

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Standar Operasional Prosedur

Standar operasional prosedur merupakan pedoman yang berisi prosedur standar yang bertujuan untuk menjamin bahwa semua tindakan yang dilakukan di dalam organisasi berjalan secara terencana, efektif, dan efisien (Nabilla and Hasin 2022). SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Subandi and Rahmawati 2024). Menurut Damayanti *et al.* (2023) Standar operasional prosedur merupakan sebuah acuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan yang dapat membantu perusahaan dalam melakukan pengendalian terhadap kegiatan operasional perusahaan.

Standar operasional prosedur adalah pedoman atau petunjuk yang berisi prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas poses dilakukan oleh karyawan organisasi secara efektif, teratur, standar, dan sistematis. (Subandi and Rahmawati 2024).

Menurut Nura'aini (2020) *standard operating procedure* dapat didefinisikan sebagai salah satu panduan pokok mengenai tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja yang dilakukan secara rutin maupun non rutin dalam sebuah perusahaan. Standar operasional prosedur adalah sekumpulan petunjuk tertulis

tentang berbagai proses yang digunakan untuk menjalankan tugas perusahaan atau instansi pemerintahan, termasuk kapan, di mana, dan oleh siapa harus dilakukan.

Standar operasional prosedur adalah acuan utama mengenai tahapan yang berkaitan dengan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan. Standar operasional prosedur bersifat mengikat dan membatasi bagaimana karyawan bekerja. Dengan menerapkan SOP yang memiliki peta kerja yang rinci, kegiatan yang dilakukan akan berjalan secara sistematis dan mempermudah perusahaan untuk mencapai tujuannya sesuai dengan visi misi secara sistematis, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah acuan utama bagi karyawan dan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di perusahaan untuk menyederhanakan suatu pekerjaan, meningkatkan kapasitas kerja, dan semua pekerjaan bisa diselesaikan secara tepat dan cepat.

2.1.1 Unsur-unsur Standar Operasional Prosedur (SOP)

Unsur-unsur dalam Standar Operasional Prosedur sangat menentukan dalam efektifitas penyusunan dan penerapan SOP itu sendiri. Ketika unsur-unsur SOP diabaikan dalam suatu organisasi, maka pelaksanaan SOP itu sendiri tidak bermanfaat bagi organisasi. Unsur-unsur SOP tidak hanya bermanfaat untuk menjadi rujukan penyusunan, akan tetapi juga berguna sebagai senjata kontrol pelaksanaan penyusunan Standar Operasional Prosedur, yaitu untuk melihat apakah Standar Operasional Prosedur yang disusun lengkap atau tidak. Dalam SOP itu sendiri, unsur-unsur tersebut tidak selalu merupakan urutan-urutan yang harus

dipenuhi secara lengkap, karena setiap penyusunan SOP mempunyai kebutuhan yang berbeda dalam setiap organisasi (Sinaga 2017).

Adapun unsur-unsur SOP yang bisa digunakan sebagai acuan dalam mengimplementasikan SOP antara lain sebagai berikut :

1. Tujuan

Pada dasarnya penyusunan SOP harus mempunyai tujuan. Tujuan penyusunan SOP harus dinyatakan jelas agar bisa menjadi landasan setiap prosedur serta langkah kegiatan yang ada di dalam SOP, termasuk keputusan-keputusan yang diambil pada saat melaksanakan prosedur dan kegiatan.

2. Kebijakan

Pedoman SOP harus dilengkapi dengan pernyataan kebijakan yang terkait, yang bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien. Kebijakan-kebijakan yang terkait dengan prosedur operasional standar bersifat spesifik untuk masing-masing periode.

3. Petunjuk Operasional

Yang dimaksud petunjuk operasional dari prosedur adalah bagaimana pengguna akan membaca panduan prosedur operasional tersebut dengan cara benar. Bagian ini sangat penting untuk mengarahkan pengguna dalam memahami berbagai bentuk tampilan serta simbol-simbol yang digunakan di dalam prosedur yang bersangkutan.

Petunjuk operasional hanya disajikan pada awal pedoman, dan tidak disajikan berulang-ulang pada setiap prosedur. Petunjuk operasional harus

dinyatakan secara lengkap, konsisten, dan bahasa yang jelas. Sehingga petunjuk operasional menjadi lebih bermanfaat.

4. Pihak Yang Terlibat

Hal yang penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu prosedur adalah pihak atau fungsi yang terlibat di dalam prosedur yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan prosedur, lebih baik menggunakan fungsi sebagai representasi dari pihak yang terlibat, daripada menggunakan nama bagian atau unit, departemen atau juga nama jabatan dan orang, yang rentan terhadap perubahan atau penggantian.

5. Formulir

Yang dimaksud formulir adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong atau lazim juga disebut blanko atau dokumen, yang lazim digunakan dalam menjalankan prosedur tertentu sebagai media yang menghubungkan tiap keputusan dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap pihak yang terlibat di dalam prosedur tertentu.

Di dalam SOP, formulir atau blanko atau dokumen, merupakan media validasi dan kontrol prosedur. Karena keberadaan formulir atau blanko atau dokumen di dalam suatu prosedur memiliki fungsi sebagai sumber terpenting untuk kontrol dan pelaksanaan audit, tidak hanya berfungsi sebagai media agar terlaksana relasi keputusan dan kegiatan antar pihak-pihak yang terlibat dalam prosedur. Oleh karena itu, di dalam pedoman SOP, dalam setiap prosedur, harus pula dijelaskan dengan tepat bagaimana

cara pengisian setiap formulir yang digunakan dalam proses yang bersangkutan.

6. Masukan

Setelah formulir sebagai media masukan disiapkan, maka kegiatan di dalam sistem dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan ataupun syarat prosedur.

7. Proses

Proses adalah tahapan lanjutan setelah tahapan masukan dalam prosedur. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih sub proses. Hal ini juga dapat terjadi pada prosedur atau organisasi. Proses (dan sub proses) adalah kegiatan yang bertujuan mengubah masukan menjadi keluaran. Data dan informasi di dalam masukan diubah menjadi informasi dan knowledge yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

8. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko, atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi di dalam proses lainnya.

9. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan dari melakukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah (valid).

10. Kontrol

Kontrol dapat dibagi dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedur, kepatuhannya, dan sebagainya. Untuk dapat menerapkan SOP dan prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol tersebut (Tambunan, 2013:142-165).

2.1.2 Pentingnya SOP bagi intansi-intansi

1. Mengetahui peran dan posisi masing-masing unit kerja.
2. Memberikan kejelasan mengenai proses kerja dan tanggung jawab .
3. Menjelaskan karakter antara satu proses kerja dengan proses kerja lainnya.
4. Menjaga konsistensi dalam menjalankan proses kerja.
5. Meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan proses kerja.
6. Membantu melakukan evaluasi terhadap setiap proses kerja.

2.2 Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor

STNK merupakan bukti legitimasi pengoperasian kendaraan bermotor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berisi identitas pemilik, identitas kendaraan bermotor, dan masa berlaku termasuk pengesahannya.

Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) adalah suatu alat bukti yang melekat pada suatu kendaraan yang berisi nomor registrasi dan identifikasi suatu kendaraan bermotor. STNK umumnya diterbitkan bersamaan saat pendaftaran BPKB baru

atau juga pada saat perubahan status kepemilikan pada BPKB (MUTASI). STNK bersifat sebagai kelengkapan saat berkendara, sehingga dalam situasi apapun saat berkendara di jalan pengendara kendaraan bermotor wajib membawa STNK dimanapun dan apapun kondisinya. STNK terdiri dari dua lembar yaitu sisi STNK dan sisi ketetapan pajak kendaraan.

Mengenai pengesahan STNK diatur dalam pasal 70 UU 222/2009 sebagai berikut :

1. Buku pemilik kendaraan bermotor berlaku selama kepemilikannya tidak
2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor berlaku selama lima tahun, yang harus dimintakan pengesahan setiap tahun.
3. Sebelum berakhirnya jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Surat Tanda Nomor Kendaraan bermotor wajib diajukan permohonan perpanjangan.

Yang dimaksud dengan “pengesahan setiap tahun” adalah sebagai pengawasan tahunan terhadap registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta menumbuhkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor . Artinya, STNK dianggap sah hanya apabila wajib pajak telah membayar pajak kendaraan tersebut.

Di dalam sisi STNK berisi tentang identitas pemilik kendaraan, identitas lengkap kendaraan seperti nomor rangka, nomor mesin, nomor polisi, nomor registrasi kepemilikan, dan masa berlaku penggunaan kendaraan selama lima tahun.

Sedangkan dalam sisi ketetapan pajak atau biasa disebut *notice* pajak kendaraan berisikan tentang identitas pemilik kendaraan, identitas lengkap kendaraan, nomor

rangka, nomor mesin, nomor polisi dan daftar rincian jumlah pajak kendaraan yang digunakan serta masa berlaku penggunaan kendaraan bermotor selama satu tahun.

2.2.1 Pentingnya STNK bagi pengendara :

1. Legalitas kepemilikan kendaraan

STNK adalah bukti kepemilikan kendaraan STNK adalah bukti kepemilikan kendaraan yang sah dan diakui oleh pihak berwenang, seperti polisi, dinas pendapatan provinsi, dan PT, Jasa Raharja.

2. Kepatuhan Terhadap Peraturan

STNK harus selalu dibawa saat berkendara untuk menghindari tilang oleh pihak kepolisian jika ada razia atau sebagai syarat masuk parkir di suatu tempat yang mengharuskan menunjukkan STNK saat selesai parkir

3. Informasi Tentang Kendaraan

STNK berisi informasi lengkap mengenai data pemilik kendaraan, informasi detail kendaraan seperti merk, tipe, jenis, dan tahun pembuatan, serta besaran pajak yang harus dibayar tiap tahunnya.

4. Perpanjangan Masa Berlaku

STNK memiliki masa berlaku selama 5 tahun dan harus diperpanjang setiap tahun dan harus diperpanjang setiap tahun dengan melakukan pembayaran pajak. Masa berlaku STNK yang masih berlaku SIM.

1. Klaim Asuransi

STNK seringkali menjadi syarat dalam mengajukan klaim asuransi kendaraan. Jika masa berlaku STNK sudah expired atau tidak

diperpanjang, hal ini bisa menjadi kendala dalam mengajukan klaim asuransi kendaraan anda.

1) Transaksi Jual Beli Kendaraan

STNK juga diperlukan dalam proses jual beli kendaraan bermotor. STNK yang masih berlaku menjadi bukti legalitas kendaraan yang dapat dipercaya oleh pihak pembeli, serta memberikan kepastian kepada para pembeli bahwa kendaraan tersebut telah membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2) Identifikasi Kendaraan

STNK berisi informasi lengkap mengenai kendaraan seperti nomor mesin, nomor rangka, dan nomor polisi, informasi ini sangat penting untuk mengidentifikasi kendaraan anda secara unik dan membedakannya dengan kendaraan lain yang serupa, terutama dalam kasus pencurian kendaraan atau dalam proses pengecekan dan verifikasi data kendaraan oleh pihak berwenang.

3) Keputusan Hukum

Mempunyai STNK yang berlaku dan memperpanjangnya secara tepat waktu adalah tindakan yang mematuhi hukum dan aturan yang berlaku dalam penggunaan kendaraan bermotor. Dengan mematuhi peraturan perpanjangan STNK, anda dapat menghindari sanksi atau denda yang mungkin dikenakan oleh pihak berwenang.

4) Kemudahan dalam Berlalu Lintas

STNK yang berlaku dan diperbaharui secara berkala juga dan diperbaharui secara berkala juga mempermudah anda dalam berlalu lintas, karena anda tidak akan terkena sanksi atau tilang dari pihak berwenang yang melakukan pemeriksaan terhadap kendaraan anda.

2.2.2 Plat Nomor Kendaraan Bermotor

Plat nomor kendaraan bermotor merupakan sebuah bukti registrasi pada kendaraan bermotor. Setiap kendaraan bermotor yang digunakan di Indonesia wajib mendaftarkan kendaraannya. Bukti registrasi kendaraan bermotor antara lain dokumen kepemilikan kendaraan bermotor, surat tanda nomor kendaraan bermotor, dan tanda nomor kendaraan bermotor. Tanda nomor kendaraan bermotor disebut juga dengan plat nomor (UU Nomor 22 tahun 2009).

Plat nomor adalah salah satu jenis identifikasi kendaraan bermotor. Plat nomor juga disebut plat registrasi kendaraan, atau dikenal sebagai plat izin, (*license plate*). Bentuknya berupa potongan plat logam atau plastik yang dipasang pada kendaraan bermotor sebagai identifikasi resmi. Biasanya plat nomor jumlahnya sepasang, untuk dipasang di depan dan dibelakang kendaraan. Namun ada jenis kendaraan tertentu yang hanya membutuhkan satu plat nomor, biasanya untuk dipasang di bagian belakang (UU Nomor 22 tahun 2009).

Plat nomor memiliki nomor seri yakni susunan huruf dan angka yang dikhususkan bagi kendaraan tersebut. Nomor ini di Indonesia disebut nomor polisi, dan biasa dipadukan dengan informasi lain mengenai kendaraan bersangkutan, seperti warna, merk, model, tahun pembuatan, nomor identifikasi kendaraan serta nama dan alamat pemiliknya.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, plat nomor adalah sebuah bukti registrasi pada kendaraan bermotor yang bentuknya berupa plat logam atau plastik yang dipasang pada kendaraan bermotor sebagai identifikasi resmi.

2.2.3 Jenis plat nomor kendaraan yang ada antara lain :

1. Dasar hitam dan tulisan putih, digunakan untuk kendaraan bermotor perseorangan dan sewa. Akan tetapi jenis plat ini diganti dengan warna plat putih dan tulisan hitam sehingga pada bagian depannya semua kendaraan penyewaan dan sewa akan menggunakan plat dasar putih dan tulisan hitam.
2. Dasar kuning dan tulisan hitam digunakan untuk kendaraan bermotor umum.
- 3 Dasar merah dan tulisan putih digunakan untuk kendaraan operasional milik instansi pemerintah.
- 4 Dasar putih dan tulisan hitam CD/CC digunakan untuk kendaraan dinas besar negara asing
- 5 Plat dengan garis biru menandakan kendaraan tersebut adalah kendaraan listrik yang ramah lingkungan.
- 6 Dasar hijau dengan tulisan hitam secara khusus digunakan untuk kendaraan di kawasan FTZ/Free Trade Zone.

2.3 Pelayanan Prima

Menurut (Firmansyah, 2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya, upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya. Pada dasarnya pelayanan prima merupakan rasa peduli

yang ditunjukkan oleh perusahaan, kepada pelanggan produk atau pengguna jasa yang berorientasi pada peningkatan keuntungan (*profit oriented*). Sementara untuk organisasi non-profit, merupakan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat luas.

Menurut (Freddy 2017) pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan kebutuhan pelanggan, dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang ditentukan. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat (Syaifulloh and Nugroho 2020).

Pelayanan prima atau layanan unggulan pada masyarakat itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada masyarakat dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada masyarakat sehingga mereka akan seterusnya datang kembali. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang pegawai kepada masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah-tamah, adil cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memahami kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hulu 2022).

Pada dasarnya pelayanan prima merupakan rasa peduli yang ditunjukkan oleh perusahaan, kepada pelanggan produk atau pengguna jasa yang berorientasi pada peningkatan keuntungan (*profit oriented*). Sementara untuk organisasi

non-profit, seperti lembaga pemerintahan, pelayanan prima merupakan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat luas.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan dari defenisi pelayanan prima (*service excellent*) yaitu dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen, seharusnya pegawai menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan untuk memberikan jasa pelayanan konsumen dengan baik. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi sesuai dengan harapan konsumen.

2.3.1 Konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut :

Konsep *excellent service* sendiri didasari dengan konsep *triple A* yaitu: attitude, attention, dan action. Akan tetapi, konsep *excellent service* yang baik sebenarnya didasari dengan 7A+S yang diyakini menjadi konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau *excellent service* dapat tercapai.

1. Attitude (Sikap)

Potret perusahaan, diawali dari kesan pertama yang ditorekan oleh karyawan perusahaan tersebut, terutama mereka yang berdiri di frontliner atau siapapun yang berhubungan dengan pihak luar perusahaan. Bagaimana sikap dan pelayanan dari karyawan perusahaan, akan menggambarkan dan memberi citra perusahaan, baik itu langsung maupun tidak langsung. Setiap karyawan suatu perusahaan seharusnya memiliki sikap yang ramah dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaanya serta memiliki rasa

memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Itulah prinsip pelayanan prima yang pertama, memiliki, menjaga dan meningkatkan sikap yang ramah dan profesional.

2. *Ability* (Kemampuan)

Meski pada awalnya bukan konsep dasar, namun di era yang semakin berkembang para karyawan harus memiliki kemampuan (*ability*). Artinya, karyawan harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen misalnya komunikasi, kemampuan menjual (*selling*), kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya pemanfaatan teknologi informasi.

3. *Attention* (Perhatian)

Attention (Perhatian) adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua karyawan, terutama mereka yang bertemu langsung dengan pelanggan. *Attention* merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Dalam melakukan aktivitasnya, seorang karyawan haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pelanggan, termasuk di dalamnya tamu perusahaan tersebut. Apalagi jika pelanggan atau tamu tersebut sudah menunjukkan tanda membutuhkan bantuan atau pelayanan, maka seharusnya karyawan tersebut bergegas atau menunjukkan atensi untuk segala melayani dengan cepat dan baik.

4. *Action* (Tindakan)

Hal yang perlu dilakukan di tahap action ini adalah, melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan pelanggan atau tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan. Jika diperlukan, dapat dilakukan pencatatan, apalagi jika permintaan tersebut cukup beragam, dan jika hal ini adalah bagian dari transaksi atau pencatatan, maka permintaan tersebut bisa dicatat di form yang harus sudah disiapkan. Jangan lupa untuk mengucapkan terimakasih, dan tanyakan apa masih ada hal lain yang bisa dibantu, sembari mengatupkan tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai. Jadi menjalankan prinsip keempat dari pelayanan prima, yaitu action sangat penting, sebagai bentuk nyata dari sebuah kepedulian (*attention*).

5. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Konsep pelayanan prima berikutnya adalah *accountability* atau tanggung jawab, yaitu sikap keberpihakan kita kepada pelanggan atau tamu mitra kerja sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian kita. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan, tamu atau mitra perusahaan.

6. *Apperance* (Penampilan)

Penampilan karyawan baik secara fisik maupun non fisik merefleksikan kredibilitas perusahaan, mak dari itu penting untuk selalu menjaga penampilan ini. Standar penampilan harus dibuat oleh perusahaan, dan

setiap karyawan harus menjalankannya, apalagi saat bertemu dengan pelanggan atau tamu.

7. *Sympathy* (Simpati)

Hal terakhir yang menjadi konsep dasar *xcellent service* adalah rasa simpati. Terkadang sudah secara profesional melakukan pelayanan prima namun karena kurangnya simpati yang dimiliki, proses pelayanan pun tidak berjalan dengan baik. Simpati sendiri adalah sikap dimana anda bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain.

2.3.2 Pentingnya Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu perusahaan :

a. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi

Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya. Bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan melalui testimony (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

- b. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan.
Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Persaingan yang semakin maju
Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin ketatnya kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.
- d. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan
Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.

2.3.3 Manfaat dan Tujuan Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Manfaat pelayanan prima sangat berpengaruh terhadap perkembangan dan bertahannya sebuah lembaga, perusahaan dan instansi. Semakin dilakukannya pelayanan prima yang sesuai standar prosedur maka bisa dikatakan semakin baik pula keadaan service perusahaan. Sedangkan tujuan dari pelayanan prima ialah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan public didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Bagi perusahaan, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan pelanggannya.

Tujuan terakhir dari melakukan pelayanan prima adalah berupaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut. Kesetiaan pelanggan tidak dapat dibeli dan dipaksakan. Kesetiaan diperoleh melalui kepuasan yang diterima dan dirasakan pelanggan. Perusahaan harus tetap menjaga proses pelayanan dengan sangat baik, sehingga akan tertanam di dalam hati pelanggan dan pelanggan pun akan memberikan kesetiannya terhadap perusahaan.