

Artikel Hasil Penelitian

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pengiriman di J&T Express Kota Yogyakarta

Arya Maulana Refaldi^{a)}, Nursya'bani Purnama

*Department of Management, Faculty of Business and Economics
Universitas Islam Indonesia Sleman, Special Region of Yogyakarta
Indonesia*

^{a)}Corresponding author 16311069@students.uii.ac.id

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur (SOP) kualitas pelayanan secara simultan dan parsial. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data adalah survei dan instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa pengiriman J&T Express di kota Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 147 subjek. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa SOP proses pengiriman, SOP penyimpanan barang, SOP penerimaan barang, SOP pakaian dan penampilan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Koefisien determinasi (R^2) = 0,865 artinya sumbangan efektif standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan sebesar 86,5% sedangkan sisanya sebesar 13,5% terkait dengan faktor lain.

Kata Kunci: standar operasional prosedur (SOP), kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Keberadaan penyediaan jasa pengiriman barang memiliki peran yang strategis untuk meningkatkan kinerja arus barang dari dan ke suatu wilayah. Peran utama dari penyedia jasa pengiriman adalah sebagai sarana transportasi barang dari tempat asal pengiriman menuju tempat tujuan. Peran sebagai sarana transportasi barang ini meliputi pelayanan dalam penyediaan akses transportasi barang baik dalam jarak dekat maupun jarak jauh. Pada bisnis jasa pengiriman barang, produsen dan konsumen harus berinteraksi dengan efektif untuk menciptakan nilai superior selama melakukan pembelian jasa. Secara garis besar manusia ingin memenuhi kebutuhannya dengan baik melalui barang maupun jasa (Kotler dan Armstrong, 2008).



Tingginya frekuensi pengiriman barang tersebut salah satunya disebabkan oleh maraknya penjualan *online*, sehingga orang-orang yang membeli barang melalui via *online* memerlukan jasa pengiriman barang. Ada beberapa perusahaan pengiriman barang yang sering terjadi kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan, sehingga adanya standar operasional prosedur atau biasa dikenal dengan nama SOP itu sangat penting dan diperlukan bagi setiap perusahaan agar mampu meningkatkan kualitasnya.

Ketika suatu perusahaan pengiriman barang memiliki kualitas pelayanan yang baik secara otomatis akan meningkatkan citra perusahaan tersebut. Salah satu cara agar konsumen merasa puas dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan pengiriman barang adalah dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan pelayanan yang semaksimal mungkin, serta menerapkan standar operasional prosedur yang baik dan sesuai dengan aturan yang ada. Sehingga dengan terciptanya standar operasional prosedur yang baik, secara otomatis akan menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dari beberapa perusahaan jasa pengiriman yang kini sedang banyak diminati masyarakat salah satunya adalah J&T Express. J&T merupakan salah satu perusahaan multinasional di Indonesia yang bergerak dijalur pengiriman dan logistik, yang memberikan layanan pengiriman barang ke seluruh wilayah di Indonesia, berdiri sejak tahun 2015. Ada beberapa standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan oleh J&T sendiri, meliputi SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang dan SOP bagian pakaian dan penampilan.

Kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul adalah dengan menerapkan atau mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Menurut Tathagati (2014) dalam Luthfi, Brida dan Purwinarti (2016) bahwa SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sementara menurut Davis (1994) dalam Yamit (2010) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan hal diatas maka penulis tertarik mengangkat J&T Express sebagai objek penelitian, untuk mengetahui penilaian *customer* terhadap kualitas layanan pengiriman barang berdasarkan SOP pada J&T kota Yogyakarta. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan Pengiriman Barang di J&T Express Kota Yogyakarta”.

KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Tinjauan pustaka yang mendukung penelitian ini menggunakan penelitian Angellina (2015). Berdasarkan penelitian dilakukan oleh Angellina (2015), objek yang digunakan dalam penelitian adalah restoran Pontianak atau Sari Bento yang memiliki perpaduan cita rasa Jepang-Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pengaruh SOP restoran terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Sari Bento Pontianak. Hasil menunjukkan bahwasanya SOP berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di rumah makan Sari Bento.

Kajian lain yang digunakan sebagai literatur dalam penelitian ini yaitu terdapat pada penelitian (Suryana, 2016). Pada penelitian ini metode analisis datanya menggunakan analisis regresi berganda, dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa SOP Hotel Ramayana Tasikmalaya berhasil memasukkan proses kerja yang menjamin kenyamanan, membuat karyawan merasa lebih sadar dan disiplin dalam menjalankan tugasnya. Kontrol kualitas juga dilakukan dengan baik sesuai kebijakan dan aturan yang diberlakukan oleh Hotel.

Selanjutnya penelitian yang digunakan sebagai *literature review* untuk penelitian ini terdapat pada penelitian (Monika, 2016). Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan model deskriptif, analisis regresi berganda, uji penerimaan klasik, uji penerimaan, uji-t, uji-f. Hasil menunjukkan bahwa hal-hal yang terdapat pada SOP seperti konkret, keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati berpengaruh terhadap kualitas pelayanan penyelenggara GraPARI Telkomsel Kudus. Berdasarkan kajian literatur diatas, maka peneliti akan melakukan replikasi terhadap penelitian ini dengan memodifikasi beberapa variable dan dilokasi yang berbeda.

SOP Proses Pengiriman Barang terhadap Kualitas Layanan

Kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan dan pemenuhan pesanan pelanggan disebut sebagai pengiriman. Proses pengiriman barang pada hakikatnya tetap membutuhkan peran manusia dalam menjalankannya, agar proses pengiriman barang tetap berjalan sesuai dengan prosedur maka dibutuhkan standarisasi yang patut dipatuhi oleh seorang pekerja yang bekerja dibidang tersebut. Menurut Paul (2014) jika proses pengiriman barang berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Tidak hanya itu penelitian yang dilakukan oleh Mulady (2020), penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Standar Operasional Prosedur dengan kualitas pelayanan di JNE Kota Yogyakarta. Dengan adanya kualitas layanan yang baik tentunya akan diikuti pengiriman yang akurat dan tepat.

H₁: SOP Proses pengiriman barang berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

SOP Penyimpanan Barang terhadap Kualitas Layanan

Penyimpanan barang artinya menempatkan sebuah barang di sebuah lokasi yang telah ditetapkan yang akan menunggu untuk proses selanjutnya, penyimpanan barang juga tentunya memiliki standar untuk menyimpan sebuah barang, apakah harus ditempat yang lembab, atau terbuka atau ditempatkan sesuai dengan jenis barangnya. Gudang atau tempat penyimpanan barang merupakan bangunan yang digunakan untuk menyimpan 65 barang, dimana barang-barang yang disimpan di dalam gudang dapat berupa bahan baku, barang setengah jadi, suku cadang atau barang dalam proses yang disiapkan untuk diserap oleh proses produksi (Warman, 2012). Dengan adanya Gudang atau tempat penyimpanan barang yang optimala diharapkan dapat menghindari terjadinya barang menjadi rusak atau bahkan lecet. Tidak hanya itu penelitian yang dilakukan oleh Mulady (2020), menjelaskan bahwa penyimpanan barang dengan tempat atau disertai dengan fasilitas yang baik, dapat menghindari adanya barang yang lecet atau rusak, hal tersebut juga akan berpengaruh pada kualitas layanan.

H₂: SOP Proses penyimpanan barang terhadap kualitas layanan.

SOP Penerimaan Barang terhadap Kualitas Layanan

Proses penerimaan barang juga tentunya memiliki standar untuk pekerja yang menjalankannya, karyawan perlu memastikan apakah barang telah diterima atau dikirim sesuai dengan *purchasing order*. Tiap barang tentunya memiliki administrasi pada saat akan dikirim, baik berupa pemeriksaan dokumen, kualitas barang, hingga pemeriksaan kuantitas barang tentunya dapat meminimalisir terjadinya kesalahan pada saat distribusi barang, dan agar barang yang diterima pengguna jasa layanan ini sesuai. Hal ini juga dapat berdampak pada kualitas layanan hingga kesan dan kepercayaan dari pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulady (2020), penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Standar Operasional Prosedur dengan kualitas pelayanan di JNE Kota Yogyakarta.

H₃: SOP Proses penerimaan barang terhadap kualitas layanan.

SOP Pakaian dan Penampilan terhadap Kualitas Layanan

Apabila karyawan menerapkan SOP dalam berpakaian dan penampilan, tentunya hal ini dapat meningkatkan profesionalitas dalam bekerja. Pakaian yang rapi maupun bersih pada saat bekerja, dapat menimbulkan rasa kepercayaan dan kesan yang baik kepada pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulady (2020), penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Standar Operasional Prosedur dengan kualitas pelayanan di JNE Kota Yogyakarta.

H₄: SOP Pakaian dan penampilan terhadap kualitas layanan.

METODE

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data yaitu survey dan instrument yang digunakan adalah kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel terikat atau dependen dan variabel bebas atau independen. Menurut Sugiyono (2011:61), variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Sedangkan variabel bebas menurut Sugiyono (2016), merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dimana yang menjadi variabel terikat atau dependen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan jasa pengiriman barang (Y) J&T dan yang menjadi variabel bebas atau independen ini adalah SOP bagian proses pengiriman barang (X1), SOP bagian penyimpanan barang (X2), SOP bagian penerimaan barang (X3), dan SOP bagian pakaian dan penampilan (X4).

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan salah satu sistem yang disusun untuk dapat memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini juga berisi urutan dari suatu proses melakukan pekerjaan dari awal hingga akhir. Santosa (2014), secara khusus menerangkan bahwa SOP dapat dikatakan sebagai sekumpulan tulisan yang memuat langkah-langkah khusus yang spesifik, yang menjelaskan tiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas-tugas berdasarkan dengan regulasi perusahaan. Tidak hanya itu Santosa (2014) menambahkan bahwa terdapat 7 hal pokok SOP diantaranya, efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan. Sedangkan kualitas layanan Menurut Tjiptono (2010) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan

dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan pernyataan tersebut terdapat dimensi kualitas (A., Berry dan Zeithaml Valrie, 1991) diantaranya, bukti fisik (*tangible*), kendala (*reliability*), daya tanggap (*responsivenees*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna jasa layanan pengiriman J&T Express di Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dimulai tanggal 21 Maret 2022 – 23 Maret 2022 dengan jumlah sampel 147 pengguna jasa pengiriman. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antar dua variabel, dengan bantuan program SPSS. Adapun pengumpulan data primer penelitian ini akan digunakan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disebarakan langsung ke pengguna pengiriman barang J&T secara *online* dengan bantuan Google Form.

Tabel 1. Deskripsi Subjek

Deskripsi Subjek	N	%
<i>Jenis Kelamin</i>		
Laki-laki	25	17
Perempuan	122	83
<i>Umur</i>		
Kurang dari 21 Tahun	76	51,7
21 -30 Tahun	70	47,6
31 – 40 Tahun	0	0
41 – 50 Tahun	0	0
Lebih dari 50 Tahun	1	0,6
<i>Pekerjaan</i>		
Mahasiswa/Pelajar	106	72,1
PNS	2	1,3
Wirausaha	6	2
Pegawai Swasta	19	12,9
Lainnya	14	9,5
<i>Pendapatan</i>		
< Rp. 1.000.000	82	55,8
Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	27	18,4
Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000	13	8,8
Rp 3.001.000 - Rp 4.000.000	6	4,1
Rp. 4.001.000 - Rp 5.000.000	11	7,5
> Rp 5.000.000	8	5,4

Sumber: Olah data (2022)

Pada penelitian ini memiliki responden sebagian besar adalah perempuan sebanyak 122 responden atau 83% dan laki-laki sebanyak 25 responden atau 17%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan J&T Express Yogyakarta lebih banyak pada perempuan. Tidak hanya itu sebagian besar sebagai Mahasiswa/Pelajar sebanyak 106 responden atau 72,1%, dilanjutkan

dengan profesi Pegawai Swasta sebanyak 19 responden atau 12,9%, kemudian profesi Lainnya sebanyak 14 responden atau 9,5%, kemudian diikuti Wirausaha dengan 6 responden atau 2%, dan responden yang paling sedikit profesi PNS dengan 2 responden atau 1,3%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti dilakukan dengan bantuan program software SPSS dengan membandingkan r tabel dan r hitung (r_{x-y}) pada taraf signifikansi 5 % dan jumlah responden sebanyak 147 responden. Nilai sebuah instrumen dikatakan valid apabila p -value < taraf Sig (5%). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa semua butir dari variabel penelitian yaitu SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, dan SOP bagian pakaian penampilan serta Kualitas Layanan memiliki p -value sebesar 0,000 kurang dari 0,005. Hasil ini telah menunjukkan bahwa keseluruhan butir pernyataan valid sehingga pernyataan-pernyataan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 2. Uji Validasi

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	P value	Hasil
SOP Proses Pengiriman Barang (X1)	X1.1	0,762	0,000	Valid
	X1.2	0,670	0,000	Valid
	X1.3	0,714	0,000	Valid
	X1.4	0,715	0,000	Valid
	X1.5	0,683	0,000	Valid
SOP Bagian Penyimpanan Barang (X2)	X2.1	0,658	0,000	Valid
	X2.2	0,740	0,000	Valid
	X2.3	0,804	0,000	Valid
	X2.4	0,760	0,000	Valid
	X2.5	0,788	0,000	Valid
SOP Bagian Penerimaan Barang (X3)	X3.1	0,695	0,000	Valid
	X3.2	0,721	0,000	Valid
	X3.3	0,705	0,000	Valid
	X3.4	0,677	0,000	Valid
	X3.5	0,734	0,000	Valid
SOP Bagian Pakaian dan Penampilan (X4)	X4.1	0,687	0,000	Valid
	X4.2	0,675	0,000	Valid
	X4.3	0,675	0,000	Valid
	X4.4	0,531	0,000	Valid
	X5.5	0,581	0,000	Valid
Kualitas Layanan (Y)	Y.1	0,925	0,000	Valid
	Y.2	0,893	0,000	Valid
	Y.3	0,934	0,000	Valid
	Y.4	0,902	0,000	Valid

Sumber: Olah data (2022)

Tabel 3. Hasil Analisis Variabel SOP dan Kualitas Layanan

Indikator SOP Proses Pengiriman Barang (X1)	Rerata	Kategori
Distribusi barang tepat waktu	3,78	Tinggi
Menciptakan rasa tenang dalam distribusi barang (J&T Express harus dibuka/dilihat isi paket tersebut Bersama dengan customer pengirim)	3,27	Sedang
Informasi jelas saat distribusi barang	3,90	Tinggi
Pendistribusian barang sesuai dengan alamat penerima yang dilakukan oleh kurir	3,99	Tinggi
Layanan pendistribusian barang yang disediakan oleh J&T didasarkan pada kebutuhan pelanggan	3,71	Tinggi
Rata-Rata Total	3,73	Tinggi
Indikator SOP Penyimpanan Barang (X2)	Rerata	Kategori
Keamanan dan kebersihan ruang	3,78	Tinggi
Tata cahaya, warna, suhu ruangan dan kerapian letak barang	3,52	Tinggi
Tempat sudah memadai dan kelengkapan fasilitas	3,82	Tinggi
Penyimpanan tiap-tiap item barang sudah sesuai dengan prosedur penyimpanan tiap jenis barang	3,77	Tinggi
Petugas telah membuat jadwal pemeliharaan barang secara rutin berkala	3,63	Tinggi
Rata-Rata Total	3,7	Tinggi
Indikator Bagian Penerimaan Barang (X3)	Rerata	Kategori
Ketepatan waktu dalam penerimaan barang kepada konsumen	3,77	Tinggi
Serah terima dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala prioritas, seperti menggunakan barang HVS dan barang dikirim sesuai dengan layanan service yang diambil	3,45	Tinggi
Keramahan dalam melayani pengguna layanan	3,50	Tinggi
Kondisi barang yang diterima pemesan baik dan sesuai	3,59	Tinggi
Menciptakan rasa kepercayaan kepada bagi pengguna layanan	3,80	Tinggi
Rata-Rata Total	3,62	Tinggi
Indikator SOP Bagian Pakaian dan Penampilan (X4)	Rerata	Kategori
Petugas cash sales <i>counter</i> mengenakan seragam resmi J&T serta berpakaian bersih dan rapi	3,64	Tinggi
Menggunakan ID Card yang digantung di saku dengan warna-warna sesuai dengan jobnya	3,48	Tinggi
Menggunakan pin senyum layanan sepenuh hati di dada sebelah kanan	3,27	Sedang
Menggunakan gesper dan celana berwarna hitam	3,51	Tinggi
Menggunakan sepatu pantofel berwarna hitam atau coklat tua	3,32	Sedang
Rata-Rata Total	3,44	Tinggi
Indikator Kualitas Layanan (Y1)	Rerata	Kategori
Penerapan SOP proses pengiriman barang	3,84	Tinggi
Penerapan SOP penyimpanan barang	3,67	Tinggi
Penerapan SOP penerimaan barang	3,86	Tinggi
Penerapan SOP pakaian dan penampilan	3,77	Tinggi
Rata-Rata Total	3,78	Tinggi

Sumber: Olah data (2022)

Pada hasil analisa variabel SOP bagian proses pengiriman barang memiliki rata-rata keseluruhan responden terhadap variabel SOP bagian proses pengiriman barang yaitu sebesar 3,73 yang berarti termasuk dalam kriteria yang baik. SOP bagian proses penyimpanan barang memiliki rata-rata rata-rata keseluruhan responden terhadap variabel SOP Penyimpanan Barang yaitu sebesar 3,7 yang berarti termasuk dalam kriteria yang baik, karena berada pada interval 3,41-

4,20. SOP bagian penerimaan barang memiliki rata-rata keseluruhan responden terhadap variabel SOP Penerimaan Barang yaitu sebesar 3,62 yang berarti termasuk dalam kriteria yang baik, karena berada pada interval 3,41-4,20. SOP bagian pakaian dan penampilan memiliki rata-rata keseluruhan responden terhadap variabel SOP bagian pakaian dan penampilan yaitu sebesar 3,44 yang berarti termasuk dalam kriteria yang baik, karena berada pada interval 3,41-4,20. Sedangkan variabel kualitas layanan memiliki rata-rata keseluruhan responden terhadap variabel SOP kualitas layanan yaitu sebesar 3,78 yang berarti termasuk dalam kriteria yang baik, karena berada pada interval 3,41-4,20.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Standar Koefisien	Hasil
1	SOP bagian proses pengiriman barang	0,829	0,60	Reliabel
2	SOP bagian penyimpanan barang	0,885	0,60	Reliabel
3	SOP bagian penerimaan barang	0,825	0,60	Reliabel
4	SOP bagian pakaian dan penampilan	0,822	0,60	Reliabel
5	Kualitas Layanan	0,934	0,60	Reliabel

Sumber: Olah data (2022)

Sedangkan hasil uji reliabilitas terangkum dalam tabel diatas serta dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel nilainya lebih dari 0,60.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (<i>Standardized Coefficient</i>)	<i>Sig-t (p-value)</i>	Ket.
Konstanta	0,003		
SOP bagian Proses Pengiriman Barang (X1)	0,238	0,000	Signifikan
SOP bagian Penyimpanan Barang (X2)	0,226	0,000	Signifikan
SOP bagian Penerimaan Barang (X3)	0,259	0,000	Signifikan
SOP bagian Pakaian dan Penampilan (X4)	0,104	0,004	Signifikan
F hitung		227,046	
Sig- F		0,000	
R ²		0,865	

Sumber: Olah data (2022)

Selanjutnya, pada bagian ini akan diinterpretasikan analisis regresi linier berganda. Nilai konstanta sebesar 0,003 dapat disimpulkan bahwa apabila nilai variabel independent sama dengan 0 maka besarnya Kualitas Layanan sebesar 0,003. Variabel SOP bagian Proses

Pengiriman Barang (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,238. Apabila proses pengiriman barang naik 1 % maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,238 (23,8%). Variabel SOP bagian Penyimpanan Barang (X2) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,226. Apabila proses penyimpanan barang naik 1 % maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,226 (22,6%). SOP bagian Penerimaan Barang (X3) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan dengan koefisien regresi sebesar 0,259. Apabila proses penerimaan barang naik 1 % maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,259 (25,9%). Variabel SOP bagian Pakaian dan Penampilan (X4) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan dengan koefisien regresi sebesar 0,104. Apabila proses pakaian dan penampilan naik 1 % maka kualitas layanan juga akan meningkat sebesar 0,104 (10,4%).

Uji F simultan pada peneliti bahwa nilai F hitung sebesar 227,046 > F tabel sebesar 2,44 atau sig. 0,000 < 0,05 maka H₀ ditolak, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, dan SOP bagian pakaian dan penampilan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Ditambah lagi dalam penelitian ini terbukti bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh variabel SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, serta SOP bagian pakaian dan penampilan sebesar 86,5 %. Sedangkan sisanya sebesar 13,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian oleh sebab-sebab diluar model.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel SOP bagian proses pengiriman barang, penyimpanan, penerimaan, dan pakaian mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Berdasarkan hal di atas apabila SOP berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulady (2020) terdapat pengaruh signifikan antara Standard Operating Procedure (SOP) terhadap kualitas pelayanan di JNE Kota Yogyakarta. Standar Operasional Prosedur dapat menjadi dasar bagi para karyawan yang sedang bekerja dan juga mampu menghasilkan kualitas pelayanan yang profesional. Hal di atas tentunya sejalan dengan Tathagati (2014) dalam dalam Luthfi, Brida dan Purwinarti (2016) menjelaskan bahwa SOP merupakan panduan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, yang di mana mengatur seluruh kegiatan agar berjalan dengan baik dan benar serta efektif.

KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini ada beberapa keterbatasan antara lain branch atau cabang J&T kota Yogyakarta sangat beragam dan masing-masing cabang memiliki kelebihan dan kekurangannya sendiri, dari penjelasan tersebut peneliti hanya melakukan mini riset seperti melihat kondisi dan kesiapan pelayanan serta menanyakan sedikit tentang fasilitas pelayanan yang ditawarkan di beberapa cabang J&T Kota Yogyakarta. Seharusnya akan lebih baik jika peneliti melakukan riset di seluruh cabang J&T Kota Yogyakarta di karenakan peneliti akan mendapatkan data yang lebih valid, akan tetapi keterbatasan waktu dan kesiapan peneliti menjadikan muncul keterbatasan di penelitian ini, dipilih lah dua cabang J&T Kota Yogyakarta untuk di jadikan *sample*.

IMPLIKASI MANAJERIAL

Perusahaan penyedia layanan jasa pengiriman perlu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai kepada konsumennya, yakni dengan memahami kebutuhan konsumen dan keinginan konsumen. Hadirnya SOP atau standar operasional prosedur tentunya dapat menanggapi atau meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan yang terjadi dan juga dapat membantu J&T Express Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, serta mengatur seluruh kegiatan agar berjalan dengan baik dan benar serta efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif ada pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas layanan. Artinya, dengan adanya pengiriman barang yang cepat dan tepat waktu, menciptakan rasa aman dalam pengiriman barang, adanya informasi proses pengiriman barang yang jelas, kurir telah mengirim barang ke alamat penerima sudah sesuai dan layanan pengiriman barang yang dilakukan pihak J&T Express juga sudah sesuai dengan permintaan customer, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan. Tidak hanya itu, dengan adanya keamanan dan kebersihan ruang seperti tata cahaya, warna, suhu ruang dan kerapihan letak barang. Kemudian tempat sudah memadai dan kelengkapan fasilitas, penyimpanan tiap-tiap item barang sudah sesuai dengan prosedur penyimpanan tiap jenis barang serta petugas telah membuat jadwal pemeliharaan barang secara rutin berkala, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan.

Disamping itu dengan adanya ketepatan waktu dalam penerimaan barang, menciptakan rasa kepercayaan kepada pengguna layanan, kondisi barang yang diterima pemesan juga sudah sesuai, keramahan dalam melayani pengguna layanan serta serah terima sudah dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala prioritas yang mana menggunakan barang HVS atau tidak mudah rusak dan barang akan dikirim sesuai dengan layanan service yang diambil, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan. Selain itu mengenakan ID Card yang digantung di saku dengan warna-warna sesuai dengan jobnya, mengenakan sepatu pantofel berwarna hitam atau coklat, mengenakan ikat pinggang dan celana bahan berwarna hitam serta mengenakan pin senyum layanan sepenuh hati di dada sebelah kanan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- A., P., Berry, L.L. dan Zeithaml Valrie, A. (1991) "Understanding Customer Expectations of Service," *Sloan Management Review*, 32(3), hal. 39–49. Tersedia pada: https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225084143_Understanding_Customer_Expectations_of_Service/links/02e7e53cd16b876407000000/Understanding-Customer-Expectations-of-Service.pdf.
- Angellina, S. (2015) *Pengaruh Standard Operating Procedure bagi Restorant Server terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Sari Bento, Pontianak*. Universitas Bina Nusantara. Tersedia pada: <https://onsearch.id/Record/IOS3176.32559>.
- Kotler, P. dan Amstrong, G. (2008) *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. 12 ed. Jakarta: Erlangga.

- Luthfi, M., Brida, L. dan Purwinarti, T. (2016) “Analisis Implementasi Standard Operation Procedure (SOP) Dalam Menjaga Kualitas Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok),” *Epigram (e-Journal)*, 13(1), hal. 73–82. Tersedia pada: <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/epigram/article/view/814>.
- Monika, M. (2016) *Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus)*. Universitas Islam Indonesia. Tersedia pada: <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/1822>.
- Mulady, R.Z. (2020) *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan Pengiriman Barang pada JNE Kota Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia. Tersedia pada: <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/23648>.
- Paul, J. (2014) *Panduan Penerapan Transformasi Rantai Suplai Dengan Model Scor: 15 Tahun Aplikasi Praktis Lintas Industri*. Jakarta: PPM.
- Santosa, J.D. (2014) *Lebih Memahami S.O.P: Standard Operating Procedure*. Diedit oleh A. Pamungkas. Surabaya: Kata Pena.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Suryana, Y. (2016) *PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN PENGENDALIAN KUALITAS TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PERUSAHAAN (Survei Pada Karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya)*. Universitas Siliwangi.
- Tjiptono, F. (2010) *Strategi Pemasaran*. 7 ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Warman, J. (2012) *Manajemen Pergudangan*. 7 ed. Jakarta: PT Puka Sinar Harapan.
- Yamit, Z. (2010) *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. 1 ed. Yogyakarta: Ekonisia.