

Pengaruh *Standard Operating Procedure* dan *Safety Management* terhadap Kualitas Layanan pada Wisata Jeep Lava Tour Merapi di Sleman

Sabda Elvan Afhami^{a)}, Al Hasin

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

^{a)}Corresponding author: 16311078@students.uii.ac.id

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh standar operasional prosedur (SOP) dan *Safety Management* terhadap kualitas pelayanan. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu mengambil sampel berdasarkan kriteria. Penelitian ini berkonsentrasi pada satu industri pariwisata di Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Wisata Jeep Lava Tour Merapi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda melalui alat bantu *software* IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian membuktikan bahwa standar operasional prosedur (SOP) yang terdiri dari SOP pelayanan parkir, SOP pusat pelayanan dan administrasi, SOP trip “*tour guiding*” dan *safety management* yang terdiri dari *safety communication*, *safety leadership*, *safety commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *standard operating procedure* (SOP), *safety management*, kualitas layanan

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor ekonomi global utama yang mengalami pertumbuhan yang luar biasa selama 50 tahun terakhir, dengan dampak ekonomi yang signifikan di ribuan komunitas tujuan dan lebih dari 90 negara di mana pariwisata mewakili lebih dari 10% produk domestik bruto (PDB) nasional dan proporsi lapangan kerja yang signifikan (World Travel & Tourism Council, 2021). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10. Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan Pasal 14 menyebutkan bahwa sektor pariwisata meliputi beberapa usaha pariwisata yaitu: daya tarik wisata; kawasan pariwisata; jasa transportasi wisata; jasa perjalanan wisata; jasa makanan dan minuman; penyediaan akomodasi; penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran; jasa informasi pariwisata; jasa konsultan pariwisata; jasa pramuwisata; wisata tirta; dan spa (DPR RI dan Presiden RI, 2009).

Keselamatan dalam industri pariwisata merupakan indikator utama untuk pengembangan pariwisata yang sukses di suatu tujuan, wilayah, atau negara, dan oleh karena itu merupakan penentu dasar pertumbuhan pariwisata. Tanpa faktor keselamatan, destinasi



tidak dapat bersaing dengan sukses di pasar, bahkan jika mereka menyajikan atraksi alami dan buatan yang paling menarik dan berkualitas terbaik dalam kampanye pemasaran mereka (Savignac, 1994). Menurut Pizam dan Ellis (1999) setiap menit setiap hari, tindakan kejahatan atau kekerasan terjadi di suatu tempat tujuan di dunia. Pada saat yang sama, akan sulit untuk menyangkal bahwa berbagai jenis risiko keselamatan hidup ada dalam kehidupan sehari-hari setiap orang, termasuk dalam pariwisata. Menurut Mansfeld dan Pizam (2006) ancaman terhadap keselamatan wisatawan dapat berdampak tidak hanya pada destinasi tertentu, tetapi juga pada daerah atau negara tetangga. Penurunan atau ketiadaan aktivitas wisatawan berakibat pada kontribusi ekonomi pariwisata yang signifikan bagi negara tuan rumah. Risiko yang terkait dengan pariwisata tidak hanya melibatkan wisatawan individu dan masyarakat tuan rumah, tetapi juga perusahaan yang menyelenggarakan perjalanan, termasuk petugas *tour guiding*. Petugas ini memainkan peran penting dalam menciptakan citra destinasi dan kualitas layanan yang baik (Mansfeld dan Pizam, 2006).

Kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting dalam kinerja industri pariwisata (Wang, Prasad dan Niemegeers, 2010). *Quality of service* (QOS) merupakan kemampuan elemen jaringan untuk memberikan beberapa tingkat jaminan bahwa operasi dan layanannya dapat dipenuhi. Kualitas layanan juga menjadi indikator bagi pelanggan/konsumen dalam menilai kualitas perusahaan/organisasi tertentu. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha maupun organisasi di industri pariwisata untuk menerapkan serta meningkatkan *standard operation procedure* (SOP) dan *safety management* guna memenuhi layanan dasar pengunjung. Hernández *et al.* (2023) menemukan bahwa kurangnya penerapan SOP dapat mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi buruk, sementara Nenonen dan Vasara (2013) menemukan bahwa penerapan *safety management* sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putri, Suroto dan Wahyuni (2017), ada korelasi antara implementasi SOP dan risiko kecelakaan kerja. Semakin sering pekerja melanggar SOP, semakin besar risiko kecelakaan yang terjadi. Pekerja yang taat pada SOP cenderung berperilaku aman dalam pekerjaan mereka, sehingga dapat mengurangi jumlah kecelakaan kerja. Faktor penyebab kecelakaan kerja bermacam-macam, dan salah satunya adalah ketiadaan petunjuk kerja atau SOP. SOP harus dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kesalahan atau kelalaian yang dapat memicu kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja. Selain itu, SOP harus diterapkan di seluruh perusahaan dan dikomunikasikan dengan semua pihak yang terlibat, termasuk pihak luar perusahaan (Tambunan, 2013).

Karyawan yang berinteraksi langsung dengan konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap penilaian pelayanan yang diberikan oleh Jeep Lava Tour Merapi. Oleh karena itu, kebijakan SOP yang telah ditetapkan harus diterapkan secara optimal untuk memastikan bahwa konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, konsumen dapat menilai pelayanan perusahaan secara pribadi, sehingga SOP sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen memilih perusahaan tersebut sebagai andalan mereka. SOP yang baik dan sesuai dengan aturan akan menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dengan demikian, terciptanya SOP yang baik secara otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Wisata Jeep Lava Tour Merapi merupakan sebuah wahana yang menjadi unggulan di Jogja, setiap orang pergi ke Kota Jogja pasti banyak yang ingin mencoba wisata Jeep Lava Tour. Wisata Jip Lava Tour Gunung Merapi di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta mulai muncul pada tahun 2011. SOP pada Wisata Jeep Lava Tour Merapi sendiri terbagi menjadi 3 bagian, yaitu SOP bagian pelayanan parkir, SOP bagian pusat pelayanan dan administrasi dan SOP bagian *tour guiding/driver*.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pengaruh *standard operating procedure* (SOP) terhadap kualitas layanan pada Wisata Jeep Lava Tour Merapi dan (2) untuk mengetahui pengaruh *safety management* terhadap kualitas layanan pada Wisata Jeep Lava Tour Merapi.

KAJIAN LITERATUR

Standard Operating Procedure (SOP)

Menurut Sailendra (2020), standar operasional prosedur (SOP) adalah sebuah panduan untuk memastikan aktivitas operasional di suatu organisasi atau perusahaan berjalan dengan baik dan lancar. SOP merupakan dokumen penting untuk memastikan layanan dan produk yang diberikan konsisten dan berkualitas setiap saat. Dalam kata lain, SOP adalah panduan tertulis yang menjelaskan langkah-langkah kerja atau tata cara melaksanakan suatu kegiatan secara rutin. Menurut Laksmi, Gani dan Budiantoro (2016), SOP berisi prosedur kerja yang harus dilakukan secara teratur dan berurutan untuk mencapai hasil kerja yang efektif dengan biaya minimal. SOP juga dapat digunakan untuk menyampaikan perubahan cara bisnis kepada karyawan secara efektif. Oleh karena itu, SOP sangat penting dalam kegiatan kerja.

Menurut Lin *et al.* (2016), *standard operating procedure* (SOP) dikembangkan untuk menetapkan standar tertulis dan protokol terperinci di setiap lingkungan kerja dan operasi guna memastikan penyelesaian uji klinis yang akurat. Prosedur operasi standar harus memberikan instruksi yang sistematis, rinci, dan logis, serta memberikan detail yang cukup bagi seseorang yang baru mengenal prosedur agar dapat memahami langkah-langkah dan melakukan prosedur secara konsisten. SOP yang ideal adalah resep yang mudah diikuti setelah bahan atau persediaan yang tepat tersedia (Tuck *et al.*, 2009).

Safety Management

Menurut Hermawan dan Sabila (2022), sistem manajemen keselamatan (*safety management system*) merujuk pada serangkaian tindakan terencana dan sistematis yang bertujuan untuk memantau dan memperbaiki semua aspek yang dapat memengaruhi faktor keselamatan. Pendekatan sistematis dari *safety management system* bertujuan untuk mengidentifikasi dan menangani risiko guna meminimalkan kehilangan nyawa manusia dan kerusakan fasilitas di tempat wisata, serta mengoptimalkan pengeluaran dana dan meminimalkan dampak buruk terhadap masyarakat dan lingkungan.

Nilai keselamatan diungkapkan melalui kebijakan, praktik, dan prosedur keselamatan organisasi (Sinclair, Martin dan Sears, 2010). Dalam organisasi yang kritis terhadap keselamatan, kerangka kerja yang disediakan oleh pemikiran yang berfokus pada nilai membantu memahami keputusan yang dibuat oleh operator (Merrick *et al.*, 2005). Nilai keselamatan adalah prediktor pertukaran informasi keselamatan antara supervisor dan karyawan yang berkonsentrasi pada nilai keselamatan intrinsik, bukan motivator ekstrinsik, seperti penghargaan dan hukuman (Newnam, Griffin dan Mason, 2008).

Kualitas Layanan

Wang, Prasad dan Niemegeers (2010) mendefinisikan kualitas layanan adalah kemampuan elemen jaringan untuk memenuhi operasi dan layanan dasarnya dengan beberapa tingkat jaminan. QOS (*quality of service*) dapat dianggap sebagai subjektif atau objektif tergantung pada persepsi pengguna. QOS harus diparameterisasi dan ditugaskan dengan nilai-nilai tertentu

dalam konsensus untuk operator jaringan bertemu. *Quality of experience* (QOE) adalah istilah yang digunakan untuk menjelaskan persepsi pengguna tentang seberapa baik layanan yang diberikan. QOE dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti kualitas peralatan, faktor manusia, faktor lingkungan, dan kualitas transportasi. Kualitas layanan umumnya dianggap sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap layanan.

Rust dan Oliver (1994) menegaskan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu jasa suatu jasa dibentuk oleh perbandingan dengan pengalaman mereka sebelumnya tentang kualitas yang baik dalam pertemuan jasa. Bitner dan Hubbert (1994) menganggap persepsi kualitas layanan sebagai kesan pelanggan atas keunggulan keseluruhan entitas. Ini pertimbangan pada dasarnya menyiratkan bahwa mengukur kualitas layanan memerlukan tingkat relativitas di mana pelanggan berada membandingkan pengalaman layanan saat ini dengan pengalaman sebelumnya dari jenis layanan serupa.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian Prami, Widiasturi dan Ariestawa (2021) membuktikan bahwa standar operasional prosedur secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan *room attendant* pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak.

Hernández *et al.* (2023) melakukan penelitian untuk memvalidasi SOP dalam memberikan pendidikan kesehatan kepada pasien diabetes. Hasilnya menunjukkan bahwa kurangnya SOP dalam layanan ini mengurangi kualitas layanan, karena layanan diberikan secara heterogen, terisolasi, dan terputus-putus. Menurut Baharudinsyah, SOP berfungsi sebagai panduan atau arahan bagi masyarakat dan dapat meningkatkan kualitas layanan. Sedangkan Budihardji menyatakan bahwa SOP dapat menetapkan langkah-langkah proses atau prosedur tertentu menjadi standar. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri, Suroto dan Wahyuni (2017) ditemukan bahwa semakin tinggi ketidakpatuhan pekerja terhadap SOP, semakin tinggi risiko kecelakaan kerja. Oleh karena itu, pekerja yang patuh terhadap SOP cenderung berperilaku aman dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat mengurangi jumlah kecelakaan kerja.

H₁: *Standard operating procedure (sop) mempengaruhi kualitas layanan.*

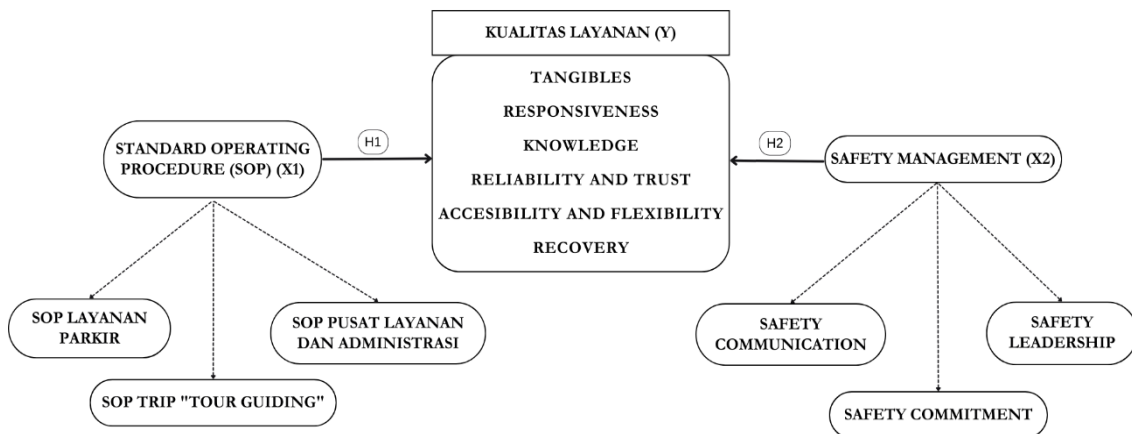
Pengaruh *Safety Management* terhadap Kualitas Layanan

Nenonen dan Vasara (2013) membahas pentingnya keselamatan dalam pengembangan layanan industri. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi cara-cara untuk mengintegrasikan keselamatan ke dalam proses pengembangan layanan. Dalam penelitiannya, Nenonen dan Vasara (2013) mengidentifikasi tujuh topik terkait keselamatan dalam pengembangan layanan; termasuk integrasi keselamatan dalam proses pengembangan layanan; perbedaan antara pengembangan layanan dan barang; pengambilan keputusan terkait keselamatan dalam proyek; penggunaan informasi keselamatan dalam pengembangan layanan; tanggung jawab terkait keselamatan dalam tim proyek; peran keselamatan dalam pemasaran; dan kebutuhan peningkatan praktik saat ini. Peneliti menyimpulkan bahwa keselamatan harus dipertimbangkan secara rinci selama fase kontrak dan pengiriman ketika menyesuaikan dan meningkatkan penawaran layanan yang ada sesuai dengan permintaan pelanggan.

Goerlandt, Li dan Reniers (2022) menganalisis domain penelitian *safety management system* (SMS) dan menemukan bahwa SMS berkaitan erat dengan penelitian budaya

keselamatan dan kualitas layanan. Meskipun konsep dan teori keselamatan dan manajemen risiko penting, pandangan dominan tentang penyebab kecelakaan berbeda di antara domain-domain ini.

H₂: Safety management mempengaruhi kualitas layanan.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Menurut Sekaran dan Bougie (2017) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan metode-metode statistik dan matematika untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data dalam rangka untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk memperoleh informasi yang dapat diukur secara kuantitatif, seperti data numerik atau data yang dapat dihitung.

Responden dalam penelitian ini yaitu para pengguna jasa layanan Wisata Jeep Lava Tour Merapi di Sleman, DIY. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* kepada para pengguna jasa layanan Wisata Jeep Lava Tour Merapi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh.

Sampling jenuh atau istilah lainnya sensus adalah teknik penentuan sampel yang semua anggota populasi sendiri digunakan sebagai sampel yang berjumlah 102 orang. Data yang didapat berupa tanggapan responden terkait tentang variabel SOP pelayanan parkir, SOP pusat layanan dan administrasi, SOP *trip "tour guiding"*, *safety communication*, *safety leadership*, *safety commitment* dan kualitas layanan.

Untuk mengukur variabel penelitian, peneliti memilih menggunakan skala *likert*. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 6 alternatif jawaban skala *likert* dengan pemberian skor terendah 1 dan 6 sebagai skor tertinggi.

Tujuan peneliti menggunakan 6 alternatif jawaban adalah untuk menghindari respon/jawaban netral dan semakin banyaknya pilihan jawaban semakin baik juga menghasilkan item yang baik sehingga dapat dibedakan dengan item-item lainnya. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan program *software* IBM SPSS Statistics 25.

Tabel 1. Profil Responden

<i>Demographic variables</i>	N	%
<i>Jenis Kelamin</i>		
Laki-laki	54	52,9
Perempuan	48	47,1
<i>Jenis Pekerjaan</i>		
Pelajar/Mahasiswa	21	20,6
Wirausaha	25	24,5
Pegawai Swasta	35	34,3
Pegawai Negeri Sipil	17	16,7
Lainnya	4	3,9
<i>Tahun Berwisata</i>		
2017	14	13,7
2018	22	21,6
2019	16	15,7
2020	20	19,6
2021	17	16,7
2022	13	12,7
<i>Intensitas Berwisata</i>		
Satu Kali	43	42,2
Dua Kali	38	37,3
Lebih Dari Dua Kali	21	20,5

Sumber: Olah data (2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *corrected item-total correlation* dan nilai *cronbach's alpha*. Berikut bawah ini pada tabel 2., disajikan hasil uji validitas dan uji reliabilitas:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Parkir</i>	X1.1	0,449	0,863
	X1.2	0,392	
	X1.3	0,377	
	X1.4	0,375	
	X1.5	0,293	
	X1.6	0,474	
	X1.7	0,444	
	X2.1	0,236	0,824
	X2.2	0,491	

Variabel	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha
<i>Standard Operating Procedure (SOP) Pusat Pelayanan dan Administrasi</i>	X2.3	0,220	
	X2.4	0,323	
	X2.5	0,553	
	X2.6	0,550	
	X2.7	0,384	
	X2.8	0,461	
	X2.9	0,325	
	X2.10	0,397	
	X3.1	0,641	
	X3.2	0,465	
<i>Standard Operating Procedure (SOP) Trip "Tour Guiding"</i>	X3.3	0,425	0,861
	X3.4	0,470	
	X3.5	0,368	
	X3.6	0,684	
	X3.7	0,651	
	X4.1	0,592	
	X4.2	0,588	
<i>Safety Communication</i>	X4.3	0,471	0,791
	X4.4	0,558	
	X5.1	0,585	
<i>Safety Leadership</i>	X5.2	0,566	0,775
	X5.3	0,687	
	X5.4	0,511	
<i>Safety Commitment</i>	X6.1	0,679	0,755
	X6.2	0,384	
	X6.3	0,423	
	X6.4	0,648	
Kualitas Layanan: <i>Tangibles</i>	Y1.1	0,529	0,823
	Y1.2	0,507	
	Y1.3	0,473	
	Y1.4	0,593	
	Y1.5	0,662	
	Y1.6	0,615	
Kualitas Layanan: <i>Responsiveness</i>	Y2.1	0,658	0,864
	Y2.2	0,434	
	Y2.3	0,552	
	Y2.4	0,593	
	Y2.5	0,587	
Kualitas Layanan: <i>Knowledge</i>	Y2.6	0,724	0,838
	Y3.1	0,519	
	Y3.2	0,531	
	Y3.3	0,375	
Kualitas Layanan: <i>Reliability and Trust</i>	Y3.4	0,703	0,763
	Y4.1	0,519	
	Y4.2	0,489	
	Y4.3	0,686	

Variabel	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha
Kualitas Layanan: <i>Accessibility and Flexibility</i>	Y4.4	0,547	0,808
	Y5.1	0,460	
	Y5.2	0,715	
	Y5.3	0,469	
	Y5.4	0,637	
Kualitas Layanan: <i>Recovery</i>	Y6.1	0,475	0,716
	Y6.2	0,438	
	Y6.3	0,292	
	Y6.4	0,634	

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas data dari 102 responden didapatkan nilai *minimum corrected item* > 0,19 dan dinyatakan valid, sehingga layak digunakan sebagai instrument untuk mengukur data dalam penelitian. Untuk hasil uji reliabilitas data dari 102 responden didapatkan nilai minimum *cronbach's alpha* > 0,70 dan dinyatakan seluruh butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner penelitian dapat diandalkan/*reliable*, sehingga kuesioner penelitian ini memiliki hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran berulang kali.

Hasil Uji Normalitas

Menurut Hair *et al.* (2010), uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak. Jika nilai *p-value* (signifikansi) dari uji normalitas ini kurang dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan (biasanya 0,05), maka hipotesis nol bahwa data berdistribusi normal ditolak. Salah satu keuntungan dari uji normalitas ini adalah bahwa uji ini dapat digunakan untuk mengecek normalitas data pada berbagai jenis distribusi. Hasil uji normalitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		102
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0E-7
	<i>Std. Deviation</i>	11.85444987
	<i>Absolute</i>	,108
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Positive</i>	,108
	<i>Negative</i>	-,072
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		1,089
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,186

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel 3. di atas dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas karena nilai signifikansi memperoleh nilai 0,186 > 0,05.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk menguji adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Penelitian ini menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Batas nilai *tolerance* apabila nilai *tolerance* > dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolonearitas. Nilai VIF jika < 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolonearitas. Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	Constant	60,928	12,195				4,996
1 Standard Operating Procedure	,202	,128	,172	1,581	,117	,554	1,804
Safety Management	,970	,228	,463	4,253	,000	,554	1,804

Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan pengujian tersebut menunjukkan hasil uji multikolinieritas yang menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* menunjukkan hasil lebih dari 0,10 dan atau *variance inflation factor* (VIF) menunjukkan hasil kurang dari 10. Hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi ini tidak memiliki permasalahan multikolinieritas dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual antar satu pengamatan. Penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	33,768	7,401		
1 Standard Operating Procedure	-,211	,078	-,346	-2,722	,008
Safety Management	,010	,138	,009	,071	,944

Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel 5, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastitas atau dapat dikatakan homoskedastisitas karena nilai signifikansi seluruh variabel independen dari model regresi $> 0,05$.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini, hasil analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (<i>Standardized Coefficient</i>)	<i>Sig-t</i> (<i>p-value</i>)	Keterangan
Konstanta	61,396		
SOP Pelayanan Parkir	,275	,003	Signifikan
SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi	,139	,036	Signifikan
<i>SOP Trip "Tour Guiding"</i>	,076	,038	Signifikan
<i>Safety Communication</i>	,195	,019	Signifikan
<i>Safety Leadership</i>	,375	,003	Signifikan
<i>Safety Commitment</i>	,009	,041	Signifikan
F Hitung		10,918	
Sig-F		0,000	
R ²		0,808	

Variabel Dependen: Kualitas Layanan (Y)

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan hasil dari analisis regresi linear berganda pada tabel 6 dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$\text{Kualitas Layanan (Y)} = 61,396 + 0,275X1.1 + 0,139X1.2 + 0,076X1.3 + 0,195X2.1 + 0,375X2.2 + 0,009X2.3$$

Analisis regresi linier berganda menunjukkan beberapa kesimpulan tentang pengaruh variabel independen terhadap kualitas layanan. Pertama, jika semua variabel independen bernilai nol, maka kualitas layanan akan sebesar 61,396, sesuai dengan nilai konstanta. Kedua, variabel independen SOP Pelayanan Parkir (X1.1) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,275. Ini berarti bahwa meningkatkan pelayanan parkir satu satuan akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 0,275, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Ketiga, variabel independen SOP pusat pelayanan dan administrasi (X1.2) juga memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,139. Artinya, jika pusat pelayanan dan administrasi meningkat satu satuan, maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,139, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Keempat, variabel independen SOP *trip "tour guiding"* (X1.3) juga memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,076. Dengan kata lain, meningkatkan SOP *trip "tour guiding"* satu satuan akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 0,076, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Kelima, variabel independen *safety communication* (X2.1) memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,195. Jika *safety communication* meningkat satu satuan, maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,195,

dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Keenam, variabel independen *safety leadership* (X2.2) memberikan pengaruh positif yang paling kuat terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,375. Ini berarti bahwa meningkatkan *safety leadership* satu satuan akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 0,375, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Ketujuh, variabel independen *safety commitment* (X2.3) juga memberikan pengaruh positif terhadap kualitas layanan, meskipun pengaruhnya paling lemah dibandingkan dengan variabel independen lainnya, dengan koefisien regresi sebesar 0,009. Ini berarti bahwa meningkatkan *safety commitment* satu satuan hanya akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 0,009, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Dengan demikian, walaupun SOP pelayanan parkir memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan, namun *safety leadership* tetap merupakan variabel independen yang paling signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kedua variabel independen tersebut perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengaruh *Standard Operating Procedure* terhadap Kualitas Layanan

Penelitian ini menunjukkan bahwa SOP memiliki efek positif terhadap kualitas layanan, dan kinerja serta motivasi karyawan juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. SOP adalah panduan atau pedoman yang digunakan untuk melakukan tugas pekerjaan dengan tepat sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja. Beberapa penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh (Pratiwi, Widiastuti dan Ariestawa, 2021; Hernández *et al.*, 2023) juga menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan, termasuk pada industri pariwisata seperti Jeep Lava Tour Merapi. Kesimpulan dari penelitian ini memperkuat pentingnya penerapan SOP dalam meningkatkan kualitas layanan.

Pengaruh *Safety Management* terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *safety management*, yang terdiri dari *safety communication*, *safety leadership*, dan *safety commitment*, memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Semakin baik *safety management* yang diterapkan, semakin tinggi pula kualitas layanan yang dihasilkan. Nilai keselamatan juga penting dalam organisasi, karena dapat membantu memahami keputusan yang dibuat oleh operator terkait dengan keselamatan. Beberapa penelitian lain yang dijadikan referensi seperti (Nenonen dan Vasara, 2013; Goerlandt, Li dan Reniers, 2022) juga menyimpulkan bahwa *safety management* berhubungan erat dengan kualitas layanan. Meskipun penelitian ini dilakukan pada objek industri pariwisata, hasilnya dapat diterapkan pada industri lainnya karena *safety management* tetap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, *safety management* sangat penting untuk diterapkan dan dievaluasi dalam organisasi.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini mungkin hanya dilakukan pada populasi yang terbatas atau sampel yang kecil, sehingga sulit untuk menggeneralisasi hasil penelitian ke populasi yang lebih besar. Responden berpotensi gagal dalam memahami maksud pertanyaan pada kuesioner yang diajukan karena tidak ada pendampingan pada pengisian kuesioner yang disebar melalui *online*. Penelitian ini hanya terbatas pada Wisata Jeep Lava Tour Merapi yang dirasa kurang mencerminkan realitas keadaan yang terjadi pada perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa karena keterbatasan pada jumlah responden.

IMPLIKASI MANAJERIAL

Berikutnya, untuk meningkatkan kualitas layanan pada Jeep Lava Tour Merapi, perlu dilakukan beberapa saran seperti memperbaiki fasilitas dan sarana wisata yang tersedia di sepanjang rute wisata, seperti toilet, tempat istirahat, dan tempat makan. Selain itu, perusahaan perlu memperhatikan aspek kebersihan dan kenyamanan kendaraan jeep yang digunakan untuk wisata. Selain itu, perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan secara teratur untuk memonitor dan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan dan mengambil tindakan perbaikan yang tepat jika diperlukan.

Serta perusahaan perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, termasuk pengembangan karir dan program insentif, untuk mempertahankan kualitas petugas yang handal dan terampil. Perusahaan juga perlu meningkatkan tanggung jawab sosial dengan berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosial dan lingkungan, serta menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan kualitas layanan pada Jeep Lava Tour Merapi dapat meningkat dan memenuhi harapan wisatawan.

KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa variabel *standard operating procedure* (SOP) yang terdiri dari pelayanan parkir, pusat pelayanan dan administrasi, dan *trip "tour guiding"* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan wisata Jeep Lava Tour Merapi. SOP pelayanan parkir mempengaruhi kualitas layanan melalui kerapihan, kesopanan, kehati-hatian, keramahan, dan rasa tanggung jawab petugas pelayanan parkir. Sedangkan SOP pusat pelayanan dan administrasi mempengaruhi kualitas layanan melalui ketepatan petugas dalam menjelaskan produk layanan jasa, kerapihan, dan keramah-tamahan petugas. Selain itu, SOP *trip "tour guiding"* mempengaruhi kualitas layanan melalui ketepatan petugas/*driver* dalam mengemudikan kendaraan jeep, ketepatan jalur yang dipilih, kerapihan, dan keramah-tamahan petugas/*driver*.

Variabel *safety management* yang terdiri dari *safety communication*, *leadership*, dan *commitment* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, dengan dipengaruhi oleh komunikasi keselamatan antara petugas dan wisatawan, kepemimpinan petugas dalam menjalankan wisata dengan memperhatikan keselamatan wisatawan, dan komitmen perusahaan dalam menjaga keselamatan penumpang dengan menyediakan peralatan keselamatan dan memberikan pelatihan pertolongan pertama kepada petugas. Meningkatkan implementasi SOP dan faktor keselamatan dapat membantu meningkatkan kualitas layanan wisata Jeep Lava Tour Merapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, M.J. dan Hubbert, A.R. (1994) "Encounter Satisfaction versus Overall Satisfaction versus Quality: The Customer's Voice," in *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc., hal. 72–94. Tersedia pada: <https://doi.org/10.4135/9781452229102>.
- DPR RI dan Presiden RI (2009) *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10. Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, JDIH BPK RI Database Peraturan*. Indonesia: JDIH BPK RI Database Peraturan. Tersedia pada: [http://downloads.esri.com/archydro/archydro/Doc/Overview of Arc Hydro terrain preprocessing workflows.pdf](http://downloads.esri.com/archydro/archydro/Doc/Overview%20of%20Arc%20Hydro%20terrain%20preprocessing%20workflows.pdf)<https://doi.org/10.1016/j.jhydrol.2017.11.003><http://sites>

tufts.edu/gis/files/2013/11/Watershed-and-Drainage-Delineation-by-Pour-Point.pdf%0Awww.

- Goerlandt, F., Li, J. dan Reniers, G. (2022) “The landscape of safety management systems research: A scientometric analysis,” *Journal of Safety Science and Resilience*, 3(3), hal. 189–208. Tersedia pada: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jnlssr.2022.02.003>.
- Hair, J. *et al.* (2010) *Multivariate Data Analysis*. 7 ed. New York: Pearson Education Limited.
- Hermawan, B. dan Sabila, N.F. (2022) “Analisis Penerapan Safety Management System di Gembira Loka Zoo,” *Media Wisata*, 20(1), hal. 124–135. Tersedia pada: <https://doi.org/10.36276/mws.v20i1.338>.
- Hernández, I.R. *et al.* (2023) “Pilot study to validate a standard operating procedure for providing health education to diabetic patients,” *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 18(3), hal. 470–479. Tersedia pada: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.10.013>.
- Laksmi, Gani, F. dan Budiantoro (2016) *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Lin, Y. *et al.* (2016) “Investigation and analysis of clinical trial research nurse to perform standard operating procedures,” *Chinese Nursing Research*, 3(2), hal. 77–79. Tersedia pada: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cnre.2015.12.005>.
- Mansfeld, Y. dan Pizam, A. (2006) *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice*. 1 ed. Oxford: Elsevier Inc.
- Merrick, J.R.W. *et al.* (2005) “Understanding Organizational Safety Using Value-Focused Thinking,” *Risk Analysis*, 25(4), hal. 1029–1041. Tersedia pada: <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2005.00654.x>.
- Nenonen, S. dan Vasara, J. (2013) “Safety Management in Multiemployer Worksites in the Manufacturing Industry: Opinions on Co-Operation and Problems Encountered,” *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 19(2), hal. 168–183. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1080/10803548.2013.11076976>.
- Newnam, S., Griffin, M.A. dan Mason, C. (2008) “Safety in work vehicles: A multilevel study linking safety values and individual predictors to work-related driving crashes,” *Journal of Applied Psychology*, 93(3), hal. 632–644. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.632>.
- Pizam, A. dan Ellis, T. (1999) “Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises,” *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(7), hal. 326–339. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1108/09596119910293231>.
- Prami, A.A.I.N.D., Widiasturi, N.P. dan Ariestawa, I.K.A. (2021) “Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Room Attendant Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak,” *Journal of Applied Management Studies*, 2(2), hal. 107–120. Tersedia pada: <https://doi.org/10.51713/jamms.v2i2.37>.
- Putri, F.A., Suroto dan Wahyuni, I. (2017) “Hubungan antara pengetahuan, praktik penerapan SOP, praktik penggunaan APD dan komitmen pekerja dengan risiko kecelakaan kerja di PT X Tangerang,” *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(3), hal. 269–277. Tersedia pada: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/17233>.

- Rust, R.T. dan Oliver, R.L. (1994) *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc. Tersedia pada: <https://doi.org/10.4135/9781452229102>.
- Sailendra, A. (2020) *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP (Standard Operating Procedures)*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Savignac, A.R. (1994) *WTO News*. Geneva.
- Sekaran, U. dan Bougie, R. (2017) *Metode Penelitian Bisnis*. 6 ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinclair, R.R., Martin, J.E. dan Sears, L.E. (2010) "Labor unions and safety climate: Perceived union safety values and retail employee safety outcomes," *Accident Analysis & Prevention*, 42(5), hal. 1477–1487. Tersedia pada: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aap.2009.11.003>.
- Tambunan, R.M. (2013) *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. 2 ed. Jakarta: Maestas Publishing.
- Tuck, M.K. *et al.* (2009) "Standard Operating Procedures for Serum and Plasma Collection: Early Detection Research Network Consensus Statement Standard Operating Procedure Integration Working Group," *Journal of Proteome Research*, 8(1), hal. 113–117. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1021/pr800545q>.
- Wang, J., Prasad, R.V. dan Niemegeers, I.G.M.M. (2010) "In House High Definition Multimedia : An Overview on Quality-of- Service Requirements," *International Journal of Research and Reviews in Computer Science (IJRRCS)*, 1(1), hal. 19–23. Tersedia pada: [https://homepage.tudelft.nl/w5p50/pdffiles/In House High Definition - Overview on QoS.pdf](https://homepage.tudelft.nl/w5p50/pdffiles/In_House_High_Definition_-_Overview_on_QoS.pdf).
- World Travel & Tourism Council (2021) *Economic Impact Reports, World Travel & Tourism Council*. Tersedia pada: <https://wttc.org/Research/Economic-Impact> (Diakses: 5 April 2023).