

BAB IV

GAMBARAN UMUM

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bengkel Anwar 3

Pada tahun 1979 H. Anwar mulai merintis usahanya, yaitu usaha bengkel yang menerima segala kerusakan sepeda bermotor. Asal usul berdirinya bengkel itu H. Anwar itu sering menerima servis sepeda motor dari tetangga-tetangganya. H. Anwar ketika dirasa melihat peluang bisnis dan juga ditambah lagi di daerah Gresik pada tahun tersebut masih sangat jarang di temukan tempat servis dealer sepeda motor, H. Anwar mendirikan usaha bengkel yang diberi nama Bengkel Anwar Motor yang berlokasi di daerah Manyar Gresik. H. Anwar memiliki 2 orang anak yang bernama Aisyah dan H. Fitrul Jauhari. Pada tahun 2002 H. Anwar mulai mengembangkan bisnis usahanya dengan membuka cabang baru yang dikelola oleh anaknya yang bernama Aisyah, dan bengkel tersebut bernama bengkel Anwar 2. Pada tahun 2009 anak H. Anwar yang kedua bernama H. Fitrul Jauhari setelah lulus kuliah, bapak Fitrul mendirikan cabang bengkel baru. Bengkel tersebut bernama bengkel Anwar 3 yang berlokasi di jalan Manyar Residence h-2 Manyar Gresik. Di bengkel Anwar 3 memiliki 9 karyawan, yaitu meliputi 2 karyawan sebagai *customer*, 7 karyawan sebagai mekanik servis motor.⁵⁴

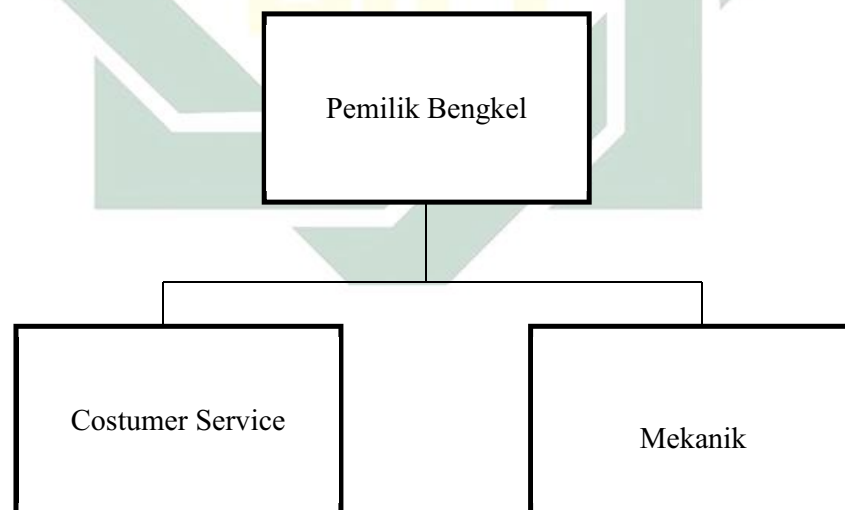
⁵⁴ Wawancara dengan pemilik bengkel pada tanggal 14 juni 09:30

c. Data Karyawan Bengkel Anwar 3 Di Gresik

No	Nama	Jabatan
1.	Bapak Hafidz	pemilik bengkel
2	Mbak Pipit	Customer Servis
3	Mbak yeni	Customer Servis
4	Mas Heru	Mekanik
5	Mas Antok	Mekanik
6	Mas Agus	Mekanik
7	Mas Adi	Mekanik
8	Mas Kadi	Mekanik
9	Mas Shodiq	Mekanik
10	Mas Udin	Mekanik

Tabel 1.3 Data Karyawan Bengkel Anwar Motor 3⁵⁵

d. Struktur Organisasi Bengkel Anwar Motor 3

Tabell.4 Struktur Organisasi⁵⁶⁵⁵ Dokumentasi pada tanggal pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 S/D 11:00⁵⁶ Dokumentasi pada tanggal pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 S/D 11:00

e. Sejarah Standar Operasional Prosedur Pelayanan jasa

Standar Operasional Prosedur merupakan faktor yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan. Demikian pula yang terjadi di Bengkel Anwar 3 Di Gresik. Standar Operasional Prosedur pelayanan yang berkualitas tidak hanya menjadikan sebuah organisasi atau perusahaan yang kuat, akan tetapi juga diharapkan akan membawa organisasi atau perusahaan pada kemajuan di masa yang akan datang.

Karena peran penting Standar Operasional Prosedur ini, tidak heran jika banyak hal yang sudah dilakukan Bengkel Anwar Motor 3 Gresik selama 2009 pertama berdirinya senantiasa menyesuaikan kebutuhan Standar Operasional Prosedur pelayanan dengan perkembangan kebutuhan bisnis. Ini penting karena tidak hanya menyangkut kedinamisan sebuah organisasi, tetapi juga berhubungan erat dengan tingkat pelayanan yang bisa diberikan perusahaan kepada para pelanggan.

B. Penyajian Data

Sumber data yang peneliti gunakan dalam menggali data primer atau sekunder dalam penelitian ini adalah wawancara dengan para informan yang mengetahui masalah yang dikaji dalam penelitian ini. Penelitian ini mendapatkan informasi dari Bapak Fitrul selaku pemilik bengkel Anwar Motor 3 beserta karyawan yang lainnya.

Peneliti bertanya tentang tahap-tahap pelaksanaan standar operasional prosedur proses pelayanan pelanggan masuk hingga selesai servis sepeda motor kepada bapak Fitrul, menurut bapak Fitrul proses pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan servis bengkel Anwar Motor 3 yang dilakukan dari awal berdirinya 2009, Tahapan pelaksanaan standar operasional prosedur pelanggan untuk servis sepeda motor pertama pelanggan masuk ke bengkel. Kedua customer servis bertanya dengan ramah dan menulis apa keluhan pelanggan. Ketiga teknisi membawa sepeda motor ke tempat servis. Keempat customer servis memberikan form keluhan pelanggan kepada mekanik bengkel Anwar Motor 3. Kelima setelah sepeda motor selesai servis, sepeda motor dibawa ke tempat *finishing* jika perlu *test drive* maka motor perlu *test drive* terlebih dahulu sebelum masuk tempat *finishing*. Keenam pelanggan menuju ke tempat customer untuk membayar biaya servis tersebut. dalam menservis ada beberapa standar operasional prosedur waktu dalam menservis kendaraan konsumen, jika menservis biasa batas waktu

maksimal 40 menit, jika hanya ada perbaikan sedikit 15 menit, jika ada yang perlu ekstra perbaikan antara 1 hari sampai 2 hari⁵⁷

Peneliti bertanya kepada mbak Pipit selaku customer servis tahap-tahap pelaksanaan standar operasional prosedur proses pelayanan pelanggan masuk hingga selesai servis sepeda motor, langkah pertama konsumen masuk ketempat bengkel, kemudian customer bertanya kepada konsumen apa ada keluhan terhadap kendaraannya dan customer menulis keluhan konsumen, kemudian langkah ketiga mekanik membawa kendaraan yang akan diservis ketempat servis sepeda motor, setelah itu customer memberikan form kepada mekanik lalu mekanik mengecek kendaraan tersebut, kemudian setelah selesai menservis kendaraan tersebut dibawa ketempat *finishing*, kemudian pelanggan menuju ketempat customer servis untuk melakukan pembayaran.⁵⁸

Peneliti bertanya kepada mas Heru selaku mekanik bengkel tentang pelaksanaan standar operasional prosedur mekanik dalam menservis. Menurut mas Heru pertama jujur dalam melaksanakan tugas. Kedua bertanggung jawab. Ketiga mempunyai skill dalam bidangnya. Keempat cepat dan tepat saat menservis⁵⁹

Peneliti bertanya dengan mas Kadi selaku mekanik bengkel, mas Kadi juga sependapat dengan mas Heru tentang standar operasional prosedur mekanik dalam menservis. Menurut mas Kadi dalam menservis harus

⁵⁷Wawancara dengan bapak Fitrul selaku Pemilik Bengkel Anwar Motor 3 pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 S/D 11:00 lihat lampiran 1 kode A.PB.1

⁵⁸Wawancara dengan mbak Pipit selaku customer servis pada tanggal 16 Juni 2015 pada pukul 08:30 s/d 10:00lihat lampiran 2 kode B.CS.1

⁵⁹ Wawancara dengan mas Heru selaku mekanik pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 s/d 11:00 WIB lihat lampiran 4 kode D.HM.1

mempunyai skill, kemudian harus bertanggung jawab atas pekerjaannya, cepat dan tepat saat menservis.⁶⁰

Peneliti juga bertanya kepada mas Antok selaku mekanik bengkel tentang standar operasional prosedur mekanik dalam menservis. Menurut mas Antok dalam menservis kita harus bertanggung jawab dalam mengerjakannya, keahlian dalam menservis juga harus mumpuni, memberikan solusi dan dalam menservis juga harus cepat dan tepat.⁶¹

Peneliti juga bertanya dengan mas Agus selaku mekanik bengkel tentang standar operasional prosedur mekanik dalam menservis. Menurut mas Agus dalam menservis skill dalam menservis bermacam-macam merk motor harus bisa mengerti, kemudian tanggung jawab dalam menservis, cepat dan tepat dalam memberikan solusi dan dalam menservis.⁶²

Peneliti juga bertanya dengan mas Shodiq selaku mekanik bengkel tentang standar operasional prosedur mekanik dalam menservis. Menurut mas Shodiq standarnya dalam menservis harus bisa memberi solusi cepat dan tepat, skill dalam menservis harus mumpuni, tanggung jawab dan jujur pada saat menservis.⁶³

Peneliti juga bertanya dengan mas Adi selaku mekanik bengkel tentang standar operasional prosedur mekanik dalam menservis. Menurut mas Adi skill menservis harus mumpuni minimal harus bisa bongkar pasang

⁶⁰Wawancara dengan mas Kadi selaku mekanik pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 s/d 11:00 lihat lampiran 5 kode E.KM.1

⁶¹Wawancara dengan Mas Antok selaku mekanik pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 s/d 11:00 lihat lampiran 6 kode F.AM.1

⁶² Wawancara dengan mas Agus selaku mekanik pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 s/d 11:00 lihat lampiran 7 kode G.AGM.1

⁶³ Wawancara dengan mas Shodiq selaku mekanik pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 s/d 11:00 lihat lampiran 9 kode J.SM.1

karburator motor, bertanggung jawab dalam menservis, cepat dan tepat dalam menservis.⁶⁴

Peneliti juga bertanya dengan mas Udin selaku mekanik bengkel tentang standar operasional prosedur mekanik dalam menservis. Menurut mas Udin dalam menservis standarnya harus mempunyai skill yang mumpuni. Jujur dan bertanggung jawab pada saat mengerjakan servis motor. Cepat dan tepat pada saat memberikan solusi.⁶⁵

Peneliti juga bertanya dengan bapak Fitrul selaku pemilik bengkel tentang pelaksanaan standar operasional prosedur mekanik dalam menservis yang pertama harus mempunyai skill yang berkompeten, yang kedua bertanggung jawab, yang ketiga cepat dan tepat dalam menservis kendaraan konsumen, yang keempat berseragam.⁶⁶

Peneliti bertanya kepada bapak Fitrul selaku tentang pelaksanaan standar operasional prosedur customer servis dalam melayani pelanggan. Menurut bapak Fitrul Standarnya pertama melayani dengan ramah dan senyum kepada pelanggan, yang kedua berkomunikasi dengan lantang dan jelas, yang ketiga memberikan rasa puas kepada pelanggan dalam melayani pelanggan.⁶⁷

Kemudian peneliti bertanya kepada mbak Pipit selaku customer servis, tentang pelaksanaan standar operasional prosedur customer servis dalam

⁶⁴ Wawancara dengan mas Adi selaku mekanik pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 s/d 11:00 lihat lampiran 8 kode H.ADM.1

⁶⁵ Wawancara dengan Mas Adi selaku mekanik pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 s/d 11:00 lihat lampiran 10 kode J.UM.1

⁶⁶ Wawancara dengan bapak fitrul selaku pemilik bengkel pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 s/d 11:00 WIB lihat lampiran 1 kode A.PB.2

⁶⁷Wawancara dengan bapak Fitrul selaku pemilik bengkel pada tanggal 16 Juni 2015 pada pukul 08:30 s/d 10:00 lihat lampiran 1 kode A.PB.3

Peneliti juga bertanya dengan mbak Yeni selaku customer servis tentang pelaksanaan standar operasional prosedur customer servis dalam melayani pelanggan, mbak Yeni juga sependapat dengan mbak Pipit dan bapak Fitrul tentang pelaksanaan standar operasional prosedur customer servis dalam melayani pelanggan. Menurut mbak Yeni melayani pelanggan dengan ramah dan senyum kepada pelanggan, kemudian berkomunikasi kepada pelanggan dengan jelas, kita dalam melayani pelanggan harus memberikan rasa kepuasan dalam melayani pelanggan.⁶⁹

Peneliti bertanya lagi kepada mbak Pipit tentang hambatan pelaksanaan standar operasional prosedur dalam melayani pelanggan. Menurut mbak Pipit hambatannya dalam menghadapi pelanggan adalah harus sabar dalam menghadapi bermacam-macam sifat konsumen.⁷⁰

Peneliti bertanya lagi dengan mbak Yeni juga menambahkan tentang hambatan pelaksanaan standar operasional prosedur dalam melayani pelanggan. Menurut mbak Yeni disamping harus bersabar kepada pelanggan,

⁶⁸Wawancara dengan mbak pipit selaku customer servis pada tanggal 16 juni 2015 pada pukul 08:30 s/d 10:00 WIB lihat lampiran 2 kode B.CS.1

⁶⁹ Wawancara dengan mbak Yeni selaku customer servis pada tanggal 16 juni 2015 pada pukul 08:30 s/d 10:00 WIB lihat lampiran 3 kode C. CS.1

⁷⁰ Wawancara dengan mbak pipit selaku customer servis pada tanggal 16 juni 2015 pada pukul 08:30 s/d 10:00 WIB lihat lampiran 2 kode B.CS.2

peneliti bertanya tentang hambatan pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan servis motor di bengkel Anwar Motor 3 Gresik kepada mas Heru selaku mekanik bengkel. Menurut mas Heru hanya kendala kecepatan waktu servis sepeda motor pelanggan yang sering terlalu lama yang dikarenakan yang sering terjadi itu baut dari kendaraan pelanggan itu rusak jadi susah kalau di buka.⁷²

Peneliti juga bertanya dengan mas Antok selaku mekanik bengkel tentang hambatan pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan servis di bengkel Anwar Motor 3 Gresik. Menurut mas Antok tentang hambatan pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan servis motor yaitu menurut saya hambatan pelaksanaan standar operasional prosedur disini pada

⁷³Wawancara dengan mas Kadi selaku mekanik pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 s/d 11:00 WIB lihat lampiran 5 kode E.KM.2

Peneliti juga bertanya kepada mas Agus selaku mekanik bengkel tentang hambatan pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan servis di bengkel Anwar Motor 3 Gresik. Menurut mas Agus hambatan pelaksanaan standar operasional prosedur terjadi karna pihak-pihak individu mekanik disini masih banyaknya tenaga kerja yang baru dan belum bisa meminimalisir waktu servis. Kita disini dituntut untuk memberikan cepat dan tepat pada waktu servis agar pelanggan akan merasa puas. Tetapi ada pengecualian jika ada pelanggan yang motornya minta untuk di modifikasi itu selesainya ya lama.⁷⁵

Peneliti juga bertanya kepada mas Adi tentang hambatan pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan servis di bengkel Anwar Motor 3 Gresik. Menurut mas Adi hambatan pelaksanaan standar operasional prosedur yang ada di pelayanan servis ini saya kira sudah tidak ada lagi karna dibengkel Anwar Motor 3 ini jika ada pelanggan yang menservis kendaraanya, kita selaku mekanik sudah memiliki skill dan pengalaman yang banyak. Otomatis pada saat customer servis memberitahu kendala-kendala apa saja di motor pelanggan tersebut orang-orang bagian mekanik sudah mengerti tempat dan letak terjadinya kerusakan.⁷⁶

⁷⁶ Wawancara dengan mas Antok selaku mekanik pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 s/d 11:00 lihat lampiran 8 kode H.ADM.2

Peneliti bertanya kepada mas Udin selaku mekanik bengkel tentang hambatan pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan servis di bengkel Anwar Motor 3 Gresik. Menurut mas Udin pelaksanaan standar operasional prosedur di bengkel ini saya kira sudah lebih baik dari pada dulu, karna sekarang di bengkel ini sudah memberikan kecepatan servis pelanggan itu maksimal 40 menit. Disini juga para mekanik sudah memiliki skill dan pengalaman masing-masing, hambatan pelaksanaan servis motor pelanggan yang sering saya temukan itu susah nya ketika membuka baut yang rusak.⁷⁸

⁷⁸ Wawancara dengan mas Antok selaku mekanik pada tanggal 14 Juni 2015 pada pukul 10:00 s/d 11:00 lihat lampiran 10 kode J.UM.2

Peneliti bertanya kepada bapak Fitrul selaku pemilik bengkel Anwar Motor 3 tentang tindakan pengawasan, pengendalian, dan evaluasi hambatan pelayanan standar operasional prosedur servis di bengkel Anwar Motor 3. Menurut bapak Fitrul dari masalah yang ada di bengkel Anwar Motor 3 saya memberi batas waktu maksimal lama servis sepeda motor 35 sampai 40 menit setiap satu servis sepeda motor kepada mekanik, kemudian meminimalisir kekurangan fasilitas agar pelanggan bisa merasa nyaman dengan memberi sarana pendukung dan pelengkap dalam Pelayanan servis di bengkel Anwar Motor 3. Fasilitas yang ada di bengkel Anwar Motor 3 meliputi televisi, majalah baca-baca, tempat ruang tunggu⁸⁰

⁸⁰Wawancara dengan bapak Fitrul selaku pemilik bengkel pada tanggal 16 Juni 2015 pada pukul 08:30 s/d 10:00 WIB lihat lampiran 1 kode A.PB. 8

1. Melihat realitas yang ada, ternyata Bengkel Anwar Motor 3 Gresik dalam menerapkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan servis motor dilihat dari proses dan langkah-langkah penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan servis motor di bengkel Anwar motor 3 Gresik sudah bisa menerapkan langkah-langkah penyusunan standar operasional prosedur, antara lain proses dan langkah-langkahnya yaitu langkah pertama pelanggan atau konsumen masuk ke bengkel Anwar motor 3, kemudian langkah kedua customer servis bertanya kepada pelanggan atau konsumen apa ada keluhan kendaraan pelanggan tersebut dan keluhan tersebut ditulis di form keluhan, langkah ketiga customer servis memberikan form keluhan tersebut ke mekanik bengkel, langkah keempat setelah selesai servis kendaraan pelanggan atau konsumen jika dirasa perlu dilakukan *test drive* maka mekanik melakukan *test drive* kendaraan pelanggan atau konsumen. Langkah kelima setelah melakukan *test drive* kendaraan pelanggan ditaruh ditempat *finishing* kemudian pelanggan atau konsumen melakukan pembayaran servis. Dalam proses servis kendaraan pelanggan mekanik bengkel melakukan langkah yang pertama melihat form keluhan, langkah kedua mekanik bengkel melakukan pengecekan

2. Realita dalam lapangan, proses servis motor kendaraan pelanggan masih ditemukan peneliti masalah hambatan-hambatan dalam melaksanakan standar operasional prosedur, yaitu kurangnya profesionalitas mekanik dalam menghadapi pelanggan, karena ada beberapa karyawan yang baru masuk dan pengalaman yang masih kurang, dan peralatan yang kurang memadai yang ada didalam bengkel

2. Realita dalam lapangan, proses servis motor kendaraan pelanggan masih ditemukan peneliti masalah hambatan-hambatan dalam melaksanakan standar operasional prosedur, yaitu kurangnya profesionalitas mekanik dalam menghadapi pelanggan, karena ada beberapa karyawan yang baru masuk dan pengalaman yang masih kurang, dan peralatan yang kurang memadai yang ada didalam bengkel

juga salah satu penghambat dalam proses pelayanan yang optimal, dan interaksi mekanik dengan pelanggan kurang terbuka dengan permasalahan dalam kendaraan pelanggan, ini akan menimbulkan kesenjangan komunikasi, dan tidak tersampainya keinginan pelanggan dengan kendaraannya. Peneliti menemukan indikator lapangan yang menjadi penghambat terlaksananya standar operasional prosedur di bengkel Anwar Motor 3 Gresik yakni masih terjadi penyamarataan kemauan pelanggan, padahal setiap pelanggan mempunyai perbedaan kemauan dengan kendaraannya. Akan tetapi bengkel Anwar Motor 3 Gresik sudah cukup bisa meminimalisir dalam menghadapi masalah-masalah yang menghambat penerapan standar operasional prosedur pelayanan servis motor dan diselesaikan satu persatu masalah penghambat penerapan standar operasional prosedur.

Penerapan Standar Operasional Prosedur memang sangat penting dalam bidang usaha jasa dengan tujuan untuk memberi kemudahan dan keamanan bagi karyawan dan juga konsumen. Selain itu juga harus ada langkah-langkah yang tepat dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur, proses dan langkah-langkah tersebut bisa muncul dalam realita yang ada dalam keseharian bekerja. Hal ini sangat penting karna kualitas pelayanan dalam bidangnya masing-masing, agar semua kegiatan pelayanan yang ada di bengkel Anwar Motor 3 berjalan sesuai dengan tujuannya.