

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

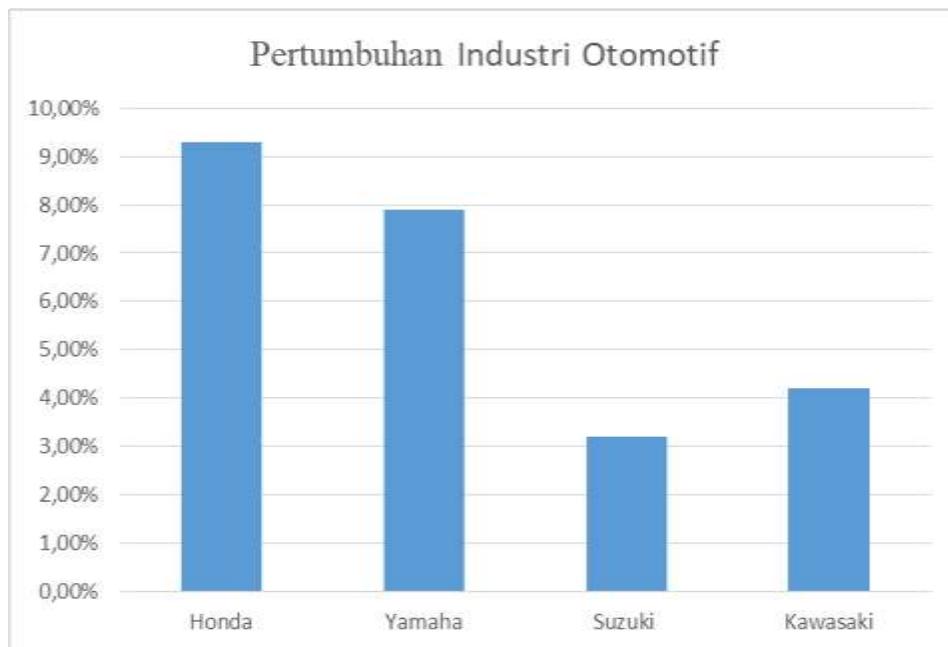
Kegiatan perekonomian adalah salah satu hal yang sangat melekat serta tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Seiring dengan perkembangan zaman serta perubahan gaya hidup, kebutuhan manusia akan terus mengalami perubahan dan pertumbuhan. Perubahan yang umumnya terjadi dalam perekonomian disuatu negara seperti, kurangnya lapangan pekerjaan yang mengakibatkan pengangguran, inflasi, rendahnya kesempatan kerja, hasil produksi dan sebagainya. Jika setiap permasalahan disuatu negara satu persatu dapat diatasi maka perekonomian di suatu negara tersebut akan stabil, sehingga dapat menyejahterakan masyarakat di negara tersebut. Dalam perekonomian suatu negara pemerintah mempunyai peran penting dalam membuat kebijakan untuk mengatur dan memperbaiki aktivitas ekonomi. Oleh sebab itu pemerintah mempunyai peran vital dalam menciptakan perekonomian yang stabil.

Pertumbuhan perekonomian yang sangat cepat merupakan fenomena yang terjadi didunia pada saat ini. Sektor industri otomotif memegang peranana penting dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan sektor industri otomotif dapat mempengaruhi pemutuhan ekonomi, begitu pula sebaliknya. Jika sektor industri otomotif mengalami peningkatan dan perkembangan yang baik atau stabil maka semakin

cepat untuk berpindahnya seseorang kelain tempat. Semakin cepatnya perkembangan teknologi otomotif sangat berpengaruh terhadap kinerja seseorang dalam berkerja, yang mana pengaruh yang paling terasa yaitu dapat mempersingkat waktu perjalanan seseorang. Perusahaan-perusahaan yang khususnya membutuhkan alat untuk mempercepat pengiriman barang sangat bergantung juga pada perkembangan teknologi otomotif yang ada. Berikut merupakan grafik perkembangan industri otomotif sepeda motor tahun 2018:

Gambar 1.1

Grafik Pertumbuhan Industri Otomotif Tahun 2018



Sumber: m.bisnis.com²

² <https://otomotif.bisnis.com> diakses pada 30 Agustus 2019 pukul 14.00 WIB.

Berdasarkan data yang dipublikasi oleh m.bisnis.com yang berasal dari data Asosiasi Industri Sepedamotor Indonesia (AISI) menunjukkan bahwa kendaraan bermotor roda dua dalam sembilan bulan terakhir pada tahun 2018 terus mengalami peningkatan yaitu 8,8% lebih besar dibandingkan pada tahun 2017. Data AISI juga menyebutkan bahwa distribusi sepeda motor pada bulan Januari sampai dengan bulan September mencapai 4,7 juta unit dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya 4,3 juta unit saja. Beberapa merek motor yang mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia pada tahun 2018 berdasarkan catatan AISI yaitu Honda sebesar 9,3%, Yamaha sebesar 7,9%, Suzuki sebesar 3,2%, dan Kawasaki sebesar 4,2%.³ Dengan pertumbuhan yang baik dan stabilnya pertumbuhan industri otomotif di Indonesia membuat banyaknya peluang bisnis yang ada seperti halnya membuka toko *sparepart* otomotif dan bengkel guna sebagai pelengkap dari pertumbuhan industri otomotif yang ada pada saat ini. Dengan peluang bisnis toko *sparepart* otomotif dan bengkel tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap industri otomotif dan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat untuk berwirausaha.

Kegiatan seorang wirausaha untuk memperoleh kesuksesan usaha harus memperhatikan beberapa faktor. Seperti kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga, dan kinerja karyawan yang harus

³ Yudi Suprianto, "Sepeda Motor Melejit, Industri Naikkan Target 2018", dalam <http://m.bisnis.com>, diakses pada 30 Agustus 2019 pukul 14.00 WIB.

selalu diperhatikan sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Kualitas pelayanan yakni suatu tingkat keunggulan yang menjadikan alat ukur dari suatu perusahaan untuk terpenuhinya angka dari tingkat kepuasan konsumen. Menurut Asmara, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu studi ilmu pembelajaran yang menela'ah tentang proses pemasaran dan operasional secara bersama-sama melalui sumber daya manusia serta teknologi yang dapat merencanakan, menciptakan dan memberikan suatu manfaat bagi konsumen yang berkaitan dengan sebuah pelayanan dari perusahaan tersebut.⁴

Dalam perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan kualitas sangat diperhatikan dan sangat diutamakan. Didalam setiap pelanggan yang melakukan *service* pada AHASS akan mendapatkan fasilitas pelayanan yaitu seperti cuci motor secara gratis, pemberian pompa ban motor gratis dan pemberian wifi zone untuk pelanggan. Fasilitas tersebut yang bertujuan untuk menarik pelanggan atau masyarakat untuk menggunakan jasa dari perusahaan AHASS. Kualitas pelayanan yang baik dalam perusahaan dapat memiliki daya tarik dan memiliki nilai lebih dari pelanggan untuk meningkatkan citra baik suatu perusahaan. Fasilitas yang diberikan perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan berjalan stagnan atau tidak mengalami peningkatan bahkan karyawan sering lupa memberikan pompa ban ke semua kendaraan pelanggan. Sering lupa itu yang menjadikan fasilitas dari pelayanan tersebut mengalami

⁴ Asmara Indahingwati, "*Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*", (Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019), Hal. 12

penurunan dan tidak mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menjadikan kualitas pelayanan dari perusahaan mengalami sedikit kemunduran dan sama sekali tidak meningkatkan kualitas dari pelayanan perusahaan itu sendiri.

Menurut M. Budirahardjo, standar operasional prosedur perusahaan (*standard operating procedure*) merupakan sebuah sistem perangkat lunak yang berfungsi sebagai alat pengatur, yang mengatur setiap tahapan-tahapan proses kerja atau setiap prosedur dalam kerja. Prosedur tersebut mempunyai sifat yang tetap, terus dan rutin untuk dilaksanakan serta tidak berubah sehingga prosedur tersebut dapat ditetapkan menjadi dokumen tertulis dalam suatu perusahaan.⁵ AHASS Bina motor sendiri memiliki Standar operasional prosedur perusahaan yang bagus dan baik, seperti:

Tabel 1.1

SOP Perusahaan AHHAS Bina Motor Rejotangan

Dalam Berpakaian	Dalam Berkerja
<ul style="list-style-type: none"> - Pemakaian Katelpak atau <i>Wearpack</i>. - Pemakaian sepatu dalam bekerja. - Pemakaian identitas karyawan. - Dll. 	<ul style="list-style-type: none"> - Picket kebersihan setiap datang dan waktu akan pulang. - Pemakaian sedot oli agar saat mengganti tidak tumpah ke lantai.

⁵ M. Budirahardjo, “*Panduan Praktis Menyusun Standard Opererating Procedure*”, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014), Hal. 7

	<ul style="list-style-type: none"> - Pemakaian <i>Digital Tachometer</i> untuk mengukur Rpm motor - Pemakaian meja hidrolis untuk mengangkat motor waktu memperbaiki kendaraan. - Pemakaian cerobong buang asap kapal untuk mengurangi polusi udara. - Dll.
--	---

Sumber : Arsip AHASS Bina Motor Rejotangan⁶

Dalam tabel di atas Standar Operasional Prosedur Perusahaan sendiri ada dua jenis yaitu dalam berpakaian dan dalam bekerja. Untuk berpakaian makaian katelpak atau *wearpack*, pemakaian sepatu serta memakai tanda pengenal. Sedangkan dalam bekerja seperti pemakain teknologi terbaru dan pemasangan cerobong buang untuk mengurangi polusi udara. Standar operasional prosedur perusahaan harus dipatuhi dan dijadikan sebagai pedoman kerja untuk seluruh karyawan pada suatu perusahaan. Biasanya dalam pembentukan atau penyusunan standar operasional prosedur perusahaan, dilakukan sejak awal perusahaan itu berdiri dan tidak diubah-ubah atau bersifat tetap. Dari SOP yang sudah ditentukan perusahaan tersebut, perusahaan hanya terpaku pada kondisi di dalam ruang atau lokasi perusahaan saja, tanpa

⁶ Data Arsip Perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan Tahun 2019

mempedulikan kondisi sekitar perusahaan. SOP yang dimiliki perusahaan juga tidak ada yang bertujuan untuk melakukan CSR (*Corporate Social Responsibility*) atau tanggungjawab perusahaan dengan masyarakat.

Harga atau *price* merupakan suatu penentuan imbal balik bagi perusahaan dari setiap unit barang yang terjual. Menurut Freddy, Harga adalah harga jual perunit yang ditawarkan kepada pelanggan atau konsumen dalam bentuk produk barang atau jasa yang dikeluarkan oleh perusahaan. Penentuan harga yang tepat dapat menghasilkan keuntungan atau laba untuk perusahaan dan disisi lain pelanggan juga merasa tidak keberatan terhadap produk barang atau jasa yang ditawarkan.⁷ Dengan harga yang sedikit mahal dan penanganan perbaikan yang menganjurkan pelanggan untuk mengganti *sparepart* yang sedikit mengalami kerusakan dan masih bisa dipakai, tentunya cukup memberatkan para pelanggan untuk mengeluarkan biaya penggantian barang tersebut.

Pada perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan mempunyai penentuan harga dari jasa yang ditawarkan, berikut beberapa harga jasa yang ditawarkan perusahaan kepada pelanggan. Harga jasa *service* = Rp. 45.000, ganti oli standart = Rp. 45.000, *Injector Cleaner* = Rp. 10.000, Ganti Rantai = Rp. 155.000, Ganti Oli Sintetik = Rp 53.000, dan lainnya. Harga yang ditawarkan perusahaan pastinya dihitung berdasarkan semua elemen atau unsur

⁷ Freddy Rangkuti, "*Creating Effective Marketing Plan*", (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), Hal. 113-115

yang menentukan terbentuknya harga tersebut. Dalam perhitungan penentuan harga dihitung berdasarkan *cost* atau keseluruhan biaya yang telah dikeluarkan oleh perusahaan (baik biaya tetap maupun biaya bervariasi) dalam memproduksi suatu produk beserta jasa yang diberikan.

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang maupun sekelompok orang dalam sebuah perusahaan sesuai dengan tugas, wewenang dan tanggungjawab masing-masing individu untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Menurut Abu Fahmi, kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang selama periode tertentu misalnya dalam hal standar, target atau sasaran yang tepat dan telah ditentukan terlebih dahulu untuk disepakati yang kemudian dikerjakan oleh masing-masing karyawan.⁸ Dalam AHASS Bina Motor Rejotangan memiliki 14 karyawan, 3 orang sebagai kasir, 7 orang sebagai mekanik, dan sisanya 4 orang sebagai asisten mekanik. Semakin optimal dan baiknya kinerja yang dilakukan oleh setiap karyawan dapat meningkatkan mutu serta kualitas perusahaan. Perusahaan AHASS mempunyai kinerja karyawan yang baik, dan menjadikan perusahaan tersebut mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain.

Seiring oleh jalannya waktu, dengan banyaknya pelanggan yang diperoleh perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan pada tahun-tahun sebelumnya, membuat perusahaan mempunyai tekad untuk memberikan

⁸ Abu Fahmi, "*HRD Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*", (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), Hal. 179

pelayanan dengan cepat. Tetapi, dengan tekat tersebut malah membuat kesalahan-kesalahan kecil dan diulang-ulangi oleh karyawan perusahaan sendiri. Seperti, kesalahan dalam perbaikan kendaraan, *sparepart* yang sedikit rusak atau belum waktunya diganti yang sebenarnya masih bisa digunakan dianjurkan untuk melakukan penggantian baru, serta kurangnya ketelitian mekanik dalam perbaikan yang membuat kendaraan masih ada sedikit kerusakan. Dengan sering terjadinya kesalahan-kesalahan kecil tersebut, membuat turunnya kualitas pelayanan perusahaan. Kesalahan demi kesalahan yang terjadi tersebut, sering dijadikan topik perbincangan oleh pelanggan yang menjadikan citra perusahaan menjadi kurang baik. Dengan adanya fenomena masalah yang terjadi itu, dan diperkuat dengan data pada tahun 2018 tentang industri otomotif yang terus mengalami peningkatan perkembangan yang sangat pesat. Industri pabrikan otomotif Honda yang menempati *rating* teratas dalam peningkatan penjualan kendaraan. Akan tetapi, dengan peningkatan penjualan serta Sumber Daya Manusia yang bagus pada saat ini, belum dapat memaksimalkan potensi usaha dari fenomena tersebut untuk membuka peluang dalam berbisnis dengan membuka bengkel atau berjualan *sparepart*. Banyak dari pengusaha yang mengalami kepailitan atau kebangkrutan. Padahal tingkat kualitas pelayanan yang diberikan hampir sama perusahaan satu dengan perusahaan lainnya.

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian pada perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan tentang sebab dan apa yang

membedakan AHASS mampu bertahan dan bersaing sampai saat ini. Padahal, perusahaan pesaing dari AHASS juga mempunyai atau menyediakan jasa yang kualitasnya setara dengan AHASS. Penulis mempunyai ketertarikan dalam menganalisis serta melakukan penelitian mengenai fenomena yang terjadi tersebut. Maka, dengan adanya persoalan ini penulis ingin melakukan penelitian mengenai fenomena dan permasalahan apa saja yang mempengaruhi variabel-variabel tersebut dengan mengambil judul penelitian “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur Perusahaan, Harga, dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada AHASS Bina Motor Rejotangan**”.

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini ditemukan berbagai macam masalah yang muncul dalam setiap variabel penelitian berdasarkan penemuan peneliti, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kepada konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan masih mengalami beberapa masalah yang masih sering ditemui. Tuntutan yang bagus, cepat dan cermat pada setiap pelayanan yang diberikan tetapi masih belum dapat di raih secara optimal. Masalah yang sering ditemui seperti halnya pelayanan *service* atau perbaikan yang cukup lama yang mengharuskan setiap konsumen mengantri dan menunggu sampai selesai. Padahal AHASS Sendiri memiliki slogan yaitu “*service*

Honda, ganti oli, ganti ban tanpa antri” tetapi harapan dan slogan tersebut belum diimbangi dengan pengerjaan yang tepat.

Pelayanan yang diberikan seperti cuci motor dan wifi yang diberikan juga sering mengalami masalah seperti kurang bersih dan mengkilatnya motor yang dicuci, serta wifi yang diberikan oleh AHASS sering terjadinya lemot atau tidak bisa diakses oleh pelanggan. Beberapa masalah tersebut menjadikan konsumen menjadi tidak nyaman dan konsumen merasa kurang baiknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan.

2. Standar Operasional Prosedur Perusahaan

Standar Operasional Prosedur Perusahaan yang ditetapkan perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan sangatlah bagus, berkualitas, dan berteknologi tinggi. Seperti halnya dengan menggunakan alat pengukur Rpm secara canggih, penggunaan cerobong buang untuk asap kenalpot dan penggunaan *wearpack* untuk karyawan. Tetapi tidak dapat dipungkiri dari kegiatan yang dilakukan selama proses kerja masih menimbulkan beberapa masalah walaupun sudah menggunakan teknologi tinggi. Seperti halnya suara bising kendaraan bermotor yang ditimbulkan setiap proses uji kendaraan yang dilakukan di jalan raya dan bau yang cukup tidak sedap seperti bau cairan pembersih *injector* dan bahan bakar yang tercecer disetiap proses kerja yang dilakukan.

3. Harga

Harga yang dikeluarkan perusahaan atau yang menjadi patokan bervariasi atau bermacam-macam. Seperti harga *service* kendaraan yaitu sebesar Rp. 45.000 dan *injector cleaner* sebesar Rp. 10.000. Jika dibandingkan dengan bengkel atau perusahaan pesaing yang mana *service* dan *injector cleaner* dijadikan 1 harga yaitu sebesar Rp. 40.000 yang itupun masih banyak orang bilang kemahalan. Tetapi pada AHASS Bina Motor Rejotangan konsumennya tidak pernah menanyakan atau *complain* terhadap harga tersebut. Padahal harga yang ditawarkan lebih mahal dari bengkel ataupun perusahaan pesaing. Tetapi anehnya lagi dengan harga yang terjangkau atau lebih murah, banyak bengkel atau perusahaan pesaing yang mengalami sepi konsumen bahkan mengalami kebangkrutan.

4. Kinerja Karyawan

Perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan Mempunyai karyawan yang kompeten dibidangnya. AHASS memiliki 3 orang kasir, 7 orang mekanik, dan 4 asisten mekanik. Tapi dengan karyawan yang banyak itu pula tidak pernah dipungkiri bahwa karyawan juga manusia dan pernah melakukan kesalahan. Yang pastinya kesalahan tersebut tidak disengaja oleh karyawan tersebut. Kesalahan tersebut seperti halnya kendaraan yang diperbaiki oleh mekanik setelah dibawa pulang konsumen mengalami kerusakan kembali yang mungkin dalam pengerjaannya kurang teliti ataupun lupa melakukan cek kembali.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan?
2. Apakah Standar Operasional Prosedur Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan?
3. Apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan?
4. Apakah Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan?
5. Apakah Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur Perusahaan, Harga, dan Kinerja Karyawan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan.

2. Untuk menguji pengaruh signifikan Standar Operasional Prosedur Perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan.
3. Untuk menguji pengaruh signifikan Harga terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan.
4. Untuk menguji pengaruh signifikan Kinerja Karyawan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan.
5. Untuk menguji Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur Perusahaan, Harga, dan Kinerja Karyawan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat baik dalam bidang teoritis maupun bidang praktis. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan mengenai ekonomi Islam dan ilmu yang khususnya terkait dengan perkembangan industri otomotif di Indonesia.

2. Kegunaan Praktisi

a. Bagi Praktisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi perusahaan-perusahaan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam mengatasi masalah khususnya tentang masalah-masalah di dalam perkembangan industri otomotif di Indonesia.

b. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengelolaan perusahaan dan penentuan dalam meningkatkan kualitas perusahaan yang digunakan untuk pengembangan perusahaan.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penulis sangat mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi rujukan referensi baru dan dapat menjadi tambahan informasi bagi penelitian selanjutnya di bidang industri otomotif terutama untuk perusahaan yang bergerak dibidang industri otomotif yang ada di Indonesia khususnya di Tulungagung.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi variabel-variabel yang diteliti yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga, dan kinerja karyawan. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini yaitu *customer* atau konsumen yang menggunakan jasa perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan. Sedangkan untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsumen yang menggunakan jasa pada perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan.

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada seputar pengaruh variabel X_1 (Kualitas Pelayanan), X_2 (Standar Operasional Prosedur Perusahaan), X_3 (Harga), X_4 (Kinerja Karyawan) dan Y (Kepuasan Konsumen) pada *customer* atau konsumen perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan.

G. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini penulis perlu memberikan penegasan istilah dari judul penelitian yang dibahas agar tidak ada kerancuan dan perluasan makna atau istilah dalam memahami serta membaca laporan ilmiah ini.

1. Konseptual

- a. Kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan suatu perusahaan untuk memenuhi tingkat kepuasan konsumen dari hasil layanan dari perusahaan.⁹ Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari tentang pengelolaan operasional dan pemasaran secara bersama melalui teknologi dan orang-orang yang mampu dalam menciptakan rencana untuk menghasilkan suatu sistem yang mempunyai manfaat bagi pelanggan serta berkaitan dengan sebuah pelayanan perusahaan.
- b. Standar operasional prosedur perusahaan merupakan sistem perangkat lunak yang berfungsi sebagai alat pengatur, yang mengatur setiap alur dari tahapan-tahapan proses kerja atau setiap prosedur dalam kerja.¹⁰ Prosedur tersebut mempunyai sifat yang tetap dan rutin untuk dilaksanakan serta tidak berubah-ubah sehingga dapat dijadikan sebagai prosedur dokumen tertulis dalam suatu perusahaan.
- c. Harga adalah suatu penentuan untuk imbal balik dari setiap unit barang yang perusahaan jual.¹¹ Harga merupakan standar jual perunit yang akan ditawarkan ke pelanggan untuk produk jasa atau barang yang dikeluarkan perusahaan. Harga yang dikeluarkan perusahaan memiliki

⁹ Asmara Indahingwati, "*Kepuasan Konsumen...*", Hal. 12

¹⁰ M. Budirahardjo, "*Panduan Praktis Menyusun...*", Hal. 7

¹¹ Freddy Rangkuti, "*Creating Effective Marketing...*", Hal. 113-115

tujuan untuk memperoleh tingkat penjualan yang tinggi guna menambah profit atau keuntungan perusahaan.

- d. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang telah dicapai seseorang maupun sekelompok orang di sebuah organisasi perusahaan yang telah dijalankan sesuai dengan wewenang serta tanggungjawab masing-masing individu dalam rangka tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut.¹² Kinerja ini bertujuan untuk memperoleh hasil yang baik dalam kegiatan operasional perusahaan dengan tujuan terpenuhinya kepuasan pelanggan atas kinerja perusahaan.

2. Operasional

Definisi operasional yang dimaksudkan disini adalah untuk memberikan penjelasan atau gambaran informasi dari judul penelitian agar informasi dan pengartian setiap variabel itu sama agar tidak terjadi ketidaksamaan pengartian dalam penelitian. Perkembangan industri otomotif yang pesat menjadikan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbaikan kendaraan (bengkel) dituntut untuk mempunyai kualitas pelayanan yang baik, standar operasional yang sesuai dengan kebutuhan mutu perusahaan, harga jual jasa yang mampu bertahan dalam persaingan dengan perusahaan lain, kinerja karyawan yang baik serta konsistensi yang

¹² Abu Fahmi, "*HRD Syariah Teori...*", Hal. 179

ditujukan untuk menarik pelanggan agar datang kembali untuk menggunakan jasa perusahaan.

H. Sistematika Penulisan

Bab 1 yang berisi tentang pendahuluan penelitian, memberikan gambaran serta penjelasan singkat tentang apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan. Pada bab 1 ini menjelaskan secara singkat tentang masalah atau fenomena yang terjadi pada saat ini dan fenomena tersebut dijadikan variabel-variabel penelitian yang akan diteliti oleh penulis yang kemudian diperkuat oleh teori-teori yang akan dipaparkan penulis pada bab 2.

Dalam bab 2 ini berisikan landasan teori, pada bagian ini menjelaskan tentang teori-teori serta konsep yang berisikan pembahasan tentang ekonomi syariah mengenai kerangka teori yang membahas manajemen perusahaan secara umum, kerangka teori yang membahas tentang standar operasional prosedur perusahaan, kerangka teori yang membahas tentang harga, kerangka teori yang membahas tentang kinerja dari sumber daya manusia atau karyawan, kerangka teori yang membahas tentang kepuasan konsumen, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian. Pada bab ini merupakan penguatan teori penelitian yang kemudian akan dijadikan sebagai

pendukung peneliti untuk melakukan penelitian. Pada bab ini juga akan memberikan gambaran metode apa saja yang digunakan dibab selanjutnya.

Pada bab 3 ini berisi tentang metode penelitian, pada metode penelitian ini menjelaskan tentang tata cara yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan atau mendapatkan informasi dan data serta melakukan investigasi terhadap data yang sudah didapatkan. Dalam bab ini terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variable dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data. Pada bab 3 ini merupakan kumpulan dari beberapa teknik analisis data yang digunakan untuk memperoleh hasil penelitian dan akan digunakan untuk bab 4 yaitu berisi tentang hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian yang dilakukan.

Bab 4 ini merupakan hasil penelitian, berisikan tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, deskripsi data, dan pengujian hipotesis serta temuan penelitian. Pada bab ini merupakan hasil dari analisis data yang sudah diperoleh peneliti yang kemudian hasil tersebut akan dibahas pada bab selanjutnya atau bab 5.

Pada bab 5 ini merupakan pembahasan dalam penelitian yang terdiri dari pengungkapan hal-hal yang terkait dengan jawaban masalah dalam penelitian dan menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan menggunakan logika dan teori-teori yang ada. Pada bab ini merupakan pembahasan dari

seluruh teori yang kemudian dihubungkan dengan perolehan hasil penelitian dan akan dilakukan kesimpulan hasil penelitian di bab 6.

Pada bab 6 ini menjelaskan pemaparan mengenai kesimpulan-kesimpulan apa saja yang diperoleh dari hasil pembahasan dalam penelitian yang dilakukan serta memberikan saran yang tepat berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.