



## Usulan Perbaikan Kualitas Layanan di Bengkel Motor dengan Pendekatan Metode Servqual

Nadia Adzkie, Dewi Shofi M\*, Selamat

*Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.*

### ARTICLE INFO

#### Article history :

Received : 20/9/2023

Revised : 12/12/2023

Published : 19/12/2023



Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Volume : 3

No. : 2

Halaman : 107 - 112

Terbitan : **Desember 2023**

### ABSTRAK

Industri otomotif Indonesia berkembang meningkat setiap tahunnya, khususnya sepeda motor. Oleh karena itu penyedia jasa bengkel harus meningkatkan pelayanannya agar mendapatkan kepercayaan konsumen atas jasa yang telah diberikan. AHASS Bintang Alam Jaya merupakan salah satu bengkel resmi Honda yang ada di Kabupaten Bandung. Penelitian ini akan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan servis sepeda motor yang ditawarkan Bengkel AHASS Bintang Alam Jaya dengan mengkategorikan setiap pelayanan menggunakan dimensi TERRA (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance). Berdasarkan perhitungan didapatkan 12 pelayanan yang harus diperbaiki dari keseluruhan 26 atribut pelayanan yang ada yaitu Fasilitas Ruang Tunggu yang diberikan, Tersedia Toilet yang bersih, Tersedia Wifi dan AC, Keramahan dan kesopanan petugas bengkel, Mekanik (Tenaga kerja Servis Motor) Menjelaskan mengenai perawatan atau perbaikan yang akan dilakukan.

**Kata Kunci :** Quality Control; ServQual; TERRA.

### ABSTRACT

Indonesia's automotive industry is growing every year, especially motorcycles. Therefore, repair shop service providers must improve their services in order to gain consumer trust for the services that have been provided. AHASS Bintang Alam Jaya is one of Honda's official repair shops in Bandung Regency. This study will use the Service Quality Method (SERVQUAL) to determine the level of customer satisfaction with the motorcycle service offered by AHASS Bintang Alam Jaya Workshop by categorizing each service using the TERRA dimension (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance). Based on the calculations, there are 12 services that must be repaired out of a total of 26 existing service attributes, namely waiting room facilities provided, availability of clean toilets, availability of wifi and air conditioning, friendliness and politeness of the workshop staff, Mechanics (Motorcycle Service Workforce) Explaining the maintenance or repairs to be carried out.

**Keywords :** Quality Control; ServQual; TERRA.

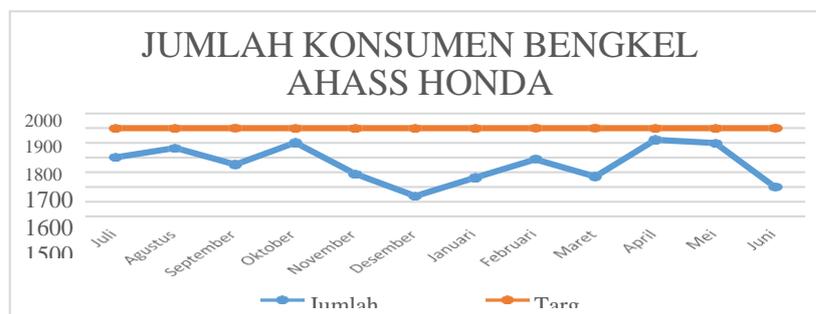
© 2023 Jurnal Riset Teknik Industri Unisba Press. All rights reserved.

## A. Pendahuluan

Industri otomotif Indonesia berkembang meningkat setiap tahunnya, khususnya sepeda motor. Masyarakat lebih memilih memakai kendaraan bermotor dibandingkan kendaraan lain seperti mobil pribadi atau angkutan umum untuk bepergian karena harga kendaraan motor yang murah, hemat bahan bakar dan bentuknya yang ramping sehingga pengguna dapat menghindari kemacetan. Perawatan berkala pada sepeda motor perlu dilakukan agar sepeda motor dapat digunakan dalam kondisi maksimal dalam jangka waktu yang panjang [1]. Perawatan atau perbaikan sepeda motor dapat dilakukan di bengkel resmi atau tidak resmi terdekat. Pengguna motor dihadapkan dengan banyaknya pilihan bengkel, sehingga setiap bengkel harus meningkatkan pelayanannya agar banyak konsumen yang memilih bengkel tersebut.

AHASS Bintang Alam Jaya merupakan salah satu bengkel resmi Honda yang ada di Kabupaten Bandung. Astra Honda Authorized Service Station atau AHASS merupakan bengkel motor yang menawarkan perawatan mesin, menjual sperpart dan suku cadang asli resmi Honda [2]. AHASS Bintang Alam jaya melayani standar service pada umumnya yaitu service ringan dan service berat dengan tenaga mekanik yang bersertifikat. Service ringan umumnya meliputi pergantian oli mesin, kampas rem, langsam, busi motor, suspensi, lampu, filter udara, aki, sampai dengan tekanan ban. Sedangkan service berat meliputi pengecekan mesin internal dan komponen- komponen yang ada didalamnya. Misalnya pergantian sil klep, pembersihan kerak karbon, skir klep, dan lain-lain. service ringan biasanya dilakukan secara berkala sedangkan service berat umumnya diperuntukan bagi motor dengan umur pemakaian diatas 3 tahun.

AHASS Bintang Alam Jaya menghadapi masalah adanya keluhan dari konsumen yang diajukan kebengkel setelah melakukan service dan jumlah pengunjung yang datang ke bengkel AHASS tidak mencapai target bulanan yang telah di tetapkan oleh bengkel [3]. Fenomena yang terjadi di bengkel AHASS Bintang Alam Jaya yaitu terjadinya fluktuasi konsumen yang datang ke bengkel untuk melakukan service motor. Berikut ini adalah Gambar 1 yang menunjukkan jumlah konsumen bengkel AHASS Bintang Alam Jaya selama bulan Juli 2021 sampai Juni 2022.



**Gambar 1.** Data jumlah konsumen dan data jumlah *job return*

Penelitian ini akan mengkaji kinerja terhadap pelayanan yang diberikan oleh bengkel sepeda motor AHASS Bintang Alam Jaya. Perhatian utama Bengkel AHASS Bintang Alam Jaya haruslah kinerja kepuasan konsumen Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut. (1) Bagaimana kualitas pelayanan jasa service yang di berikan bengkel kepada konsumen ?, (2) Atribut apa saja yang menjadi kepuasa konsumen dalam melakukan service di bengkel ?, (3) Bagaimana usulan perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen ?. [4]

Tujuan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut. (1) Mengetahui kualitas layanan jasa service kepada konsumen, (2) Mengidentifikasi atribut layanan apa saja yang di angkap penting oleh kosumen, (3) Mengetahui kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan bengkel dan memberikan usulan perbaikan untuk mengkatkan kepuasan konsumen. [5]

**B. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi variable yaitu kualitas pelayanan jasa pada bengkel AHASS Bintang Alam Jaya dalam upaya pemenuhan kebutuhan konsumen dan keinginan konsumen, berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yaitu Tangible (dapat dirasakan secara langsung), Emphaty (kemudahan berkomunikasi secara langsung), Reliability (dapat memberikan jasa secara memuaskan), Responsiveness (kemampuan memberikan jasa secara tanggap), Assurance (kemampuan jasa yang dapat dipercaya).Data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Primer yang didapatkan langsung dari sumbernya yaitu berupa data kepuasan dan keinginan konsumen yang didapatkan dengan cara pengisian kuesioner Data Sekunder yaitu data yang didapatkan dari perusahaan yaitu berupa profil perusahaan, latar belakang perusahaan, serta proses bisnis perusahaan. [6]

Penyebaran kuesioner pretest ini dilakukan kepada 30 responden atau konsumen yang menggunakan bengkel AHASS Bintang Alam Jaya. Penyebaran kuesioner pretest dilakukan agar peneliti mengetahui apakah kuesioner dapat dipahami oleh responden atau tidak. Data awal dari hasil kuesioner dikumpulkan pada tahap ini kuesioner itu sendiri harus valid dan dapat diandalkan. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui apakah pertanyaan kuesioner akurat dan mampu menangkap ide-ide yang akan diukur untuk penelitian ini. Rumus Product Moment digunakan untuk melakukan uji validitas pada setiap pernyataan. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut valid, artinya dapat digunakan sebagai data untuk diolah lebih lanjut dan layak sebagai alat ukur. Uji reliabilitas dilakukan setelah penyebaran kuesioner kepada seluruh sampel yang telah ditentukan untuk mengumpulkan data dan menilai konsistensi jawaban responden [7]. Tes semacam ini mengukur konsistensi item. Hasil kuesioner dihapus ketika dimensi dianggap tidak layak dan gagal memenuhi persyaratan pengujian. Bila reabel maka kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dianggap sudah sesuai dengan permasalahan yang diteliti. [8]

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data konsumen yang akan digunakan oleh peneliti. Banyaknya kuesioner yang disebarakan kepada responden sebanyak Jumlah sampel pada penelitian ini dilakukan berdasarkan rumus Slovin dengan jumlah populasi selama sebulan yaitu 1900 konsumen dan tingkat error yaitu 0,1. Perhitungan Variabel Servqual berdasarkan TERRA. Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk mengetahui tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan servis sepeda motor yang ditawarkan Bengkel AHASS Bintang Alam Jaya [9]. Metode Servqual memfokuskan pemilik usaha untuk memenuhi kepuasan konsumen dengan mengkategorikan setiap pelayanan dengan menggunakan dimensi TERRA (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance). Perhitungan Kesenjangan Besar (GAP) Kualitas Layanan ditentukan dengan membandingkan harapan konsumen dengan kinerja yang disampaikan oleh perusahaan, atau yang dikenal dengan Gap di lima dimensi kualitas layanan. Sebaliknya, atribut layanan dengan nilai kesenjangan negatif menunjukkan bahwa konsumen tidak puas dan layanan perusahaan tidak memenuhi harapan. Nilai gap positif menunjukkan bahwa atribut layanan telah memenuhi harapan konsumen dan konsumen puas. Pada penelitian ini atribut layanan yang memiliki nilai gap negatif akan diperbaiki.[10]

**C. Hasil dan Pembahasan**

Dari hasil perhitungan Q ada 12 atribut pelayanan yang bernilai kurang dari 1. Maka kualitas pelayanan yang diberikan bengkel AHASS Bintang Alam Jaya belum memenuhi standar kepuasan konsumen. Atribut pelayanan yang akan diperbaiki dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut.

**Tabel 1.** Rekapitulasi Pelayanan yang akan diperbaiki

No	Pertanyaan	Gap	Q
<b>Keandalan (Reliability)</b>			
1	Fasilitas Ruang Tunggu yang diberikan (ketersediaan air minum, Rak Helm, TV, bacaan, dan papan informasi)	-0,074	0,984
2	Tersedia Toilet yang bersih	-0,200	0,956
3	Tersedia Wifi dan AC	-0,116	0,974

<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>		
4	Keramahan dan kesopanan petugas bengkel (tersenyum,salam,sapa,sopan,santun)	-0,063      0,986
5	Mekanik (Tenaga kerja Servis Motor) Menjelaskan mengenai perawatan atau perbaikan yang akan dilakukan	-0,053      0,988
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>		
6	Karyawan dapat menjelaskan mengenai perkiraan jasa <i>service</i> dan harga <i>spare part</i>	-0,105      0,977
7	Pelayanan yang cepat diberikan petugas bengkel dalam menanggapi keluhan yang ada	-0,137      0,970
8	Kemudahan menghubungi bengkel melalui telpon	-0,137      0,970
9	Karyawan menghubungi Anda setelah <i>service</i> selesai	-0,232      0,950
<b>Perhatian (<i>Empathy</i>)</b>		
10	Karyawan mampu mengetahui dan memperbaiki kerusakan dengan Tepat	-0,095      0,979
11	Hasil perbaikan atau servis bengkel sesuai dengan yang di janjikan oleh bengkel dan sesuai harapan pelanggan	-0,158      0,966
<b>Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>		
12	Karyawan secara jujur memberikan informasi kepada konsumen	-0,168      0,962

Usulan perbaikan yang diberikan pada penelitian ini yaitu dilakukan terhadap atribut pelayanan di bengkel AHASS Bintang Alam Jaya yang memiliki gap negatif setelah dihitung dengan metode Servqual. Usulan perbaikan diberikan, (1) Air mineral botol, rak untuk menyimpan helm, TV, majalah dan koran terbaru, juga papan informasi yang menunjukkan alur proses pelayanan, (2) Kebersihan toilet harus konsisten dan juga terjaga, (3) Kode Wifi diberikanbersamaan dengan nomor antrian. AC dinyalakan dengan suhu ruangan 28°C agar konsumen merasa nyaman, (4) Petugas bengkel diberikan peringatan tentang tata krama terhadap konsumen. Bila melanggar, petugas diberikan peringatan oleh *supervisor*. Apabila dilakukan lebih dari 3kali harus diberikan sanksi tegas oleh pihak Manajemen seperti penambahan jam kerja atau pemotongan gaji, (5) Mekanik memberikan penjelasan tentang masalah yang terjadi pada motor konsumen dan memberitahukan perbaikan yang akan dilakukan. Serta memberitahu konsumen kapan harus kembali ke bengkel untuk melakukan perawatan motor, (6) Terdapat list biaya jasa *service* maupun *spare part* yang dipasang di dinding administrasi. Selain itu pihak administrasi dapat menjelaskan harga perkiraan yang dapat dikeluarkan oleh konsumen secara lebih rinci, (7) Pihak manajemen harus berada di bengkel untuk merespon keluhan konsumen dan memberikan solusi yang tepat bagi konsumen tanpa membebani karyawan, (8) Customer Service dapat menggunakan jawaban otomatis untuk pertanyaan mendasar dan jawabankhusus dapat dijawab oleh pihak manajemen, (9) Administrasi menghubungi konsumen melalui layanan telpon dan sms ketika service sudah selesai sekurang-kurangnya 24 jam setelah servismotor telah selesai dilakukan, (10) Karyawan melakukan perbaikan sesuai keluhan yang ditulis konsumen dikartu perintah kerja. Namunkaryawan juga harus mengecek kemungkinan lain yang dapat menyebabkan masalahtersebut terjadi. Pihak manajemen juga perlumelakukan pengecekan terhadap kinerja karyawan, (11) Karyawan disiplin melakukan perbaikan dalam waktu yang telah disepakati dengan hasil yang sesuai dengan yang diinginkan konsumen.Pihak manajemen perlu melakukan pengecekan terhadapkinerja karyawan, (12) Karyawan memberikan jawabanyang pasti mengenai harga yang perlu dibayar oleh konsumen juga kerusakan yang dialami oleh motor konsumen.

#### **D. Kesimpulan**

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan di bengkel AHAAS Bintang Alam Jaya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, (1) Pelayanan pada bengkel AHAAS Bintang Alam Jaya dikategorikan sebagai paket servis ringan, paket servis lengkap dan paket servis berat. Kualitas ketiga pelayanan tersebut tidak menentu sehingga konsumen terkadang mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang buruk dan harus melakukan job return. Kualitas pelayanan yang tidak konsisten membuat konsumen ragu untuk melakukan

servis di bengkel AHAAS Bintang Alam Jaya yang membuat jumlah penjualan tiap bulannya berfluktuasi, (2) Atribut pelayanan yang ada di bengkel AHAAS Bintang Alam Jaya berdasarkan dimensi TERRA yaitu pada dimensi Keandalan (Reliability) yaitu kelengkapan alat kerja bengkel, tersedianya ruang tunggu yang nyaman (cukup kursi & cukup luas dengan kondisi yang bersih & rapi), fasilitas ruang tunggu yang diberikan (ketersediaan air minum, rak helm, TV, bacaan, dan papan informasi), fasilitas parkir yang luas dan mudah diakses, tersedia toilet yang bersih, dan tersedia wifi dan AC. Pertanyaan yang ada pada dimensi ketanggapan (Responsiveness) yaitu karyawan memberikan perhatian dengan baik terhadap konsumen, keramahan dan kesopanan petugas bengkel (tersenyum, salam, sapa, sopan, santun), mekanik (Tenaga kerja Servis Motor) menjelaskan mengenai perawatan atau perbaikan yang akan dilakukan, mekanik (Tenaga kerja Servis Motor) peduli akan kepuasan anda terhadap pelayanan yang diberikan, dan mekanik (Tenaga kerja Servis Motor) selalu menggunakan seragam kerja dan atributnya. Pertanyaan yang ada pada dimensi Jaminan (Assurance) yaitu adanya kemudahan dalam mendapatkan informasi daftar & harga suku cadang sepeda motor, karyawan dapat menjelaskan mengenai perkiraan jasa service dan harga spare part, pelayanan yang cepat diberikan petugas bengkel dalam menanggapi keluhan yang ada, kemudahan menghubungi bengkel melalui telepon, karyawan menghubungi Anda setelah service selesai, dan adanya kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran (Debit/Qris). Pertanyaan yang ada pada dimensi perhatian (Empathy) yaitu harga yang di tawarkan bengkel terjangkau oleh daya beli pelanggan, karyawan mampu mengetahui dan memperbaiki kerusakan dengan tepat, hasil perbaikan atau servis bengkel sesuai dengan yang di janjikan oleh bengkel dan sesuai harapan konsumen, mekanik (Tenaga kerja Servis Motor) cepat dalam menyelesaikan perbaikan, dan mekanik (Tenaga kerja Servis Motor) dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Pertanyaan yang ada pada dimensi berwujud (Tangible) yaitu ketersediaan garansi / jaminan pekerjaan service (jobreturn), karyawan bengkel dapat menjelaskan mengenai garansi / jaminan pekerjaan saat selesai pengerjaan sepeda motor, kondisi lingkungan bengkel yang aman, dan karyawan secara jujur memberikan informasi kepada konsumen, (3) Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan nilai gap dapat diketahui bahwa atribut pelayanan “Mekanik (Tenaga kerja Servis Motor) dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan” memiliki nilai gap tertinggi yaitu 0,168 dan menjadikan atribut pelayanan ini sebagai pelayanan terbaik. Sedangkan atribut pelayanan “Karyawan menghubungi Anda setelah service selesai” memiliki nilai gap tertinggi yaitu -0,232 dan menjadikan atribut pelayanan ini sebagai pelayanan terburuk di bengkel AHAAS Bintang Alam Jaya.

### Acknowledge

Terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing serta seluruh pihak yang telah membantu dalam pembuatan karya tulis ini.

### Daftar Pustaka

- [1] A. Kholil, “ANALISIS DINAMIKA STRUKTUR SWING ARM SEPEDA MOTOR JENIS SUSPENSİ MONOSHOCK MENGGUNAKAN METODE ELEMEN HINGGA,” *Jurnal Konversi Energi dan Manufaktur*, vol. 1, no. 1, pp. 1–13, Oct. 2013, doi: 10.21009/JKEM.1.1.1.
- [2] D. H. Besterfield, *Quality Control*, 8th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2009.
- [3] A. A. Fitra and Rakhmat Ceha, “Pengukuran Prioritas Pelayanan pada Sektor Pariwisata Muslim Friendly di Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut,” *Jurnal Riset Teknik Industri*, vol. 1, no. 2, pp. 96–102, Dec. 2021, doi: 10.29313/jrti.v1i2.391.
- [4] K. P. Ningsih and S. N. Adhi, “Analisis Kelayakan Pengembangan Sistem Informasi Pelaporan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Berbasis Web,” *Jurnal Kesehatan Vokasional*, vol. 5, no. 4, p. 196, 2021, doi: 10.22146/jkesvo.60572.
- [5] S. M. Azami, *Laporan Tugas Akhir Upaya Perbaikan Mutu Pelayanan Bengkel Sepeda Motor dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)*. Semarang: Universitas Islam Sultan Agung, 2021.
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Research and Development*. PT. Alfabet. Bandung, 2016.

- [7] I. , Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 5th ed. Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.
- [8] Y. Supriyanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. 2012.
- [9] R. Renaldi and D. S. Mulyati, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano,” *Jurnal Riset Teknik Industri*, pp. 109–116, Dec. 2022, doi: 10.29313/jrti.v2i2.1245.
- [10] A. Reza Nugraha, M.Dzikron, and Iyan Bachtiar, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA),” *Jurnal Riset Teknik Industri*, pp. 9–16, Jul. 2023, doi: 10.29313/jrti.v3i1.1830.