

BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Penelitian Sebelumnya

Kumpulan penelitian sebelumnya berperan dalam penemuan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, dengan membandingkan persamaan dan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang hendak dilakukan. Pada bagian ini terdapat ringkasan penelitian sebelumnya yang masih berkaitan dengan tema yang sedang dikaji. Beberapa penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Pertama, pada penelitian Hapsari & Kurniawati (2022:9) yang bertujuan merancang dokumen tertulis berisikan penjelasan urutan langkah aktivitas kerja bagian produksi (SOP) pada UKM Minanisa untuk menghindar terjadinya kecelakaan kerja dan kesalahan produksi yang dapat merugikan usaha. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi yang ditujukan untuk mendapat informasi mengenai perusahaan secara detail, peristiwa-peristiwa yang terjadi, proses dan alur produksi untuk mengetahui permasalahan mitra dan pemecahan masalahnya. Hasil dari penelitian ini berupa rancangan SOP yang diharapkan dapat memperbaiki proses produksi. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah:

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya terletak pada metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan observasi.
2. Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya juga menghasilkan rancangan SOP (*standard operating procedure*).
3. Subjek yang diteliti sama-sama UMKM.

Sedangkan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian sebelumnya berfokus pada perancangan SOP (*standard operating procedure*) bagian unit produksi sedangkan penelitian ini berfokus pada penyusunan SOP (*standard operating procedure*) unit bagian pelayanan pelanggan.

Kedua, pada penelitian Evianti (2019:361) yang melakukan perancangan standar operasional prosedur bagian keuangan pada PT Smartelco Solusi Teknologi agar kegiatan pada unit kerja keuangan berjalan dengan lancar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan mengamati dan mengumpulkan data secara langsung melalui observasi, wawancara, serta dokumen. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengkaji, memaparkan masalah, dan menjelaskan data-data yang diperoleh untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan menyeluruh tentang perlakuan aset tetap perusahaan. Penelitian ini menghasilkan enam standar prosedur operasi divisi keuangan yang melibatkan karyawan yang ada. Diharapkan pencatatan/pembukuan dapat dilakukan up to date dan tidak terjadi rangkap pekerjaan yang sama dan sejenis antar karyawan dengan diterapkannya SOP ini. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah:

1. Metode penelitian dari penelitian sebelumnya dan penelitian ini sama-sama menggunakan deskriptif kualitatif.
2. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi dan wawancara.

Sedangkan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian sebelumnya menghasilkan enam standar prosedur pada unit kerja keuangan sedangkan penelitian ini hanya menghasilkan standar prosedur pada unit kerja pelayanan pelanggan.
2. Hasil penelitian sebelumnya berfokus pada SOP (*standard operating procedure*) bagian unit kerja keuangan sedangkan hasil penelitian ini berfokus pada penyusunan SOP (*standard operating procedure*) unit kerja pelayanan pelanggan.

Ketiga, pada penelitian Hidayanti et al., (2022:302) yang bertujuan merancang SOP (*standard operating procedure*) proses produksi pada *Teaching Factory* di SMK Manbaul Ulum untuk memperjelas alur kerja dalam proses produksi sehingga bisa lebih dipahami oleh siswa yang akan terjun ke lingkungan kerja. Wawancara, dokumentasi, dan observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Pada awalnya dilakukan observasi dan wawancara dilanjutkan dengan identifikasi masalah lalu menentukan fokus penelitian dan penyelesaian masalah. Pada penelitian ini *Standard Operating Procedure* (SOP) telah tersusun dengan menggunakan metode *cross functional flowchart / flowchart swimline* yang dikombinasikan dengan narasi. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah:

1. Sama-sama menghasilkan dokumen SOP (*standard operating procedure*) dalam bentuk *flowchart*.
2. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan metode wawancara, dan observasi.

Sedangkan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah:

1. Subjek penelitian sebelumnya merupakan Lembaga Pendidikan sedangkan subjek dari penelitian ini adalah UMKM yang bergerak dibidang kuliner.
2. Penelitian sebelumnya berfokus pada standarisasi proses produksi sedangkan penelitian ini berfokus pada standarisasi praktik kerja pelayanan.

Keempat, pada penelitian Aditya & Sutapa (2017:9) yang bertujuan merancang standar monitoring pelayanan puskesmas untuk mendapatkan dokumen-dokumen elemen penilaian dari bagian penyelenggaraan pelayanan puskesmas agar dapat mencapai sertifikasi akreditasi yang diwajibkan oleh Kementerian Kesehatan. Teknik perancangan yaitu dengan mensurvei langsung pada pihak terkait sesuai dengan elemen penilaiannya dengan mengikuti panduan Kementerian Kesehatan yang dapat dilihat antara kesiapan dokumen dengan implementasinya di lapangan. Penelitian ini menghasilkan SOP (*standard operating procedure*) yang didasarkan pada beberapa kebijakan dan referensi.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah:

1. Sama-sama menghasilkan dokumen tertulis yang berisikan SOP (*standard operating procedure*).
2. Sama-sama berfokus pada standarisasi atau SOP (*standard operating procedure*) pelayanan.

Sedangkan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah metode pengumpulan data penelitian sebelumnya menggunakan survei sedangkan pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi.

2.2. Pelayanan

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan didefinisikan sebagai “usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”. Selain itu, standar pelayanan menurut Yulihapsari & Siswat (2021:5) merupakan bentuk konkret dari akuntabilitas pelayanan yang difungsikan sebagai jaminan atas kepastian penerima layanan.

2.2.2. Pentingnya Kualitas Pelayanan

Menurut Novitasari (2022:33) selain memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan kepada konsumen perlu diperhatikan oleh pemilik usaha untuk membangun kepercayaan untuk menarik minat konsumen serta membangun loyalitas konsumen kepada produk yang ditawarkan. Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan menurut sebagai berikut:

- a. Keramahan dalam melayani konsumen
- b. Kenyamanan bagi konsumen
- c. Pelayanan dari segi kualitas produk yang terjamin dan sesuai keinginan konsumen
- d. Pelayanan dari segi komunikasi yang maksimal dalam memberi respon kepada konsumen

Beberapa hal di atas ditujukan untuk menjaga kepuasan konsumen terhadap produk/jasa yang telah ditawarkan. Novitasari (2022:36) menerangkan bahwa konsumen yang puas akan akan mengulangi pembelian dan menyebarkan

pengalaman positif kepada pihak lain. Kepuasan ini akan mempengaruhi loyalitas konsumen sehingga konsumen yang telah memiliki kepercayaan dan loyalitas akan menahan diri serta tidak mudah tertarik dengan pesaing. Menurut Idrus (2019:2) kualitas pelayanan dirancang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga mereka merasa puas dengan produk/jasa yang diberikan. Pelanggan yang merasa puas memungkinkan untuk menjadi menjadi pelanggan yang loyal.

2.2.3. Pelayanan Prima

Menurut Haryanto & Sembiring (2021:3) secara harfiah pelayanan prima berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan instansi pemberi layanan. Sehingga pelayanan prima bisa terwujud apabila mengikuti standar yang ada. Pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen itulah yang disebut dengan pelayanan prima.

Ekawatiningsih (2020:60) menyatakan bahwa pelayanan prima menjadi faktor utama dalam keberhasilan setiap usaha dengan dilakukannya konsep dasar pelayanan. Adapun konsep tersebut yaitu:

a. Sikap (*attitude*)

Sikap yang dimaksud adalah sikap yang baik dan simpatik sehingga besar kemungkinan bagi konsumen yang menerima layanan menyampaikan pengalamannya kepada calon konsumen lain.

b. Perhatian (*attention*)

Hal ini dilakukan apabila calon konsumen menunjukkan minat akan barang atau jasa. Ruang lingkup konsep ini antara lain:

- 1) Mendengarkan
- 2) Mengamati
- 3) Berpikir dan mengira untuk mengambil suatu tindakan

c. Tindakan (*action*)

Tindakan dapat berupa realisasi terkait kebutuhan konsumen. Bentuk pelayanan ini merupakan transaksi jual beli dengan terlaksananya proses komunikasi yang menghasilkan penjualan.

Berdasarkan pemaparan Tjiptono (2012:170) dalam mewujudkan pelayanan prima pihak penyedia layanan perlu memahami beberapa aspek sebagai berikut:

a. Dimensi layanan

Terdapat lima dimensi utama dalam memberikan pelayanan yaitu:

- 1) Reliabilitas, yaitu kemampuan perusahaan dalam menyampaikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan sejak pertama kali.
- 2) Daya tanggap, yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam merespon konsumen
- 3) Jaminan, yaitu kemampuan penyedia pelayanan dalam menumbuhkan rasa percaya dari konsumen
- 4) Empati, yaitu penyedia layanan memahami masalah konsumen dan bertindak sesuai dengan kepentingan konsumen serta memberikan perhatian personal.
- 5) Bukti fisik, dengan memperhatikan penampilan fisik fasilitas layanan

b. Faktor-faktor penyebab kualitas pelayanan yang buruk

c. Strategi penyempurnaan kualitas pelayanan yang berkesinambungan

2.3. SOP (*Standard Operating Procedure*)

Berikut merupakan pembahasan yang berkaitan dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) seperti pengertian SOP, tujuan dan manfaat SOP, unsur-unsur dalam penyusunan SOP, tahapan dalam Menyusun SOP, penyusunan SOP bidang kerja pelayanan, serta teknik penyusunan SOP dalam bentuk *flowchart*.

2.3.1. Pengertian SOP (*Standard Operating Procedure*)

Standard operating procedure atau yang biasa disebut dengan SOP merupakan bagian dari peraturan tertulis yang membantu mengelola perilaku pekerja. Secara singkat SOP (*Standard Operating Procedure*) menurut Ekotama (2018:1) adalah “prosedur/alur/cara kerja yang distandarisasi”. Soemohadiwidjojo (2014:11) berpendapat bahwa SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah panduan untuk memastikan kegiatan operasional perusahaan berjalan lancar. Pengertian lain menurut Budihardjo (2014:7) SOP (*Standard Operating Procedure*) merupakan perangkat lunak yang mengatur tahapan dalam proses kerja yang bersifat tetap, rutin dan tidak berubah-ubah dalam bentuk dokumen tertulis.

Dari beberapa pendapat tentang pengertian SOP (*Standard Operating Procedure*) diatas dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan dokumen tertulis yang berisikan prosedur atau alur atau cara kerja yang tidak berubah-ubah sesuai dengan standar agar kegiatan operasional perusahaan berjalan lancar.

2.3.2. Tujuan, Fungsi, Dan Manfaat SOP (*Standard Operating Procedure*)

a. Tujuan SOP (*Standard Operating Procedure*)

Berdasarkan pemaparan Rifka R. N., (2017:8) SOP (*Standard Operating Procedure*) ditujukan untuk membuat keseragaman pola bisnis, kerja, serta kualitas

dari sebuah produk/proses yang akan dibuat/dijalankan sehingga pekerjaan tersebut dapat berjalan dengan mudah, rapi dan tertib. Sedangkan menurut Putra (2021:142) disusunnya SOP (*Standard Operating Procedure*) bertujuan untuk menjaga konsistensi kinerja dari setiap karyawan. Adanya SOP (*standard operating procedure*) ditujukan agar aktivitas kerja dapat berjalan dengan lebih baik.

b. Fungsi SOP (*Standard Operating Procedure*)

Berdasarkan kesimpulan Putra (2021:142) fungsi utama SOP adalah untuk memudahkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Putra (2021:137) juga memaparkan bahwa SOP memiliki lima fungsi lain yaitu:

- 1) Sebagai alat pandu,
- 2) Sebagai alat ukur,
- 3) Sebagai alat melatih, dan
- 4) Sebagai alat untuk memberikan hukuman atau penghargaan.

c. Manfaat SOP (*Standard Operating Procedure*)

menurut Rifka R. N., (2017:16) SOP (*standard operating procedure*) memiliki beragam manfaat bagi keberlangsungan dan perkembangan perusahaan. Adapun manfaat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) Memberi Informasi

SOP (*standard operating procedure*) berisikan informasi mengenai kualifikasi perlu dikuasai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya, juga informasi upaya peningkatan kompetensi karyawan, informasi tugas dan tanggung jawab karyawan, dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standarisasi pelayanan.

2) Instrumen Pelindung Karyawan

SOP (*standard operating procedure*) dapat melindungi karyawan dari kemungkinan tuntutan hukum akibat tuduhan melakukan penyimpangan dengan menelusuri kesalahan-kesalahan prosedural dalam pemberian layanan.

3) Patokan Kerja Terbaik

SOP (*standard operating procedure*) dapat dijadikan standarisasi cara kerja untuk memperoleh kinerja karyawan yang diharapkan.

4) Pedoman Karyawan

Karyawan dapat memahami apa yang sebaiknya dilakukan dalam melaksanakan tugasnya melalui langkah-langkah yang ada dalam SOP (*standard operating procedure*).

5) Pedoman Menilai Karyawan

Kinerja karyawan dapat dinilai berdasarkan hasil kerjanya apakah telah sesuai dengan standar atau tidak. Apabila tidak tercapai maka pihak manajemen perlu melakukan evaluasi.

6) Pedoman Bahan Ajar

Karyawan baru dapat menjadikan SOP (*standard operating procedure*) sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga pelatihan menjadi lebih cepat, tepat, dan efisien.

7) Sarana Penelusuran Ketidaksesuaian

manajemen dapat melakukan penelusuran atas ketidaksesuaian yang terjadi melalui SOP (*standard operating procedure*) dengan memilah pelaksanaan pekerjaan dan mengidentifikasi penyimpangan yang terjadi.

8) Memastikan Pelaksanaan Tugas

SOP (*standard operating procedure*) mampu memastikan pelaksanaan tugas berlangsung dalam berbagai situasi.

9) Menjamin Konsistensi Pelayanan

SOP (*standard operating procedure*) dapat menjamin konsistensi pelayanan baik dari sisi mutu, waktu, maupun prosedur.

2.3.3. Jenis dan Format SOP (*Standard Operating Procedure*)

a. Jenis SOP (*Standard Operating Procedure*)

Menurut Putra (2021:180) terdapat dua jenis SOP (*Standard Operating Procedure*) yaitu SOP teknis dan SOP administratif.

1) SOP Teknis

Mendefinisikan SOP teknis sebagai SOP yang terperinci dan bersifat teknis karena setiap prosedur dijabarkan secara teliti untuk menghindari kemungkinan-kemungkinan lain. Beberapa contoh penggunaan SOP jenis ini yaitu untuk pembinaan narapidana, pembimbingan pemasyarakatan, perawatan tahanan, pelayanan serta dapat juga digunakan administrasi pemerintahan.

2) SOP Administratif

SOP administratif ditujukan untuk jenis pekerjaan yang bersifat administrative contohnya dalam penyelenggaraan administrasi pemerintah lingkup makro dan mikro.

b. Format SOP (*standard operating procedure*)

Menurut Putra (2021:200) terdapat beberapa macam format SOP (*standard operating procedure*) yaitu sebagai berikut:

- 1) *Simple Step* (Langkah Sederhana)
- 2) *Hierarchical Step* (Tahap Berurutan)
- 3) *Graphic* (Grafik)
- 4) *Flowchart* (Diagram Alir)

Format *standard operating procedure* (SOP) *flowchart* digunakan apabila dalam SOP terdapat banyak pengambilan keputusan yang diperlukan dan membutuhkan pilihan jawaban “ya” atau “tidak” yang selanjutnya mempengaruhi langkah berikutnya.

2.3.4. Unsur-unsur dalam Penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*)

Menurut P Arnia et al., (2016:94) baik dalam SOP (*standard operating procedure*) yang disajikan dalam bentuk narasi ataupun visual, keduanya memuat unsur-unsur yang perlu ada sebagai berikut:

- a. Judul SOP (*Standard Operating Procedure*)
- b. Nomor SOP (*Standard Operating Procedure*)
- c. Unit kerja penanggung jawab
- d. Unit kerja yang terlibat dalam SOP (*Standard Operating Procedure*)

- e. Tujuan, yang berisikan hal yang ingin dicapai pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*)
- f. Ruang lingkup
- g. Cakupan aktivitas dalam SOP (*Standard Operating Procedure*), dapat berupa area unit kerja dimana SOP (*standard operating procedure*) berlaku.
- h. Referensi yang berisikan kebijakan perusahaan, standar, dan atau peraturan perundang-undangan yang terkait.
- i. Definisi, pada bagian ini berisikan definisi dari istilah atau singkatan yang digunakan dalam SOP (*Standard Operating Procedure*)
- j. Indikator keberhasilan, dapat berupa kualitas *input*, waktu penyelesaian suatu siklus prosedur dan kualitas *output* yang diinginkan.
- k. Siapa yang menyiapkan SOP (*Standard Operating Procedure*)
- l. Siapa yang memeriksa dan menyetujui SOP (*Standard Operating Procedure*)
- m. Tanggal pengesahan
- n. Lampiran, dapat berupa dokumen terkait SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditetapkan, formulir, diagram alir, dan rekaman bukti pelaksanaan SOP (*standard operating procedure*).

2.3.5. Tahap Penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*)

Setelah menentukan ruang lingkup selanjutnya terdapat tahapan menyusun SOP (*Standard Operating Procedure*) menurut Rifka R. N., (2017:68) sebagai berikut:

a. Tahap identifikasi kebutuhan

Tahap ini dilakukan melalui penilai beberapa aspek diantaranya adalah:

- 1) Aspek lingkungan operasional tempat organisasi melaksanakan kegiatan.
- 2) Aspek peraturan perundang-undangan yang terkait
- 3) Aspek kebijaksanaan perusahaan.
- 4) Aspek kebutuhan organisasi dan pemegang saham.

b. Tahap pengumpulan data

Terdapat beberapa cara dalam proses pengumpulan data yaitu:

- 1) *Metode Brainstorming*, metode ini dilakukan pada saat informasi yang dibutuhkan tim dalam penyusunan SOP (*standard operating procedure*) tidak mencukupi.
- 2) *Metode Focus Group Discussion*, Metode ini dilakukan apabila informasi yang diperlukan telah terkumpul, namun masih memerlukan analisis yang lebih dalam dengan beberapa pihak yang lebih menguasai proses bisnis yang akan distandarkan dalam SOP (*standard operating procedure*).
- 3) *Metode Wawancara*, metode ini digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dari narasumber yang menguasai secara teknis mengenai proses bisnis yang akan distandarisasi.
- 4) *Metode Survey*, metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi dari pihak yang terkait contohnya konsumen
- 5) *Metode Studi Banding*, metode ini dilakukan dengan membandingkan proses bisnis unit kerja atau organisasi lain sejenis yang sudah menetapkan standarisasi proses kerja.

6) Metode *Review* Dokumen, dilakukan untuk memperoleh informasi dari beberapa referensi atau dokumen-dokumen yang terkait seperti peraturan perundang-undangan, kebijaksanaan organisasi perusahaan dan lain sebagainya.

c. Tahap persiapan

Tahap ini diperuntukan untuk memahami kebutuhan penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*) juga sebagai proses menyusun alternatif tindakan yang diperlukan oleh unit kerja. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- 1) Memahami kebutuhan penyusunan atau pengembangan SOP (*Standard Operating Procedure*).
- 2) Evaluasi dan penilaian terhadap kebutuhan penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*).
- 3) Menetapkan kebutuhan penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*).
- 4) Menetapkan alternatif tindakan penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*).
- 5) Keputusan alternatif tindakan.

d. Tahap pembentukan tim

Tahap pembentukan tim terdiri dari penetapan tim, pembagian tugas, penetapan koordinator pelaksana penyusunan, dan penetapan mekanisme kontrol kerja.

e. Tahap penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*)

Tahap penyusunan SOP (*standard operating procedure*) yang sesuai dengan perencanaan terdiri dari lima langkah yaitu:

- 1) Mengumpulkan metode pendekatan.
- 2) Mengumpulkan informasi alur otorisasi, formulir, dan keterikatan dengan prosedur lain.
- 3) Menetapkan metode penulisan dan teknik yang digunakan.
- 4) Menulis SOP (*Standard Operating Procedure*).
- 5) Membuat draft pedoman SOP (*standard operating procedure*).

f. Tahap uji coba

Dilakukan dengan menerapkan SOP (*standard operating procedure*) dalam bentuk uji coba draf.

g. Tahap penyempurnaan

h. Tahap penerapan

i. Tahap pemeliharaan dan audit

2.3.6. Penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*) Bidang Kerja Pelayanan

Menurut Rifka R. N., (2017:104) SOP pelayanan dan pengelolaan pelanggan dapat disusun secara jelas, rinci, dan mudah dipahami. Dalam penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*) bidang kerja pelayanan dan pengelolaan pelanggan, terdapat strategi pelayanan dan pengelolaan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- a. Strategi penyusunan standar pelayanan
- b. Strategi penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*)
- c. Strategi pengukuran kinerja pelayanan
- d. Strategi pengelolaan pengaduan

Adapun contoh penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*) bagian penjualan melalui media internet adalah:

- a. Tujuan pelayanan dan pengelolaan pelanggan bagian penjualan melalui media internet. Tujuannya adalah untuk mengatur cara kerja karyawan sebagai *customer service* dalam melayani pelanggan melalui media internet.
- b. Ruang lingkup pelayanan dan pengelolaan pelanggan bagian penjualan melalui media internet, meliputi segala jenis pertanyaan, keluhan, masukan, kritik, dan saran ataupun proses pembelian.
- c. Pemenuhan kriteria pelayanan dan pengelolaan pelanggan bagian penjualan melalui media internet, yaitu apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta adanya umpan balik dari pelanggan sehingga menjadi masukan bagi perusahaan untuk menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan yang sama.
- d. Prosedur pelayanan dan pengelolaan pelanggan bagian penjualan melalui media internet, bagian ini terbagi menjadi beberapa tahapan yaitu:
 - 1) Pembagian tugas pelayanan
Pembagian tugas mencakup tanggung jawab masing-masing pemegang layanan baik dalam pengoperasian internet/web, telepon, maupun media lainnya.

2) Komunikatif dalam pelayanan

Karyawan yang bertugas bersedia dalam mendengarkan semua hal yang disampaikan pelanggan.

3) Kepuasan dalam pelayanan

Demi mewujudkan kepuasan, karyawan perlu menghindari kesalahpahaman yang mungkin terjadi.

4) Penanganan pelayanan pelanggan sesuai sistem

Karyawan yang bertugas pada bagian pelayanan bertanggung jawab dalam menangani semua keluhan yang disampaikan pelanggan.

2.3.7. Teknik Pembuatan SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam Bentuk *Flowchart*

Tujuan dari pembuatan diagram alir menurut Siswoyo & Sistarani (2020:230) adalah untuk memvisualisasikan aliran proses-proses kegiatan yang saling berhubungan dan berjalan yang didalamnya terdapat analisa dan pengambilan keputusan yang perlu dilakukan. Hendraputra et al., (2021:64) menjelaskan bahwa dengan membuat diagram alir dapat membantu mendefinisikan maksud dari diagram alur kerja dan dapat mengidentifikasi tugas-tugas yang dilakukan secara kronologis.

Pada pemaparan lain menurut Rifka R. N., (2017:168) *flowchart* merupakan bagan dengan simbol tertentu yang menggambarkan urutan proses dengan detail dan hubungan antar suatu proses atau program. *Flowchart* bertujuan untuk memberi solusi pada setiap langkah yang ada didalam proses atau algoritma. Terdapat lima macam *flowchart* yaitu *flowchart* sistem, *flowchart*

dokumen, *flowchart* skematik, *flowchart* program, dan *flowchart* proses. Adapun simbol-simbol dalam *flowchart* yang digunakan dalam perancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah:

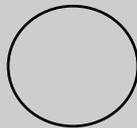
1. *Flow Direction Symbol*, yaitu simbol yang digunakan dalam penggabungan antara simbol satu dengan yang lain. Simbol-simbol dalam *flow direction symbol* yaitu:

- a. *Symbol Off-line Connector*



Simbol ini menggambarkan keluar atau masuk prosedur atau proses dalam lembar atau halaman yang lain.

- b. *Symbol Connector*



Simbol ini menggambarkan keluar atau masuk prosedur atau proses dalam lembar atau halaman yang sama.

2. *Processing Symbol*, yaitu simbol yang menunjukkan jenis operasi pengolahan dalam suatu prosedur. Simbol-simbol dalam *Processing Symbol* adalah sebagai berikut:

- a. *Symbol Process*



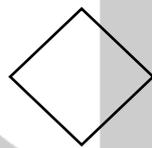
Simbol ini menunjukkan pengolahan yang dilakukan oleh komputer.

b. *Symbol Manual Operation*



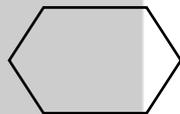
Simbol ini menunjukkan pengolahan yang tidak dilakukan oleh komputer.

c. *Symbol Decision*



Simbol ini digunakan untuk kondisi yang akan menghasilkan beberapa kemungkinan jawaban atau aksi.

d. *Symbol Predefined Process*



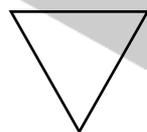
Simbol ini digunakan untuk mempersiapkan penyimpanan yang akan digunakan sebagai tempat pengolahan di dalam *storage*.

e. *Symbol Terminal*



Simbol ini digunakan untuk permulaan atau akhir dari suatu program.

f. *Symbol Off-line Storage*



Simbol ini menunjukkan bahwa data di dalam simbol ini akan disimpan.

g. *Symbol Manual Input*

Simbol ini digunakan untuk pemasukan data secara manual on-line keyboard.

h. *Symbol Keying Operation*

Simbol ini merupakan simbol operasi dengan menggunakan mesin yang mempunyai keyboard.

3. *Input-output Symbol*, adalah simbol yang menyatakan jenis peralatan yang digunakan sebagai media input atau output. Simbol-simbol yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. *Symbol Input-Output*

Simbol ini menyatakan proses input dan output tanpa tergantung dengan jenis peralatannya.

b. *Symbol Magnetic-Tape Unit*

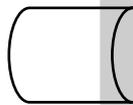
Simbol ini menyatakan input berasal pita magnetik atau output di simpan ke pita magnetik.

c. *Symbol Punched Card*



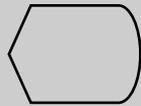
Simbol ini menyatakan input berasal dari kartu atau output ditulis ke kartu.

d. *Symbol Disk and On-Line Storage*



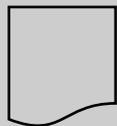
Simbol ini ditujukan untuk menyatakan input berasal dari disk atau output disimpan ke *disk*.

e. *Symbol Display*



Simbol ini menyatakan peralatan output yang digunakan, yaitu layar, plotter, printer, dan sebagainya.

f. *Symbol Document*



Simbol ini yang menyatakan input berasal dari dokumen dalam bentuk kertas atau output dicetak ke kertas.