

PENINGKATAN PELAYANAN USAHA KECIL TAMBAL BAN MELALUI PENERAPAN SERVQUAL DI KELURAHAN PONDOK KELAPA JAKARTA TIMUR

Humiras Hardi Purba
Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana
(Email: hardipurba@yahoo.com)

ABSTRAK

Para pekerja sektor pelayanan servis dan bengkel kendaraan skala Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang dikelola secara swadaya sering berjalan alamiah tanpa panduan pengetahuan dan standar dalam menjalankannya. Usaha kecil tambal ban yang menjamur di sepanjang protokol DKI Jakarta dan daerah penyangga seperti Bekasi, Tangerang, dan Depok sangat memerlukan sentuhan berupa peningkatan pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, serta cara bekerja praktis dengan memperhatikan faktor keselamatan (safety). Pengetahuan para pengelola usaha kecil tambal ban dan perbengkelan di Kelurahan Pondok Kelapa, Jakarta Timur akan pentingnya SERVQUAL masih rendah, demikian juga dengan safety dan standar operasional kerja. Pelatihan yang sudah dilakukan kepada beberapa peserta pelatihan mampu meningkatkan pemahaman dan kepedulian akan pentingnya faktor pelayanan dalam menjalankan usaha ini. Melalui peningkatan kinerja usaha kecil tambal ban dan memberikan manfaat ekonomi bagi para pelaku usaha ini, sehingga mereka dapat berkembang dan bertumbuh menjadi wirausahawan mandiri di masa yang akan datang.

Kata kunci: Usaha kecil, tambal ban, pelayanan, Servqual.

A. PENDAHULUAN

Pertumbuhan laju jumlah kendaraan bermotor, sangat mempengaruhi peningkatan usaha kecil tambal ban dan perbengkelan di seluruh wilayah Jakarta serta daerah penyokong Ibu Kota seperti Bekasi, Tangerang, Depok, dan Bogor. Ribuan jiwa menggantungkan hidupnya dari usaha perseorangan yang berdiridan berjejer di pinggir jalan raya ini. Banyak masyarakat yang menjalankan usaha tambal ban secara mandiri di pinggiran jalan protokol. Perputaran uang yang besar di “pinggir jalan” dengan usaha kecil sederhana, sangat potensial dikembangkan dan dikelola lebih modern dengan sentuhan ilmu manajemen praktis.

Seiring dengan semakin banyaknya yang menggeluti usaha ini dalam 20-30 tahun terakhir, membuat persaingan bisnis ini semakin ketat. Beberapa memanfaatkan

fasilitan umum seperti jalan dan trotoar untuk mengemngankan bisnis ini, sekalipun harus kucing-kucingan dengan pejabat Pemerintah Provinsi yang jelas melarang jasa tambal ban di fasilitas umum. Sedangkan beberapa pengusaha kecil yang sudah mulai mapan, mengembangkan usaha tambah ban di tempat berupa toko kecil di pinggir jalan. Beberapa sudah pada tingkat mapan, menggunakan bangunan permanen dengan menjual suku cadang khususnya untuk roda dua. Penguasa tambal ban umumnya berjuang sendiri tanpa ada upaya pendampingan serius dari pemerintah daerah, karena pengusaha ini diidentikkan dengan bisnis yang liar dan illegal.

Usaha tambal ban secara umum terdistribusi merata di seluruh wilayah Jakarta, namun ditengarai wilayah Adminsitratif Jakarta Timur merupakan wilayah favorit

pengembangan bisnis ini, karena wilayah nya yang cukup luas dan jumlah penduduk yang banyak, serta menjadi akses yang sangat ramai bagi mobilisasi orang ke wilayah Bekasi, Cikarang, dan Cikampek setiap harinya. Secara spesifik lokasi penelitian ini dilakukan di Kelurahan Duren Sawit. Terdapat 7 (tujuh) Kecamatan di kelurahan ini yaitu: i) Pondok Bambu, ii) Duren Sawit, iii) Pondok Kelapa, iv) Pondok Kopi, v) Malaka Jaya, vi) Malaka Sari, dan vii) Klender. Tabel 1 adalah estimasi jumlah pengusaha tambal ban yang diperoleh dari komunitas terkait, di 7 Kecamatan di Kelurahan Duren Sawit (yang tergolong usaha mikro kecil dengan lokasi yang sudah menetap, tidak termasuk yang berpindah-pindah) di trotoar jalan.

Kelurahan Pondok Kelapa memiliki jumlah penduduk 76.431 jiwa dan luas wilayah 5.72 km² yang terbagi dalam 11.143 Keluarga (KK), 163 RT, 14 RW. Pertimbangan memilih spesifik di Kelurahan Pondok Kelapa adalah keterbatasan sumber daya, yang tidak memungkinkan dilakukan di seluruh kelurahan. Selain itu, para pengusaha tambal ban yang berada di Kelurahan Pondok Kelapa memiliki semacam paguyuban sehingga sangat memungkinkan untuk dikumpulkan dan dilakukan semacam pelatihan pentingnya manajemen kualitas pelayanan diterapkan pada usaha ini. Usaha kecil di wilayah ini juga potensial untuk dikembangkan secara jangka panjang, karena umumnya sudah memiliki tempat usaha yang menetap (walaupun sebagian masih status sewa), dan hampir semua sudah memiliki izin usaha dari Kelurahan atau Kecamatan..

METODE

Khalayak sasaran kegiatan program Pengabdian Pada Masyarakat yang akan diselenggarakan oleh Fakultas Pascasarjana-UMB, adalah para pengusaha kecil Tambal Ban di Kelurahan Pondok Kelapa, Jakarta Timur dengan jumlah 4-5 orang pemilik usaha tambal ban dan perbengkelan. Instruktur dan nara sumber

dalam kegiatan ini adalah dosen-dosen UMB yang memiliki kompetensi dalam ilmu Manajemen Operasi, dan Sistem Manajemen Kualitas dengan jumlah 1-2 orang. Metode kegiatan yang akan digunakan dalam pemberian wawasan tentang SERVQUAL, SOP, dan dan Safety usaha kecil tambal ban di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur adalah sebagai berikut: Ceramah bervariasi dan diskusi tanya jawab yang dikombinasikan dengan demonstrasi perbaikan praktek SERVQUAL, yang dilakukan oleh instruktur di hadapan peserta.

Metode yang digunakan adalah:

- 1). Metode ceramah; digunakan untuk menyampaikan materi yang berupa teori.
- 2). Metode tanya jawab; digunakan untuk memberikan kesempatan bagi peserla yang belum jelas dalam pemahamannya;
- 3). Metode demonstrasi; digunakan untuk memperagakan teknik pelayanan dalam melayani konsumen.
- 4). Metode Praktek; digunakan untuk latihan/praktek membuat susunan barang-barang dagangan dan peralatan agar teratur dan rapih.
- 5). Metode diskusi; digunakan pada waktu setelah dilakukan evaluasi hasil praktek peserta pelatihan.

Ada dua tahap evaluasi yang akan dilakukan dalam pelatihan pengabdian ini, yakni:

1. Evaluasi di awal kegiatan, untuk mengetahui besar kesadaran peserta akan pentingnya penerapan SERVQUAL pada usaha kecil tambal ban. Pertanyaan yang diajukan harus dijawab pada skala 1- 5.
2. Evaluasi pada akhir pelatihan, untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan pengabdian pada masyarakat yang dilakukan oleh tim pengabdian, dimana pertanyaanya sama dengan pertanyaan awal. Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat berupa pelatihan keterampilan, melalui beberapa tahapan:

1. Tahap Persiapan;
 - a. Wawancara awal
 - b. Persiapan materi , alat, serta petunjuk pelatihan.
2. Tahap Pelaksanaan
 - a. Pertemuan I : Penjelasan tujuan kegiatan PKM, dan pengisian kuisioner.
 - b. Pertemuan II : Praktek penerapan SERVQUAL
 - c. Pertemuan III : Evaluasi dan bimbingan perihal materi pelatihan agar tetap dilaksanakan sesuai yang sudah ditetapkan.

Berikut ini contoh beberapa kegiatan:



Gambar 1. Contoh-contoh Kegiatan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sampai pada laporan awal ini, kegiatan-kegiatan yang sudah dilakukan adalah bertemu dan berdiskusi dengan para pemilik usaha tambal ban di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur. Beberapa hasil yang diperoleh dari hasil penelusuran kondisi di lapangan

bengkel usaha tambal ban dan wawancara dengan pemilik dan konsumen yang sering menggunakan pelayanan bengkel tambal ban adalah sebagai berikut:

- # Jumlah pelanggan yang menggunakan jasa tambal ban selama lima periode terakhir cenderung turun antara 10-20 persen setiap tahunnya.
- # Beberapa pengusaha tambal ban dan perbengkelan di wilayah Pondok Kelapa Jakarta Timur memilih menutup usaha dan beralih ke profesi lain, dan sebagian meneruskan usaha di wilayah lain seperti Bekasi, Tangerang dan Karawang.
- # Pengelolaan usaha tambal ban dilakukan dengan manajemen tradisional dan cenderung tanpa perencanaan untuk pengembangan.
- # Pemahaman akan konsep SERVQUAL cenderung masih rendah, dan kurang memperdulikan aspek pelayanan dalam mengelola usaha ini.
- # Aspek keselamatan (safety) cenderung diabaikan.
- # Penataan barang dagangan dan lokasi kerja kurang tertata, kurang bersih, dan cenderung kumuh.
- # Tidak memiliki SOP yang baku, standar kerja tidak ada, sehingga sering memberikan harga yang tidak standar untuk setiap jasa pengerjaan dan barang sparepart yang dijual. Sampai saat ini, sudah dilakukan penyusunan standar kerja, perapihan lokasi kerja, dan melatih cara berkomunikasi dan melayani konsumen yang membutuhkan pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kegiatan PPM yang secara langsung ke masyarakat, sangat dinantikan oleh khalayak yang sangat membutuhkan panduan dan bimbingan teknis dalam pengembangan usaha tambal ban dan perbengkelan yang masuk kategori usaha kecil. Pemerintah Daerah dan lembaga jasa keuangan seperti perbankan masih belum dapat menjangkau para pelaku usaha

ini, karena kendala legalitas dan pengelolaan yang masih bersifat tradisional.

Saran

Pelaksanaan ke depan, diharapkan lebih terstruktur sehingga para pengelola usaha tambal ban dan perbengkelan yang juga berperan sebagai teknisi dan operator lapangan dapat menyediakan waktu yang lebih leluasa dalam berdiskusi dan mempraktekkan ilmu manajerial sederhana di lokasi dan ara kerja usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Jiliansyah Y, Ahmad M, 2011. Manajemen Bengkel Mesin Kapal Perikanan Di Kota Dumai. Berkala Perikanan Terubuk, 39(1): 33-43
- Purjayanto V, Yoto, Basuki, 2015. Implementasi Pelaksanaan Manajemen Bengkel Berbasis 5-S di Bengkel Pemesinan SMK PGRI 3 Kota Malang. Jurnal Pendidikan Profesional, 4(2): 29-37
- Riyanta W, 2011. [Skripsi] Manajemen Peralatan Dan Bahan Praktik Bengkel Batu Pada Bidang Keahlian Teknik Bangunan di SMK N 2 Depok Sleman Yogyakarta Menuju Sekolah Bertaraf Internasional. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Suhartono I, 2010. Manajemen Kinerja Pada Perusahaan Bisnis dari Manajemen Kinerja Tradisional Ke Manajemen Kinerja Baru. Among Makarti, 3(5): 105-118
-