

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam era persaingan usaha yang semakin ketat dan pesat dewasa ini, maka semakin berkembang pula dunia bisnis. Sehingga mengakibatkan persaingan yang semakin ketat dalam usaha untuk mendominasi pasar. Maka dari itu, setiap perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan posisi dan kekuatannya untuk dalam bersaing dipasar dunia. Semua kegiatan yang dilakukan ini bertujuan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan baik. Perusahaan dalam kegiatannya tentu tidak lepas dari sumber daya manusianya untuk melakukan berbagai transaksi pemenuhan dan penyediaan barang atau jasa yang dijual ataupun ditawarkan di masyarakat.

Sebuah perusahaan belum dikatakan lengkap bila tidak ada penetapan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Karena desain sistem manajemen kinerja juga diperlukan tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Sedangkan standar pelayanan publik merupakan spesifikasi teknis pelayanan kinerja minimal yang telah dibakukan dan harus dipenuhi oleh sebuah organisasi dalam melakukan pelayanan kepada publik atau masyarakat.<sup>1</sup>

Untuk menunjang semua kegiatan tersebut, maka yang harus dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman paket dan dokumen yaitu dengan menerapkan Standard Operating Procedure (SOP). *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan paduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Penggunaan SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik. Untuk menghasilkan

---

<sup>1</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta, 2005, hlm. 236

produk atau jasa yang dimiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.<sup>2</sup>

JNE UMK salah satu perusahaan pelayanan jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik dokumen atau paket di Desa Dersalam Kecamatan Bae Kab Kudus yang telah diterapkannya *Standard Operating Procedure* (SOP) pada karyawannya. JNE UMK menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam kegiatan operasional perusahaan bertujuan agar karyawan dapat bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya sehingga dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen atas jasa pelayanan yang telah diberikan.

Tidak hanya itu, karyawan JNE UMK juga dituntut untuk membangun dan memelihara loyalitas konsumen atau customer mereka melalui strategi hubungan yang baik. Dengan harapan agar menghadirkan pelanggan loyal yang terus menggunakan layanan jasa mereka dimasa mendatang. Karena pelanggan JNE UMK akan merasa puas apabila harapan dan keinginannya telah terpenuhi dalam produk maupun layanannya. Kepuasan inilah yang nantinya akan menimbulkan kepercayaan terhadap pelayanan maupun produk perusahaan yang dihasilkan. Kepercayaan inilah yang nantinya juga menjadi awal mula mengapa pelanggan loyal terhadap pelayanan maupun produk sehingga akan melakukan pembelian secara ulang.

Loyalitas merupakan satu kata lama yang biasanya digunakan untuk menggambarkan kesetiaan dan kepatuhan terhadap negara, gerakan atau individu. Namun seiring dengan perkembangan yang maju loyalitas digunakan dalam konteks bisnis, untuk menggambarkan kesediaan pelanggan agar senantiasa menggunakan produk maupun jasa yang telah ditawarkan perusahaan dalam jangka yang panjang.<sup>3</sup>

Selain faktor loyalitas pelanggan, JNE UMK mempunyai struktur yang terkoordinir, mempunyai manajemen kerja yang sesuai dengan prosedur dan

---

<sup>2</sup> Arini T. Soemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*, Perum Bukit Permai, Jakarta, 2014, hlm. 11

<sup>3</sup> Chistopher Lovelock,dkk, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia Jilid 2*, Erlangga, Jakarta, 2010, hlm. 76

membutuhkan suatu sistem yang efektif dan efisien dalam mendukung kualitas kerja perusahaan. Sehingga tetap memberikan keunggulan yang kompetitif bagi perusahaannya yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Bagi suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kualitas kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Karena perusahaan ini mengedepankan kualitas kinerja karyawan dalam hal pelayanannya untuk memperoleh pelanggan.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Karena keberhasilan perusahaan dalam memperbaiki kinerja perusahaannya sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang bersangkutan dalam berkarya. Sehingga perusahaan memiliki karyawan yang berkemampuan tinggi.<sup>4</sup> Firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Ahqaf ayat 19 :

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا<sup>ط</sup> وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Artinya : *“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”*.<sup>5</sup>

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

Firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-A'raaf ayat 39:

<sup>4</sup> Rivai Veithaal, *Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 14

<sup>5</sup> Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, PT Sygma Examedia Arkanleema, Jakarta, 2009, hlm. 504.

وَقَالَتْ أُولَئِكَمُ لِأَخْرَجَهُمْ فَمَا كَانَ لَكُمْ عَلَيْنَا مِنْ فَضْلٍ فذُوقُوا الْعَذَابَ بِمَا

كُنتُمْ تَكْسِبُونَ ﴿٦٠﴾

Artinya: “Dan Berkata orang-orang yang masuk terdahulu di antara mereka kepada orang-orang yang masuk kemudian: "Kamu tidak mempunyai kelebihan sedikitpun atas kami, Maka rasakanlah siksaan Karena perbuatan yang Telah kamu lakukan”<sup>6</sup>.

Ayat di atas menjelaskan bahwasanya segala kelebihan hanya milik Allah, oleh karena itu bekerja tidak hanya sebatas ubudiyah saja, karena pekerjaan merupakan proses yang frekuensi logisnya adalah pahala (balasan) yang akan kita terima. Dalam konteks ini, pekerjaan tidak hanya bersifat ritual dan ukhrowi, akan tetapi juga merupakan pekerjaan sosial yang bersifat duniawi.

Ukuran keberhasilan dalam suatu pekerjaan memang sulit ditentukan karena berbagai jenis pekerjaan mempunyai keberagaman ukuran yang berbeda-beda. Kinerja individu atau organisasi perlu diukur secara periodik enam bulan atau minimal setahun agar dapat dievaluasi perkembangannya dari tahun ke tahun berikutnya

Mencermati perihal tersebut, perlu kiranya menguji Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan kinerja karyawan sebagai variabel moderator mempengaruhi hubungan antara Standard Operating Procedure (SOP) dengan loyalitas pelanggan. Seperti yang terjadi pada JNE UMK dalam kurun waktu 1 tahun belakangan ini, pada tabel 1.1 menunjukkan loyalitas pelanggan dilihat dari hasil penjualan yang kurang stabil diketahui dari hasil penjualannya.

#### TABEL 1.1

---

<sup>6</sup> Ibid, hlm. 155

**Data Presentase Hasil Penjualan JNE UMK**

No	Tahun 2017	Presentase
1.	Januari	12,02%
2.	Februari	11,41%
3.	Maret	13,6%
4.	April	10,92%
5.	Mei	10,52%
6.	Juni	8,28%
7.	Juli	8,83%
8.	Agustus	11,93%
9.	September	12,45%

Berdasarkan uraian diatas, diketahui dari bulan ke bulan terjadi fluktuasi peningkatan dan penurunan penjualan akibat dari banyak atau sedikitnya pelanggan yang mengirim barang atau paketan di JNE UMK. Permasalahan yang dihadapi oleh JNE UMK adalah adanya komplain dari pelanggan JNE UMK tentang performa pelayanan (*Standard Operating Procedure*) dan kinerja karyawannya antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain berbeda. Dimana mereka hanya percaya kepada satu karyawan saja yang sering melayani mereka. Contoh saja pada bagian admin. Di JNE UMK memiliki 2 orang admin yang gantian berjaga setiap harinya sesuai jadwal masing-masing. Dan pada bagian kurir yang tidak tetap akibat adanya kurir yang tidak konsisten kemudian keluar dari pekerjaannya sehingga diganti dengan karyawan yang baru yang harus beradaptasi terlebih dahulu dengan pekerjaannya.

Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut. Permasalahan tentang loyalitas pelanggan di JNE UMK dipengaruhi oleh *Standard Operating Procedure* (SOP) dan dengan adanya kinerja karyawan yang dapat memperlemah atau memperkuat hubungan antara *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan loyalitas pelanggan JNE UMK. Maka penulis membuat judul **“Pengaruh Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kinerja**

## **Karyawan Sebagai Variabel Moderator di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus”.**

### **B. Batasan Masalah**

Agar pembahasan penelitian ini tidak menyimpang dari yang diharapkan permasalahan ini dibatasi pada pengaruh penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap loyalitas pelanggan melalui kinerja karyawan.

1. Masalah yang diteliti adalah penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap loyalitas pelanggan dengan kinerja karyawan sebagai variabel moderator di JNE UMK, Dersalam, Bae, Kudus.
2. Obyek penelitian ini adalah pelanggan JNE UMK, Dersalam, Bae, Kudus.
3. Waktu yang akan dilakukan dalam penelitian ini kurang lebih dua bulan.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan untuk membangun loyalitas pelanggan di JNE UMK, Dersalam, Bae, Kudus dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah SOP (*Standard Operating Procedure*) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan JNE UMK Kudus ?
2. Apakah kinerja karyawan sebagai variabel moderator mempengaruhi hubungan antara SOP (*Standard Operating Procedure*) dengan loyalitas pelanggan ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian perumusan masalah diatas, tujuan yang dapat disimpulkan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap loyalitas pelanggan di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus.

2. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap hubungan antara *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan loyalitas pelanggan di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan ekonomi, khususnya dalam manajemen sumber daya manusia mengenai penerapan *Standard Operating Procedure* pada karyawan JNE.
- b. Sebagai bahan dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai kualitas kinerja karyawan yang dihasilkan dengan diterapkannya *Standard Operating Procedure* dalam membangun loyalitas pelanggan.
- c. Untuk lebih mendukung teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

##### 2. Manfaat Praktis

Bagi JNE UMK:

- a. Memberikan informasi seberapa penting penerapan *Standard Operating Procedure* untuk menunjang segala aktivitas perusahaan agar berjalan secara efektif dan efisien sehingga mampu mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.
- b. Memberikan informasi fungsi *Standard Operating Procedure* untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dalam membangun loyalitas dan sistem pelayanan konsumen yang baik sehingga berdampak pada peningkatan aktivitas penjualan jasa pengiriman.

Bagi Pelanggan:

- a. Memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan penerapan *Standard Operating Procedure*.

- b. Menjadikan konsumen yang loyal dan selalu terdogma untuk terus mengirim dokumen maupun paket di JNE. Karena kepuasannya akan pelayanan yang didapatkan dari karyawan JNE.

Bagi Peneliti:

- a. Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b. Penulis dapat mengetahui praktek penerapan Standard Operating Procedure untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dalam membangun loyalitas pelanggannya.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun:

### **1. Bagian Awal**

Bagian muka ini, terdiri dari: halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, halaman daftar isi dan daftar tabel.

### **2. Bagian Isi**

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab satu dengan bab lain saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab itu adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan, bab ini meliputi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Telaah pustaka, bab ini berisi landasan teori sebagai kerangka acuan pemikiran dalam pembahasan yang akan diteliti dan sebagai dasar analisis yang diambil dari berbagai



literatur, serta berisi tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, kerangka pikir teoritis, dan hipotesis.

Bab III : Metode penelitian, bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, tata variabel penelitian, definisi operasional, tehnik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik dan analisis data.

Bab IV : Hasil penelitian dan pembahasan, bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden, deskripsi hasil data penelitian, serta pembahasan dan analisis.

Bab V : Penutup, bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan, saran-saran dan penutup.

### 3. Bagian Akhir

Pada bagian ini berisi daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan dan lampiran-lampiran.