

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut Moenir (2005,47), pelayanan merupakan sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000,75), definisi kepuasan adalah Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Bengkel merupakan sebuah bangunan yang menyediakan ruang dan peralatan untuk melakukan konstruksi atau manufaktur, dan/atau memperbaiki benda. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 22 Tahun 2009 pasal 60 tentang Bengkel Umum Kendaraan Bermotor, Bengkel umum Kendaraan Bermotor berfungsi untuk memperbaiki dan merawat Kendaraan Bermotor agar tetap memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Bengkel dituntut mempunyai spesifikasi yang jelas mengenai perbaikan maupun *maintenance* pada kendaraan agar konsumen merasa puas dengan kinerja yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

Menurut Surat Keputusan Direktur Jenderal Industri Logam Mesin Elektronika dan Aneka Nomor 04 Tahun 2000, menjelaskan bahwa Klasifikasi Bengkel atau kelas dan tipe bengkel terdiri atas Bengkel kelas 1,2 dan 3 dengan Tipe A,B dan C. Namun dikarenakan masih banyaknya bengkel di Indonesia yang beroperasi namun belum memperoleh izin dari Lembaga Surveyor untuk di audit dengan mengidentifikasikan kemampuan bengkel dalam melakukan jenis pekerjaan dan belum adanya edukasi yang menjelaskan secara jelas bagaimana ciri-ciri dari tipe bengkel yang sesuai dengan kebutuhan kendaraan yang diperlukan. Menggunakan logo ataupun simbol akan mempermudah konsumen untuk mengenali tipe bengkel yang diperlukan untuk kendaraannya. Contoh seperti marka yang ada di jalan raya

maupun yang ada pada obat *generic* yang mengartikan bahwa obat tersebut bisa aman dikonsumsi oleh semua kalangan atau membutuhkan resep dokter.

Studi kasus dilakukan 5 bengkel yang ada di Jawa Barat yaitu pada bengkel PT Pandu Siwi Sentosa (Pandu Logistic), Pertamina Patra Niaga Balongan Indramayu, 2 Bengkel ATPM Toyota dan Honda serta 1 bengkel "Service Car Care" di Cirebon Jawa Barat. Beberapa bengkel tersebut seperti bengkel PT Pandu Siwi Sentosa Jakarta timur, bengkel PT Pertamina Patra Niaga, bengkel *Service Car Care* masih belum memenuhi sertifikat dari lembaga surveyor mengenai klasifikasi dan tipe bengkel.

Bengkel PT Pandu Siwi Sentosa memiliki bengkel yang dipergunakan untuk melakukan perawatan dan perbaikan kendaraan milik perusahaan maupun milik anak perusahaannya (PT Tritama Bella Transindo) dan (PT Indah Jaya Express). Saat ini Pandu Logistic memiliki armada sekitar 95 Unit, yang terdiri dari merk Mitsubishi Fuso, Toyota Dyna S, Daihatsu Granmax, Suzuki Futura, Suzuki APV dan Hino DutroCargo. Menggunakan SOP *Standard* yang ditetapkan oleh Divisi *Fleet* Pandu ditemukan beberapa hal yang tidak sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Industri Logam Mesin Elektronika dan Aneka Nomor 04 Tahun 2000 disertai dengan kondisi bengkel yang tidak layak. Tempat penyimpanan alat yang tidak teratur, banyaknya barang barang yang tidak dibutuhkan yang masih disimpan dalam bengkel, keterbatasan peralatan teknis untuk mempermudah mekanik atau teknisi memperbaiki maupun melakukan *maintenance* kendaraan.

Bengkel PT Pertamina Patra Niaga Balongan Indramayu yang memiliki kewajiban untuk mobil tangki siap beroperasi setiap harinya namun tidak didukung dengan peralatan teknis bengkel yang memungkinkan melakukan perbaikan secara cepat dan aman. Serta tidak dimilikinya stal pada bengkel pun menjadi kendala pada proses perbaikan dan perawatan mobil tangki.

Bengkel *Service Car Care* memiliki luas bengkel yang besar dan menjadi nilai positif pada bengkel namun nilai positif tersebut tidak disertakan dengan keberadaan stal yang mumpuni untuk melakukan perbaikan dan perawatan secara cepat dan keterbatasan peralatan teknis pun menjadi kendala.

Dari latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul

“PENILAIAN TIPE BENGKEL PADA ASPEK STAL DAN PERALATAN TEKNIS (STUDI KASUS DI BENGKEL PT PANDU SIWI SENTOSA, PT PERTAMINA PATRA NIAGA BALONGAN, *SERVICE CAR CARE*, TOYOTA AUTO 2000, DAN HONDA MULYA PUTRA, CIREBON JAWA BARAT)”

I.2 Perumusan masalah

Dari latar belakang penelitian, penulis merumuskan masalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana menilai tipe bengkel berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Industri Logam Mesin Elektronika dan Aneka Nomor 04 Tahun 2000 ?
- b. Bagaimana menilai stal dan peralatan teknis menggunakan metode *checklist* ?

I.3 Batasan masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi pada :

- a. Studi penelitian ini dilakukan pada Bengkel Pandu Logistic, Jakarta Timur Bengkel Pertamina Patra Niaga Balongan Indramayu, 2 bengkel ATPM Toyota dan Honda serta 1 bengkel swasta yang berada di Cirebon Jawa Barat
- b. Studi penelitian ini hanya dilakukan pada bagian stal dan peralatan teknis bengkel
- c. Penelitian ini dilakukan untuk menentukan tipe bengkel menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 191 tahun 2001 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Industri Logam Mesin Elektronika dan Aneka Nomor 04 Tahun 2000

I.4 Tujuan

Dari penelitian yang akan dilakukan penulis memiliki tujuan yaitu :

- a. Menilai tipe bengkel berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Industri Logam Mesin Elektronika dan Aneka Nomor 04 Tahun 2000
- b. Menilai stal dan peralatan teknis bengkel menggunakan metode *checklist*

I.5 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain:

- a. Menjalin hubungan yang baik antara Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan dengan instansi yang terkait
- b. Mengetahui penilaian bengkel berdasarkan ketentuan pemerintah
- c. Membangun kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia kerja agar lulusan Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan lebih dikenal dengan dunia kerja
- d. Laporan hasil penelitian yang dapat menjadi sebuah masukan dan pengetahuan untuk pemilik bengkel dapat menerapkannya pada bengkelnya
- e. Mengetahui tipe bengkel berdasarkan SK Dirjen Industri Logam Mesin Elektronika dan Aneka no 4 tahun 2000
- f. Untuk mendukung implementasi aturan-aturan yang berlaku
- g. Menyarankan penggunaan "simbol" yang tujuannya agar masyarakat mengetahui tipe Bengkel yang cocok jika kendaraan mereka rusak
- h. Membuat standarisasi SST (*Special Service Tools*) peralatan teknis bengkel berdasarkan standarisasi peralatan teknis bengkel yang dimiliki oleh bengkel ATPM
- i. Sebagai edukasi untuk penilaian, pembuatan dan penentuan tipe bengkel
- j. Sebagai acuan referensi dan pedoman penelitian selanjutnya

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan untuk penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian serta permasalahan apa yang akan diteliti dan dibahas. Selain itu juga diuraikan tujuan dan manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian serta batasan dan asumsi yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang diambil dari beberapa literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Teori-teori tersebut menjadi acuan atau pedoman dalam melakukan langkah-langkah penelitian agar benar-benar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan urutan langkah-langkah secara sistematis dalam setiap tahapan penelitian yang akan dilakukan untuk memecahkan masalah.

BAB IV: ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang pengolahan data dan analisisnya, sehingga didapat hasil perhitungan yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi berikut dengan pembahasan dari hasil yang diperoleh.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari laporan secara keseluruhan dan saran-saran yang diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak instansi yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar yang berisikan keterangan detail sumber dari landasan teori atau kutipan yang diambil untuk sebuah dasar teori dari penelitian seseorang.

LAMPIRAN

Lampiran-lampiran data atau keterangan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan guna untuk mendukung dan melengkapi dari hasil penelitian.