

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI
PADA MITRA GO-JEK PAGUYUBAN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

JURNAL



Ditulis Oleh:

Nama : Mukhamad Zulfal Faradis
Nomor Mahasiswa : 14311580
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2018

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI
PADA MITRA GO-JEK PAGUYUBAN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

JURNAL

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Srata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Ditulis Oleh:

Nama : Mukhamad Zulfal Faradis
Nomor Mahasiswa : 14311580
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA

2018

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI
PADA MITRA GO-JEK PAGUYUBAN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

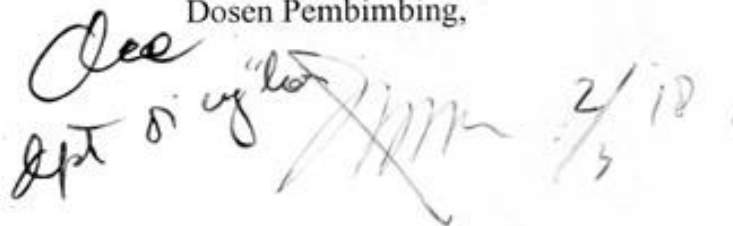
Ditulis Oleh:

Nama : Mukhamad Zulfal Faradis
Nomor Mahasiswa : 14311580
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 1 Maret 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

 2/18

Dr. Zainal Mustafa EL Qadri, M.M.

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI PADA
MITRA GO-JEK PAGUYUBAN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

Mukhamad Zulfal Faradis
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia
zulfaladiz@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berjudul Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *standar operating procedure* (SOP) pada kinerja para mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan teknik kuesioner. Penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu *Tangible, Assurance, Reliability, Emphaty* dan menguji 20 indikator. Populasi penelitian ini yaitu mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan Yogyakarta sebanyak 70 responden. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan diagram ishikawa. Kesimpulan bahwa mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan Yogyakarta masih ada yang melakukan pelanggaran SOP pada dimensi *Tangible, Assurance, Reliabilty, Emphaty*. Terjadinya pelanggaran SOP disebabkan oleh beberapa faktor yaitu umur jaket, stok masker dan penutup kepala habis, kelelahan, saldo Go-Pay mitra Go-Jek tidak menyukupi.

Kata kunci: SOP, Kualitas Jasa, Digaram Ishikawa, Go-Jek

Abstract

This research is entitled evaluation of implementation of standard operating procedure (SOP) study on Go-Jek partner paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. The purpose of this research was to evaluate the application of standard operating procedure (SOP) on the performance of Go-Jek partners paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. The data collection method used was questionnaire. This research used 4 variables, the are tangible, assurance, realibility, emphaty and it tested 20 indicators. The population of this research were Go-Jek partners paguyuban lempuyangan Yogakarta as many as 70 respondents. The method used in this research was Descriptive Analysis and Ishikawa Diagram method. The result of this research indicated that Go-Jek partners paguyuban Lempuyangan Yogyakarta still there were some Go-Jek partners violation of SOP on variable tangible, assurance, realibility and emphaty. Factors which caused violations were age of jacket, stock mask and headgear sold, fatigue and balance of Go-Pay Go-Jek partners were not enough.

Keywords: SOP, Quality of Service, Ishikawa Diagram, Go-Jek

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi saat ini meningkat dengan pesat. Pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek. Dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat saat ini, bisa dikatakan teknologi informasi telah memasuki ke segala bidang, salah satunya dibidang bisnis. Bisnis tanpa adanya memanfaatkan teknologi informasi tidak akan bisa bertahan lama dan terancam bangkrut. Banyak pelaku bisnis yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung kemajuan bisnis dan mendapatkan keuntungan yang diinginkan.

Pada saat ini pemanfaatan teknologi informasi banyak di gunakan para pelaku bisnis jasa layanan transportasi. Kehadiran jasa layanan transportasi berbasis online yang menggunakan internet sangat berdampak bagi masyarakat dalam melakukan aktifitas sehari-hari secara efisien serta kemudahan dalam penggunaan jasa layanan transportasi membuat masyarakat lebih efektif untuk memudahkan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan transportasi, mengingat kebutuhan masyarakat Indonesia akan transportasi sangat tinggi. Selain itu para pelaku bisnis jasa layanan transportasi berbasis online harus mengedepankan standar operasional prosedur guna menciptakan kenyamanan dan keselamatan para penumpangnya. Standar operasional prosedur atau biasa di sebut SOP adalah sekumpulan prosedur operasional yang digunakan sebagai pedoman dalam perusahaan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota telah berjalan secara efektif dan konsisten, serta memenuhi standar dan sistematika (Tambunan, 2013). Tujuan dari penerapan SOP adalah mengantisipasi terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada SOP.

PT Go-Jek Indonesia merupakan perusahaan jasa layanan yang bergerak dibidang transportasi darat, yang telah memanfaatkan sarana teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia yang dihasilkan perusahaannya. Sarana teknologi informasi tersebut digunakan perusahaan dalam mendukung strategi guna memenangkan kompetisi di bidang usaha yang saat ini dilakukan oleh perusahaan. Kantor pusat PT Go-Jek Indonesia terletak di ibukota Jakarta, seiring meningkatnya permintaan masyarakat terhadap Go-Jek, kini PT Go-Jek mempunyai cabang di setiap daerah yang tersebar di 49 wilayah Indonesia, salah satunya yaitu Yogyakarta. PT Go-Jek Indonesia mendirikan kantor cabang di beberapa wilayah di Indonesi dengan tujuan untuk mempermudah mobilitas dan operasional perusahaan sedangkan untuk setiap cabang di beberapa kota juga membuat kelompok atau paguyuban tukang ojek yang bertujuan untuk mengkoordinir dan melakukan pengontrolan terhadap Go-Jek salah satu kelompok atau paguyuban yang terdapat di Yogyakarta adalah paguyuban Lempuyangan yang berada di wilayah Lempuyangan Yogyakarta.

PT Go-Jek Indonesia sebagai perusahaan jasa layanan transportasi harus mengedepankan kenyamanan serta keselamatan para penumpangnya dengan mematuhi SOP yang di berikan oleh PT Go-Jek Indonesia kepada para mitra Go-Jek, karena dengan adanya SOP penumpang akan lebih terlindungi dari hal yang tidak diinginkan. Namun, pada kenyataan dilapangan ada beberapa mitra Go-Jek tidak mematuhi SOP yang telah diberikan oleh PT Go-Jek. Ketika para mitra Go-Jek tidak mematuhi SOP yang diberikan oleh PT Go-Jek Indonesia maka sama halnya mitra tersebut telah melanggar perjanjian yang telah disepakati kepada PT Go-Jek Indonesia dan mengakibatkan para penumpang merasa tidak nyaman dan mengancam keselamatan para penumpang.

A. Rumusan Masalah

1. Apakah para mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan telah mematuhi setiap SOP yang diberikan oleh perusahaan?

2. Faktor-faktor apa yang menyebabkan para mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan tidak mematuhi setiap SOP yang diberikan oleh perusahaan?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa jauh pengetahuan mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan mengenai SOP yang di berikan oleh PT. Go-Jek Indonesia

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan tidak terlaksananya SOP pada mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan

KAJIAN TEORI

A. Konsep Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Definisi kualitas menurut Tjiptono (2006) yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan definisi kualitas menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008) yaitu suatu derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan untuk memenuhi suatu persyaratan.

2. Pengertian Kualitas Jasa

Menurut Kotler dan Amstrong (2005) kualitas jasa merupakan kemampuan perusahaan jasa untuk mempertahankan konsumennya yang tergantung pada konsistensi perusahaan menyampaikan nilai jasa yang lebih efektif dan efisiensi sehingga konsumen merasa puas dan tetap menggunakan jasa tersebut, sehingga konsumen berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakan dengan atribut-atribut yang mewakili kualitas cara penyampaian jasa dan kualitas layanan.

3. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Parasuramant, et al, 1988 (dalam Nursya'bani, 2006) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, yakni:

- *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, perlengkapan, dan penampilan pekerja.
- *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tanggap.
- *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
- *Empathy* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

B. Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian standar operasional prosedur

Menurut Hamdan (dalam Fatimah, 2015) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi. Pedoman ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan telah berjalan secara efektif, konsisten dan sistematis.

2. Fungsi dan Tujuan SOP

Menurut purnamasari (2015) tujuan dan fungsi untuk memberikan panduan dan pedoman kerja agar kegiatan perusahaan terkontrol, hal lainnya sebagai berikut:

- Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
- Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi maupun perusahaan.
- Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
- Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.

C. Diagram Ishikawa

1. Konsep Diagram Ishikawa

Diagram ishikawa merupakan sebuah diagram yang digunakan untuk menunjukkan kemungkinan penyebab kejadian atau masalah tertentu. Diagram ini dikembangkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa pada tahun 1943, yang berasal dari negara Jepang. Diagram Ishikawa sering disebut dengan diagram sebab akibat dan fishbone karena bentuk yang menyerupai tulang ikan diagram Ishikawa. Diagram sebab-akibat adalah sebuah teknik grafis yang digunakan untuk mengurutkan dan menghubungkan interaksi antara faktor-faktor yang berpengaruh dalam suatu proses. Menurut Zulian Yamit (2001), terdapat dua macam Diagram Fishbone, yakni:

- Standar Fishbone yaitu pengidentifikasian suatu penyebab-penyebab yang kemungkinan berasal dari suatu masalah yang tidak diharapkan dan bersifat spesifik.
- Diagram Fishbone terbalik yaitu suatu pengidentifikasian sebuah tindakan yang yang harus dilakukan untuk menghasilkan efek atau hasil yang diinginkan.

METODOLOGI

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan responden pengguna jasa layanan pada mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan. Penelitian ini akan dilakukan di wilayah Lempuyangan di Yogyakarta.

2. Variabel dan Deifinis Operasional

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi Standard Operating Procedure pada mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan yaitu variabel kualitas pelayanan.

Pada variabel kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Tetapi dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan 4 variabel yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

- *Tangible* yaitu segala penampilan bukti fisik serta bukti awal yang mampu diberikan oleh mitra Go-Jek serta kondisi kendaraan yang digunakan.
- *Realibility* adalah kemampuan mitra Go-Jek dalam mengendalikan kendaraan dengan baik dan memuaskan penumpang yang telah dijanjikan.
- *Assurance* yaitu kemampuan mitra Go-Jek atas pengetahuan dan mampu memberikan jaminan kepada penumpang bebas dari bahaya dan resiko.
- *Emphaty* yaitu mitra Go-Jek mampu menjalin hubungan komunikasi yang baik serta memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2005). Sedangkan menurut Sekaran (2006) menjelaskan bahwa populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal yang peneliti inginkan. Populasi pada penelitian ini adalah mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan dengan kriteria minimal 1 tahun telah menjadi mitra PT Go-Jek Indonesia serta mitra Go-Jek yang bergabung pada Go-Jek paguyuban Lempuyangan dan pengguna jasa layanan Go-Jek di wilayah Yogyakarta. Jumlah keseluruhan mitra Go-Jek yang sesuai dengan kriteria adalah 70 orang.

Sampel adalah pemilihan sejumlah subjek penelitian sebagai wakil dari populasi sehingga dihasilkan sampel yang mewakili populasi tersebut (Sekaran, 2006).. Pada penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 70 mitra Go-Jek. Menurut Arikunto (2006) apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Berdasarkan sampel yang telah ditentukan oleh penulis, setiap mitra Go-Jek akan dinilai masing-masing oleh 2 konsumen, sehingga jumlahnya sebanyak 140 responden. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh (*sensus*) yaitu metode penarikan sampel jika semua populasi dijadikan sebagai sampel. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* karena penulis memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja responden yang akan ditemui.

4. Jenis dan teknik pengumpulan data

Data primer merupakan data-data atau informasi yang didapat langsung dari subjek penelitian dan perlu diolah terlebih dahulu. Data primer yang terkumpul adalah dari responden yang diperoleh melalui pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dan wawancara. Menurut Siregar (2013) kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan. Kuisisioner digunakan untuk mendapatkan suatu data atau informasi yang berasal dari responden, data atau informasi tersebut mengungkapkan mengenai penerapan SOP mitra Go-Jek.

Pada penelitian ini penulis menggunakan uji validitas yang dikorelasikan oleh item dan total item dengan teori pearson, dimana data dikatakan valid jika $0 < 0,05$. Sedangkan untuk uji realibilitas apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel (Ghozali, 2011).

5. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling berhubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan. Analisis deskriptif dalam penelitian ini yang dikemukakan dalam bentuk laporan adalah cara-cara penyajian data melalui tabel distribusi frekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan tabel dibawah dapat diketahui bahwa keseluruhan dari variabel-variabel yang ada pada penelitian ini adalah untuk uji validitas seluruh variabel *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, *Emphaty* dinyatakan valid, nilai signifikansi yang diperoleh seluruhnya $< 0,05$.

Kemudian hasil uji reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa koefisien Cronbach's Alpha $> 0,60$ sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item variabel *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, *Emphaty* dinyatakan reliabel, sehingga untuk selanjutnya item-item variabel *Tangible*, *Realibility*, *Assurance*, *Emphaty* layak digunakan sebagai alat ukur.

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach	Korelasi Item dengan Nilai Total		Hasil
		R Hitung	Sig.	
<i>Tangible</i>	0,852			R
T1		,835**	0,000	V
T2		,886**	0,000	V
T3		,696**	0,000	V
T4		,743**	0,000	V
T5		,757**	0,000	V
T6		,647**	0,000	V
<i>Realibility</i>	0,801			R
R1		,785**	0,000	V
R2		,799**	0,000	V
R3		,832**	0,000	V
R4		,799**	0,000	V

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach	Korelasi Item dengan Nilai Total		Hasil
		R Hitung	Sig.	
<i>Assurance</i>	0,670			R
A1		,589**	0,000	V
A2		,614**	0,000	V
A3		,644**	0,000	V
A4		,562**	0,000	V
A5		,677**	0,000	V
A6		,613**	0,000	V
<i>Emphaty</i>	0,748			R
E1		,830**	0,000	V
E2		,698**	0,000	V
E3		,720**	0,000	V
E4		,807**	0,000	V

Keterangan: R (Reliabel) dan V (Valid)

B. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis data dengan menggunakan statistika deskriptif dipergunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan secara umum.

1. Variabel *Tangible*

Dari indikator-indikator yang tertera pada tabel variabel *Tangible* terdapat pelanggaran standar operasional prosedur yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu kondisi jaket mitra Go-Jek yang digunakan saat bekerja, dengan jumlah

frekuensi sebanyak 41 mitra Go-Jek atau 58% yang melanggar SOP yaitu jaket mitra Go-Jek dalam keadaan tidak baik.

Pernyataan		1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
T1	Kondisi jaket mitra (<i>driver</i>) Go-Jek yang anda tumpangi	10	14	22	31	9	13	13	18	16	23	2,9
T2	Kerapian mitra (<i>driver</i>) Go-Jek dalam berpakaian	4	8	13	18	23	33	14	20	15	21	3.2
T3	Kebersihan motor mitra (<i>driver</i>) Go-Jek yang digunakan untuk penumpang	0	0	1	2	20	28	28	40	19	27	3.8
T4	Kelengkapan motor mitra (<i>driver</i>) Go-Jek yang anda tumpangi	0	0	11	16	14	20	21	30	18	26	3.7
T5	Kualitas helm yang diberikan mitra (<i>driver</i>) Go-Jek kepada penumpang	0	0	19	27	8	11	27	38	10	14	3.4
T6	Kebersihan helm yang diberikan mitra (<i>driver</i>) Go-Jek kepada penumpang	0	0	16	23	13	18	29	41	11	16	3.3
Assurance		0	0	14	21	16	23	30	42	10	14	3,39

2. Variabel *Realibility*

Dari indikator-indikator yang tertera pada variabel *Realibility* terdapat pelanggaran standar operasional prosedur yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu kenyamanan mitra Go-Jek dalam mengendarai motor, dengan jumlah frekuensi sebanyak 43 mitra Go-Jek atau 61% yang melanggar SOP yaitu tidak nyaman dalam mengendarai motor.

Pernyataan		1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
R1	Kepatuhan mitra (<i>driver</i>) Go-Jek pada kecepatan mengendarai motor yang anda tumpangi	0	0	18	26	11	16	29	41	12	17	3,3
R2	Ketaatan mitra (<i>driver</i>) Go-Jek pada rambu-rambu lalu lintas	0	0	1	2	20	28	28	40	21	30	3,8
R3	Kenyamanan mitra (<i>driver</i>) Go-Jek dalam mengendarai motor	0	0	29	41	14	20	12	17	10	14	3,3
R4	Kesopanan mitra (<i>driver</i>) Go-Jek terhadap penumpang	0	0	1	2	20	28	28	40	19	27	3,8
Reliability		0	0	8	11	21	31	27	38	14	20	3,54

3. Variabel *Assurance*

Dari indikator-indikator yang tertera pada variabel *Assurance* terdapat pelanggaran standar operasional prosedur yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu mitra Go-Jek menjamin penumpang dari debu dan mitra Go-Jek menjamin kebersihan kepala penumpang, dengan jumlah frekuensi sebanyak 51 mitra Go-Jek atau 73% yang melanggar SOP yaitu tidak menawarkan masker atau memberikan masker ke penumpang dan 46 mitra Go-Jek atau 65% yang melanggar SOP yaitu tidak menawarkan atau memberikan penutup kepala kepada penumpang.

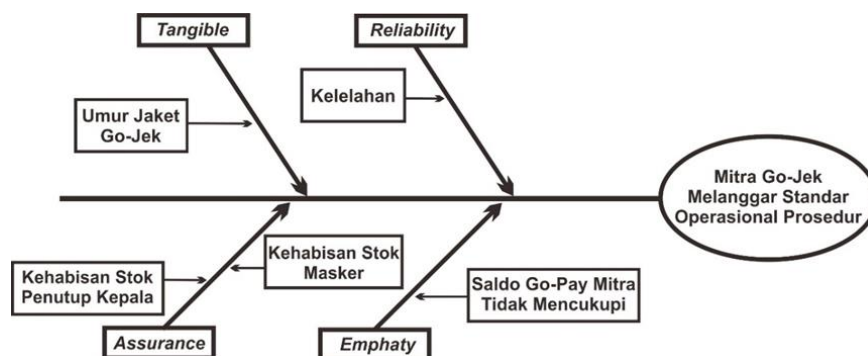
Pernyataan		1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
A1	Mitra (driver) Go-Jek menjamin keselamatan penumpang	5	7	15	21	1	2	16	23	33	47	3,6
A2	Mitra (driver) Go-Jek menjamin penumpang terhindar dari debu	14	20	32	46	5	7	10	14	9	13	2,4
A3	Mitra (driver) Go-Jek menjamin kebersihan kepala penumpang	15	21	28	40	3	4	15	14	9	13	2,6
A4	Helm yang diberikan mitra (driver) Go-Jek kepada penumpang dapat berfungsi	0	0	15	21	13	18	23	33	14	20	3,5
A5	Mitra (driver) Go-Jek mampu memberikan rute tercepat kepada penumpang	1	2	27	38	6	8	21	30	15	21	3,2
A6	Mitra (driver) Go-Jek paham mengenai lokasi tujuan	1	2	20	28	17	24	21	30	12	17	3,2
Assurance		2	3	17	24	26	37	23	33	2	3	3,08

4. Variabel *Emphaty*

Dari indikator-indikator yang tertera pada variabel *Emphaty* terdapat pelanggaran standar operasional prosedur yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu kemampuan mitra Go-Jek berpromosi, dengan jumlah frekuensi sebanyak 41 mitra Go-Jek atau 58% yang melanggar SOP yaitu mitra Go-Jek tidak melakukan promosi kepada penumpang.

Pernyataan		1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
E1	Kemampuan mitra (driver) Go-Jek menyapa penumpang	0	0	19	27	7	10	28	40	16	23	3,4
E2	Kemampuan mitra (driver) Go-Jek bersikap sopan kepada penumpang	0	0	1	2	20	28	28	40	21	30	3,8
E3	Kemampuan mitra (driver) Go-Jek mengucapkan salam kepada penumpang	0	0	16	23	13	18	29	41	12	17	3,3
E4	Kemampuan mitra (driver) Go-Jek dalam berpromosi	10	14	22	31	9	13	13	18	16	23	2,9
Emphaty		1	2	12	17	19	27	28	40	10	14	3,36

C. Analisis Diagram Ishikawa



1. Penjelasan Diagram Ishikawa dan Faktor – Faktor Mitra Go-Jek Melanggar SOP

Diagram ishikawa merupakan sebuah diagram yang digunakan untuk menunjukkan kemungkinan penyebab kejadian atau masalah tertentu. Diagram sebab-akibat adalah sebuah teknik grafis yang digunakan untuk mengurutkan dan menghubungkan interaksi antara faktor-faktor yang berpengaruh dalam suatu proses. Hal ini juga menggambarkan kemungkinan penyebab masalah tertentu dengan menyortir dan menghubungkan setiap penyebab dengan menggunakan klasifikasi skema.

- Variabel *Tangible*

Terdapat faktor yang menyebabkan mitra Go-Jek melanggar standar operasional prosedur tersebut, yaitu umur jaket Go-Jek yang dikenakan sudah cukup lama sehingga tingkat kualitas jaket Go-Jek sudah tidak baik lagi seperti warna jaket Go-Jek yang sudah pudar, kerapian jahitan jaket yang sudah tidak rapi kembali walaupun mitra Go-Jek sudah berusaha tampil sebaik mungkin tetapi tidak terlihat begitu bersih dan rapi oleh konsumen. Faktor ini disebabkan oleh sistem PT Go-Jek Indonesia yang tidak memberikan jaket Go-Jek kepada mitra secara gratis, tetapi mitra Go-Jek harus membeli jaket Go-Jek seharga Rp.100.000, selain itu jaket Go-Jek yang tersedia di perusahaan tidak setiap hari tersedia dan tidak semua ukuran jaket tersedia, sehingga mitra Go-Jek masih tetap menggunakan jaket Go-Jek dengan kualitas yang tidak baik.

- Variabel *Reliability*

Terdapat faktor yang menyebabkan mitra Go-Jek melanggar standar operasional prosedur tersebut, yaitu kelelahan mitra Go-Jek yang mengakibatkan ketidaknyamanan konsumen dalam mengendarai kendaraan. Faktor kelelahan disebabkan oleh sistem dari PT Go-Jek Indonesia karena pada sistem PT Go-Jek Indonesia memberikan target point kepada setiap mitra Go-Jek jika mitra Go-Jek bisa memperoleh point dengan jumlah 20 dalam sehari akan mendapat bonus Rp.80.000. Jumlah target point 20 yang harus diselesaikan dalam sehari menimbulkan kelelahan yang dirasakan oleh mitra Go-Jek.

- Variabel *Assurance*

Terdapat 2 faktor yang menyebabkan mitra Go-Jek melanggar standar operasional prosedur tersebut yaitu kehabisan stok masker dan stok penutup kepala sehingga mitra Go-Jek tidak bisa memenuhi permintaan konsumen ketika konsumen membutuhkan masker dan penutup kepala. Faktor ini disebabkan oleh 2 hal yaitu pertama, mitra Go-Jek tidak mempersiapkan kebutuhan masker dan penutup kepala yang akan diberikan kepada konsumen saat bekerja, contohnya ketika mitra Go-Jek sudah mendapatkan 10 konsumen dan mitra Go-Jek membawa 10 masker dan penutup kepala tetapi ketika masker dan penutup kepala sudah habis mitra Go-Jek masih mendapatkan konsumen sehingga konsumen yang mitra Go-Jek dapatkan tidak mendapat masker dan penutup kepala. Kedua, PT Go-Jek Indonesia mempunyai stok masker dan penutup kepala yang terbatas sehingga tidak semua mitra Go-Jek mendapatkan masker dan penutup kepala.

- Variabel *Emphaty*

Terdapat faktor yang menyebabkan mitra Go-Jek melanggar standar operasional prosedur tersebut, yaitu mitra Go-Jek tidak melakukan promosi kepada konsumen sehingga mitra Go-Jek tidak bisa memenuhi permintaan perusahaan. Hal ini disebabkan oleh mitra Go-Jek yang terkadang mengambil semua uang yang ada didalam saldo rekening ponsel di aplikasi mitra Go-Jek

tersebut yang mengakibatkan tidak ada saldo yang tersisa di rekening ponsel mitra Go-Jek. PT Go-Jek Indonesia merekomendasikan setiap mitra Go-Jek setidaknya menyisakan saldo rekening ponsel Rp.50.000 didalam aplikasi mitra Go-Jek, supaya mitra Go-Jek mampu memenuhi permintaan konsumen dan mampu berpromosi kepada konsumennya.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan masih ada beberapa standar operasional prosedur dari PT Go-Jek Indonesia yang masih dilanggar oleh mitra Go-Jek. Hal ini bisa dilihat di setiap variabel yang digunakan pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pertama, dari variabel *Tangible* masih ada SOP yang dilanggar oleh mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan terutama pada kondisi jaket mitra Go-Jek yang sudah tidak baik.
2. Kedua, dari variabel *Realibility* masih ada SOP yang dilanggar oleh mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan terutama kenyamanan mitra Go-Jek dalam mengendarai kendaraan.
3. Ketiga, dari variabel *Assurance* masih ada SOP yang dilanggar oleh mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan terutama pada mitra Go-Jek yang tidak menjamin penumpang dari tebu dan mitra Go-Jek menjamin kebersihan kepala penumpang.
4. Keempat, dari variabel *Emphaty* masih ada SOP yang dilanggar oleh mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan terutama pada kemampuan mitra Go-Jek dalam berpromosi.

SARAN

Berikut ini saran yang dapat peniliti berikan dalam meminimalisirkan faktor-faktor yang sering dilanggar oleh mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan sehingga mitra Go-Jek tidak memenuhi persyaratan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh PT Go-Jek Indonesia:

1. Faktor umur seragam.
Seharusnya manajemen PT Go-Jek Indonesia memberikan tanda terima kasih atau penghargaan kepada mitra Go-Jek dengan memberikan jaket Go-Jek secara gratis dalam setahun karena jaket Go-Jek yang dikenakan oleh mitra Go-Jek merupakan sebuah iklan tertentu yang bisa meningkatkan citra PT Go-Jek Indonesia secara tidak langsung mitra Go-Jek sudah mengiklankan PT Go-Jek Indonesia kepada masyarakat.
2. Faktor kelelahan
Hal ini disebabkan oleh sistem bonus point yang diberikan oleh PT Go-Jek Indonesia terlalu banyak yaitu 20 point dalam sehari. Seharusnya PT Go-Jek Indonesia bisa menurunkan target point yang diberikan oleh mitra Go-Jek agar mitra Go-Jek tidak kelelahan dalam bekerja karena mitra Go-Jek sangat termotivasi untuk mendapatkan bonus dari perusahaan dengan memenuhi target point yang telah ditentukan.
3. Faktor stok masker dan penutup kepala habis
Mitra Go-Jek agar bisa lebih memperhatikan jumlah masker dan penutup kepala yang akan digunakan dengan jumlah konsumen yang akan ditarget oleh mitra Go-Jek. Selanjutnya, sistem pembagian masker dan penutup kepala yang dilakukan oleh PT Go-Jek Indonesia agar bisa diperbaiki dan mampu memenuhi permintaan mitra Go-Jek atau PT Go-Jek Indonesia bisa bekerja sama dengan perusahaan spray pembersih helm untuk mensterilkan helm seketika itu.
4. Faktor saldo Go-Pay mitra tidak mencukupi

Sebaiknya mitra Go-Jek harus menyisakan saldo GO-PAY yang dimiliki mitra Go-Jek sehingga bisa melakukan promosi dan memenuhi permintaan konsumen dan PT Go-Jek Indonesia seharusnya membuat kebijakan supaya saldo GO-PAY yang ada direkening ponsel mitra Go-Jek tidak bisa diambil semua, minimal tersisa Rp. 50.000 agar mitra Go-Jek masih tetap bisa menawarkan GO-PAY kepada konsumennya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2005), *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Fatimah, Endah Nur. (2015), *Strategi Pintar Menyusun SOP*, Yogyakarta: Pustaka BaruPress. Himpunan Kamus Bahasa Indonesia. 2003.
- Ghozali, Imam. (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, Rambat, and Hamdani. (2008), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Tambunan, R. M. (2013), *Standard Operating Procedures (SOP) Edisi 2*, Jakarta: Maeistas Publishing.
- Tjptono, Fandy. (2006), *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip. (2005), *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas, Jilid 1*, Jakarta: Erlangga.
- Purnama, Nusya'bani. (2006), *Manajemen Kualitas, Prespektif Global*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Purnamasari, Evita P. (2015), *Panduan Menyusun SOP*, Yogyakarta: PT. Buku Kita.
- Sekaran, Uma. (2006), *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Syofian, (2010), *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yamit, Z (2010), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: EKONOSIA.