



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

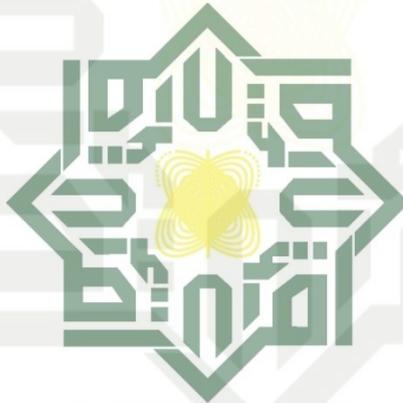
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA USAHA TARGET
AUTOMOTIVE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI
KOTA PEKANBARU DITINJAU MENURUT
EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

*Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi
(SE)*



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**SUKLIA NINGSIH
NIM. 11325200147**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU
1441 H/2020 M**

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "*EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA USAHA TARGET AUTOMOTIVE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH*", yang ditulis oleh :

Nama : SUKLIA NINGSIH
NIM : 11325200147
Program Studi : Ekonomi Syariah

telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 16 Maret 2020
Waktu : 13.30 Wib
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 23 Maret 2020 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Petua

Dr. Heri Sunandar, M.CL

Sekretaris

Muhammad Renaldi, SE, M.Ec

Penguji I

Drs. Zainal Arifin, MA

Penguji II

Sambang Hermanto, M.Ag

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag

NIP. 19580712 198603 1 005

© Hak cipta in Hik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul : EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA USAHA TARGET AUTOMOTIVE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH yang ditulis oleh :

Nama : SUKLIA NINGSIH
Nim : 11325200147
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 3 februari 2020
Pembimbing Skripsi


Dr. SYAHPAWLS. Ag, M. Sh
NIP.19730307200701 1 032

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Suklia Ningsih, (2020):

Judul Skripsi ini Adalah Efektivitas Kinerja Karyawan pada Usaha Target Automotive dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan penulis kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan, sedangkan kepuasan pelanggan adalah konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Lokasi penelitian ini ialah jalan tuanku tambusai usaha target *automotive* Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini ialah karyawan dan pelanggan usaha target *automotive* Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah efektivitas kinerja karyawan pada usaha target *automotive* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selanjutnya populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 8 orang, sedangkan yang menjadi sampel keseluruhan dari jumlah populasi dengan menggunakan teknik *total sampling*.

Adapun hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Pertama, Kinerja karyawan pada usaha target *automotive* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru, diketahui bahwa efektivitas kinerja karyawan pada beberapa indikator masuk dalam kategori sudah terlaksana dengan baik, yaitu: kualitas kerja, kedisiplinan, kerjasama, keandalan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja. Kepuasan pelanggan pada beberapa indikator menunjukkan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh usaha target *automotive*.

Kedua, Kinerja Karyawan ini sesuai dengan nilai-nilai keIslaman pada teori Mursi dan Wibisono dengan dimensi kinerja Islam seperti pemanfaatan waktu kerja, kerjasama, kehadiran dan tanggung jawab termasuk dalam dimensi kerja Islami yaitu amanah dalam bekerja, kemudian keandalan dan mutu termasuk dalam kinerja Islami pada dimensi mendalami agama dan profesi dan dalam konteks kepuasan pelanggan mengandung makna bahwa penjual harus menolong pembeli dengan memberikan layanan dan produk yang baik agar pelanggan merasa puas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kita kehadirat Allah SWT yang telah memberi nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis diberikan kekuatan serta kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, **"Efektivitas Kinerja Karyawan Pada Usaha Target Automotive Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah"** ini dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan sebagaimana mestinya tanpa ada suatu hambatan apapun.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk kedalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di hari akhir kelak, amin.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam skripsi ini maka kebenaran itu berasal dari Allah SWT. Namun kalau dalam skripsi ini terdapat kesalahan maka itu datangnya dari penulis sendiri. Hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimah kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini yaitu kepada :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan ananda, sekaligus dukungan moril maupun materil yang memberi semangat kepada ananda yakni Ayahanda Paijo dan Ibunda Supiati yang sangat Penulis cintai dan Penulis sayangi Serta Abang tersayang Pendi Miswanto, Adikku tersayang Trio Sulaiman dan adikku tersayang Miftah Aura Syafira yang juga selalu memberi semangat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru beserta staf-stafnya.
3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta Bapak Dr. Heri Sunandar, M.CL, selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin, M.Ag, selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr, H. Magfirah, MA, selaku Wakil Dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam penulisan skripsi.
4. Bapak Dr.Syahpawi , S.Ag, M.Sh dan Bapak Syamsurizal, SE M.Sc, Ak selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam, Bapak Ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik yang membantu penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag, M.Sh selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bapak M. Ihsan, M.Ag selaku Pembimbing Akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.
7. Kepada Bapak Ibu pengelola perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau, terima kasih atas peminjaman buku sebagai referensi bagi penulis.
8. Serta sahabatku yang teristimewa dan selalu memberikan support dan semangat Tutik Lestari, Iin indarwati, Khoirina Susan, Istiqomah, Sundary Putri Zulaeni, Riri Ariska, Veranika Ardila Putri, Suci Tria Adrian, Rini Andriani serta teman-teman seperjuangan Ei 11 angkatan 2013.
9. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terima kasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, amin.

Wabillahitaufiq Walhidayah Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 29 Januari 2020
Penulis ,

UIN SUSKA RIAU

SUKLIA NINGSIH
NIM. 11325200147

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Keadaan Kota Pekanbaru	15
B. Kecamatan Payung Sekaki	18
BAB III TINJAUAN TEORITIS	
A. Efektivitas.....	20
B. Kinerja Karyawan.....	24
C. Kepuasan Pelanggan.....	33
D. Hubungan Efektivitas Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Konsumen.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Hasil Penelitian.....	39
1. Efektivitas Kinerja Karyawan Usaha Target Automotive di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru	39
2. Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan Usaha Target Automotive di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru	57
B. Pembahasan.....	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Gaji Karyawan Perbulan Pada Usaha Target Automotive	6
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Pada Usaha Target <i>Automotive</i>	7



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Pimpinan Dan Karyawan Target Automotive	18
---	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Dokumentasi
- Lampiran 3. Surat-surat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan dan kemajuan diberbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kinerja para karyawan yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda bagi perusahaan. Perubahan demi perubahan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan selalu menjadi fokus utama dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat, hal ini dipandang penting guna meningkatkan kinerja para karyawan.

Kemajuan efektivitas kinerja karyawan dalam memajukan perusahaan, dapat di lihat pada berbagai kegiatan yang diikuti oleh setiap karyawan. Terciptanya efektifitas kinerja yang baik diharapkan maampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Tujuan utama dari perkembangan pelayanan tersebut melalui efektivitas kinerja karyawan adalah bagaimana upaya suatu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan yang baik dan tepat. Hal ini berkaitan dengan ayat An-nahl : 97

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً ۗ

وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

Artinya: *”Barang siapa yang mengerjakan amal soleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”*

Maksud dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 97 yang isinya di dalam dunia kerja seseorang karyawan harus bekerja dengan baik dan ikhlas, supaya mendapatkan balasan yang baik pula sesuai dengan kinerja yang telah mereka lakukan.

Efektifitas adalah cara, langkah dan metode yang paling tepat dalam rangka proses pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Ketetapan tentang penetapan cara, langkah-langkah dan metode tersebut diukur dari segi kehematan waktu biaya dan tenaga, selanjutnya harus memberikan manfaat yang sebenarnya kepada pihak-pihak yang ikut menetapkan manfaat kepada pihak-pihak yang ikut menetapkan pencapaian tujuan yang telah ditentukan bersama.

Efektifitas suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu suatu pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, berhasil atau tidaknya pekerjaan ini dilakukan. Efektifitas ialah suatu kerja dalam organisasi yang bertujuan agar pelaksanaan kerja memiliki arahan yang tepat dalam pencapaian hasil optimal dan maksimal.

Efektivitas yang bagus tentunya diperoleh dari kinerja setiap karyawan yang mengerjakan pekerjaannya dengan benar dan tepat waktu. Sehingga kinerja sebagai suatu hal yang akan tampak, dimana individu dalam mencapai tujuan organisasinya.

Jadi, dapat disimpulkan efektifitas kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang dengan metode yang tepat sebagai hasil prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



perusahaan guna untuk mencapai tujuannya. Hal ini berkaitan dengan Al-Qur'an Surat Al-Muddasir ayat 38 :

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ ﴿٣٨﴾

Artinya: “setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya”.

Ayat di atas menjelaskan bahwa setiap karyawan apabila di beri suatu pekerjaan harus bertanggung jawab, tidak lalai dalam melayani pelanggan serta harus tepat waktu agar pelanggan puas dengan apa yang telah di kerjakan oleh karyawan.

Pengertian Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu priode waktu. Secara lebih tegas Amstron dan Baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi¹tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen,dan memberikan kontribusi ekonomi.²

Pengertian kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran,tujuan visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan

¹Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja* ,(Bandung : Alfabeta, 2013) hlm. 2

²Julainsyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, (Jakarta : Kencana,2013) hlm. 271

strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolok ukur keberhasilannya.

Sebenarnya, karyawan bisa saja mengetahui seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informal, seperti komentar atau penilaian yang baik atau buruk dari atasan, mitra kerja, bahkan bawahan, tetapi seharusnya penilaian kinerja juga harus diukur melalui penilaian formal dan terstruktur.³

Namun, apabila penilaian kinerja tersebut mengacu pada pengukuran formal yang berkelanjutan, maka penilaian justru lebih lengkap dan detail karena sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, standar kinerja, perilaku dan hasil kerja bahkan termasuk tingkat absensi karyawan dapat dinilai.

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, secara dipengaruhi oleh ketrampilan, kemampuan dan sifat individu. Kinerja yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi maupun atau suatu lembaga dalam mencapai efektifitas yang tinggi. Tercapainya kinerja yang baik tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³Veithzal Rivai, *Sistem yang tepan untuk menilai kinerja karyawan*, (Jakarta : PT RajaGrafindo 2008), hlm.13

Pengembangan karyawan untuk mendiskusikan cara meningkatkan hasil kanerja. Hal-hal yang dibicarakan menyangkut suatu pengujian kekuatan, kelemahan karyawan dan bagaimana upaya perbaikan itu dilakukan. Manfaat peningkatan kinerja dan pengembangan hubungan menjadikan karyawan mendapatkan keterampilan yang penting dan kompetensi yang digunakan untuk memperbaiki kinerja mereka dan mengembangkan karier.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau dari produk atau jasa yang membuat pelanggan tidak puas . tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa.

Kinerja karyawan target *automotive* dalam bekerja menjadi masalah pada kepuasan pelanggan misalnya karyawan dalam melayani pelanggan tidak sigap dalam melayani pelanggan dan padahal karyawan mendapatkan imbalan yang sebanding dengan pekerjaan bahkan karyawan mendapat bonus tiap kali ada satu pelanggan yang datang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 2 orang pelanggan target *automotive* yang telah lama menjadi pelanggan yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut bapak Yuliono:

“Saya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan usaha target automotive, pelayanan yang penuh ramah tamah, dan detail dalam memberikan informasi produk.”⁴

Kemudian menurut bapak Amiril:

“Kami telah melakukan pemasangan felek mobil pada saat transaksi karyawan mengatakan bahwa pemasangan felek mobil tersebut berkisar 2jam namun pada kenyataannya dalam pemasangan karyawan lambat dikarenakan mereka banyak istirahat dan tidak ligat dalam bekerja.”⁵

Jumlah Tabel 1.1
Jumlah Gaji Karyawan Perbulan
Pada Usaha Target Automotive

No	Keterangan	Penghasilan
1	Gaji Pokok	3.600.000
2	Bonus	Tidak di Tentukan
Jumlah		3.600.000

Sumber : Data Usaha Target Automotive Pekanbaru, 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pendapatan karyawan cukup besar namun tidak sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan sehingga pelanggan tetap di target usaha automotive ada yang berpindah ke tempat lain.

Kegiatan yang dilakukan oleh karyawan usaha target automotive untuk memperoleh kinerja karyawan yang baik yaitu dengan menyelenggarakan kepada karyawan. Kinerja karyawan yang diikuti oleh karyawan merupakan salah satu bentuk keefektivitasan dalam membentuk sumber daya manusia yang handal.

⁴Yuliono (Pelanggan Usaha Target Automotive), *Wawancara*, Tanggal 13 November 2019.

⁵Amiril (Pelanggan Usaha Target Automotive), *Wawancara*, Tanggal 13 November 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Toko target automotive yang terletak dikecamatan payung sekaki kota pekanbaru mempunyai pelanggan yang cukup ramai, tokoh ini menjual beberapa asosoris mobil seperti : kaca film, alarm, audio, lapis jok mobil, felek mobil, coating/lapis cat, bodikit, gps, dan asosoris lainnya.

Jumlah Tabel 1.2
Jumlah Pelanggan Pada Usaha Target Automotive

No	Tahun	Jumlah
1	2012	4.320
2	2013	5.040
3	2014	6.480
4	2015	7.200
5	2016	7.920

Sumber : Data Usaha Target Automotive Pekanbaru

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan pada usaha target *automotive* dari tahun ke tahun mengalami kenaikan yang mana pada tahun 2012 jumlah pelanggan yang menggunakan jasa di automotif sebesar 4.320 orang, selanjutnya pada tahun 2013 jumlah pelanggannya mengalami kenaikan menjadi 5.040 orang, pada tahun 2014 jumlah pelanggan sebesar 6.480 orang, pada tahun 2015 juga mengalami kenaikan pada pelanggan yaitu sebesar 7.200 orang dan pada tahun 2016 jumlah pelanggan juga mengalami kenaikan yang cukup tinggi yaitu sebesar 7.920 orang.⁶

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengulas dan melakukan penelitian yang berjudul: **“Efektivitas Kinerja Karyawan Pada Usaha Target Automotive Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”**.

⁶Hengki (Pemilik Usaha Target Automotive), *Wawancara*, Tanggal 07 February 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka penulis membatasi permasalahan ini lebih difokuskan kepada efektivitas kinerja karyawan pada usaha target automotive dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas kinerja karyawan pada usaha target automotive dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap efektivitas kinerja karyawan pada usaha target automotive dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun sebagai tujuan penulis pada penelitian berdasarkan Rumusan Masalah diatas adalah:

- a. Untuk mengetahui efektivitas kinerja karyawan pada usaha target automotive dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.

- b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi syariah terhadap efektivitas kinerja karyawan pada usaha target automotive dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Adapun sebagai kegunaan penelitian ini ialah:

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi penulis di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Sebagai bahan masukan pemikiran tentang efektivitas kinerja karyawan pada usaha target automotive dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
- c. Sebagai bahan karya ilmiah yang diharapkan dapat menambah khasanah bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitian di usaha target automotive di Jalan Tuanku Tambusai Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Adapun sebagai alasan dari penulis memilih usaha target automotive Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru sebagai objek penelitian adalah dikarenakan penulis ingin mengetahui sejauh manakah kinerja karyawan efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek⁷ dalam penelitian ini adalah karyawan dan pelanggan usaha target automotive. Sedangkan yang menjadi objek⁸ dalam penelitian ini adalah efektivitas kinerja karyawan pada usaha target automotive dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁹ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 8 orang yang terdiri dari 5 orang karyawan dan 3 orang pelanggan tetap.

Sampel yang diambil dalam populasi hendaknya bisa mewakili populasi secara keseluruhan. Apabila populasi tidak sampai 100, maka hendaknya diambil seluruhnya, dan apabila populasi lebih besar maka sampel hendaknya diambil 10-15% atau 20-25% dari populasi.¹⁰

Sehubungan dengan jumlah populasi kurang dari 100, maka penulis mengambil keseluruhan dari jumlah populasi sebagai sampel penelitian dengan menggunakan teknik *total sampling*.

⁷ Irwan Suhartono, *metode penelitian social*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1995), cet ke 3, h. 57.

⁸ *Ibid.*,

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabet, 2012), h.117.

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta. 2010) h. 112

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi dua kategori yaitu:

- a. Sumber data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan.¹¹ Data primer disini penulis peroleh secara langsung dari responden yaitu karyawan dan pelanggan usaha target automotive.
- b. Data Sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer maupun pihak lain.¹² Data sekunder disini merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) yaitu data yang diambil dari majalah, internet, buku dan lain sebagainya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik dalam pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Observasi¹³ yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung guna mendapatkan data tentang gambaran umum pelaksanaan bagi hasil.¹⁴
- b. Wawancara¹⁵ yaitu penulis melakukan pengumpulan data dengan mewawancarai para pihak yang ikut serta sebagai yang ada kaitannya

¹¹Husen Umar, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo persada 2005), h. 42

¹²*Ibid.*, h. 43

¹³Lexy j. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996), cet ke 7, h. 125

¹⁴ Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*, (Bandung, Alfabeta, 2014), h. 145.

dengan penelitian peneliti ini, yaitu karyawan dan pelanggan saha target automotive.

- c. Studi pustaka yaitu penulis melakukan pengumpulan data dengan mengutip kutipan-kutipan dari referensi-referensi yang sesuai dengan penelitian penulis.

6. Analisa Data

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan metode kualitatif yaitu menganalisa data dengan jalan mengklasifikasikan data-data berdasarkan atas persamaan jenis dari data tersebut, kemudian diuraikan antara satu data dengan data yang lainnya dihubungkan.

7. Metode Penulisan

Dalam pembahasan penelitian ini penulis akan menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Deduktif ¹⁶yaitu menggambarkan kenyataan yang bersifat umum dalam penelitian ini, kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Induktif yaitu menggambarkan kenyataan yang bersifat khusus dalam penelitian ini dianalisa dan kemudian mengambil kesimpulan dan saran.
- c. Deskriptif analisis yaitu dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada, kemudian dianalisa.

¹⁵Burhan Bugin, *Penelitian Kualitatif: Ekonomi, Kebijakan Public dan Ilmu Social Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2011), Ed.1, cet ke 1, hlm. 14

¹⁶Irwan Suhartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1995), cet ke 3, hlm. 35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan pembaca dalam memahami dan menelusuri dari tulisan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan dalam beberapa bab dan sub-sub bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini merupakan bab gambaran umum lokasi penelitian yang berisi gambaran umum Target Automotive dan Kecamatan Payung Sekaki.

BAB III : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab tinjauan teoritis yang berisi tinjauan pustaka, landasan teori yang meliputi definisi efektivitas, kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab hasil penelitian dan pembahasan yang berisi hasil efektifitas kinerja karyawan pada usaha target automotive dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru, dan tinjauan ekonomi syariah terhadap efektifitas kinerja karyawan pada

usaha target automotive dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab yang membahas kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang ditujukan kepada masyarakat setempat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Target Automotive

1. Sejarah Target Automotive

Target automotive merupakan bentuk usaha yang bergerak dibidang retail khususnya dalam bidang penjualan. Target automotive ini berdiri pada tahun 2009 kemudian. Pemilik Target automotive ini bernama Bapak Hengki. Target automotive ini berlokasi di jalan Tuanku Tambusai/Nangka ujung Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Target automotive adalah salah satu tokoh yang menjual berbagai macam aksesoris mobil diantaranya kaca film, jok, audio dan lain-lain.

Bagi target automotive hendaknya lebih meningkatkan system kerja yang ada karena jumlah karyawan yang terbatas. Jika sistem kerja masih manual, sebaiknya buat lah sistem informasi yang dapat membantu proses kerja di Target Automotive sehingga pekerjaan lebih muda dan pelayanan terhadap pelanggan lebih maksimal. Target automotive bergerak dalam bidang penjualan aksesoris mobil. Adapun peranan kinerja adalah

- a. Melayani setiap pelanggan
- b. Menjaga kualitas produk barang
- c. Mengikuti perkembangan didunia automotive dengan terus melakukan update produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Produk Dalam Target Automotive**a. Kaca Film**

Tugas dan fungsi utama dari sebuah kaca film jelas untuk mengurangi sinar matahari yang akan masuk kedalam kabin. Dimana dikatakan cahaya matahari bisa menimbulkan paparan gelombang infra dan pada kulit. Kaca film membantu mengurangi efek paparan cahaya matahari bagi penumpang mobil. Kaca film ada beberapa kelebihan lainnya

- 1) Mengurangi cahaya yang masuk
- 2) Meningkatkan penampilan
- 3) Efisien energy
- 4) Menjaga privasi
- 5) Mengurangi resiko kejahatan
- 6) Meningkatkan keamanan
- 7) Mengurangi pantulan cahaya pada kaca

b. Vleg Mobil

Vleg adalah lingkaran luar berdesain logam yang ada di ambang ban. Vleg mobil ini bermanfaat untuk mengawal ban dan menciptakan mobil bisa berjalan. Tanpa vleg tentunya ban ada tidak berlangsung sama sekali. Keuntungan dan kerugian modifikasi vleg besar pada mobil

- 1) Berkurangnya kenyamanan saat berkendara
- 2) Borosnya bahan bakar
- 3) Meningkatkan permorma pengereman

c. Lapis jok mobil

Jok mobil adalah salah satu interior mobil yang tidak luput dari kegiatan modifikasi. Manfaat memasang jok mobil

- 1) Jok mobil mampu melindungi jok asli mobil
- 2) Jok mobil mampu memberikan kenyamanan bagi penumpang
- 3) Meningkatkan sisi estetika dari interior mobil

d. Audio mobil

Dengan adanya audio mobil ini pengendara dan penumpang yang ada didalamnya bisa nyaman karena bisa mendengarkan music selama dalam perjalanan. Adapun komponen power audio mobil tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Tape mobil/ cd player
- 2) Power amplifier
- 3) Speaker sound system
- 4) Horn
- 5) Kabel dan jack audio

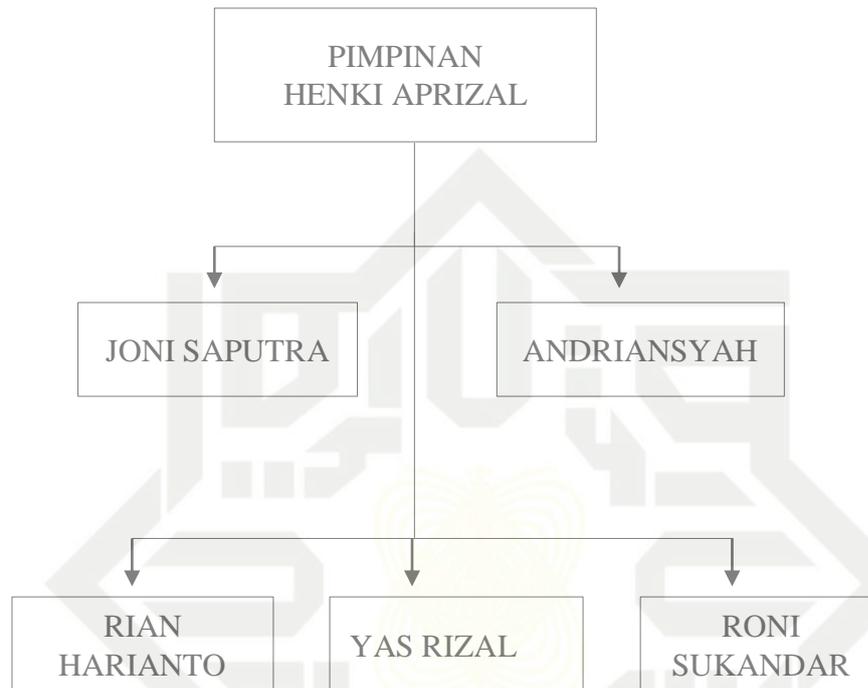
e. Gps mobil

Untuk mengatifikasi pencurian. Dengan menggunakan gps pada mobil dapat melakukan pelacakan secara langsung sehingga kalian dapat dengan mudah mengetahui keberadaan mobil dengan akurat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Struktur Pimpinan Dan Karyawan Target Automotive



B. Kecamatan Payung Sekaki

Kecamatan Payung Sekaki terletak di Kota Pekanbaru yang merupakan salah satu kecamatan dari dua belas kecamatan yang ada di kota ini. Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah yang ada di Provinsi Riau yang menyandang prediket sebagai ibu Kota Provinsi Riau. Sehingga dengan demikian Kota Pekanbaru adalah sebagai salah kegiatan perekonomian dan Administrasi Pemerintah Provinsi Riau.

Perintah Kota Pekanbaru harus menaruh perhatian serius dalam masalah kepedudukan hal ini sangat mempengaruhi keadaan Kota Pekanbaru baik dari segi keamanan dan ketertiban, tata kota, kebersihan sehingga diperlukan adanya kebijakan-kebijakan dari pemerintah Kota Pekanbaru berkenaan dengan permasalahan kependudukan.

Secara yuridis Kecamatan Payung Sekaki terdiri dari 4 kelurahan, yaitu:

1. Kelurahan Air Hitam
2. Kelurahan Labuh Baru Timur
3. Kelurahan Labuh Baru Barat
4. Kelurahan Tampan

Sistem perhubungan diwilayah Kecamatan Payung Sekaki ini terutama jalan-jalan umum dan sarana angkutan baik transportasi barat dan laut/sungai telah tersedia sehingga perhubungan diwilayah ini berjalan dengan lancar.

Jumlah penduduk kecamatan payung sekaki selama 2008-2012 menunjukkan peningkatan jumlah dari populasi. Adapun pertumbuhan penduduk tiap tahunnya dalam suatu wilayah merupakan salah satu factor pendukung yang sangat penting dalam kegiatan pembangunan. Gejala pertumbuhan penduduk juga sangat berpengaruh terhadap pendidikan, semakin banyak penduduk disuatu daerah maka tingkat dan jumlah pendidikan semakin meningkat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, tepat atau manjur.¹⁷ Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, bisa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan, dapat dikatakan juga bahwa efektivitas merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.¹⁸

Menurut Supardi mendefenisikan bahwa “efektivitas adalah ukuran yang menyatakan sejauh mana sasaran/tujuan (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah dicapai.”¹⁹ Selain itu efektivitas diberi arti terlaksananya kegiatan dengan baik teratur, bersih rapi, sesuai dengan ketentuan dan mengandung unsur-unsur kualitatif dan seni.²⁰ Sedangkan menurut Hidayaningrat, “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.²¹

¹⁷John M. Echoles dan Hasan Sgadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia, 2003), Cet ke 2, hlm. 207

¹⁸Tim Penyusunan Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2008), hlm. 177.

¹⁹Supardi, *Sekolah Efektif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013), hlm. 2

²⁰*Ibid.*, hlm. 164

²¹Hidayaningrat, *Azas-azas Organisasi Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 1995), hlm. 16

Adapun pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian menurut Hidayat adalah: Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.²²

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa efektivitas menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu telah ditentukan. Maksudnya disini adalah pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Masalah efektivitas ini berkaitan erat dengan perbandingan antara tingkat pencapaian tujuan dengan rencana yang disusun sebelumnya, atau perbandingan hasil nyata dengan hasil yang direncanakan.

2. Prinsip Efektivitas

Prinsip kerja yang efektif adalah prinsip kerja yang mengutamakan empat hal utama pencapaian kerja, yaitu sebagai berikut:²³

a. Ketepatan (*accuracy*).

Tepat waktu, sasaran, kualitas, dan biaya yang direncanakan atau dianggarkan.

b. Kecepatan (*speed*). Cepat dalam proses pengerjaannya dan waktu yang digunakan dalam menyelesaikannya.

²²Andi Murniati, Marzuki, *Manajemen Pengembangan Kurikulum*, (Pekanbaru: Al-Mujtahadah Press, 2015), Cet, Ke-1, hlm. 67

²³Hendro, *Kewirausahaan (untuk SMK dan MAK Kelas X)*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm. 91-92

c. Hemat (*efficiency*)

Hemat dalam biaya. Untuk itu dibutuhkan kreativitas dan inovasi dalam menciptakan cara agar biaya yang dikeluarkan seefisien mungkin tanpa mengorbankan kualitas dan target waktu yang telah ditetapkan. Faktor teknologi sangat berperan penting dalam faktor hemat biaya.

d. Keselamatan

Pembebasan dari bahaya atau penderitaan. Menyelamatkan berarti melepaskan atau melindungi.

e. Bekerja, menghadapi atau menyelesaikan masalah tanpa menciptakan masalah baru (menjaga keselamatan).

Prinsip-prinsip efektivitas kerja, yaitu:

- 1) Jangan menunda pekerjaan karena menunda pekerjaan sama dengan mengejar hari kemaren.
- 2) Bekerja berdasarkan jadwal kerja yang sudah ditentukan.
- 3) Mengerjakan satu per satu sehingga perhatian, pikiran dan tenaga terpusat pada satu hal yang dikerjakan.
- 4) Melakukan pekerjaan yang serius, tetapi tidak tegang, cepat tetapi tidak tergesa-gesa, tenang tetapi tidak lambat, dan keras tetapi tidak memaksa diri.²⁴

Prinsip-prinsip efektivitas kerja lainnya adalah:

- 1) Kualitas kerja yang meliputi ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan.

²⁴Mardiyatmo, *Kewirausahaan 1 SMK*, (Surakarta: Yudhistira, 2005), hlm. 66

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kuantitas kerja yang meliputi jumlah *output*, baik *output* rutin maupun *output ekstra*.
- 3) Ketepatan waktu, apakah dalam pekerjaan itu telah sesuai dengan waktu standar yang telah ditentukan lebih cepat atau malah lebih lambat.
- 4) Sasaran, bahwa apa yang telah dikerjakan telah sesuai dengan sasaran.²⁵

3. Faktor-faktor yang Mendorong Efektivitas

Ada empat faktor yang mendukung atau mendorong tingkat efektivitas kerja siswa, yaitu:²⁶

- 1) Kendali (kontrol pengawasan)
- 2) Motivasi
- 3) Pengungkapan emosional
- 4) Informasi

Faktor-faktor lainnya yang dapat mendorong efektivitas kerja adalah :

- 1) Pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan keahliannya
- 2) Pekerjaan yang menyediakan perlengkapan yang baik
- 3) Pekerjaan yang menyediakan informasi yang lengkap
- 4) Pengawasan yang tidak terlalu ketat
- 5) Pekerjaan yang memberikan rasa aman dan tenang²⁷

²⁵Masrinda Abd.Rahman, *Efektivitas Kenerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo*, diakses pada tanggal 31 Oktober 2016, hlm. 5

²⁶Stephen P. Robbins, *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*, (Jakarta: Arcan, 2001), hlm. 225

²⁷Adam Ibrahim Indrawijaya, *Perilaku Organisasi, Cetakaan Keenam*, (Bandung: Sinar Biru Algensindo, 2000), hlm. 73

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor-faktor yang menentukan efektivitas kerja (seseorang) adalah:

- 1) Karakteristik individual
- 2) Sikap
- 3) Motif
- 4) Kepentingan
- 5) Minat
- 6) Pengalaman
- 7) Harapan²⁸.

B. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Prestasi kerja karyawan telah didefinisikan sebagai kinerja dalam hal kuantitas dan kualitas yang diharapkan dari setiap karyawan.²⁹

Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Peningkatan kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Perusahaan menginginkan kinerja karyawannya baik, karena kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan

²⁸Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia, (Edisi Pertama)*, (Jakarta: Binapura Aksara 2008), hlm.101

²⁹Mangkunegara, A. P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, h. 68

produktivitas perusahaan. Disisi lain, para pekerja berkepentingan untuk mengembangkan diri dan promosi pekerjaan.³⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu yang diukur melalui hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan. Berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari karyawan secara individu maupun kelompok. Dengan peningkatan kompetisi, perusahaan telah mengakui pentingnya kinerja karyawan untuk bersaing di pasar global karena kinerja karyawan yang meningkat, itu akan mempengaruhi kinerja perusahaan dan profitabilitas perusahaan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara yaitu:³¹

- a. Faktor kemampuan. Secara psikologis, kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan realita. Artinya karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110 - 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.
- b. Faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang

³⁰Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h.

³¹Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Op.Cit. h. 67.

menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam penelitian Bryan Johanes ada tiga faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:³²

1. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.
2. Kejelasan dan penerimaan atau penjas peran seorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong mengerahkan dan mempertahankan perilaku.

Mathis & Jackson menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan meliputi:³³

- a. Kinerja karyawan individual. Tiga faktor utama yang mempengaruhi bagaimana individu bekerja meliputi kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi. Selain itu, motivasi yaitu keinginan dalam diri seorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak.
- b. Hubungan individual dan organisasional. Organisasi yang telah berulang kali berhasil menunjukkan bahwa hubungan individual benar-benar berarti dan harus diatur dengan efektif. Biasanya organisasi memberikan kesejahteraan kepada karyawannya agar karyawan bekerja dengan loyal.

³²Bryan, J, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Journal Acta Diuma. Vol III. No.4, 2014.

³³Mathis, R. L. & Jackson, J, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jimmy Sadeli & Bayu Prawira Hie, Penerjemah), (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 123.

- c. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Ketidakpuasan kerja muncul ketika harapan seseorang tidak terpenuhi. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan atau berkomitmen terhadap organisasi memiliki kemungkinan yang besar untuk meninggalkan organisasi.
- d. Potensi dan sumber daya manusia. Kinerja organisasional dan individual ditingkatkan dengan kontinuitas karyawan yang mengetahui pekerjaan, rekan kerja, layanan dan produk organisasi mereka, serta pelanggan perusahaan tersebut.

3. Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.³⁴ Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan. Bila hasil kerja yang diperoleh sampai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seorang karyawan termasuk pada kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang karyawan yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada kinerja yang tidak baik atau berkinerja rendah.³⁵

Kinerja rendah terjadi ketika jumlah pekerjaan yang dihasilkan sedikit dan kualitas hasil pekerjaan juga rendah. Keadaan ini terjadi kemungkinan disebabkan kesalahan dalam seleksi dan penempatan yang kurang tepat. Karyawan dengan kinerja rendah seperti ini tidak dapat dipertahankan pada posisi pekerjaannya. Tindakan yang dilakukan adalah

³⁴Bangun, W, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Log. Cit

³⁵*Ibid.*, h 232.

mutasi atau penurunan tingkat pekerjaan. Karyawan dengan kinerja yang rendah perlu diberikan pelatihan pekerjaan agar dapat mencapai kinerja tinggi.

4. Karakteristik Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:³⁶

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi;
- b. Memiliki tujuan yang realistis. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- c. Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- d. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

5. Mengukur Kinerja Karyawan

Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui.³⁷

- a. Jumlah pekerjaan, dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.
- b. Kualitas pekerjaan, setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan

³⁶Mangkunegara, *Op. Cit.*, h. 68

³⁷*Ibid.*, h. 69

sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

- c. Ketepatan waktu, setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan.
- d. Kehadiran, suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.
- e. Kemampuan kerja sama, tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerja sama dengan rekan sekerja lainnya.

6. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja karyawan dalam bisnisnya meliputi:³⁸

- a. Kualitas pekerjaan
- b. Kedisiplinan
- c. Kerjasama
- d. Keandalan

³⁸Mulyadi, *Sistem Akuntansi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 112

- e. Tanggung jawab
- f. Pemanfaatan waktu kerja

Kinerja keseluruhan Demikian penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik aktifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawan berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan pokok penilaian kinerja adalah memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi.³⁹

7. Kinerja Dalam Pandangan Ekonomi Islam

Kinerja menurut Islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu.⁴⁰

Allah SWT berfirman dalam al-Quran Surah al-Fath ayat 29:

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ ^ج وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ رُكْعًا سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِّنْ أَثَرِ السُّجُودِ ^ج ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي التَّوْرَةِ ^ج وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنْجِيلِ كَزَرْعٍ أَخْرَجَ شَطْأَهُ فَعَازَرَهُ فَاسْتَغْلَظَ فَاسْتَوَىٰ عَلَىٰ سُوقِهِ يُعْجِبُ الزُّرَّاعَ لِيغِيظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ ^ج وَعَدَّ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا ^ج

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Multitama, *Islamic Business Strategy For Entrepreneurship*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2006), hlm. 233.

Artinya: “Muhammad itu adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengan dia adalah keras terhadap orang-orang kafir, tetapi berkasih sayang sesama mereka. kamu lihat mereka ruku' dan sujud mencari karunia Allah dan keridhaan-Nya, tanda-tanda mereka tampak pada muka mereka dari bekas sujud. Demikianlah sifat-sifat mereka dalam Taurat dan sifat-sifat mereka dalam Injil, yaitu seperti tanaman yang mengeluarkan tunasnya Maka tunas itu menjadikan tanaman itu Kuat lalu menjadi besarlah dia dan tegak lurus di atas pokoknya; tanaman itu menyenangkan hati penanam-penanamnya Karena Allah hendak menjengkelkan hati orang-orang kafir (dengan kekuatan orang-orang mukmin). Allah menjanjikan kepada orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh di antara mereka ampunan dan pahala yang besar”. (QS: al-Fath ayat 29).

Selanjutnya pada Surah al-Jumu'ah ayat 10:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ
كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “Apabila Telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”. (qs: al-Jumu'ah ayat 10)

Ayat-ayat di atas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan yakni kualitas dan hikmah dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang maka akan tercipta kinerja yang baik.⁴¹

Terdapat beberapa dimensi kinerja Islami meliputi.⁴²

- a. Amanah dalam dalam bekerja yang terdiri atas profesional, jujur, ibadah dan amal perbuatan.

⁴¹Ibid.

⁴²Soraya Eka Ayudiaty, 2010, *Analisis Pengaruh Locus Of Control Terhadap Kinerja Dengan Etika Kerja*, hlm 2, Akses pada <http://kopertis111.net/jurnal/>, di akses 25 Februari 2019.

- b. Mendalami agama dan profesi terdiri atas memahami tata nilai agama, dan tekun bekerja.

Islam mempunyai beberapa unsur dalam melakukan penilaian kinerja suatu kegiatan/ usaha yang meliputi:

- a. Niat bekerja karena Allah
- b. Dalam bekerja harus memberikan kaidah/norma/syariah secara totalitas
- c. Motivasi bekerja adalah mencari keberuntungan di dunia dan akherat.
- d. Dalam bekerja dituntut penerapan azas efesiensi dan manfaat dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan.
- e. Mencari keseimbangan antara harta dengan ibadah, dan setelah berhasil dalam bekerja hendaklah bersyukur kepada Allah SWT.

Dalam unsur penilaian kinerja tersebut, orang yang bekerja adalah mereka yang menyumbangkan jiwa dan tenaganya untuk kebaikan diri, keluarga, masyarakat dan negara tanpa menyusahkan orang lain. Oleh karena itu, kategori ahli surga seperti yang digambarkan dalam Al-Qur'an bukanlah orang yang mempunyai pekerjaan/jabatan yang tinggi dalam suatu perusahaan/instansi sebagai manajer, direktur, teknisi dalam suatu bengkel dan sebagainya. Tetapi sebaliknya Al-Qur'an menggariskan golongan yang baik lagi beruntung (*al-falah*) itu adalah orang yang banyak taqwa kepada Allah, khusyu sholatnya, baik tutur katanya, memelihara pandangan dan kemaluannya serta menunaikan tanggung jawab sosialnya seperti mengeluarkan zakat dan lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Kepuasan Pelanggan

1. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁴³ Konsumen adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi standart kualitas tertentu dan arena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan. Kepuasan pelanggan menurut Guiltinan adalah konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.⁴⁴

Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Sungadji dan Sopiah) kepuasan konsumen merupakan “*customer’s evaluation of product or service in terms of whether the product or service has met their need and expectation*”. Konsumen yang merasa puas pada produk/jasa dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan konsumen.⁴⁵

Kepuasan pelanggan menurut Oliver yaitu penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan hasrat dan tujuan pelanggan.⁴⁶ Kepuasan pelanggan menurut Enggel merupakan evaluasi purnabeli dimana

⁴³Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 2011), hlm.36.

⁴⁴*Ibid.*, hlm.36.

⁴⁵*Ibid.*, hlm.180-181.

⁴⁶Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, (Bogor: Ghalia Indah 2009), hlm. 36

alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.⁴⁷

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan terhadap produk atau jasa tersebut.

Terkait dengan manfaat kepuasan konsumen Kasmir mengemukakan dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank yaitu sebagai berikut :

- a. Konsumen yang lama akan tetap dapat dipertahankan dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
- b. Kepuasan konsumen lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richens kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan menambah nasabah baru.⁴⁸

⁴⁷James F Engel, *Perilaku Konsumen, alih bahasa FX Budiyanto*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 2012), hlm. 11

⁴⁸Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 262-263.

Berdasarkan manfaat yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Konsumen merasa puas jika produk/jasa pelayanan sesuai dengan harapan, sebaliknya nasabah merasa kecewa jika produk/jasa pelayanan jauh dari harapan.

2. Kepuasan Pelanggan Dalam Islam

Dalam pandangan Islam, seseorang yang berbisnis (ekonomi) syariah harus memberikan kepuasan kepada pelanggannya dalam artian menolong/membantu pelanggan dengan memudah proses bisnis. Tolong menolong itu sendiri merupakan perintah Allah sebagaimana yang dikemukakan dalam al-Qur'an :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠١﴾

Artinya: ...”Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (QS. al-Maidah : 2)⁴⁹.

Ayat tersebut bila dikaitkan dalam konteks kepuasan pelanggan mengandung makna bahwa penjual harus menolong pembeli dengan memberikan layanan dan produk yang baik agar konsumen merasa puas.

⁴⁹Depag RI, *Op. Cit*, hlm. 110.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan, yaitu:⁵⁰

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada para pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang tempatnya mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos pada perusahaan. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

1. *Ghost shopping*. Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pendapat dan menangani setiap keluhan.

⁵⁰Philip Kotler,dkk, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Indonesia, 2011), hlm. 46

2. Analisis pelanggan yang hilang. Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.⁵¹
3. Survei kepuasan pelanggan. Perusahaan-perusahaan yang bertanggung jawab mengukur secara langsung kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei yang teratur. Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :
 - a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan Bank Indonesia pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas”.
 - b) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
 - c) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

⁵¹*Ibid.*, hlm. 47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.⁵²

D. Hubungan Efektivitas Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Konsumen

Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Sungadji dan Sopiah) kepuasan konsumen merupakan “*customer’s evaluation of product or service in terms of whether the product or service has met their need and expectation*”. Konsumen yang merasa puas pada produk/jasa dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan konsumen.⁵³

Pembahasan didalam bab ini menyebutkan bahwasanya efektivitas kinerja karyawan berhubungan dengan kepuasan konsumen. Dimana dengan menunjukkan pelayanan kinerja karyawan yang baik maka konsumen akan merasa puas.

Menurut James F. Engel faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan kerja, kualitas produk dan harga. Dengan demikian dengan meningkatkan kualitas pelayanan kerja karyawan maka kepuasan konsumenpun akan meningkat.

⁵²*Ibid.*, hlm. 49

⁵³*Ibid.*, hlm.180-181.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan *efektivitas kinerja karyawan pada usaha target automotive dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru* yang pada bab sebelumnya telah dibahas maka sebagai jawaban dari permasalahannya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan pada usaha target *automotive* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru, diketahui bahwa efektivitas kinerja karyawan pada beberapa indikator masuk dalam kategori sudah terlaksana dengan baik, yaitu: kualitas kerja, kedisiplinan, kerjasama, keandalan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja. Kepuasan pelanggan pada beberapa indikator menunjukkan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh usaha target *automotive*.
2. Kinerja Karyawan ini sesuai dengan nilai-nilai keIslaman pada teori Mursi dan Wibisono dengan dimensi kinerja Islam seperti pemanfaatan waktu kerja, kerjasama, kehadiran dan tanggung jawab termasuk dalam dimensi kerja Islami yaitu amanah dalam bekerja, kemudian keandalan dan mutu termasuk dalam kinerja Islami pada dimensi mendalami agama dan profesi dan dalam konteks kepuasan pelanggan mengandung makna bahwa penjual harus menolong pembeli dengan memberikan layanan dan produk yang baik agar pelanggan merasa puas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada pemilik usaha target *automotive* di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru hendaknya dalam memberikan pelayanan bisa di tingkatkan lagi, agar jumlah pelanggan yang menggunakan jasa usaha target *automotive* dapat meningkat secara efektif.
2. Kepada karyawan usaha target *automotive* di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru hendaknya meningkatkan kedisiplinan dan tepat waktu dalam tanggung jawab bekerja dalam bekerja, agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan secara efektif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, W. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga.
- Bugin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif: Ekonomi, Kebijakan Public dan Ilmu Social Lainnya*. Jakarta: Kencana, Ed.1, cet ke-1.
- Bryan, J. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Journal Acta Diuma. Vol III. No.4
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: GP. Press
- Irfham Fahmi, *Manajemen Kinerja*, (Bandung : Alfabeta, 2013)
- Julainsyah Noor. 2013. *Penelitian Ilmu Manajemen*. Jakarta : Kencana.
- Karim, Adiwarmarman. 2013. *Ekonomi Mikro Islami*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. Tt. Syamil, *Alquran dan Terjemah Perkata*, Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema.
- Lexy j. Moleong. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, cet ke 7.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Multitama. 2006. *Islamic Business Strategy For Entrepreneurship*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Miftah Thoha. 2012. *Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jimmy Sadeli & Bayu Prawira Hie, Penerjemah). Jakarta: Salemba Empat.
- Murdiyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2006. Lemabaga Penelitian UIN. Jakarta : Press.
- M. Echoles, John dan Hasan Sgadily. 2003. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia. Cet ke 2
- Muhaimin. 2001. *Paradigma Pendidikan Islam Upaya Mengefektifkan*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Philip Kotler. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.

Pendidikan Agama Islam di Sekolah. tt. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Syauqi, Irfan. 2009. *Ekonomi Pembangunan Syariah Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Supardi. 2013. *Sekolah Efektif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Suryawati. 2005. *Pembangunan Ekonomi. Edisi Keseimbangan*. Jakarta: Erlangga.

Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia, (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara

Tarigan, Robinson. 2014. *Ekonomi Regional Teori Dan Aplikasi Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tulus Tambunan. 2016. *Pembangunan Ekonomi Inklusif*. Jakarta: LP3ES.

-----, 2008. *Perekonomian Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia

UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN
SUSKA RIAU

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **"EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA USAHA TARGET AUTOMOTIVE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU TINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH"**, yang ditulis oleh :

Nama : **SUKLIA NINGSIH**
NIM : 11325200147
Program Studi : Ekonomi syariah

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 23 Maret 2020 M

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Heri Sunandar, M.CL

Sekretaris

Idhol Renaldi, SE, M.Ec

Penguji I

rs. Zainal Arifin, MA

Penguji II

ambang Hermanto, M.Ag

Kepala Sub Bagian Akademik
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalmus, S.Ag,

NIP. 19750801 200701 1 1023

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

- : SUKLIA NINGSIH
- : 11325200147
- : EKONOMI SYARIAH
- : EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA USAHA TARGET AUTOMOTIVE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH

Pembimbing : Dr. Syahpawi, S.Ag, M.Sh

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 02 April 2020

Pimpinan Redaksi



M. Alpi Svahrin, SH., MH., CPL
NIP. 198804302019031010

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan di bawah ini Target Automotif Jl. Tuanku Tambusai Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA :SUKLIA NINGSIH
NIM :11325200147
Jurusan :Ekonomi Syariah
Mahasiswa :UIN SUSKA RIAU

Telah mengadakan penelitian ilmiah untuk penyusunan tugas akhir skripsi Target Automotif Jl. Tuanku Tambusai Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru dengan judul Skripsi "Efektivitas Kinerja Karyawan Pada Usaha Target Automotif Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru Di Tinjau Menurut Ekonomi Syariah" terhitung dari tanggal 25 November 2017 sampai 25 Februari 2018.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 25 Februari 2017

Pemilik Target Automotif



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



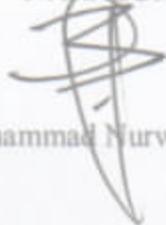
UIN SUSKA RIAU

BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN

1. NAMA	: Suklia ningsih
2. NOMOR MAHASISWA	: 11325200147
3. JUDUL USUL PENELITIAN	: efektifitas kinerja karyawan pada target automotiv dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dikecamatan payung sekaki kota pekanbaru ditinjau menurut ekonomi islam
Hari/Tgl. Diseminarkan	: Jum'at / 13 September 2017
Hasil Seminar dirumuskan adalah :	
a. Judul	: Disetujui / Ditolak / Disempurnakan
b. Latar Belakang Masalah	: Jelas/Masih Kabur/Perlu Perbaikan
c. Permasalahan	: Jelas / Masih Kabur / Dirumuskan kembali agar menjadi jelas
d. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	: Jelas / Mengambang / Perlu Perbaikan
e. Kerangka Teoritis (jika ada)	: Jelas / Kurang Jelas / Perlu Disempurnakan
f. Rumusan Hipotesis (jika ada)	: Cukup Tajam / Perlu Dipertajam
g. Metode Penelitian	: Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan
h. Daftar Pustaka	: Cukup / Belum untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti

Demikianlah keputusan Tim Seminar disampaikan kepada yang bersangkutan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Dekan / Wakil Dekan I

NARASUMBER



Muhammad Nurwahid, M.Ag

Catatan :
Perubahan Judul dalam Seminar
Dikonsultasikan dengan Wakil Dekan I

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
 FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA USAHA
 TARGET AUTOMOTIVE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
 KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU DITINJAU MENURUT
 EKONOMI ISLAM, ditulis oleh saudara :

Nama : SUKLIA NINGSIH
 NIM : 11325200147
 Program Studi : EKONOMI ISLAM
 Diseminarkan pada :
 Hari / Tanggal : 14 OKTOBER 2017
 Narasumber : MUHAMMAD NURWAHID. M.Ag

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa
 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Sub. Bagian Akademik

Rosmiah S. Ag.
 NIP. 197109102003122003

Pekanbaru,
 Narasumber

Muhammad Nurwahid. M. Ag
 NIP. 197101012000031005

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN
Nomor : Un.04/F.1/PP.01.1/8128/2017

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : SUKLIA NINGSIH
N I M : 11325200147
Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah Lulus :

UJIAN KOMPREHENSIF

Yang diselenggarakan pada tanggal 15 NOPEMBER 2017

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 21 Desember 2017

Dekan,



Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd

11001 199503 1 002



UIN SUSKA RIAU

PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmpmsp@riau.go.id

Kode Pos : 28128



182010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/9977
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor :
S/PP.0.0.9/7053/2017 Tanggal 9 November 2017, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : SUKLIA NINGSIH
2. NIM / KTP : 11325200147
3. Program Studi : EKONOMI ISLAM
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA USAHA TARGET AUTOMOTVE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM
7. Lokasi Penelitian : TARGET AUTOMOTIVE PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Dengan Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 16 November 2017

a.n. GUBERNUR RIAU
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

EVARERITA, SE, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19720628 199703 2 004

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Suklia Ningsih, Lahir di Palembang Tanggal 26 April 1994. Anak kedua dari Empat bersaudara. Merupakan anak dari Bapak Paijo dan Ibuk Supiati. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 005 Kepenuhan Raya Kecamatan Kepenuhan Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau dan lulus pada Tahun 2007, selanjutnya penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di Pesantren Darul Hikmah Pekanbaru Provinsi Riau dan lulus pada Tahun 2010 dan melanjutkan Sekolah Menengah Atas di Pesantren Darul Hikmah Pekanbaru Provinsi Riau dan lulus pada Tahun 2013. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di sebuah Universitas Islam di Kota Pekanbaru yakni Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU), dengan jurusan Ekonomi Islam di Fakultas Syariah Dan Hukum.

Pada bulan Juli-Agustus Tahun 2015 penulis melakukan magang di Bank PD. BPR Sarimadu Cabang Pekanbaru. Selanjutnya pada bulan Juli-Agustus Tahun 2016 Penulis Melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu.

Untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Syariah Dan Hukum UIN SUSKA RIAU, penulis menyelesaikan skripsi dengan judul **“Efektivitas Kinerja Karyawan Pada Usaha Target Automotif Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru Di Tinjau Menurut Ekonomi Syariah”** Pada Tanggal 16 Maret 2020 melaksanakan Sidang Munaqasyah atau Sidang Skripsi dan dinyatakan **“LULUS”** dan berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE) dengan Predikat Sangat Memuaskan.