

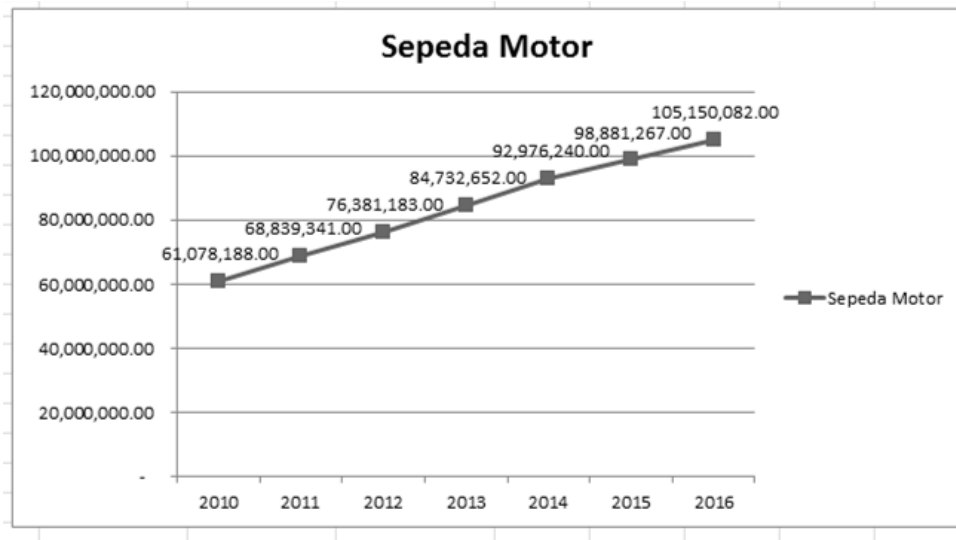
## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Sepeda Motor adalah salah satu moda transportasi yang cukup banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia, sepeda motor sudah menjadi alat kebutuhan sehari-hari yang digunakan berbagai aktivitas, mulai dari mengantar anak sekolah, digunakan untuk bekerja ojek online, digunakan untuk pergi ke kantor, pergi berangkat kuliah, dan aktivitas lain yang berhubungan dengan sepeda motor. Selain itu motor juga dapat digunakan untuk berpergian jarak jauh (*touring*), belum lagi komunitas-komunitas motor untuk setiap wilayah yang terus semakin berkembang di Indonesia. Motor menjadi salah satu alat transportasi yang paling banyak digunakan karena lebih praktis dan juga dari faktor harga lebih terjangkau dibandingkan kendaraan roda empat atau mobil.

Semakin banyaknya pengguna sepeda motor yang ada di Indonesia dari tahun ke tahun seperti terlihat di grafis dibawah ini, maka otomatis kebutuhan akan perbaikan dan juga servis sepeda motor akan meningkat drastis juga.



Sumber : BPS

Gambar 1 Grafik Data Pengguna Sepeda Motor di Indonesia

Kondisi tersebut menyebabkan semakin banyaknya bengkel-bengkel sepeda motor dari skala kecil sampai besar, sehingga otomatis menciptakan persaingan bisnis didalamnya, oleh karena itu pemilik bengkel sepeda motor harus mengetahui bagaimana cara untuk memuaskan pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. (Yunianto Tri Atmojo, 2006).

Pada umumnya bengkel-bengkel sepeda motor memberikan jasa Servis umum sepeda motor seperti servis berkala, ganti oli, dan juga terkadang melakukan usaha jual beli aksesoris motor dan modifikasi motor. Banyak pengguna motor yang ingin merubah tampilan menjadi lebih keren agar tampilan motor yang dimiliki tersebut berbeda pada motor umumnya. Usaha ini lebih fokus pada penjualan aksesoris motor, contohnya yaitu underbone, undertail, ban motor, velg motor, cakram, body kit, sayap motor, spakbor, handle gas dan handle kopling, cover engine, cover shock dan lain sebagainya yang pada intinya adalah fokus pada perubahan tampilan motor menjadi lebih keren.

Disetiap bengkel sepeda motor pasti terdapat minimal satu orang sebagai mekanik atau teknisi bengkel, untuk bengkel yang besar atau yang banyak diminati pelanggan mungkin lebih dari satu orang teknisi.

Salahsatu faktor yang memberikan kontribusi terhadap pelayanan yang prima dan memuaskan adalah produktivitas para teknisi bengkel. Jadi untuk meningkatkan produktivitas bengkel maka perlu meningkatkan produktivitas teknisinya. Produktivitas tenaga kerja/teknisi ditunjukkan sebagai rasio dari jumlah output yang dihasilkan per total tenaga kerja dan jam pekerjaan (man – hours), yaitu jam kerja yang dipakai untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Untuk meningkatkan produktivitas teknisi maka terlebih dahulu perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi teknisi dalam bekerja.

Adapun, faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas teknisi adalah pelatihan, penerapan SOP, reward system, lingkungan kerja dan peralatan.

a. Pelatihan

Pelatihan merupakan suatu keharusan dari suatu organisasi dan keharusan di segala bidang, karena semakin terdidik dan terlatihnya serta tingginya motivasi maka semakin tinggi pula produktivitas kerja.

b. Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis.

c. Reward

Reward adalah semua bentuk return baik finansial maupun nonfinansial yang diterima karyawan karena jasa yang disumbangkan ke perusahaan.

d. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari.

e. Peralatan

Peralatan adalah benda yang dibuat manusia untuk memudahkan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka untuk melakukan penelitian sebagai tugas akhir dengan judul : **Pengaruh Pelatihan , Penerapan SOP, Reward System, Lingkungan kerja dan Peralatan terhadap produktivitas teknisi.**

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja teknisi ?
2. Apakah penerapan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan produktivitas teknisi?
3. Apakah reward system berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan produktivitas teknisi ?
4. Apakah lingkungan kerja dan peralatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan produktivitas teknisi ?
5. Apakah Pelatihan, Penerapan SOP, Reward System, dan Lingkungan Kerja dan Peralatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan produktivitas teknisi?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh pelatihan terhadap produktivitas teknisi
2. Mengetahui pengaruh penerapan SOP terhadap produktivitas teknisi
3. Mengetahui pengaruh reward system terhadap produktivitas teknisi
4. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan peralatan terhadap produktivitas teknisi
5. Mengetahui pengaruh Pelatihan, Penerapan SOP, Reward System, dan Lingkungan Kerja dan Peralatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan produktivitas teknisi?

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan akan mampu mengetahui pengaruh pelatihan terhadap produktivitas teknisi
2. Hasil penelitian ini diharapkan akan mampu mengetahui pengaruh penerapan SOP terhadap produktivitas teknisi
3. Hasil penelitian ini diharapkan akan mampu mengetahui pengaruh reward system terhadap produktivitas teknisi.
4. Hasil penelitian ini diharapkan akan mampu Mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan peralatan terhadap produktivitas teknisi

### **1.5. Batasan Masalah**

Penelitian tugas akhir ini dilakukan dengan batasan masalah :

1. Indikator dari variabel produktivitas teknisi adalah besar/ kecilnya output yang dihasilkan dan waktu kerja yang dibutuhkan dalam pengerjaan.
2. Pelatihan diukur dengan indikator pengetahuan, keterampilan dan kemampuan.

3. Indikator penerapan SOP dalam penelitian ini adalah efisien, efektif dan konsisten.
4. Reward system dalam penelitian ini diukur dengan indikator bonus, upah lembur dan bantuan sosial karyawan.
5. Indikator lingkungan kerja dan peralatan dalam penelitian ini adalah teknologi peralatan, kelengkapan peralatan, organisasi fasilitas kerja, serta kenyamanan.

#### **1.6. Asumsi – asumsi**

Asumsi – asumsi yang mendasari terhadap permasalahan ini adalah :

1. Data kuisisioner yang dibuat sesuai dengan kondisi dan keadaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bengkel dan sistem selama pelayanan berlangsung normal.
2. Responden memiliki pengetahuan yang cukup untuk dapat memberikan penilaian pada pertanyaan dalam kuisisioner.
3. Tingkat kepercayaan dan tingkat kesalahan yang di pakai dalam penelitian ini sebesar 95% dan 5%.

#### **1.7. Sistematika Penelitian**

Dalam penelitian tugas akhir ini sistematika penyusunan laporan adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan Berisi tentang **Latar Belakang** pokok permasalahan yang akan dipecahkan, **Perumusan Masalah** berdasarkan latar belakangnya, **Tujuan Penelitian** yang nantinya akan menjawab permasalahan dalam perumusan masalah, **Manfaat Penelitian** yang akan membahas seputar pengaruh dari penelitian terhadap permasalahan yang dihadapi, **Batasan Masalah** berisi batasan-batasan ruang lingkup sehingga permasalahan yang dihadapi tidak

melebar sehingga lebih fokus, Asumsi diberikan dalam penelitian untuk menghindari terjadinya kesimpangsiuran persepsi dalam memandang atau menelaah suatu metode pemecahan masalah antara pihak perusahaan atau obyek penelitian dan pihak pembaca dengan pihak peneliti.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka berisi tentang konsep-konsep dan teori-teori yang mendukung penelitian serta mendasari metode-metode yang dipakai dalam pemecahan permasalahan.

Dalam tinjauan pustaka dimuat uraian sistematis tentang hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan.

Fakta-fakta yang dikemukakan adalah sejauh mungkin diambil dari sumber aslinya. Semua sumber yang dipakai sebagai acuan harus disebutkan (kutipan). Tinjauan pustaka dijabarkan dan disusun sendiri oleh mahasiswa sebagai tuntutan untuk memecahkan masalah penelitian dan untuk merumuskan hipotesis. Tinjauan pustaka dapat berupa uraian kualitatif, model matematis, atau persamaan-persamaan yang langsung berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Juga dibuat hipotesis yang memuat pernyataan singkat yang disimpulkan dari tinjauan pustaka atau tinjauan pustaka yang merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang dihadapi, dan masih harus dibuktikan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian mulai dari identifikasi masalah sampai dengan kesimpulan atau usulan/rekomendasi terhadap pemilik/pengelola objek penelitian.

Dalam metode penelitian juga harus terdapat formulasi, pengembangan model, kerangka berpikir serta instrumen penelitian sehingga dapat ditemukan solusi koherensi pembahasan untuk mendapatkan kesimpulan penelitian.

Dari metode penelitian diharapkan adanya ketepatan metodologi yang dipilih, kelebihan dan kelemahan model yang diaplikasikan, serta validasi dan keandalannya.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menjelaskan tentang proses pengumpulan data pada penelitian ini serta pengolahannya yang dilakukan sesuai dengan metodologi penelitian pada Bab 3

### **BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang analisis terhadap hasil yang diperoleh dari pengolahan data, sehingga didapat suatu kesimpulan dan solusi pemecahan masalah

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan penelitian ini, baik untuk pihak yang terlibat dengan hasil penelitian maupun pengembangan penelitian lebih lanjut.



