

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil**

Berdasarkan kegiatan Kerja Praktek yang dilakukan penulis tentang Pengaruh kinerja dan pelayanan mekanik terhadap kepuasan driver yang melakukan perbaikan kendaraan guna kelancaran distribusi barang ke toko mendapat respon yang cukup baik. Bapak Taufik selaku supervisor bengkel antusias dalam menanggapi program yang peneliti ajukan, terutama karena bertujuan untuk mengurangi banyaknya antrian service kendaraan dan meminimalisir terjadinya kerusakan berat pada kendaraan, terbukti dengan terjadinya penurunan biaya pemeliharaan dan perbaikan kendaraan pada bulan Agustus-September sejak dijalankannya program yang dibuat oleh peneliti.



4.1 Antrian kendaraan yang akan melakukan perbaikan

Berdasarkan program yang telah dijalankan dan berjalan sesuai dengan harapan, terbukti dengan adanya penurunan jumlah perbaikan kendaraan dibulan September apabila dibandingkan dengan bulan agustus. Kendaraan yang melakukan perbaikan dibulan Agustus berjumlah 260 kendaraan dengan toal biaya perbaikan kendaraan mencapai Rp. 185.734.454 sedangkan dibulan September perbaikan kendaraan yang dilakukan perbaikan berjumlah 184 kendaraan dengan total biaya perbaikan kendaraan mencapai 124.736.844. Rincian data tersebut dapat dilihat secara keseluruhan pada bukti hasil kegiatan yang melampirkan bukti database kendaraan dimana dalam database tersebut terdapat perhitungan rinci dan jumlah kendaraan yang melakukan perbaikan.

## 4.2 Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ada beberapa hal yang menjadi permasalahan utama dan penulis telah membuat beberapa program untuk mengatasi permasalahan tersebut, antara lain :

Cara untuk mempercepat proses perbaikan kendaraan dan mengurangi antrian service kendaraan agar tidak mengganggu proses pendistribusian barang ke toko adalah dengan menambah tenaga kerja mekanik agar ketika ada kendaraan baru yang akan masuk untuk diperbaiki, driver tidak perlu menunggu lama mekanik selesai mengerjakan pekerjaannya terlebih dahulu lalu setelah itu memperbaiki kendaraan yang baru datang. Apabila jumlah mekanik ditambah maka proses perbaikan kendaraan akan lebih cepat selesai dan antrian panjang kendaraanpun akan berkurang sehingga proses pendistribusian barang tidak terhambat dan dapat berjalan dengan lancar.

Selain itu, hasil penelitian ini menemukan bahwa kinerja dan pelayanan mekanik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam hal ini driver yang melakukan service kendaraan. Telah banyak penelitian yang membuktikan bahwa kualitas kinerja dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Alasan dasarnya adalah “ Jika kinerja dan pelayanan memenuhi harapan, maka pelanggan puas ”. Bila konsumen dalam hal ini driver merasa puas itu artinya kinerja mekanik sudah maksimal sehingga proses pemeliharaan dan perbaikan kendaraan dapat berjalan dengan lancar dan cepat terselesaikan sesuai kondisi kerusakan masing-masing kendaraan. Selain itu, perusahaan dapat meminimalisir biaya pemeliharaan dan perbaikan kendaraan karena dijalankannya program kontrol kendaraan untuk dilakukan pengecekan rutin sehingga meminimalisir terjadinya kerusakan berat pada kendaraan dan distribusi barang ke toko dapat berjalan dengan lancar.

Untuk melakukan kontrol kendaraan yang harus dilakukan service rutin untuk meminimalisir terjadinya kerusakan berat pada kendaraan adalah dengan membuat database kendaraan, dimana dalam database tersebut terdapat rincian

kendaraan operasional perusahaan mulai dari plat nomor kendaraan, kilometer kendaraan hingga data *history* perbaikan dari masing-masing kendaraan. Yang mana dengan adanya database tersebut admin bengkel dapat melakukan kontrol kendaraan untuk dilakukan perbaikan rutin seperti penggantian oli mesin kendaraan setiap 5.000km dan pengecekan sparepart kendaraan.

Dengan demikian peneliti bersama dengan tim bengkel dapat meminimalisir terjadinya kerusakan berat pada kendaraan yang sebagian besar dikarenakan kehabisan oli mesin kendaraan dan hal itu dapat kami minimalisir sehingga antrian panjang dan menumpuknya kendaraan dapat berkurang.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data structure:

NO.	NO. POLISI	MERK	TYPE	JENIS	Dept	TH.	BAHAN BAKAR			KILOMETER			MAINTENANCE		
							SOLAR/BENSIN	LITER	ANJAL	ANJAL	PEMAKAIAN	RATIO	RP	RP	KETERANGAN
1	RE8324VZ	MITSUBISHI	FE73	DOUBLE	DC	2014	SOLAR	1.137,70	458.283	416.831	7.878	6,92	5.859.171	2.224.897	-
2	RE921YV	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2007	SOLAR	411,27	444.230	444.844	118	2,80	213.058	1.801.183	-
3	RE8745CC	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2008	SOLAR	48,25	89.538	89.674	138	2,95	241.353	457.000	-
4	RE9692B	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2009	SOLAR	26,85	619,24	618.568	82	3,41	138.778	486.587	-
5	RE8318Y	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2007	SOLAR	180,77	381.780	382.555	745	4,12	930.881	387.328	-
6	RE9740H	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2009	SOLAR	43,68	145.880	149.011	181	4,15	234.854	-	
7	RE8513AH	MITSUBISHI	FE73	DOUBLE	DC	2013	SOLAR	298,53	3	1.429	1.428	4,81	1.527.141	4.201.678	-
8	RE9509H	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2009	SOLAR	58,62	188.410	188.650	440	4,97	496.308	-	
9	RE9584CM	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2007	SOLAR	263,96	118.803	120.150	1.353	5,13	1.359.389	1.300.000	-
10	RE9318Y	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2007	SOLAR	295,82	287.839	293.460	1.029	5,17	1.524.468	3.201.918	-
11	RE9884VZ	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2009	SOLAR	385,99	78.034	78.895	1.861	5,23	1.833.365	3.137.000	-
12	RE9918Y	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2007	SOLAR	246,60	28.396	28.720	3.091	5,88	1.274.011	2.472.000	-
13	RE9493B	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2009	SOLAR	31,62	574.692	574.780	180	5,81	163.894	1.420.000	-
14	RE9909H	MITSUBISHI	FE73	DOUBLE	DC	2014	SOLAR	1.206,00	503.662	627.639	2.277	5,89	6.268.848	2.371.024	-
15	RE9208YB	HRNO	110 SD	ENHOREL	DC	2018	SOLAR	215,15	5.188	8.448	1.260	5,95	1.108.029	1.900.000	-
16	RE8409AH	MITSUBISHI	FE73	DOUBLE	DC	2012	SOLAR	737,40	638.092	642.514	4.420	6,00	3.797.458	4.324.158	-
17	RE9318YK	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2009	SOLAR	139,87	491.158	492.012	854	6,11	720.349	821.785	-
18	RE9212YB	HRNO	110 SD	ENHOREL	DC	2018	SOLAR	261,80	35.987	28.720	1.642	6,27	1.348.279	740.000	-
19	RE9309AH	MITSUBISHI	FE73	DOUBLE	DC	2013	SOLAR	1.039,00	818.233	822.448	8.511	6,90	6.264.848	1.248.688	-
20	RE9212YB	HRNO	110 SD	ENHOREL	DC	2018	SOLAR	261,80	35.987	28.720	1.642	6,27	1.348.279	740.000	-
21	RE8745CC	MITSUBISHI	FE73	DOUBLE	DC	2008	SOLAR	745,18	317.969	468.263	4.064	6,97	3.689.053	2.749.849	-
22	RE8745CC	MITSUBISHI	FE73	DOUBLE	DC	2007	SOLAR	242,53	589.434	601.041	1.607	6,63	1.248.010	2.938.308	-
23	RE9909H	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2009	SOLAR	249,88	444.443	468.578	2.033	8,07	1.668.693	2.889.807	-
24	RE9318YK	HRNO	110 LD	DOUBLE	DC	2009	SOLAR	427,81	648.927	632.871	3.054	6,70	2.468.644	2.855.326	-
25	RE9692B	MITSUBISHI	FE73	DOUBLE	DC	2012	SOLAR	446,86	648.927	634.068	2.711	6,73	4.370.688	5.118.828	Aidanya biaya

#### 4.2 Database Kendaraan