

Peningkatan Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Melakukan Perawatan Kendaraan di AUTO2000 Pramuka Memakai Metode *Service Quality*

Rahmad Satriya Wijaya, Meri Prasetyawati*

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. Cempaka Putih Tengah 27 Jakarta Pusat 10510

*Corresponding Author: meri.prasetyawati@umj.ac.id

Abstrak

Auto2000 yaitu jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyedia suku cadang Toyota terbesar di Indonesia dan Auto2000 Pramuka yaitu salah satu cabang terbesar dari Auto2000 yang berada di Jakarta Timur tepatnya di Jalan Pramuka No 146 Matraman. Penelitian dilakukan pada bulan Mei - Oktober 2020 yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan yang diberikan dari Auto2000 Pramuka kepada pelanggan sehingga didapat metode untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan untuk penelitian yaitu Servqual, dan 5W+1H. Dalam penelitian ini dapat diukur gap yaitu kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan dari pelanggan. Metode ini memakai kuesioner dengan 23 pertanyaan (atribut) yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan. Hasil dari perhitungan gap didapatkan nilai gap tertinggi sebesar -1.37 yang kemudian dilakukan analisa perbaikan pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan yaitu dengan memberikan pelatihan kepada bengkel dan manpower untuk dapat menganalisis masalah dengan tepat dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, melakukan pengecekan harga dan jumlah sparepart secara berkala hingga membuat sekat pada tempat penyimpanan tools agar tertata rapih. Setelah dilakukannya implementasi tersebut didapatkan penurunan penilaian terhadap weak factor yang didalamnya berupa fasilitas bengkel, pelayanan petugas bengkel hingga lama waktu perawatan berkala sebesar 16% - 20%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan mendekati ideal dan pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan jasa di Auto2000 Pramuka.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Jasa, *Metode Service Quality*, Analisis Gap

Abstract

Auto2000 is the largest Toyota sales, maintenance, repair and spare parts provider network in Indonesia and Auto2000 Pramuka is one of the largest branches of Auto2000 located in East Jakarta, precisely at Jalan Pramuka No 146 Matraman. The study was conducted in May - October 2020 which aims to analyze the level of satisfaction provided by Auto2000 Pramuka to customers so that methods are obtained to improve service quality. The method used for this research is Servqual, and 5W+1H. In this study, the gap can be measured, namely the gap between the services experienced and the services expected from customers. This method uses a questionnaire with 23 questions (attributes) that can be used to measure service quality and level of satisfaction. The results of the calculation of the gap obtained the highest gap value of -1.37 which was then analyzed for service improvement to provide satisfaction to customers, namely by providing training to workshops and manpower to be able to analyze problems correctly and be able to communicate well with customers, check prices and the number of spare parts periodically to create a bulkhead in the tool storage area so that it is neatly arranged. After the implementation, it was found that there was a decrease in the assessment of the weak factor in the form of workshop facilities, service for workshop workers and the length of time for periodic maintenance by 16% - 20%. This shows that the service is close to ideal and customers are satisfied with the quality of service at Auto2000 Pramuka.

Keywords : Service Quality, Service Quality Method, Gap Analysis

PENDAHULUAN

Auto2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyedia suku cadang Toyota terbesar di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto2000 dengan manajemen yang sudah ditangani oleh PT. Astra International, Tbk. Auto2000 Pramuka adalah salah satu cabang dari Auto2000 yang berada di Jakarta Timur, tepatnya di Jalan Pramuka No 146 Matraman. Cabang ini merupakan salah satu cabang Auto2000 terbesar khususnya di area DKI Jakarta, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya data kendaraan Toyota yang melakukan perawatan berkala setiap bulannya. Kepuasan adalah perasaan seseorang dimana persepsinya terhadap suatu produk atau jasa tertentu telah sesuai dengan harapannya. Jika persepsi terhadap suatu produk atau jasa melebihi apa yang diharapkan tentu saja konsumen puas akan tetapi jika sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas (Puri Ayu Margareta, 2016). Kualitas merupakan salah satu faktor penting penentu keberhasilan suatu perusahaan dalam menguasai persaingan. Pada Painting Shop Karawang Plant I Toyota Motor manufacturing Indonesia kualitas diukur melalui OK Ratio, yaitu perbandingan antara jumlah unit yang sesuai standar dengan total unit yang diproduksi (Arga Adyatama, 2018). Penerapan pengendalian kualitas dengan menggunakan metode atau aktivitas perbaikan kualitas bertujuan untuk mengurangi persentase produk cacat, sehingga produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik sehingga keuntungan dan kepuasan dapat tercapai (Syarifuddin Nasution, 2018). Spesifikasi pelanggan atau persyaratan pelanggan berisi data atau informasi terstruktur tentang kebutuhan pelanggan dan keinginan berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner VoC pada kriteria untuk kualitas layanan di Ogick Workshop (Nofriani Fajrah, 2019)

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan jumlah pelanggan bengkel Auto2000 Pramuka selama bulan Mei 2020 sampai Oktober 2020.

Tabel 1. Data Jumlah Pelanggan Bengkel Auto2000 Pramuka

Bulan	Minggu (Unit)				Jumlah
	1	2	3	4	
Mei	250	288	243	224	1005
Juni	461	487	435	430	1813
Juli	436	396	434	447	1713
Agustus	441	453	441	342	1677
September	239	286	336	292	1153
Oktober	324	279	304	315	1222
Total					8583

Dari data diatas dapat diketahui banyaknya pelanggan Auto2000 Pramuka yang melakukan perawatan berkala kedaraannya pada Bulan Mei 2020 hingga Bulan Oktober 2020 yaitu sebesar 8.583 unit mobil.

Sesuai dengan slogannya “Menjadi Dealer Toyota terbaik” Auto2000 Pramuka selalu mencoba menjadi yang terdepan, salah satunya yaitu menjaga kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ada, Auto2000 Pramuka mempunyai metode NPS (*Net Promoting Score*). Metode ini yaitu metrik riset pasar berbentuk pertanyaan survei tunggal yang meminta pelanggan untuk menilai dari skala 1 sampai 10 kemungkinan mereka dapat merekomendasikan perusahaan, produk, atau layanan Auto2000 Pramuka kepada teman atau kolega mereka. Berikut ini data NPS (*Net Promoting Score*) dari Auto2000 Pramuka.

Tabel 2. Data *Net Promoting Score* Auto2000 Pramuka

Bulan	Skor			NPS	Target
	1-4	5-6	7-10		
November 2019	3%	27%	70%	67%	65%
Desember 2019	3%	37%	60%	57%	65%
Januari 2020	2%	35%	63%	61%	65%
Februari 2020	3%	27%	70%	67%	65%
Maret 2020	3%	25%	72%	69%	65%
April 2020	3%	27%	70%	67%	65%

Mei 2020	4%	35%	61%	57%	65%
Juni 2020	3%	27%	70%	67%	65%
Juli 2020	3%	27%	70%	67%	65%
Agustus 2020	2%	28%	70%	68%	65%
September 2020	3%	25%	72%	69%	65%
Oktober 2020	10%	27%	63%	53%	65%

Dari data di atas terlihat pada bulan Desember 2019, Januari, Mei, dan Oktober 2020 masih dibawah target yang diharapkan. Untuk mengetahui penyebabnya jadi petugas CSR (*Customer Satisfaction Relationships*) dapat melakukan panggilan telepon kepada pelanggan dan melakukan wawancara untuk mengetahui faktor apa saja yang membuat pelanggan memberikan skor kurang dari yang diharapkan. Dari data faktor inilah dapat diolah dan dianalisis sehingga menjadi acuan perusahaan dalam melakukan perbaikan guna menciptakan kepuasan pelanggan yang maksimal, faktor ini disebut *weak factor*. Berikut data *weak factor* dari Auto2000 Pramuka.

Tabel 3. Data *Weak Factor*

Area	Faktor	Presentase				Rata-rata
		Des-19	Jan-20	Mei-20	Okt-20	
Sales	Pengiriman Kendaraan	33%	40%	33%	33%	35%
	Proses Administrasi	33%	33%	33%	33%	33%
	Penjelasan Salesman	47%	60%	75%	7%	47%
Perawatan Berkala	Fasilitas Bengkel	67%	85%	37%	77%	67%
	Pelayanan Petugas Bengkel	53%	80%	67%	87%	72%
	Kondisi Kendaraan Setelah Perawatan Berkala	67%	7%	7%	67%	37%
	Penjelasan SA (<i>Service</i>	67%	53%	88%	60%	67%

Advisor)

Lama Waktu Perawatan Berkala	87%	53%	75%	67%	71%
Estimasi Biaya Perawatan Berkala	7%	33%	33%	33%	27%

Dari data diatas diketahui bahwa data Weak Factor tertinggi yang menjadi dasar ketidakpuasan pelanggan terdapat pada area perawatan berkala yaitu pelayanan petugas bengkel, lama waktu perawatan berkala, fasilitas bengkel dan penjelasan dari SA (*Service Advisor*).

Perusahaan menekankan bahwa kualitas pelayanan bukan merupakan pilihan, tapi suatu keharusan. Untuk sebuah perusahaan agar bertahan dan bisa berkembang dalam lingkungan kompetisi global, perusahaan tersebut harus memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang akan mengarahkan pada loyalitas pelanggan (Susanti, 2016). Analisis sebab akibat berguna untuk mengidentifikasi kemungkinan berbagai macam penyebab masalah yang timbul dalam problem Batch PLC-2921-05 Colourse dan juga dapat digunakan untuk menentukan akar masalah yang paling berpengaruh terhadap masalah penyimpangan warna (Muhammad Ary Budi Yuwono, 2015). Metode Servqual untuk menganalisa permasalahan yang terjadi yang berhubungan dengan kualitas layanan, dan metode TRIZ untuk memecahkan permasalahannya. Melalui Importance Performance Analysis terdapat 7 atribut yang dianggap penting oleh pelanggan (Nofi Erni, 2017). Bengkel padimas motor gedong panjang ada beberapa keluhan pelanggan yang complain ke call center dan surveyor asuransi astra. Dari hasil pengolahan data Importance Performance Analysis didapat kuadran A merupakan kuadran dengan prioritas tinggi yang dianggap penting oleh pelanggan seperti kelengkapan dan kenyamanan ruang tunggu, proses order sparepart sesuai waktu, komunikasi yang baik kepada pelanggan (Meri Prasetyawati, 2019).

Atas dasar itulah peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "Peningkatan Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam

Melakukan Perawatan Kendaraan di AUTO2000 Pramuka Memakai Metode Service Quality (Servqual)” .

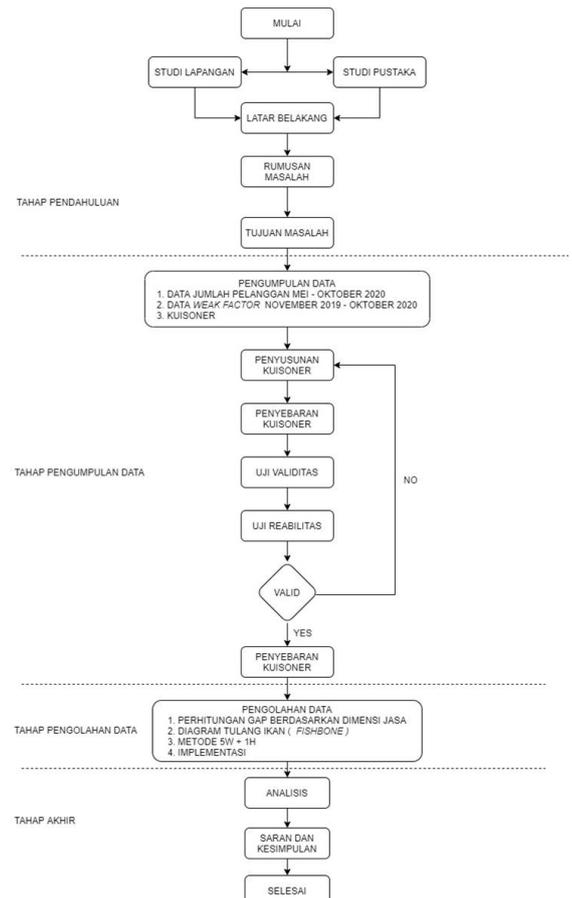
METODE

Jenis dan Sumber Data, Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari penyebaran kuisisioner penelitian dan data base dari internal Auto2000 Pramuka

Metode Pengumpulan Data, Penyebaran Kuisisioner, responden terdiri dari jumlah pengunjung yang melakukan perawatan berkala. Pada penelitian ini penentuan jumlah sample memakai metode solvin dengan populasi sebesar 8583 pengunjung dan tingkat ketelitian 90% sehingga didapat jumlah sampel yang disarankan sebanyak 100 pengunjung.

Wawancara, Pada penelitian ini penulis mewawancarai dua orang staff dari department CSR (*customer satisfaction relationships*), isi wawancara tersebut yaitu rata-rata jumlah pengunjung dan jenis-jenis complain yang biasa diajukan dari pelanggan.

Metode Pengolahan Data, Pada tahap ini, data yang telah dikumpulkan ditahap sebelumnya dapat diolah dari peneliti memakai pengolahan data berdasarkan *tools* yang ada dalam metode *Service Quality (SERVQUAL)*.



Gambar 1. Flowchart

HASIL DAN PEMBAHASAN
Tingkat Kepuasan Pelanggan

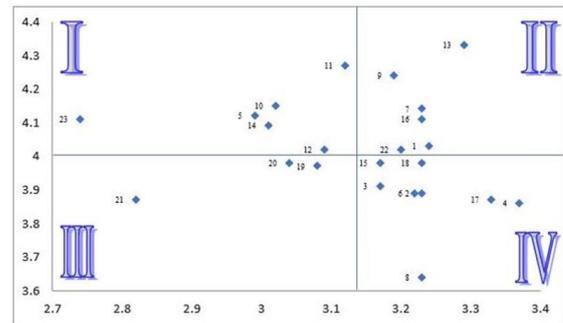
Tabel 4. Nilai Kesenjangan dari Atribut
Pertanyaan

Simbol	Kepentingan		Simbol	Kepuasan		GAP
	Jumlah	Rata-rata		Jumlah	Rata-rata	
Y1	403	4,03	X1	324	3,24	-0,79
Y2	389	3,89	X2	323	3,23	-0,66
Y3	391	3,91	X3	317	3,17	-0,74
Y4	386	3,86	X4	337	3,37	-0,49
Y5	412	4,12	X5	299	2,99	-1,13
Y6	389	3,89	X6	322	3,22	-0,67
Y7	414	4,14	X7	323	3,23	-0,91
Y8	364	3,64	X8	323	3,23	-0,41
Y9	424	4,24	X9	319	3,19	-1,05
Y10	415	4,15	X10	302	3,02	-1,13
Y11	427	4,27	X11	312	3,12	-1,15
Y12	402	4,02	X12	309	3,09	-0,93
Y13	433	4,33	X13	329	3,29	-1,04
Y14	409	4,09	X14	301	3,01	-1,08
Y15	398	3,98	X15	317	3,17	-0,81
Y16	411	4,11	X16	323	3,23	-0,88
Y17	387	3,87	X17	333	3,33	-0,54
Y18	398	3,98	X18	323	3,23	-0,75
Y19	397	3,97	X19	308	3,08	-0,89
Y20	398	3,98	X20	304	3,04	-0,94
Y21	387	3,87	X21	282	2,82	-1,05
Y22	402	4,02	X22	320	3,2	-0,82
Y23	411	4,11	X23	274	2,74	-1,37

Tabel 5. Nilai Kesenjangan Rata-rata Tiap
Dimensi

No	Nama Dimensi	Nilai Kesenjangan
1	<i>Tangibles</i>	-0.762
2	<i>Reliability</i>	-0.820
3	<i>Responsiveness</i>	-1,04
4	<i>Assurance</i>	-0.936
5	<i>Emphaty</i>	-0.925

diketahui nilai rata-rata kepentingan dan kinerja setiap atribut yang digunakan sebagai input data untuk menggambarkan letak kuadran tiap atribut pelayanan, penelitian ini memakai software SPSS sebagai aplikasi pembantu dalam menggambarkan diagram kartesius dan dihasilkan seperti gambar berikut:



Gambar 2. Diagram Kartesius

Keterangan :

- Kuadran I, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai apa yang diharapkan. Atribut-atribut tersebut meliputi 5, 10, 11, 12, 14, dan 23
- Kuadran II, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting dan sudah sesuai. Atribut tersebut meliputi 19, 20, dan 21
- Kuadran III, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya kurang memuaskan. Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran ini yaitu 1, 7, 13, 16, dan 22
- Kuadran IV, Faktor-faktor di kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran II

Usulan Perbaikan 5W1H

Tabel 6. Analisis 5W+1H pada Atribut 5 (estimasi waktu yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan kenyataan)

No	Pernyataan					
	What	Why	Where	When	Who	How
1	Adanya pergantian jadwal tiba-tiba (<i>booking late, booking early, reschedule</i>)					
	Memberikan kenyamanan kepada pelanggan	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada prosedur SOP	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas <i>booking</i> perawatan berkala	Bekerja sesuai dengan SOP dan dilakukan pengawasan secara berkala
2	Kurangnya pelatihan kerja					
	Memberikan pelayanan yang benar dan berkualitas	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada bagian perawatan berkala	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas bengkel perawatan berkala	Diberikan <i>training</i> yang mendukung untuk petugas bengkel
3	<i>Tools</i> tidak diletakkan pada tempatnya					
	Petugas bengkel bekerja dengan optimal	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada bagian perawatan berkala	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas bengkel perawatan berkala	Menambahkan busa sekat pada tempat penyimpanan <i>tools</i> serta membersihkan dan meletakkan <i>tools</i> sesuai pada tempatnya
4	Tidak adanya pemeriksaan mesin secara berkala					
	Memberikan pelayanan yang optimal	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada bagian perawatan berkala	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas bengkel perawatan berkala	Membuat jadwal perawatan mesin secara berkala
5	Tidak adanya pemeriksaan ketersediaan <i>sparepart</i> secara berkala					
	Memberikan pelayanan yang benar dan berkualitas	Memberikan kepuasan kepada pelanggan dan Auto2000 memiliki data yang valid	Perbaikan pada bagian penyedia <i>sparepart</i>	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Koordinator dan petugas bagian penyedia <i>sparepart</i>	Membuat jadwal pemeriksaan ketersediaan <i>sparepart</i> secara berkala

(sumber : brainstorming)

Tabel 7. Analisis 5W+1H pada Atribut 10 (SA (*Service Advisor*) tidak menginformasikan kerusakan kendaraan)

No	Pernyataan					
	What	Why	Where	When	Who	How
1	Kurang diberikannya <i>training</i> etos kerja dan <i>leadership</i>					
	Memberikan kenyamanan kepada pelanggan	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan	Perbaikan pada SA (<i>Service Advisor</i>)	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	SA (<i>Service Advisor</i>)	Diberikan <i>training</i> etos kerja dan <i>leadership</i> untuk SA (<i>Service Advisor</i>)
2	Pelanggan tidak dapat dihubungi					
	Memberikan kenyamanan kepada pelanggan	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada form <i>booking</i> perawatan berkala	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	SA (<i>Service Advisor</i>)	Membuat form <i>booking</i> perawatan berkala

(sumber : brainstorming)

Tabel 8. Analisis 5W+1H pada Atribut 11 (petugas bengkel tidak memberikan pelayanan dengan cepat)

No	Pernyataan					
	What	Why	Where	When	Who	How
1	Adanya pergantian jadwal tiba-tiba (<i>booking late, booking early, reschedule</i>)					
	Memberikan kenyamanan kepada pelanggan	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada prosedur SOP	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas <i>booking</i> perawatan berkala	Bekerja sesuai dengan SOP dan dilakukan pengawasan secara berkala
2	Kurangnya pelatihan kerja					
	Memberikan pelayanan yang benar dan berkualitas	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada bagian perawatan berkala	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas bengkel perawatan berkala	Diberikan <i>training</i> yang mendukung untuk petugas bengkel
3	<i>Tools</i> tidak diletakkan pada tempatnya					
	Petugas bengkel bekerja dengan optimal	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada bagian perawatan berkala	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas bengkel perawatan berkala	Menambahkan busa sekat pada tempat penyimpanan <i>tools</i> serta membersihkan dan meletakkan <i>tools</i> sesuai pada tempatnya
4	Tidak adanya pemeriksaan mesin secara berkala					
	Memberikan pelayanan yang optimal	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada bagian perawatan berkala	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas bengkel perawatan berkala	Membuat jadwal perawatan mesin secara berkala
5	Tidak adanya pemeriksaan ketersediaan <i>sparepart</i> secara berkala					
	Memberikan pelayanan yang benar dan berkualitas	Memberikan kepuasan kepada pelanggan dan Auto2000 memiliki data yang valid	Perbaikan pada bagian penyedia <i>sparepart</i>	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Koordinator dan petugas bagian penyedia <i>sparepart</i>	Membuat jadwal pemeriksaan ketersediaan <i>sparepart</i> secara berkala

(sumber : brainstorming)

Tabel 9. Analisis 5W+1H pada Atribut 12 (waktu operasional bengkel tidak sesuai kebutuhan pelanggan)

No	Pernyataan					
	What	Why	Where	When	Who	How
1	Adanya pergantian jadwal tiba-tiba (<i>booking late, booking early, reschedule</i>)					
	Memberikan kenyamanan kepada pelanggan	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada prosedur SOP	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas <i>booking</i> perawatan berkala	Bekerja sesuai dengan SOP dan dilakukan pengawasan secara berkala
2	Adanya peraturan dari pemerintah selama pandemi Covid-19					
	Memberikan kenyamanan kepada pelanggan	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan	Perbaikan pada jadwal <i>booking</i> perawatan berkala	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas <i>booking</i> perawatan berkala	Memberitahukan waktu operasional baru dan alasan berkurangnya kapasitas <i>booking</i> perawatan berkala kepada pelanggan melalui website ataupun sosial media resmi Auto2000 Pramuka

(sumber : brainstorming)

Tabel 10. Analisis 5W+1H pada Atribut 14 (SA (*Service Advisor*) tidak meminta persetujuan pelanggan sebelum penggantian *sparepart*)

No	Pernyataan					
	What	Why	Where	When	Who	How
1	Kurang diberikannya training etos kerja dan <i>leadership</i>					
	Memberikan kenyamanan kepada pelanggan	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan	Perbaikan pada SA (<i>Service Advisor</i>)	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	SA (<i>Service Advisor</i>)	Diberikan training etos kerja dan <i>leadership</i> untuk SA (<i>Service Advisor</i>)
2	Pelanggan tidak dapat dihubungi					
	Memberikan kenyamanan kepada pelanggan	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada form <i>booking</i> perawatan berkala	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	SA (<i>Service Advisor</i>)	Membuat form <i>booking</i> perawatan berkala

(sumber : brainstorming)

Tabel 11. Analisis 5W+1H pada Atribut 23 (tidak tepatnya perusahaan dalam memberikan estimasi)

No.	Pernyataan					
	What	Why	Where	When	Who	How
1	Kurangnya informasi harga terupdate					
	Memberikan pelayanan yang benar dan berkualitas	Memberikan kepuasan kepada pelanggan dan Auto2000 memiliki data yang valid	Perbaikan pada bagian penyedia sparepart	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Koordinator dan petugas bagian penyedia sparepart	Membuat jadwal pemeriksaan harga sparepart terbaru secara berkala
2	Adanya pergantian jadwal tiba-tiba (<i>booking late, booking early, reschedule</i>)					
	Memberikan kenyamanan kepada pelanggan	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada prosedur SOP	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas <i>booking</i> perawatan berkala	Bekerja sesuai dengan SOP dan dilakukan pengawasan secara berkala
3	Kurang diberikannya training etos kerja dan <i>leadership</i>					
	Memberikan kenyamanan kepada pelanggan	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan	Perbaikan pada SA (<i>Service Advisor</i>)	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	SA (<i>Service Advisor</i>)	Diberikan training etos kerja dan <i>leadership</i> untuk SA (<i>Service Advisor</i>)
4	Kurangnya pelatihan kerja					
	Memberikan pelayanan yang benar dan berkualitas	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada bagian perawatan berkala	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas bengkel perawatan berkala	Diberikan <i>training</i> yang mendukung untuk petugas bengkel
5	<i>Tools</i> tidak diletakkan pada tempatnya					
	Petugas bengkel bekerja dengan optimal	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada bagian perawatan berkala	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas bengkel perawatan berkala	Menambahkan busa sekat pada tempat penyimpanan <i>tools</i> serta membersihkan dan meletakkan <i>tools</i> sesuai pada tempatnya

6	Tidak adanya pemeriksaan mesin secara berkala					
	Memberikan pelayanan yang optimal	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mengoptimalkan pekerjaan petugas bengkel	Perbaikan pada bagian perawatan berkala	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Petugas bengkel perawatan berkala	Membuat jadwal perawatan mesin secara berkala
7	Tidak adanya pemeriksaan ketersediaan sparepart secara berkala					
	Memberikan pelayanan yang benar dan berkualitas	Memberikan kepuasan kepada pelanggan dan Auto2000 memiliki data yang valid	Perbaikan pada bagian penyedia sparepart	1 Desember 2020 – 29 Januari 2021	Koordinator dan petugas bagian penyedia sparepart	Membuat jadwal pemeriksaan ketersediaan sparepart secara berkala

(sumber : brainstorming)

SIMPULAN

Beberapa hal yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian ini yaitu:

1. Pengukuran kualitas pelayanan di Auto2000 Pramuka dengan metode Servqual menghasilkan nilai gap rata-rata sebesar - 0,897. Hal ini mengindikasikan pelayanan yang ada di Auto2000 Pramuka belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan sehingga diperlukan perbaikan kualitas pelayanan.
2. Berdasarkan analisis 5W+1H implementasi perbaikan yaitu membuat jadwal pemeriksaan harga sparepart terbaru secara berkala, petugas bengkel bekerja sesuai dengan SOP dan Perlu dilakukan pengawasan secara berkala dari kepala bengkel, diberikan training etos kerja dan *leadership* untuk SA (*Service Advisor*), diberikan training yang mendukung untuk petugas bengkel, menambahkan busa sekat pada tempat penyimpanan *tools* serta membersihkan dan meletakkan *tools* sesuai pada tempatnya, membuat jadwal perawatan mesin secara berkala, serta membuat jadwal pemeriksaan ketersediaan sparepart secara berkala. Jadi jadwal booking perawatan berkala sesuai dengan prosedur, manpower lebih memahami masalah-masalah dan kebutuhan perbaikan pada mobil, tools atau alat kerja lebih tertata rapih, mesin berjalan lancar, serta ketersediaan sparepart terjaga sehingga komplain berkurang dan meningkatnya loyalitas pelanggan.
3. Setelah dilakukannya implementasi perbaikan kualitas pelayanan jadi

didapatkan penurunan nilai weak factor pada factor fasilitas bengkel sebesar 20%, pada factor pelayanan petugas bengkel sebesar 16%, pada factor penjelasan dari SA (Service Advisor) sebesar 18%, pada faktor lama waktu service sebesar 20%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadinya peningkatan pelayanan sebab besarnya skor penilaian yang diberikan dari pelanggan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arga Adyatama, N. U. (2018). Perbaikan Kualitas Menggunakan Prinsip Kaizen dan 5 Why Analysis Studi Kasus Pada Painting Shop Karawang Plant 1. *Jurnal Teknik Industri*, 169-176.
- Meri Prasetyawati, I. S. (2019). Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Bengkel Rekanan Padimas Motor Gedong Panjang dengan Metode Servqual. *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*, (pp. C09.1-9.8). Surakarta.
- Muhammad Ary Budi Yuwono, A. S. (2015). Proses Produksi dan Pengendalian Kualitas Produksi Cat Plastik Coating di PT. Propan Raya ICC. *Jurnal PASTI*, 193-202.
- Nofi Erni, I. K. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan TRIZ di PT. XYZ. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 92-100.
- Nofriani Fajrah, Y. P. (2019). Analisis Penentuan Kriteria Kualitas Layanan Pengecatan Mobil. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 70-81.
- Puri Ayu Margareta, H. C. (2016). Peningkatan Kulaitas Pelatihan di Training Centre Melalui Integrasi Metode Servqual dan QFD. *Jurnal Teknik Industri*, 167-176.
- Susanti, I. (2016). Evaluasi Kulaitas Layanan Jasa Sertifikasi Tingkat Komponen Dalam Negeri di PT. SUCOFINDO. *Jurnal PASTI*, 87-97.
- Syarifuddin Nasution, R. D. (2018). Perbaikan Kualitas Proses Produksi Karton Box Dengan Menggunakan Metode DMAIC dan Fuzzy FMEA. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 36-46.