BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

Tinjauan pustaka merupakan literatur yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Tinjauan pustaka terkait karya dari penelitian ini merupakan teori–teori pendukung karya *Standard Operating Procedure* (SOP), sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 35 Tahun 2012 Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah:

> Ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan manfaat pelayanan.

Mutu pelayanan dasar adalah ukuran kuantitas dan kualitas barang atau jasa kebutuhan dasar serta pemenuhan secara minimal dalam pelayanan dasar sesuai standar teknis agar hidup secara layak. Pelayanan dasar disini adalah pelayan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Menurut Ivan Cevich dkk (Ratminto, 2014:2) menyimpulkan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan". Sedangkan menurut Rahmayanty (2013:17) mendefinisikan bahwa:

a. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
b. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
c. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

d. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Menurut Rahmayanti (Hidayat, Herawati, dan G Lumban Batu 2021) bahwa pelaksanaan tujuan pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas". Menurut Rahmayanti (2013:13) menyimpulkan bahwa "tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

2. Standar Operasional Prosedur (SOP)

a. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Ekotama (2015:41) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Menurut Purnamasari (2015:13), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan visi, misi, dan tujuan suatu lembaga atau instansi.

Menurut Tanjung dan Subagjo (2012:33)

> Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

b. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tanjung dan Subagjo (Muhaling, Palandeng, dan Sumarauw 2021), terdapat beberapa indikator dalam implementasi/penerapan:

1) Kemudahan dan kejelasan, prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan.
2) Efisiensi dan efektivitas, prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.

3) Keselarasan, prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas dan mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.
4) Keterukuran, *output* dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.
5) Dinamis, prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6) Berorientasi kepada pengguna atau pihak yang dilayani, prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pihak yang dilayani sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.
7) Kepatuhan hukum, prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku.

c. Kepastian hukum, prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah hukum yang harus ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum.

d. Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP dibuat dengan tujuan mempersingkat suatu proses kegiatan atau proses kerja, dan juga meningkatkan kapasitas kerja, serta bertujuan untuk menertibkan kinerja agar tetap pada bingkai visi dan misi organisasi atau perusahaan (Ekotama, 2011). Kesimpulan tersebut sejalan dengan pendapat menurut Sailendra (2015) yang menyebutkan SOP sebagai suatu panduan proses kerja yang harus dilakukan di setiap elemen perusahaan ataupun instansi.

e. Tujuan dari Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Nur Aini (Burton 2021) adalah sebagai berikut:

a) Konsistensi, SOP dibuat agar setiap pelaksanaan tugas dapat diketahui standar yang telah ditetapkan, sehingga mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja.
b) Kejelasan dalam tugas, SOP dibuat agar tiap pelaksanaan tugas, peran dan fungsi tiap posisi dalam perusahaan dapat diketahui dengan jelas.
c) Kejelasan alur, SOP dapat memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing yang melaksanakan tugasnya.

d) Melindungi organisasi, dengan adanya SOP secara tidak langsung dapat melindungi perusahaan dari tindakan kesalahan administrasi atau faktor lainnya yang berdampak buruk bagi keberlangsungan perusahaan.
e) Meminimalisir kesalahan, dengan adanya SOP maka kejelasan tugas, alur dan tanggung jawab ataupun wewenang maka tiap pelaksanaan tugas dapat di minimalisir.
f) Efisiensi, dalam tujuan pembuatan SOP membuat pekerjaan lebih efisien atau lebih cepat, cermat dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang diinginkan dengan adanya bantuan SOP.
g) Penyelesaian masalah, karena SOP memiliki aturan dan batasan di dalamnya bisa saja terjadi konflik yang berkepanjangan sehingga perlu adanya campur tangan dari atasan dan SOP juga dapat dijadikan landasan agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai pada aturan dan batasan yang ada.
h) Batasan pertahanan, dengan adanya SOP pihak *eksternal* atau di luar perusahaan tidak akan semena-mena untuk mengetahui hal-hal yang bersifat *private* bagi perusahaan.

f. Metode Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dibawah ini adalah uraian langkah-langkah dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), sebagai berikut:

a) Menentukan Anggota Tim
Biasanya *Human Resources Department* atau HRD yang paling terlibat dalam proses ini. Anggota tim lainnya bisa berasal dari masing-masing kepala departemen, karena mereka bertanggung jawab atas bawahan, mengetahui cara kerja dan prosedur lainnya. Pihak lain yang terlibat biasanya adalah konsultan sebagai bantuan eksternal perusahaan. Pastikan orang-orang dalam tim adalah yang mengenal cara kerja atau prosedur perusahaan dengan baik.
b) Pemetaan Proses Bisnis
Setelah terbentuk, tim ini akan mempelajari keseluruhan proses yang berlangsung dalam perusahaan. Misalnya, apa saja yang terjadi dari sejak penjualan hingga terjadi pembelian dan pengiriman produk atau jasa ke pelanggan? Dokumen apa saja yang dibutuhkan? Siapa yang melakukan? Setiap departemen dianalisa secara mendetail untuk mendapatkan gambaran yang jelas. Hubungan antar departemen bisa terlihat melalui dokumen dan proses yang ada.
c) Pengumpulan Data Dokumentasi
Setelah mendapatkan gambaran besar hingga mikro dari proses-proses yang terjadi dalam perusahaan, semua data dan dokumen dicatat dengan detail. Mulai dari dokumen yang digunakan (akunting, penjualan, *return*, *invoice*, dll) hingga nama dan nomor/kode dokumen. Siapa yang bertanggung jawab (tanda tangan) dan pihak atau departemen yang terlibat perlu diketahui untuk mengetahui arus informasi dan mendeteksi kemungkinan kebocoran.

d) Buat *Flowchart* dan Narasi
Data yang telah terkumpul divisualisasikan dengan *flowchart* sehingga memudahkan untuk melihat hubungan antar proses/departemen. Setiap alur kerja dinarasikan sehingga jelas siapa yang bertanggung jawab, personel yang melakukan, jenis dokumen yang dibutuhkan, dan apa yang bisa terjadi dalam setiap kemungkinan beserta solusinya.
e) Review *Flow Chart* dan Narasi
Flow Chart dan Narasi yang sudah selesai diperiksa ulang dengan cara membagikannya ke masing-masing departemen untuk diperiksa, karena mereka yang sehari-harinya bekerja sesuai dengan aturan SOP tersebut. Dipimpin oleh kepala departemen, mereka bisa memberikan koreksi, penambahan, atau masukan sebelum hasil akhir nantinya.
f) Simulasi SOP
Setelah proses perbaikan dan feedback telah selesai dilakukan, saatnya untuk uji coba. Setiap bagian SOP dilakukan dan harus sesuai dengan yang sudah ditetapkan. Bila terjadi ketidaksamaan dalam pelaksanaan dan kondisi sebenarnya, maka SOP harus diperbaiki sebelum disetujui.
g) Penetapan SOP
Setelah melewati tahap simulasi berkali-kali, Standar Operasional Prosedur siap untuk ditetapkan menjadi proses baik dalam operasional perusahaan. Salinan kemudian bisa diberikan ke masing-masing departemen. Finalisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) harus diimplementasikan dengan segera untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Dengan memiliki sistem SOP yang baik maka karyawan dapat bekerja sesuai arahan, lebih teratur, dan menghindari kebocoran dalam perusahaan.

g. Landasan hukum SOP

Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER-18/MBU/2012 tentang Pedoman Penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) Kementerian Badan Usaha Milik Negara.

h. Kelebihan dan Kelemahan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Sebuah SOP dijadikan pola standar bagi pelaksanaan dari aktivitas kerja sebuah organisasi ataupun unit kerja. Dengan adanya SOP, kinerja organisasi tentunya dapat berjalan dengan baik dan teratur. Adanya aturan dan sistem yang tertulis dengan jelas maka karyawan yang mengoperasikan bagian apapun di dalam perusahaan akan tepat dan akurat dalam pelaksanaannya. SOP memiliki banyak kelebihan yang dapat menjadi manfaat terhadap keberlangsungan dan

perkembangan perusahaan. Nikmah (2017:16-18) menguraikan kelebihan yang menjadi manfaat SOP diantaranya:

1) Memberi informasi, SOP memberikan penjelasan mengenai kualifikasi kompetensi yang patut dikuasai oleh tenaga kerja dalam melaksanakan tugasnya, memberikan informasi tentang beban tugas yang ditanggung karyawan saat melaksanakan tugasnya, memberikan informasi upaya dalam meningkatkan kompetensi dari karyawan, dan membantu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam menyusun standar pelayanan.
2) Instrumen pelindung karyawan, SOP membantu penelusuran pada kelalaian prosedural dalam memberikan pelayanan. Selain itu, SOP juga digunakan sebagai instrumen yang dapat membentengi tenaga kerja dari kemungkinan tuntutan hukum dikarenakan tuduhan melangsungkan penyimpangan.
3) Patokan kerja terbaik, SOP bisa dijadikan panduan standar cara kerja untuk menghasilkan hasil kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Dengan menggunakan SOP, perusahaan akan dapat melaksanakan standardisasi kerja dari hasil implementasi yang terbaik. Karena itu, SOP dijadikan sebagai patokan untuk mengevaluasi kinerja bagi manajemen.
4) Pedoman karyawan, Ketentuan standar yang jelas mampu melindungi tenaga kerja dari tindakan yang menyimpang dan menyebabkan tidak tercapainya hasil yang diharapkan. Adanya SOP yang diterapkan akan memberikan manfaat bagi karyawan memahami apa yang selayaknya dikerjakan dalam melaksanakan tugasnya dan dapat mempercepat karyawan memahami akan standar cara kerja yang telah ditetapkan.
5) Pedoman bahan ajar, adanya SOP dapat dijadikan bahan pelatihan bagi karyawan baru dan diharapkan pelatihan menjadi lebih cepat, tepat dan efisien. Kepatuhan terhadap SOP mampu mengurangi tingkat kesalahan yang sama.
6) Sarana penelusuran ketidaksesuaian, SOP dapat mengidentifikasi saat terjadi ketidaksesuaian dan mengklasifikasikan tanggung jawab sehubungan pelaksanaan pekerjaan serta mengidentifikasi mengenai hal apa saja yang tidak dikerjakan, apa yang menjadi pemicu ketidaksesuaian itu terjadi dan dimana penyimpangan itu terjadi.

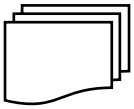
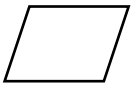
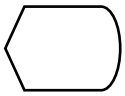
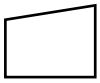
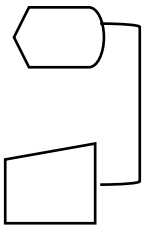
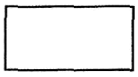
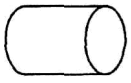
Adapun kekurangannya ialah:

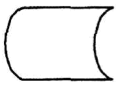
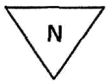
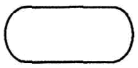
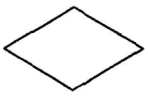
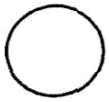
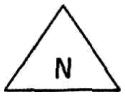
1) Membatasi gerak untuk beraktivitas dikarenakan memerlukan izin atau persetujuan dari pihak yang berwenang untuk melakukan aktivitas kegiatan selanjutnya, sesuai dengan SOP yang dibuat atau yang diterapkan.
2) Menciptakan konflik untuk para karyawan yang tidak menyukai aturan.
3) Membutuhkan karyawan yang mampu memahami dan menjalankan SOP yang telah dibuat dan diterapkan agar kegiatan kerja berjalan dengan baik, efisien dan terarah.

i. Format Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam mengetahui cara dan penggunaan simbol *flowchart*, maka perlu diketahui terlebih dahulu beberapa

simbol *flowchart*, yang digunakan dalam penyusunan SOP, bisa dilihat pada gambar 1 yang ada di bawah ini:

Tabel 1
Simbol-Simbol Dalam Penyusunan SOP

Simbol	Nama	Keterangan
Simbol *Input/Output*		
	Dokumen tunggal	Simbol dokumen yang dapat disiapkan dengan tulisan tangan atau komputer yang jumlahnya hanya satu.
	Dokumen rangkap	Simbol dokumen yang dapat disiapkan dengan tulisan tangan atau komputer yang jumlahnya lebih dari satu.
	Proses *Input* atau *Output* data atau dokumen	Menggambarkan suatu proses *Input* atau *Output* yang dapat juga dipakai.
	*Display*/tampilan	Menggambarkan *display* atau tampilan informasi berupa *Output Online,* seperti terminal, monitor, atau *layer.*
	Proses *input* secara manual	Menggambarkan suatu proses *Input* secara manual yang dapat dilakukan melalui peralatan *Online* seperti terminal atau personal komputer.
	Terminal atau Personal Komputer	Menggambarkan suatu tampilan *Online* yang digunakan secara bersama-sama untuk mewakili terminal dan personal di dalam komputer.
Simbol Proses/Kegiatan		
	Proses elektronis	Kegiatan pemprosesan secara elektrik misalnya dengan menggunakan perangkat komputer yang biasanya menghasilkan perubahan atas data informasi (print-*out*).
	Proses manual	Kegiatan dalam pemprosesan secara manual. Misalnya dalam proses pembukuan secara administratif.
Simbol Penyimpanan		
	Database atau data *storage* berupa media penyimpanan akses langsung (*Direct Access Storage*)	Biasanya data disimpan dalam media penyimpanan dengan akses langsung tidak berurutan seperti disket, *flash disk*, dll.

Simbol	Nama	Keterangan
	*Database* atau data storage berupa disk magnetis (*Magnetic Disk*)	Biasanya data disimpan secara permanen di *disk* magnetis, dipergunakan untuk file utama atau *master file* dan *database.*
	*Database* atau data *storage* berupa penyimpanan data secara *Online.*	Biasanya data disimpan di dalam file *Online* temporer melalui media yang dapat diakses secara langsung, seperti *disk.*
	Proses penyimpanan data atau dokumen	Menggambarkan proses penyimpanan data/dokumen secara manual. Huruf yang ditulis dalam simbol menunjukkan urutan pengaturan file secara N = *Numeris*, A = *Alfabetis*, D = *Date*.
Simbol Lain-Lain		
	Proses awal dan akhir kegiatan (terminator *start* dan *finish*)	Titik awal, akhir, dan pemberhentian dalam proses program juga dapat dipergunakan untuk menunjukkan adanya pihak eksternal.
	Proses pengambilan keputusan (*Decision)*	Proses pengambilan keputusan dipergunakan dalam sebuah bagan alir untuk memperlihatkan adanya dua alternatif. Simbol berisi pertanyaan keputusan dengan jawaban ya atau tidak.
	Konektor dalam satu halaman (*On Page Connector)*	Menghubungkan arus pemprosesan di satu halaman yang sama. Penggunaan konektor ini akan menghindari garis-garis yang saling silang di satu halaman. Dua simbol yang berhubungan berisi angka yang sama.
	Konektor dengan halaman yang lain *(Off Page Connector)*	Suatu penanda masuk dari, atau keluar ke halaman lain. Dua simbol yang berhubungan berisi angka yang sama.
	Pengambilan data atau dokumen secara manual (*Extract atau Unfailing)*	File dokumen secara manual ditarik kembali. Huruf yang ditulis dalam simbol menunjukkan urutan pengaturan file secara N = *Numeris*, A = *Alfabetis*, D = *Date*.
	Proses menunggu (*Delay)*	Proses menunggu keputusan/proses aktifitas yang berakibat mengubah data atau dokumen, biasanya berhubungan dengan pihak lainnya.
	Alir dokumen atau proses	Arah pemprosesan atau arus dokumen arus yang normal mengarah ke bawah dan mengarah ke kanan.

Simbol	Nama	Keterangan
▼	Alir data atau informasi	Arah arus data/informasi sering dipergunakan untuk memperlihatkan data yang di *copy* dari suatu dokumen ke dokumen lainnya.

Sumber: Peraturan Menteri BUMN PER-18/MBU/2012

Reformasi birokrasi merupakan salah satu elemen terpenting yang ada bagi Kementerian BUMN untuk mewujudkan penerapan tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu kegiatan yang harus dilakukan dalam penataan tata laksana *(Business Process)* sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan hukum dalam penyusunan SOP yaitu Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER-18/MBU/2012 tentang Pedoman Penyusunan *Standard Operating Procedure* Kementerian Badan Usaha Milik Negara untuk memenuhi kualifikasi yang terdiri dari dasar hukum dari aktivitas yang akan dilaksanakan deskripsi atau penjelasan singkat mengenai proses bisnis SOP Persyaratan yang diperlukan terkait dengan aktivitas yang diatur norma waktu atau jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aktivitas. Dapat diperhitungkan secara keseluruhan atau dikelompokkan berdasarkan tahapan kegiatan *Output* atau keluaran yang akan dihasilkan dari langkah-langkah yang ada seperti surat, dll. Alur *flowchart* yang menjadi SOP dari aktivitas kerja dan Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan adapun Reformasi Birokrasi 35 Tahun (2012) tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang mengatur tentang pedoman Standar Operasional Prosedur adalah:

> Serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan dan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dapat dijadikan referensi dalam menyusun penelitian dapat dilihat dibawah ini:

1. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Ramadani dan Karina 2021) yang berjudul Evaluasi Standar Operasional Prosedur Penjualan Rumah Pangan Kita (RPK) perum Bulog Subdivre Surabaya utara. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) penjualan Rumah Pangan Kita (RPK) di Perum BULOG Subdivre Surabaya Utara sudah efektif dan sesuai dengan ketentuan prosedur yang ada.
2. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Nabelah 2019) yang berjudul pembuatan standar operasional prosedur surat masuk pada PT Sucofindo (Persero) Cabang Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah menghasilkan Standard Operating Procedure (SOP) atau alur kerja maupun alur dokumen pengelolaan surat masuk pada PT Sucofindo (Persero) Cabang Surabaya. Hasil Pembuatan SOP alur kerja dan dokumen ini akan menjadi panduan kerja sekretaris PT Sucofindo (Persero) Cabang Surabaya dalam pengelolaan surat masuk.
3. Berdasarkan Menurut (Evianti 2019) berjudul Perancangan SOP Divisi Keuangan dalam menunjang sistem penerimaan dan pengeluaran kas PT Smartelco Solusi Teknologi. Adapun jenis data yang digunakan metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, tujuan dari Penelitian ini untuk membantu merancang prosedur operasional standar untuk divisi keuangan di PT Martello Solusi Teknologi, dan untuk mengetahui proses

pencatatan keuangan transaksi dalam menghasilkan laporan keuangan di PT Smartelco Solusi Teknologi.

C. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

Adapun tinjuan pustaka terkait permasalahan dalam penelitian ini dapat dilihat dibawah:

1. Prinsip Penyusunan SOP

Adapun prinsip-prinsip pelaksanaan yang terdiri dari 4 (empat) point yaitu:

a. Kemudahan, SOP harus dibuat secara jelas, sederhana dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti dan diterapkan.
b. Kejelasan, SOP harus dapat memberikan kejelasan kapan dan siapa yang melaksanakan kegiatan, berapa lama waktu yang dibutuhkan, dan sampai dimana tanggung jawab masing-masing pejabat/pegawai.
c. Keterukuran, SOP dapat memberikan pedoman yang terukur dan baik mengenai norma waktu, hasil kerja yang tepat serta akurat, maupun rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran bila diperlukan adanya pembayaran.
d. Fleksibilitas, SOP harus mudah dirumuskan dan selalu bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan yang berlaku.

2. Pelayanan Prima

Menurut Nurmah (Suhartono 2019) Pelayanan prima (*excellence service*) adalah satu bentuk pelayanan yang sangat memuaskan bagi para penerima pelayanan. Menurut (Rangkuti 2016) prinsip-prinsip pelayanan prima yaitu: sikap, perhatian, dan tindakan. Menurut Kasmir dalam (Islami 2018) kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapkan (Suhartono 2019).

Pemaparan diatas bisa disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan berinteraksi dengan melayani seseorang atau orang lain dengan tindakan untuk menyediakan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Invoice

Menurut Mahmudi (Marlina 2018) *Invoice* adalah proses pengiriman tagihan kepada pelanggan. Dengan adanya tagihan yang dikirim ke pelanggan maka perusahaan akan mengakui bahwa adanya piutang kepada pelanggan yang bersangkutan. Menurut Himayati (2006:73) mengatakan bahwa invoice adalah fasilitas transaksi yang digunakan untuk meg-*input* dan menjual barang/jasa yang diterima oleh perusahaan berdasarkan atas *Sales Order* (SO) yang sudah diterima.

Pemaparan di atas dapat di uraikan bahwa invoice merupakan dokumen yang dibutuhkan di suatu perusahaan terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa untuk melakukan penagihan kepada pelanggan dengan dokumen-dokumen tertentu yang dibutuhkan untuk melakukan pembayaran tunai ataupun *kredit*. Invoice di PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar merupakan alat atau dokumen sebagai pembayaran atas jasa yang telah digunakan klien kepada PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar di dalam *Invoice* tersebut merincikan tentang dana yang harus dibayarkan klien kepada PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar.

4. Faktur Pajak

Menurut Kautsar (Gustiani 2021)

> Faktur pajak adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau Jasa Kena Pajak (JKP). PKP wajib membuat Faktur Pajak untuk setiap penyerahan BKP, penyerahan JKP, *ekspor* BKP tidak berwujud, dan *ekspor* JKP.

Dalam proses pembayaran klien kepada PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar ada yang disebut faktur pajak, yang dimana memakai aplikasi

E-faktur dimana karyawan mengisi beberapa format seperti nama perusahaan, alamat, NPWP, tanggal dan jumlah potongan yang harus dibayarkan oleh klien kepada PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar.

5. Bukti Pembayaran Transaksi Klien

Menurut Sunarto Zulkifli (Andrean 2022)

> Konsep transaksi adalah kegiatan keuangan atau ekonomi yang melibatkan setidaknya dua individu yang akan melakukan pertukaran, meminjam dan meminjamkan secara sengaja dalam kemitraan bisnis.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa:

> Transaksi merupakan proses atau kesepakatan untuk jual beli antara dua pihak. Kegiatan penyelesaian atau pembayaran dari satu pihak ke pihak lain juga dapat dianggap atau disebut dengan transaksi.

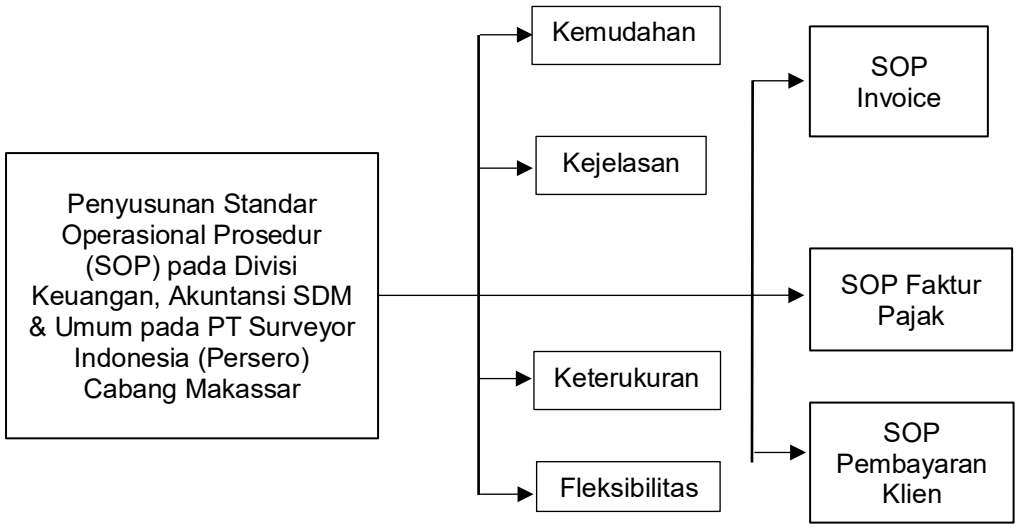
Pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa transaksi merupakan kegiatan keuangan antara dua pihak untuk melakukan pembayaran atau transaksi kemitraan dalam berbisnis untuk perubahan aset pada perusahaan. Pada saat klien telah memakai jasa dari PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar maka klien membayar jasa tersebut sesuai dengan hari yang telah ditentukan lalu PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Makassar akan mengecek bukti *transfer* dari klien dan di-*input*, sebagai tanda bahwa klien tersebut telah membayar (lunas).

D. Kerangka Pikir

Proses penyusunan SOP dalam penelitian ini akan berlandaskan pada Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor:Per-18/MBU/2012 tentang Pedoman Penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) Kementerian Badan Usaha Milik Negara dan harus memenuhi kualifikasi yang terdiri dari dasar hukum dari aktivitas yang akan dilaksanakan deskripsi atau penjelasan singkat mengenai proses bisnis SOP persyaratan yang diperlukan terkait dengan aktivitas yang

diatur norma waktu atau jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aktivitas. Dapat diperhitungkan secara keseluruhan atau dikelompokkan berdasarkan tahapan kegiatan *Output* atau keluaran yang akan dihasilkan dari langkah-langkah yang ada. Kerangka pikir dapat dilihat pada gambar 1.

Gambar 1
Kerangka Pikir



Sumber: Peraturan Menteri BUMN PER-18/MBU/2012

Adapun prinsip-prinsip pelaksanaan yang terdiri dari 4 (empat) point yaitu:

1. Kemudahan, SOP harus dibuat secara jelas, sederhana dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti dan diterapkan.
2. Kejelasan, SOP harus dapat memberikan kejelasan kapan dan siapa yang melaksanakan kegiatan, berapa lama waktu yang dibutuhkan, dan sampai dimana tanggung jawab masing-masing pejabat/pegawai.
3. Keterukuran, SOP dapat memberikan pedoman yang terukur dan baik mengenai norma waktu, hasil kerja yang tepat serta akurat, maupun rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran bila diperlukan adanya pembayaran.
4. Fleksibilitas, SOP harus mudah dirumuskan dan selalu bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan yang berlaku.