

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendapatan bengkel adalah semua penghasilan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pendapat tersebut dapat berupa pendapatan tetap dan pendapatan sampingan. pendapatan juga bisa didefinisikan sebagai biaya yang dibebankan kepada pelanggan atau konsumen atas harga barang atau jasa. pendapatan juga bisa didefinisikan sebagai biaya yang dibebankan kepada pelanggan atau konsumen atas harga barang atau jasa. Pendapatan merupakan faktor penting dalam perusahaan karena merupakan tolak ukur maju atau mundurnya sebuah perusahaan. Semakin besar pendapatan, perusahaan tersebut dinilai semakin maju, begitu pula sebaliknya.

Pendapatan bengkel dapat dikatakan sebagai hasil akhir suatu aliran fisik dalam proses menghasilkan laba. Pendapatan diakibatkan oleh kegiatan-kegiatan perusahaan dalam memanfaatkan faktor-faktor produksi untuk mempertahankan diri dan pertumbuhan. Ada beberapa karakteristik tertentu dari pendapatan yang menentukan atau membatasi bahwa sejumlah rupiah yang masuk ke perusahaan merupakan pendapatan yang berasal dari operasi perusahaan.

Pendapatan bengkel bersih atau laba bersih sebelum pajak merupakan jumlah yang tersisa setelah semua pendapatan atau beban non-operasi diperhitungkan. Pendapatan non-operasi akan meliputi semua pendapatan yang diperoleh dari sumber-sumber lain, seperti bunga atau deviden yang didapat dari

penanaman modal diluar, sedangkan untuk mengetahui laba bersih setelah pajak kita hanya perlu memperhitungkan pajak penghasilan.

Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan baik didalam maupun diluar hubungan Kerja guna menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Badan Pusat Statistik, pekerja atau tenaga kerja adalah semua orang yang biasanya berkerja di Perusahaan/usaha tersebut, baik berkaitan dengan produksi maupun administasi.

Tenaga kerja adalah penduduk yang berumur pada batas usia kerja, dimana batas Usia kerja setiap negara berbeda-beda. Tenaga kerja terdiri dari angkatan kerja dan bukan angkatan kerja. Angkatan kerja adalah Bagian tenaga kerja yang ingin dan yang benar-benar menghasilkan barang dan jasa. Di Indonesia dipilih batas umur minimal 10 tahun tanpa batas maksimum. Pemilihan batas Umur 10 tahun berdasarkan kenyataan bahwa pada umur tersebut sudah banyak penduduk yang Bekerja karena sulitnya ekonomi keluarga mereka. Salah satu usaha untuk meningkatkan kesempatan kerja adalah melalui pembangunan di sektor usaha kecil menengah (UKM) terutama di bidang perbengkelan roda dua, karena sektor usaha kecil menengah mempunyai potensi yang meyakinkan dalam permintaan tenaga kerja.

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu

menyiapkan/membantu apa yang diperlukan seseorang. pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Suku cadang atau yang disebut *sparepart* biasanya tidak selalu tersedia secara siap ada dipasaran melainkan sangat terbatas keberadaanya. Suku cadang ini merupakan alat penunjang mesin-mesin yang di gunakan untuk memproduksi suatu produk sehingga suku cadang mempunyai peranan yang sangat vital bagi kelangsungan proses produksi disetiap perusahaan manufaktur.

Suku cadang atau *sparepart* adalah suatu alat yang mendukung pengadaan barang untuk keperluan peralatan yang digunakan dalam proses produksi. Berdasarkan definisi diatas, suku cadang merupakan faktor utama yang menentukan jalannya proses produksi dalam suatu perusahaan. Sehingga dapat dikatakan suku cadang ini mempunyai peranan yang cukup besar.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu :

- a. Bagaimanakah Pendapatan Bengkel Motor di Kabupaten Luwu Utara.
- b. Bagaimanakah Pengaruh Tenaga Kerja, Pelayanan, Suku Cadang Terhadap Pendapatan Bengkel Motor di Kabupaten Luwu Utara.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari Penelitian ini adalah:

- a. Untuk Mengetahui Pendapatan Bengkel di Kabupaten Luwu Utara.
- b. Untuk Mengetahui Pengaruh Tenaga Kerja, Pelayanan, Suku Cadang Terhadap Pendapatan Bengkel Motor di Kabupaten Luwu Utara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan pemikiran bagi pengembangan ilmu yang akan melakukan penelitian khususnya mengenai ilmu pengetahuan terkait perbengkelan motor.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Peneliti, Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai sistem mandiri serta pendapatannya.
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya Sebagai bahan penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan referensi bagi penulis lain yang mengambil masalah yang sama

### **1.5 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian**

Ruang lingkup merupakan hal yang sangat penting untuk ditentukan terlebih dahulu sebelum sampai pada tahap pembahasan selanjutnya. Agar pembahasan lebih terarah maka penulis memberikan batasan pada penelitian ini. Adapun batasan Pada penelitian ini hanya membahas masalah yang berhubungan dengan pendapatan Bengkel Motor di Kabupaten Luwu Utara.

## **BAB II**

### **TINJUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pendapatan Bengkel Motor**

##### **2.1.1 Defenisi Pendapatan Bengkel Motor**

Pendapatan bengkel motor merupakan penghasilan baik berupa uang atau sesuatu yang dapat diuangkan dari usaha. Besarnya tingkat dan jumlah pendapatan sangat dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan dan jenis pekerjaan. Menghitung besarnya tingkat pendapatan satuan waktu tidak terlepas dari menghitung besarnya jumlah pengeluaran. Jumlah anggota keluarga non produktif sangat mempengaruhi besarnya jumlah penghasilan bersih, hal ini disebabkan keluarga mempunyai tanggungan yang banyak memerlukan konsumsi sehari-hari. Rendahnya tingkat pendapatan akan menyebabkan taraf hidup yang rendah pula, karena kurangnya pemenuhan fasilitas yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan sandang, pangan dan papan.

Pengertian pendapatan ini merupakan indikator penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu kegiatan perekonomian. Pada hakekatnya setiap perekonomian itu terdiri atas pemilik faktor produksi serta produsen dan konsumen. Pemilik faktor produksi menyediakan input-input untuk digunakan dalam proses produksi yang dilakukan oleh produsen untuk menghasilkan output yang dibutuhkan oleh konsumen. Dalam hal ini pemilik faktor produksi memperoleh pendapatan berupa upah bagi tenaga kerja. Untuk memahami distribusi pendapatan, pertama kita harus menelaah bagaimana pendapatan rumah tangga ditentukan, besarnya gaji tergantung pada kemampuan mereka. Pendapatan

mempunyai dua komponen kuantitas jasa, pendapatan yang tersedia dan harga per-unit yang dibayarkan untuknya, sebagai contoh, besarnya upah yang didapat oleh seseorang pekerja tergantung pada jumlah jam kerja dan upah per jam yang diterima. Distribusi pendapatan menurut fungsi mengacu pada bagian dari pendapatan nasional total yang diterima setiap faktor produksi utama, distribusi ini memfokuskan pada sumber-sumber pendapatan. Distribusi pendapatan menurut besarnya pendapatan nasional total yang diterima berbagai kelompok rumah tangga, distribusi ini hanya menyoroti besarnya pendapatan bukan sumbernya.

Pendapatan faktor produksi terdiri dari dua unsur, harga yang dibayarkan per unit faktor dan jumlah faktor yang digunakan. Penentuan harga faktor dan jumlahnya merupakan aplikasi dari teori harga yang sama yang digunakan untuk menentukan harga produk dan jumlahnya. Pemilik faktor produksi serta produsen dan konsumen. pemilik faktor produksi menyediakan input-input yang digunakan proses produksi yang dilakukan oleh produsen, untuk menghasilkan *output* (suatu produk) yang dibutuhkan oleh konsumen. Dalam hal ini pemilik faktor produksi memperoleh pendapatan berupa upah bagi tenaga kerja. Seorang produsen yang dapat mengalokasikan faktor-faktor produksi dalam kegiatan proses produksi secara efisien akan memperoleh pendapatan yaitu berupa keuntungan dari hasil produksinya kepada konsumen dan konsumen itu sendiri akan memperoleh kepuasan dari barang yang mereka konsumsi tersebut(hildan a.k, 2015)

Pendapatan akan mempengaruhi banyaknya barang yang dikonsumsi, bahwa sering dijumpai dengan bertambahnya pendapatan, maka barang yang

dikonsumsi bukan saja bertambah, akan tetapi kualitas barang tadi ikut menjadiperhatian .contohnya sebelum adanya penambahan pendapatan coklat yang dikonsumsi yaitu kualitas yang kurang baik, namun adanya penambahan pendapatan maka konsumsi coklat menjadi kualitas yang lebih baik.

Berbicara tentang pendapatan, sebenarnya sangat perlu mengetahui tentang manfaat dari pendapatan itu sendiri, meningkatnya pendapatan seseorang akanmenciptkan kemakmuran. Tujuan utama dalam melakukan perdagangan yaitu untuk memperoleh pendapat, pendapatan yang diperoleh dari kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan keuntungan. Keuntungan ditentukan dengan cara mengurangi biaya tetap (biaya penyusutan membajak, biaya penyusutan peralatan) dan biaya variable (bahan bakar minyak, konsumsi, dan lain-lain) yang dikeluarkan selama proses kerja. Total pendapatan bersih akan diketahui setelah dikurangi dengan total biaya yang dikeluarkan(Suryati, 2017).

Pendapatan terbagi dua macam yaitu pendapatan perorangan dan pendapatan disposable. Pendapatan perorangan merupakan pendapatan yangdidapatkanoleh atau dibayarkan pada perorangan sebelum dikurangi menggunakan pajak penghasilan perorangan. Sedangkan pendapatan disposable merupakan jumlah pendapatan waktu ini yangbisa dibelanjakan atau ditabung olehrumah tangga, yaitu pendapatan perorangan dikurangi menggunakan pajak penghasilan.

Pendapatan atau *revenue* merupakan kenaikan kotor atau *gross* dalam modal pemilik yang dihasilkan dari penjualan barang dagangan, pelaksanaan jasa kepada



pelanggan atau klien, penyewa harta, peminjaman uang, dan semua kegiatan usaha serta profesi yang bertujuan memperoleh penghasilan (Niswonger, 2001)

pendapatan adalah uang yang diterima seseorang atau bisnis sebagai imbalan setelah mereka menyediakan barang, jasa, atau melalui modal investasi dan digunakan untuk mendanai pengeluaran sehari-hari. Bagi kebanyakan orang, pendapatan paling sering diterima dalam bentuk upah atau gaji. Untuk mendapatkannya tentu harus melakukan sesuatu terlebih dahulu. Misalnya seperti bekerja di perusahaan, nantinya perusahaan akan membayar dengan uang. Dalam bisnis, pendapatan dapat merujuk pada sisa pemasukan perusahaan setelah membayar semua biaya dan pajak. Pendapatan tidak akan diterima utuh karena perusahaan juga harus membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain menerima pendapatan dari upah bekerja, seseorang juga bisa mendapatkan pendapatan saat ia melakukan investasi ke dalam aset keuangan seperti saham, *obligasi*, dan *real estate*.

Pendapatan atau keuntungan merupakan tujuan setiap jenis usaha. Keuntungan dapat dicapai jika jumlah penerimaan yang diperoleh dari hasil usaha lebih besar daripada jumlah pengeluarannya. Semakin tinggi selisih tersebut, semakin meningkat keuntungan yang dapat diperoleh. Bisa diartikan pula bahwa secara ekonomi usaha tersebut layak dipertahankan atau dilanjutkan. Jika situasinya terbalik, usaha tersebut mengalami kerugian dan secara ekonomis sudah tidak layak dilanjutkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Soekartawi (2002), yang menyatakan bahwa pendapatan (keuntungan) adalah selisih antara penerimaan dengan semua biaya.

Dalam analisis ekonomi makro, istilah pendapatan nasional (*national income*) dipakai berkenaan dengan pendapatan agregat suatu Negara dari sewa, upah, bunga dan pembayaran, tidak termasuk biaya transfer (tunjangan pengangguran, pensiun dan lain sebagainya). gagasan-gagasan berkenaan dengan pendapatan diperkenalkan oleh Fisher dan Hicks. Fisher menegaskan bahwa pendapatan adalah sebagian dari serangkaian kejadian yang berkaitan dengan beberapa tahap yang berbeda yaitu: Kenikmatan pendapatan psikis, Pendapatan riil dan Pendapatan uang.

Pendapatan total adalah sama dengan jumlah unit output yang terjual dikalikan dengan harga output per unit. Keynes (Jhingan,2007) mengatakan dalam teori ekonomi bahwa kecenderungan mengkonsumsi yang menyoroti hubungan antara kecenderungan mengkonsumsi dan pendapatan. Bila pendapatan meningkat, konsumsi juga meningkat, tetapi kenaikan ini tidak sebanyak kenaikan pada pendapatan tersebut. Tingkah-laku konsumsi ini selanjutnya menjelaskan mengapa ketika pendapatan naik, tabungan juga naik.

Pendapatan diakibatkan oleh kegiatan-kegiatan perusahaan dalam memanfaatkan faktor-faktor produksi untuk mempertahankan diri dan pertumbuhan. Seluruh kegiatan perusahaan yang menimbulkan pendapatan secara keseluruhan disebut *earning process*. Secara garis besar *earning process* menimbulkan dua akibat yaitu pengaruh positif (pendapatan dan keuntungan) dan pengaruh negatif (beban dan kerugian). Selisih dari keduanya nantinya menjadi laba atau rugi(Syaifullah, 2019)

Berdasarkan ilmu ekonomi, pendapatan adalah hasil dari kegiatan penjualan barang atau jasa di sebuah perusahaan dalam periode tertentu. Sebenarnya tidak hanya hasil dari penjualan, pendapatan sebuah perusahaan bisa juga berasal dari bunga dari aktiva perusahaan yang digunakan pihak lain, dividen, dan royalti. Semuanya dijumlahkan dan dicatat dalam pembukuan perusahaan. Selain itu, pendapatan juga bisa didefinisikan sebagai biaya yang dibebankan kepada pelanggan atau konsumen atas harga barang atau jasa. Pendapatan merupakan faktor penting dalam perusahaan karena merupakan tolak ukur maju atau mundurnya sebuah perusahaan. Semakin besar pendapatan, perusahaan tersebut dinilai semakin maju, begitu pula sebaliknya.

Secara garis besar pendapatan digolongkan menjadi tiga golongan yaitu:

- Gaji dan Upah, Imbalan yang diperoleh setelah orang tersebut melakukan pekerjaan untuk orang lain yang diberikan dalam waktu satu hari, satu minggu atau satu bulan.
- Pendapatan dari Usaha Sendiri, Merupakan nilai total dari hasil produksi yang dikurang dengan biaya-biaya yang dibayar dan usaha ini merupakan usaha milik sendiri atau keluarga sendiri, nilai sewa capital milik sendiri dan semua biaya ini biasanya tidak diperhitungkan.
- Pendapatan dari Usaha Lain Pendapatan, Pendapatan yang diperoleh tanpa mencurahkan tenaga kerja dan ini merupakan pendapatan sampingan antara lain: pendapatan dari hasil menyewakan asset yang dimiliki, bunga dari uang, sumbangan dari pihak lain, pendapatan pensiun, dan lain-lain.

## **2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Bengkel Motor**

### **1. Kualitas Sumber Daya Manusia**

Sudah kita ketahui bahwa untuk menghitung besarnya pendapatan nasional, yaitu dengan pendekatan pendapatan yang diterima oleh pemilik faktor produksi. Salah satu komponen di dalam pendekatan tersebut adalah upah (W) yang diterima oleh pemilik faktor produksi tenaga kerja. Tenaga kerja yang unggul dan juga memiliki kompetensi sesuai bidang pekerjaannya bisa menerima upah yang lebih besar dibandingkan dengan tenaga kerja yang memiliki kemampuan rendah, hingga bisa memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pendapatan nasional. Kualitas tenaga kerja yang tinggi itu bisa diperoleh melalui proses pendidikan formal maupun juga pelatihan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin memungkinkan pula untuk memperoleh jabatan pekerjaan yang lebih tinggi dan menghasilkan gaji yang besar atau semakin terlatih seseorang tenaga kerja maka akan semakin besar pula upah yang diterima.

### **2. Keadaan Sumber Daya Alam**

Keadaan alam suatu negara akan mempengaruhi pendapatan nasional negara tersebut. Keadaan alam meliputi keadaan geografis, sumber daya alam yang tersedia dan iklim suatu negara. Semakin banyak sumber daya alam di suatu negara dan digunakan untuk berproduksi maka akan semakin menghasilkan keuntungan yang banyak. Begitu juga dengan kondisi geografis dan iklim yang stabil (jarang terjadi bencana) memberikan peluang yang lebih besar untuk bisa menarik investor agar menanamkan modalnya di negara tersebut. Dengan kata lain, kondisi alam yang kondusif akan membantu meningkatkan pendapatan.

### 3. Ketersediaan Modal

Modal memiliki andil yang sangat besar untuk meningkatkan pendapatan nasional. Suatu negara yang memiliki modal yang besar untuk mengolah sumber daya dan melakukan produksi maka bisa dipastikan pendapatan nasionalnya akan tinggi, sementara negara yang kekurangan modal sehingga tidak bisa melakukan kegiatan produksi maka pendapatan nasionalnya akan rendah.

### 4. Stabilisasi dan Kebijakan Yang Mantap

Kebijakan pemerintah harus lah jelas, adil dan tegas karena bila tidak maka akan menghambat jalannya roda perekonomian. Kebijakan yang baik harus di dukung juga oleh aparatur negara yang berkualitas agar pelaksanaan kebijakan bisa dilakukan oleh semua pihak dengan penuh rasa tanggung jawab.

### 5. Kesejahteraan Masyarakat

Masyarakat yang sejahtera akan memiliki daya beli yang tinggi, tingkat menabung dan investasi yang tinggi pula hingga bisa menggulirkan roda perekonomian dan juga meningkatkan pendapatan nasional suatu negara.

#### **2.1.3 Jenis-jenis Pendapatan Bengkel Motor**

##### ➤ Pendapatan Penghasilan

Jika Anda memiliki pekerjaan dan menerima gaji, Anda menghasilkan uang melalui penghasilan yang diperoleh. Itu sama saja seperti Anda menukar waktu dan tenaga dengan uang. Misalnya, ketika Anda bekerja sebagai karyawan sebagai perancang web, kasir toko kelontong, atau petugas kepolisian, Anda akan dibayar sejumlah uang yang telah ditentukan untuk melakukan pekerjaan dalam waktu tertentu. Bagi banyak orang yang menghasilkan uang melalui pendapatan yang

diperoleh, sering kali hanya cukup uang untuk menutupi pengeluaran bulanan saja, sehingga hanya menisakan sedikit atau bahkan tidak ada uang untuk diinvestasikan. Jika mereka ingin menghasilkan lebih banyak uang, mereka perlu bekerja lebih lama atau melakukan pekerjaan paruh waktu atau *freelance*.

➤ Pendapatan Portofolio

Pendapatan portofolio bisa didapatkan melalui *capital gain*. Sebagai contoh, ketika seseorang membeli saham di perusahaan dengan harga tertentu, mereka berencana untuk menjual saham yang sama dengan harga yang lebih tinggi di masa depan. Jadi, jika mereka membeli saham pada \$ 10 hari ini, dan harganya naik menjadi \$ 40 ketika mereka menjual saham itu, mereka mendapat \$ 30 dalam *capital gain*. Selisih antara harga beli dan harga jual merupakan keuntungannya.

Beginilah cara pedagang saham menghasilkan uang secara umum. Mereka menginvestasikan uang dalam bentuk saham dengan harapan bahwa ketika harga naik mereka dapat menjual saham-saham yang itu dengan harga lebih tinggi untuk mendapatkan penghasilan.

➤ Pendapatan Pasif

Pendapatan pasif adalah pemasukan yang berasal dari usaha seperti properti yang disewakan, kerjasama dengan perusahaan di mana seseorang tidak terlibat secara aktif. Seperti halnya pendapatan aktif, pendapatan pasif biasanya dikenakan pajak. Pendapatan portofolio yang sudah dijelaskan di atas juga dianggap sebagai pendapatan pasif oleh beberapa analis, sehingga dividen dan bunga karenanya akan dianggap pasif.

➤ Pendapatan Royalti

Pendapatan ini merupakan imbalan dari seseorang setelah menggunakan ide, atau karya anda. Namun pendapatan ini tidak akan sebesar ketika menggunakan ide atau karya Anda. Misalnya, jika Anda memiliki sebuah desain yang digunakan oleh perusahaan, Anda akan mendapatkan pendapatan royalti untuk merek.

Dalam perbankan, jenis pendapatan dibagi dua, yaitu pendapatan operasional dan pendapatan non operasional.

- Pendapatan Operasional, pendapatan operasional merupakan hasil yang didapat langsung dari kegiatan operasional suatu perusahaan. Pendapatan operasional kembali dibagi 2 (dua) golongan, yakni pendapatan bersih dan pendapatan kotor.
- Pendapatan Kotor, pendapatan dari nilai asli dan faktor penjualan sebelum dikurangi faktor *return* barang dan potongan penjualan.
- Pendapatan Bersih, pendapatan dari hasil penjualan barang atau jasa setelah dikurangi faktor *return* barang dan potongan penjualan.
- Pendapatan Nonoperasional, pendapatan nonoperasional adalah pendapatan yang otomatis diterima tanpa adanya kegiatan. penjualan. Pendapatan nonoperasional juga dibagi menjadi 2 (dua) golongan, yakni hasil sewa dan bunga.
- Hasil Sewa, merupakan hasil yang didapat setelah menyewakan suatu objek, misalnya menyewakan rumah atau mobil.
- Bunga, merupakan hasil yang didapat setelah meminjamkan uang kepada pihak lain.

## **2.2 Tenaga Kerja**

### **2.2.1 Defenisi Tenaga Kerja**

Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan baik didalam maupun diluar hubungan kerja guna menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Badan Pusat Statistik, pekerja atau tenaga kerja adalah semua orang yang biasanya berkerja di perusahaan/usaha tersebut, baik berkaitan dengan produksi maupun administasi(Nurdianto & Sukarsono, 2019)

Tenaga kerja merupakan penduduk yang sudah masuk usia kerja (BPS, 2016). Penduduk usia kerja merupakan penduduk dengan usia 15 tahun sampai 64 tahun. United Nation memberikan definisi tenaga kerja atau penduduk usia kerja (PUK) 15-64 tahun, namun Indonesia menggunakan konsep PUK penduduk berumur 15 tahun ke atas (Marhaeni dan Manuati, 2003). Sedangkan Penduduk yang tergolong angkatan kerja berusia 15 tahun sampai 64 tahun yang sedang bekerja dan penduduk yang sedang berusaha mendapatkan/ mencari pekerjaan atau pengangguran. Penduduk yang tergolong bukan angkatan kerja berusia 15 tahun sampai 64 tahun, yang sedang sekolah, bapak/ibu rumah tangga, pensiunan, orang yang hidupnya ditanggung oleh orang lain, dan lain-lain yang tidak masuk pasar kerja. umumnya tenaga kerja disamakan dengan sumber daya manusia, dimana SDM itu dapat diartikan sebagai tenaga kerja (Prastyo & Kartika, 2017)

Di Indonesia dipilih batas umur minimal 10 tahun tanpa batas maksimum. Pemilihan batas umur 10 tahun berdasarkan kenyataan bahwa pada umur tersebut sudah banyak penduduk yang bekerja karena sulitnya ekonomi keluarga mereka.



Sedangkan menurut Widyawati dan Pujiyono (2013) menyatakan bahwa berdasarkan data publikasi ILO (International Labour Office) menyebutkan bahwa batas umur yang layak kerja di Indonesia adalah 15 tahun, sedangkan di negara yang sudah maju batas umur lebih tinggi yaitu 15 tahun. Indonesia tidak mengenal batasan umur maksimum alasannya karena Indonesia masih belum mempunyai jaminan sosial nasional. Untuk negara yang sedang berkembang batas bawah ini relatif lebih muda daripada untuk negara maju (Widyawati, dan Pujiyono, 2013). Hanya sebagian kecil penduduk Indonesia yang memiliki tunjangan di hari tua yaitu pegawai negeri dan sebagian kecil pegawai perusahaan swasta. Untuk golongan inipun, pendapatan yang mereka terima tidak mencukupi kebutuhan mereka sehari-hari. Oleh sebab itu mereka yang telah mencapai usaha pensiun biasanya tetap masih harus bekerja sehingga mereka tetap digolongkan sebagai tenaga kerja.

Tenaga kerja merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat di butuhkan untuk mencapai tujuannya. Sebaliknya tenaga kerja juga mempunyai berbagai macam kebutuhan yang ingin di penuhi. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan inilah yang di pandang sebagai pendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja(Asmadi, 2018)

Secara garis besar penduduk suatu negara dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu tenaga kerja dan bukan tenaga kerja. Sedangkan menurut DR

Payaman tenaga kerja adalah penduduk yang sudah atau sedang bekerja, yang sedang mencari pekerjaan, dan yang melaksanakan kegiatan lain seperti bersekolah dan mengurus rumah tangga. Secara praksis pengertian tenaga kerja dan bukan tenaga kerja menurut dia hanya dibedakan oleh batas umur. Jadi yang dimaksud dengan tenaga kerja yaitu individu yang sedang mencari atau sudah melakukan pekerjaan yang menghasilkan barang atau jasa yang sudah memenuhi persyaratan ataupun batasan usia yang telah ditetapkan oleh Undang-undang yang bertujuan untuk memperoleh hasil atau upah untuk kebutuhan hidup sehari-hari.

### **2.2.2 Jenis - jenis Tenaga kerja**

#### 1. Berdasarkan penduduknya

- Tenaga Kerja

Tenaga kerja adalah penduduk pada suatu negara yang dapat melakukan suatu aktivitas yang menghasilkan barang dan jasa, atau dengan kata lain dapat bekerja. Di Indonesia tenaga kerja adalah mereka yang berusia 15-64 tahun.

- Bukan Tenaga Kerja

Bukan tenaga kerja adalah penduduk yang sudah memasuki usia kerja, yaitu diatas 15 tahu, namun tidak termasuk tenaga kerja. Kelompok ini adalah para pelajar dan mahasiswa serta ibu rumah tangga.

#### 2. Berdasarkan Batas Kerja

- Angkatan Kerja

Angkatan kerja adalah penduduk usia produktif yang berusia 15-64 tahun yang sudah mempunyai pekerjaan tetapi sementara tidak bekerja, maupun yang sedang aktif mencari pekerjaan.

- Bukan Angkatan Kerja

Bukan angkatan kerja adalah mereka yang berumur 10 tahun ke atas yang kegiatannya hanya bersekolah, mengurus rumah tangga dan sebagainya. Contoh kelompok ini adalah: anak sekolah dan mahasiswa, para ibu rumah tangga dan orang cacat, dan para pengangguran sukarela.

### 3. Berdasarkan Kualitasnya

- Tenaga Kerja Terdidik

Tenaga kerja terdidik adalah tenaga kerja yang memiliki suatu keahlian atau kemahiran dalam bidang tertentu dengan cara sekolah atau pendidikan formal dan nonformal. Contohnya: pengacara, dokter, guru, dan lain-lain.

- Tenaga Kerja Terlatih

Tenaga kerja terlatih adalah tenaga kerja yang memiliki keahlian dalam bidang tertentu dengan melalui pengalaman kerja. Tenaga kerja terampil ini dibutuhkan latihan secara berulang-ulang sehingga mampu menguasai pekerjaan tersebut. Contohnya: apoteker, ahli bedah, mekanik, dan lain-lain.

- Tenaga Kerja Tidak Terdidik dan Tidak Terlatih

Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih adalah tenaga kerja kasar yang hanya mengandalkan tenaga saja. Contoh: kuli, buruh angkut, pembantu rumah tangga, dan sebagainya.

### 4. Berdasarkan Jenis Pekerjaannya

- Tenaga kerja lapangan

Tenaga kerja lapangan yakni tenaga kerja yang langsung terjun kelapangan

- Tenaga kerja pabrik

Tenaga kerja pabrik yakni tenaga kerja yang bekerja disuatu pabrik.

- Tenaga kerja kantor

Tenaga kerja kantor adalah tenaga kerja yang bekerja dalam suatu kantor atau perusahaan

#### 5. Berdasarkan sifatnya

- Tenaga kerja rohani

Tenaga kerja rohani yakni tenaga kerja yang lebih menggunakan kemampuan otak atau pikirannya dibandingkan dengan tenaganya.

- Tenaga kerja jasmani

Tenaga kerja jasmani yakni tenaga kerja yang lebih mengandalkan tenaganya daripada kemampuan otak atau pikirannya.

#### 6. Berdasarkan status pekerjaannya

- Pekerja lepas atau disebut dengan *freelance* adalah seseorang yang bekerja sendiri dan tidak berkomitmen kepada majikan dalam jangka waktu tertentu.
- Pekerja Kontrak adalah seorang yang dipekerjakan oleh satu perusahaan pemberi kerja dengan jangka waktu tertentu yang telah disepakati dalam perjanjian tertulis.
- Pekerja Tetap adalah seorang yang dipekerjakan oleh satu perusahaan untuk jangka waktu tidak tertentu dan dibayar dengan gaji atau upah yang sudah disepakati dalam perjanjian tertulis.

## **2.3 Pelayanan**

### **2.3.1 Defenisi Pelayanan**

Pelayanan adalah peran optimal dari petugas bengkel motor dalam hal melayani dan memperbaiki motor pengunjung atau pelanggan. Pemilik usaha melakukan pelayanan terbaik kepada para pengunjung bengkel untuk tetap menjaga pelanggan. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespon kebutuhan publik sebagai konsumen.

Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dan sesama bagian didalam biro yang sama kedalam bagian sendiri, hal ini pelayanan kedalam bersifat vertikal dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi konsumen diluar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervisi, mewakili kepala. (Damanik et al., 2019)

Pelayanan menurut Surjadi (2009 : 84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan menurut Widodo (2001 : 265) adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk. yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Definisi kualitas jasa terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Rachmadi, 2014)

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan, Perusahaan atau bisnis dituntut untuk selalu meningkatkan kinerjanya melalui melakukan perbaikan-perbaikan terhadap produk (barang atau jasa) yang dihasilkan guna mendapatkan nilai yang lebih unggul dibanding pesaingnya. Pada bisnis yang bergerak dibidang jasa kinerja yang baik dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya, sehingga pelanggan merasa puas dan berpengaruh terhadap meningkatnya pendapatan dan menciptakan nilai unggul pada perusahaan tersebut. (Muchammad Sigit P, 2015)

pelayanan jasa bersifat abstrak dan konsepnya sulit dipahami, karena adanya karakteristik yang unik pada jasa yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi, variabilitasnya tinggi, tidak tahan lama dan tidak menyebabkan kepemilikan. pelayanan yang diberikan oleh bengkel, mengidentifikasi gap/kesenjangan antara keinginan pelanggan dan bisnis proses yang sedang berjalan dan kemudian mengusulkan perbaikan yang diharapkan dapat meningkatkan kembali jumlah pelanggan bengkel tersebut. (Dewanti & Hermanto, 2017)

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan- kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Pelayanan adalah sarana menyenangkan atau tidak menyenangkan yang diterima oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan.(Rahmat Fuazi, 2019)

Pelayanan pelanggan/konsumen mengandung pengertian yaitu sebagai Berikut:

- Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
- Ketepatan waktu dan rehabilitas penyampaian jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
- Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
- Total pesan yang masuk dan seluru komunikasi dengan pelanggan.
- Penyampaian produk kepada pelanggan tepa waktu dan akurat dengan segala tindak lanjuti serta tanggapan keterangan yang akurat.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi

antara konsumen atau pelanggan dengan pekerja/karyawan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan konsumen adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku karyawan atau petugas bank dan menerima kehadiran atau komunikasi secara langsung dan tidak langsung.

Kualitas pelayanan menurut Islam yaitu melayani dengan cinta bukan karena tugas atau pengaruh di luar, melainkan benar-benar sebuah obsesi yang sangat mendalam bahwa saya bahagia karena melayani. Melayai atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepedulian terhadap nilai kemanusiaan. Memberikan pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang kelak dipetik keuntungannya, tidak hanya akhirat, tapi juga di dunia pun mereka merasakannya.

### **2.3.2 Jenis-Jenis Pelayanan**

#### 1. Jenis pelayanan internal

- Pelayanan Vertikal yakni suatu pelayanan dari pimpinan atau manajemen kepada unit atau anggota organisasi.
- Pelayanan Horizontal dan Diagonal ialah jenis pelayanan dari unit atau anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi lain.

#### 2. Jenis pelayanan eksternal

- pelayanan makro yaitu sebuah pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.



- Pelayanan Mikro merupakan berbagai pelayanan organisasi kepada masyarakat diluar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisiknya.

### 3. Jenis pelayanan berdasarkan pelanggan

- Pelayanan Sebelum Transaksi ialah suatu pelayanan pada konteks ini meliputi sistem, struktur dan lingkungan operasional yang ditetapkan sebuah organisasi sebelum terjadi transaksi.
- Pelayanan Saat Transaksi yaitu sebuah pelayanan pada konteks ini adalah pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.
- Pelayanan Setelah Transaksi adalah salah satu jenis pelayanan yang dinikmati pelanggan setelah transaksi berlangsung, pelayanan pada konteks ini menurut keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk layanan.

### 4. Jenis pelayanan berdasarkan bentuk

- Layanan dengan Lisan dilakukan dengan petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- Layanan melalui Tulisan ialah suatu Layanan melalui tulisan ini merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya, apabila kalau diingat bahwa sistem pelayanan pada abad reformasi ini mengemukakan sistem layanan yang serba canggih dalam bentuk tulisan.

## **2.4 Suku Cadang**

### **2.4.1 Defenisi Suku Cadang**

Suku cadang adalah suatu barang yang terdiri atas beberapa komponen yang membentuk satu kesatuan dan mempunyai fungsi tertentu. Seperti yang kita ketahui bahwa ada dua macam suku cadang yang di gabung menjadi satu kalimat pendek yaitu aspal (asli tapi palsu). Jika dilihat dari segi harga, suku cadang aspal jauh lebih murah ketimbang original. Penggunaan suku cadang aspal juga membuat performa kendaraan berkurang. Selain itu penggunaan BBM juga dirasa lebih boros.(Yosep Yordan Mehdila, 2016)

Suku cadang atau *sparepart* adalah suatu alat yang mendukung pengadaan barang untuk keperluan peralatan yang digunakan dalam proses produksi. suku cadang merupakan faktor utama yang menentukan jalannya proses produksi dalam suatu perusahaan. Sehingga dapat dikatakan suku cadang ini mempunyai peranan yang cukup besar dalam serangkaian aktivitas perusahaan.(Lyony Dyanthy, 2013)

Suku cadang atau yang disebut *sparepart* biasanya tidak terlalu tersedia secara siap ada dipasaran melainkan sangat terbatas keberadaannya suku cadang merupakan faktor utama yang menentukan jalannya proses produksi dalam suatu perusahaan. Sehingga dapat dikatakan suku cadang ini mempunyai peranan yang cukup besar dalam serangkaian aktivitas perusahaan manufaktur.

Suku cadang adalah suatu barang yang terdiri dari beberapa komponen yang membentuk suatu kesatuan dan mempunyai fungsi tertentu. Setiap alat berat terdiri dari banyak komponen, namun yang akan di bahas komponen yang sering mengalami kerusakan dan pengantian.(Pandu Setyawan, 2017)

Suku cadang adalah suatu barang yang terdiri dari beberapa komponen yang membentuk satu kesatuan dan mempunyai fungsi tertentu. Setiap alat berat terdiri dari banyak komponen, namun yang akan dibahas komponen yang sering mengalami kerusakan dan penggantian. Ada beberapa komponen yang juga terdapat didalamnya beberapa komponen kecil, misalkan engine yang mempunyai komponen dalamnya yaitu *fuel injection pump*, *water pump*, *starting motor*, *alternator*, *oil pump*, *compressor*, *power steering pump*, *turbocharger*, dan lain-lain. Setiap Spare Part mempunyai fungsi tersendiri dan dapat terkait atau terpisah dengan Spare Part lainnya. Misal *starting motor* akan terpisah fungsi kerjanya dengan *alternator*, walaupun secara tidak langsung juga ada hubungannya. Dimana *alternator* berfungsi untuk menghasilkan listrik untuk mengisi aki (*accu/batere*), sedangkan *starting motor* berfungsi untuk menghidupkan *engine* dengan menggunakan listrik dari aki.

Secara umum Suku cadang dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Suku cadang baru yaitu komponen yang masih dalam kondisi baru dan belum pernah dipakai sama sekali kecuali sewaktu dilakukan pengetesan.
2. Suku cadang bekas atau copotan yaitu komponen yang pernah dipakai untuk periode tertentu dengan kondisi:
  - a. Masih layak pakai yaitu secara teknis komponen tersebut masih dapat dipergunakan atau mempunyai umur pakai.
  - b. Tidak layak pakai yaitu secara teknis komponen tersebut sudah tidak dapat lagi dipakai walaupun dilakukan perbaikan atau rekondisi.

## 2.4.2 Jenis-Jenis Suku Cadang dan Fungsinya

### 1. Aki Motor dan Fungsinya

Suku cadang yang pertama perlu kita ketahui ialah aki motor yang fungsinya sebagai penyalur daya motor agar motor bisa menyala. Bisa dibilang aki sama dengan jantung pada manusia sehingga tidak ada suku cadang tersebut maka motor tidak bisa hidup dan bekerja sebagaimana mestinya. Aki juga menjadi salah satu penyedia tenaga cadangan untuk mesin motor dan aliran listrik kendaraan roda dua tersebut. Pentingnya aki motor ini mengharuskan anda untuk melakukan pengecekan secara berkala. Aki motor pada dasarnya terbagi menjadi dua jenis yakni aki kering dan aki basah yang tergantung pada model motor yang anda pakai. Aki motor kering misalnya digunakan untuk motor matic. Perbedaan antara kedua aki tersebut tentu dilihat dari volumenya yakni aki kering lebih kecil dibanding dengan aki basah. Aki kering tidak memerlukan perawatan khusus, namun kebanyakan aki jenis ini mudah sekali rusak. Untuk aki basah walaupun harus selalu diisi air ketika habis, namun waktu penggunaannya lebih lama dibandingkan dengan aki kering. Hal ini karena aki basah memerlukan perawatan yang lebih intensif ketimbang aki kering. Jika anda sedang servis motor pastikan tidak lupa untuk mengecek aki motor anda.

### 2. Busi dan fungsinya

Bagi yang tidak mengetahui busi, Busi juga tak kalah penting dengan aki motor. Busi motor berfungsi sebagai penyalu api yang nantinya digunakan untuk membakar bahan bakar. Ada beberapa jenis busi yang ada di pasaran diantaranya busi standar, *resistor*, *elektroda*, *iridium* dan lain sebagainya. Busi standar

memiliki ciri ujung *elektroda* tengah yang keluar dari diameter *treaded section* dan ujung insulator tidak menonjol. Busi jenis inilah yang biasa dipakai motor dengan standar pabrikan. Untuk motor yang menggunakan sistem injeksi bahan bakar maka akan digunakan busi resistor yang terdapat huruf R pada bagian pangkal dan terdapat *ceramic resistor*. Bagi anda yang memiliki motor balap biasanya menggunakan busi jenis *iridium* yang tahan akan keausan dengan ukuran lebih kecil dan ringan ketimbang busi biasa.

### 3. Karburator dan fungsinya

Karburator hampir digunakan semua sepeda motor yang menggunakan bensin sebagai bahan bakarnya. Fungsi karburator yaitu untuk mencampur bahan bakar dengan udara. Jika disimulasikan maka karburator akan mencampur 1 gram bensin dengan 15 gram udara. Komponen karburator juga beragam dan memiliki tugas berbeda pada setiap bagiannya. Bagian karburator tersebut terdiri dari mangkok karburator yang berguna untuk menyimpan bensin saat tidak digunakan. Pelampung yang berfungsi untuk mengatur agar bahan bakar tetap ditempatnya. Katup cuk yang berguna untuk menutup udara luar masuk begitu saja ke karburator. Ada pula katup gas, klep, baut udara dan masih banyak lagi yang lainnya.

### 4. Ban dan fungsinya

Ban menjadi suku cadang yang penting bagi motor karena tanpa ban motor tidak dapat berjalan. Ban sendiri terdiri dari dua jenis yakni ban biasa yang membutuhkan ban dalam dan ban tubeless. Masa pemakaian ban sendiri hanya sekitar 1 hingga 2 tahun apapun merk ban tersebut. Harga ban juga bervariasi dan

memiliki ukuran yang berbeda serta disesuaikan dengan model motor yang dimiliki. Ban yang permukaannya licin tentu sangat berbahaya bagi anda yang sedang mengendarai motor di kala hujan tiba ataupun setelah hujannya. Bila anda sering mendapati ban motor bocor maka sudah saatnya anda untuk menggantinya dengan ban baru. anda bisa mengecek secara berkala kondisi ban dan selalu ingat untuk melihat kondisi angin ban motor anda sebelum memakainya.

#### 5. Tali gas dan fungsinya

Pada motor juga terdapat tali gas yang digunakan sebagai pengendali mesin motor. Apabila tali gas ini terputus maka putaran mesin menjadi tak terkendali dan sangat berbahaya bagi pengendara. Untuk mengetahui tali gas anda bermasalah atau tidak, anda bisa melihatnya dengan cara menarik gas apakah macet atau lancar. Jika memang tali gas macet maka ada baiknya agar anda mengganti dengan tali gas baru agar transmisi bahan bakar menjadi lebih lancar. Sebelum anda menggunakan motor ada baiknya untuk memanaskan motor terlebih dahulu.

#### 6. Ban dan fungsinya

Ban menjadi sparepart yang penting bagi motor karena tanpa ban motor tidak dapat berjalan. Ban sendiri terdiri dari dua jenis yakni ban biasa yang membutuhkan ban dalam dan ban *tubeless*. Masa pemakaian ban sendiri hanya sekitar 1 hingga 2 tahun apapun merk ban tersebut. Harga ban juga bervariasi dan memiliki ukuran yang berbeda serta disesuaikan dengan model motor yang dimiliki.

## 2.5 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Judul Nama Dan Tahun	Variabel	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian Dan Pembahasan	Kesimpulan
1	Analisis Pendapatan Pemilik Bengkel di Kabupaten Jember (Studi Kasus Pada Bengkel Sepeda Motor, Di Kabupaten Jember)(hilda n a.k, 2015)	Jumlah Tenaga Kerja (X1), Biaya Tenaga Kerja Langsung (X2), Biaya Tetap (X3), Biaya Variabel (X4), dan Pendapatan (Y)	Pendekatan metode kuantitatif, menganalisis pengaruh antara variabel penentu pendapatan perkapita dengan menggunakan beberapa variabel.	Jumlah tenaga kerja, biaya tenaga kerja langsung, biaya tetap dan biaya variabel berpengaruh terhadap pendapatan pemilik bengkel di Kabupaten Jember.	Uji t yang secara keseluruhan dapat diketahui bahwa nilai t hitung > t tabel yang menunjukkan bahwa keseluruhan variabel bebas yang meliputi jumlah tenaga kerja, biaya tenaga kerja langsung dan biaya variabel pada penelitian ini mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pemilik bengkel di Kabupaten Jember.
2	Analisis kepuasan pelanggan pada bengkel anto motor pekanbaru(Rachmadi, 2014)	Bukti fisik (x1), jaminan (x2), kehandalan (x3), ketanggapan (x4), empati (y)	Data primer dan data sekunder, pengambilan sampel secara purposive sampling, dengan menggunakan rumus slovin	Tingkat kepuasan Pelanggan pada bengkel anto motor pekanbaru telah sesuai dengan harapan pelanggan	Bukti fisik (tangible), jaminan (assurance), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness) dan empati (emphaty) mempengaruhi kepuasan pelanggan pada bengkel anto motor pekanbaru.

**Tabel lajutan**

No	Judul Nama Dan Tahun	Variabel	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian Dan Pembahasan	Kesimpulan
3	Analisis kualitas pelayanan pelanggan bengkel motor "abc" menggunakan konsep servis quality dan importance-performance analysis (Dewanti & Hermanto, 2017)	Kehandalan (x1), ketanggapan (x2), jaminan (x3), empati (x4), bukti fisik (y)	Statistik deskripsi dan skor servqual. Hasil	Semua dimensi yang Memuat 21 atribut dalam pelayanan bengkel motor abc bernilai negative, ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara pelayanan yang diterima oleh pelanggan dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.	Pelayanan bengkel motor abc adalah tidak berkualitas, dengan dimensi reliability yang menjadi prioritas perbaikan.
4	Analisis Pengembangan Usaha Bengkel Motor di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki (Damandik et al., 2019)	Usaha bengkel (X1), pelanggan (X2), suku cadang (X3), pelayanan (X4), interaksi (X5), dan promosi (Y)	Menggunakan observasi, kuisioner atau angket, dan wawancara.	Pengembangan usaha bukan Saja disertai dengan modal yang banyak atau tenaga kerja yang terampil, tetapi juga harus dibarengi dengan niat dari diri kita sendiri	Bahwa pengembangan usaha bengkel motor di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki dengan melakukan pelayanan yang baik dan hasil kinerja petugas bengkel yang maksimal, serta harga jasa servis yang murah, mempromosikan bengkelnya dengan spanduk



**Tabel lanjutan**

No	Judul Nama Dan Tahun	Variabel	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian Dan Pembahasan	Kesimpulan
5	Analisis Pengaruh Orientasi Pasar Dan Strategi Bersaing Terhadap Kinerja Pelayanan Secara Simultan Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Bengkel Jaya Makmur Motor Di Purwodadi Grobogan)(M uchammad Sigit P, 2015)	Orientasi pasar (X1), strategi bersaing (X2), kinerja pelayanan (Y1), keunggulan bersaing (Y2)	Melalui kuesioner dengan menggunakan purposive sampling	Mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.	Orientasi pasar Variabel (x1) dan strategi bersaing (x2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja jasa (y1) dan selanjutnya variabel orientasi pasar (x1), strategi bersaing (x2) dan kinerja jasa (y1) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing (y2)
6	Pengaruh Modal Manusia Terhadap Upah Pekerja Pada Sektor Jasa Montir Motor di Palembang(Si ahaan & Sriwijaya, 2014)	Pendidikan (X1), Pelatihan (X2), Pengalaman Kerja (X3), Jam Kerja (X4), Upah (Y)	Data primer yang diperoleh dari survei dengan melakukan wawancara longitudinal melalui isyarat-isyarat yang telah disiapkan	Jasa pekerja mekanik motor yang bekerja di bengkel tidak resmi/perorangan yang memiliki minimal 1 montir motor yang tersebar di Palembang khususnya di 16 kecamatan di Palembang	Bahwa variabel pendidikan dan pengalaman berpengaruh signifikan terhadap penunjukan upah sedangkan variabel pelatihan tidak signifikan terhadap penunjuk upah pada jasa mekanik motor di Palembang

**Tabel lanjutan**

<b>No</b>	<b>Judul Nama Dan Tahun</b>	<b>Variabel</b>	<b>Metodologi Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian Dan Pembahasan</b>	<b>Kesimpulan</b>
7	Sistem Informasi Persediaan Suku Cadang Pada Bengkel Borneo Motor Semarang(Lyony Dyanthy, 2013)	Sistem informasi (X1), persediaan (X2), Microsoft Visual Basic (X3), suku cadang (Y)	Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Metode	Sebuah sistem dimana dengan adanya sistem tersebut proses pencarian data lebih efektif dan efisien, sehingga dapat mendukung perkembangan Sistem Informasi Persediaan Suku Cadang Pada Borneo Motor Semarang.	Penghematan waktu dalam mencari umlah stok barang yang ada di gudang bila suatu saat diperlukan, karena menambahkan pengarsipan dokumentasi dengan soft copy sehingga lebih efisien
8	Perancangan sistem informasi penjualan sparepart motor pada cv. Lion(Yosep Yordan Mehdila, 2016)	Perancangan (X1), sistem informasi (X2), suku cadang (Y)	Data sekunder dimana data tersebut didapatkan dari hasil pengambilan dokumen	data penjualan sparepart diinput menggunakan Microsoft excel sehingga pada proses pencarian data penjualan membutuhkan waktu lama dikarenakan harus dibuka satu persatu	Perancangan sistem informasi penjualan sparepart motor berbasis web pada CV. Lion juga sangat membantu masyarakat, terutama dalam mengakses informasi, juga dalam proses pembelian sparepart motor

**Tabel lanjutan**

<b>No</b>	<b>Judul Nama Dan Tahun</b>	<b>Variabel</b>	<b>Metodologi Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian Dan Pembahasan</b>	<b>Kesimpulan</b>
<b>9</b>	Sistem informasi penyediaan gudang sparepart sepeda motor pada bengkel joker motor sport (jms)(Pandu Setyawan, 2017)	Persediaan (X1), sparepart (X2), gudang (X3), sistem informasi (Y)	Menggunakan data – data kuantitatif yang nantinya akan diterapkan kedalam sebuah sistem informasi persediaan barang	Data yang di Butuhkan oleh bengkel masih manual. Sehingga banyak sekali kesulitan untuk mengolah data, apa lagi data yang diolah terlalu banyak dikarenakan stok sparepart yang terdiri dari berbagai macam sparepart dengan berbagai macam jenisnya	Telah dibangun Aplikasi Sistem Informasi Persediaan Gudang Sparepart Sepeda Motor, Sistem ini terdapat penghitungan cepat yang memudahkan karyawan untuk menghitung bila ada pembelian sparepart.
<b>10</b>	Perilaku pengusaha bengkel dalam pelayanan jasa ditinjau dari etika bisnis islam kota bengkulu (studi kasus bengkel sis brewok)(Rahmat Fuazi, 2019)	Perilaku (X1), pengusaha (X2), pelayanan jasa (X3), etika bisnis islam (Y)	Data primer diperoleh melalui wawancara Pelanggan di bengkel S.B	Pelayanan yang ada di bengkel s.b kurang baik, dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan tingkat kerusakan ditambah dengan harga pembelian spertpart jika ada yang diganti	Hal ini peneliti buktikan berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan sela 1 minggu di bengkel S.B tentang pelayanan jasa yang di terapkan melalui wawancara kepada 10 orang nasabah yang melakukan service kendaraan di bengkel tersebut. 7 di antaranya masih mengatakan bahwa pelayana di bengkel S.B masih kurang baik atau masih buruk.

**Tabel Lanjutan**

No	Judul Nama Dan Tahun	Variabel	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian Dan Pembahasan	Kesimpulan
11	Analisis Pengaruh Tingkat Upah, Modal, Pendapatan dan Jumlah Unit Usaha Terhadap Permintaan Tenaga Kerja Pada Usaha Kecil Menengah Bengkel Motor Di Wilayah Surabaya Selatan(Nurdianto & Sukarsono, 2019)	Upah (X1), Modal (X2), Pendapatan (X3), Jumlah Unit Usaha (X4), Permintaan Tenaga Kerja (Y)	Data primer, data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau dari tangan pertama berupa wawancara dan angket	Bahwa variabel bebas meliputi Upah, Modal dan jumlah unit usaha tidak berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu permintaan tenaga kerja, sedangkan variabel bebas yakni pendapatan berpengaruh terhadap variabel terikat yakni permintaan tenaga kerja	Upah dan jumlah unit usaha tidak mempengaruhi tingkat permintaan tenaga kerja pada usaha kecil menengah bengkel motor di wilayah surabaya selatan. Modal dan pendapatan mempengaruhi tingkat permintaan tenaga kerja pada usaha kecil menengah bengkel motor di Wilayah Surabaya Selatan.
12	Kepuasan konsumen bengkel motor ahas 1605 seturan yogyakarta berdasarkan dimensi mutu pelayanan (Wisnalmawati, 2008)	kepuasan pelanggan (X1), dimensi kualitas layanan (X2), strategi pemasaran (Y)	Data primer, menggunakan teknik purposive sampling	Ada Perbedaan kepuasan mahasiswa Berdasarkan Dimensi kualitas pelayanan pada bengkel motor ahas 1605 seturan di yogyakarta	Terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi mahasiswa berdasarkan dimensi keandalan artinya mahasiswa kurang puas tentang pemeriksaan awal motor dengan cepat, dan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan yang dijanjikan.

**Tabel lanjutan**

<b>No</b>	<b>Judul Nama Dan Tahun</b>	<b>Variabel</b>	<b>Metodologi Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian Dan Pembahasan</b>	<b>Kesimpulan</b>
<b>13</b>	Pengaruh Modal, Penjualan, Dan Sdm Terhadap Peningkatan Laba Perusahaan Pada Pt. Astra DL Motor Pasar Pamenang(As madi, 2018)	Modal (X1), penjualan (X2), sumber daya manusia (X3), laba (Y)	Kuantitatif deskriptif, kuantitatif yang digunakan yaitu dengan memilih sebagian sampel penelitian dari keseluruhan jumlah populasi yang ada.	Mengetahui pengaruh yang Signifikan antara modal, penjualan, dan sdm terhadap peningkatan laba perusahaan pada pt. Astra di motor pasar pamenang	Bahwa variabel modal, penjualan, dan SDM sama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan laba perusahaan PT. Astra DL Motor di Kabupaten Merangin, Propinsi Jambi, tetapi dari ketiga variabel tersebut ada yang sangat dominan signifikan mempengaruhi laba perusahaan yaitu variabel penjualan.
<b>14</b>	Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa servis bengkel ahas 0002 semarang honda center(Lailia et al., 2013)	Kualitas pelayanan (X1), harga (X2), nilai pelanggan (X3), kepuasan pelanggan (Y)	Penelitian explanatory dengan menggunakan kuesioner, dan purposive sampling	Sebagian besar pelanggan menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan AHASS 0002 telah baik sehingga akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan	Kualitas pelayanan, harga, dan nilai pelanggan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan

**Tabel lanjutan**

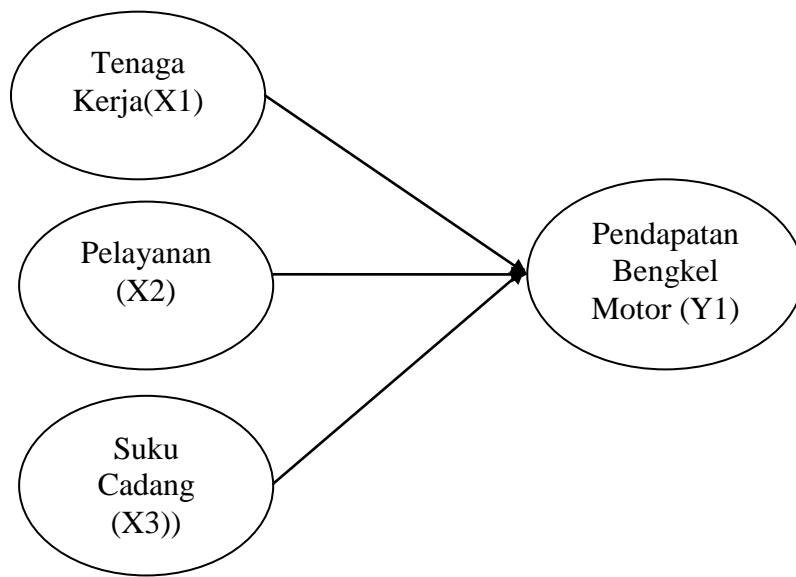
<b>No</b>	<b>Judul Nama Dan Tahun</b>	<b>Variabel</b>	<b>Metodologi Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian Dan Pembahasan</b>	<b>Kesimpulan</b>
<b>15</b>	Kajian kualitas lingkungan kerja dan penerapan standar operasional prosedur bengkel servis kendaraan terhadap kesehatan pekerja mekanik sepeda motor di kota denpasar(Juli Arsana et al., 2015)	Lingkungan kerja (X1), kesehatan (X2), pekerja mekanik (Y)	Regresi sederhana terhadap pengaruh masing-masing variabel	Kualitas lingkungan dan penerapan standar prosedur kerja bengkel memiliki hubungan dengan kesehatan pekerja mekanik sepeda motor di Denpasar	Kualitas lingkungan kerja bengkel servis sepeda motor di Kota Denpasar yang diukur melalui parameter CO, pencahayaan, kebisingan dan iklim kerja masih berada dalam rentang baku mutu. Hanya 1 (satu) parameter yang tidak memenuhi baku mutu yakni parameter debu total di ruang kerja bengkel

## **2.6 Kerangka Konseptual**

Dalam kerangka konseptual ini uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, akan diuraikan kembali oleh peneliti yang akan dijadikan landasan berpikir kedepannya. Landasan yang dimaksud ini akan mengarahkan penulis untuk menemukan data dan informasi untuk memecahkan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya.

Harga jual adalah sejumlah kompensasi (uang ataupun barang) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi barang atau jasa. Perusahaan selalu menetapkan harga produknya dengan harapan produk tersebut laku terjual dan memperoleh laba yang maksimal.

Berdasarkan teori-teori dan penelitian terdahulu , penulis menduga bahwa tenaga kerja dan harga jual mempunyai pengaruh terhadap pendapatan ayam potong. Penulis bermaksud meng gambarkannya dalam suatu bagan kerangka konseptual sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu Dan Tempat**

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan (agustus Sampai dengan oktober 2021) di Kecamatan Masamba, Kabupaten Luwu Utara, Sulawesi Selatan. Alasan penelitian ini di lakukan di Masamba agar terkhususnya Masyarakat mengetahui terkait masalah Pendapatan Bengkel di Kabupaten Luwu Utara.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif yaitu menggambarkan atau menguraikan variable penelitian yaitu perbandingan pola dan pendapatan usaha bengkel motor di Masamba, Kabupaten Luwu Utara.

#### **3.3 Populasi Dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi pada penelitian ini adalah jumlah seluruh bengkel motor yang ada di Masamba Kabupaten Luwu Utara.

Teknik Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik sampling jenuh. Pengambilan teknik sampel jenuh karena , jumlah sampel yang kurang dari 30 orang dan semua anggota populasinya dijadikan sampel. Jadi, jumlah sampel pada penelitian ini adalah seluruh bengkel motor di Masamba.



### **3.4 Jenis Dan Sumber Data**

Di lihat dari Sumber data faktor yang paling penting dalam perkembangan penentuan metode adalah pengumpulan data. Sumber data di golongkan menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder.

Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

#### **3.4.1 Data Primer**

yaitu data mentah yang bersumber dari hasil wawancara langsung dengan pemilik bengkel motor meliputi identitas responden, hasil usaha dan biaya-biaya.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

yaitu data yang diperoleh dari instansi-instansi terkait, Kantor Kecamatan Masamba dan lain sebagainya yang telah tersedia, seperti gambaran umum lokasi, keadaan kondisi wilayah, kependudukan dan lain sebagainya.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data di lakukan dengan menggunakan Angket/kuesioner, wawancara, dokumentasi serta observasi untuk mendapat informasi dari para responden. Adapun tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut.

#### **1. Interview**

Pada penelitian ini tehnik yang digunakan Teknik menggunakan sebuah obrolan yang dilakukan sang pewawan- cara (interview) untuk mengetahui pengalaman dan pendapat informan mengenai sesuatu secara mendalam.

## 2. Pengamatan (*Observasi*)

Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi atau pengamatan secara langsung terhadap suatu obyek untuk menganalisis suatu aspek yang mendasar dan penting sebagai suatu proses analisis yang akan dilakukan. Pada Pengamatan secara langsung di lapangan bertujuan sebagai pelengkap data dan untuk melihat serta mencermati secara langsung tempat yang akan diteliti.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai laporan mengenai obyek penelitian. Bertujuan agar jelas dimana informasi di dapatkan yang penulis mengabadikan dalam bentuk foto-foto kegiatan lainnya yang relevan sebagai bukti fisik kegiatan yang telah di selenggarakan.

### 3.6 Defenisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 2.1 Defenisi Operasional**

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Pendapatan Bengkel Motor (Y1)	Pendapatan bengkel motor adalah pendapatan yang sangat penting tempat dimana seseorang mekanik melakukan pekerjaannya melayani jasa perbaikan dan perawatan kendaraan.	Rupiah	Rasio
2	Tenaga Kerja (X1)	Tenaga kerja adalah Jumlah biaya yang dikeluarkan pemilik bengkel motor dalam bentuk gaji karyawan dalam 1 siklus (1 Bulan ) yang dihitung dalam bentuk rupiah.	Rupiah	Rasio
3	Pelayanan (X2)	pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.	1) Reliabilitas ( <i>realibiliti</i> ) 2) Daya Tanggap ( <i>Iresponsive ness</i> ) 3) Jaminan ( <i>assurance</i> ) 4) Empati ( <i>empathy</i> ) 5) Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	Interval
4	Suku Cadang (X3)	Suku Cadang adalah biaya yang dikeluarkan oleh pemilik bengkel motor yang dihitung dalam bentuk rupiah	Rupiah	Rasio

### **3.7 Analisis Data**

#### **3.7.1 Uji Regresi Berganda**

Model regresi linier berganda (*multiple linier regressionmethod*). Digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari satu variabel terikat (dependen) dan lebih darisatu variabel bebas (independen). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah pendapatan bengkel motor dan variabel independen adalah tenaga kerja, pelayanan, dan suku cadang. Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor memengaruhi pendapatan bengkel motor di Masamba, Kabupaten Luwu Utara. dapat disusun dalam persamaan linier sebagai berikut: Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan regresi linier berganda. Persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

b = Koefisien Regresi

Y = Pendapatan Bengkel Motor

X<sub>1</sub> = Tenaga Kerja

X<sub>2</sub> = Pelayanan

X<sub>3</sub> = Suku Cadang

€ = Error

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

###### **1. Sejarah singkat Lokasi Penelitian**

Pada tahun 1999, saat awal bergulirnya Reformasi di seluruh wilayah Republik Indonesia, dimana telah dikeluarkannya UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan di Daerah, dan mengubah mekanisme pemerintahan yang mengarah pada Otonomi Daerah.

Tepatnya pada tanggal 10 Februari 1999, oleh DPRD Kabupaten Luwu mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 03/Kpts/DPRD/II/1999 tentang Usul dan Persetujuan Pemekaran Wilayah Kabupaten Dati II Luwu yang dibagi menjadi dua Wilayah Kabupaten dan selanjutnya Gubernur KDH Tk.I Sul-Sel menindaklanjuti dengan Surat Keputusan No.136/776/OTODA tanggal 12 Pebruari 1999. Akhirnya pada tanggal 20 April 1999, terbentuklah Kabupaten Luwu Utara ditetapkan dengan UU Republik Indonesia No.13 Tahun1999.

Pada awal pembentukannya, Kabupaten Luwu Utara dengan batas Saluampak Kec. Sabbang sampai dengan batas Propinsi Sulawesi Tengah dan Sulawesi Tenggara, terdiri dari 19 Kecamatan, yaitu:

1. Kec. Sabbang
2. Kec. Pembantu Baebunta
3. Kec. Limbong
4. Kec. Pembantu Seko

5. Kec. Malangke
6. Kec. Malangke barat
7. Kec. Masamba
8. Kec. Pembantu Mappedeceng
9. Kec. Pembantu Rampi
10. Kec. Sukamaju
11. Kec. Bone-bone
12. Kec. Pembantu Burau
13. Kec. Wotu
14. Kec. Pembantu Tomoni
15. Kec. Mangkutana
16. Kec. Pembantu Angkona
17. Kec. Malili
18. Kec. Nuha
19. Kec. Pembantu Towuti

Pada tahun 2003, di usianya yang ke-4, Kabupaten Luwu Utara dimekarkan menjadi dua kabupaten yaitu Kabupaten Luwu Timur yang disahkan dengan UU Nomor 7 Tahun 2003 pada tanggal 25 Februari 2003. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 6.944,98 km<sup>2</sup>, dengan Kecamatan masing-masing:

1. Angkona
2. Burau
3. Malili
4. Mangkutana

5. Nuha
6. Sorowako
7. Tomoni
8. Tomoni Utara
9. Towuti
10. Wotu

Dengan demikian, pasca pemekaran tersebut Kabupaten Luwu Utara terdiri dari sebelas kecamatan masing-masing Kecamatan Sabbang, Kecamatan Baebunta, Kecamatan Limbong, Kecamatan Seko, Kecamatan Masamba, Kecamatan Rampi, Kecamatan Malangke, Kecamatan Malangke Barat, Kecamatan Mappedeceng, Kecamatan Sukamaju dan Kecamatan Bone Bone.

## **2. Kondisi Geografis**

Secara geografis Kabupaten Luwu Utara terletak pada  $010^{\circ} 53' 19''$  -  $02^{\circ} 55' 36''$  Lintang Selatan, dan  $119^{\circ} 47' 46''$  -  $120^{\circ} 37' 44$  Bujur Timur dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Sulawesi Tengah
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Luwu Timur
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Luwu dan Teluk Bone
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tana Toraja dan Sulawesi Barat.

Luas wilayah Kabupaten Luwu Utara tercatat 7.502,58, Km<sup>2</sup> dengan jumlah Penduduk 321.979 Jiwa dan secara administrasi Pemerintahan terbagi menjadi 11 Kecamatan dengan 167 desa, 4 kelurahan dan 4 Unit Pemukiman Transmigrasi.

Terdapat sekitar 8 (delapan ) sungai besar yang mengalir wilayah Kabupaten Luwu Utara. Sungai yang terpanjang adalah sungai Rongkong dengan panjang 108 km yang melewati 3 Kecamatan, yaitu Sabbang, Baebunta dan Malangke.

Iklm Luwu Utara termasuk iklim tropis, suhu udara minimum 25,30 0C dan suhu maksimum 27,90 0C dengan kelembaban udara rata-rata 83 %. Menurut pencatatan stasiun pengamatan ( SP ) Bone-Bone secara rata-rata jumlah hari hujan sekitar 9 hari dengan jumlah curah hujan 76. Stasiun Pengamatan Amasangan mencatat rata-rata jumlah hari hujan sekitar 8 hari dengan curah hujan 226. Sedangkan berdasarkan Stasiun Pengamatan Malangke secara rata-rata jumlah hari hujan sekitar 11 hari dengan jumlah curah hujan 247, dan Stasiun Pengamatan Sabbang mencatat bahwa secara rata-rata jumlah hari hujan sekitar 14 hari dengan jumlah curah hujan 256.

Dari 11 Kecamatan yang terluas adalah Kecamatan Seko dengan luas 21.109,19 Km<sup>2</sup> dan luas wilayahnya terkecil adalah Kecamatan Malangke Barat luasnya 93,75 Km<sup>2</sup>.

### **3. Kondisi Sosial Luwu Utara**

#### **a. Jumlah Penduduk**

Jumlah penduduk Kabupaten Luwu Utara Tahun 2008 tercatat sebanyak 305.468 jiwa yang terdiri dari laki-laki 153.246 jiwa ( 50,17% ), perempuan 152.222 jiwa ( 49,83 % ) yang tersebar di 11 Kecamatan. Jumlah penduduk terbesar yakni 47.907 jiwa (15,68% ) mendiami Kecamatan Bone-Bone dan jumlah penduduk yang terkecil yakni 2.999 jiwa (0,98%) jiwa mendiami Kecamatan Rampi.



#### b. Agama/Kepercayaan

Kehidupan keagamaan masih dapat di katakan sangat kental, ini di karenakan sebagian besar mayoritas masyarakatnya beragama agama islam. Hampir di setiap dusun terdapat masjid dan mushollah sebagai sarana fisik ritual keagamaan juga sebagai sarana komunikasi yang di harapkan dapat mengantar kepada gerbang pembangunan di berbagai aspek yang berujung pada perolehan keridhaan Allah SWT.

#### 4.1.2 Deskriptif Responden

Karakteristik responden dalam memberikan pernyataan dan penilaian atas pertanyaan yang di ajukan oleh penulis. Kuesioner berisikan 7 item pertanyaan yang di sebarakan peneliti kepada 30 orang responden, di mana responden merupakan masyarakat Kabupaten Luwu Utara yang dinyatakan dalam kuesioner adalah Jenis kelamin, pendidikan, Lama Berusaha, Tenaga Kerja, pelayanan, dan suku cadang serta pendapatan dari masing-masing responden. Adapun jawaban tentang responden di jelaskan sebagai berikut:

##### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan Usia pada penelitian ini dapat di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.1** Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Presentase (%)
20-30	7	23,3%
31-40	19	63,3 %
> 40	4	13,4 %
Total	30	100,0 %

Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa jumlah Responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 7 orang atau sekitar 23,3% dari jumlah keseluruhan responden, responden berusia 31-40 tahun sebanyak 19 orang atau sekitar 63,3 % dari jumlah keseluruhan responden, dan responden berusia >41 tahun sebanyak 4 orang atau sekitar 13,2% dari jumlah keseluruhan responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini tergolong usia muda atau produktif.

**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.2** Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	15	50 %
SMK	15	50 %
Jumlah Responden	30	100,0 %

Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, responden berdasarkan pendidikan terakhir diketahui bahwa responden berpendidikan SMA sebanyak 15 orang atau sekitar 50% dari jumlah keseluruhan responden, responden yang berpendidikan SMK sebanyak 15 orang atau sekitar 50% dari jumlah keseluruhan responden. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMK dan SMK.

**c. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha**

Responden berdasarkan Lama Berusaha dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.3** Responden Berdasarkan Lama Usaha

Lama Usaha	Frekuensi	Persentase (%)
1-2	12	40%
3-4	9	30%
>5	9	30%
Total	30	100,0 %

Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, responden berdasarkan Lama Usaha di ketahui bahwa responden 1-2 Tahun sebanyak 12 orang atau sekitar 40% dari jumlah keseluruhan responden, responden 3-4 Tahun sebanyak 9 orang atau sekitar 30% dari jumlah keseluruhan responden, dan responden >5 Tahun sebanyak 9 orang atau sekitar 30% dari jumlah keseluruhan responden. Hal ini menunjukkan di responden Lama Usaha memiliki peranan penting pengalaman terhadap Bengkel yang ada di Kabupaten Luwu Utara.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Tenaga Kerja (X1)

Responden berdasarkan Tenaga Kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.4** Tenaga Kerja (X1)

Tenaga Kerja	Frekuensi	Persentase
Rendah (<Rp. 1.000.000)	13	43,33 %
Sedang (Rp.1.000.000 - Rp.5.000.000)	2	6,67 %
Tinggi (>Rp.5.000.000)	15	50 %
Total	30	100,0 %

Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, pengeluaran untuk biaya tenaga kerja bengkel motor mayoritas responden yaitu 15 orang (50%) berkategori tinggi, tenaga kerjanya di atas Rp. 5.000.000.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan (X2)

Responden berdasarkan Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5 Pelayanan (X2)**

Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Rendah (<Rp. 5.000 )	1	3,33 %
Sedang (Rp.5.000 - Rp.15.000)	25	83,34 %
Tinggi (>Rp.15.000)	4	13,33%
Total	30	100,0 %

Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, biaya Pelayanan bengkel motor mayoritas responden yaitu 25 orang (83,34 %) berkategori sedang, pelayanannya Rp. 11.000

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Cadang (X3)

Responden berdasarkan Suku Cadang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6 Suku Cadang (X3)**

Suku Cadang	Frekuensi	Persentase
Rendah (< Rp. 10.000.000)	19	63,33 %
Sedang (Rp.10.000.000 - Rp.60.000.000)	8	26,67 %
Tinggi (>Rp.60.000.000)	3	10 %
Total	30	100,0 %

Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, pengeluaran suku cadang untuk bengkel motor mayoritas yaitu 19 orang (63,33%) berkategori rendah, suku cadangnya dibawah Rp. 10.000.000.

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan (Y)

Responden berdasarkan Pendapatan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.7 Pendapatan (Y)**

Pendapatan (Rp)	Frekuensi	Persentase
Rendah (< Rp. 10.000.000)	13	43,33 %
Sedang (Rp.10.000.000 - Rp.60.000.000)	11	36,67 %
Tinggi (>Rp.60.000.000)	6	20 %
Total	30	100,0 %

Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, biaya pendapatan bengkel motor yang mayoritas responden yaitu 13 Orang (43,33%) berkategori rendah pendapatan di bawah Rp.10.000.000

#### 4.1.3 Analisis Data

Berdasarkan data yang di peroleh dibuat suatu analisis yang merupakan hasil regresi linear berganda. Model regresi linear menggambarkan pengaruh modal, vaksin, pakan, bibit ayam, biaya listrik dan tenaga kerja yang merupakan variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yaitu produksi ayam potong. Model estimasi persamaanya adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon$$

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil dan relah diolah kedalam model perhitungan komputer dengan menggunakan program SPSS 23 dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Regresi Linear Berganda**Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10795647,424	5948632,953		1,815	,081
Tenaga Kerja (X1)	-,300	,769	-,042	-,390	,700
Pelayanan (X2)	-,926	4,642	-,009	-,199	,843
Suku Cadang (X3)	,977	,106	1,023	9,225	,000

Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat di buat hasil estimasi sebagai berikut :

$$Y = 10795647,424 + -0,300 + -0,926 + -0,977$$

Penjelasan dari persamaan diatas adalah :

- Nilai konstan (a) adalah 10795647,424 Artinya jika biaya tenaga kerja, pelayanan dan suku cadang nilainya 0 maka tingkat pendapatan mengalami kenaikan sebesar Rp 10795647,424
- Nilai koefisien regresi variabel tenaga kerja ( $X_1$ ) bernilai negatif, yaitu Rp. 0,300. Artinya setiap penurunan tenaga kerja sebesar Rp 1,00 maka tingkat pendapatan mengalami penurunan sebesar Rp. 0,300 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel pelayanan ( $X_2$ ) bernilai negatif, yaitu Rp. 0,926. Artinya setiap penurunan pelayanan sebesar Rp 1,00 maka tingkat pendapatan mengalami penurunan sebesar Rp. 0,926 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel suku cadang ( $X_3$ ) bernilai positif, yaitu Rp. 0,977. Artinya setiap peningkatan suku cadang sebesar Rp 1,00 maka tingkat pendapatan meningkat sebesar Rp. 0,977 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

**Tabel 4.9 Koefisien Determinasi**Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,980a	,961	,956	4149187,702	1,817

Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat dilihat dari nilai r (koefisien korelasi) sebesar 0,980 atau 98,0 % karena memiliki koefisien korelasi diatas 0,5 dan koefisien Adjusted R-Square adalah 0,956 atau 95,6 % sedangkan sisanya sebesar 4,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 4.10 Hasil Pengujian Koefisien Regresi (Uji F)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	109890569435 16412,000	3	36630189811 72137,500	212,771	,000b
Residual	447609723150 251,300	26	17215758582 701,973		
Total	114366666666 66664,000	29			

Data primer diolah, 2021

Hasil regresi diketahui F-hitung = 212,771 dan F table = 2,99 karena F-hitung > F-table (212,771 > 2,99) maka dapat disimpulkan bahwa biaya tenaga kerja, pelayanan, dan suku cadang secara bersama-sama berpengaruh terhadap pendapatan bengkel motor.

**Tabel 4.11 Hasil Uji T**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10795647,424	5948632,953		1,815	,081
Tenaga Kerja (X1)	-,300	,769	-,042	-,390	,700
Pelayanan (X2)	-,926	4,642	-,009	-,199	,843
Suku Cadang (X3)	,977	,106	1,023	9,225	,000

Data primer diolah, 2021

Pada tabel 4.11 diketahui bahwa nilai t hitung tenaga kerja adalah 0,390, nilai t hitung pelayanan adalah 0,199 dan nilai t hitung suku cadang adalah 9,225.

Sedangkan untuk menentukan nilai t tabel pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel t yang sudah ada. Df adalah hasil pengurangan jumlah data dikurangi jumlah variabel penelitian ( $30-3=27$ ). Nilai signifikan pada  $\alpha=5\%$ , sehingga taraf yang digunakan adalah 0,05.

Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel tenaga kerja sebesar  $0,390 < \text{nilai } t \text{ tabel } (2,056)$ , sehingga tidak terdapat pengaruh tenaga kerja terhadap pendapatan bengkel. Nilai t hitung variabel pelayanan sebesar  $0,199 < \text{nilai } t \text{ tabel } (2,056)$  sehingga tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap pendapatan bengkel. Nilai t hitung variabel suku cadang  $9,225 > \text{nilai } t \text{ tabel } (2,056)$  sehingga terdapat pengaruh suku cadang terhadap pendapatan bengkel.

#### **4.2 Pembahasan**

Hipotesis 1 : Diduga bahwa Tenaga Kerja berpengaruh positif terhadap pendapatan bengkel motor.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa t-hitung  $0,390 < 2,056$  nilai t-tabel, sehingga disimpulkan tenaga kerja tidak berpengaruh terhadap pendapatan bengkel motor dengan nilai koefisien 0,300.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Nurdianto & Sukarsono (2019), Prastyo & Kartika (2017), Asmadi (2018) yang mengatakan bahwa tenaga kerja merupakan sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Hildan a.k (2015), Nurdianto & Sukarsono (2019), Asmadi (2018) bahwa tenaga kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap pendapatan bengkel motor.



Hipotesis 2 : Diduga bahwa Pelayanan berpengaruh positif terhadap pendapatan bengkel motor.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa  $t$ -hitung  $0,199 < 2.056$  nilai  $t$ -tabel, sehingga di simpulkan Pelayanan tidak berpengaruh terhadap pendapatan bengkel motor dengan nilai koefisien  $0,926$ .

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Damanik et,al (2019), Rachmadi (2014), Muchammad Sigit P (2015), Rahmat Fuazi (2019) yang mengatakan bahwa pelayanan berpengaruh penting terhadap kinerja perusahaan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Dewanti & Hermanto (2017), Rahmat Fuazi (2019), Wisnalmawati (2008), Lailia et,al (2013) bahwa pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pendapatan bengkel motor.

Hipotesis 3 : Diduga bahwa Suku Cadang berpengaruh positif terhadap pendapatan bengkel motor.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa  $t$ -hitung  $9,225 > 2.056$  nilai  $t$ -tabel, sehingga di simpulkan Suku Cadang berpengaruh terhadap pendapatan bengkel motor dengan nilai koefisien  $0,977$ .

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Yosep Yordan Mehdila (2016), Lyony Dyanthy (2013), Pandu Setyawan (2017) yang mengatakan bahwa suku cadang merupakan faktor utama dalam menentukan jalannya proses produksi suatu perusahaan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Pandu Setyawan (2017), Damanik et,al (2019), Lyony Dyanthy (2013) bahwa suku cadang secara parsial berpengaruh terhadap pendapatan bengkel motor.

Dilihat dari tabel 4.10 dari hasil uji simultan dimana dalam uji F ini hipotesis variabel tenaga kerja, pelayanan, dan suku cadang secara bersama-sama terdapat pengaruh terhadap pendapatan bengkel motor karena  $F\text{-hitung } 212,771 > 2,99 F\text{-tabel}$ .

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan:

1. Tenaga Kerja dan Pelayanan tidak berpengaruh terhadap pendapatan bengkel motor.
2. Suku cadang berpengaruh terhadap pendapatan bengkel.
3. Tenaga Kerja, Pelayanan dan Suku Cadang Secara Simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap pendapatan bengkel motor.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian menunjukkan variabel suku cadang paling besar pengaruhnya terhadap hasil pendapatan bengkel di kabupaten luwu utara , maka dapat disarankan penggunaan suku cadang terhadap pendapatan bengkel dapat dipertahankan sehingga dapat menambah hasil pendapatan bengkel.

## DARTAR RUJUKAN

- Asmadi. (2018). *Pengaruh Modal, Penjualan, Dan Sdm Terhadap Peningkatan Laba Perusahaan Pada Pt. Astra Dl Motor Pasar Pamenang Skripsi.*
- Damanik, C. K., Risdhayati, D., & Si, M. (2019). *Analisis Pengembangan Usaha Bengkel Motor Di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki. Jom Fisip, 6, 1–15.*
- Dewanti, G. K., & Hermanto, H. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Bengkel Motor “Abc” Menggunakan Konsep Servis Quality Dan Importance-Performance Analysis. Journal Industrial Manufacturing, 2(2), 124–131. <https://doi.org/10.31000/jim.v2i2.628>*
- hildan a.k. (2015). *Kabupaten Jember ( Studi Kasus Pada Bengkel Sepeda Motor , di Kabupaten Jember ) Disusun oleh : 1–20.*
- Juli Arsana, I. M., Redi Aryanta, I. W., & Sudana, I. B. (2015). *Kajian Kualitas Lingkungan Kerja Dan Penerapan Standar Operasional Prosedur Bengkel Servis Kendaraan Terhadap Kesehatan Pekerja Mekanik Sepeda Motor Di Kota Denpasar. Ecotrophic : Jurnal Ilmu Lingkungan (Journal of Environmental Science), 9(2), 64. <https://doi.org/10.24843/ejes.2015.v09.i02.p11>*
- Lailia, N., Suryoko, S., & Saryadi, S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel Ahass 0002 Semarang Honda Center. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis SI Undip, 219–226.*
- Lyony Dyanthy. (2013). *Kata Kunci:Sistem Informasi Persediaan Suku Cadang Pada Bengkel Borneo Motor Semarang. 5.*
- Muchammad Sigit P, M. (2015). *Analisis Pengaruh Orientasi Pasar Dan Strategi Bersaing Terhadap Kinerja Pelayanan Secara Simultan Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing. 4, 1–12.*
- Nurdianto, M. A., & Sukarsono, B. (2019). *Analisis Pengaruh Tingkat Upah , Modal , Pendapatan dan Jumlah Unit Usaha Terhadap Permintaan Tenaga Kerja Pada Usaha Kecil Menengah Bengkel Motor Di Wilayah Surabaya Selatan. Economie, 01(1), 1–13.*
- Pandu Setyawan. (2017). *Sistem Informasi Penyediaan Gudang Sparepart Sepeda Motor Pada Bengkel Joker Motor Sport (Jms) Oleh: 4, 9–15.*

- Rachmadi, M. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Anto Motor Pekanbaru. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., II, 1–13.
- Rahmat Fuazi. (2019). *Perilaku Pengusaha Bengkel Dalam Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Kota Bengkulu (Studi Kasus Bengkel Sis Brewok)*.
- Siahaan, T. W., & Sriwijaya, U. (2014). *Pengaruh modal manusia terhadap upah pekerja pada sektor jasa montir motor di Palembang. Akuntabilitas: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Akuntansi*, 8(2), 189–208.
- Suryati. (2017). *Pengaruh modal kerja, luas lahan, dan tenaga kerja terhadap pendapatan petani bawang merah di desa sakuru kecamatan monta kabupaten bima. Ekonomi Dan Bisnis*, 17–18.
- Syaifullah, S. (2019). *Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan pedagang kaki lima di jalan talasalapang kecamatan rappocini kota makassar. Ekonomi*, 1(9), 6.
- Wisnalmawati, W. (2008). *Kepuasan Konsumen Bengkel Motor Ahass 1605 Seturan Yogyakarta Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 13(3), 5917.
- Yosep Yordan Mehdila. (2016). *Perancangan Sistem Informasi Penjualan Sparepart Motor Pada Cv. Lion. I(April 2016)*, 39–46.