



## Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) pada Wirausaha Muda di bidang Otomotif Sepeda Motor di Provinsi Riau

**Layla Hafni S\*<sup>1</sup>, Surya Safari SD<sup>2</sup>, Amiruddin M. Amin<sup>3</sup>, Dominicus Josephus  
Swanto T<sup>4</sup>, Yutiandri Rivai<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia

\*e-mail: layla.hafni@lecturer.pelita.indonesia.ac.id<sup>1</sup>

### **Abstract**

*The increasing competition and the complexity of the service business environment make every company must always improve the quality of service continuously. In the face of increasingly fierce competition, automotive businesses need to improve service quality and provide excellent service, in order to increase customer satisfaction and generate long-term benefits in the form of greater market share and profitability. Initiated by LPPT. Riau Cipta Mechanics and funded by the Directorate of Courses and Training of the Directorate General of Vocational Education of the Ministry of Education and Culture of the Republic of Indonesia, the Entrepreneurial Skills Education (PKW) activity in the Field of Automotive Engineering Skills for Motorcycle. This activity was attended by as many as 30 young entrepreneurs working in the automotive and motorcycle sectors in Riau Province. The activity was conducive and participants were very enthusiastic about participating in the activity and asking questions during the discussion and question and answer sessions. Based on the analysis with the Servqual method approach carried out during the training, there are five dimensions that need to be considered, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.*

**Keywords:** *service quality, service excellent, young entrepreneurs, workshop*

### **Abstrak**

Semakin meningkatnya persaingan dan kompleksnya lingkungan bisnis jasa, membuat setiap perusahaan harus selalu melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, usaha otomotif perlu melakukan peningkatan *service quality* dan memberikan pelayanan prima, guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan menghasilkan benefit jangka panjang dalam bentuk *market share* dan *profitability* yang lebih besar. Diinisiasi oleh LPPT. Riau Cipta Mekanik dan didanai oleh Direktorat Kursus dan Pelatihan Ditjen Pendidikan Vokasi Kemendikbudristek RI maka dilaksanakanlah kegiatan Pendidikan Kecakapan Wirausaha (PKW) Bidang Keterampilan Teknik Otomotif Mekanik Sepeda Motor. Kegiatan ini diikuti oleh sebanyak 30 orang wirausahawan muda yang bekerja dibidang otomotif sepeda motor di Provinsi Riau. Kegiatan berjalan kondusif dan peserta sangat antusias mengikuti kegiatan dan bertanya selama sesi diskusi dan tanya jawab. Berdasarkan analisa dengan pendekatan metode Servqual yang dilakukan selama pelatihan, terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

**Kata kunci:** *service quality, service excellent, wirausaha muda, bengkel*

## 1. PENDAHULUAN

Studi tentang kualitas layanan telah meningkat sejak beberapa dekade terakhir. Pengukuran pada produk berkualitas semakin banyak dilakukan terutama pada awal 1980, implementasi besar-besaran manajemen mutu total (TQM) dan pengukuran lainnya dimulai. Pengukuran kualitas layanan sektor jasa juga tumbuh pesat akhir-akhir ini. Perkembangan ini menuntut pengukuran yang tepat untuk mengevaluasi dan mengontrol kualitas layanan (Chandra et al., 2019).

Semakin meningkatnya persaingan dan kompleksnya lingkungan bisnis jasa, membuat setiap perusahaan harus selalu melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, usaha otomotif perlu melakukan peningkatan *service quality*, guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan menghasilkan benefit jangka panjang dalam bentuk *market share* dan *profitability* yang lebih besar (Hafni et al., 2020)

(Balinado et al., 2021; A. Jain & Verma, 2019) menjelaskan bahwa perhatian terhadap kualitas layanan telah banyak digunakan dalam layanan purna jual, terutama di industri otomotif. Dealer servis harus memberikan kualitas layanan yang tinggi untuk memenuhi harapan pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi, kepuasan pelanggan yang tinggi selanjutnya dapat membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dengan ini, retensi dan loyalitas pelanggan dapat dicapai oleh perusahaan yang juga dapat meningkatkan keuntungan dan keunggulan kompetitif perusahaan.

Penerapan *service excellence* telah diterapkan secara luas. Namun pada kenyataannya masih belum sesuai dengan standar kepuasan pasien. (Priyantini et al., 2023) yang membahas dari sisi pelayanan jasa di rumah sakit, menyatakan bahwa kurangnya keterampilan dari petugas, faktor penampilan yang tidak menarik, kurangnya saran dan empati. Pelayanan prima terdiri dari sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan akuntabilitas yang harus dilakukan oleh profesional kesehatan termasuk perawat.

Dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan pada industri Perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor yang digunakan oleh (Baffour-Awuah, 2018) adalah Keandalan, tangibles, daya tanggap, empati dan jaminan. Selain lima dimensi ini, dimensi kualitas layanan, keadilan dan kenyamanan layanan yang dirasakan juga berdampak pada kepuasan layanan. Dengan meningkatkan kualitas layanan, keadilan dan kenyamanan layanan, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (N. K. Jain et al., 2020).

(Naufal, 2024) merekomendasikan melalui kajiannya untuk lebih memperhatikan perbandingan persaingan, mengembangkan program pelatihan karyawan, menerapkan teknologi dan sistem manajemen, melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala, mendiversifikasi layanan dan memanfaatkan media sosial dan promosi, berkolaborasi dengan pemasok dan distributor, serta menjaga pengukuran kinerja yang berkelanjutan agar wirausaha bidang otomotif dapat memenuhi harapan pelanggan dengan lebih baik.

Berdasarkan fenomena yang telah disampaikan, penting sekali untuk menciptakan pelayanan prima bagi pelanggan guna memenuhi harapan pelanggan sehingga pelanggan puas dan loyal terhadap jasa yang telah diberikan. Pelanggan



yang loyal adalah aset bagi perusahaan untuk dapat terus berkembang bertahan dari persaingan.

Pengabdian ini perlu dilaksanakan dengan tujuan untuk mengimplementasikan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama ini serta mengakomodasi pentingnya kolaborasi berbagai bidang ilmu dalam upaya meningkatkan pelayanan prima pada bidang otomotif, maka Direktorat Kursus dan Pelatihan Ditjen Pendidikan Vokasi Kemendikbudristek RI dan Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Teknik Riau Cipta Mekanik menginisiasi kerjasama dengan Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia untuk memberikan pelatihan dan seminar bagi Wirausaha Muda di bidang Otomotif Sepeda Motor di Provinsi Riau dalam Kegiatan Program Pendidikan Kecakapan Wirausaha (PKW) Kategori Platinum untuk bidang Kejuruan Otomotif Teknik Mekanik Sepeda Motor.

## **2. METODE**

Metode pelaksanaan kegiatan ini terdiri dari tahapan perencanaan materi, tahapan pelatihan (penyampaian materi sosialisasi), penyamaan persepsi dan evaluasi penyampaian materi terhadap para wirausaha muda. Tahapan ini sesuai dengan metode pembelajaran interaktif yang efektif sesuai dengan pendapat (Murtadlo & Widhyahrini, 2019).

Tahapan perencanaan, merupakan tahapan persiapan untuk menyajikan materi sosialisasi yang baik perlu dilakukan agar materi yang diberikan mudah dipahami oleh peserta dan bermanfaat. Tahapan perencanaan dilakukan dengan study literatur dari referensi artikel jurnal yang sesuai, serta mencari contoh kasus sesuai dengan latar belakang peserta pelatihan.

Tahapan Seminar, yaitu tahapan memberikan materi bagaimana kondisi persaingan di dunia otomotif khususnya bengkel sepeda motor dan bagaimana sistem pelayanan prima serta kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan serta dilengkapi dengan beberapa contoh kasus pelayanan jasa dan artikel yang dapat dijadikan rujukan serta sumber – sumber referensi yang dapat dijadikan sebagai acuan.

Tahapan Analisa, Diskusi dan Tanya jawab, tahapan dimana para peserta diminta untuk belajar menganalisa untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Peserta juga diberi kesempatan untuk bertanya dan diskusi langsung.

Tahapan Evaluasi, Setelah sesi penyampaian materi dan tanya jawab selanjutnya metode evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta sosialisasi dan seminar dalam bentuk melempar pertanyaan secara acak kepada para peserta.

Pada bagian ini, uraikanlah dengan jelas metode yang digunakan untuk untuk menjawab masalah demi mencapai tujuan yang telah dicanangkan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan. Jelaskan detail program keterlibatan mitra pengabdian Anda. Jelaskan juga alat ukur yang dipakai, baik secara deskriptif maupun kualitatif untuk mengukur pencapaian hasil dan keberhasilan pengabdian yang dilakukan. Tingkat ketercapaian dapat dilihat dari sisi perubahan sikap, sosial budaya, dan ekonomi masyarakat sasaran.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini adalah kegiatan Pendidikan Kecakapan Wirausaha (PKW) Bidang Keterampilan Teknik Otomotif Mekanik Sepeda Motor. Kegiatan ini diikuti oleh sebanyak 30 orang wirausahawan muda yang bekerja dibidang otomotif sepeda motor di Provinsi Riau. Kegiatan dilaksanakan selama dua bulan, mulai dari tanggal 26 Oktober sampai dengan tanggal 20 November 2023. Sumber pendanaan kegiatan ini bersumber dari Direktorat Kursus dan Pelatihan Ditjen Pendidikan Vokasi Kemendikbudristek RI Tahun 2023 dengan Kategori Platinum. Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia menjadi salah satu mitra dalam kegiatan kecakapan wirausaha ini.

Kegiatan diawali dengan pembukaan Kegiatan yang dilaksanakannya tanggal 20 November 2023 bertempat di Gedung LPPT. Riau Cipta Mekanik Jl. Paus Ujung No. 124JK Kel. Tangkerang Barat Kota Pekanbaru – Riau. Kegiatan dihadiri oleh Kepala Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Perwakilan KADIN Indonesia Provinsi Riau, Ketua DPD. HIPKI Provinsi Riau, Pimpinan Bank BRI Unit Paus Cabang Tuanku Tambusai, Pimpinan PT. Garuda Cyber Indonesia, Para pimpinan bengkel di kota Pekanbaru, . Pimpinan Media Online Go Riau.Com serta Nara suber dari Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia.



**Gambar 1. Pembukaan kegiatan Pendidikan Kecakapan Wirausaha (PKW) yang dihadiri oleh Kepala Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Perwakilan KADIN Indonesia Provinsi Riau serta Nara sumber lainnya**

Kegiatan selanjutnya berupa penyampaian materi oleh masing – masing narasumber sesuai dengan kapasitas dan kompetensi masing – masing narasumber.





### **Gambar 2. Suasana kegiatan pelatihan Pelayanan Prima**

Materi pelayanan prima pada usaha bengkel disampaikan pada tanggal 11 November 2023. Pemaparan materi dilakukan secara terstruktur dan diawali dengan penyamaan persepsi tentang Pelayanan Prima pada usaha bengkel. dilanjutkan dengan bedah kasus pada sampel usaha bengkel yang pernah mendapatkan komplain dari pelanggan serta bagaimana merespon keluhan pelanggan dengan bijak dan memuaskan.

Peserta juga dibekali kemampuan untuk melakukan analisis peningkatan kualitas pelayanan bengkel motor dengan menggunakan pendekatan metode Servqual sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 1. Dimensi dan Atribut Pelayanan Bengkel**

<b>No</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Pernyataan</b>
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Lingkungan bengkel rapih dan bersih 2. Peralatan bengkel yang lengkap 3. Ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas ruang tunggu yang lengkap (tersedianya televisi, surat kabar, majalah, soft drink, free hotspot)
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	4. Ongkos servis dan harga spare part standar dan terjangkau 5. Mekanik mempunyai pengetahuan luas dalam bidangnya 6. Mekanik mampu memperbaiki kerusakan
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	7. Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan 8. Karyawan dan staf mekanik bekerja dengan cepat tanggap dalam melayani pelanggan 9. Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	10. Peralatan yang digunakan untuk servis dan perawatan dapat dipertanggung jawabkan 11. Tempat parkir aman 12. Memberikan garansi servis dan spare part 13. Aman dari kerusakan, lecet, penyok dan hilang saat proses servis berlangsung
5	<i>Empathy</i> (Empati)	14. Karyawan dan staf mekanik memberikan anggapan dan perhatian kepada pelanggan sebagai orang yang penting 15. Memahami kebutuhan pelanggan 16. Pelayanan ramah dan santun terhadap pelanggan 17. Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial





Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian (2023)

Penyampaian materi kemudian ditutup dengan membentuk pemahaman bagaimana membangun budaya kualitas yang baik yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Selama kegiatan pengabdian, kegiatan berjalan kondusif, peserta sangat antusias mengikuti kegiatan dan bertanya selama sesi diskusi dan tanya jawab.

#### **4. KESIMPULAN**

Kunci utama dalam memenangkan persaingan bisnis adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan memberikan pelayanan prima (*excellent Service*). Persaingan yang semakin ketat yang saat ini terjadi di dalam dunia otomotif khususnya produk sepeda motor, karena produk ini merupakan alat transportasi darat yang paling dominan banyak dimiliki dan dibutuhkan oleh masyarakat. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak. Untuk itu, pelatihan pelayanan prima bagi para wirausaha muda sangat penting untuk digiatkan agar wirausaha muda mampu memahami strategi untuk memenangkan hati pelanggan.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Pimpinan LPPT. Riau Cipta Mekanik dan tentunya kepada Direktorat Kursus dan Pelatihan Ditjen Pendidikan Vokasi Kemendikbudristek RI yang telah menjadi sumber pendanaan kegiatan ini. Terimakasih juga kepada pimpinan Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia yang telah mempercayakan kami sebagai narasumber pada kegiatan ini. Serta terimakasih juga disampaikan kepada tim pengabdian masyarakat Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia yang telah mendampingi selama kegiatan berlangsung.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Baffour-Awuah, E. (2018). Service quality in the motor vehicle maintenance and repair industry : A documentary review. *International Journal of Engineering and Modern Technology*, 4(1), 14–34.  
[https://www.academia.edu/37280140/Service\\_Quality\\_in\\_the\\_Motor\\_Vehicle\\_Maintenance\\_and\\_Repair\\_Industry\\_A\\_Documentary\\_Review](https://www.academia.edu/37280140/Service_Quality_in_the_Motor_Vehicle_Maintenance_and_Repair_Industry_A_Documentary_Review)
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Perwira Redi, A. A. N. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2).  
<https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., Chandra, J., Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., Chandra, J., Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., & Purwati, A. A. (2019). student loyalty The influence of service quality , university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking: An International Journal*, 26(5). <https://doi.org/10.1108/BIJ->



07-2018-0212

- Hafni, L., Chandra, S., & Chandra, T. (2020). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi Di Riau. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 3(4), 445. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2019.v3.i4.4179>
- Jain, A., & Verma, D. S. (2019). Improvement on service quality of automobile service center. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 63–68.
- Jain, N. K., Singh, A. K., & Kaushik, K. (2020). Evaluating service quality in automobile maintenance and repair industry. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 32(1), 117–134. <https://doi.org/10.1108/APJML-07-2018-0277>
- Naufal, R. M. (2024). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Apeng Auto Service Workshop Using the Potential Gain in Customer Value Method. *Indonesian Journal of Industrial Engineering & Management*, 5(1), 285–294. <https://doi.org/10.22441/ijiem.v5i1.22411>
- Priyantini, D., Marini, G., Ulfa, A., & Uliyah, M. (2023). Excellent Service and Patient Satisfaction in Health Clinic Services. *Fundamental and Management Nursing Journal*, 6(1), 18–24. <https://doi.org/10.20473/fmnj.v6i1.45670>