

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

###### **a. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar operasional prosedur (SOP) atau biasa disebut dengan standar pelayanan yaitu dokumen yang mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk dan atau jasa perusahaan. Dalam Rahmayanti (2019:146) Terdapat beberapa hal dalam penetapan standar operasional prosedur (SOP) seperti prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan. Hal ini juga merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sifatnya tertulis.

Penetapan standar pelayanan diharapkan jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan. Serta wajib ditaati oleh seluruh karyawan yang terlibat dalam perusahaan tersebut sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Standar pelayanan yang baik harus memenuhi standar kualitas tertentu. Dengan demikian standar tidak boleh ditetapkan secara asal-asalan. Apabila terjadi kesalahan dalam penetapan standar, maka pelayanan prima sudah pasti tidak akan diwujudkan.

###### **b. Fungsi dan Tujuan SOP**

###### **1) Fungsi SOP**

- Memperlancar tugas petugas / pegawai atau tim / unit kerja.

- Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- Mengetahui dengan jelas hambatan - hambatannya dan mudah di lacak.
- Mengerahkan petugas atau pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas / pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

## 2) Tujuan SOP

- Agar petugas / pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas / pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
- Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas / pegawai terkait.
- Melindungi organisasi / unit kerja dan petugas / pegawai / malpraktik atau kesalahan administrasi lainnya.
- Untuk mengetahui kegagalan / kesalahan, keraguan duplikasi dan inefisiensi.

Fungsi dan Tujuan adanya SOP adalah mampu menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan fungsi dan tujuan yang sangat signifikan. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, memperlancar tugas pegawai, serta menjaga konsistensi dan tingkat kinerja pegawai.

### c. Manfaat SOP

Standar operasional prosedur (SOP) memiliki manfaat bagi sebuah organisasi antara lain yaitu:

- 3) Memberikan jaminan pada masyarakat akan kualitas pelayanan yang dipertanggungjawabkan.
- 4) Memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.
- 5) Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia layanan dalam upaya meningkatkan pelayanan.
- 6) Menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
- 7) Untuk standarisasi sehingga mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- 8) Membantu staf lebih mandiri.
- 9) Meningkatkan akuntabilitas.
- 10) Menciptakan ukuran standar kinerja
- 11) Memperjelas persyaratan dan target pekerjaan.
- 12) Bagi pimpinan menyediakan mekanisme informasi dalam perumusan strategi.

## **2. Pelayanan Prima**

### **a. Pengertian Pelayanan Prima**

Arif (2012:211) mengatakan pelayanan prima berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Dalam Rahmayanty (2019: 17) pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Disebut sangat baik atau terbaik dan melampaui harapan pelanggan, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. perusahaan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Dimana yang awalnya pelanggan memiliki harapan yang seperti pada umumnya

dalam mendapatkan pelayanan kemudian mendapatkan *surprise* dari pelayanan perusahaan. Dalam Kasmir (2017:64) Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. Kemampuan sebuah instansi memberikan pelayanan yang prima ketika memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan serta perasaan yang dimiliki guna menunjang pelayanan tersebut.

#### **b. Dasar – Dasar Pelayanan.**

Pada dasarnya agar pelayanan menjadi berkualitas setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar pelayanan tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa adanya standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Kasmir (2005:18) mengatakan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seluruh karyawan terutama *Sales Promotion Boy (SPB)* adalah sebagai berikut:

- Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkannama jika sudah kenal.
- Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

- Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
- Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- Mampu meyakinkan customer serta memberikan kepuasan.
- Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

### **3. Pelanggan (*Customer*)**

#### **a. Pengertian Pelanggan (*Customer*)**

Dalam Rahmayanty (2019:23) Pelanggan adalah setiap orang, unit atau pihak yang bertransaksi, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyediaan produk. Orang yang sudah pernah atau telah membeli barang masih bersifat gampang dipengaruhi oleh para pesaing lainnya serta banyak ditawarkan oleh berbagai perusahaan lainnya dan dapat berpindah ke lain hati atau membelot ke pesaing yang lebih unggul dalam pelayanan dan kualitas produk.

#### **b, Hak Pelanggan**

Adapun hak pelanggan menurut Rahmayanty (2019:50) sebagai berikut :

- Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
- Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.

- Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Kemampuan untuk mengidentifikasi dan memuaskan pelanggan – pelanggan adalah kunci dan faktor penentu yang sangat dominan di dalam mencapai tujuan penjualan.

## **B. Metode Penelitian**

### **1. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di *SOGO Department Store* yang bertempat di Galaxy Mall, Jalan Dharmahusada Indah Timur No 35-37, Mulyorejo Surabaya. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 01 Maret 2021 sampai 31 Maret 2021.

### **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Terdapat beberapa macam pendapat menurut beberapa ahli mengenai pengertian dari penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2012:20), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Menurut Moleong (2014: 9), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dipahami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks

khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Menurut Kirl dan Miller dalam Moleong (2014:12), penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia, baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang dilakukan untuk mengungkap gejala secara kontekstual yang menghasilkan data deskriptif pada suatu konteks khusus dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah dan bergantung pada pengamatan.

Di dalam karakteristik penelitian kualitatif juga terdapat banyak pendapat. Menurut Moloeng (2014:31), karakteristik penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

- a. Latar alamiah penelitian kualitatif melakukan penelitian pada latar ilmiah. Hal ini dilakukan karena ontologi alamiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya. Untuk itu peneliti melibatkan waktunya ke suatu tempat dalam penelitian.
- b. Manusia sebagai alat (*instrument*) dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul utama, dengan demikian peneliti dapat berhubungan langsung dengan responden dan memahami keadaan di lapangan.
- c. Metode kualitatif penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu pengamatan, wawancara, dan penelaahan dokumen.

- d. Analisis data secara induktif. Upaya pencarian data tidak dimaksudkan untuk membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis ini lebih merupakan pembentukan abstraksi berdasarkan bagian-bagian yang telah dikumpulkan, kemudian dikelompokkan.
- e. Teori dari dasar (*Grounded Theory*). Penelitian kualitatif lebih menghendaki arah bimbingan penyusunan teori substantif yang berasal dari data. Jadi, penyusunan teori ini bersal dari bawah ke atas (*Grounded Theory*), yaitu dari sejumlah data yang banyak dikumpulkan dan saling berhubungan.
- f. Deskriptif Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.
- g. Lebih mementingkan proses daripada hasil, hal ini disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.
- h. Adanya batas yang ditentukan oleh fokus penelitian kualitatif menghendaki adanya batas dalam penelitiannya atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian. Hal ini terjadi karena batas fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian. Hal ini terjadi karena batas menentukan kenyataan ganda yang kemudian mempertajam fokus.
- i. Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data penelitian kualitatif mendefinisikan validitas, reliabilitas dan objektivitas dalam versi lain.
- j. Desain bersifat sementara. Penelitian kualitatif menyusun desain secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan di lapangan .
- k. Hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama. Penelitian kualitatif

menghendaki agar hasil interpretatif yang diperoleh dirundingkan dan disepakati oleh orang yang menjadi sumber data.

Licoln dan Guba dalam Moloeng (2014:32) juga menjelaskan beberapa karakteristik penelitian kualitatif selain yang tersebut di atas, antara lain :

- a. Batas penelitian yang dinyatakan dengan fokus.
- b. Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data.
- c. Desain yang bersifat sementara.
- d. Hasil penelitian yang dirundingkan dan disepakati bersama.

Penelitian ini mendeskripsikan SOP Pelayanan Prima pada *Customer SOGO Department Store*. Metode penelitian ini membuktikan pengaruh SOP Pelayanan Prima terhadap *Customer SOGO Department store*. Penelitian ini menggunakan wawancara dalam pengumpulan data.

### **3. Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada suatu objek atau objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki. Dalam Sugiyono (2015:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Santoso (2005:2) mengatakan populasi adalah sekumpulan data yang mengidentifikasi suatu fenomena yang diteliti. Dalam penelitian mencari penerapan SOP pelayanan untuk *customer SOGO Galaxy Mall Surabaya*. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah *customer SOGO Department Store* yang

berjumlah 20 orang. *Customer* ini diambil dari jumlah pengunjung dalam satu hari.

#### b. Sampel

Sugiyono (2015:81) mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam Santoso (2005:2) sampel didefinisikan sebagai sekumpulan data yang diambil atau diseleksi dari suatu populasi jadi sampel adalah bagian dari populasi. Penelitian ini menggunakan sampel *customer SOGO Department Store* sebanyak 15 orang, dikarenakan *customer* tersebut adalah pelanggan tetap *SOGO Department Store*.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Agar hasil yang diperoleh dalam penelitian ini benar-benar data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan maka teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Observasi

Menurut Margono (2012:84), teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Arikunto (2013:34), observasi adalah kegiatan penguatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung.

Observasi sebagai alat pengumpulan data ini banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan. Teknik pelaksanaan observasi ini dapat dilakukan secara langsung yaitu pengamat berada

langsung bersama objek yang diselidiki dan tidak langsung yakni pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang diselidiki. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam metode ini adalah pedoman observasi sebagai dasar dalam melakukan observasi di lokasi penelitian. Peneliti menerapkan metode ini untuk mengetahui secara langsung proses pelayanan *SOGO Department Store Galaxy Mall Surabaya*.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang permasalahan yang diteliti dari responden lebih mendalam. wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan dengan tatap muka maupun menggunakan telepon. Dalam Nana (2010:219) responden mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu pada saat melakukan penelitian. Teknik dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya seni. Menurut Sugiyono (2012:240) hasil penelitian akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto – foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Dari pendapat tersebut dapat diartikan

bahwa dokumentasi sangat mendukung dalam menunjukkan kebenaran data yang diteliti.