami peningkatan pelanggaran SOP.

Faktor lainnya adalah karena seragam kerja yang dikenakan oleh beberapa operator umurnya sudah cukup lama sehingga tingkat kebersihan dari seragam dan kerapihan jahitannya berkurang meskipun beberapa operator tersebut telah mencoba untuk tampil sebaik mungkin tetap tidak terlihat begitu bersih dan rapih menurut penilaian konsumen.

Faktor lainnya yaitu operator itu sendiri yang mengabaikan penampilannya, karena bagi dia yang terpenting adalah bekerja dan kurang memperhatikan penampilan kerapihan serta kebersihan dirinya, walaupun operator tersebut bekerja belum lama atau kurang dari dua tahun dan seragam kerjanya masih dalam kondisi baik namun apabila operator tersebut masih mengabaikan penampilannya maka hasilnya tetap tidak baik.

Faktor lainnya yaitu lingkungan tempat operator bekerja memiliki peran yang sangat penting terhadap proses kegiatan operasional pelayanan operator dalam mematuhi dan menjalankan seluruh standar pelayanan prosedur yang telah ada. Contohnya, ketika salah seorang operator tidak melakukan standar operasional prosedur untuk melayani konsumen dengan senyum, tidak memberikan sebuah sapaan yang bersahabat seperti bapak, ibu, adik dan tidak melayani konsumen dengan ucapan salam

seperti selamat pagi/siang/sore/malam atau selamat datang/jalan atau yang lainnya. Sebenarnya SPBU Pertamina sangat mewajibkan SOP ini untuk dilakukan karena indikator ini merupakan layanan yang dijanjikan oleh semua operator ketika sedang bekerja melayani konsumen yang ingin melakukan pengisian bahan bakar kendaraannya, dan apabila operator lain melihat lalu mengikuti bagaimana operator itu kerja dengan cara melanggar SOP maka akan terjadi peningkatan masalah dari sisi operasional SPBU tersebut, selanjutnya jika pelanggaran SOP pelayanan konsumen itu dibiarkan berjalan begitu saja maka seiring waktu konsumen akan mengeluh baik secara lisan maupun non lisan dan kemungkinan terburuknya lagi adalah konsumen yang memiliki sikap sensitif tidak lagi melakukan pengisian bahan bakar di SPBU tersebut melainkan beralih pergi ke SPBU lainnya yang dapat menghargai konsumen itu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Apabila jumlah keseluruhan hasil kuesioner responden sebanyak 154 kuesioner konsumen dan 1 kuesioner *supervisor* dijumlahkan, maka diperoleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa operator telah melanggar Standar Operasional Prosedur SPBU Pertamina. Dilihat dari dimensi *Tangible*, seluruh operator mendapatkan penilaian dari skala angka 3 sampai 5 yaitu kategori cukup hingga sangat baik, terdapat hasil nilai angka 3 pada indikator T2 yaitu operator menggunakan kantong uang untuk mempermudah dan mempercepat proses pembelian untuk 1 operator namun tidak berdampak besar dalam penilaian pelanggaran SOP. Selanjutnya pada dimensi *Reliability*, dari hasil analisis menunjukkan bahwa para operator memperoleh nilai dari skala angka 2 hingga angka 5 dan jika dilihat dari hasil *Reliability* rata-rata diketahui sebanyak 5 orang operator mendapat penilaian angka 3 yaitu dalam kategori cukup, 5 orang operator lainnya mendapat penilaian angka 4 yaitu masuk kategori baik dan sisanya 1 operator mendapat penilaian angka 5 atau sangat baik. Terakhir dilihat dari dimensi *Assurance*, operator paling banyak melakukan pelanggaran SOP dalam dimensi ini, hal ini dapat diketahui dari nilai total *Assurance* rata-rata yaitu sebanyak 4 orang operator atau sebesar 36% memperoleh nilai angka 2 yaitu tidak baik, 6 operator lain atau sebesar 54% dengan hasil penilaian angka 3

kategori cukup dan sisanya hanya 1 orang operator yang mendapat nilai angka 4 atau baik.

2. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor penyebab sebagian operator melanggar Standar Operasional Prosedur SPBU Pertamina yaitu seperti yang telah dijelaskan dalam pembahasan diagram Ishikawa bahwa faktor penyebab operator melanggar SOP yang pertama adalah dikarenakan umur seragam kerja yang dikenakan sudah cukup lama sehingga tingkat kebersihan warna seragam dan kerapian jahitannya berkurang, yang kedua adalah faktor dari operator itu sendiri yang mengabaikan penampilannya, yang ketiga pengawasan yang dilakukan oleh *supervisor* di SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta masih kurang, yang keempat sikap kurang disiplin dari seorang operator dalam bekerja dan menjalankan seluruh SOP yang ada, yang kelima kelelahan yang dialami oleh operator dapat disebabkan karena saat jam sibuk kerja atau dengan kata lain sedang banyak konsumen yang datang mengantri untuk membeli bahan bakar minyak sehingga operator tidak mendapatkan jeda waktu untuk istirahat sejenak dan yang terakhir yaitu lingkungan, karena lingkungan tempat operator bekerja memiliki peran yang cukup sensitif terhadap kegiatan operasional pelayanan operator dalam mematuhi seluruh standar pelayanan prosedur yang telah ditetapkan.

5.2 Saran

Berikut ini saran yang dapat peneliti berikan dalam upaya mengendalikan dan meminimalisir faktor-faktor utama dan faktor lain yang menyebabkan operator melanggar Standar Operasional Prosedur SPBU Pertamina :

1. Bagi Pemilik SPBU

Lebih memperhatikan kesejahteraan para operator, seperti pemberian seragam kerja yang baru secara gratis bagi operator yang seragamnya telah terlihat cukup kusam, karena penampilan operator merupakan cerminan dari SPBU itu sendiri, apabila terlihat bersih dan rapih maka akan dinilai baik.

Menambah operator baru agar tercapai efektivitas kerja dan meminimalisir terjadinya kelelahan operator akibat jam padat kerja yang tak terduga.

2. Bagi *Supervisor*

Menanamkan nilai-nilai kepada para operator mengenai pentingnya menjalankan seluruh SOP yang ada dalam upaya mencapai kegiatan operasional yang maksimal.

Lebih memperketat pengawasan kepada seluruh operator SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta dengan cara membuat toleransi batasan pelanggaran SOP untuk setiap harinya agar operator dapat lebih disiplin selama melakukan pekerjaannya di lapangan.

3. Bagi Operator

Meningkatkan pemahaman betapa pentingnya bekerja dengan mengikuti seluruh SOP yang telah ditetapkan perusahaan.

4. Bagi Akademik

Lebih mengembangkan serta memperluas hasil yang diperoleh dari penelitian sekarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2015), *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perusahaan Konstruksi CV Milfindo Group*, Skripsi Manajemen (tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII
- Ahyari, Agus (2002), *Manajemen Produksi : Pengendalian Produksi*, Buku 2, Yogyakarta : BPFE
- Budiman, Arif (1982), *Pembagian Kerja Secara Seksual*, Jakarta: PT Gramedia
- Nurdysektyaswi, Junakh Illeus. (2015), *Evaluasi Pelayanan Pengisian BBM dan Penampilan Operator SPBU*. Skripsi Manajemen (tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII
- Prasetyo, Ade. (2015), *Analisis Pelaksanaan Standard Operating Procedure dan Kualitas Pelayanan E-Commerce Online Shop Berbasis B2C antara Lazada dengan Zalora Indonesia*, Skripsi Manajemen (tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII
- Prastyo, Risky. (2015), *Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi Kasus pada Pengemudi Ardian Transport*. Skripsi Manajemen (tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII
- Purnama, Nursya'bani (2006), *MANAJEMEN KUALITAS, Perspektif Global*, Yogyakarta : Ekonisia
- Santosa, Joko Dwi (2014), *Lebih Memahami Standar Operasional Prosedur*, Jakarta : Kata Pena
- STANDAR OPERASI DAN PROSEDUR PENGELOLAAN SPBU PERTAMINA*, Edisi 1 – (2004), PT PERTAMINA (PERSERO)
- Tjiptono, Fandy (2006), *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta : Andi
- Yamit, Zulian (2001), *MANAJEMEN KUALITAS PRODUK dan JASA*, Yogyakarta : Ekonisia
- _____(2003), *MANAJEMEN PRODUKSI dan OPERASI*, Edisi 1, Yogyakarta : Ekonisia
- _____(2005), *MANAJEMEN PRODUKSI dan OPERASI*, Edisi 3, Yogyakarta : Ekonisia

LAMPIRAN

1

KUESIONER PENELITIAN
SURAT UNTUK KONSUMEN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara-i Konsumen

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi/Tugas Akhir, yang berjudul “Evaluasi Penerapan SOP Studi Pada SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta”. Saya, Ilham Yusuf Adhitya NIM 13311321 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 44.555.18. Kuesioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan penelitian, oleh karena itu tidak perlu menuliskan nama, alamat, dan lain-lain. Atas kerjasamanya, saya mengucapkan terimakasih.

Kuesioner Penelitian dengan judul
“Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)”
Studi Pada SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta

Kode Konsumen / Penilai :

Nama Operator yang Diniai :

Jawaban diberi tanda checklist (√) untuk jawaban anda

1. Penggunaan seragam kerja yang bersih dan rapih oleh operator :

(1) Sangat tidak baik

(2) Tidak baik

(3) Cukup

(4) Baik

(5) Sangat baik

2. Operator menggunakan kantong uang untuk mempermudah dan mempercepat proses pembelian konsumen :

(1) Sangat tidak baik

(2) Tidak baik

(3) Cukup

(4) Baik

(5) Sangat baik

3. Operator teliti dalam mengerjakan tugasnya :

- (1) Sangat tidak baik
- (2) Tidak baik
- (3) Cukup
- (4) Baik
- (5) Sangat baik

4. Operator mengkonfirmasi ulang pengisian bahan bakar minyak yang dibutuhkan konsumen sebelum melakukan pengisian pada kendaraan :

- (1) Sangat tidak baik
- (2) Tidak baik
- (3) Cukup
- (4) Baik
- (5) Sangat baik

5. Operator menginformasikan kepada pelanggan bahwa angka meter telah menunjukkan angka nol sebelum melakukan pengisian :

- (1) Sangat tidak baik
- (2) Tidak baik
- (3) Cukup
- (4) Baik
- (5) Sangat baik

6. Operator melayani dengan senyuman :

- (1) Sangat tidak baik
- (2) Tidak baik
- (3) Cukup
- (4) Baik
- (5) Sangat baik

7. Operator melayani dengan ucapan salam seperti selamat pagi/siang/sore/malam atau selamat datang/jalan atau yang lainnya :

- (1) Sangat tidak baik
- (2) Tidak baik
- (3) Cukup
- (4) Baik
- (5) Sangat baik

8. Operator mengucapkan sapaan yang bersahabat seperti bapak, ibu, adik dan lainnya:

- (1) Sangat tidak baik
- (2) Tidak baik
- (3) Cukup
- (4) Baik
- (5) Sangat baik

Terima Kasih

KUESIONER PENELITIAN

SURAT UNTUK *SUPERVISOR* SPBU PERTAMINA 44.555.18 YOGYAKARTA

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara-i *Supervisor*

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi/Tugas Akhir, yang berjudul “Evaluasi Penerapan SOP Studi Pada SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta”. Saya, Ilham Yusuf Adhitya NIM 13311321 jurusan Manajemen konsentrasi Operasional Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, mengharapkan kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara-i *supervisor* untuk dapat mengisi kuesioner ini sesuai dengan kenyataan yang ada saat melakukan pengisian bahan bakar di SPBU Pertamina 44.555.18. Kuesioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan penelitian, oleh karena itu tidak perlu menuliskan nama, alamat, dan lain-lain. Atas kerjasamanya, saya mengucapkan terimakasih.

Kuesioner Penelitian dengan judul
“Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)”
Studi Pada SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta

Kode *Supervisor* / Penilai :

Nama Operator yang Dinilai :

Jenis Kelamin Operator :

Lama Bekerja Operator :

Jawaban diberi tanda checklist (✓) untuk jawaban anda

1. Penggunaan seragam kerja yang bersih dan rapih oleh operator :

(1) Tidak Pernah

(2) Jarang

(3) Kadang-kadang

(4) Sering

(5) Sangat Sering

2. Operator menggunakan kantong uang untuk mempermudah dan mempercepat proses pembelian konsumen :

(1) Tidak Pernah

(2) Jarang

(3) Kadang-kadang

(4) Sering

(5) Sangat Sering

3. Operator teliti dalam mengerjakan tugasnya :

- (1) Tidak Pernah
- (2) Jarang
- (3) Kadang-kadang
- (4) Sering
- (5) Sangat Sering

4. Operator mengkonfirmasi ulang pengisian bahan bakar minyak yang dibutuhkan konsumen sebelum melakukan pengisian pada kendaraan :

- (1) Tidak Pernah
- (2) Jarang
- (3) Kadang-kadang
- (4) Sering
- (5) Sangat Sering

5. Operator menginformasikan kepada pelanggan bahwa angka meter telah menunjukkan angka nol sebelum melakukan pengisian :

- (1) Tidak Pernah
- (2) Jarang
- (3) Kadang-kadang
- (4) Sering
- (5) Sangat Sering

6. Operator melayani dengan senyuman :

- (1) Tidak Pernah
- (2) Jarang
- (3) Kadang-kadang
- (4) Sering
- (5) Sangat Sering

7. Operator melayani dengan ucapan salam seperti selamat pagi/siang/sore/malam atau selamat datang/jalan atau yang lainnya :

- (1) Tidak Pernah
- (2) Jarang
- (3) Kadang-kadang
- (4) Sering
- (5) Sangat Sering

8. Operator mengucapkan sapaan yang bersahabat seperti bapak, ibu, adik dan lainnya:

- (1) Tidak Pernah
- (2) Jarang
- (3) Kadang-kadang
- (4) Sering
- (5) Sangat Sering

Terima Kasih

LAMPIRAN 2

TABULASI PENILAIAN OPERATOR A DARI KONSUMEN

KK	T1	T2	ΣT	RT	R1	R2	R3	ΣR	RR	A1	A2	A3	ΣA	RA
1	5	5	10	5,00	4	2	4	10	3,33	2	1	2	5	1,67
2	4	5	9	4,50	4	2	2	8	2,67	3	1	3	7	2,33
3	4	4	8	4,00	5	3	1	9	3,00	5	2	2	9	3,00
4	4	4	8	4,00	5	2	4	11	3,67	4	2	2	8	2,67
5	5	4	9	4,50	3	3	4	10	3,33	4	3	3	10	3,33
6	4	5	9	4,50	5	4	5	14	4,67	4	2	2	8	2,67
7	4	3	7	3,50	4	3	4	11	3,67	4	1	1	6	2,00
8	5	5	10	5,00	3	2	3	8	2,67	3	1	3	7	2,33
9	4	3	7	3,50	3	2	4	9	3,00	4	2	2	8	2,67
10	5	5	10	5,00	4	4	5	13	4,33	4	4	5	13	4,33
11	5	5	10	5,00	4	4	4	12	4,00	4	2	3	9	3,00
12	5	5	10	5,00	3	1	3	7	2,33	2	2	2	6	2,00
13	5	2	7	3,50	4	2	4	10	3,33	2	4	2	8	2,67
14	4	3	7	3,50	3	1	2	6	2,00	2	1	1	4	1,33
Σ n	4,50	4,14		4,32	3,86	2,50	3,50		3,28	3,36	2,00	2,36		2,57

TABULASI PENILAIAN OPERATOR B DARI KONSUMEN

KK	T1	T2	ΣT	RT	R1	R2	R3	ΣR	RR	A1	A2	A3	ΣA	RA
1	3	4	7	3,50	3	1	2	6	2,00	1	1	2	4	1,33
2	4	4	8	4,00	4	2	2	8	2,67	2	2	1	5	1,67
3	3	3	6	3,00	3	2	4	9	3,00	2	1	4	7	2,33
4	3	5	8	4,00	3	1	4	8	2,67	1	1	1	3	1,00
5	4	4	8	4,00	3	1	1	5	1,67	2	1	2	5	1,67
6	4	4	8	4,00	3	2	3	8	2,67	1	3	1	5	1,67
7	3	4	7	3,50	3	1	1	5	1,67	3	1	1	5	1,67
8	4	5	9	4,50	4	3	3	10	3,33	3	1	1	5	1,67
9	5	2	7	3,50	4	1	4	9	3,00	4	1	1	6	2,00
10	4	5	9	4,50	4	2	2	8	2,67	3	2	2	7	2,33
11	3	5	8	4,00	3	1	1	5	1,67	2	1	3	6	2,00
12	4	2	6	3,00	4	2	1	7	2,33	1	1	1	3	1,00
13	5	5	10	5,00	4	2	2	8	2,67	2	1	1	4	1,33
14	4	4	8	4,00	4	2	4	10	3,33	3	2	2	7	2,33
Σ n	3,78	4,00		3,89	3,50	1,64	2,43		2,52	2,14	1,36	1,64		1,71

TABULASI PENILAIAN OPERATOR C DARI KONSUMEN

KK	T1	T2	ΣT	RT	R1	R2	R3	ΣR	RR	A1	A2	A3	ΣA	RA
1	3	4	7	3,5	3	2	2	7	2,33	1	2	1	4	1,33
2	3	5	8	4,00	4	1	4	9	3,00	1	4	1	6	2,00
3	4	4	8	4,00	3	1	3	7	2,33	4	1	1	6	2,00
4	4	4	8	4,00	3	1	2	6	2,00	1	2	2	5	1,67
5	4	5	9	4,50	4	2	1	7	2,33	4	1	1	6	2,00
6	5	4	9	4,50	3	1	1	5	1,67	2	1	1	4	1,33
7	4	4	8	4,00	4	2	4	10	3,33	3	1	3	7	2,33
8	4	4	8	4,00	3	1	3	7	2,33	2	1	3	6	2,00
9	5	5	10	5,00	5	1	3	9	3,00	3	2	2	7	2,33
10	5	4	9	4,50	3	1	3	7	2,33	3	1	1	5	1,67
11	5	4	9	4,50	5	2	3	10	3,33	1	1	1	3	1,00
12	4	4	8	4,00	3	3	3	9	3,00	2	1	1	4	1,33
13	4	5	9	4,50	3	3	3	9	3,00	3	2	3	8	2,67
14	4	4	8	4,00	3	2	3	8	2,67	2	2	2	6	2,00
Σ n	4,14	4,28		4,21	3,50	1,64	2,71		2,62	2,28	1,57	1,64		1,83

TABULASI PENILAIAN OPERATOR D DARI KONSUMEN

KK	T1	T2	ΣT	RT	R1	R2	R3	ΣR	RR	A1	A2	A3	ΣA	RA
1	4	5	9	4,50	4	3	5	12	4,00	3	4	3	10	3,33
2	4	5	9	4,50	5	2	5	12	4,00	3	3	3	9	3,00
3	5	4	9	4,50	4	4	5	13	4,33	4	2	2	8	2,67
4	4	5	9	4,50	4	4	4	12	4,00	5	2	2	9	3,00
5	5	4	9	4,50	5	2	4	11	3,67	3	3	1	7	2,33
6	4	4	8	4,00	4	2	4	10	3,33	1	4	1	6	2,00
7	5	4	9	4,50	5	4	4	13	4,33	4	4	2	10	3,33
8	4	5	9	4,50	5	4	5	14	4,67	3	3	3	9	3,00
9	4	4	8	4,00	4	4	4	12	4,00	4	2	2	8	2,67
10	5	5	10	5,00	5	4	5	14	4,66	5	2	2	9	3,00
11	4	2	6	3,00	4	2	4	10	3,33	3	2	2	7	2,33
12	4	5	9	4,50	4	1	3	8	2,67	3	2	2	7	2,33
13	5	5	10	5,00	5	4	5	14	4,67	4	3	4	11	3,6
14	4	5	9	4,50	5	2	4	11	3,67	3	1	3	7	2,33
Σ n	4,36	4,43		4,39	4,50	3,00	4,36		3,95	3,43	2,64	2,28		2,78

TABULASI PENILAIAN OPERATOR E DARI KONSUMEN

KK	T1	T2	ΣT	RT	R1	R2	R3	ΣR	RR	A1	A2	A3	ΣA	RA
1	5	5	10	5,00	4	3	4	11	3,67	4	3	4	11	3,67
2	5	5	10	5,00	4	4	5	13	4,33	3	2	2	7	2,33
3	4	4	8	4,00	3	2	4	9	3,00	3	2	1	6	2,00
4	5	3	8	4,00	5	2	4	11	3,67	3	2	5	10	3,33
5	4	5	9	4,50	4	4	3	11	3,67	2	1	1	4	1,33
6	5	5	10	5,00	4	2	5	11	3,67	5	4	4	13	4,33
7	4	5	9	4,50	5	5	3	13	4,33	3	2	2	7	2,33
8	4	4	8	4,00	4	2	3	9	3,00	3	3	5	11	3,67
9	5	4	9	4,50	4	2	4	10	3,33	3	1	3	7	2,333
10	5	5	10	5,00	4	1	1	6	2,00	2	1	3	6	2,00
11	4	4	8	4,00	4	2	4	10	3,33	2	1	1	4	1,33
12	5	5	10	5,00	3	2	3	8	2,67	3	2	3	8	2,67
13	4	5	9	4,50	4	2	4	10	3,33	3	2	2	7	2,33
14	4	4	8	4,00	5	3	4	12	4,00	4	2	2	8	2,67
Σ n	4,50	4,50		4,50	4,07	2,57	3,64		3,27	3,07	2,00	2,71		2,59

TABULASI PENILAIAN OPERATOR F DARI KONSUMEN

KK	T1	T2	ΣT	RT	R1	R2	R3	ΣR	RR	A1	A2	A3	ΣA	RA
1	4	4	8	4,00	3	2	3	8	2,67	2	2	2	6	2,00
2	3	5	8	4,00	3	1	1	5	1,67	2	1	1	4	1,33
3	4	5	9	4,50	4	1	2	7	2,33	1	1	3	5	1,67
4	4	4	8	4,00	4	1	2	7	2,33	1	1	2	4	1,33
5	3	4	7	3,50	3	1	1	5	1,67	1	1	3	5	1,67
6	3	4	7	3,50	4	2	1	7	2,33	3	1	2	6	2,00
7	4	4	8	4,00	3	1	1	5	1,67	4	2	2	8	2,67
8	4	5	9	4,50	4	2	3	9	3,00	3	2	1	6	2,00
9	4	5	9	4,50	4	2	2	8	2,67	2	1	1	4	1,33
10	4	5	9	4,50	3	2	2	7	2,33	2	2	2	6	2,00
11	4	5	9	4,50	3	1	2	6	2,00	3	2	2	7	2,33
12	4	5	9	4,50	2	2	2	6	2,00	2	1	2	5	1,67
13	4	4	8	4,00	4	2	3	9	3,00	2	2	2	6	2,00
14	4	5	9	4,50	3	1	1	5	1,67	2	1	2	5	1,67
Σ n	3,78	4,57		4,18	3,36	1,50	1,86		2,24	2,14	1,43	1,93		1,83

TABULASI PENILAIAN OPERATOR G DARI KONSUMEN

KK	T1	T2	ΣT	RT	R1	R2	R3	ΣR	RR	A1	A2	A3	ΣA	RA
1	5	5	10	5,00	5	3	3	11	3,67	3	3	4	10	3,33
2	5	4	9	4,50	5	2	5	12	4,00	4	4	4	12	4,00
3	5	3	8	4,00	5	3	4	12	4,00	4	2	2	8	2,67
4	5	4	9	4,50	5	3	5	13	4,33	4	2	3	9	3,00
5	4	4	8	4,00	4	2	5	11	3,67	4	2	2	8	2,67
6	4	5	9	4,50	5	1	4	10	3,33	5	2	4	11	3,67
7	5	5	10	5,00	5	2	5	12	4,00	4	3	3	10	3,33
8	5	3	8	4,00	3	1	4	8	2,67	3	1	4	8	2,67
9	4	5	9	4,50	3	2	4	9	3,00	3	1	1	5	1,67
10	4	4	8	4,00	4	3	5	12	4,00	3	2	1	6	2,00
11	4	5	9	4,50	4	3	4	11	3,67	2	2	3	7	2,33
12	5	4	9	4,50	4	4	4	12	4,00	4	2	4	10	3,33
13	4	4	8	4,00	4	4	5	13	4,33	4	3	3	10	3,33
14	5	5	10	5,00	4	2	4	10	3,33	4	2	2	8	2,67
$\frac{\Sigma}{n}$	4,57	4,28		4,43	4,28	2,50	4,36		3,71	3,64	2,21	2,86		2,90

TABULASI PENILAIAN OPERATOR H DARI KONSUMEN

KK	T1	T2	ΣT	RT	R1	R2	R3	ΣR	RR	A1	A2	A3	ΣA	RA
1	4	4	8	4,00	4	1	3	8	2,67	1	2	1	4	1,33
2	5	5	10	5,00	3	2	2	7	2,33	2	3	2	7	2,33
3	4	4	8	4,00	3	1	3	7	2,33	2	1	2	5	1,67
4	4	2	6	3,00	4	2	3	9	3,00	3	1	1	5	1,67
5	4	5	9	4,50	3	2	2	7	2,33	2	2	2	6	2,00
6	5	4	9	4,50	3	1	3	7	2,33	1	1	3	5	1,67
7	5	5	10	5,00	4	1	1	6	2,00	2	1	1	4	1,33
8	3	3	6	3,00	3	2	1	6	2,00	2	2	2	6	2,00
9	3	1	4	2,00	3	2	2	7	2,33	2	1	1	4	1,33
10	4	2	6	3,00	3	1	1	5	1,67	2	1	1	4	1,33
11	4	2	6	3,00	3	2	2	7	2,33	2	2	2	6	2,00
12	4	2	6	3,00	3	1	3	7	2,33	2	2	2	6	2,00
13	5	3	8	4,00	3	1	3	7	2,33	2	1	1	4	1,33
14	4	3	7	3,50	3	1	3	7	2,33	2	1	1	4	1,33
$\frac{\Sigma}{n}$	4,14	3,21		3,68	3,21	1,43	2,28		2,31	1,93	1,50	1,57		1,67

TABULASI PENILAIAN OPERATOR I DARI KONSUMEN

KK	T1	T2	ΣT	RT	R1	R2	R3	ΣR	RR	A1	A2	A3	ΣA	RA
1	4	5	9	4,50	4	3	5	12	4,00	4	4	4	12	4,00
2	4	5	9	4,50	4	2	4	10	3,33	5	3	4	12	4,00
3	4	4	8	4,00	4	4	5	13	4,33	3	3	1	7	2,33
4	4	5	9	4,50	4	4	5	13	4,33	2	3	2	7	2,33
5	5	4	9	4,50	5	1	4	10	3,33	3	2	3	8	2,67
6	5	5	10	5,00	4	4	4	12	4,00	4	4	1	9	3,00
7	4	5	9	4,50	4	4	5	13	4,33	4	2	1	7	2,33
8	5	2	7	3,50	3	2	4	9	3,00	3	3	2	8	2,67
9	5	4	9	4,50	5	2	4	11	3,67	3	3	2	8	2,67
10	5	4	9	4,50	4	3	4	11	3,67	4	3	2	9	3,00
11	5	2	7	3,50	4	2	3	9	3,00	3	3	1	7	2,33
12	4	5	9	4,50	5	2	2	9	3,00	2	2	1	5	1,67
13	4	5	9	4,50	4	2	4	10	3,33	3	3	3	9	3,00
14	5	5	10	5,00	5	4	5	14	4,67	4	3	2	9	3,00
$\frac{\Sigma}{n}$	4,50	4,28		4,39	4,21	2,78	4,14		3,71	3,36	2,93	2,07		2,78

TABULASI PENILAIAN OPERATOR J DARI KONSUMEN

KK	T1	T2	ΣT	RT	R1	R2	R3	ΣR	RR	A1	A2	A3	ΣA	RA
1	5	5	10	5,00	4	4	4	12	4,00	3	4	3	10	3,33
2	4	4	8	4,00	4	1	5	10	3,33	3	2	2	7	2,33
3	4	5	9	4,50	4	2	4	10	3,33	1	2	3	6	2,00
4	5	5	10	5,00	5	3	5	13	4,33	4	1	2	7	2,33
5	4	5	9	4,50	4	2	5	11	3,67	3	1	4	8	2,67
6	5	5	10	5,00	5	1	4	10	3,33	3	2	2	7	2,33
7	4	4	8	4,00	3	2	4	9	3,00	3	3	3	9	3,00
8	4	5	9	4,50	5	3	5	13	4,33	5	2	5	12	4,00
9	4	4	8	4,00	5	1	3	9	3,00	2	1	3	6	2,00
10	4	5	9	4,50	4	2	4	10	3,33	2	1	1	4	1,33
11	5	5	10	5,00	5	4	4	13	4,33	4	2	2	8	2,67
12	4	4	8	4,00	3	3	4	10	3,33	4	3	3	10	3,33
13	5	4	9	4,50	4	4	5	13	4,33	4	2	2	8	2,67
14	4	4	8	4,00	4	2	3	9	3,00	3	2	2	7	2,33
$\frac{\Sigma}{n}$	4,36	4,57		4,46	4,21	2,42	4,21		3,62	3,14	2,00	2,64		2,59

TABULASI PENILAIAN OPERATOR K DARI KONSUMEN

KK	T1	T2	ΣT	RT	R1	R2	R3	ΣR	RR	A1	A2	A3	ΣA	RA
1	3	3	6	3,00	4	1	3	8	2,67	2	2	2	6	2,00
2	4	4	8	4,00	3	1	3	7	2,33	1	1	1	3	1,00
3	3	4	7	3,50	4	1	4	9	3,00	2	3	2	7	2,33
4	5	4	9	4,50	3	2	2	7	2,33	2	4	2	8	2,67
5	3	5	8	4,00	4	1	1	6	2,00	2	1	1	4	1,33
6	4	4	8	4,00	4	2	2	8	2,67	2	2	2	6	2,00
7	4	4	8	4,00	4	2	3	9	3,00	1	1	1	3	1,00
8	4	2	6	3,00	4	1	4	9	3,00	3	1	1	5	1,67
9	4	4	8	4,00	4	2	3	9	3,00	2	2	2	6	2,00
10	4	2	6	3,00	4	2	3	9	3,00	3	2	2	7	2,33
11	3	5	8	4,00	3	2	2	7	2,33	2	1	2	5	1,67
12	4	4	8	4,00	3	1	1	5	1,67	2	1	2	5	1,67
13	4	4	8	4,00	3	2	3	8	2,67	2	2	2	6	2,00
14	4	2	6	3,00	3	2	2	7	2,33	2	2	2	6	2,00
$\frac{\Sigma}{n}$	3,78	3,64		3,71	3,57	1,57	2,57		2,57	2,00	1,78	1,71		1,83

TABULASI PENILAIAN OPERATOR DARI SUPERVISOR

KO	T1	T2	ΣT	RT	R1	R2	R3	ΣR	RR	A1	A2	A3	ΣA	RA
A	4	5	9	4,50	4	3	5	12	4,00	4	3	4	11	3,67
B	5	4	9	4,50	4	3	4	11	3,67	4	3	4	11	3,67
C	5	4	9	4,50	4	3	4	11	3,67	3	3	3	9	3,00
D	4	5	9	4,50	5	4	5	14	4,67	5	4	4	13	4,33
E	4	5	9	4,50	5	3	4	12	4,00	4	3	4	11	3,67
F	4	3	7	3,50	4	3	3	10	3,33	3	3	3	9	3,00
G	4	5	9	4,50	5	4	4	13	4,33	4	3	4	11	3,67
H	4	4	8	4,00	4	3	3	10	3,33	3	3	3	9	3,00
I	5	4	9	4,50	4	3	4	11	3,67	3	2	3	8	2,67
J	4	5	9	4,50	5	4	5	14	4,67	4	3	4	11	3,67
K	4	3	7	3,50	4	3	3	10	3,33	3	3	3	9	3,00
$\frac{\Sigma}{n}$	4,27	4,27		4,27	4,36	3,27	4,00		3,88	3,64	3,00	3,54		3,39

TABULASI GABUNGAN TANGIBLE KONSUMEN DAN SUPERVISOR

KODE OPERATOR	T1			T2			TR
	T1K	T1S	T1R	T2K	T2S	T2R	
A	4,50	4,00	4,25	4,14	5,00	4,57	4,41
B	3,78	5,00	4,39	4,00	4,00	4,00	4,19
C	4,14	5,00	4,57	4,28	4,00	4,14	4,35
D	4,36	4,00	4,18	4,43	5,00	4,71	4,44
E	4,50	4,00	4,25	4,50	5,00	4,75	4,50
F	3,78	4,00	3,89	4,57	3,00	3,78	3,83
G	4,57	4,00	4,28	4,28	5,00	4,64	4,46
H	4,14	4,00	4,07	3,21	4,00	3,60	3,83
I	4,50	5,00	4,75	4,28	4,00	4,14	4,44
J	4,36	4,00	4,18	4,57	5,00	4,78	4,48
K	3,78	4,00	3,89	3,64	3,00	3,32	3,60

$\Sigma:n=4,23$

TABULASI GABUNGAN RELIABILITY KONSUMEN DAN SUPERVISOR

KODE OPERATOR	R1			R2			R3			RR
	R1K	R1S	R1R	R2K	R2S	R2R	R3K	R3S	R3R	
A	3,86	4,00	3,93	2,50	3,00	2,75	3,50	5,00	4,25	3,64
B	3,50	4,00	3,75	1,64	3,00	2,32	2,43	4,00	3,21	3,09
C	3,50	4,00	3,75	1,64	3,00	2,32	2,71	4,00	3,35	3,14
D	4,50	5,00	4,75	3,00	4,00	3,50	4,36	5,00	4,68	4,31
E	4,07	5,00	4,53	2,57	3,00	2,78	3,64	4,00	3,82	3,71
F	3,36	4,00	3,68	1,50	3,00	2,25	1,86	3,00	2,43	2,79
G	4,28	5,00	4,64	2,50	4,00	3,25	4,36	4,00	4,18	4,02
H	3,21	4,00	3,60	1,43	3,00	2,21	2,28	3,00	2,64	2,82
I	4,21	4,00	4,10	2,78	3,00	2,89	4,14	4,00	4,07	3,69
J	4,21	5,00	4,60	2,42	4,00	3,21	4,21	5,00	4,60	4,14
K	3,57	4,00	3,78	1,57	3,00	2,28	2,57	3,00	2,78	2,95

$\Sigma:n=3,48$

TABULASI GABUNGAN ASSURANCE KONSUMEN DAN SUPERVISOR

KODE OPERATOR	A1			A2			A3			AR
	A1K	A1S	A1R	A2K	A2S	A2R	A3K	A3S	A3R	
A	3,36	4,00	3,68	2,00	3,00	2,50	2,36	4,00	3,18	3,12
B	2,14	4,00	3,07	1,36	3,00	2,18	1,64	4,00	2,82	2,69
C	2,28	3,00	2,64	1,57	3,00	2,28	1,64	3,00	2,32	2,41
D	3,43	5,00	4,21	2,64	4,00	3,32	2,28	4,00	3,14	3,56
E	3,07	4,00	3,53	2,00	3,00	2,50	2,71	4,00	3,35	3,13
F	2,14	3,00	2,57	1,43	3,00	2,21	1,93	3,00	2,46	2,42
G	3,64	4,00	3,82	2,21	3,00	2,60	2,86	4,00	3,43	3,28
H	1,93	3,00	2,46	1,50	3,00	2,25	1,57	3,00	2,28	2,33
I	3,36	3,00	3,18	2,93	2,00	2,46	2,07	3,00	2,53	2,73
J	3,14	4,00	3,57	2,00	3,00	2,50	2,64	4,00	3,32	3,13
K	2,00	3,00	2,50	1,78	3,00	2,39	1,71	3,00	2,35	2,41

$\Sigma:n=2,83$

TABULASI AKHIR PENILAIAN TANGIBLE KONSUMEN DAN *SUPERVISOR*

VARIABEL	1		2		3		4		5		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
T1R	0	0	0	0	0	0	5	45	6	55	11	100
T2R	0	0	0	0	1	10	5	45	5	45	11	100
TR	0	0	0	0	0	0	4	36	7	64	11	100

TABULASI AKHIR PENILAIAN RELIABILITY KONSUMEN DAN *SUPERVISOR*

VARIABEL	1		2		3		4		5		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
R1R	0	0	0	0	0	0	7	64	4	36	11	100
R2R	0	0	5	45	5	45	1	10	0	0	11	100
R3R	0	0	1	10	4	36	3	27	3	27	11	100
RR	0	0	0	0	5	45	5	45	1	10	11	100

TABULASI AKHIR PENILAIAN ASSURANCE KONSUMEN DAN *SUPERVISOR*

VARIABEL	1		2		3		4		5		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
A1R	0	0	3	27	3	27	4	36	1	10	11	100
A2R	0	0	10	90	1	10	0	0	0	0	11	100
A3R	0	0	5	45	5	45	1	10	0	0	11	100
AR	0	0	4	36	6	54	1	10	0	0	11	100

Keterangan Tabel Tabulasi :

KK : Kode Konsumen

KO : Kode Operator

ΣT : Jumlah (Tangible)

ΣR : Jumlah (Reliability)

ΣA : Jumlah (Assurance)

K : Konsumen

S : *Supervisor*

R : Rata-rata

F : Frekuensi

T1 : (*Tangible*) Pertanyaan nomor 1

T2 : (*Tangible*) Pertanyaan nomor 2

R1 : (*Reliability*) Pertanyaan nomor 3

R2 : (*Reliability*) Pertanyaan nomor 4

R3 : (*Reliability*) Pertanyaan nomor 5

A1 : (*Assurance*) Pertanyaan nomor 6

A2 : (*Assurance*) Pertanyaan nomor 7

A3 : (*Assurance*) Pertanyaan nomor 8

DATA INFORMASI OPERATOR

NOMOR	KODE OPERATOR	JENIS KELAMIN	LAMA BEKERJA
1	A	PRIA	5,5 Tahun
2	B	PRIA	1,8 Tahun
3	C	PRIA	3,2 Tahun
4	D	PRIA	8,6 Tahun
5	E	PRIA	6,6 Tahun
6	F	PRIA	4,2 Tahun
7	G	PRIA	6 Tahun
8	H	PRIA	4,9 Tahun
9	I	PRIA	11,4 Tahun
10	J	PRIA	7,3 Tahun
11	K	PRIA	4,5 Tahun

LAMPIRAN 3

BAB 2

PELAYANAN PELANGGAN

1 Umum

Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu kepuasan pelanggan yang akan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan akan merekomendasikan kepada relasi, teman, keluarga, dan lain-lainnya. Pelayanan dikatakan baik jika dilakukan dengan CEPAT, TEPAT DAN NYAMAN.

Pengertian pelayanan adalah:

"Tindakan yang membantu, memudahkan, menyenangkan, & bermanfaat bagi pelanggan".

2 Kaidah Pelayanan yang Harus Diperhatikan

- Pengelola SPBU harus menerapkan standar pelayanan Pelanggan yang prima.
- Pelanggan yang puas merupakan media yang terbaik untuk promosi dan memastikan pelanggan untuk kembali.
- Pelanggan tidak tergantung kepada Anda, tetapi adalah yang tergantung kepada pelanggan.
- Pelanggan bukan merupakan seseorang yang mengganggu pekerjaan Anda, tetapi pelanggan adalah tujuan dari pekerjaan Anda.
- Pelanggan bukan seseorang untuk Anda berargumentasi dan bersaing karena tidak ada seorangpun yang pernah menang berargumentasi dengan seorang pelanggan.
- Pelanggan adalah seseorang yang menunjukkan kepada Anda apa yang dia inginkan. Adalah tugas Anda untuk melayaninya.

3 Standar Layanan Operator SPBU

3.1 Sikap Operator SPBU

3.1.1 Ramah

Sikap ini penting untuk menciptakan suasana nyaman pada diri pelanggan. Jika pelanggan merasa nyaman, akan lebih mudah untuk menyampaikan keinginannya sehingga petugas lebih mudah memahaminya dan dapat menghindari kemungkinan salah faham. Sikap ramah dapat dikembangkan dengan cara :

- Menciptakan suasana hati yang riang
- Melupakan hal-hal yang menjengkelkan
- Wajah yang selalu tersenyum
- Nada suara yang hangat
- Tidak membedakan pelanggan dan setiap pelanggan adalah pribadi yang penting



3.1.2 Sopan Santun ✓

Sikap sopan santun adalah suatu keharusan, walaupun pelanggan bersikap negatif kepada kita. Sikap sopan santun merupakan cermin dari kepribadian tinggi sehingga pelanggan pun akan menunjukkan rasa hormatnya kepada kita.

3.1.3 Selalu Peduli dan Siap Membantu ✓

Pelanggan telah bermurah hati menggunakan produk dan pelayanan kita, maka sudah sepantasnya bila kita selalu PEDULI dan siap membantu agar pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan.

3.1.4 Yakin dan Percaya Diri

Sikap yakin dan percaya diri harus dimiliki setiap petugas. Tanpa sikap percaya diri kita tidak akan dapat meyakinkan dan membuat pelanggan percaya kepada kita. Sikap yakin dan percaya diri tersebut dapat dikembangkan dengan cara :

- Menghargai diri sendiri
- Memahami cara kerja di bagian kita
- Memahami peraturan yang berlaku
- Melaksanakan semua standar pelayanan yang ditetapkan perusahaan

SOP

- Penampilan yang rapih dan serasi
- Pengetahuan yang memadai

3.1.5 Teliti dan Hati-Hati

Untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, operator harus memiliki ketelitian/kecermatan dan kehati-hatian dalam pelayanan.

3.1.6 Informatif

Operator harus menguasai pengetahuan tentang produk yang dijual serta pengetahuan tentang fasilitas SPBU, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas kepada konsumen.

3.1.7 Menghargai Waktu

Operator cekatan dalam melakukan pelayanan, karena pada umumnya pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat.

3.2 Tata Cara Melayani – 3S (Senyum - Salam - Sapa)

3.2.1 Senyum

Melayani selalu dengan senyum, walaupun menghadapi pelanggan yang sedang emosi. Operator harus selalu merasa riang, nyaman, dan tulus melayani.

3.2.2 Salam

Yaitu dengan mengucapkan 'selamat pagi/siang/sore/malam' atau 'selamat datang/jalan' atau yang lainnya.

3.2.3 Sapa

Yaitu dengan ucapan yang hangat dan bersahabat, seperti 'bapak', 'ibu', 'adik', dan lainnya, atau dengan nama jika mengetahui dengan pasti nama pelanggan.

3.3 Penampilan Operator SPBU

- Pakaian seragam harus bersih dan rapih sesuai dengan standar Pertamina.
- Semua kancing baju telah dikancingkan dengan benar.
- *Ritjsleting* harus dikenakan dengan benar.
- Harus memakai sepatu hitam dan berkaos kaki. Operator menggunakan kantong uang minimal 1 buah di setiap pulau pompa.
- Aksesori yang diperbolehkan: ikat pinggang, ikat rambut, subang/anting yang serasi dengan busana dan tubuh (untuk wanita).
- Tanda pengenal nama operator dan nomor SPBU dikenakan dengan tepat di dada sebelah kiri.

- Tata rambut harus sesuai dengan wajah, usia, dan suasana kerja. Sebagai pedoman, tata rambut yang aman adalah potongan yang pendek dan rapih untuk pria, dan memakai ikat rambut untuk wanita yang berambut panjang atau dipotong pendek diatas bahu.
- Kumis, jenggot dan cambang harus tucukur rapih. Wajah yang bersih menimbulkan kesan sikap yang "bersih".
- Dalam melayani pelanggan, selain wajah yang paling sering terlihat oleh pelanggan adalah tangan. Perhatikanlah tangan Operator harus bersih, dan kuku terpotong rapih.

3.4 Perlengkapan

Beberapa peralatan yang wajib tersedia bagi operator SPBU :

1. Kalkulator
2. Bon pembelian dan alat tulis
3. Uang kembalian/receh
4. Pakaian seragam dan tanda pengenal
5. Form Keluhan Pelanggan
6. Kantong Uang

Form Keluhan Pelanggan

PT PERTAMINA

Kategori Keluhan
Kategori: Pelayanan/ Ketersediaan/ Lainnya

Form Keluhan - untuk SPBU

No. Keluhan: 31.03951.0000001*

Tgl. Keluhan: / /

Nama Pelanggan: /

Komisi Pelanggan: /

Keluhan: /

Verifikasi/ detail keluhan

Nama Pegawai terkait: /

Fasilitas terkait: /

Pada tanggal: / /

Tidak lengkap
Sesuaikan lg. /

Tindakan lanjut

1. Verifikasi laporan bisa langsung atau /

2. Penentuan detail dan foto bukti /

3. Identifikasi awal masalah: Ringkas /

4. Penentuan solusi /

5. Hal-hal yang bisa dilakukan untuk mencegah pengulangan /

6. Kembalikan ke pelanggan /

Keluhan ditang. dalam: / hari

Obat: /

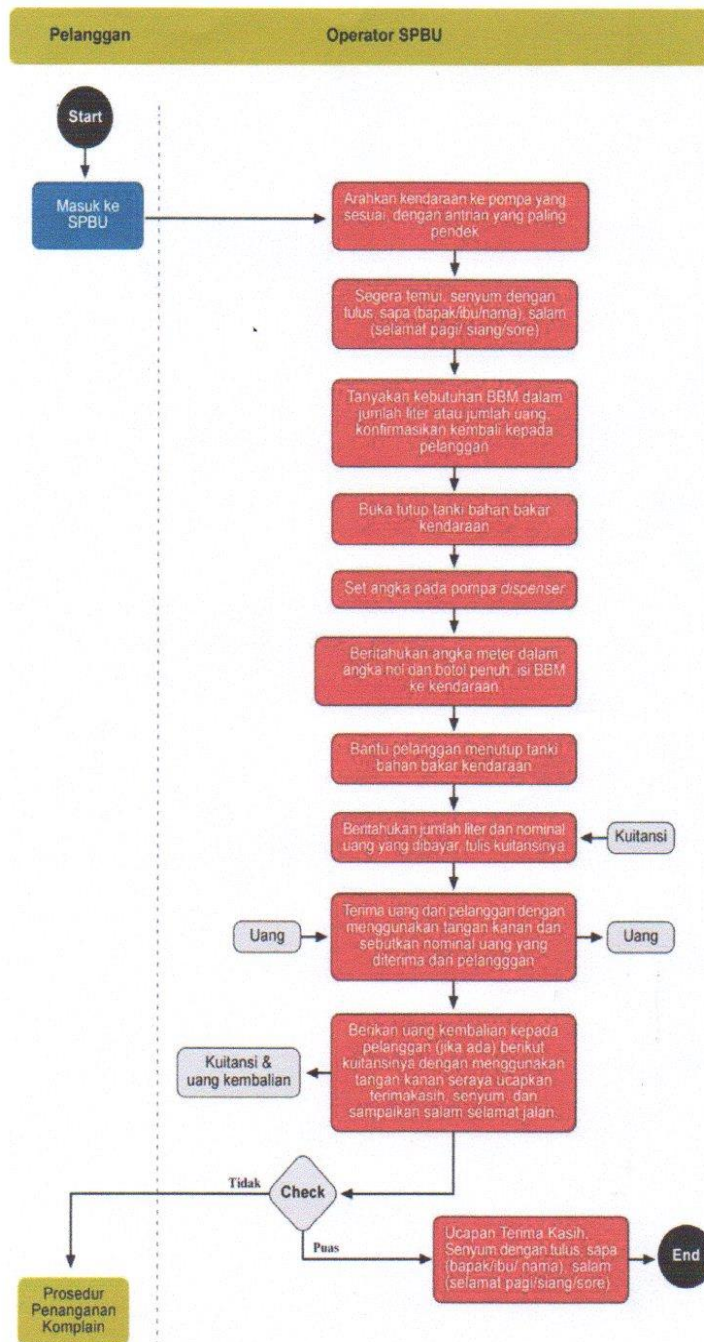
4 Prosedur Pengisian BBM

1. Arahkan kendaraan yang datang ke unit pompa produk yang sesuai, dengan antrian yang paling sedikit serta memperhatikan posisi lubang tanki kendaraan.
2. Segera temui pelanggan dengan tersenyum, menyapa, dan mengucapkan salam.
3. Tanyakan jenis dan jumlah BBM yang diinginkan (dalam jumlah liter atau jumlah uang), konfirmasi kembali pengisian tersebut kepada pelanggan sebelum melakukan pengisian.
4. Membantu membuka tutup tanki bahan bakar kendaraan yang akan diisi dan menyimpan di tutup tanki kendaraan atau rak dispensing pump.
5. Set jumlah liter atau rupiah BBM yang diminta oleh pelanggan
6. Informasikan kepada pelanggan bahwa angka meter telah menunjukkan angka nol sebelum melakukan pengisian.
7. Angkat *nozzle* dan kemudian isikan BBM ke kendaraan sesuai yang diminta pelanggan.
8. Kembalikan *nozzle* kepada tempatnya dan bantu pelanggan menutup tanki bahan bakar kendaraannya.
9. Beritahukan jumlah liter yang diisikan, daftar harga, dan nominal uang yang harus pelanggan bayar, kemudian tulis bonnya/print out.
10. Terima uang dari pelanggan dengan menggunakan tangan kanan dan sebutkan nilai nominal uang yang diterima dari pelanggan.
11. Berikan uang kembalian dan sebutkan nilai nominalnya kepada pelanggan berikut bonnya dengan menggunakan tangan kanan seraya ucapkan terimakasih, senyum, dan sampaikan salam selamat jalan.

TIPS :

- Mengingatkan pelanggan dengan sopan apabila belum mematikan mesin kendaraan, sedang merokok, atau sedang menggunakan telepon selular.
- Pengisian BBM harus berlangsung dengan cepat, tepat, dan profesional.
- Jangan membelacong konsumen dan meninggalkan unit pompa saat pengisian BBM.
- Pematikan *nozzle*, jangan sampai BBM tumpah.
- Apabila memungkinkan, informasikan produk-produk Pertamina yang lain atau program promosi jika ada.
- Usahakan membuat pelanggan merasa nyaman saat menunggu pengisian bbm dengan tetap tersenyum, berbasah-basi bila mungkin, atau mendengarkan saja.

FLOW CHART PROSEDUR PENGISIAN BBM



5 Prosedur Penanganan Komplain

Umumnya pelanggan menginginkan pelayanan yang sempurna, namun ada kalanya pelayanan tersebut tidak terpenuhi. Hal ini akan menyebabkan pelanggan kecewa kepada karyawan SPBU. Dalam keadaan tersebut, seorang karyawan yang telah terlatih harus bisa menghadapi kondisi ini dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Dengarkan keluhan pelanggan dengan teliti dan empati tanpa memotong pembicaraannya.
- b. Tetaplah tenang. Bila perlu, ambil tindakan yang diperlukan seperti mencatat, mencari data, mengecek apakah komplain tersebut benar atau tidak.
- c. Ajukan pertanyaan-pertanyaan untuk memperjelas/menegaskan.
- d. Jawab komplain setelah pelanggan selesai berbicara.
- e. Jika pihak SPBU memang bersalah, akui kesalahan, minta maaf dan perbaiki kesalahan jika dapat mengakhiri masalah.
- f. Jika masih tidak puas, tawarkan solusi singkat dan sederhana sesuai dengan wewenang yang diberikan.
- g. Jika tidak berhasil, tawarkanlah pelanggan untuk menemui Pengelola SPBU atau karyawan lain yang telah diberikan wewenang untuk segera menindaklanjuti.
- h. Catat setiap keluhan pada buku keluhan untuk perbaikan.

TIPS :

- Tetap tenang dan sabar.
- Keluhan sekecil apapun segera di tanggap dan diselesaikan sampai tuntas.
- Harus tetap rasional dan fokus pada permasalahan, hindari gaya bicara berlebihan.
- Jangan mencari alasan pembelaan, selalu bersikap diplomatis dan sopan.
- Jangan terpancing emosi. Ingatlah ! Bahwa orang yang emosi tidak dapat berargumentasi dengan baik.
- Ingatlah bahwa pelanggan selalu menang karena mereka dapat beralih membeli di SPBU lain.
- Kata kunci yang harus digunakan oleh pengelola dan karyawan SPBU adalah "Pelanggan Selalu Benar".
- Beberapa pelanggan tidak banyak berkomentar dan tidak mengeluh, tetapi mereka tidak kembali lagi. Pengelola SPBU harus menyadari bahwa Anda membutuhkan pelanggan lebih dari mereka membutuhkan anda.

