

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR
UMUM (SPBU 44.555.05) JALAN KALIURANG YOGYAKARTA**

(Studi Kasus Pada Perusahaan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum atau SPBU)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Nama : Mahersa Henggar Prakoso

Nomor Mahasiswa : 13311121

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2017

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU 44.555.05) DI JALAN KALIURANG YOGYAKARTA

Mahersa Henggar Prakoso

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

mahersahenggar@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is influence the application of Standard Operating Procedures (SOP) to the quality of service. Sampling method in this research use purposive sampling method, that is taking sample based on criteria. This research concentrates on one company that is gas station 44.555.05 on Jl Kaliurang Yogyakarta. In this study using multiple regression analysis. The result of the research proves that the SOP of Reliability, SOP of Responsiveness, SOP of Accurance, SOP of Emphaty, and SOP of Tangibles have a significant effect on service quality.

Keywords: SOP, Standard Operational Procedure, Service Quality

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu mengambil sampel berdasarkan kriteria. Penelitian ini berkonsentrasi pada satu perusahaan yaitu SPBU 44.555.05 di Jalan Kaliurang Yogyakarta. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa SOP Keandalan, SOP Daya Tanggap, SOP Jaminan, SOP Empati, dan SOP Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : SOP, Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Bahan bakar merupakan salah satu bentuk energi yang cukup mendasar bagi manusia. Berkembangnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, membuat bahan bakar menjadi kebutuhan primer dan sangat diperlukan bagi manusia dalam menunjang berbagai aktivitas kehidupannya. Perusahaan yang memproduksi serta menyediakan bahan bakar untuk kebutuhan di Indonesia adalah Pertamina.

Pertamina telah berdiri sejak tanggal 10 Desember 1957. Pertamina juga merupakan salah satu perusahaan milik negara (*National Oil Company*). Pertamina juga telah memonopoli bisnis minyak dan gas bumi di Indonesia. Per tanggal 17 September 2003 status Pertamina telah berubah status hukumnya menjadi PT Pertamina (PERSERO).

Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang MIGAS baru, Pertamina tidak lagi menjadi satu-satunya perusahaan yang memonopoli industri MIGAS dimana kegiatan usaha minyak dan gas bumi diserahkan kepada mekanisme pasar (www.pertamina.com).

Terbukanya persaingan bebas dalam industri minyak dan gas di Indonesia membuka peluang bagi perusahaan asing untuk melebarkan sayapnya ke Indonesia. Saat ini telah tercatat ada 4 perusahaan berskala Internasional pesaing Pertamina yang beroperasi dalam sektor BBM retail di Indonesia. Keempat perusahaan itu adalah *Shell* (Amerika), *Petronas* (Malaysia), *ExxonMobil* (Amerika) dan *Total E&P Indonesia* (Perancis).

Dinamika persaingan yang semakin kompetitif ini disikapi oleh Pertamina. Pertamina melakukan beberapa transformasi dengan melakukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kinerja dan infrastrukturnya. Pertamina meluncurkan program *Pertamina Way*. Program ini dirancang untuk melayani pengisian BBM secara cepat, ramah dan nyaman. Program Pertamina lainnya adalah *Pasti Pas*, *sertifikat quality&assurance* dari lembaga audit independen. Program ini akan yang diberikan ke beberapa SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) yang memiliki kinerja memuaskan.

Dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah baku dari Pertamina dan produk yang merupakan BBM bersubsidi, SPBU tidak dapat melakukan strategi biaya rendah. Namun masih memungkinkan untuk menerapkan strategi diferensiasi agar lebih unggul dari SPBU pesaing, salah satunya dengan mengedepankan pencapaian kualitas layanan yang dapat memuaskan pelanggan. Komitmen untuk memberikan pelayanan yang secara konsisten mampu memuaskan pelanggan menjadi perhatian utama pihak manajemen di setiap SPBU.

Penelitian terdahulu terkait *Pertamina Way* oleh Suhari (2008) yang dianalisis menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) menyimpulkan bahwa 5 (lima) dimensi

kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* yang ditingkatkan oleh SPBU 44.591.14 Pati dengan melaksanakan *Pertamina Way* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut O. Depary (2010) juga menunjukkan bahwa orientasi pasar, kelengkapan produk, dan efektifitas saluran distribusi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pemasaran SPBU di Semarang.

SPBU Pertamina Pasti Pas adalah SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan pelayanan terbaik memenuhi standard kelas dunia. Konsumen dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, serta fasilitas nyaman.

Fenomena sekarang yang dapat kita lihat di Yogyakarta adalah banyaknya stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) yang belum sepenuhnya melaksanakan standar operasional prosedur perusahaan (SOP). Senyum, Sapa dan Salam pun juga jarang kita temui di hampir semua SPBU di Yogyakarta. selain itu, selogan pasti pas juga terkadang hanya mengacu pada angka di mesin BBM dan uang saja, tetapi tidak pada kuantitas BBM tersebut. hal ini menyebabkan seseorang yang setiap kali melakukan pengisian BBM dengan harga Rp 10.000,- di setiap SPBU di Yogyakarta pasti berbeda kuantitinya. indikasi ini menimbulkan stigma di masyarakat bahwa oknum di beberapa SPBU di Yogyakarta melakukan tindakan kecurangan dan tidak sesuai dengan SOP yang berlaku di SPBU tersebut.

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Operasional

Manajemen operasional merupakan suatu ilmu yang mempelajari tentang serangkaian proses pengubahan suatu input menjadi output yang memiliki kandungan nilai dan berguna dalam memenuhi kebutuhan semua konsumen. Menurut Handoko (2001) manajemen operasional adalah Sejumlah usaha dalam mengelola secara optimal perihal penggunaan sumber daya-sumber daya atau faktor-faktor produksi, seperti : tenaga kerja, mesin, peralatan, bahan mentah dan sebagainya, dalam proses transformasi bahan mentah dan tenaga kerja menjadi berbagai produk dan jasa. Berdasarkan beberapa definisi dari peneliti tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan penciptaan barang atau jasa melalui proses *input* menjadi *output*, di mana semua bagian organisasi berperan serta.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015).

Standar Operasional Prosedur Perusahaan juga berfungsi dalam membentuk sistem kerja dan aliran kerja secara teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, SOP juga dapat menggambarkan tentang cara-cara dalam mencapai tujuan dari sebuah pekerjaan yang telah dilaksanakan berdasarkan dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku di suatu entitas tertentu. SOP juga memberikan penjelasan tentang bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung. SOP juga dianggap sebagai suatu sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang telah ditetapkan. SOP juga menjamin adanya konsistensi dan proses kerja yang telah berlangsung secara sistematis. SOP juga dapat digunakan dalam menetapkan suatu hubungan timbal-balik antar satuan kerja atau antar departemen di suatu entitas tertentu. SOP digunakan tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja suatu departemen di suatu entitas dalam melaksanakan seluruh program kerjanya.

Jasa (*Service*)

Hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah kualitas pelayanan yang diberikan, konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik. Karena keberhasilan suatu produk sangat ditentukan pula baik tidaknya pelayanan yang diberikan perusahaan dalam memasarkan produknya baik itu pelayanan sewaktu penawaran produk, pelayanan keramahan wiraniaga, pelayanan satpam, pelayanan kasir, pelayanan pengaturan parkir, hingga pelayanan terhadap kondisi produk pasca pembelian. Apabila pelayanan yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen maka produk/jasa yang ditawarkan akan dibeli. Sedangkan, bila terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka dapat di pastikan produk/jasa tersebut kurang diminati konsumen. Menurut Tjiptono (2000) kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat beberapa elemen, yaitu : kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, dan kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2008).

Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis Penelitian

Berikut ini adalah ringkasan hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan. Diantaranya adalah Maya Dhita (2008) tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap kinerja SPBU di Ngabenrejo Grobogan, dalam penelitian itu menyimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepentingan (prioritas) kualitas pelayanan tertinggi menurut pelanggan ada pada dimensi *reliability* (keandalan) yaitu atribut-atribut yang berkaitan dengan kemampuan SPBU Ngabenrejo untuk melaksanakan dan menyediakan produk atau layanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat, akurat, dan terpercaya. Dengan demikian, SPBU Ngabenrejo telah melaksanakan dan menyediakan produk atau layanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat, akurat, dan terpercaya sehingga memenuhi harapan serta kepuasan pelanggan.

Esti Wahyu Pratiwi (2009) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan SPBU pasti pas terhadap kepuasan konsumen di Kota Malang. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa variabel bukti fisik, empati, kehandalan, jaminan dan daya tanggap berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan konsumen di kota Malang. Variabel bukti fisik (*tangibles*) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada SPBU Pasti Pas di kota Malang. Variabel empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada SPBU Pasti Pas di kota Malang. Sedangkan, variabel kehandalan (*reliability*) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada SPBU Pasti Pas di kota Malang. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) juga tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada SPBU Pasti Pas di kota Malang.

Nining (2014) menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang dengan sistem manajemen pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur dan fungsi manajemen sudah terealisasi dan berjalan dengan baik. Silvia (2016) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada SPBU No. 64.751.15 di Samarinda. Secara parsial, variabel kualitas pelayanan jaminan yang berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, sedangkan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan SPBU No. 64.751.15 di Samarinda. Pada penelitian itu juga menyatakan bahwa variabel jaminan adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SPBU No. 64.751.15 di Samarinda. Menurut Shella Angelina (2015) terdapat pengaruh yang signifikan antara Standard Operating Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan di restoran Sari Bento, Pontianak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Penerapan standar operasional perusahaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Penentuan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan pelanggan stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU 44.555.05), metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Dengan demikian karyawan tetap perusahaan stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU 44.555.05) Jalan Kaliurang menjadi objek

penelitian, dan pelanggan tetap meliputi pelanggan yang membeli produk BBM dan menggunakan fasilitas SPBU.

Definisi Operasional Variabel

Variabel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan variabel independen dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP).

Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan (Goetsh dan Davis, 2000).

Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya (Moekijat, 2008).

Metode Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini dilakukan untuk menguji validitas dari hasil analisis regresi linear berganda, agar hasil kesimpulan yang diperoleh tidak bias (Ghozali, 2013). Adapun pengujian yang digunakan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas uji multikolinearitas, dan uji autokorelasi

Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan model regresi berganda. Rumus regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan

b = Koefisien Regresi

X₁ = Kelompok SOP Keandalan (*Reliability*)

- X₂ = Kelompok SOP Daya Tanggap (*Responsivness*)
- X₃ = Kelompok SOP Jaminan (*Assurance*)
- X₄ = Kelompok SOP Empati (*Emphaty*)
- X₅ = Kelompok SOP Bukti Fisik (*Tangibles*)
- e = Kesalahan Pengganggu

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov, dengan melihat tingkat signifikans 5%.

Hasil uji normalitas untuk seluruh model penelitian adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,22127235
	Absolute	,115
Most Extreme Differences	Positive	,115
	Negative	-,072
Kolmogorov-Smirnov Z		1,151
Asymp. Sig. (2-tailed)		,141

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah, 2017

Dari hasil uji kolmogorov-smirnov di atas, dihasilkan nilai Asymp Sig. (2-tailed) sebesar 0,141. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi ini terdistribusi normal karena nilai Asymp Sig. (2-tailed) diatas 0,005.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, dapat dilihat dari nilai uji VIF dan tolerance. Hasil uji multikolinieritas adalah sebagai berikut :

Hasil Uji Multikolinieritas

	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
(Constant)			
Keandalan	,776	1,289	Tidak Ada Multikolinieritas
Daya Tanggap	,606	1,649	Tidak Ada Multikolinieritas
Jaminan	,547	1,828	Tidak Ada Multikolinieritas
Empati	,768	1,301	Tidak Ada Multikolinieritas
Bukti Fisik	,654	1,529	Tidak Ada Multikolinieritas

Sumber : Data diolah, 2017

Dari hasil analisis uji multikolinieritas di atas, dihasilkan nilai koefisien tolerance diatas 0,1 dan VIF di bawah 10. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam model regresi ini dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser. Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Kesimpulan	
	B	Std. Error	Beta				
					,000		
1	(Constant)	1,279	,186				
	Keandalan	,051	,024	,136	2,083	,040	Tidak ada Heteroskedastisitas
	Daya Tanggap	,080	,039	,149	2,019	,046	Tidak ada Heteroskedastisitas
	Jaminan	,100	,049	,158	2,025	,046	Tidak ada Heteroskedastisitas
	Empati	,272	,036	,492	7,486	,000	Tidak ada Heteroskedastisitas
	Bukti Fisik	,140	,048	,208	2,916	,004	Tidak ada Heteroskedastisitas

Sumber : Data Diolah, 2017

Dari hasil analisis uji heteroskedastisitas di atas, pada hasil uji Glejser nilai Signifikansi masing-masing variabel independen $> 0,05$. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Analisis Regresi Berganda

Model regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan. Hasil pengujian terhadap model regresi berganda adalah sebagai berikut.

Hasil Regresi Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (Standardized Coefficient)	Sig-t (p-value)	Korelasi parsial (r)	Ket.
Konstanta	1,279			
Keandalan (X1)	0,051	0,040	0,210	Sig
Daya Tanggap (X2)	0,080	0,046	0,204	Sig
Jaminan (X3)	0,100	0,046	0,204	Sig
Emphaty (X4)	0,272	0,000	0,611	Sig
Bukti Fisik (X5)	0,140	0,004	0,288	Sig
F hitung		41,345		
Sig-F		0.000		
R ²		0,687		

Variabel Dependen : Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber : Data hasil regresi, 2017

Dengan memperhatikan model regresi maka didapat pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan sebagai berikut :

$$Y = 1,279 + 0,051X1 + 0,080X2 + 0,100X3 + 0,272X4 + 0,140X5$$

Berdasarkan berbagai parameter dalam persamaan regresi tersebut, maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 1,279 dapat disimpulkan bahwa apabila nilai variabel independen sama dengan 0 maka besarnya Kualitas Pelayanan sebesar 1,279.
2. SOP Keandalan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,051. Hal tersebut berarti bahwa apabila keandalan meningkat satu satuan maka Kualitas Pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,051 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.
3. SOP Daya tanggap mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,080. Hal tersebut berarti bahwa apabila daya tanggap meningkat satu satuan maka Kualitas Pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,080 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.
4. SOP Jaminan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan, dengan

koefisien regresi sebesar 0,100. Hal tersebut berarti bahwa apabila jaminan meningkat satu satuan maka Kualitas Pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,100 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

5. SOP Emphaty mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,272. Hal tersebut berarti bahwa apabila emphaty meningkat satu satuan maka Kualitas Pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,272 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.
6. SOP Bukti fisik mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,140. Hal tersebut berarti bahwa apabila bukti fisik meningkat satu satuan maka Kualitas Pelayanan juga akan meningkat sebesar 0,140 dengan asumsi semua variabel independen lain konstan.

Pembahasan

Pengaruh SOP Keandalan Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP Keandalan (*Reliability*) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Semakin baik keandalan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan keandalan perusahaan

Hubungan keandalan dengan kualitas pelayanan adalah keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi konsumen terhadap keandalan perusahaan maka Kualitas Pelayanan juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap keandalan buruk, maka Kualitas Pelayanan juga akan semakin rendah

Pengaruh SOP Daya Tanggap Terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP daya tanggap berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan. Semakin baik SOP daya tanggap akan meningkatkan Kualitas Layanan.

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan. Tanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas terhadap kualitas layanan. Daya tanggap / ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen

Pengaruh SOP Jaminan Terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP jaminan berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan. Semakin baik SOP jaminan akan meningkatkan Kualitas Layanan.

Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen. Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan karyawan dalam melayani kebutuhan pelanggan, etika para pegawai, dan jaminan keamanan dari perusahaan. Adanya jaminan keamanan dari suatu perusahaan akan membuat pelanggan merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk melakukan pembelian ulang, disamping itu jaminan dari suatu perusahaan akan berpengaruh pada kepuasan konsumen karena apa yang diinginkan pelanggan dapat dipenuhi oleh perusahaan yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari karyawan tersebut. Kesopanan dan keramahan dari pegawai akan membuat pelanggan merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

Pengaruh SOP Empati Terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP empati (*emphaty*) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan. Semakin baik SOP empati akan meningkatkan Kualitas Layanan.

Empati (*emphaty*) merupakan perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Perusahaan yang perhatian yang tulus sifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Pemahaman kebutuhan akan pelanggan tersebut akan meningkatkan kualitas layanan terhadap konsumen.

Pengaruh SOP Bukti Fisik Terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan. Semakin baik bukti fisik akan meningkatkan Kualitas Layanan.

Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek bukti fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan konsumen adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap bukti fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil analisis data, kesimpulan dalam penelitian ini adalah

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP Keandalan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan hal ini juga di kuatkan oleh Efektifitas, Konsistensi, Sistematis, dan Pengetahuan Prosedur para karyawan. Semakin baik Keandalan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan hal ini juga di kuatkan oleh Efektifitas, Konsistensi, Sistematis, dan Pengetahuan Prosedur para karyawan.. Semakin baik SOP Daya Tanggap akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP Jaminan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan hal ini juga di kuatkan oleh Efektifitas, Konsistensi, Sistematis, dan Pengetahuan Prosedur para karyawan.. Semakin baik jaminan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.
4. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP emphaty berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan hal ini juga di kuatkan oleh Efektifitas, Konsistensi, Sistematis, dan Pengetahuan Prosedur para karyawan.. Semakin baik emphaty akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.
5. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa SOP bukti fisik berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan hal ini juga di kuatkan oleh Efektifitas, Konsistensi, Sistematis, dan Pengetahuan Prosedur para karyawan.. Semakin baik bukti fisik akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian maka saran yang terhadap perusahaan adalah :

1. Dari hasil analisis deskriptif, SOP keandalan merupakan variabel SOP yang paling rendah dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Disarankan bagi perusahaan untuk meningkatkan variabel SOP keandalan. Konsumen dalam penelitian ini terpengaruh oleh SOP keandalan, maka perusahaan perlu meningkatkan kemampuan karyawan dalam Bersikap sopan dan ramah terhadap konsumen, Mampu bekerja dengan baik, tepat, cermat dan cepat dan Menjalankan SOP Pelayanan dan 3 S (Senyum Salam Sapa)
2. Dari hasil analisis deskriptif, SOP empathy merupakan variabel SOP yang paling tinggi dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Disarankan bagi perusahaan untuk mempertahankan variabel SOP empathy. Konsumen dalam penelitian ini terpengaruh oleh SOP empathy, maka perusahaan perlu meningkatkan kemampuan karyawan dalam Mengucapkan Sapa sambil mengatupkan kedua tangan kepada konsumen, Menawarkan Fasilitas pengisian angin, air radiator dan lain-lain serta Operator mengucapkan terima kasih, dan Setelah transaksi selesai, Operator sambil mengatupkan kedua tangan mengucapkan “terimakasih telah membeli BBM di SPBU Pertamina / telah mengisi Pertamax / Pertamina Dex” dan “Selamat jalan”

DAFTAR PUSTAKA

- Angellina, Shella. 2015. *Pengaruh Standard Operating Procedure (SOP) Bagi Restaurant Server Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Sari Bento Pontianak*. Universitas Bina Nusantara. Jakarta Barat.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. [Skripsi]. Jakarta.
- Astrid Orsini Depary. 2010. "Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemasaran Di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Semarang", Tesis, Dipublikasikan, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Assauri, Sofyan, 1999. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Revisi, LPFE-UI, Jakarta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Dhita, Maya. 2008. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja SPBU Ngabengrejo Grobogan*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L. dan Stanley B. Davis. 2002. *Total Quality Management*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. *Total Kualitas Mana: iemen*. Jakarta: Prenhallindo
- Hab, Nining Lutfiah. 2014. *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang*. Universitas Negeri Islam Hidayatullah Jakarta. Jakarta.
- Handoko, T Hani. 2001. *Manajemen Personalialia dan Sumberdaya Manusia, Edisi Kedua*. BPFE, Yogyakarta.
- Heizer, Jay & Barry Render. 2008. *Manajemen Operasi* (Buku 1 Edisi 9). Salemba Empat, Jakarta.
- Herjanto, Eddy. 2008. *Manajemen Operasi*. PT Grasindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan Control Edisi 9*, Jakarta: Prehalindo.

Krisnawati, Silvia Nila. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda*. e Journal Administrasi Bisnis. 2016. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Marzuki, 2005. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonisia.

Moekijat, 2008. *Analisis Jabatan*. CV. Mandar Maju, Bandung.

Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

M. Tambunan, Rudi. 2008. *Standar Operating Procedure (SOP)*. Jakarta : Maiestas Publishing.

Parasuraman, A. dkk. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40.

Parasuraman, A. Berry, L.L & Zeithaml, V.A. 1991. *Refinement and Reassessment of the ServQual Scale*. *Journal of Retailing*, winter. 420-50.

Pratiwi, Esti Wahyu. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan SPBU Pasti Pas Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Malang (Studi Pada SPBU Pasti Pas Jalan Panglima Sudirman Kota Malang). Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya Malang. Skripsi.

Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-langkah raktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.

Stevenson, William J. 2005. *Operations Management. Eight Edition*, New York : McGrawHill, Inc.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suhari. 2008. *Pengaruh Penerapan Pertamina Way terhadap Kualitas Pelayanan dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas (Studi Kasus pada SPBU 44.591.14 Pati)*, Tesis Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan).

Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Offset. Jakarta.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi bisnis Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

<http://www.Pertamina.com/>