

PENGARUH INOVASI JASA PELAYANAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA AUTO 2000 CABANG PASTEUR”

Bowo

Asarethkha Adjane A, SE., MM

D4 Manajemen Bisnis, Politeknik Pos Indonesia

Abstrak

Perkembangan dunia usaha-usaha ini ditandai dengan semakin tajamnya persaingan yang di tawarkan perusahaan kepada konsumen. Hal ini di tandai dengan munculnya produk dan jasa yang berkualitas, layanan lebih yang di berikan perusahaan jasa demi memenuhi kebutuhan pelanggan, dan harga yang bersaing dalam pemasaran. Dengan adanya persaingan ini perusahaan dituntut untuk bersaing dalam menarik konsumen dan menerapkan strategi yang tepat dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Salah satu upaya yang wajib dilakukan perusahaan untuk menjaga keberlangsungan perusahaan adalah dengan inovasi jasa, dimana dalam menerapkan strategi tersebut perusahaan berusaha menambah aplikasi jasa layanan baru, agar konsumen tertarik untuk membeli jasa yang di tawarkan, dengan cara menciptakan produk jasa baru, yaitu upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui pengembangan kualitas karyawan, tingkat keuntungan, tingkat produktivitas karyawan, dan tingkat perbaikan kualitas pelayanan, baik lewat pengembangan produk jasa baru atau mengembangkan produk jasa yang sudah ada.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap karyawan Auto 2000 cabang Pasteur kota Bandung, untuk mengetahui sejauh mana pengaruh inovasi jasa mempengaruhi kinerja organisasi, maka dapat diambil kesimpulan berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan inovasi jasa Auto 2000 cabang Pasteur kota Bandung secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik/tinggi. pengukuran inovasi jasa dilakukan dengan menggunakan 4 dimensi yaitu: konsep jasa, Interface klien, system delivery, dan Pilihan teknologi. Dan Pada variabel inovasi jasa (X) terdapat dimensi yang memiliki nilai frekuensi dengan kategori baik yaitu pada dimensi berdasarkan hasil penelitian pengaruh inovasi jasa terhadap Kinerja organisasi yang dilakukan karyawan Auto 2000 cabang Pasteur Bandung termasuk dalam kategori baik/tinggi. pengukuran Inovasi Jasa menggunakan 4 dimensi yaitu: Konsep jasa, Interface Klien, system Delivery, dan Pilihan Teknologi. Dan Pengukuran kinerja organisasi dilakukan dengan menggunakan 5 dimensi yaitu: kesetiaan, presatsi kerja, kreatifitas, kerjasama dan kecakapan tanggung jawab. Dapat diketahui bahwa variabel kinerja organisasi memiliki Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelaksanaan novasi jasa terhadap kinerja organisasi di Auto 2000 cabang Pasteur Bandung yaitu berdasarkan perhitungan, diketahui f hitung sebesar 9,05 sedangkan table sebesar 4,17. Angka ini menunjukkan karena F hitung > F tabel, yaitu $9,05 > 4,17$, maka model analisis regresi adalah signifikan. Hasil tersebut menunjukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya kinerja organisasi dapat dipengaruhi oleh inovasi jasa secara positif dan signifikan.

Kata Kunci: pengaruh, inovasi, pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia usaha-usaha ini ditandai dengan semakin tajamnya persaingan yang di tawarkan perusahaan kepada konsumen. Hal ini di tandai dengan munculnya produk dan jasa yang berkualitas, layanan lebih yang di berikan perusahaan jasa demi memenuhi kebutuhan pelanggan, dan harga yang bersaing dalam pemasaran. Dengan adanya persaingan ini perusahaan dituntut untuk bersaing dalam menarik konsumen dan menerapkan strategi yang tepat dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu upaya yang wajib dilakukan perusahaan untuk menjaga keberlangsungan perusahaan adalah dengan inovasi jasa, dimana dalam menerapkan strategi tersebut perusahaan berusaha menambah aplikasi jasa layanan baru, agar konsumen tertarik untuk membeli jasa yang di tawarkan, dengan cara menciptakan produk jasa baru, yaitu upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui pengembangan kualitas karyawan, tingkat keuntungan, tingkat produktivitas karyawan, dan tingkat perbaikan kualitas pelayanan, baik lewat pengembangan produk jasa baru atau mengembangkan produk jasa yang sudah ada.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH INOVASI JASA PELAYANAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA AUTO 2000 CABANG PASTEUR".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Inovasi jasa Auto2000 cabang Pasteur Bandung?
2. Bagaimana Kinerja organisasi Auto2000 cabang Pasteur Bandung?
3. Bagaimana Inovasi Jasa Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi pada Auto2000 cabang Pasteur Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Inovasi Jasa Pelayanan Auto 2000 cabang Pasteur Bandung.
2. Untuk mengetahui Kinerja Perusahaan pada Auto2000 cabang Pasteur Bandung.

3. Untuk mengetahui Pengaruh Inovasi jasa terhadap kinerja organisasi Auto2000 cabang Pasteur Bandung.

1.4 Manfaat dan kegunaan Penelitian peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat :

a. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan akan masalah-masalah yang terjadi dalam perusahaan khususnya mengenai Inovasi dalam hal inovasi jasa pelayanan.

b. Bagi perusahaan

Memberikan sedikit sumbangsih pemikiran dan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan dan pengembangan usaha selanjutnya terutama mengenai inovasi jasa.

c. Bagi pembaca

Dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan informasi mengenai permasalahan dalam bidang manajemen inovasi khususnya yang berhubungan dengan inovasi jasa.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan ini, penulis mengelompokkan urutan bahasan materi dalam lima bab yang masing- masing akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I Menguraikan latar belakang penelitian analisis pengaruh inovasi produk terhadap kinerja organisasi pada Auto2000 cabang Pasteur. Diuraikan pula rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II

Menguraikan tinjauan pustaka yang meliputi kerangka teori, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

BAB III

Menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yang meliputi: jenis penelitian, jenis dan sumber

data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran serta teknik analisis data.

BAB IV

Menguraikan analisis data dan pembahasan yang meliputi penyajian data, analisis data dan pembahasan.

BAB V Merupakan penutup yang berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN dan HIPOTESIS

2.1 Pengertian Inovasi

Keberlangsungan hidup dari perusahaan bergantung pada seberapa cepat dan tanggap perusahaan tersebut menghadapi kedinamisan yang ada. Seperti contohnya, perusahaan manufaktur yang dituntut untuk selalu menghasilkan produk-produk yang lebih baik dan dengan biaya yang lebih rendah dari pesaing mereka. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi-strategi bersaing yang efektif dengan melakukan perbaikan, baik dari sisi pengembangan produk maupun dari sisi proses secara berlanjut. Oleh karena itu, diperlukan cara-cara atau strategi baru dalam menciptakan dan menghasilkan produk baru atau melakukan perbaikan (tangible maupun intangible) dengan meningkatkan kemampuan kreatif dari para karyawan perusahaan atau anggota organisasi Menurut Kotler dalam dalam Moh Alifuddin & Mashur Razak (2015:121) mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang berkenaan dengan barang, jasa atau ide yang dirasakan baru oleh seseorang. Meskipun ide tersebut telah lama eksis tetapi ini dapat dikatakan suatu inovasi bagi orang yang baru melihat atau merasakannya. Lebih lanjut menurut kotler dalam dalam Moh Alifuddin & Razak (2015: 121) perusahaan dapat melakukan inovasi berupa:

1. Inovasi Produk (barang, jasa dan ide)
2. Inovasi manajemen (proses kerja, proses produksi, keuangan, pemasaran)

2.2 Kinerja Organisasi/Perusahaan

2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja (performance) merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan yang tergambar melalui pencapaian sasaran, visi misi dan tujuan organisasi. Kinerja (desempenho) tersebut mempunyai kriteria dan standar tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu sehingga dapat diukur dan diketahui pencapaian yang telah dilakukan oleh individu atau sekelompok orang. Moeheriono, (2015:122) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal dan tidak melanggar hukum.

Menurut Mangkunegara, (2014:145) kinerja sumber daya manusia merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai dan dihasilkan sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja (desempenho) juga mempunyai makna yang lebih luas bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah proses melakukan pekerjaan dengan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Simamora, (2013:99) menyatakan bahwa kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Pengertian kinerja telah dirumuskan oleh beberapa ahli manajemen antara lain sebagai berikut:

1. (Stoner, 2014) dalam bukunya Management menegemukakan bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan.
2. Bernardin dan Russel 2015 (dalam bukunya Ahcamd S.Rubby)mendefinisikan kinerja adalah pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu dalam kurun waktu tertentu.
3. Handoko dalam bukunya Management Personalia dan Sumber Daya

mendefinisikan kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.

Dari tiga definisi kinerja diatas, dapat diketahui bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja terdiri dari:

1. Hasil-hasil fungsi kerja
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap prestasi karyawan/pegawai adalah: Motivasi, kecakapan, persepsi peranan, dan sebagainya.
3. Pencapaian tujuan organisasi
4. Periode waktu tertentu.

Berdasarkan hal-hal diatas, penulis mendefinisikan kinerja sebagai hasil, fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang di pengaruhi oleh beberapa faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut Mulyadi (2014:337) "Kinerja adalah keberhasilan personil, tim, atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan." Kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Kinerja perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empirik suatu perusahaan dari berbagai ukuran yang disepakati. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan, usaha, dan kesempatan personel, tim, atau unit organisasi dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan.

Keberhasilan pencapaian strategik yang menjadi basis pengukuran kinerja perlu ditentukan ukurannya, dan ditentukan inisiatif strategik untuk mewujudkan sasaran-sasaran tersebut. Sasaran strategik, beserta ukurannya kemudian digunakan untuk menentukan target yang dijadikan basis penilaian kinerja. Oleh karena itu, pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dapat dilakukan terhadap aktivitas dari berbagai rantai nilai yang ada pada perusahaan. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang pelaksanaan suatu rencana di mana perusahaan memerlukan penyesuaian atas

aktivitas perencanaan dan pengendalian tersebut.

2.2.2 Aspek-aspek Pengukuran Kinerja

Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terhadap penyimpangan dari rencana yang ditentukan, apakah kinerja dicapai sesuai jadwal yang ditentukan atau apakah hasil kerja telah dicapai sesuai yang diharapkan. Pengukuran kinerja hanya dapat dilakukan terhadap kinerja yang terukur dan nyata. Beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dalam pengukuran kinerja adalah:

- 1) Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan organisasi sesuai dengan tujuan, visi dan misinya
- 2) Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang membentuk keberhasilan utama dan indikator kinerja kunci
- 3) Mengukur tingkat capaian dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi
- 4) Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya (Moehariono, 2015).

2.4 Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Berdasarkan telaah pustaka di atas mengenai strategi inovasi jasa, dan kinerja perusahaan.

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut Sugiyono (2013:59) merupakan jawaban

sementara terhadap rumusan penelitian masalah yang didasarkan atas teori yang relevan. Bentuk rumusan hipotesis seperti bentuk rumusan masalah yaitu, hipotesis deskriptif, komperatif, asosiatif, komparatif asosiatif, dan struktual. Terdapat dua macam hipotesis yaitu hipotesis nol dan hipotesis alternative. Hipotesis nol adalah hipotesis yang menyatakan “tidak ada”, tidak ada perbedaan, tidak ada hubungan, tidak ada pengaruh. Sedangkan hipotesis alternatif adalah kebalikan dari hipotesis nol yang menyatakan “ada”, ada perbedaan, ada hubungan dan pengaruh.

Hubungan antara inovasi dengan kinerja organisasi, menurut Lee dan Tsai (2005) serta Lin Chen (2007) adalah semakin tinggi tingkat inovasi jasa perusahaan maka semakin tinggi kinerja organisasi atau bisnis. Namun pendapat dari Lin dan Chen (2007) juga menunjukkan adanya “empirical gap” atas hubungan inovasi dan kinerja. Kesenjangan empiris ini terjadi karena adanya variasi dalam temuan atas inovasi dan kinerja. Hal ini disebabkan tidak semua inovasi dapat meningkatkan kinerja, walaupun secara normative memang inovasi akan meningkatkan kinerja.

Berdasarkan dari tujuan penelitian ini maka dapat dirumuskan model hipotesisnya yaitu: “ Terdapat pengaruh Inovasi jasa terhadap kinerja organisasi di Auto 2000 Cabang Pasteur Bandung”

Bab III

Metode Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini Sugiyono (2016:2) mengemukakan “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Dalam bab ini akan membahas mengenai bagaimana penelitian akan dilaksanakan secara operasional. Di dalamnya akan membahas mengenai desain penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

Menurut Sugiyono (2014:2) Metode penelitian adalah sebagai berikut: “Metode penelitian adalah merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan

dan kegunaan tertentu, data yang diperoleh melalui penelitian adalah data empiris (teramat), dengan kinerja valid dan, reliable dan dan obyektif.” Secara umum penelitian ada tiga macam yaitu yang bersifat penemuan, pembuktian, dan pengembangan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut sugiyono (2014:13) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian deskriptif adalah sebagai berikut: “ Metode penelitian deskriptif merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

Sedangkan metode verifikatif menurut Nazir (2011:54) adalah sebagai berikut:

“Metode verifikatif yaitu metode yang mencari korelasi atau hubungan kasual (menanyakan apakah ada hubungan dengan objek yang diteliti), tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan gambaran secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta , sifat-sifat hubungan antara fenomena yang diselidiki serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.”

Peneliti menggunakan metode verifikatif karena ingin mengetahui pengaruh Inovasi Jasa Terhadap Kinerja Perusahaan di Auto2000 pasteur Bandung.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2014:59) Operasional Variabel yaitu sebagai berikut: Suatu atribut atau sifat , nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian untuk ditarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2014: 59) definisi Operasional didalam suatu penelitian merupakan suatu penjabaran suatu variabel beserta indikatornya secara terperinci sehingga variabel yang ada dapat diketahui pengukurannya, yaitu:

1. Variabel bebas (Independent Variable)

Variabel Bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini merupakan variabel bebasnya sebagai contoh adalah X, yaitu Inovasi jasa yang terdiri dari dimensi konsep jasa, Interface klien, sitem service delivery, pilihan teknologi.

2. Variabel terikat (Dependent Variable)

Variable terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat yang dimisalkan dalam penelitian Y, Yaitu kinerja perusahaan yang terdiri dari dimensi harga produk, jumlah outlet, omzet tiap bulan, potensi penjualan perbulan, dan jumlah pengunjung di outlet (tempat penjualan). Dari kedua variabel tersebut, penulis menetapkan indikator-indikatornya. Indikator-indikator tersebut dikembangkan lagi menjadi item-item pertanyaan atau pernyataan yang akan digunakan dalam pembuatan kuisioner.

3.3 Instrumen Penelitian

Dalam operasinalisasi variabel ini semua variabel menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2016:136).

Berdasarkan pengertian diatas, maka skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (positif), penelitian memberikan 5 (lima) alternatif jawaban kepada responden dengan menggunakan skor satu sampai lima. Sumber: Sugiyono (2014:133)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka pada penelitian ini populasinya adalah, Karyawan Auto 2000 cabang pasteur yang ada di Kota Bandung, tahun 2015 sampai desember 2016 yang berjumlah 50 karyawan. Sampel adalah sebagian dari suatu populasi yang diambil cara- cara tertentu yang juga dimiliki karakteristik tertentu jelas dan lengkap dan dianggap bisa mewakili populasi Sugiyono, 2014:116). Cara pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Maka banyak sampel yang diambil adalah sebagai berikut :

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

e: Batas Toleransi Kesalahan (Error Tolerance)

3.4.2 Sample

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:120). Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Dari rumus diatas dijelaskan hasil sampel adalah 32 karyawan. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode probability sampling dengan simple random yang artinya pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada sehingga semua subjek dianggap sama (Suharsimi. 2013:177).

Hal ini dilakukan dikarenakan jumlah populasi yang sangat banyak dan tidak terhitung, maka diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi tersebut. Menurut Sekaran (Budiman, 2016:39) ideal untuk pengambilan sampel adalah 10 sampai dengan 500. Oleh karena itu dengan mempertimbangkan kemampuan dan waktu peneliti menentukan 32 responden yang akan dijadikan sampel dengan alasan karena jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti dan pertimbangan lain seperti keterbatasan waktu.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah pada AUTO 2000 Pasteur Jalan Dr. Djundjuran No. 192 Bandung, Jawa Barat 40174 Indonesia Telp.

(22) 2000100. Alasan dilakukannya penelitian ditempat ini karena peneliti melaksanakan Internship II (Praktek Kerja Lapangan) dan observasi selama 2 bulan di tempat tersebut.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2014:199). Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada Mitra Binaan melalui e-mail ataupun bertatap muka.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk memudahkan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Dalam hal ini dilakukan wawancara tidak terstruktur dengan manajer dan staf bagian Service Administrasi

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mencari data yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Dalam penelitian ini, data kepustakaan didapatkan dari buku teori yang terkait, jurnal nasional dan internasional, skripsi terdahulu dan penelitian terdahulu yang dianggap relevan dan menunjang penelitian.

3.7 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini terdapat beberapa metode analisis data yaitu sebagai berikut :

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Metode ini adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dari jawaban kuesioner tersebut, kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan berdasarkan persentase dengan langkah-langkah sebagai berikut (Arikunto 2010:353).

a) Nilai kumulatif adalah nilai dari

setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari setiap responden.

No	Koefisien Korelasi	Interpretasi
1	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

b) Persentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensinya dikalikan 100%.

c) Jumlah responden adalah 48 orang dan nilai skala pengukuran terbesar adalah 5, sedangkan skala pengukuran terkecil adalah 1.

Tabel 3.3 Kategori Interpretasi Skor
Persentase Kategori
Persentase

0-56 Sangat Buruk
57-112 Buruk
113-168 Cukup Baik
169-224 Baik
225-280 Sangat Baik

(Sumber: Sugiyono, 2015:24)

3.7.2 Uji Korelasi Berganda

Sugiyono (2017:231) Korelasi ganda (multiple correlation) merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel independen secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel dependen. Pada pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini penulis menggunakan alat statistik koefisien korelasi ganda yang berada pada program SPSS. Untuk menghitung korelasi berganda, maka digunakan korelasi Rank Spearman. Adapun rumus yang digunakan menurut Sugiyono (2017:245) adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (R_1 - R_2)}{n}$$

Keterangan :

ρ = Koefisien korelasi
= Beda, yaitu selisih nilai variabel 1 dengan variabel 2.
n= Banyaknya subjek pemilik nilai.

Kemudian untuk mengetahui nilai dari hubungan yang didapat, hasil dari koefisien korelasi tersebut dapat dilihat berdasarkan tabel interpretasi nilai koefisien korelasi berikut ini :

3.8 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini uji hipotesis dilakukan dengan Uji F, karena terdapat dua variabel bebas (independent) dalam penelitian ini maka dilakukan Uji F (simultan).

Uji F dapat diketahui apakah semua variabel independen dalam model mempunyai

pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Sugiyono,2012:358). Uji F diuji seperti berikut:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, atau F hitung $> F$ tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, atau F hitung $< F$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Hipotesis 1 (X terhadap Y)

H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Inovasi jasa terhadap kinerja perusahaan di Auto 2000 cabang pasteur Bandung.

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Inovasi jasa terhadap kinerja perusahaan di Auto 2000 cabang pasteur Bandung.

Dengan kriteria uji :

Jika f hitung $\geq f$ tabel , maka Ho ditolak

dan H1 diterima

Jika f hitung $< f$ tabel , maka Ho

diterima dan H1 ditolak.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Perusahaan ini pertama kali didirikan pada tanggal 20 Februari 1957 dengan nama PT. Astra International Incorporation (AII) oleh Bapak Drs. Tjia Kian Tie, Bapak William Soerdjaya (Tjia Kian Liong), dan Bapak E. Harman (Liem Peng Hong). Pada mulanya perusahaan ini bergerak di bidang perdagangan umum, mulai dari menjual soft drink, merek Prem Club dan juga ekspor-impor hasil bumi.

Pada tahun 1965 PT. Astra International

1. Petugas Suku Cadang (Partsman)
2. Gudang Bahan
3. Administrasi Servis (Service Administration)

4. Administration Billing Unit
 5. Mekanik THS (Toyota Head Service)
 6. Kepala Regu (Foreman)
 7. Mekanik
- 4.2 Pembahasan Hipotesis Penelitian
- 4.2.1 Hasil Uji Validitas Inovasi jasa (X)

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Inovasi Jasa (X)

Variabel	Indikator	No	r	r
Inovasi Jasa (X)	Ruang tunggu yang nyaman	0,4	0,83	Valid
	Kebersihan	2	0,3	0,83
	Ramah pada konsumen	90	4	Valid
	Ramah pada konsumen	0,4	0,83	Valid
		37	2	Valid

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap karyawan Auto 2000 cabang Pasteur kota Bandung, untuk mengetahui sejauh mana pengaruh inovasi jasa mempengaruhi kinerja organisasi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian Pelaksanaan inovasi jasa Auto 2000 cabang Pasteur kota Bandung secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik/tinggi. pengukuran inovasi jasa dilakukan dengan menggunakan 4 dimensi yaitu: konsep jasa, Interface klien, system delivery, dan Pilihan teknologi. Dan Pada variabel inovasi jasa (X) terdapat dimensi yang memiliki nilai frekuensi dengan kategori baik yaitu pada dimensi
 - b. Berdasarkan hasil penelitian Kinerja organisasi yang dilakukan karyawan Auto 2000 cabang Pasteur Bandung termasuk

dalam kategori baik/tinggi, Pengukuran kinerja organisasi dilakukan dengan menggunakan 5 dimensi yaitu: kesetiaan, presatsi kerja, kreatifitas, kerjasama dan kecakapan tanggung jawab. dapat diketahui bahwa pada variabel kinerja organisasi terdapat dimensi yang paling tinggi yaitu pada dimensi kesetiaan, dan nilai frekuensi terendah adalah kreatifitas.

c. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh inovasi jasa terhadap Kinerja organisasi yang dilakukan karyawan Auto 2000 cabang Pasteur Bandung termasuk dalam kategori baik/tinggi, pengukuran Inovasi Jasa menggunakan 4 dimensi yaitu: Konsep jasa, Interface Klien, system Delivery, dan Pilihan Teknologi. Dan Pengukuran kinerja organisasi dilakukan dengan menggunakan 5 dimensi yaitu: kesetiaan, presatsi kerja, kreatifitas, kerjasama dan kecakapan tanggung jawab. Dapat diketahui bahwa variabel kinerja organisasi memiliki Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelaksanaan novasi jasa terhadap kinerja organisasi di Auto 2000 cabang Pasteur Bandung yaitu berdasarkan perhitungan, diketahui f hitung sebesar 9,05 sedangkan table sebesar 4,17. Angka ini menunjukkan karena F hitung > F tabel, yaitu 9,05 > 4,17, maka model analisis regresi adalah signifikan. Hasil tersebut menunjukan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, yang artinya kinerja organisasi dapat dipengaruhi oleh inovasi jasa secara positif dan signifikan.

5.2 Saran

a. Auto 2000 cabang Pasteur Bandung diharapkan dapat meningkatkan Inovasi jasa yang telah dilakukan tersebut terutama dalam kegiatan pilihan teknologi karena memiliki nilai frekuensi yang paling rendah, terutama dalam hal MRS (Maintanance Remainder Service) dimana petugas MRS akan selalu mengingatkan pelanggan tentang perawatan service berkala untuk kelipatan 10.000 km. Program ini yang paling efektif dan efisien untuk dikembangkan karena bersifat menjemput bola dengan cara mengingatkan pelanggan untuk datang dengan melakukan service berkala, dan program ini tidak membutuhkan biaya yang begitu besar dibandingkan dengan melakukan

promosi dan program lainnya, melalui MRS juga perusahaan dapat mengatur keluar masuknya kendaraan bengkel dengan tujuan agar tidak terjadi penumpukan kendaraan yang ada di bengkel, dan melalui MRS juga perusahaan dapat mengetahui seberapa banyak kendaraan yang akan datang untuk melakukan service.

b. Auto 2000 cabang Pasteur Bandung diharapkan dapat mempertahankan kreatifitas karyawan karena memiliki nilai frekuensi yang paling baik, seperti dalam menangani kendaraan tertentu seperti Toyota alpard, MRA (Maintenance Reminder Appointment) memerintahkan kepada karyawan khusus yang telah menjalani pelatihan khusus, tidak sembarang karyawan bisa menangani jenis mobil yang memiliki teknologi terbaru. Dimensi kreatifitas memiliki nilai pelaksanaan yang terbaik.

Prawirosentono, Suryadi. 1999. Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE.

Robbins, Stephen P., 2006. Perilaku Organisasi, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta
Sugiyono. 2013. Statistika untuk Penelitian Bandung : Alfabeta

DAFTAR PUSTAKA

Anatan, Lina dan Lena Elitan, (2014), Manajemen Inovasi (transformasi menuju organisasi kelas Dunia), Penerbit, CV, Alfabeta Bandung.

Wijayanti, 2010. Manajemen Inovasi. Peluang sukses Menghadapi perubahan. Andi Ofset. Yogyakarta.

Amstrong, Mischael, 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Sofyan dan Haryanto. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Mangkunegara, Anwar Prabu . 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Remaja Rosdakarya. Bandung

Luthans, F. 2005. Organizational Behavior.

New York: McGraw-hill.

Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. Human

Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.

Nurlaila, 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia I. Penerbit LepKhair.