

KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. BINTAN MOBIL

**Nur Ismaliza Da'is¹, Andi Wahyu Syahputra², Joenathan Limbong³,
Ersa Yolanda Capah⁴, Satriadi⁵ nurismaliza2304@gmail.com
realandiwahyu@gmail.com joenathanlimbong13@gmail.com
ersayolanda22@gmail.com satriadi@stie-pembangunan.ac.id**

Manajemen, STIE Pembangunan, Tanjungpinang

Abstrak

Customer satisfaction and service quality have a close relationship. A company's ability to satisfy its customers has an impact on the company's development. Customer satisfaction must be easily achieved by the company so that customers continue to use its services, so that services must pay attention to the quality standards provided to customers and even exceed the effectiveness expected by customers. The aim of this research is to evaluate PT. Employee performance and service quality in Bintan Mobil. A quantitative approach was taken. Service quality and employee performance is something that is important, especially for businesses in the service sector. The results of this research show that PT. Bintan Mobil manages its employees with a "family system" approach, which produces a work environment that supports each other and collaborates. The company's priorities are service quality, use of quality spare parts, and good and friendly employee performance. Their service rarely results in complaints from customers.

Kata Kunci: Service Quality, Employee Performance

Abstract

Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan mempunyai hubungan yang erat. Kemampuan suatu perusahaan dalam memuaskan pelanggannya mempunyai dampak terhadap perkembangan perusahaan. Kepuasan pelanggan harus mudah dicapai oleh perusahaan agar pelanggan tetap menggunakan jasanya, sehingga pelayanan harus memperhatikan standar kualitas yang diberikan kepada pelanggan bahkan melebihi efektivitas yang diharapkan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi PT. Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan Bintang Mobil. Pendekatan kuantitatif diambil. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan merupakan sesuatu yang penting khususnya usaha di bidang jasa. Hasil dari penelitian ini menunjukkan PT. Bintang Mobil mengelola karyawannya dengan pendekatan "sistem kekeluargaan", yang menghasilkan lingkungan kerja yang saling mendukung dan berkolaborasi. Prioritas perusahaan adalah kualitas layanan, penggunaan spare-part berkualitas, dan kinerja karyawan yang baik dan ramah. Pelayanan mereka jarang menghasilkan keluhan dari pelanggan.

Keywords: *Kualitas Layanan, Kinerja Karyawan*

Pendahuluan

Tata kelola atau manajemen yang baik sangat penting untuk mengelola sebuah perusahaan atau organisasi. Manajer harus memahami dan menerapkan pengetahuan dasar manajemen untuk membantu mereka mencapai tujuan organisasi. Globalisasi dan kemajuan teknologi telah mengubah sifat lapangan kerja dan memperkenalkan paradigam baru. Perusahaan harus lebih memperhatikan kinerja selama proses mencapai produktivitas yang tinggi. Manajemen yang baik sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat yang terdiri dari banyak organisasi. Bagaimana manajer memahami arti penting dan fungsi dari mereka yang akan membantu dalam mencapai tujuan bisnis meliputi komponen penting dari manajemen.

Dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Kinerja*, Rahma Yudi Astuti mengatakan bahwa mengelola hubungan dan komunikasi dengan baik merupakan komponen kunci dari manajemen kinerja. Apa yang dibutuhkan oleh bisnis, manajer, dan karyawan agar berhasil adalah fokus utama manajemen kinerja. Kinerja perlu dikelola agar berhasil. Oleh karena itu, analisis tetapkan tujuan unit anda dan pastikan tujuan tersebut terhubung dengan tujuan organisasi anda. secara keseluruhan adalah bagian dari manajemen kinerja. Ini juga mencakup analisis sesuai dengan tujuan unit kerja, diberikan keterampilan dan tugas pekerja. Untuk membantu organisasi mencapai tujuannya, mereka menggunakan manajemen kinerja. Meskipun ada banyak manajemen kinerja yang efektif, ada juga manajemen kinerja yang gagal, yang dapat menyebabkan reputasi buruk bagi perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, baik pemimpin maupun karyawan harus menghindari beberapa hal yang menjadi tantangan manajemen kinerja.

Menggabungkan frase manajemen dan kinerja menciptakan manajemen kinerja. Kata "management" dalam bahasa Inggris berasal dari kata "to manager" yang merupakan ungkapan lain dari "to organize". George R. Terry menyatakan dalam buku *Prinsip Manajemen* bahwa manajemen adalah suatu proses yang menerapkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan sekelompok orang dengan sumber daya dan faktor produksi guna mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien.

Menurut John R. Schermerhorn Jr. dalam bukunya *Management*, manajemen adalah proses pengorganisasian, pengarahan, dan pengelolaan pemanfaatan sumber daya manusia dan material untuk mencapai tujuan.

Kinerja, menurut Widayarsi dalam Edwardin (2006), adalah ketika sumber daya dan personel di lingkungan kerja tertentu berkolaborasi untuk menghasilkan hasil yang mematuhi standar dan tingkat kualitas tertentu. Peran yang jelas, tingkat kompetensi, lingkungan kerja, dan elemen lain seperti nilai dan budaya, penghargaan, dan penghargaan hanyalah beberapa dari banyak variabel yang mempengaruhi kinerja suatu pekerjaan. Kompetensi dasar mengacu pada kemampuan seseorang untuk berfungsi secara efektif atau lebih efektif dibandingkan orang lain dalam perannya di tempat kerja dan tanggung jawab lainnya. Ini termasuk pengetahuan, keterampilan, motivasi, dan bakat.

Pelanggan adalah fokus utama perusahaan di pasar yang sangat kompetitif saat ini, khususnya di industri jasa. Kemampuan organisasi untuk mempertahankan dan berkembang bergantung pada kemampuannya memuaskan pelanggannya. Menurut Oliver (Made, Sulistyawati, & Seminari, 2015), Kebahagiaan pelanggan adalah komponen pemasaran yang penting dan mempengaruhi pasar secara signifikan. Namun sebagai produsen, dunia usaha harus menyadari bahwa semakin sulit untuk mengidentifikasi dengan tepat jumlah pelanggan yang dimiliki suatu perusahaan seiring pertumbuhannya apakah konsumen suka atau tidak dengan barang atau jasa yang ditawarkan dan alasan utamanya.

Pelayanan dan karyawan juga merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan. Bisnis harus berhasil di tengah persaingan yang semakin ketat dengan memperhatikan kepentingan dan kepuasan klien. Selain itu, perusahaan harus terus memperbaiki diri, terutama dalam hal kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan bergantung pada hubungan yang kuat dengan pelanggan.

Tjiptono (2011) yang menurutnya pengabdian pelanggan kepada perusahaan, pengecer, atau pemasok didasarkan pada sikap baik yang ditunjukkan melalui pembelian berulang. Loyalitas pelanggan terdiri dari kebiasaan membeli produk atau jasa di luar lini produk atau memberikan rekomendasi produk lain, mempromosikan layanan lain, dan menunjukkan penolakan terhadap daya tarik penawaran pesaing.

Bisnis yang berfokus pada perbaikan mobil telah berkembang menjadi pesaing bagi Bengkel Mitra Sejahtera. Dengan demikian, pelanggan memilih bengkel berdasarkan keunggulan dalam pelayanan yang ditawarkan oleh bengkel dan kinerja karyawan. Pelanggan cenderung lebih mempercayakan kendaraan mereka kepada bengkel yang memiliki spesialisasi dalam menyelesaikan masalah kendaraan mereka.

Salah satu perusahaan jasa PT. Bintang Mobil menyediakan restorasi kendaraan roda dua, empat, dan enam. PT. Bintang Mobil juga melakukan pengecatan dan salon mobil. Pemeliharaan dan perbaikan kendaraan roda dua, empat, dan enam. PT. Bintang Mobil terhadap dua faktor: (1) kualitas layanan dan (2) manajemen karyawan.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Kualitas Pelayanan

1. Kualitas

Philip B. Crosby menyatakan bahwa kualitas adalah persetujuan dengan persyaratan, atau sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika suatu produk memenuhi persyaratan ini, maka produk tersebut dianggap berkualitas.

Menurut Fandy Tjiptono (2014:268), "Tingkat keunggulan dan kendali luar biasa yang diantisipasi dalam hal kualitas layanan adalah apa yang diinginkan konsumen", dan Fnd Tjiptono (2014:268), " Tujuan dari kualitas pelayanan adalah untuk memuaskan permintaan dan keinginan pelanggan, dan ketepatan penyampaian harus sesuai dengan harapan pelanggan."

Sementara istilah "kualitas" memiliki banyak definisi, beberapa yang paling umum terkait dengan elemen berikut:

- a. Kualitas mencakup upaya memuaskan atau melampaui harapan klien;
- b. Lingkungan, manusia, proses, dan faktor lainnya semuanya merupakan bagian dari

kualitas; dan

c. Definisi kualitas selalu berubah.

Menurut Goetsch dan Davis (2014), Pengertian kualitas adalah “kondisi yang dinamis dan memenuhi atau melampaui harapan dalam hal lingkungan, proses, sumber daya manusia, produk, dan layanan”. Produk, layanan, atau layanan yang ditawarkan kepada konsumen mungkin terkait sedemikian rupa sehingga memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan yang dilakukan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan orang lain. Perusahaan sangat bergantung pada pelayanan pelanggan yang baik karena tanpanya, konsumen tidak akan mau membeli barang yang akan dijual.

Kotler(2003:464) mendefinisikan memberikan layanan kepada orang lain sebagai tindakan atau kinerja yang mungkin dilakukan. Pelayanan, juga disebut sebagai layanan, dapat dibagi menjadi dua kategori:

- Istilah "layanan kontak tinggi" mengacu pada layanan di mana terdapat banyak interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan dan di mana pelanggan terus-menerus aktif dalam proses pemberian layanan.
- Layanan kontak rendah termasuk dalam kategori layanan di mana tidak banyak interaksi langsung antara pelanggan dan penyedia layanan. Hanya front desk yang berinteraksi secara fisik dengan pelanggan yang termasuk dalam low contactservice. misalnya lembaga perbankan.

Moenir menyatakan pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dalam bukunya tentang administrasi pelayanan publik di Indonesia secara langsung oleh tindakan orang lain. Moenir (1992:16) menekankan definisi pelayanan di atas memenuhi syarat sebagai pelayanan karena mencakup semua tindakan yang diambil oleh seseorang untuk mencapai tujuan agar mereka dapat memenuhi kebutuhan mereka.

3. Kualitas Pelayanan

Jika perusahaan ingin membuat pelanggannya puas, kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama (Yunanto, 2017). Pelayanan sangat penting dan berdampak langsung pada citra perusahaan. Layanan berkualitas tinggi akan sangat menguntungkan perusahaan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai "standar kualitas yang diperlukan untuk tingkat kesempurnaan tersebut guna memuaskan kebutuhan pelanggan" (Lovelock & Wright, 2011), dan "Untuk menyeimbangkan keinginan konsumen, kualitas layanan mencoba untuk menyediakan apa yang dibutuhkan pelanggan dan memastikan bahwa hal tersebut disampaikan secara akurat." (Tjiptono, 2014:268). Purwani & Wahdiniwaty (Oktaviani1, Permata2023) menyebutkan mengukur kualitas layanan melibatkan membandingkan apa yang sebenarnya diterima klien dengan apa yang mereka perkirakan akan diterima.

Menurut Parasuraman et al. (dalam Purnama, 2006: 19), istilah "kualitas layanan" mengacu pada perbandingan antara tingkat layanan pelanggan yang dirasakan dan diharapkan. Jelas dari sudut pandang ini bahwa memberikan layanan tanpa cacat untuk memuaskan kebutuhan atau harapan klien merupakan kualitas layanan yang tinggi.

Menurut Tjiptono (Susilawati & Nugraha, 2016) Kualitas pelayanan juga melibatkan

pemahaman dan pemenuhan harapan konsumen dengan mempertimbangkan fitur termasuk ketergantungan, penerimaan, jaminan, empati, dan bukti nyata. Berikut pengertian dimensi utama dalam kualitas layanan :

- Kapasitas bisnis untuk memberikan layanan secara konsisten, tepat, dan tepat waktu disebut sebagai keandalan. Hal ini digambarkan sebagai kapasitas bisnis untuk memberikan layanan secara konsisten, tepat, dan tepat waktu. Keandalan mencakup faktor-faktor seperti kepatuhan terhadap janji, kemampuan menyelesaikan masalah, dan konsistensi dalam memberikan layanan.
- Daya Tanggap (Responsiveness) merupakan Kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat, tanggap, dan peduli. Ini termasuk kemampuan karyawan untuk memberikan informasi yang akurat, merespon keluhan, dan memberikan respons yang tepat.
- Jaminan (Assurance) merupakan Kapasitas personel perusahaan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan klien melalui pengetahuan, keahlian, dan sikap profesional. Aspek-aspek seperti keahlian karyawan, penampilan yang meyakinkan, dan kemampuan untuk memberikan jaminan dan kepastian kepada pelanggan merupakan bagian dari jaminan.
- Empati (Empathy) merupakan kemampuan bisnis untuk memperhatikan dan memperhatikan kebutuhan unik pelanggan. Ini berarti bahwa karyawan dapat mendengarkan dengan baik, memahami perspektif pelanggan, dan bertindak dengan empati terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- Bukti Fisik (Tangibles) merupakan elemen fisik yang mendukung layanan, seperti fasilitas, peralatan, tampilan visual, dan komunikasi non-verbal. Aspek fisik seperti tampilan gedung, perlengkapan yang digunakan, bahan promosi, dan elemen tambahan yang dapat mempengaruhi cara klien menilai standar layanan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan setelah penggunaan produk atau layanan bisnis. Hal ini penting bagi organisasi mana pun karena klien yang puas akan lebih cenderung membeli lagi dari mereka, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, dan mungkin kembali membeli lagi. Menurut Irawan (2021:54) Pendapat pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka gunakan diungkapkan melalui tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016) Pilihan pelanggan sebagai akibat dari keputusan pembelian tertentu dan pengalaman mereka menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tertentu dievaluasi ketika mereka menyatakan kepuasannya.

Pengertian Kinerja Karyawan

1. Kinerja

Kinerja, menurut Usman (2009), adalah upaya untuk meningkatkan kualitas kerja dalam jangka waktu tertentu dengan standar tertentu.

Moehariono (2009) juga mengatakan bahwa kinerja adalah ungkapan menyangkut sejauh mana program kegiatan atau kebijakan berhasil dilaksanakan dalam memenuhi tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi, sebagaimana diuraikan dalam proses perencanaan strategis.

Hasil kerja seseorang atau kemampuannya dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya dan sesuai dengan standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi, keduanya dianggap sebagai kinerja, menurut Mangkunegara (2005).

2. Karyawan

Orang yang bekerja pada suatu bisnis atau organisasi dan menerima gaji disebut karyawan. Mereka juga dapat digambarkan sebagai mereka yang bekerja pada suatu usaha atau organisasi untuk mengurus urusan tempat kerjanya dan dibayar untuk jasa mereka.

Sedarmayanti (2011:260) mengklaim bahwa istilah "kinerja" berasal dari kata "kinerja", yang mengacu pada metode manajemen yang memerlukan data nyata dan dapat diukur.

Karena karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan, partisipasi mereka sangat penting untuk keberhasilan perusahaan. Menurut Hasibuan dalam Manulang 2002, pekerja adalah mereka yang menjual jasa (seperti pikiran atau tenaganya) dan yang pertama-tama dibayar dengan sangat baik.

Menurut Abadi dan Latifah (2016), produktifitas suatu perusahaan atau instansi akan tetap terjaga bahkan meningkat dengan adanya individu yang memenuhi standar kualifikasi perusahaan.

3. Kinerja Karyawan

Kinerja pegawai diartikan sebagai kualitas dan kuantitas prestasi kerja atau hasil (output) yang dihasilkan pegawai dalam satuan waktu tertentu dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja adalah hasil atau keseluruhan tingkat keberhasilan seseorang selama kurun waktu tertentu dalam menyelesaikan tugas dibandingkan dengan beberapa kemungkinan, misalnya standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditetapkan dan disepakati bersama.

Kinerja karyawan mengacu pada bakat, kompetensi, dan keluaran seseorang yang berkaitan dengan kinerja pekerjaannya. Kinerja karyawan dapat dievaluasi berdasarkan berbagai karakteristik, antara lain pemenuhan tujuan yang ditentukan, produktivitas kerja, kualitas pekerjaan yang dihasilkan, dan kualitas pekerjaan yang dilakukan dalam tim. Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007: 153), Akibat dari proses kerja tertentu yang dijalankan secara konsisten, maka kinerja karyawan pun dapat ditentukan. Kinerja, menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2006:67), adalah tingkat produktivitas dan hasil yang dicapai seorang karyawan saat melaksanakan tugasnya sesuai dengan kewajiban yang dibebankan padanya.

Menurut Muchhal (2014), kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai tingkat efisiensi yang ditunjukkan oleh pemegang pekerjaan dalam melaksanakan tugas mereka untuk mencapai produktivitas kelembagaan secara langsung atau tidak langsung. Tugas dan kinerja kontekstual adalah dua jenis prestasi kerja secara konseptual (Borman & Motowidlo, 1993).

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai " keberhasilan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan moral dan etika, hukum, dan tujuan organisasi", menurut Sedarmayanti dalam Burhannudin et al. (2019:192).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan setelah penggunaan produk atau layanan bisnis. Hal ini penting bagi organisasi mana pun karena klien yang puas akan lebih cenderung membeli lagi dari mereka. merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, dan mungkin kembali membeli lagi. Menurut Irawan (2021:54)

Pendapat pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka gunakan diungkapkan melalui tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016) Pilihan pelanggan sebagai akibat dari berbagai keputusan pembelian dan pengalaman mereka menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tertentu dievaluasi ketika mereka mengungkapkan kepuasan pelanggannya.

Metode

Jenis Penelitian

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa penelitian semacam ini pada hakikatnya menggunakan metodologi ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan manfaat yang telah ditentukan. penelitian menggunakan teknik kualitatif, menurut Sugiyono (2016:15). Metode ini digunakan untuk penelitian yang berfokus pada kondisi obyek yang alamiah. Selain itu, mereka menggunakan analisis induktif atau kualitatif, bersama dengan tiga (kombinasi) teknik pengumpulan data yang berbeda. Relevansi generalisasi terlihat dari temuan penelitian kualitatif itu sendiri. Dalam penelitian ini kami mengambil data menggunakan wawancara dengan Bapak Sagaf Alattas sebagai narasumber untuk bahan penelitian ini.

Data

Data Primer

Menurut Sugiyono (2013), Pengumpulan data primer mungkin melibatkan wawancara langsung, percakapan telepon, atau bentuk komunikasi tidak langsung seperti surat dan email. Dengan begitu peneliti mendapatkan informasi secara akurat. Dengan wawancara membantu dalam mengulik data tentang kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang terjadi pada PT. Bintang Mobil.

Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2013) Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan secara tidak sengaja atau setelah dilakukan pencarian secara menyeluruh, seperti di internet, di buku, artikel, statistik, atau sumber informasi lainnya. Dengan demikian, data ini membantu memvalidasi atau melengkapi data awal yang dikumpulkan melalui survei atau penelitian baru.

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2014) akan mengumpulkan data yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan penelitian dan memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian. Langkah proses penelitian yang paling strategis adalah teknik pengumpulan data. Dengan mengajukan pertanyaan kepada orang-orang yang terlibat dalam penelitian, jawaban mereka dapat digunakan sebagai data untuk melengkapi temuan penelitian.

Wawancara

Sugiono (2018) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai strategi pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan penyelidikan pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ingin diteliti. Hal ini juga dimanfaatkan jika hanya ada sedikit atau tidak ada jawaban dan peneliti ingin mengetahui lebih banyak tentang kehidupan responden. Wawancara yang digunakan berbentuk semi terstruktur.

Dokumentasi

Menurut Sukmadinata (2015:221), dokumen adalah strategi pengumpulan data yang memadukan dan mengevaluasi dokumen tertulis, grafik, dan elektronik. Proses pembelajaran menggunakan media pembelajaran tematik ular tangga di berbagai pekerjaan digambarkan dalam penelitian ini.

Foto-foto yang diambil selama penggunaan media dan pelaksanaan digunakan untuk studi dokumentasinya.

Studi pustaka

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa studi pustaka mencakup studi tentang teori, sumber lain, dan aspek budaya mereka terhubung dengan lingkungan sosial yang sedang dipelajari, norma, nilai, dan budaya yang berkembang. untuk memperluas pengetahuan dan membuat informasi yang dikumpulkan lebih relevan.

Hasil dan Pembahasan

PT. Bintang Mobil menjadi bertempat di Jalan Raja Haji Fisabilillah No.6A, Desa Sei Jang, Kecamatan Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau, salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa, PT. Bintang Mobil mengoperasikan layanan perbaikan kendaraan roda dua, roda empat, dan roda enam. PT. Bintang Mobil berdiri padatahun 24 Oktober 2011 dan tempat penempatan bangunan perusahaan pada 24 Desember 2011. PT. Bintang Mobil beroperasi di wilayah Kota Tanjungpinang dan Kabupaten Bintan yang memiliki jam operasional Senin s/d Sabtu, pukul 08.00-17.00 WIB. PT. Bintang Mobil tidak hanya bergerak di bidang perbaikan kendaraan tetapi juga pengecatan dan salon kendaraan.

Berdasarkan hasil dari wawancara PT. Bintang Mobil dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan dari PT. Bintang Mobil dapat diperkirakan rata rata kisaran perhari bisa sampai 10 sampai 13 kendaraan roda 4 dan estimasi waktu untuk melayani satu mobil dapat dilihat dari kerusakan yang dialami. Jika terjadi kerusakan berat dan mengharuskan untuk memesan *spare-part* yang dibutuhkan ada kalanya untuk menunggu terlebih dahulu. Pihak PT. Bintang Mobil juga selalu berunding dulu terhadap konsumen terkait pemesanan *spare-part* dikarenakan adanya waktu estimasi perbaikan dan pemesanan produk ini dilakukan agar konsumen mengerti tentang kendala yang ada, jadi pelanggan bisa kembali lagi disaat *spare-part* sudah tersedia atau bisa juga menginap di PT. Bintang Mobil.

PT. Bintang Mobil selalu memberikan kualitas yang terbaik dari segi pelayanan dan produk *spare-part* yang digunakan dari waktu pengerjaan yang singkat, kualitas *spare-part* yang terjamin, dan kinerja karyawan yang baik dan ramah, selama beroperasi jarang sekali ada konsumen yang kembali lagi dengan keluhan dari pelayanan yang diberikan dari PT. Bintang Mobil.

Selain mengelola pelayanan, pengelolaan karyawan tidak kalah penting untuk membuat kinerja semakin lebih baik, terus memberikan pelayanan yang terbaik dan meningkatkan SOP kualitas karyawan agar konsumen terpuaskan dengan pelayanan yang ramah dan hasil yang baik. Dari awal dibangun PT. Bintang Mobil sudah menerapkan "sistem kekeluargaan" jadi ketika ada mungkin salah satu dari karyawan kami mungkin tidak bisa melakukan pekerjaannya dengan baik atau tidak mampu dia akan di bantu oleh rekan kerja yang lain agar bisa menyelesaikan pekerjaan tersebut mengantisipasi keluhan dari konsumen

PT. Bintang Mobil tidak menggunakan sistem *reward and punishment* di karenakan rentannya timbul kecemburuan antara karyawan karena kami menggunakan "sistem kekeluargaan" tetapi memberikan bentuk perhatian dan kekeluargaan, mungkin ada bentuk penghargaan ketika pengabdian seorang karyawan mungkin sudah berkerja lebih dari 10 tahun atau 15 tahun itu akan di berikan reward , dan untuk sanksi mungkin akan di berikan nasehat ketika iya

melakukan kesalahan dan kembali di ingatkan agar tidak melakukan kesalahan kembali.

Dalam pembinaan pelatihan karyawan atau magang tetap akan didampingi terlebih dahulu mungkin akan perintahkan untuk melihat terlebih dahulu bagaimana cara kerja dari senior yang telah berpengalaman sebelum mengerjakan pekerjaannya sambil di beri tau dan membantu pekerjaan bukan langsung mengambil alih pekerjaan dan secara pelan pelan bertahap baru berikan tanggung jawab dan tetap akan di damping agar ketika ada kesalahan dapat langsung memberi tau dan mengarahkan dan untuk training karyawan terus dilaksanakan ketika mungkin ada karyawan yang kurang mampu menyelesaikan satu pekerjaan akan di damping karyawan senior untuk melaksanakan training.

Kesimpulan

PT. Bintang Mobil berada di Tanjungpinang, Kepulauan Riau, dan menyediakan perbaikan mobil roda dua, roda empat, dan roda enam. Mereka didirikan pada tahun 2011 dan memberikan layanan berkualitas tinggi dengan waktu pengerjaan yang singkat, kualitas spare-part yang terjamin, dan karyawan yang ramah. Prioritas mereka adalah kualitas layanan, penggunaan spare-part berkualitas, dan kinerja karyawan yang baik dan ramah. Pelayanan mereka jarang menghasilkan keluhan dari pelanggan.

PT. Bintang Mobil mengelola karyawannya dengan pendekatan "sistem kekeluargaan", yang menghasilkan lingkungan kerja yang saling mendukung dan berkolaborasi. Selain itu, mereka tidak menggunakan sistem hukuman dan penghargaan untuk mendorong orang. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang tinggi, pelatihan karyawan dan magang juga diberikan dengan pendampingan yang baik. Pembinaan dan pelatihan karyawan juga menjadi fokus, dengan memberikan pengalaman kerja bersama senior dan pendampingan dalam menyelesaikan tugas, serta pelatihan terus-menerus untuk meningkatkan kualitas karyawan, karyawan yang ramah, dan pengembangan sumber daya manusia. Mereka menciptakan lingkungan kerja di mana orang bekerja sama dengan baik dan mengutamakan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, PT. Bintang Mobil berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan memastikan bahwa karyawan merasa dihargai dan diberdayakan.

Daftar Referensi

- Daniel J I Kairupan, S.AB., M. (2021). Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori Dan Praktis). In *News.Ge* (Issue July).
- Dewi, S. K., & Frianto, A. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sari. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(4), 1055–1065.
- Goa, L. (2018). Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan. *SAPA Jurnal Kateketik Dan Pastoral*, 3, 107–125.
- Harnita, A., Kambolong, M., & Yusuf, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Horison Kendari. *Business UHO: Jurnal*

- Administrasi Bisnis*, 1(2), 302. <https://doi.org/10.52423/bujab.v1i2.9562>
- Ishaya, S. R. (2018). Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Arka Mahesa Pratama Di Jakarta Selatan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 6(2), 94. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v6i2.191>
- Mayes, M. D. (2012). Principles of management. In *Scleroderma: From Pathogenesis to Comprehensive Management*. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-5774-0_47
- Minutolo, F. (1981). The management process. *Radiology Management*, 3(3), 30–33. <https://doi.org/10.4324/9781003017516-2>
- Mugambi, F. J. (2022). Effect of Employee Rewards on Employee Performance at the Kenya Police Service. *European Journal of Business and Management*, 14(2), 48–51. <https://doi.org/10.7176/ejbm/14-2-06>
- Muhamad Aziz, H. A., Haidar, K., Rahayu, V. P., & Rahayu, V. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Generasi Knalpot. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi*, 4(1), 11–23. <https://doi.org/10.30872/prospek.v4i1.1321>
- Normasari dkk. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 77767.
- Nurlindasari. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Anwar Jaya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 167–175. <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>
- Nursiva, R. T. (2016). the Effect of Service Quality on Customers. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran, Dan Akuntansi*, 2663, 1–23.
- Oktarini, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248. <https://doi.org/10.32493/skr.v6i2.5541>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodmica*, 2(2), 312–318.
- Saipuloh, Y., & Suro, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Hotel The Westin Jakarta. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(9), 4441–4455.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, & Chairunnisah, R. (2021). Teori sumber daya manusia. In *Widina Bhakti Persada Bandung*.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>

Zahara Zahara Samosir. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), 28–36.

Lampiran

