BAB II

KAJIAN TEORI

G. Penelitian Terdahulu

Bab ini menjelaskan telaah pustaka penelitian yang digunakan untuk menelusuri penelitian terdahulu yang berhubungan dengan masalah penelitian, sehingga dapat diketahui masalah mana yang belum diteliti secara mendalam oleh peneliti terdahulu, selain itu juga sebagai perbandingan antara fenomena yang hendak diteliti dengan hasil penelitian yang terdahulu yang serupa.

Dari pencarian data-data yang ada pada penelitian terdahulu yang relevan didapatkan hasil penelitian, dimana masing-masing peneliti mempunyai sudut pandang yang berbeda dalam penelitian mereka. Adapun untuk lebih jelasnya tentang beberapa perbedaan yang ada dalam penelitian terdahulu akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Murniati Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam Prodi Ekonomi Syari'ah. Skripsi yang berjudul Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pengajuan Anggota Polis Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo yang di dilakukan penelitian pada tahun 2014, ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang bagaimana pelaksanaan pengajuan anggota polis pada AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo dan Bagaimana analisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengajuan anggota polis pada AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus pada objek. Studi kasus merupakan suatu penelitian kualitatif yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, atau situasi. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan informan dalam penelitian ini yaitu KUAK (Ketua Unit Administrasi dan Keuangan), staff kantor, nasabah AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah selama ini pelaksanaan pengajuan anggota polis di AJB Bumiputera 1912 Syariah cabang sidoarjo ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh perusahaan sebagai acuan terhadap pelaksanaan tersbut agar tidak menyimpag dari aturan yang ada supaya tujuan perusahaan bisa tercapai secara efektif dan efisien, akan tetapi masih banyak yang tidak faham dengan masalah SOPnya sendiri karena tidak ada SOP khusus untuk mengajuan anggota polis asuransi.

2. Esy Nur Aisyah Universitas Islam Negeri Malang Fakultas Ekonomi Jurusan Manjemen. Penelitian ini berjudul Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Sistem Bagi Hasil Pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabungan Mudharabah (Studi Pada BMT MMU Cabang Wonorejo Pasuruan), penelitian ini dilakukan pada tahun 2008.

Metode penelitian ini menggunakan Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Yang bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan SOP tabungan mudharabah, penerapan sitem bagi hasil, serta faktor-faktor yang mempengaruhi besar kecilnya bagi hasil. Disamping itu menganalisa adanya masalah dalam pelaksanaannya serta memberikan solusi dan alternatif pemecahan masalah yang dihadapi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan teknik triangulasi dalam menguji keabsahan data.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa pelaksanaan SOP Tabungan mudharabah di BMT MMU Cabang Wonorejo dapat mewujudkan visi misi BMT yaitu memberikan kemudahan kepada anggota koperasi sehingga dapat menarik masyarakat untuk menabung di BMT. Meskipun masih ada sebagian kecil dari anggota tabungan yang tidak mematuhi prosedural menabung, hal ini disebabkan karena sebagian masyarakat yang tergolong awam khususnya pada tabungan dipasar, tidak mau dengan hal-hal yang ribet seperti dalam bukti transaksi (tanda tangan). Untuk itulah BMT MMU Cabang Wonorejo mempunyai kebijakan tersendiri dalam pelaksanaan prosedural tabungan pasar. Adapun penerapan sistem bagi hasil tabungan mudharabah adalah dengan prinsip profit sharing. Dan menggunakan saldo rata-rata harian dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengetahui jumlah dana yang diinvestasikan oleh anggota. Namun jika mengalami kerugian, maka kerugian tersebut hanya ditanggung oleh pihak BMT dengan asumsi kerugian tersebut terjadi karena kelalaian BMT sebagai mudharib dalam mengelola tabungan anggota. Sehingga BMT hanya mengembalikan tabungan pokok anggota. Sedangkan kerugian tersebut ditutupi oleh BMT dengan pendapatan BMT pada akhir tahun.

3. Rinaldy Syam Universitas Hasanudin Makasar Fakultas Hukum Jurusan Ilmu Hukum. Penelitian ini berjudul Efektivitas Penerapan Standar Operational Prosedur (SOP) PT. PELNI, penelitian ini dilakukan pada tahun 2014.

   Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan proses penerapan SOP PT. PELNI Selaku Operator Kapal Penumpang dan Pengangkut Peti Kemas. Dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Penerapan SOP PT. PELNI Selaku Operator Kapal Penumpang dan Pengangkut Peti Kemas.

   Metode penelitian ini mengunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Yang bertujuan untuk mendeskripsikan proses dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Standar Operasional prosedur (SOP) PT. PELNI. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer yang diperoleh langsung dari sumber dilapangan yang bersumber dari responden yang berkaitan dengan penelitian ini dan dan data sekunder dari instansi yang terkait dengan penelitian ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari hasil penelitian, PT PELNI selaku operator kapal penumpang dan pengangkut peti kemas didirikan sejak Tahun 1950 memiliki tanggung jawab dan peran yang sangat besar, untuk memenuhi ekspektasi tersebut maka di buatlah standar operasional prosedur (s.o.p), sehingga pegawai dilingkup PT PELNI dalam menjalankan tugas dilapangan memiliki acuan kerja, namun dilapangan ada beberapa standar kerja yang tidak dijalankan dengan baik, sehingga rentan terjadi kecelakaan kerja, padahal penyusunan SOP untuk perseroan terbatas telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI no. 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur, tidak dijalankannya standar kerja yang sifat nya mengatur menimbulkan kerentanan kecelakaan kerja, hal itu juga disebabkan oleh pegawai yang tidak paham tentang posisi dan tanggung jawab, pemahaman hukum atas tanggung jawab mereka dilapangan sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jika semua pelaksana tugas mengacu pada semua standar operasional prosedur, maka pelayanan kepada konsumen juga akan baik, jika pelayanan telah terpenuhi tentu akan berdampak baik pada perekonomian Negara.

4. Harentama Fardhani Universitas Diponegoro Semarang Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen penelitian ini yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Badan Perijinan Terpadu Kota Semarang, penelitian ini dilakukan pada tahun 2010

Penelitian ini menganalisis pengaruh pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), ada 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan pegawai, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan linkungan, dan keamanan pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis nilai variabel-variabel tersebut, serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan variabel yang digunakan yaitu variabel terikat dalam penelitian ini, adalah kepuasan masyarakat (Y) dan variabel bebas dalam penelitian ini akan diuji kemudian dengan menggunakan metode analisis faktor. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu Mutu Layanan (X1), Prosedur pelayanan (X2), Harga Layanan (X3). Metode analisis data menggunakan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 variabel independen yang dikaji.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil penelitian tersebut, dapat diketahui nilai indeks adalah 3,180 dan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 79,6. Berdasarkan nilai IKM tersebut, dapat disimpulkan mutu pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang masuk dalam kriteria yang baik (B).

Melalui Analisis faktor, 14 indikator tentang pelayanan telah direduksi menjadi 8 indikator yang kemudian mengelompok dalam dua faktor, yakni faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan.

Melalui analisis regresi, dapat diketahui bahwa faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

5. Joko Saptono Universitas Islam Negeri (UIN) Malang Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Penelitian ini berjudul Standar Operasional prosedur Pengajuan kredit Dan Sistem Pengawasan Intern Untuk Mencegah kredit Macet Pada PT. Bank Tabungan negara Cabang Malang. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2008. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan standar operasional prosedur yang diterapkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang, untuk menggambarkan pengawasan intern yang diterapkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang, untuk menggambarkan pelaksanaan pengawasan intern dalam upaya mengantisipasi kredit macet di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Metode penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Yang bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan standar operasional prosedur kredit, pengawasan kredit dan pencegahan kredit macet. Dan juga menganalisa adanya masalah dalam pelaksanaannya serta memberikan solusi dan alternatif pemecahan masalah yang dihadapi.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan teknik triangulasi dalam menguji keabsahan data. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Kredit di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengajukan permohonan kredit serta memberikan kemudahan pihak bank untuk mengontrol atau mengawasi kredit yang telah tersalurkan kepada nasabah. Adapun penerapan pengawasan kredit dengan cara pemeriksaan data dokumen calon nasabah dengan teliti dan cermat serta pengawasan secara langsung ketempat nasabah bekerja. Sedangkan untuk pencegahan kredit macet PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang menerapkan kebijakan yaitu penetapan kebijakan dan prosedur manajemen risiko kredit, penentuan limit-limit risiko kredit yang bisa ditolerir oleh bank, identifikasi risiko kredit, pengukuran risiko kredit. Sehingga diperoleh kebutuhan modal untuk menyerap risiko yang ada, pemantauan dan pengendalian risiko kredit.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Reni Wulandari Universitas Bina Widya Riau Jurusan FISIP. Penelitian ini berjudul Implementasi Standar Operasional dan Prosedur Pelayanan Perizinan, penelitian ini dilakukan pada tahun 2013. Penelitian Ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Standar Operasional dan Prosedur pelayanan perizinan.Dan apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayan perizinan.Hasil penelitian ini adalah dimulai dari prosedur, persyaratan pelayanan, pemeriksaan lapangan, biaya dan waktu penyelesaian. Secara persentase jumlah responden yang setuju dengan penerapan SOP tersebut adalah 71,25%, artinya pelaksanaan SOP perizinan pada BPT Pekan baru sudah baik. Faktor faktor yang mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan perizinan. Faktor internal yang berpengaruh antara lain manajerial, jumlah dan kemampuan sumber daya aparatur, sarana pelayanan. Faktor eksternal antara lain: peraturan regulasi, koordinasi antar SKPD terkait, dan kesadaran wajib. Sedangkan faktor hambatan internal adalah minimnya pembinaan aparatur dan belum terlaksananya sistem Samsat online.
7. Skripsi Yeni Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya 2001. Penelitian ini berjudul Analisis Hubungan Pelayanan, Fasilitas dan Harga dengan Kepuasan konsumen di PT. Tri Mitra (Penyelenggaraan Umroh dan Haji). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Tri Mitra

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(Penyelenggaraan Umroh dan Haji). Bagaimana Fasilitas dan harga hubungan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Tri Mitra (Penyelenggaraan Umroh dan Haji).Hasil penelitian tersebut adalah Pelayanan (X1) mempunyai korelasi yang kuat signifikan dengan kepuasan konsumen (Y) dengan tingkat kolerasi yang bernilai 0,796. B Fasilitas (X2) mempunyai korelasi yang kuat signifikan dengan kepuasan (Y) dengan tingkat korelasi yang bernilai 0,842. C Harga (X3) mempunyai korelasi yang kuat signifikan dengan kepuasan (Y) dengan tingkat korelasi yang bernilai 0,427. D Dari tiga variabel diatas , ternyata veriabel yang paling dominan mempunyai hubungan dengan kepuasan konsumen pada PT. Tri Mitra (Penyelenggara Umroh dan Haji) Surabaya, karena mempunyai korelasi yang bernilai tinggi yaitu 0,842.

8. Ratih Hardiyati Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen penelitian dilakukan pada tahun 2010. Penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan villa Agrowisata terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini adalah Pelayanan (X1) mempunyai korelasi yang kuat signifikan dengan kepuasan konsumen (Y) dengan tingkat kolerasi yang bernilai 0,796. B Fasilitas (X2) mempunyai korelasi yang kuat signifikan dengan kepuasan (Y) dengan tingkat korelasi yang bernilai 0,842. C Harga (X3) mempunyai korelasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang kuat signifikan dengan kepuasan (Y) dengan tingkat korelasi yang bernilai 0,427. D Dari tiga variabel diatas , ternyata veriabel yang paling dominan mempunyai hubungan dengan kepuasan konsumen pada PT. Tri Mitra (Penyelenggara Umroh dan Haji) Surabaya, karena mempunyai korelasi yang bernilai tinggi yaitu 0,842.

9. Yunita Dimastuti Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Akuntansi, penelitian ini yang berjudul Desain *Standard Operating Procedures* (SOP) Ekspor Impor Pada PT. Unza Vitalis Salatiga, penelitian ini dilakukan pada tahun 2014.

   Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan Standar Operasional Prosedur Ekspor Impor PT. Unza Vitalitas. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer dan dat sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Departemenn Ekspor Impor dan melalui observasi terhadap kegiatan ekspor dan impor. Sedangkan dat sekunder diperoleh dari dokumen=dokumen berupa *Invoice, Packing list, Bill of Loding* (B/L), *Certificate of Orign* (COO) dan lain sebagainya.

   Dari hasil penelitian diketahui bahwa prosedur ekspor dan impor berjalan dengan berdasarkan pengalaman karyawan saja, karena perusahaan belum memiliki SOP. Kemudian ditemukkan pula

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

beberapa kelemahan dalam prosedur ekspor impor PT. Unza Vitalis, yaitu belum memiliki laporan Trend Penjualan Ekspor, belum memiliki Intruksi kerja pengecekan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan Pemberitahuan Impor Barang (PIB), serta sering mengalami kelambatan penerimaan *original shipping document* dari pemasok.

Untuk lebih memudahkan berikut ini adalah tabel perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan yang akan di teliti sekarang :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.1 Perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

N0	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Murniati Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam Prodi Ekonomi Syari'ah penelitian ini dilakukan pada tahun 2014	Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pengajuan Anggota Polis Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah cabang Sidoarjo	Perbedaan dengan yang saya teliti adalah obyek pembahasan, pembahasan yang saya teliti adalah tentang standar operasional prosedur pelayanan servis motor sedangkan si peneliti membahas tentang Standar operasional prosedur asuransi jiwa dan lokasi obyek yang diteliti juga berbeda	Penelitian ini sama-sama membahas tentang standar operasional prosedur Penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan juga pendekatan deskriptif
2	Esy Nur Aisyah Universitas Islam Negeri Malang Fakultas Ekonomi Jurusan Manjemen penelitian ini di lakukan pada tahun 2008	Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Sistem Bagi Hasil Pada Tabungan Mudharabah (Studi Pada BMT MMU Cabang Wonorejo Pasuruan)	Yang membedak penelitian ini adalah dalam obyek pembahasan yang diteliti, si peneliti ini adalah standar operasional prosedur bagi hasil sedangkan yang akan saya teliti adalah standar operasional prosedur pelayanan servis motor, lokasi obyek yang diteliti juga berbeda	Penelitian ini sama-sama membahas tentang standar operasional prosedur Penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan juga pendekatan deskriptif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3	Rinaldy Syam Universitas Hasanudin Makasar Fakultas Hukum Jurusan Ilmu Hukum. penelitian ini dilakukan pada tahun 2014	Penelitian ini berjudul Efektivitas Penerapan Standar Operational Prosedur (SOP) PT. PELNI,	Yang membedakan penelitian ini adalah obyek pembahasan, pembahasan yang saya teliti adalah standar operasional prosedur pelayanan servis motor sedangkan si peneliti membahas tentang efektivitas penerapan standar operasional prosedur. Lokasi obyek yang diteliti juga berbeda	Penelitian ini sama-sama membahas tentang standar operasional prosedur Penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan juga pendekatan deskriptif
4	Harentama Fardhani Universitas Diponegoro Semarang Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen penelitian ini dilakukan pada tahun 2010	Analisis Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Badan Perijinan Terpadu Kota Semarang	Penelitian ini berfokus menganalisis pengaruh pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Sedangkan penelitian saya berfokus pada standar operasional prosedur pelayanan jasa metodologi penelitian ini juga berbeda penelitian ini menggunakan kuantitatif sedangkan penelitian saya menggunakan kuantitatif.	Penelitian ini sama-sama meneliti tantang pelayanan jasa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5	Joko Saptono Universitas Islam Negeri (UIN) Malang Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen	Standar Operasional prosedur Pengajuan kredit Dan Sistem Pengawasan Intern Untuk Mencegah kredit Macet Pada PT. Bank Tabungan negara Cabang Malang	Yang membedakan penelitian ini adalah obyek pembahasan, pembahasan yang saya teliti adalah standar operasional prosedur pelayanan servis motor sedangkan si peneliti membahas tentang standar operasional prosedur kredit. Obyek lokasi juga berbeda	Penelitian ini sama-sama membahas tentang standar operasional prosedur Penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan juga pendekatan deskriptif
6	Reni Wulandari Jurusan FISIP Universitas Bina Widya Riau penelitian ini dilakukan pada tahun 2013	Implementasi Standar Operasional dan Prosedur Pelayanan Perizinan	Pada penelitian ini berfokus pada Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan sedangkan penelitiansayaStandar Operasional Prosedur Pelayanan Servis Bengkel Anwar Motor 3 obyek lokasi yang diteliti juga berbeda	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang standar operasional Pelayanan jasa Penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan juga pendekatan deskriptif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7	Yeni Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya penelitian ini dilakukan pada tahun 2001	Analisis Hubungan Pelayanan, Fasilitas dan Harga dengan Kepuasan konsumen di PT. Tri Mitra (Penyelenggaraan Umroh dan Haji)	Pada penelitian ini berfokus pada hubungan pelayanan, fasilitas, harga dengan kepuasan konsumen. Sedangkan fokus penelitian saya ini adalah merujuk pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan jasa obyek penelitian juga berbeda. Metodologi penelitian ini juga berbeda peneliti menggunakan jenis pendekatan kuantitatif sedangkan saya mengunakan pendekatan jenis kualitatif	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang pelayanan jasa, fokus penelitian ada kesamaan yaitu tentang standar Operasional Prosedur fasilitas pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8	Ratih Hardiyati Universitas Diponegoro Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen penelitian dilakukan pada tahun 2010	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran.	Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen sedangkan penelitian saya ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan jasa. Obyek penelitian juga berbeda. Metodologi penelitian ini juga berbeda peneliti menggunakan jenis pendekatan kuantitatif sedangkan saya mengunakan pendekatan jenis kualitatif	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang pelayanan jasa
9	Yunita Dimastuti Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Akuntansi	Desain *Standard Operating Procedures* (SOP) Ekspor Impor Pada PT.Unza Vitalis Salatiga, penelitian ini dilakukan pada tahun 2014	Yang membedakan penelitian ini adalah obyek pembahasan, pembahasan yang saya teliti adalah standar operasional prosedur pelayanan servis motor sedangkan si peneliti membahas tentang desain standar operasional prosedur ekspor impor	Penelitian ini sama-sama membahas tentang standar operasional prosedur Penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan juga pendekatan deskriptif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Kerangka Teori

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Lingkup Pelayanan Jasa

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Perusahaan apa pun harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur, tata cara pelayanan agar dapat memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk atau jasa. Standar pelayanan tersebut disebut juga Standar Operasional Prosedur (SOP).[19]SOP (Standar Operasional Prosedur) atau diterjemahkan menjadi PSO (Prosedur Standar Operasi)adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini merupakan suatu proses yang berurutan untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.[20]

Standar Operasional Prosedur (SOP) juga lahir dari pengelolaan usaha sehari-hari. Pengelolahaan sehari-hari yang belum tentu profesional kemudian distandarisasi agar profesional atau mendekati profesional.[21] Oleh karena itu, SOP disusun untuk mempersingkat proses pekerjaan, meningkatkan kapasitas kerja, dan menertibkan kinerja supaya tetap dalam bingkai visi serta misi perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat untuk

---

[19] Nina Rahmayanty, 2010, *manajemen Pelayanan Prima,* Graha Ilmu, Yogyakarta, cet 1, hal. 146

[20]Ekotama, Suryono, 2011, *Cara Gampang Bikin standard Operating Prosedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*. Media Presindo, Yogyakarta, hal. 19

[21]Ekotama, Suryono, *Cara Gampang Bikin standard Operating Prosedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*, hal.21

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyederhanakan suatu pekerjaan supaya berfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah diraih, pemborosan diminimalisasi dan kebocoran keuangan dapat dicegah. Hal ini biasa ditetapkan pada perusahaan yang kompetitif yakni perusahaan yang semua pekerjaan bisa diselesaikan secara tepat waktu[22]. Jadi Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat untuk menyederhanakan proses suatu pekerjaan agar hasil yang didapat menjadi optimal dan efesien. SOP juga menjadi sebuah mekanisme vital, apabila tidak di buat dan dilaksanakan dengan baik, maka manajemen sebuah perusahaan kemungkinan besar akan menjadi kacau.

b. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berikut ini adalah manfaat Standar Operasional Prosedur, antara lain:[23]

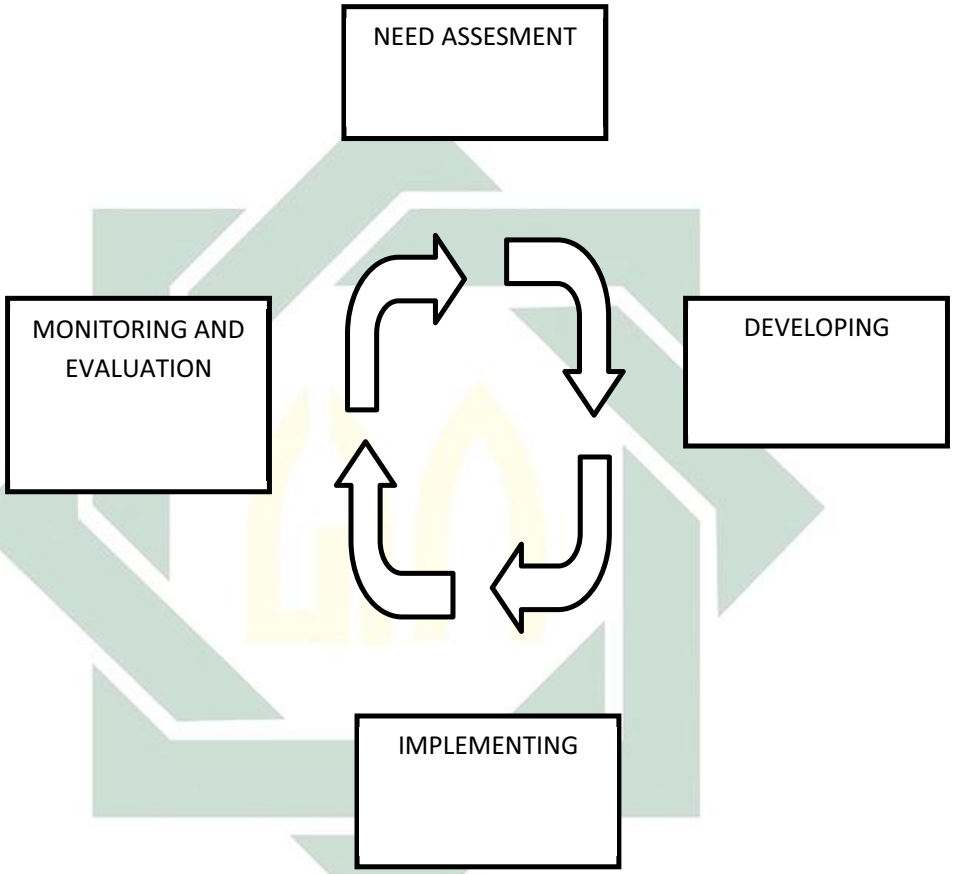
a) Memberikan jaminan kepada pelanggan akan kualitas pelayanan yang dipertanggung jawabkan.
b) Memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.
c) Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan.
d) Menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
e) Membantu staf lebih mandiri.
f) Menciptakan ukuran standar kinerja

[22]Ekotama, Suryono, 2011, *Cara Gampang Bikin standard Operating Prosedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*. Media Presindo, Yogyakarta, hal.20
[23] Nina Rahmayanty, 2010, *manajemen Pelayanan Prima,* Graha Ilmu, Yogyakarta, cet 1, hal.146

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g) Memperjelas persyaratan dan target pekerjaan.

c. Tahapan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jasa



Gambar1.1 Tahapan Penyusunan SOP[24]

Gambar diatas memiliki keterkaitan dalam penyusunan SOP, definisi gambar diatas antara lain:

1. Mengawasi dan mengevaluasi (*Monitoring And Evaluation*)

[24] Nina Rahmayanty, 2010, *manajemen Pelayanan Prima,* Graha Ilmu, Yogyakarta, cet 1, hal. 147

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seorang pemilik usaha selalu mengawasi proses kerja pelayanan dan mengevaluasi dengan proses melakukan tanya jawab dengan pihak yang bertanggung jawab (Pelayanan).

2. Keperluan, dugaan (*Need Assesment*)

   Keperluan dan dugaan itu muncul ketika seorang pemilik usaha setelah mengevaluasi dengan pihak pelayanan.

3. Mengembangkan (*Developing*)

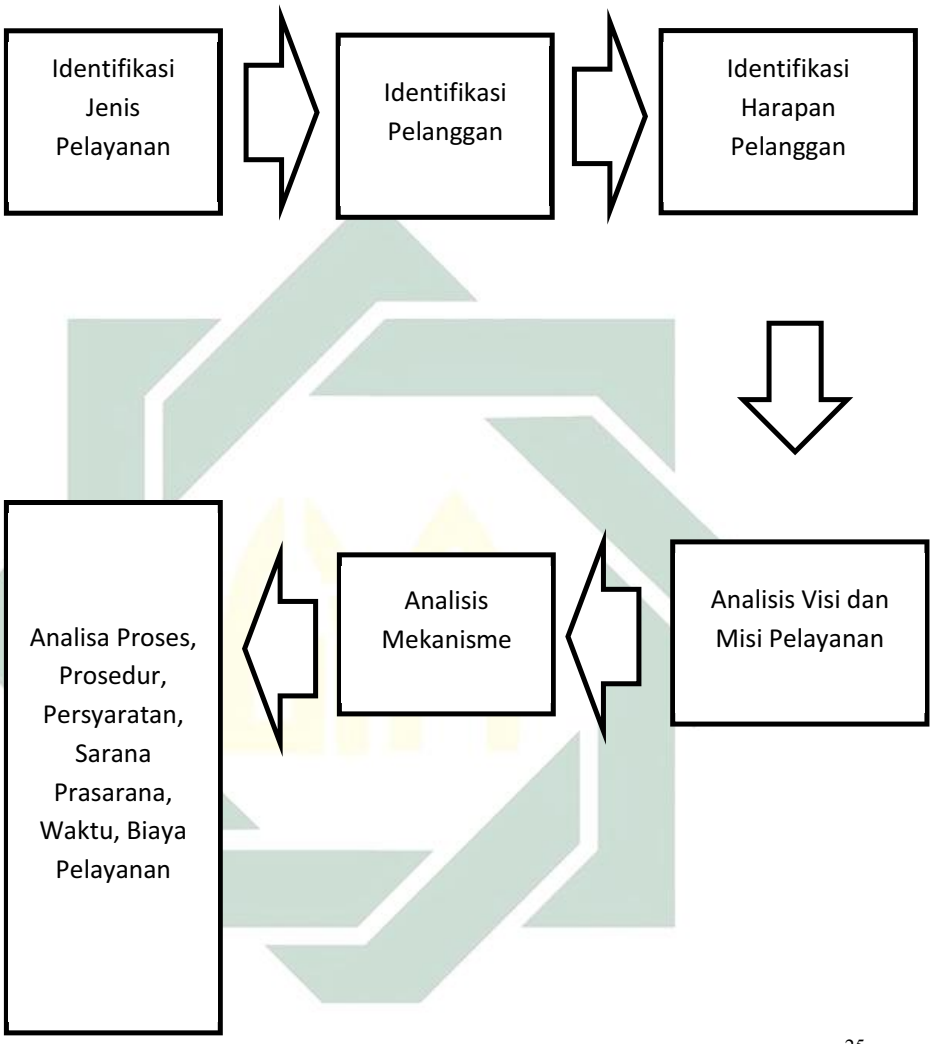
   Jika dirasa bentuk pelayanan kurang maksimal seorang pemilik usaha harus mengembangkan cara pelayanan yang lebih berkualitas.

4. Menerapkan (*Implementing*)

   Jika seorang pemilik usaha sudah memiliki cara untuk mengembangan pelayanan tersebut. pemilik usaha menerapkanya untuk menjadi pelayanan yang berkualitas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Langkah-Langkah Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pelayanan



Gambar 1.2 Langkah-Langkah Penyusunan SOP[25]

Definisi dari gambar langkah-langkah penyusunan SOP pelayanan diatas yaitu:

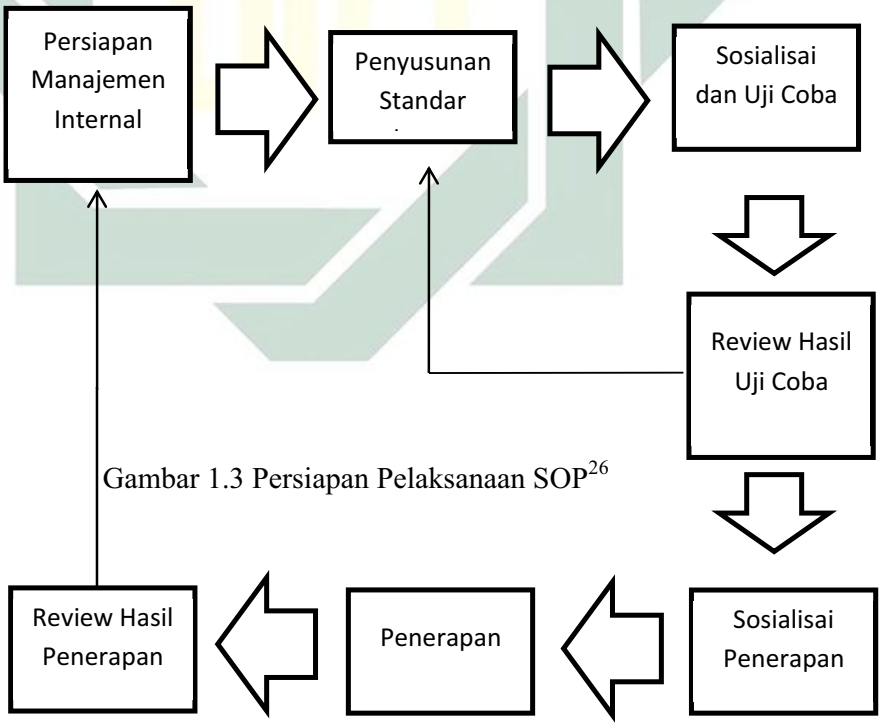
1. Mengidentifikasi jenis pelayanan seperti apa yang akan dibuat.

[25] Nina Rahmayanty, 2010, *manajemen Pelayanan Prima,* Graha Ilmu, Yogyakarta, cet 1, hal.147

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Mengidentifikasi pelanggan, pelanggan memberi loyalitas dan kepuasan apa tidak terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Mengidentifikasi harapan pelanggan, harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan pelanggan memberikan kepuasan kepada pelanggan.
4. Menganalisa visi misi perusahaan dengan melihat realitas perusahaan dengan pelanggan, apa sudah cocok. Menganalisa mekanisme yaitu menganalisa sistem, aturan pelayanan.
5. Menganalisa proses pelayanan, fasilitas perusahaan, efektifitas dan efisien waktu pelayanan.

e. Persiapan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan



Gambar 1.3 Persiapan Pelaksanaan SOP[26]

[26] Nina Rahmayanty, 2010, *manajemen Pelayanan Prima,* Graha Ilmu, Yogyakarta, cet 1, hal.148

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari gambar persiapan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pelayanan diatas langkah langkahnya yaitu:

1. Memberi instruktur kepada pihak karyawan terhadap aturan yang akan diberlakukan.
2. Melaksanakan penyusunan Standar Operasional Prosedur pelayanan.
3. Memberi sosialisasi kepada pihak Internal dan melakukan uji coba.
4. Menganalisa hasil uji coba pelayanan.
5. Setelah di analisa kemudian mensosialisasikan penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan.
6. Menerapkan aturan Standar Operasional Prosedur pelayanan.
7. Setelah penerapan Standar Operasional Prosedur diterapkan, kemudian melihat hasil penerapan kembali.

f. Faktor – Faktor Penghambat Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Ada berbagai faktor yang menjadikan penghambat standar kualitas jasa menjadi buruk yaitu :[27]

1. Produksi dan konsumsi terjadi secara simultan

   Salah satu karakteristik jasa adalah *inseparability,*[28]artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Ini berarti, dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dan

[27]Nasution, M.N, 2004,*Total Service Management ''Manajemen Jasa Terpadu'',* Edisi Pertama, Gahalia Indonesia, Bogor Selatan, hal. 69

[28]Philip Kotler dan Gary Amstrong, 1998, *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta, hal. 277-278*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pertisipasi pelanggan. Akibatnya timbul permasalahan sehubungan dengan interaksi produsen dan konsumen jasa. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan dapat memberi pengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa.

misalnya: tidak terampil dalam melayani pelanggan, cara berpakaian yang tidak sesuai, tutur katanya tidak sopan, bau keringatnya yang mengganggu dan selalu cemberut atau tampang yang angker.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi.

   Keterlibatan karyawan yang intensif dalam penyampaian jasa dapat menimbulkan masalah pada kualitas pelayanan yaitu tingkat variabilitas yang tinggi. Hal-hal yang bisa mempengaruhinya adalah upah rendah, latihan yang kurang memadai, tingkat *turn over* karyawan yang tinggi, dan lain-lain.

3. Dukungan pada pelanggan internal yang kurang memadai

   Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak dari sistem penyampaian jasa. Supaya mereka dapat memberikan jasa yang efektif, diperlukan mendapat dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan dan sumberdaya manusia). Dukungan tersebut bisa berupa peralatan kerja, pakaian seragam, pelatihan, dan informasi prosedur kerja. Selain itu adalah unsur pemberdayaan karyawan. Pemberdayaan disini tidak diartikan sempit sebagai sekedar penghapusan hirarki,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

arahan atau akuntabilitas pribadi. Akan tetapi, pemberdayaan dipandang sebagai *state of mind,* Berry, 1995 dalam buku manajemen jasa terpadu[29] Karyawan dan manajer yang diberdayakan akan mampu:

1) Mengendalikan dan menguasai cara melaksanakan pekerjaannya.
2) Sadar akan kontek dimana pekerjaannya dilaksanakan dan kesesuaian pekerjaan yang lebih baik atau luas.
3) Bertanggungjawab atas *output* kerja pribadi.
4) Tanggung jawab bersama atas kinerja unit dan organisasi.
5) Keadilan dalam mendistribusikan balas jasa berdasarkan kinerja individual dan kinerja tim

4. Kesenjangan komunikasi

Tidak dapat dipungkiri, bahwa komunikasi merupakan faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan pelanggan. Bila terjadi kesenjangan komunikasi, maka akan timbul penilaian atas persepsi negatif pada kualitas standar pelayanan jasa. Ada beberapa kesenjangan komunikasi yang biasa terjadi yaitu:

1) Perusahaan memberikan janji yang berlebihan.
2) Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi yang terbaru kepada pelanggan, misalnya berkaitan dengan perubahan prosedur, perubahan susunan barang dirak, pajangan supermarket dan lain-lain.

[29]Nasution, M.N, 2004,*Total Service Management ''Manajemen Jasa Terpadu'',* Edisi Pertama, Gahalia Indonesia, Bogor Selatan, hal. 70

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Pesan komunikasi perusahaan tidak dipahami pelanggan.

4) Perusahaan tidak segera menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan.

5. Melayani semua pelanggan dengan cara yang sama.

Pelanggan adalah manusia yang bersifat unik, karena mereka memiliki perasaan dan emosi. Dalam interaksi dengan pemberi jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima pelayanan yang seragam. Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan, bahkan menuntut jasa yang bersifat personil yang berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini menimbulkan tantangan bagi perusahaan agar memahami perasaan dengan pelayanan kepada mereka.

6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan

Di satu sisi, memperkenalkan jasa baru yang telah dikembangkan dapat meningkatkan peluang pasar dan menghindari terjadinya pelayanan yang buruk. Akan tetapi, bila terlampau banyak menawarkan jasa baru yang diperbaiki, maka hasil yang diperoleh tidak selalu optimal, bukan kemungkinan timbul permasalahan pada standar kualitas jasa.

7. Visi jangka pendek

Visi jangka pendek, seperti pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya, peningkatan produktivitas tahunan dan lain-lain bias merusak kualitas yang dibentuk untuk jangka panjang. Sebagai contoh kebijakan bank untuk menekan biaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan mengurangi jumlah *teller* menyebabkan antrian makin panjang jumlah antrian di bank tersebut.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut menurut Gronroos dikutip dari buku manajemen pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[30]

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang tidak terlihat menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan penjual.

b. Dimensi Pelayanan

Gronroos dalam Edvardsson, et. al. 1994 dalam buku Manajemen Jasa[31], menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dimensi kualitas pelayanan, yaitu *outcome-related, process-related,* dan *image-related criteria.* Ketiga kriteria tersebut dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu:

[30]Ratminto dan Atik Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 2
[31]Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*,ANDI, Yogyakarta, hal. 72

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. *Professionalism and skill*

   Kriteria ini merupakan *outcome-related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan dengan professional.

2. *Attitudes and behavior*

   Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan (*contact personel*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang

3. *Accessibility and flexibility*

   Kriteria ini termasuk *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. *Reliability and trustworthiness*

   Kriteria ini juga termasuk *process-related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka biasa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. *Recovery*

   Kriteria ini termasuk *process-related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6. *Reputation and credibility*

   Kriteria ini termasuk *images-related criteria* Pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Sedangkan Parasuraman berpendapat dikutip dibuku Manajemen Pemasaran Jasa ada lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya yaitu:[32]

1. eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung dan aset perusahaan), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang

[32]Lupiyoadi Dan Rambat, 2001,*Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, hal. 148

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan brsifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Jasa

a. Pengertian Jasa

Menurut Rahmat dalam buku pemasaran jasa dan kualitas pelayanan kata jasa sendiri mempunyai banyak arti, dari pelayanan personal (*Personal Service*) sampai jasa sebagai suatu produk.[33] Sedangkan lovelock lebih jelas mendeskripsikan jasa sebagai proses dari pada produk, dimana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikannya sebagai output, dua kategori yang diproses oleh jasa adalah orang dan objek.[34] Definisi dari berry seperti yang dikutip oleh Zeirhaml dan Bitner dari buku pemasaran jasa dan kualitas pelayanan [35] "*service are deeds, proces and performances.*" Disini jasa dianggap sebagai tindakan proses dan tampilan. Jasa tidak hanya dihasilkan oleh perusahaan jasa tetapi merupakan hal integral yang ditawarkan juga oleh perusahaan manufaktur. Di buku pemasaran jasa dan kualitas pelayanan Kotler mengatakan[36] "*A service can be defined as any activity or benefit that one party can offer another that essential intangible and that does not result in the ownership anything. It's production may of may not tied to physical product.* Jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud yang tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Dalam produksinya, jasa bisa terikat pada suatu produk fisik, tetapi bisa juga tidak.

---

[33]Prof. Dr. Mts. Arief, M.M., MB.A., C.P.M., 2007, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan,* Banyumedia Publishing,Malang, hal.45
[34]Prof. Dr. Mts. Arief, M.M., MB.A., C.P.M., *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan,* hal. 11.
[35]Prof. Dr. Mts. Arief, M.M., MB.A., C.P.M., *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan,* hal. 11.
[36]Prof. Dr. Mts. Arief, M.M., MB.A., C.P.M., *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan,* hal. 11.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari definisi diatas, jasa dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak berwujud, yang melibatkan tindakan atau unjuk kerja melalui proses dan kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain. Dalam produksinya jasa bisa terikat pada suatu produk fisik, tetapi bisa juga tidak.

b. Sifat Dan Karakteristik Jasa

Perusahaan harus memperhatikan empat karakter jasa ketika merancang program pemasaran, antara lain:[37]

1. Tak Berwujud (*Service Intangibility*)

   Artinya jasa tidak dapat dilihat, dicecap, dirasakan, didengar, dan dicium sebelum dibeli. Oleh karna itu, tugas penyedia jasa adalah membuat jasa menjadi berwujud dengan berbagai cara. Jika pemasar produk mencoba menambahkan hal-hal yang tak berwujud pada barang yang mereka tawarkan,pemasar jasa mencoba menambah hal-hal berwujud pada tawaran mereka yang tak berwujud

2. Tak Terpisahkan (*Service Inseparability*)

   Artinya jasa tidak dapat dipisahkan dari penyedianya, entah penyedianya manusia atau mesin. Bila karyawan jasa menyediakan jasa karyawan, maka karyawan adalah bagian dari jasa. Karena pelanggan juga hadir ketika jasa itu produksi.

[37]Philip Kotler dan Gary Amstrong, 1998, *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta, hal. 277-278*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Keanekaragaman (*Service Variability*)

   Artinya mutu jasa tergantung pada siapa yang menyediakan jasa disamping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan.

4. Tak Tahan Lama (*Service Perishabilit*)

   Artinya jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian.

4. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Ayat Al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :[38]

"Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya."

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan yang baik kepada sesama (konsumen) demi untuk memenuhi kebutuhan mereka (konsumen). Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak

[38] https://binrohrsij.wordpress.com/2014/01/11/196/, *Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam*, diakses 15 Juni, 20:21 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini Allah SWT melarang kita (*Customer*) untuk tidak mengumbar "aib (kejelekan)" orang lain (konsumen), jika kita (*customer*) yang mengumbar "aib" orang lain (konsumen) Allah akan membalas dengan membuka "aib" kita dihadapan makhluknya.

Hadist berikutnya adalah tentang pentingya kualitas pelayanan, yaitu tantang responsiveness (daya tangkap) adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi ditinggalkan oleh pelanggan. Allah SWT telah berfirman :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَٱنصَبْ ٧ [39]

Artinya: *"Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),kerjakanlah dengan sesungguh-sungguhnya (urusan) yanglain"(QS. Asy- Syarh :7)*

Assurance (asuransi/jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramahan-keramahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam

[39]Dept. Agama RI, 1982, *Al-Qur'an Dan Terjemahanya*, Jakarta, hal. 596

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu penawaran produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang penting adalah syarat dalam bermuamalah. Allah SWT telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam QS. Asy-Syu'araa' 181-182 :

[40]

Artinya: *"Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain: dan timbangan yang benar." (QS. Asy-Syu'ara': 181-182)*

Hadits berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyum menjadikan interaksi lebih akrab dalam berinteraksi dengan konsumen. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadits yang diriwayatkan sahabat Abu Dzar al-Ghifari :

((تبسمك في وجه أخيك صدقة))[41]

Artinya: *"Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah".*

[40]Dept. Agama RI, 1982, *Al-Qur'an Dan Terjemahanya*, Jakarta, hal. 374
[41]https://binrohrsij.wordpress.com/2014/01/11/196/ diakses, *Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam*, diakses 15 Juni, 20:21 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelayanan dalam Surat Ali Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berprilaku baik kepada obyek dakwah (pelanggan) yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ لَا نْفَضُوْا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَا وِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللهِ إِنَّ اللهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ.

Artinya: *"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut (tingkah laku) terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah (negosiasi) dengan mereka dalam urusan itu . Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya." (Q.S Ali Imran ayat 159)*[42]

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Jika pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman nyaman dengan berprilaku baik maka konsumen akan berpidah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

[42]Dept. Agama RI, 1982, *Al-Qur'an Dan Terjemahanya*, Jakarta, hal. 103

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id