

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP BENGKEL MOTOR “BERKAH”

Millenia Agustin¹, Dian Kusumaningtyas², M. Zuhdi Sasongko³

^{1),2),3)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur
milleniaagustin@gmail.com

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 09/06/2022

Tanggal Revisi : 10/07/2022

Tanggal Diterima : 13/07/2022

Abstract

This study aims to examine the services in the Berkah workshop. This type of research is qualitative research. Information acquisition techniques are carried out through observation, meetings and documentation. Research sources in this study include 1 owner as the main source, 3 Berkah workshop employees and customers as resource persons. Information research in this study uses three parts, which consist of information collection, information display and findings. Verify the legality of information through triangulation of sources. The results showed that the cause of the poor quality of service at the Berkah workshop was because the directions had not been carried out according to service guidelines. The markings carried out by researchers according to service quality indicators at the Berkah workshop are part of good (reliability), which has not yet become a special mechanic in that frame of mind, while indicators that have great responsiveness, especially officers have offered types of assistance quickly and precisely, and prudence, as well as an assurance component that has provided employees in offering the type of assistance ensuring the appropriate time, cost and nature of the goods.

Keywords: Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Berkah Workshop

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pelayanan di bengkel Berkah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. teknik pemerolehan informasi dilakukan melalui observasi, pertemuan dan dokumentasi. Sumber penelitian dalam penelitian ini meliputi 1 pemilik sebagai sumber utama, 3 pegawai bengkel Berkah dan pelanggan sebagai narasumber. Penelitian informasi dalam penelitian ini menggunakan tiga bagian, yang terdiri dari pengumpulan informasi, tampilan informasi dan temuan. Verifikasi legalitas informasi melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab buruknya kualitas pelayanan di bengkel Berkah karena arahan yang belum dilakukan sesuai pedoman pelayanan. Penandaan-penandaan yang dilakukan peneliti menurut indikator kualitas pelayanan di bengkel Berkah adalah bagian dari (keandalan) yang baik, yang belum menjadi mekanik khusus dalam kerangka berpikir itu, sedangkan penunjuk yang telah hebat unsur ketanggapan, terutama petugas telah menawarkan jenis bantuan secara cepat dan tepat, dan kehati-hatian, serta komponen assurance yaitu telah menyediakan pegawai dalam menawarkan jenis bantuan memastikan tepat waktu, biaya dan sifat barang yang sesuai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Reliability, Responsiveness, Assurance, Bengkel Berkah

PENDAHULUAN

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan fenomena penting adanya dalam sebuah bisnis khususnya bisnis bengkel motor. Sebuah bengkel sebenarnya perlu mengetahui pelayanan yang diberikan dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kemajuan bengkel. Hal ini penting sebagai semacam perspektif untuk lebih mengembangkan kualitas layanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan yang terbaik pada tingkat yang ideal [1]. Kualitas itu sendiri adalah pusat kelangsungan hidup sebuah bisnis. Gangguan kualitas yang disebabkan oleh pendekatan manajemen mutu yang terintegrasi merupakan kepentingan yang tidak boleh diabaikan, dengan asumsi bahwa suatu organisasi harus hidup dan berkreasi [2]. Pengembangan dimaksudkan untuk bekerja tanpa henti atau pelayanan dengan alasan terus menerus untuk membantu pelanggan. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut suatu organisasi atau pelaku UMKM untuk terus memanjakan pelanggan dengan memberikan dukungan terbaiknya [1].

Lima syarat kualitas pelayanan : Keandalan digambarkan dengan pengaturan pelayanan yang tepat, *Tangibels* digambarkan dengan pengaturan berbagai aset yang tepat, Daya tanggap digambarkan dengan keinginan untuk melayani pelanggan dengan cepat untuk melayani, *Assurance* yang digambarkan dengan

kehati-hatian terhadap perilaku dan etika dalam menawarkan jenis bantuan, *Empathy* yang digambarkan dengan derajat kesediaan untuk mengetahui kebutuhan pembeli [3]. Salah satu implikasi dari *Reliability* sebagaimana dikemukakan oleh Tjaono dan Kunto, adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang terjamin secara tepat dan andal. Eksekusi yang harus sejalan dengan asumsi pelanggan menyiratkan keandalan, dukungan yang sama dari semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap bijaksana dan dengan akurasi. Sifat pelayanan Keandalan Bengkel Berkah mengingat keistimewaan yang didapat dari konsekuensi persepsi dari pelayanan pada pelanggan Bengkel Berkah yang belum diberikan keistimewaannya, misalnya memberikan waktu yang diharapkan atau mengakibatkan hal yang kurang menyenangkan pelanggan membuat pelanggan merasa kurang terbuka karena pegawai kurang piawai dalam memberikan pelayanan.

Berikutnya Bengkel Berkah memberikan *responsif* yang baik, pemikiran *Responsif* sebagaimana ditunjukkan adalah kemampuan organisasi untuk dilakukan secara langsung oleh perwakilan untuk memberikan macam bantuan, cepat dan responsif [4]. Ketanggapan dapat mendorong pandangan positif terhadap sifat pelayanan yang diberikan. Aspek ini menggarisbawahi perhatian dan kecepatan karyawan yang jelas dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, dan protes pelanggan. Sebaliknya jika pelayanan kurang tanggap akan membuat pelanggan merasa kecewa. *Responsivitas* pegawai sebuah bengkel akan semakin mengembangkan persepsi baik pelanggan. Implikasi penelitian yang mencatat bahwa daya tanggap tidak dapat disangkal mempengaruhi kualitas pelayanan [5],[6]. Bengkel Berkah juga secara konsisten berusaha untuk memberikan pelayanan secepat mungkin agar pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama, kecuali sepeda dengan masalah sulit yang membutuhkan waktu lama untuk diselesaikan. Namun daya tanggap organisasi ini belum ideal, pihak bengkel tidak dapat melakukan banyak perbaikan mesin karena keterbatasan ruang dan kurangnya mekanik, sehingga pembeli harus mengantri saat bengkel penuh.

Assurance adalah informasi dan perilaku pegawai untuk membangun kepercayaan dengan pelanggan [4]. Jika organisasi memastikan kesejahteraan pelanggan, pelanggan akan memiliki rasa kepastian yang nyata dan tidak akan ada pertanyaan tentang penggunaan barang/pelayanan. Di sisi lain, jika tidak ada jaminan keamanan, pelanggan akan merasa resah. Keinginan pelanggan untuk memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi perasaan terpenuhi. Kepastian memiliki pengaruh yang tidak dapat disangkal terhadap kualitas pelayanan [7],[8]. Mengingat representasi dasar dari masalah yang muncul di atas, maka penelitian ini berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Bengkel Motor Berkah".

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Area penelitian diselesaikan di bengkel Berkah di Jalan Tamansari, Desa Bobang, Kecamatan Semen, Kabupaten Kediri. Sumber dari penelitian ini antara lain pemilik bengkel (Pak Ratno), perwakilan (Mas Kirun dan Pak Ganda), dan pelanggan bengkel teknisi Berkah. Metode pemilahan informasi menggunakan strategi persepsi dan wawancara, yang digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait dengan pelayanan bengkel Berkah. Sedangkan metode inkuiri informasi menggunakan pengambilan informasi, menampilkan informasi dan membuat kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kehandalan (*reliability*)

Kualitas pelayanan yang dapat diandalkan adalah kemampuan untuk memberikan dukungan yang dijamin 1) segera, 2) akurat, dan 3) memenuhi keinginan pelanggan. Keandalan mekanis dalam memberikan jenis bantuan sangat membantu pelanggan untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Setiap pegawai seharusnya memiliki kapasitas dalam informasi, keterampilan, kebebasan, dominasi dan keterampilan kerja yang mengesankan, sehingga latihan kerja menciptakan jenis pelayanan yang baik

Keandalan terus menjadi prioritas utama, khususnya presisi mekanik dalam servis, standar bantuan yang jelas, kemampuan mekanis, dan penguasaan alat bantu. misalnya, penguasaan mekanis saat melibatkan perangkat keras dalam pelayanan. Penguasaan mekanis dalam penggunaan perangkat keras masih sangat

diabaikan. Hanya ada satu spesialis yang mahir menggunakan mesin. Sehingga ketika tukang reparasi tidak hadir karena alasan yang tidak diketahui, pelayanan menjadi rumit karena tidak bisa dilakukan secara ideal.

Keterarikan pada kualitas mekanis yang tak tergoyahkan dalam memberikan bantuan yang cepat, tepat, sederhana dan lancar merupakan prasyarat untuk evaluasi bagi individu yang melayani untuk menunjukkan realisasi kerja mekanis dalam memahami tingkat dan rentang harapan yang peduli dan menjadi titik fokus dari setiap pegawai dalam menawarkan jenis bantuan mereka. Pusat dari pelayanan keandalan itu sendiri adalah bahwa setiap pegawai memiliki kemampuan yang solid, terbiasa dengan detail rumit dari teknik kerja, sistem kerja, dan dapat menunjukkan, mengarahkan, dan memberi hak dalam bentuk apa pun pelayanan yang belum diberikan. dengan tujuan bahwa itu pasti mempengaruhi pelayanan. Konsep di atas sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa keandalan sangat penting untuk lebih mengembangkan kualitas pelayanan [9].

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* adalah memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap ketika menghadapi setiap keluhan dari pengguna jasa. Ketanggapan dalam menanggapi pengguna jasa merupakan salah satu pendorong keberhasilan pelayanan karena apabila penyelenggaraan pelayanan dilandasi oleh sikap, keinginan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayanan dengan baik maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan Bengkel Montor Berkah pada dimensi ini menggunakan indikator yang berbeda yaitu, daya tanggap terhadap setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan teknisi dalam melakukan pelayanan, ketepatan teknisi dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu teknisi saat melakukan servis. Implementasi indikator yang belum maksimal dilakukan di Bengkel Berkah adalah selesainya pelayanan sesuai waktu yang ditentukan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, baik secara kuantitas maupun kualitas. Jumlah teknisi servis yang kurang dan kurangnya keterampilan teknisi servis berdampak besar pada servis itu sendiri. Pemahaman di atas sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa daya tanggap sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan [10].

Jaminan (*Assurance*)

Aspek *Assurance* meliputi informasi, kapasitas, keramahan, dan properti yang dapat diandalkan yang digerakkan oleh mekanik, bebas dari risiko, bahaya, dan ketidakpastian. Penilaian mutu pelayanan di Bengkel Berkah, mekanik memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pendampingan, mekanik memberikan jaminan biaya, mekanik memberikan informasi barang dalam pendampingan, mekanik memberikan jaminan kepastian biaya dalam pendampingan. Dari nilai evaluasi saat ini, Bengkel Berkah sudah memenuhi semua indikasi.

Tabel 1. Rangkuman Hasil Pembahasan

Variabel	Indikator	Hasil Analisis
Reliability (Keandalan)	1. kecermatan mekanik dalam melayani pengguna layanan	Sesuai
	2. memiliki Standar Pelayanan yang Jelas	Belum sesuai
	3. kemampuan mekanik dalam menggunakan peralatan (kunci socket, kunci pas, mesin bubut, dll) dalam proses pelayanan	Belum sesuai
Responsiveness (Daya Tanggap)	1. merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan	Sesuai
	2. merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan	Sesuai
	3. mekanik melakukan pelayanan dengan tepat	Sesuai
Assurance (Jaminan)	1. mekanik memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	Sesuai
	2. Mekanik memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	Sesuai
	3. mekanik memberikan jaminan kualitas produk	Sesuai

Sumber: data diolah 2022

Pertanggungjawaban pelayanan yang diberikan oleh teknisi Bengkel Berkah tidak sepenuhnya diatur oleh pemilik bengkel berkah, sehingga diyakini mekanik dapat memberikan pelayanan yang andal, bebas dan kompeten yang mempengaruhi pemenuhan pelayanan yang diterima. Selain itu, jaminan bantuan yang baik menunjukkan bahwa setiap mekanik menawarkan jenis bantuan yang tulus untuk memuaskan pelanggan yang dilayani. Jenis jaminan lainnya adalah asuransi bagi mekanik yang memiliki karakter yang hebat dalam menawarkan jenis bantuan, tentu akan ada beberapa mekanik dengan orang atau karakter yang buruk dan orang yang buruk dalam memberikan jenis bantuan. Pemahaman di atas sejalan dengan penelitian [8] yang menunjukkan bahwa *Assurance* sangat penting untuk lebih mengembangkan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Pelayanan pada Bengkel Motor di Kabupaten Kediri telah menghasilkan upaya yang ideal dari setiap pekerja, tetapi ada kebutuhan untuk pengembangan selama ini, misalnya, keandalan yang rendah karena kurangnya mekanik yang berbakat dalam menggunakan peralatan pelayanan, seperti penggunaan bubut otomatis. Sedangkan untuk ketanggapan telah menunjukkan bahwa mekanik dalam penyediaan pelayanan dalam bentuk bantuan telah sesuai. Selain itu, petugas telah menawarkan jenis bantuan dengan cepat, akurat dan hati-hati, dan *Assurance* menunjukkan bahwa mekanik dalam memberikan jenis bantuan telah memberikan kualitas barang yang terjamin, hemat biaya, dan sesuai.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Subagyo, Purnomo H. Manajemen UMKM. 1st ed. Bandung: Media Sains Indonesia; 2022.
- [2] Ratnanto S, Purnomo H. Perceived Dan Expectation Value Dengan Metode SERVQUAL Studi: siacad. unpkediri. ac. id. Semin. Nas. Manajemen, Ekon. dan Akuntansi, Kediri: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, UNPGRI Kediri; 2019, p. 361–7.
- [3] Mukarom Z, Muhibudin W. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia; 2018.
- [4] Kotler K. Marketing Management. 15th ed. Boston: Pearson Education; 2016.
- [5] Sasongko, Felita, Hartono S. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Surabaya Univ Kristen Preta 2019.
- [6] Lubis, Syahri A, Andayani NR. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. J Appl Bus Adm 12 2020;232–243.
- [7] Suryadharma, Widya IW, Nurcahya IK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur 2018;296–372.
- [8] Panjaitan I. Pengaruh Pelayanan Dan Harga Pada Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderating (Study Kasus Pada Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta). Media Stud Ekon 192 2021.
- [9] Yogi, Ichsanudin, Leksono PY. Analisis Kepemimpinan, Kompensasi, Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan KSP Delta Surya Purnama Pare. 2018:1604–8.
- [10] Saripudin A, Wawan O, Nunung K. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. Muttaqien; Indones J Multidiciplinary Islam Stud 21 2021;48–57.