

BAB V

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan *service blueprint* di Bengkel Monkeywork Garage memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas layanan. Kesimpulan ini didasarkan pada jawaban terhadap rumusan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya.

5.1.1 Service Blueprint di Bengkel Monkeywork Garage

Service blueprint yang dirancang di Bengkel Monkeywork Garage berhasil memetakan proses pelayanan secara menyeluruh, mulai dari tahap penerimaan kendaraan hingga *final check up* setelah perbaikan. Dengan *service blueprint* ini, tahap-tahap operasional dapat diidentifikasi dengan jelas, termasuk interaksi antara admin dan konsumen serta dukungan dari *back-end personnel*. Hal ini memungkinkan bengkel untuk memahami alur kerja secara menyeluruh, mengidentifikasi letak potensi masalah, dan menentukan area yang membutuhkan perbaikan dan perhatian lebih.

5.1.2 Tahapan Proses Pelayanan yang Kritis dan Berisiko

Penelitian ini mengungkap bahwa tahapan proses pelayanan yang kritis dan berisiko tinggi terjadinya kesalahan di Bengkel Monkeywork Garage meliputi tahap pemeriksaan awal kendaraan, penggantian *part*, dan *final check up* setelah perbaikan. Kesalahan pada tahapan-tahapan ini dapat menyebabkan pelayanan terhambat, ketidakpuasan pelanggan, dan peningkatan biaya operasional. Melalui analisis *service blueprint*, bengkel dapat menempatkan fokus pada tahapan-tahapan kritis ini untuk mengurangi potensi kesalahan dan meningkatkan efisiensi layanan.

5.1.3 Kesalahan apa yang terjadi pada proses pelayanan di Monkeywork Garage

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan melalui penggunaan *Fishbone Diagram* di Bab 4, beberapa kesalahan dalam proses pelayanan di Monkeywork Garage telah diidentifikasi dan dikategorikan menjadi tiga area utama: kesalahan diagnosa, kegagalan proses pembayaran, dan hasil pekerjaan yang tidak maksimal.

Kesalahan Diagnosa terjadi akibat kurangnya alat *diagnostic* yang lengkap dan canggih, serta kurangnya pembimbingan dan pengawasan terhadap mekanik oleh kepala bengkel. Mekanik yang tidak terlatih dengan baik dan tidak menggunakan *checklist* diagnosis cenderung membuat kesalahan dalam menentukan kerusakan kendaraan.

Kegagalan Proses Pembayaran juga menjadi masalah yang signifikan. Masalah jaringan sering kali menghambat proses transaksi antara sistem pembayaran dan bank, menyebabkan keterlambatan atau kegagalan dalam pembayaran. Selain itu, kurangnya keterampilan kasir dalam mengoperasikan sistem pembayaran dan keterbatasan metode pembayaran yang tersedia membuat proses transaksi menjadi tidak efisien. Kesalahan input oleh kasir atau admin, yang dapat terjadi karena kurangnya pelatihan, juga berkontribusi terhadap masalah ini.

Hasil Pekerjaan yang Tidak Maksimal disebabkan oleh pemeriksaan kendaraan yang tidak mendetail, penjelasan yang tidak lengkap oleh pelanggan kepada mekanik mengenai kondisi dan kerusakan kendaraan, serta kurangnya pelatihan dan pengawasan yang cukup terhadap pekerjaan mekanik. Mekanik yang tidak memiliki keterampilan yang cukup atau peralatan yang kurang memadai cenderung menghasilkan pekerjaan yang kurang memuaskan.

5.1.4 Langkah-langkah Perbaikan untuk Mengurangi Potensi Kesalahan

Beberapa langkah perbaikan yang diusulkan untuk menurunkan potensi kesalahan di tahapan layanan kritis antara lain: pelatihan intensif untuk karyawan

mengenai standar operasional prosedur (SOP) dan cara menggunakan peralatan, peningkatan komunikasi antara tim *front-line* dan *back-end* untuk memastikan koordinasi yang baik, serta penggunaan *checklists* serta inspeksi rutin pada setiap tahapan kritis untuk memastikan SOP diikuti oleh seluruh karyawan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan akurasi dan efisiensi dalam proses pelayanan, serta mengurangi potensi kesalahan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *service blueprint* di Bengkel Monkeywork Garage dapat memberikan dampak positif terhadap operasional bengkel. Dengan pemetaan yang terstruktur dan tahap-tahap pelayanan yang tepat, bengkel dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, mengurangi jumlah kesalahan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pendekatan sistematis dalam memetakan dan menganalisis proses layanan terbukti efektif dalam mencapai keunggulan dalam layanan. Implementasi *service blueprint* dan tahapan-tahapan proses yang diusulkan dalam penelitian ini dapat menjadi model bagi bengkel Monkeywork Garage untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari observasi dan penelitian di lapangan. Peneliti mengumpulkan beberapa saran yang bertujuan untuk memberi saran yang dapat memberi manfaat untuk peningkatan efisiensi operasional dan kualitas layanan pada bengkel Monkeywork Garage sebagai berikut:

5.2.1 Menerapkan Service Blueprint secara konsisten

Terdapat 3 *Service Blueprint* yang sudah dirancang menyesuaikan kondisi di bengkel Monkeywork Garage. Komponen yang meliputi layout bengkel, tenaga kerja, dan peralatan disatukan ke dalam blueprint untuk menciptakan proses layanan yang harmonis dan saling berkaitan. Penerapan konsisten *service blueprint* yang telah dirancang sangat disarankan bagi Monkeywork Garage. Konsistensi dalam penerapan akan memastikan bahwa efisiensi dan kualitas

pelayanan tetap terjaga. Dengan demikian, setiap proses operasional dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dalam blueprint, mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2.2 Pelatihan tenaga kerja

Usaha bersifat jasa sangat bergantung terhadap sumber daya manusia yang ada. Oleh karena itu sangat penting bagi Monkeywork Garage untuk memiliki karyawan yang mempunyai skill yang tinggi sesuai bidang pekerjaan dan juga kemampuan komunikasi yang baik. Admin dan kasir sebagai karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen harus memiliki skill komunikasi dan pengetahuan tentang produk yang baik. Untuk mekanik perlu dilatih untuk menguasai dan memiliki pemahaman tentang motor yang dikerjakan. Selain kemampuan tinggi, mekanik harus memiliki ketelitian tinggi untuk menghindari kesalahan dalam proses reparasi motor konsumen. Dalam hal ini kepuasan konsumen akan sangat bergantung dari hasil pekerjaan bengkel dan bagaimana setiap karyawan dapat menciptakan suasana nyaman untuk konsumen.

5.2.3 Inspeksi dan *overhaul* peralatan penunjang kerja

Untuk menjalankan bengkel dengan baik tidak bisa mengandalkan sumber daya manusia tetapi juga memerlukan peralatan yang berkualitas. Untuk menjamin peralatan selalu siap digunakan, baik mekanik maupun admin perlu melakukan pengecekan rutin ke seluruh peralatan yang ada. Mekanik memastikan peralatan bengkel seperti bor, gerinda, dan kompresor angin berfungsi baik, dan memastikan seluruh masih lengkap. Untuk admin memastikan sinyal *wifi* baik, sistem bengkel berjalan lancar, dan juga kelengkapan pada area ruang tunggu dan display lainnya.

Dengan mengikuti saran-saran ini, diharapkan Monkeywork Garage dapat terus meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanannya, serta menjadi model bagi bengkel-bengkel lain yang ingin melakukan perbaikan operasional. Implementasi *service blueprint* yang tepat dapat menjadi kunci kesuksesan dalam memberikan layanan berkualitas tinggi dan menjaga kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. B. (2014). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Ardianto, H. dan Kaseng, S. (2021). Pengaruh Strategi Operasional Terhadap Daya Saing Industri Rotan di Kota Palu. Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 7(2), 162-171.
<https://doi.org/10.22487/jimut.v7i2.234>
- De Sordi, J. O. (2023). Management by Business Process. In Management by Business Process. Springer Nature Switzerland Ag.
<https://doi.org/10.1007/978-3-031-11637-7>
- Heizer, J., Render, B. and Munson, C. (2020) *Operations management: Sustainability and Supply Chain Management*. Harlow, England: Pearson.
- Kotler, P dan Amstrong. (2018). Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Loverlock, Christopher, Wirtz, J. dan Mussry, J. (2011). Pemasaran Jasa. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. (2017). Service, Quality dan satisfaction. Edisi Keempat. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta
- Waske, M. (2019). Business Process Management. In Business Process Management. https://doi.org/10.1007/978-3-662-59432-2_5
- Sekaran, Uma, Bougie, Roger. (2016). *Research methods for business : a skill-building approach* (7th ed. PDF ed.). Chichester: Wiley.
- Zamzam, M. N. (2017). Perancangan Service Blueprint Pada Hotel XYZ dengan Menggunakan Integrasi Service Quality dan Model Kuno. e-Proceeding of Engineering: Vol.4, No.3. ISSN: 2355-9365.
- Zeithaml dan Bitner. (2003). Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm. Bosto: Mc Grow Hill/Irwin.