

## PROFIL KINERJA PERUSAHAAN MELALUI JASA BENGKEL BERJALAN

Oleh

**Muhammad Farid**

Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif  
Universitas Negeri Makassar

### *Abstrak*

Dalam perkembangan industri otomotif layanan purna jual kendaraan menjadi prioritas, setiap perusahaan berupaya melakukan pengembangan pelayanan perawatan dan perbaikan kendaraan dengan cara yang lebih efisien. Salah satu layanan dengan mengunjungi konsumen, layanan ini dikenal dengan bengkel berjalan atau *home service/mobile service*. PT. Astra Intenasional Tbk – Isuzu Cabang Makassar telah menerapkan layanan ini sejak tahun 1996. Penelitian ini mengungkapkan perkembangan jumlah kendaraan yang telah dilayani pada tahun 2002-2003 dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan tiga aspek yaitu mutu jasa, personil perusahaan (performance mekanik), dan harga jual jasa (ongkos kerja). Perkembangan jumlah kendaraan mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2002 berjumlah 199 unit dan pada tahun 2003 berjumlah 722 unit, sehingga dapat disimpulkan terjadi peningkatan 362%. Pencapaian hasil telah ditunjukkan bahwa kepuasan konsumen masuk dalam kategori puas. Ini memberikan gambaran bahwa ketika konsumen puas maka kecenderungan untuk kembali memanfaatkan jasa lebih besar. Namun yang perlu dibenahi dari hasil penelitian ini selain beberapa sub variabel yang menjadi perhatian, yang mendasar adalah perlunya memperbaharui ongkos kerja tanpa menafikan aspek lain.

Keywords: *Layanan purna jual, mutu jasa, dan harga jasa*

## 1. Pendahuluan

Indonesia akan bersiap menjadi basis produksi salah satu industri otomotif dunia dalam kerangka pasar bersama ASEAN yang akan mulai berjalan tahun 2010. Selain itu, Indonesia akan memperkuat industri komponen otomotif. Program pasar bersama ASEAN akan membuat kawasan ini menjadi investasi yang menarik bagi Negara-negara di luar ASEAN terutama di bidang Otomotif.

Perkembangan industri otomotif sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan kebutuhan penggunaan kendaraan bermotor. Untuk sektor kendaraan roda empat terus meningkat sesuai tingkat kebutuhan masyarakat seperti kendaraan pribadi, angkutan barang, dan angkutan umum. Industri Otomotif mempunyai cakupan yang luas seperti *manufacturing*, pemasaran dan jasa pelayanan purna jual.

Pelayanan jasa perbengkelan di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang berarti seiring dengan jumlah unit kendaraan yang dihasilkan, jenis, dan merek kendaraan. Investasi dalam bidang ini cukup memberi peluang yang baik. Sebagai parameternya adalah bermunculannya bengkel-bengkel resmi setiap *dealer* di kota-kota besar Indonesia bahkan telah merambah sampai ke kota/kabupaten.

Indikator peningkatan kinerja perusahaan dapat dilihat dengan mengevaluasi pertahunnya. Sehingga nampak apakah suatu bentuk produk atau jasa mampu memberikan kontribusi dalam peningkatan kinerja perusahaan tanpa mengabaikan aspek-aspek yang lain.

Seiring perkembangan Zaman, tingkat kesibukan setiap orang dalam menjalankan aktifitas semakin padat. Sehingga dibutuhkan manajerial waktu yang efektif dan efisien. Agar kendaraan yang digunakan konsumen dapat digunakan secara optimal, maka dibutuhkan perawatan dan atau perbaikan kendaraannya. Namun pelayanan yang dilakukan oleh sebuah bengkel lebih membutuhkan waktu yang lama sehingga konsumen membutuhkan sebuah metode pelayanan yang lebih efisien. Misalnya: untuk melakukan *tune up* kendaraan jenis Isuzu Panther, lama pengerjaan yang ideal berkisar satu jam. Jika membawa kendaraannya di bengkel maka waktu yang dibutuhkan untuk antrian cukup lama karena dikondisikan jumlah kendaraan yang masuk.

PT. Astra Internasional Tbk –Isuzu Cabang Makassar sebagai salah satu industri otomotif terkemuka yang melayani tipe kendaraan jenis motor diesel dengan merek isuzu, telah melakukan terobosan pada tahun 1996 dengan menghadirkan jasa layanan bengkel berjalan. Pelayanan bengkel berjalan adalah metode yang diterapkan yang biasa disebut *service panggil* atau *home*

*service*. Interpretasi masyarakat selama ini bahwa pelayanan ini lebih diidentikkan dengan memperbaiki kendaraan yang mengalami kerusakan dalam kondisi *emergency*, namun saat ini telah berkembang menjadi sebuah layanan yang dapat merawat dan memperbaiki kendaraan hingga diberbagai lokasi rumah, kantor atau tempat yang diinginkan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, maka menjadi satu permasalahan yaitu bagaimana perkembangan pelayanan bengkel berjalan PT. Astra Internasional Tbk – Isuzu cabang Makassar dan berapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan tersebut.

Tujuan yang hendak dicapai adalah mengetahui profil kinerja perusahaan dengan memperhatikan dua aspek yaitu perkembangan pelayanan bengkel berjalan PT. Astra Internasional Tbk –Isuzu Cabang Makassar dan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan tersebut.

## **2. Kajian Pustaka**

### **a. Kinerja Perusahaan**

Menurut Ronald (2003) kinerja merupakan indikator dari maju mundurnya suatu perusahaan. Diperlukan suatu strategi yang baik untuk mendukung bahkan mewujudkan majunya suatu industri. Rue dan Bars (Darmawang,1997) mengatakan bahwa kinerja merupakan pencapaian hasil atau *the degree of accomplishment*. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan adalah:

- 1) Tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
- 2) Hasil penilaian kinerja dapat dijadikan ukuran keberhasilan suatu perusahaan dalam kurun waktu tertentu.

### **b. Penilaian Kinerja Perusahaan**

Menurut Lasmahadi (2002), manfaat penilaian kinerja berguna untuk memberikan pemahaman bersama tentang hal-hal yang akan dimonitor dan diukur, dan memusatkan perhatian serta mendorong proses diskusi tentang kondisi sebuah bentuk layanan.

Kriteria yang dijadikan tolok ukur untuk menilai kinerja perusahaan pada aspek pengembangan jasa adalah:

- 1) Kuantitas (jumlah) kendaraan yang telah dikerjakan yaitu meliputi jumlah kendaraan dan pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

- 2) Kualitas (mutu) pekerjaan yaitu meliputi proses kerja yang sesuai prosedur.
- 3) Waktu kerja, yaitu meliputi waktu yang digunakan dalam mengerjakan suatu jenis pekerjaan
- 4) Tingkat kepuasan konsumen, yaitu meliputi keinginan memanfaatkan kembali jasa oleh konsumen di kemudian hari.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Sehingga apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas dan jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas (Kottler: 1994).

Kepuasan berkenaan dari hasil kinerja yang ditampilkan oleh pelanggan yang senantiasa berhubungan dari harapan konsumen terhadap suatu bentuk produk atau layanan.

Dalam penelitian ini yang dimaksud konsumen adalah pengguna jasa bengkel Isuzu berjalan.

### **c. Bengkel Berjalan**

Pelayanan purna jual semakin penting, karena kesuksesan penjualan harus bersinergi dengan layanan purna jualnya. Produk yang bagus harus diimbangi dengan kualitas purna jual setara, gabungan dua factor inilah yang bias membawa keberhasilan di bisnis otomotif.

Bengkel berjalan atau biasa disebut dengan istilah *home service, mobile service* adalah layanan purna jual untuk perawatan dan perbaikan kendaraan konsumen dengan mengunjungi sesuai lokasi permintaan konsumen seperti kantor, rumah, dan lain sebagainya. Terdapat dua jenis tipe pelayanan yang sering dilakukan terhadap konsumen yaitu: memenuhi panggilan untuk pelayanan *emergency* di jalan, dan mendatangi konsumen secara kontinu untuk perawatan dan perbaikan kendaraan.

Standar prosedur pelayanan bengkel Berjalan Isuzu, yaitu:

- Permintaan
- Diagnosa awal
- Persiapan peralatan dan material
- Penerimaan
- Diagnosa Ulang
- Validasi order
- Operasional
- Final Inspection

- Penagihan
- Penyelesaian Pembayaran
- Pelaporan Ke kantor Cabang

### 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan variable mandiri yaitu kinerja perusahaan yang meliuti perkembangan jumlah kendaraan pengguna jasa bengkel berjalan pertahunnya yaitu konsumen pada tahun 2002–2003 dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan bengkel berjalan pada PT. Astra Internasional Tbk – Isuzu Cabang Makassar dengan indikator keberhasilan kinerja :

- 1) Jumlah unit yang telah dilayani dalam kurun waktu tahun 2002 – 2003
- 2) Kepuasan pelanggan meliputi:
  - a) Mutu Jasa:
    - Kemudahan menghubungi bengkel
    - Pengerjaan kendaraan tepat waktu
    - Penyediaan suku cadang dan bahan sesuai kebutuhan
    - Hasil pelaksanaan pekerjaan
  - b) Personil Perusahaan
    - Mekanik tanggap dalam melakukan perbaikan
    - Penampilan mekanik
    - Keramahan dalam menangani keluhan
    - Kemampuan mekanik berkomunikasi
    - Kebersihan area kerja
  - c) Harga jual Jasa (ongkos Kerja)

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 318 orang dengan memperhatikan populasi berjumlah banyak dan kondisi konsumen yang telah berpindah alamat maka penarikan sampel menggunakan nomogram Harry King. Jumlah sampel sebanyak 50 orang dan ditentukan dengan teknik *random sampling*

Teknik Analisis data menggunakan analisa deskriptif, dengan rumus analisa persentase yang digunakan

### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Untuk mengetahui perkembangan jumlah kendaraan digunakan metode dokumentasi dan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan dengan

metode angket. Jumlah kendaraan yang memanfaatkan jasa bengkel berjalan, dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1. Jumlah pemilik kendaraan yang memanfaatkan jasa bengkel berjalan tahun 2002

Bulan	Frekuensi	Persentase (%)
Januari	7	3,517
Februari	7	3,517
Maret	13	6,532
April	13	6,532
Mei	14	7,035
Juni	19	9,547
Juli	16	8,040
Agustus	23	11,557
September	22	11,055
Oktober	24	12,060
November	20	10,050
Desember	21	10,552
<b>Jumlah</b>	<b>199</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil analisis data (Tabel 1), diketahui bahwa perkembangan jumlah kendaraan dari setiap bulannya mengalami fluktuasi, yaitu terjadi peningkatan dan penurunan. Pada bulan Januari dan Februari merupakan jumlah kendaraan yang dilayani kurang yaitu masing-masing berjumlah 7 unit (3,517%), dan pada bulan Oktober jumlah kendaraan terbanyak yang dilayani yaitu 24 unit (12,060%). Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa jumlah kendaraan yang dilayani berkisar rata-rata perbulan 16,58 unit (8,331%).

Berdasarkan hasil analisis data (Tabel 2), diketahui bahwa jumlah kendaraan pada tahun 2003 mengalami peningkatan pesat yaitu 722 unit (78,39%) dan jumlah kendaraan yang dilayani berkisar rata-rata 460,5 unit pertahun.

Perkembangan jumlah kendaraan mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2002 berjumlah 199 unit dan pada tahun 2003 berjumlah 722 unit, sehingga dapat disimpulkan terjadi peningkatan sebesar 362 %.

Tabel 2. Jumlah pemilik kendaraan yang memanfaatkan jasa bengkel berjalan tahun 2003

Bulan	Frekuensi	Persentase (%)
Januari	65	9,002
Februari	55	7,617
Maret	56	7,756
April	63	8,725
Mei	62	8,587
Juni	60	8,301
Juli	68	9,418
Agustus	64	8,864
September	62	8,587
Oktober	66	9,141
November	62	8,587
Desember	39	5,401
<b>Jumlah</b>	<b>722</b>	<b>100</b>

### Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan bengkel berjalan

Penilaian kinerja berdasarkan tingkat kepuasan dengan memperhatikan tiga aspek yaitu:

a) Aspek mutu jasa

Tabel 3. Distribusi standar klasifikasi normal tingkat kepuasan konsumen pada aspek mutu jasa

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	
		Absolut	Persentase (%)
1	Sangat Puas	18	36
2	Puas	32	64
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	50	100

Berdasarkan hasil analisis data di atas (Tabel 3), secara persentase kategori pada aspek mutu jasa telah dideskripsikan bahwa tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa mengalami tingkat sangat puas 36% dan tingkat puas 64%.

## b) Aspek Personil Perusahaan

Tabel 4. Distribusi standar klasifikasi normal tingkat kepuasan konsumen pada aspek Personil Perusahaan

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	
		Abso-lut	Persentase (%)
1	Sangat Puas	7	14
2	Puas	40	80
3	Kurang Puas	3	6
4	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	50	100

Berdasarkan hasil analisis data di atas (Tabel 4) secara persentase kategori pada aspek Personil Perusahaan telah dideskripsikan bahwa tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa mengalami tingkat sangat puas 14%, tingkat puas 40%, dan kurang puas 6%.

## c) Aspek Harga Jasa

Tabel 5. Distribusi standar klasifikasi normal tingkat kepuasan konsumen pada aspek Harga jual jasa

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	
		Abso-lut	Persentase (%)
1	Sangat Puas	1	2
2	Puas	20	40
3	Kurang Puas	17	34
4	Tidak Puas	12	24
	Jumlah	50	100

Berdasarkan hasil analisis data di atas (Tabel 5) secara persentase kategori pada aspek Harga jual jasa telah dideskripsikan bahwa tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa mengalami tingkat sangat puas 2%, tingkat puas 40 %, kurang puas 34%, dan tidak puas 24%.

Secara kolektif dapat digambarkan bahwa tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa bengkel berjalan berdasarkan standar klasifikasi normal berikut sesuai tabel berikut:

Berdasarkan hasil analisis data di atas secara persentase, maka secara umum telah dideskripsikan bahwa tingkat kepuasan konsumen pengguna



jasa Bengkel Isuzu Berjalan (BIB) mengalami tingkat sangat puas 18%, tingkat puas 80%, dan kurang puas 2%.

Tabel 6. Distrbusi standar klasifikasi normal tingkat kepuasan konsumen

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	
		Absolut	Persentase (%)
1	Sangat Puas	9	18
2	Puas	40	80
3	Kurang Puas	1	2
4	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	50	100

Hasil analisis data diatas telah digambarkan perkembangan jumlah kendaraan pengguna jasa BIB kurun waktu 2002-2003 dan tingkat kepuasan konsumen. Untuk mengetahui profil kinerja perusahaan melalui pelayanan BIB akan dibahas beberapa poin yang menjadi sub variabel yaitu:

1) *Perkembangan jumlah Kendaraan*

Perkembangan jumlah kendaraan mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2002 berjumlah 199 unit dan pada tahun 2003 berjumlah 722 unit, sehingga dapat disimpulkan terjadi peningkatan sebesar 362%. Hal ini disebabkan selain peningkatan pelayanan yang diberikan hal ini juga disebabkan pada tahun sebelumnya kendaraan yang melayani hanya satu unit saja. Setelah tahun 2003 terjadi penambahan jumlah kendaraan operasional menjadi dua unit.

2) *Kepuasan Konsumen*

Dari ketiga aspek yang menjadi penilaian kepuasan masih terdapat keluhan pada aspek personil dan harga jual jasa. Adapun keluhan itu berupa: Untuk aspek personil yaitu kemampuan tanggap mekanik, penampilan mekanik, kemampuan berkomunikasi dan kebersihan area kerja, dan untuk harga jual jasa beberapa konsumen mengeluhkan harga jasa yang mahal, hal ini mengindikasikan perlunya peyesuaian harag tanpa mengabaikan aspek yang lain seperti biaya *charge* dan perbanfindan biaya jasa dengan bengkel lain dengan tetap menjaga kualitas layanan.

## 5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran dalam penelitian ini adalah:

- 1) Perkembangan jumlah kendaraan mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2002 berjumlah 199 unit dan pada tahun 2003 berjumlah 722 unit,

sehingga dapat disimpulkan terjadi peningkatan 362 %. Hal ini disebabkan selain peningkatan pelayanan yang diberikan hal ini juga disebabkan pada tahu sebelumnya kendaraan yang melayani hanya satu uni saja setelah tahun 2003 terjadi penambahan jumlah kendaraan operasional menjadi dua unit

- 2) Pencapaian hasil telah ditunjukkan bahwa kepuasan konsumen masuk dalam kategori puas. Ini memberikan gambaran bahwa ketika konsumen puas maka kecenderungan untuk kembali memanfaatkan jasa lebih besar. Namun yang perlu dibenahi dari hasil penelitian ini seain beberapa sub variable yang menjadi perhatian, yang mendasar adalah perunya memperbaharui ongkos kerja tanpa menafikan aspek lain.

### Daftar Pustaka

- Alwi, H., Dkk, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Amran, M. 2004. *Tingkat Kesulitan Mahasiswa Pendidikan Teknik Otomotif Dalam Melaksanakan Program Pengalaman Lapangan (PPL) di Sekolah*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Universitas Negeri Makassar
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta
- Anonim. 2003. *Industri Otomotif Dunia*.  
(<http://www.sinarharapan.co.id/berita/0910/17/eko03.html>, diakses 19 November 2003)
- Anonim, 2003, *Solusi Maketing dan manajemen*. (<http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/0703/17/065.html>, diakses 19 November 2003)
- Anonim. 2003. *Pelayanan Purna Jual Kunci Sukses Menerobos Pasar mobil Mewah*. (<http://www.sinarharapan.co.id/feature/otomotif/2003/041/oto1.html>, diakses 19 November 2003)
- Darmawang. 1997. *Persepsi Terhadap Pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Kaitannya dengan Kinerja Karyawan (Kasus Pada Bengkel Dealer Mobil di kotamadya Ujungpandang)*. Thesis tidak diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Gadjahmada
- Goettsch, L., David dan Davis, B. S., 2002. *Manajemen Mutu Untuk Produksi, pengolahan, dan pelayanan*. Alih Bahasa Indonesia. Jakarta: Prenhallindo.
- Hartono. K. Indra Dkk, 2002, *Analisis Tingkat Kepuasan dan keamanan konsumen dalam upaya peningkatan Penggunaan Domain*.  
([http://www.scfm.co.id/files/laporan\\_teknis-riset\\_domain\\_co.id.html](http://www.scfm.co.id/files/laporan_teknis-riset_domain_co.id.html), diakses 19 November 2003)

- Hornby, A.S. 2003. *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. New York: Oxford University Press.
- Kottler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Alih bahasa oleh Ancella Aniwati Hermawan. Jakarta: Salemba empat
- Kottler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Marketing Management*. Alih bahasa oleh Hendra Teguh Dkk. Jakarta: Prenhallindo
- Lasmahadi, Arbono, 2002. *Sistem Manajemen SDM Berbasiskan Kompetensi*. (<http://www.E-psikologi.com/manajemen/111202.html>, diakses 19 November 2003)
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Peasaran Jasa*. Jakarta : Salemba empat
- Ronald. 2003. *Implementasi ERP Sebagai pendorong Kinerja Perusahaan*. (<http://www.eng.ui.ac.id/mesin/research/s2/ronald/sinopsis.hpm>, diakses 19 November 2003)
- Umar, H. 2003. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama