

## **BAB VI**

### ***TOTAL QUALITY CONTROL***

#### **A. PENDAHULUAN**

Tujuan dari bisnis jasa adalah untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Bagaimana anda dapat memuaskan pelanggan dengan pelayanan anda? Dengan cara menetapkan harga perbaikan yang masuk akal atau dengan menyelesaikan pekerjaan perbaikan tepat waktu kita dapat memikirkan banyak cara untuk melakukannya.

Kepuasan pelanggan digambarkan dengan loyalitasnya pada perusahaan atau bengkel, hal ini berarti ketika ingin membeli mobil lain dia akan membeli mobil dengan merek tertentu melalui dealer anda. Dia juga akan memberi tahu reputasi baik anda kepada teman-teman dan kenalannya. Ini merupakan iklan yang paling efektif bagi anda. Untuk dapat mempertahankan aktivitas perusahaan, maka kepuasan pelanggan sangat diperlukan.

Disini akan dijelaskan seberapa besar pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak bengkel untuk mendapat kepuasan pelanggan dan bagaimana konsep TQC dapat menjadi dasar aktivitas untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. TQC berarti *total quality control* (pengendalian kualitas total) yang merupakan metoda pengendalian kualitas yang banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan Jepang. TQC merupakan seluruh bentuk pelayanan bagi pelanggan. Tidak hanya menyangkut kualitas produk, tetapi juga menyangkut pembuatan produk, penjualan dan pelayanan purna jual. Inti dari TQC adalah seluruh personel perusahaan atau bengkel.

#### **B. PELAYANAN YANG BERKUALITAS**

Ada dua konsep dasar yang menunjukkan pelayanan berkualitas, yaitu :

1. Menyelesaikan masalah secepatnya
2. Benar-benar memuaskan pelanggan

Sebagai contoh suatu pekerjaan yang dapat menyelesaikan masalah pelanggan secepatnya adalah :

1. Resepsionis atau penerima tamu harus mendengarkan keluhan pelanggan
2. Resepsionis harus mencatat dengan benar permohonan atau keluhan pelanggan diformulir permohonan perbaikan
3. Teknisi atau mekanik harus memiliki keahlian yang cukup untuk menyelesaikan dan memperbaiki masalah yang dihadapi
4. Teknisi atau mekanik harus memiliki keahlian yang cukup untuk memahami deskripsi dari masalah yang dihadapi
5. Teknisi atau mekanik harus menggunakan peralatan dan instrument yang tepat, dan lingkungan kerja harus kondusif untuk dapat melakukan pekerjaan
6. Perencanaan waktu sangat diperlukan agar teknisi atau mekanik dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan pekerjaannya selesai sesuai dengan apa yang dijanjikan
7. Sebelum dikembalikan kepada pelanggan, harus dilakukan pemeriksaan yang teliti terlebih dahulu untuk memastikan :
  - Bagian yang rusak telah diperbaiki dengan benar
  - Tidak ada bagian lain yang rusak selama proses perbaikan
  - Tidak ada bagian yang ternodai oleh oli atau minyak pelumas
  - Tidak ada peralatan yang tertinggal didalan kendaraan.

Konsep yang paling mendasar dari TQC adalah mengetahui keinginan pelanggan dan menggunakan segala sesuatu yang ada dan tersedia dari bengkel untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Oleh karena itu personal bengkel harus mengendalikan semua ide, teknik dan sumber daya manusia serta peralatan dan kelengkapan yang ada untuk memenangkan kepuasan pelanggan. Metoda yang dapat merealisasikan pelayanan yang berkualitas adalah TQC.

### ***C. TOTAL QUALITY CONTROL***

Pelayanan yang berkualitas yang diinginkan pelanggan bukan hanya terpaku pada perbaikan kendaraan yang tepat. Tetapi semua personal bengkel yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memberikan kontribusi dengan cara membantu karyawan bengkel menunjukkan kemampuan mereka 100% dalam

usahanya untuk memuaskan pelanggan. Hal terpenting adalah manajemen puncak dan para manajer di berbagai level benar benar memahami konsep dasar TQC, hal ini akan mmedasari tindakan dan keputusan dalam pembuatan metode TQC dan menerapkannya dalam bengkel.

Tujuan utama dari TQC adalah melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Menyusun sebuah tujuan tertentu
2. Mengumpulkan informasi yang akurat
3. Mengutarakan tujuan secara statistic
4. Melakukan analisis secara Ilmiah
5. Menggunakan metoda yang paling efisien
6. Menyusun sebuah checkpoint yang dapat memberikan izin pada anda untuk menanggulangnya secara lebih efektif dengan melakukan perubahan.

#### **D. MANAJEMEN UNTUK PELAYANAN BERKUALITAS**

##### **1. Menerima Kendaraan**

Tugas bagian ini adalah memberikan jaminan kualitas dan ini akan menjadi sangat penting bagi seluruh pelayanan untuk sebuah kendaraan ketika baru diterima dan setelahnya. Ketika kendaraan baru diterima, kendaraan tersebut harus dicuci terlebih dahulu, hal ini dilakukan untuk membersihkan Lumpur dan garam agar tidak menjadi karat dan untuk memudahkan petugas memeriksa kondisi kendaraan baru tersebut dengan baik. Setelah mencucinya, periksa kendaraan dari kerusakan, bagian-bagian yang hilang dan kemungkinan pencurian yang mungkin terjadi selama proses perjalanan. Selain itu periksa pula berbagai perbedaan dalam spesifikasi kendaraan dan berbagai masalahnya. Melakukan penerimaan dan pemeriksaan pada kendaraan pada kendaraan baru merupakan poin awal dari keseluruhan aktivitas pelayanan berkualitas selanjutnya.

##### **2. Garasi bagi kendaraan yang baru masuk**

Tempat penyimpanan bagi kendaraan baru adalah salah hal yang dutamakan dan membutuhkan pengawasan dari pihak dealer. Dealer harus

memberitahukan kepada petugas dengan memberikan buku pedoman untuk tempat penyimpanan kendaraan yang baru (*A New Vehicle Storage Manual*) dan dari buku pedoman ini buatlah rencana untuk kendaraan yang baru tersebut dengan memanfaatkan lingkaran PDCA (*Plan, Do, Check and Action*) atau perencanaan, melakukan, memeriksa dan melaksanakan.

### 3. *Pre Delivery Inspection* (PDI)

PDI adalah pemeriksaan yang dilakukan terhadap kendaraan yang baru sebelum dikirim kepada pelanggan. Tujuannya adalah untuk memeriksa kendaraan dari adanya kemungkinan kerusakan yang terjadi selama proses pengiriman dan penyimpanan. Jika diperlukan kendaraan tersebut diperbaiki dahulu untuk mengembalikan kondisi aslinya dan sebagai tambahan beberapa barang yang rusak disebabkan oleh kesalahan manusia diperiksa kembali. Biasanya untuk pekerjaan ini setiap dealer menyediakan buku pedoman/format *Pre-Delivery Inspection*

### 4. Pengiriman mobil baru kepada konsumen

Ketika mengirimkan kendaraan baru kepada konsumen, petugas harus yakin bahwa konsumen benar-benar mengerti sistem kerja kendaraannya seperti yang telah dijelaskan di buku pedoman penggunaan dan informasi garansi.

### 5. Pemeriksaan periodik dan jasa perawatan

Dealer harus menyusun sebuah jadwal perawatan periodik yang menyediakan rincian tentang pemeriksaan periodik dan perbaikan yang harus dilakukan untuk kendaraan baru. Pemeriksaan periodik gratis merupakan jadwal perawatan pertama yang dilakukan setelah pengiriman kendaraan tetapi biaya penggantian minyak pelumas dan saringan oli ditanggung oleh konsumen.

### 6. Layanan Perbaikan

Layanan yang paling banyak dilakukan dalam industri otomotif adalah layanan perbaikan hal ini untuk mempertahankan kualitas dan kinerja kendaraan. Pekerjaan ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Di bawah ini disebutkan secara satu persatu bagaimana cara mengatur bisnis sesuai dengan prinsip-prinsip TQC :

- Sambutan yang hangat bagi pelanggan

Petugas yang berhubungan dengan pekerjaan ini adalah resepsionis atau penerima tamu, sapa pelanggan secara sopan dan bersahabat, bersikap ramah, dan harus memperlihatkan bahwa ia akan dapat membantu menyelesaikan masalah pelanggan, tersenyumlah hal itu akan membuat pelanggan merasa nyaman, berikan perhatian yang penuh, tawarkan Koran atau secangkir kopi bagi para pelanggan yang sedang menunggu. Resepsionis harus menunjukkan kesan profesional termasuk cara berpakaian dan cara berbicara. Ingat! Memperbaiki kendaraan pelanggan adalah sebuah transaksi bisnis.

- Persiapan pekerjaan perbaikan

Tugas lain dari resepsionis adalah menyampaikan keinginan dan keluhan pelanggan dengan baik kepada mandor bengkel, pengawas kualitas dan kepada teknisi. Oleh sebab itu resepsionis harus mendapat informasi yang akurat dari pelanggan dengan cara sebagai berikut :

- ❖ Dengarkan pelanggan dengan baik, tidak ada cara lain yang lebih baik untuk mengetahui apa yang terjadi dengan kendaraannya.
- ❖ Jangan mengalihkan pembicaraan dan jangan pernah menyela ketika pelanggan sedang berbicara.
- ❖ Jangan mengasumsikan apapun dengarkan setiap perkataan pelanggan.
- ❖ Bertanyalah kepada pelanggan apabila ada maksud perkataannya yang tidak dimengerti.
- ❖ Mintalah pelanggan untuk menjelaskan masalahnya sejelas mungkin.
- ❖ Cobalah melakukan *test drive* bersama pelanggan.

- Diagnosis

Diagnosis yang akurat merupakan faktor yang dibutuhkan untuk mencapai pelayanan berkualitas. Dari diagnosis ini dapat dicapai beberapa hal penting seperti :

- ❖ Perkiraan yang masuk akal
- ❖ Waktu pengiriman yang tepat
- ❖ Pekerjaan dapat dilakukan secara efektif
- ❖ Mekanik dapat bekerja secara efisien

❖ Efisiensi dan produktifitas bengkel dapat ditingkatkan

❖ Semangat kerja para mekanik lebih ditingkatkan

Pekerjaan ini pada prinsipnya dilaksanakan oleh seorang resepsionis dengan bantuan mandor bengkel atau spesialis dengan langkah pekerjaan sebagai berikut :

❖ Gunakan formulir permohonan perbaikan sebagai alat komunikasi untuk diagnosis yang akurat.

❖ Mencatat keluhan pelanggan sedetil mungkin.

❖ Pastikan mandor bengkel atau pengawas kualitas menggunakan informasi formulir permohonan perbaikan dalam hubungannya dengan spesifikasi untuk setiap diagnosisnya.

❖ Jika perlu dapat melakukan *test drive* untuk memudahkan pembuatan diagnosa yang disarankan buku pedoman perbaikan.

❖ Berikan hasil diagnosis akhir kepada resepsionis atau orang lain yang bertanggung jawab untuk mendapatkan persetujuan dari pelanggan.

❖ Pastikan mandor bengkel atau pengawas kualitas memiliki kompetensi untuk melakukan pekerjaan diagnosis yang dibutuhkan.

- Kualitas Pekerjaan

Hal ini tergantung kepada profesionalisme teknisi. Kualitas pekerjaan tergantung pada seberapa besar kesadaran seorang teknisi dalam memperbaiki kendaraan dilihat dari sudut konsumen. Oleh sebab itu untuk pekerjaan ini seorang teknisi harus memiliki pengetahuan, keterampilan teknis dalam memperbaiki kendaraan dan ini tergantung pada pengalaman juga pelatihan-pelatihan yang telah dialami oleh seorang teknisi.

- Pemeriksaan Kualitas

Bengkel harus memiliki sebuah sistem untuk memeriksa hasil perbaikan yang telah dilakukan. Sistem ini diperlukan untuk memastikan bahwa masalah yang dihadapi oleh pelanggan telah berhasil diperbaiki. Pada dasarnya pekerjaan tersebut diperiksa oleh teknisi yang ditugaskan untuk memperbaiki kendaraan tersebut akan tetapi sistem fungsional harus dibangun dengan jalan pekerjaan tersebut juga harus diperiksa oleh kepala

mekanik, *front men* dan bahkan oleh kepala bengkel. Terdapat dua hal yang perlu diperiksa yaitu : Periksa pekerjaan perbaikan dari masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan dan periksa dari kemungkinan adanya bagian yang rusak atau dikotori oleh pelumas selama proses perbaikan. Periksa pula sekrup, mur atau peralatan yang mungkin tertinggal didalam kendaraan.

- Pengiriman Kendaraan

Pengiriman kendaraan ini terdiri dari dua hal yaitu :

- Mengembalikan kendaraan yang telah diperbaiki kepada pelanggan.
- Pembayaran untuk pelayanan yang telah diberikan.

Pengiriman kendaraan yang sopan dan baik merupakan hal yang penting dalam membangun kesan kualitas pelayanan bengkel, setelah itu memperoleh kendaraannya kembali dalam kondisi yang baik merupakan hal utama bagi pelanggan. Pengiriman kendaraan yang aktif memberikan beberapa keuntungan bagi bengkel diantaranya adalah :

- Resepsionis dapat mengakhiri transaksi dengan sebuah sentuhan personal, hal ini dapat meninggalkan kesan yang sangat positif pada pelanggan.
- Menunjukkan bahwa bengkel masih memperlakukan kepuasan pelanggan sekalipun kendaraannya telah selesai diperbaiki.
- Memberikan kesempatan bagi resepsionis untuk menawarkan pelayanan lain bagi pelanggan.
- Memberikan sumbangan yang besar bagi kelangsungan usaha bengkel.

## **E. CARA MENINGKATKAN LEVEL KUALITAS PELAYANAN**

Tidak ada cara mudah atau metode spesifik untuk mencapai 100 % pelayanan berkualitas. Seperti di berbagai jenis pekerjaan, setiap orang harus bekerja keras untuk menjadi ahli dalam pekerjaan tersebut dan harus bertanggung jawab atas hasil apapun yang telah ia lakukan.

Dalam kasus ini, seperti yang telah diulang berkali-kali, jalan satu-satunya untuk mencapai pelayanan yang berkualitas adalah setiap pegawai bengkel harus

berfikir bahwa “proses selanjutnya adalah pelanggan anda” dan pihak manajemenpun harus benar-benar percaya bahwa “pelanggan adalah hal yang paling utama”.

Beberapa cara bagi manajemen untuk dapat memotipasi pegawainya dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas :

1. Manajemen harus mengadakan pertemuan dengan seluruh pegawai pelayanan termasuk resepsionis, pembuat jadwal, teknisi, kasir dan pengawas kualitas. Pada pertemuan periodik ini dapat disampaikan informasi, pemecahan masalah dan membangun kerja sama. Beberapa masalah yang harus dibicarakan adalah :

- Memperkenalkan kebijakan prosedur baru
- Ide-ide untuk meningkatkan pangsa pasar dan meningkatkan laba
- Program-program pelatihan, kehadiran karyawan dan jadwal kerja
- Promosi pelayanan yang akan dilakukan
- Teknik informasi dan peralatan baru
- Memeriksa kembali peralatan dan memperbaikinya

2. Rangsangan untuk menurunkan jumlah pekerjaan berulang

Pekerjaan berulang tidak hanya menyebabkan pelanggan tidak nyaman tapi juga merupakan kesalahan fatal bagi reputasi bengkel. Dalam rangka mengatasi masalah ini harus dibuat program- program insentif yang dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai atau teknisi bengkel. Diantaranya dengan kegiatan kelompok kecil. Kelompok kecil adalah sebuah kelompok yang :

- Berfungsi secara bebas dalam garis kebijakan yang telah tersusun.
- Eksis secara terus menerus dan memiliki anggota yang saling berbagi pandangan dan tanggung jawab.
- Memiliki anggota yang terus berusaha meningkatkan pengetahuan mereka dan pengetahuan rekan kerjanya.
- Memiliki anggota yang peduli terhadap tujuan dan berusaha keras untuk mencapainya.
- Mengerjakan dan menyelesaikan berbagai macam masalah bersama.

## **F. PELAYANAN KOMUNIKASI**

Bahan-bahan yang diperlukan dalam meningkatkan pelayanan komunikasi di dealer atau bengkel yang meliputi daftar pelayanan sebagai berikut :

1. Buku panduan perbaikan
2. Buletin produk
3. Buletin teknik
4. Buku panduan perbaikan body kendaraan
5. Data perbaikan dan spesifikasi
6. Lembaran data teknisi/mechanik
7. Buku panduan penyimpanan
8. Buku panduan pemilik
9. Informasi garansi
10. Catalog publikasi pelayanan
11. Surat kabar publikasi pelayanan