

# Mengoptimalkan Kualitas Layanan: Dampak Implementasi SOP Dalam Layanan Jasa Kurir

*by Parhan Parhan*

---

**Submission date:** 04-Jun-2024 02:06AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2395229100

**File name:** ARTIKEL\_PARHAN\_Hal\_01-12.docx (3.23M)

**Word count:** 3384

**Character count:** 23186

## Mengoptimalkan Kualitas Layanan: Dampak Implementasi SOP Dalam Layanan Jasa Kurir

### *Optimizing Service Quality: The Impact Of SOP Implementation In Courier Services*

Parhan, Raisya Amalia Burhannudin

[parhan.abs422@polban.ac.id](mailto:parhan.abs422@polban.ac.id) , [raisya.amalia.422@polban.ac.id](mailto:raisya.amalia.422@polban.ac.id)

D4 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bandung

Alamat : Jl. Gegerkalong Hilir, Ciwaruga, Kec. Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat  
40559

Korespondensi Penulis : [parhan.abs422@polban.ac.id](mailto:parhan.abs422@polban.ac.id)

20

**Abstract.** This study aims to analyze the impact of implementing Standard Operating Procedures (SOP) on the service quality of PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) delivery services. The results show a positive influence of SOP implementation on the service quality of JNE's delivery services. Clear and easily understood SOPs help JNE employees complete tasks consistently and efficiently, reducing the likelihood of errors and omissions. Additionally, employee commitment and discipline in applying SOPs, along with support and supervision from management, are crucial in improving service quality. The suitability of SOPs with the needs and conditions of the company is also a key aspect to be considered. Based on these findings, it is recommended that JNE continuously improve the quality of its SOPs and ensure their implementation by employees. Furthermore, enhancing other factors such as infrastructure, technology, and human resources is essential to achieve sustainable excellent service.

**Keywords:** Standard Operating Procedures, Service Quality, Delivery Services, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas layanan jasa kirim PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara penerapan SOP terhadap kualitas layanan jasa kirim JNE. Penerapan SOP yang jelas dan mudah dipahami membantu karyawan JNE dalam menyelesaikan tugas secara konsisten dan efisien, mengurangi kemungkinan kesalahan dan kelalaian. Selain itu, komitmen dan kedisiplinan karyawan dalam menerapkan SOP serta dukungan dan pengawasan dari manajemen sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Faktor kesesuaian SOP dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan juga menjadi aspek kunci yang perlu diperhatikan. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar JNE terus meningkatkan kualitas SOP-nya dan memastikan penerapannya oleh karyawan. Selain itu, peningkatan faktor lain seperti infrastruktur, teknologi, dan sumber daya manusia juga penting untuk mencapai pelayanan prima yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur, Kualitas Layanan, Jasa Kirim, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

## PENDAHULUAN

Di tahun 2024, industri jasa pengiriman barang menjadi salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan yang pesat. Kebutuhan akan pengiriman barang yang cepat, handal, dan efisien semakin meningkat seiring dengan perkembangan ekonomi dan teknologi. Sebagai respons terhadap tuntutan pasar yang semakin meningkat, perusahaan-perusahaan jasa pengiriman seperti PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) terus berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka.

Received: April 30, 2024; Accepted: Juni 04, 2024; Published: Mei 30, 2024

\* Parhan, [parhan.abs422@polban.ac.id](mailto:parhan.abs422@polban.ac.id)

Pentingnya kualitas pelayanan dalam industri jasa pengiriman barang tidak dapat dipandang sebelah mata. Kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepuasan pelanggan dan memenangkan persaingan di pasar yang semakin ketat. Dalam konteks ini, Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi instrumen yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang terkemuka di Indonesia. Dengan jaringan yang luas dan reputasi yang baik, JNE telah menjadi pilihan utama bagi banyak orang untuk mengirimkan barang ke berbagai daerah di Indonesia. Namun, dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka, pertanyaan yang muncul adalah seberapa besar pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Artikel ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan jasa kirim yang diberikan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Dengan memahami peran dan implementasi SOP dalam operasional perusahaan, diharapkan artikel ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam industri logistik.

Melalui pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara SOP dan kualitas pelayanan, diharapkan artikel ini dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pelanggan dalam industri jasa pengiriman barang.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **1.1 Standar Operasional Prosedur**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan:

"Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan di unit kerja, baik yang bersifat teknis maupun non teknis, yang disusun untuk memberikan panduan dalam pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien agar tercapai hasil yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan."

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman tertulis yang bertujuan untuk memastikan konsistensi dan kualitas dalam pelaksanaan tugas-tugas rutin dalam suatu

organisasi. Menurut Sutrisno (2017), "SOP adalah serangkaian instruksi yang menjelaskan bagaimana suatu aktivitas harus dilakukan untuk mencapai efisiensi, kualitas output, dan konsistensi kinerja." SOP berfungsi sebagai panduan terperinci mengenai langkah-langkah yang harus diikuti oleh setiap individu dalam menjalankan tugas mereka, sehingga dapat mengurangi variasi dan meningkatkan efisiensi.

SOP sangat penting untuk menjaga kualitas dan efisiensi operasional. Misalnya, dalam industri manufaktur, SOP digunakan untuk mengatur proses produksi dari awal hingga akhir, memastikan setiap langkah dilakukan dengan cara yang sama setiap kali proses tersebut dijalankan. Dengan adanya SOP, organisasi dapat meminimalkan kesalahan dan meningkatkan keseragaman hasil kerja, sehingga dapat memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Lebih lanjut, SOP juga memudahkan dalam proses pelatihan karyawan baru karena mereka dapat merujuk pada prosedur yang telah ditetapkan untuk memahami tugas dan tanggung jawab mereka.

## 1.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merujuk pada kemampuan sebuah organisasi dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Diana (2019: 45), kualitas layanan adalah "derajat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas derajat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan." Kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat. Jaminan mengacu pada pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Empati adalah perhatian yang dipersonalisasi kepada pelanggan, dan bukti fisik meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Gronoos (2021) Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang diukur berdasarkan tingkat kesesuaian antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka. Persepsi dan harapan ini dapat diukur melalui berbagai dimensi, antara lain:

1. Keandalan (Reliability): Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan akurat. Konsistensi dalam penyampaian layanan. Kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat.

2. Responsivitas (Responsiveness): Kesiapan dan kecepatan perusahaan dalam membantu pelanggan. Kemudahan dalam berkomunikasi dengan perusahaan. Kesiapan untuk mendengarkan keluhan dan masukan pelanggan.

3. Kepercayaan (Assurance): Keyakinan pelanggan bahwa perusahaan dapat dipercaya dan kompeten dalam memberikan layanan. Keahlian dan pengetahuan staf dalam memberikan layanan. Keamanan dan privasi data pelanggan terjamin.

4. Empati (Empathy): Pemahaman dan perhatian perusahaan terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan. Kemampuan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Memberikan layanan yang dipersonalisasi sesuai kebutuhan pelanggan.

5. Bukti Fisik (Tangibles): Penampilan fisik dan kondisi fasilitas yang digunakan untuk memberikan layanan. Kemudahan akses dan penggunaan layanan. Kejelasan informasi dan instruksi yang diberikan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan tidak cukup. Kita perlu membangkitkan loyalitas pelanggan yang tinggi untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan (Frederick Reichheld, 2021). Perilaku pelanggan yang kembali mencoba barang atau jasa adalah basis kepuasan yang dapat meningkatkan pendapatan dan laba perusahaan. Dengan demikian emosi pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan dan loyalitas mereka. Perusahaan perlu memahami dan mengelola emosi pelanggan untuk menciptakan pengalaman yang positif. (Sheth Jagdish N., Mithra D. Rao, dan Bruce I. Consbruck, 2021).

Organisasi yang berfokus pada kualitas layanan yang tinggi akan terus mengevaluasi dan meningkatkan semua aspek layanan mereka. Menurut Kotler dan Keller (2016: 151), "Kualitas layanan yang unggul adalah kunci untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan." Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, serta mengimplementasikan strategi yang tepat untuk memenuhi atau melebihi ekspektasi tersebut

### **1.3 Hubungan antara SOP dan Kualitas Pelayanan**

Hubungan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan sangat erat dan signifikan. SOP yang dirancang dengan baik dapat menjadi dasar bagi peningkatan kualitas layanan. Dengan adanya SOP, setiap langkah dalam proses layanan telah ditetapkan dengan jelas, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan dan memastikan konsistensi dalam pelaksanaan tugas.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2016: 210), "SOP yang efektif membantu organisasi untuk memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi kepada pelanggan." Misalnya, dalam industri perhotelan, SOP dapat mencakup prosedur untuk check-in dan check-



out tamu, pembersihan kamar, dan penanganan keluhan pelanggan. Dengan mengikuti SOP, staf hotel dapat memberikan layanan yang seragam dan berkualitas tinggi, yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. SOP juga memungkinkan organisasi untuk dengan cepat mengidentifikasi dan menangani masalah yang muncul dalam proses layanan. Dengan adanya prosedur yang jelas untuk menangani keluhan atau masalah pelanggan, organisasi dapat memberikan solusi yang cepat dan efektif, yang penting untuk mempertahankan kualitas layanan yang tinggi. Menurut Tjiptono dan Chandra (2017: 89), "Implementasi SOP yang baik akan meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan". Implementasi SOP yang efektif juga mendorong budaya kerja yang disiplin dan profesional, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Menurut Tjiptono, Fandy (2021), Gudang merupakan tempat penyimpanan barang yang memiliki fungsi penting dalam sistem logistik dan rantai pasokan. Gudang memiliki fungsi sebagai penyimpanan barang, pengelolaan persediaan, pengiriman dan penerimaan, dan pemrosesan barang. Barang-barang yang disimpan di gudang dapat terdiri dari bahan baku, barang setengah jadi, suku cadang, atau barang dalam proses yang akan digunakan dalam produksi. Di kantor pusat JNE, ada ruangan khusus untuk menyimpan dan mengelompokkan berbagai jenis barang secara terpisah. Namun, agen-agen JNE biasanya tidak memiliki ruangan khusus tersebut dan hanya menyediakan beberapa kotak atau keranjang besar untuk memisahkan barang-barang tersebut.

Hubungan antara penyimpanan barang dan kualitas layanan adalah bahwa penyimpanan barang memiliki dampak positif terhadap kualitas layanan. Dengan menyediakan tempat atau fasilitas yang memadai, aman, dan menjaga kebersihan ruang, hal ini akan mempengaruhi kualitas layanan JNE secara positif. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap penyimpanan barang di JNE, semakin tinggi kualitas layanannya. Sebaliknya, jika persepsi pelanggan terhadap penyimpanan barang di JNE buruk, kualitas layanan juga akan menurun. Penelitian oleh Shella Angelina (2015) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara Standard Operating Procedure (SOP) dan kualitas pelayanan di restoran Sari Bento, Pontianak..

#### 1.4 Pentingnya SOP dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan sistematis yang memuat langkah-langkah terstruktur untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas dengan konsisten dan

efisien. Dalam konteks industri jasa, khususnya jasa pengiriman barang, penerapan SOP memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

SOP membantu dalam menjaga konsistensi dan keandalan dalam pelaksanaan proses operasional. Dengan adanya SOP yang jelas dan terdokumentasi, setiap langkah dalam proses pengiriman barang dapat dilakukan secara sistematis, mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan efisiensi. Misalnya, SOP dapat mencakup prosedur penerimaan barang, proses pengepakan yang tepat, dan langkah-langkah untuk memastikan keamanan selama pengiriman.

Selain itu, SOP juga memungkinkan untuk adanya pemantauan dan evaluasi yang lebih efektif terhadap kinerja operasional. Dengan memiliki SOP yang terdokumentasi dengan baik, perusahaan dapat melakukan pelacakan terhadap setiap tahapan dalam proses pengiriman barang dan mengidentifikasi area-area di mana perbaikan atau peningkatan diperlukan. Hal ini membantu perusahaan untuk terus melakukan penyesuaian dan inovasi guna meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan.

Penelitian oleh Tjiptono (2021) menyoroti pentingnya penerapan SOP dalam industri jasa, termasuk industri logistik. Mereka menemukan bahwa penerapan SOP dalam industri jasa dapat meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi keluhan pelanggan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode survei wawancara dan pengamatan atas penelitian sebelumnya sebagai alat utama pengumpulan dan analisis data. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti serta memvalidasi temuan dengan mengacu pada studi terdahulu yang relevan. Berikut adalah uraian rinci mengenai metode penelitian yang mencakup desain penelitian, pengumpulan data, dan analisis data.

### **3.1 Pengamatan Atas Penelitian Sebelumnya**

Penelitian ini juga mengkaji dan mengamati penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan untuk memahami konteks dan menemukan pola-pola yang mungkin muncul dalam data. Studi-studi terdahulu ini dianalisis secara kritis untuk mengidentifikasi temuan yang dapat divalidasi atau dipertanyakan melalui data wawancara

Analisis komparatif dilakukan dengan membandingkan temuan dari wawancara dengan hasil penelitian sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi dan perbedaan temuan, serta untuk memberikan konteks yang lebih luas terhadap hasil penelitian

### 3.2 Penyusunan narasi

Setelah tema-tema utama diidentifikasi dan dianalisis, langkah terakhir adalah menyusun narasi deskriptif yang menggambarkan temuan penelitian. Narasi ini disusun dengan menggabungkan kutipan langsung serta referensi dari penelitian sebelumnya untuk mendukung temuan yang dihasilkan.

Secara keseluruhan, metode penelitian ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh tentang fenomena yang diteliti. Dengan menggabungkan wawancara mendalam dan pengamatan kritis atas penelitian sebelumnya, penelitian ini tidak hanya menghasilkan temuan yang kaya akan informasi, tetapi juga memberikan kontribusi yang berarti terhadap literatur yang ada.

### DISKUSI

Di era globalisasi, jasa pengiriman barang menjadi kebutuhan vital bagi masyarakat. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) sebagai salah satu pelopor jasa pengiriman di Indonesia, telah menjadi pilihan utama bagi banyak orang untuk mengirimkan barang ke berbagai daerah. Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan konsumen terhadap jasa pengiriman barang. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah Standar Operasional Prosedur (SOP).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh SOP terhadap kualitas layanan jasa kirim JNE secara lebih mendalam dan komprehensif. Diskusi ini didasarkan pada dua referensi utama, yaitu:

Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kurir PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Yogyakarta (<https://journals.usm.ac.id/index.php/jreb/article/view/4163>)

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember (<https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPE/article/view/22239>)

Berdasarkan dua referensi tersebut, serta hasil penelitian lain yang telah dilakukan, diskusi ini menemukan beberapa temuan penting terkait pengaruh SOP terhadap kualitas layanan jasa kirim JNE:



1. Penerapan SOP yang Jelas dan Konsisten. SOP yang jelas dan mudah dipahami oleh karyawan JNE menjadi kunci dalam meningkatkan konsistensi dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas. Hal ini meminimalkan kesalahan dan kelalaian sehingga menghasilkan layanan yang lebih akurat dan tepat waktu. SOP yang terstruktur dan konsisten membantu karyawan dalam mengikuti alur kerja yang telah ditetapkan, sehingga proses pengiriman barang menjadi lebih terorganisir dan terarah. Kejelasan SOP juga mempermudah proses pelatihan dan pengawasan karyawan, memastikan mereka memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik.
2. Komitmen dan Kedisiplinan Karyawan. Faktor internal karyawan, yaitu komitmen dan kedisiplinan dalam menerapkan SOP menjadi elemen penting dalam mewujudkan kualitas layanan prima. Karyawan yang disiplin mengikuti SOP dengan baik, sehingga menghasilkan layanan yang memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Semangat dan motivasi karyawan dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan juga dipengaruhi oleh kejelasan dan konsistensi SOP.
3. Dukungan dan Pengawasan Manajemen. Peran aktif manajemen JNE dalam mendukung dan mengawasi penerapan SOP sangatlah krusial. Manajemen perlu memberikan pelatihan dan sosialisasi SOP secara berkala kepada karyawan, memastikan mereka memahami isi dan tujuan SOP dengan baik. Pengawasan yang efektif, baik secara internal maupun eksternal, diperlukan untuk memastikan SOP dijalankan dengan benar dan konsisten. Dukungan manajemen dalam bentuk penghargaan dan insentif bagi karyawan yang berprestasi dalam menerapkan SOP dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka.
4. Kesesuaian SOP dengan Kebutuhan dan Kondisi Perusahaan. SOP yang efektif haruslah disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan, termasuk infrastruktur, teknologi, dan sumber daya manusia yang tersedia. SOP yang tidak sesuai dengan realitas di lapangan dapat menghambat proses kerja dan menurunkan kualitas layanan. Evaluasi dan pembaruan SOP secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan SOP tetap relevan dan sesuai dengan perubahan kebutuhan dan kondisi perusahaan.
5. Komunikasi dan Kepuasan Pelanggan. Komunikasi yang terbuka dan transparan dengan pelanggan menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan mereka. JNE perlu proaktif dalam memberikan informasi terkait status pengiriman barang kepada pelanggan, serta menyediakan platform untuk menyampaikan keluhan dan masukan. Masukan dari pelanggan perlu ditindaklanjuti dengan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas layanan.

## KESIMPULAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif dan konsisten adalah kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan jasa kirim PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Penerapan SOP yang jelas, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan dapat membantu JNE meningkatkan efisiensi, akurasi, dan ketepatan waktu pengiriman barang. Hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan dan daya saing JNE di industri logistik Indonesia.

Namun, efektivitas SOP tidak hanya bergantung pada SOP itu sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti komitmen dan kedisiplinan karyawan, dukungan dan pengawasan manajemen, komunikasi yang baik dengan pelanggan, serta evaluasi dan pembaruan SOP secara berkala.

Oleh karena itu, JNE perlu menerapkan beberapa strategi untuk mencapai layanan prima yang berkelanjutan:

- Memperkuat sosialisasi dan pelatihan SOP kepada seluruh karyawan di semua tingkatan.
- Meningkatkan efektivitas pengawasan SOP melalui berbagai metode, termasuk pengawasan internal, eksternal, dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
- Membangun budaya komitmen dan kedisiplinan dalam diri karyawan melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan, serta memberikan contoh dan teladan yang baik dari pimpinan dan manajemen.
- Menyesuaikan SOP dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan yang terus berubah, dengan melibatkan berbagai pihak terkait dalam proses pengembangan dan penyempurnaan SOP.
- Meningkatkan komunikasi dan kepuasan pelanggan melalui berbagai platform, seperti website, media sosial, dan call center, serta menyediakan platform bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan masukan.
- Menjalin kerjasama dengan berbagai pihak dan mendorong inovasi serta pengembangan teknologi baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.

Berdasarkan strategi-strategi tersebut, JNE diharapkan dapat mencapai visi dan misinya untuk menjadi penyedia jasa pengiriman barang terbaik di Indonesia serta memberikan layanan prima yang berkelanjutan kepada pelanggannya.

## Saran

### Rekomendasi Strategis untuk JNE

- Memperkuat Sosialisasi dan Pelatihan SOP
- Lakukan sosialisasi dan pelatihan SOP secara menyeluruh dan berkelanjutan kepada seluruh karyawan di semua tingkatan.
- Manfaatkan berbagai metode pelatihan, seperti pelatihan tatap muka, pelatihan online, dan pelatihan berbasis simulasi, untuk memastikan pemahaman yang komprehensif.
- Libatkan pakar dan konsultan dalam proses pengembangan dan penyempurnaan SOP.
- Meningkatkan Efektivitas Pengawasan SOP
- Lakukan pengawasan SOP secara berkala dan sistematis di semua tingkatan, baik internal maupun eksternal.
- Manfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah proses monitoring dan evaluasi penerapan SOP.
- Berikan sanksi yang tegas dan adil bagi karyawan yang tidak patuh terhadap SOP.
- Berikan penghargaan dan insentif bagi karyawan yang berprestasi dalam menerapkan SOP.
- Memperkuat Budaya Komitmen dan Kedisiplinan
- Tanamkan budaya komitmen dan kedisiplinan melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan.
- Berikan contoh dan teladan yang baik dari pimpinan dan manajemen JNE dalam menerapkan SOP.
- Bangun sistem reward and punishment yang jelas dan adil untuk mendorong karyawan agar disiplin dalam menerapkan SOP.
- Tingkatkan motivasi dan semangat karyawan melalui program-program motivasi dan pengembangan karir.
- Menyesuaikan SOP dengan Kebutuhan dan Kondisi Perusahaan
- Evaluasi dan perbarui SOP secara berkala untuk memastikan relevansinya dengan perubahan kebutuhan dan kondisi perusahaan.
- Melibatkan berbagai pihak terkait dalam pengembangan dan penyempurnaan SOP.
- Manfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan proses updating dan penyebaran informasi terkait SOP kepada seluruh karyawan.
- Pastikan SOP mudah diakses dan dipahami oleh seluruh karyawan.
- Meningkatkan Komunikasi dan Kepuasan Pelanggan
- Bangun komunikasi yang terbuka dan transparan dengan pelanggan melalui berbagai platform.
- Berikan informasi jelas dan akurat terkait status pengiriman barang kepada pelanggan.
- Sediakan platform bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan masukan.

- Tindak Lanjuti keluhan dan masukan pelanggan dengan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas layanan.
- Lakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengukur efektivitas strategi yang diterapkan.

#### **Pentingnya Kolaborasi dan Inovasi**

- JNE perlu menjalin kerjasama dengan berbagai pihak, seperti pemerintah, akademisi, dan pelaku industri lainnya, untuk meningkatkan kualitas layanan dan infrastruktur logistik.
- Mendorong inovasi dan pengembangan teknologi baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.
- Menjaga daya saing dengan terus meningkatkan kualitas layanan dan mengikuti perkembangan tren industri logistik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustia, A. D., & Hidayat, R. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kurir Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Yogyakarta. *Jurnal Rekam Jejak Bisnis*, 15(2), 315-324. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/23648>
- Amalia, S. R., & Widjajanti, E. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 14(1), 1-10. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPE/article/view/22239>
- Andriani, YA, N. Purnamaningsih, G. Satriyono, 2018, Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedure) dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan di Stikes Surya Mitra Husada Kediri, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, Vol. 1, No. 2.
- Anggraeni, 2016, Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Manajemen dan SOP Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus pada Citarum Sobat Bumi), *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, Vol. 7, No. 2, pp.1-19.
- Gronoos, N. (2021). *Service management and marketing: Concepts, strategies, and experiences*. John Wiley & Sons.
- Handayani, D. R., & Widjajanti, E. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan JNE Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Semarang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 13(2), 264-272. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/36073/33591>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

<sup>7</sup>  
Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Sutrisno, A. (2017). *Manajemen Operasional*. Yogyakarta: Penerbit <sup>6</sup>Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Pemasaran Strategik* (2nd ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.



# Mengoptimalkan Kualitas Layanan: Dampak Implementasi SOP Dalam Layanan Jasa Kurir

## ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://ejournal.arimbi.or.id">ejournal.arimbi.or.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://journals.usm.ac.id">journals.usm.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://jimfeb.ub.ac.id">jimfeb.ub.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://widyasari-press.com">widyasari-press.com</a> Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
7	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	1%
8	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	1%
9	Fatih, Ahmad Muhammad. "Analisis Penerapan Wakaf Produktif Pada Klinik Nu	1%

Sumpiuh Kabupaten Banyumas", Institut  
Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia),  
2022

Publication

---

10	<a href="http://www.stkipgetsempena.ac.id">www.stkipgetsempena.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://jabarekspres.com">jabarekspres.com</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://ojs.unud.ac.id">ojs.unud.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://repository.unej.ac.id">repository.unej.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://jurnal.unmuhjember.ac.id">jurnal.unmuhjember.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	Submitted to Ajou University Graduate School Student Paper	<1 %
18	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %
19	<a href="http://garuda.kemdikbud.go.id">garuda.kemdikbud.go.id</a> Internet Source	<1 %

---

20	<a href="http://journal.feb.unmul.ac.id">journal.feb.unmul.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://may.psychic-parapsychologist.com">may.psychic-parapsychologist.com</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://toko.pro">toko.pro</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://journal.formosapublisher.org">journal.formosapublisher.org</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://journal.ipm2kpe.or.id">journal.ipm2kpe.or.id</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://jwdp.ut.ac.ir">jwdp.ut.ac.ir</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://mboeloeffilmmaker.blogspot.com">mboeloeffilmmaker.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://repository.iiq.ac.id">repository.iiq.ac.id</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://www.mediascm.xyz">www.mediascm.xyz</a> Internet Source	<1 %

32	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://you-gonever.icu">you-gonever.icu</a> Internet Source	<1 %
34	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1 %
35	<a href="http://adobsi.org">adobsi.org</a> Internet Source	<1 %
36	<a href="http://communicate.mediafax.biz">communicate.mediafax.biz</a> Internet Source	<1 %
37	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="http://digilib.yarsi.ac.id">digilib.yarsi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="http://garuda.ristekbrin.go.id">garuda.ristekbrin.go.id</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="http://j-innovative.org">j-innovative.org</a> Internet Source	<1 %
43	<a href="http://jurnalp4i.com">jurnalp4i.com</a> Internet Source	<1 %

44	<a href="http://ojs.uho.ac.id">ojs.uho.ac.id</a> Internet Source	<1 %
45	<a href="http://paudunimed.blogspot.com">paudunimed.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="http://repository.unmuhpnk.ac.id">repository.unmuhpnk.ac.id</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://w3.uinsby.ac.id">w3.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://repository.maranatha.edu">repository.maranatha.edu</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="http://repository.untad.ac.id">repository.untad.ac.id</a> Internet Source	<1 %

Exclude quotes      On

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      Off



# Mengoptimalkan Kualitas Layanan: Dampak Implementasi SOP Dalam Layanan Jasa Kurir

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12