

KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL MECHANICAL CAFE DI KOTA MAKASSAR

Ester Rachel¹, Firman Umar², Andi Aslinda³, Risma Niswaty⁴, Muh. Risal S⁵.

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar
Email : rachelester1998@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada bengkel Mechanical Cafe di Kota Makassar. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang diantaranya Owner/Pemilik bengkel Mechanical Cafe, karyawan bagian administrasi pada bengkel Mechanical Cafe, karyawan bagian mekanik pada bengkel Mechanical Cafe dan pelanggan yang menggunakan jasa pada bengkel mechanical cafe. Dalam penelitian ini terdapat 5 indikator yaitu (1) *Reliability* (Kehandalan), (2) *Responsiveness* (Daya Tanggap), (3) *Assurance* (Jaminan), (4) *Empathy* (Empati), (5) *Tangibles* (Bukti Fisik). Teknik pengumpulan data melalui metode observasi, metode wawancara dan metode dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari rangkaian kegiatan pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Dalam mendeskripsikan hasil penelitian digunakan 5 indikator kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada bengkel Mechanical Cafe berdasarkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sudah berkualitas. Saran peneliti adalah agar pihak bengkel Mechanical Cafe terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayannya yang sudah baik dan lebih memperluas lahan lokasi bengkel serta cukup menyediakan sparepart yang asli saja untuk keamanan kendaraan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kehandalan, Daya Tanggap, Empati, Bukti Fisik

ABSTRACT

Business competition engaged in car maintenance and repair services is increasing, including in the city of Makassar and the need for vehicles as a means of transportation is also increasing, especially in car vehicles. This research is a qualitative descriptive study which aims to determine the quality of service at the Mechanical Cafe workshop in Makassar. As for those who became informants in this study as many as 7 people including Owner / Owner of Mechanical Cafe workshops, administrative staff at Mechanical Cafe workshops, mechanical employees at Mechanical Cafe workshops and customers who use services at mechanical cafe workshops. In this study, there are 5 indicators, namely (1) Reliability, (2) Responsiveness, (3) Assurance, (4) Empathy, (5) Tangibles (Physical Evidence). Data collection techniques through observation methods, interview methods and documentation methods. The data analysis technique in this study uses data analysis techniques which consist of a series of data collection activities, data condensation, data display and conclusion drawing / verification. In describing the research results, 5 indicators of service quality are used. The results showed that the quality of service at the Mechanical Cafe workshop was based on reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence of quality. The researcher's suggestion is that the Mechanical Cafe workshop continues to maintain and improve the quality of the service that is already good and further expand the location of the workshop and it is sufficient to provide only genuine spare parts for the safety of customer vehicles.

Keywords: Service Quality, Reliability, Responsiveness, Empathy, Tangibles

PENDAHULUAN

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas serta pelayanan yang baik terhadap pelanggan sehingga menimbulkan kepuasan dalam benak pelanggan dan diharapkan membawa pengaruh positif bagi perusahaan. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan penggunaan jasa bagi pelanggan.

Saat ini persaingan bisnis yang bergerak dibidang jasa pelayanan perawatan dan perbaikan mobil semakin meningkat termasuk di kota Makassar dan kebutuhan akan kendaraan sebagai alat transportasi juga semakin meningkat terutama pada kendaraan mobil. Penggunaan kendaraan mobil yang meningkat menimbulkan permasalahan yang baru yaitu tidak selamanya kendaraan/mobil yang dipakai selalu dalam keadaan baik, ada saatnya kendaraan akan mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan serta perawatan.

Terkait dengan perawatan dan perbaikan kendaraan/mobil, sebagai pemilik kendaraan tentu akan memilih penyedia layanan perawatan dan perbaikan yang dianggap mampu dan bisa mengatasi masalah pada kendaraannya. Adapun yang menjadi pilihan yaitu apakah menggunakan jasa perawatan dan perbaikan pada bengkel khusus yang sesuai dengan merk dan tipe kendaraannya atau menggunakan jasa perawatan dan perbaikan pada bengkel umum yang menerima semua merk dan tipe kendaraan. Dengan demikian agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama, maka salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan adalah pelayanan.

Bengkel Mechanical Cafe merupakan salah satu bengkel mobil yang umum di kota Makassar yang melayani jasa perawatan dan perbaikan kendaraan/mobil yang rusak. Adapun pelayanan yang dapat diberikan dan diterima pada bengkel Mechanical Cafe diantaranya, *service* dan *tune-up*, *overhaul*-ganti oli, kaki-kaki dan kelistrikan, ganti ban-nitrogen, *computerized scan*, sparepart dan variasi serta *body repair and painting*. Karena bengkel Mechanical Cafe salah satu dari sekian banyak bengkel yang ada di kota Makassar maka tingkat persaingan antar bengkel untuk mendapatkan pelanggan akan terjadi. Dengan demikian pihak bengkel harus dapat meningkatkan dan mempertahankan serta mengembangkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas para pelanggan.

Sejalan dengan hal tersebut, maka bengkel Mechanical Cafe perlu melakukan berbagai usaha untuk mempertahankan pelanggan dan mengantisipasi adanya kemungkinan pelanggan pindah ke bengkel lain serta meraih pelanggan baru. Oleh karena itu bengkel Mechanical Cafe harus mempunyai keunggulan tersendiri terutama dalam pelayanan. Apabila pelanggan tidak merasa puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas.

Menurut Gronroos dalam Winarsih dan Ratminto (2005), mengatakan bahwa “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”. Menurut Tjiptono dan Chandra (2017) dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan produk atau jasa yang ditawarkan/diberikan organisasi harus berkualitas. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa. Kotler dalam Mamang dan Sopiah (2013), merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dengan mengutip Lewis dan Booms 1983 dalam Setra Basri (2011) mereka menyatakan *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Sedangkan menurut Kotler dalam Andayani dan Lubis (2017), kualitas pelayanan adalah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. sementara itu Lovelock dkk dalam Priansa (2017) mengatakan bahwa kualitas sebuah layanan dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dengan didasarkan atas sejumlah persyaratan yang telah menjadi tujuan penting bagi pelayanan organisasi. Dari berbagai pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun pelayanan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan.

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Parasuraman et al dalam Tjiptono dan Chandra (2019) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi/indikator pokok kualitas jasa, yaitu (1) *Reliability*, (2) *Responsiveness*, (3) Kompetensi, (4) Akses, (5) Kesopanan, (6) Komunikasi, (7) Kredibilitas, (8) Keamanan, (9) Kemampuan memahami pelanggan, (10) Bukti Fisik. Dalam riset selanjutnya Parasuraman, Zeithaml dan Berry menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa Indikator diatas, oleh sebab itu kesepuluh dimensi tersebut disederhanakan menjadi lima dimensi/indikator pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan disatukan menjadi indikator jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian terdapat lima dimensi/indikator utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut (1) *Reliability* (Kehandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (2) *Responsiveness* (Daya Tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. (3) *Assurance* (Jaminan), yaitu perilaku para

karyawan mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. (4) *Empathy* (Empati), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. (5) *Tangibles* (Bukti Fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

METODE

Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di bengkel Mechanical Cafe di Kota Makassar. Kegiatan pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan melakukan observasi langsung kelokasi penelitian/penelitian lapangan untuk memperoleh hasil wawancara dari para informan yang telah dipilih secara langsung oleh peneliti. Metode yang dilakukan adalah observasi dan wawancara. Observasi mengamati secara langsung unit dan kegiatan yang berhubungan dengan obyek penelitian. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih sedang bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan yang berkaitan dengan obyek penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan *Reliability* (Kehandalan) pada Bengkel Mechanical Cafe

Menurut Tjiptono & Chandra (2019) kehandalan meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercayanya. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat. Kehandalan pada umumnya adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang dijanjikan pihak perusahaan kepada pelanggan. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayannya yang handal artinya dalam memberikan pelayanan setiap karyawan diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, skill dan sebagainya sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Dalam upaya mengetahui kualitas pelayannya pada bengkel Mechanical Cafe maka dapat dilihat melalui kehandalan yang meliputi: kinerja para karyawan dalam memberikan pelayanan, bekerja dengan cepat dan tepat dan memiliki skill dalam melaksanakan setiap pekerjaannya. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang memperlihatkan bahwa kehandalan para karyawan pada bengkel Mechanical Cafe di

Kota Makassar pada dasarnya sudah sangat baik dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil kerja para karyawan dalam melakukan service pada kendaraan yang tidak pernah mengecewakan para pelanggan sebagai pengguna jasa pada bengkel tersebut.

2. Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap) pada Bengkel Mechanical Cafe

Responsiveness (Daya Tanggap) dalam Tjiptono & Chandra (2019), adalah kesiapan, kesiapan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Setiap orang yang mendapatkan pelayanan membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut maka kualitas pelayanan daya tanggap mempunyai peran penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada pelanggan. Kegiatan melayani pelanggan dengan sebaik baiknya pada sebuah bengkel tidak sekedar berpatokan pada kehandalan namun tetap juga harus memperhatikan bagaimana cara para karyawan menanggapi keluhan pelanggan terkait dengan kendaraan mereka. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas kemampuan memenuhi kebutuhan dan keluhan pelanggan terkait dengan masalah pada kendaraannya, maka pelanggan juga akan menunjukkan respon yang positif. Berdasarkan hasil penelitian menggambarkan bahwa responsif karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta kemampuan memenuhi keluhan pelanggan pada umumnya karyawan sudah berupaya merespon setiap pelanggan dengan baik.

3. Kualitas Pelayanan *Assurance* (Jaminan) pada Bengkel mechanical Cafe

Menurut Tjiptono & Chandra (2019) *assurance* (jaminan) yaitu perilaku para karyawan mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja karyawan sehingga diyakini bahwa karyawan tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang dapat berdampak pada loyalitas pelanggan. Selain *performance* tersebut jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari pemberian pelayanan yang sesuai dengan komitmen atau standar operasional prosedur pada bengkel Mechanical Cafe.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai jaminan yang terdiri dari mekanik yang berpengalaman cekapan dalam melakukan perbaikan serta keamanan dalam melakukan service kendaraan menunjukkan ketiga aspek tersebut mampu menumbuhkan sikap kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan service kendaraan yang diberikan oleh pihak bengkel Mechanical Cafe sebagai penyedia jasa perawatan dan perbaikan kendaraan. Hal tersebut juga membuktikan bahwa jaminan yang diberikan oleh pihak bengkel sudah baik.

4. Kualitas Pelayanan *Empathy* (Empati) pada Bengkel Mechanical Cafe

Empathy menurut Tjiptono & Chandra (2019), yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian kepada para pelanggan. Pelayanan akan berjalan dengan baik apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati dalam menyelesaikan komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam hal ini memberikan perhatian yang tulus dan rasa peduli yang mana meliputi sikap tidak diskriminatif, perhatian dan kepedulian kepada pelanggan serta keramahan dan kesopanan yang diberikan karyawan bengkel Mechanical Cafe pada setiap pelanggan yang datang untuk melakukan service atau perbaikan kendaraan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap karyawan bengkel Mechanical cafe terhadap pelanggan sangat baik.

5. Kualitas Pelayanan *Tangibles* (Bukti Fisik) pada Bengkel Mechanical Cafe

Tangibles menurut Tjiptono & Chandra (2019), yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan. *Tangibles* (Bukti Fisik) dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat digunakan oleh karyawan sesuai dengan penggunaan dan manfaatnya yang dapat membantu pelayanan yang diterima oleh pelanggan yang menginginkan pelayanan sehingga puas atas pelayanan yang diberikan sekaligus menunjukkan hasil kerja yang baik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pada bengkel Mechanical Cafe berupa peralatan bengkel yang mendukung pekerjaan para karyawan itu sudah lengkap, ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan ketersediaan tempat parkir yang masih kurang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pada bengkel Mechanical Cafe di kota Makassar, dengan menggunakan lima indikator kualitas pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) pada bengkel Mechanical Cafe telah diterapkan dengan sangat baik dimana karyawan sudah mampu mendayagunakan keterampilan /skill yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
2. Kualitas pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) pada bengkel Mechanical Cafe sudah diterapkan dengan baik, dimana karyawan selalu merespon dan memberikan masukan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan keluhan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) pada bengkel Mechanical Cafe sudah baik yang ditunjukkan dengan ketersediaan mekanik yang berpengalaman, cekapan dalam melakukan perbaikan kendaraan serta rasa aman yang diberikan dalam melakukan service.
4. Kualitas pelayanan *empathy* (empati) pada bengkel Mechanical Cafe sudah sangat baik yang dapat ditunjukkan dengan sikap yang tidak diskriminatif kepada semua

pelanggan, memberi perhatian dan kepedulian serta rama dan sopan dalam melayani setiap pelanggan.

5. Kualitas pelayanan *tangibles* (bukti fisik) pada bengkel Mechanical Cafe sudah baik yang dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap dan mendukung pekerjaan para karyawan dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, S. (2011). *Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman Zeithaml Berry*. <https://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html%0A%0A>
- Budiono, A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung. *E-Journal Graduate Unpar*, 1(1).
- Dharmawan, S., Ariani, V., & Par, A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di NC TOURS AND TRAVEL*. BINUS.
- Faisal, S. (2017). *Good Service, Metode tingkat loyalitas Prlanggan*. Mandar Maju.
- Hasibuan, A. S. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan di Bengkel Mobil Mondan Kasikan Kec. Tapung Hulu Kab. Kampar*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Kumala, W., Siringoringo, H., & Hasanah, I. S. (2005). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Bengkel Di PT. Istana Kebayoran Honda Fatmawati Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Proceeding, Seminar Nasional PESAT 2005*.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. PT Salemba Empat.
- Margaretha. (2015). *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi*. Mandar Maju.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Novelia, S. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan dalam pelaksanaan after sales Auto2000 Rancaekek Bandung terhadap loyalitas konsumen*.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur (Ke 1)*. Alfabeta CV.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual. Penerapan. Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal (Ke 1)*. Remaja Rosdakarya.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1–22.

- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis*. Andi Offset.
- Shurair, A. S. (2017). *Stakeholder Perception of Service Quality in Qatar Higher Education Institutions: An Application to Qatar University*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (Ke 3)*. ALFABETA CV.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Citra.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Media Pablising.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian (Ke 1)*. CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality, & Customer Satisfaction (Ke 3)*. ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik*. CV ANDI OFFSET.