

# PELATIHAN PENERAPAN SERVQUAL PADA USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) TAMBAL BAN DI KELURAHAN KLENDER JAKARTA TIMUR



Humiras Hardi Purba

Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana,  
Jln. Meruya Selatan No. 1, Jakarta 11650

*Email: humiras.hardi@mercubuana.ac.id*

## ABSTRAK

Pekerja sektor informal seperti halnya para pekerja sektor pelayanan servis dan bengkel kendaraan, jarang mendapat dukungan pengembangan usaha dari pemerintah. 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 jalan protokol Provinsi DKI Jakarta dan daerah penyangga seperti Bekasi, Tangerang, dan Depok sangat memerlukan bantuan berupa peningkatan pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Sistem kerja yang lebih terarah dengan mengedepankan pelayanan konsumen serta cara bekerja praktis dengan memperhatikan faktor keselamatan (*safety*) perlu untuk selalu diupayakan. Pengetahuan para pengelola usaha kecil tambal ban dan perbengkelan di Kelurahan Klender, 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, pengetahuan, dan kepedulian akan pentingnya faktor pelayanan dalam menjalankan usaha ini. Melalui peningkatan kinerja usaha kecil tambal ban akan memberikan manfaat ekonomi bagi para pelaku UMKM ini, sehingga diharapkan mereka dapat berkembang menjadi wirausahawan mandiri.

**Kata kunci:** Usaha mikro kecil menengah, tambal ban, pelayanan, SERVQUAL.

## PENDAHULUAN

Peningkatan perekonomian nasional yang diiringi oleh pertumbuhan jumlah volume kendaraan bermotor, sangat mempengaruhi peningkatan usaha kecil tambal ban dan perbengkelan di seluruh wilayah Jakarta. Kondisi serupa juga terjadi di daerah penyanggah Ibu Kota seperti di Kabupaten/Kota Bekasi, Tangerang, Depok, dan Bogor. Ratusan keluarga menggantungkan hidupnya dari usaha perseorangan yang berdiri dan berjejer di pinggir jalan raya, dengan sistem kerja dan fasilitas seadanya. Masyarakat yang menjalankan usaha tambal ban ini, melakukannya 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, dengan pendekatan seluruh aspek yang terkait dengan bisnis ini, termasuk keselamatan (*safety*) dalam bekerja.

Seiring dengan semakin banyaknya yang menggeluti usaha ini dalam 15-20 tahun terakhir, membuat persaingan bisnis ini semakin ketat. Beberapa memanfaatkan fasilitas umum seperti jalan dan trotoar untuk mengembangkan bisnis ini, sekalipun harus kucing-kucingan dengan pejabat Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta yang jelas melarang jasa tambal ban di area fasilitas umum seperti jalan dan trotoar. Sedangkan beberapa pengusaha kecil yang sudah mulai mapan, mengembangkan usaha tambal ban di tempat berupa toko kecil di pinggir jalan, dengan menggunakan bangunan permanen dan menjual suku cadang kendaraan khususnya untuk *sparepart* kendaraan roda dua. Penguasa UMKM tambal ban umumnya berjuang sendiri tanpa ada upaya pendampingan serius dari pemerintah daerah, karena pengusaha ini diidentikkan dengan bisnis yang liar dan ilegal.



Usaha Mikro Kecil Menengah tambal ban secara umum terdistribusi merata di seluruh wilayah Jakarta, namun ditengarai wilayah Administrasi Jakarta Timur merupakan wilayah favorit pengembangan bisnis ini, karena wilayahnya yang cukup luas dan jumlah populasi penduduk yang cukup padat, serta wilayah ini menjadi akses yang sangat ramai bagi mobilisasi orang dan barang ke wilayah Bekasi, Cikarang, dan Cikampek setiap harinya. Secara spesifik lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur. Terdapat 7 (tujuh) kelurahan di Kecamatan ini yaitu: i) Pondok Bambu, ii) Duren Sawit, iii) Pondok Kelapa, iv) Pondok Kopi, v) Malaka Jaya, vi) Malaka Sari, dan vii) Klender.

Kelurahan Klender memiliki luas wilayah 3.08 km<sup>2</sup>, jumlah penduduk 76.194 jiwa. Pertimbangan memilih spesifik di Kelurahan Klender adalah keterbatasan sumber daya, yang tidak memungkinkan dilakukan secara bersamaan di seluruh kelurahan. Selain itu, para pengusaha tambal ban yang berada di Kelurahan Klender beberapa pengusaha memiliki perkumpulan berupa paguyuban sehingga sangat memungkinkan untuk dikumpulkan dan dilakukan penyuluhan dan pelatihan SERVQUAL dan manajemen kualitas pelayanan pada usaha ini. Usaha Mikro Kecil Menengah tambal ban di wilayah ini juga potensial untuk dikembangkan secara jangka panjang, karena sebagian sudah mulai mandiri dan memiliki tempat usaha yang menetap (walaupun sebagian masih status sewa), dan beberapa sudah memiliki izin usaha dari Kelurahan atau Kecamatan setempat.

## **METODOLOGI**

Khalayak sasaran kegiatan program Pengabdian Pada Masyarakat yang diselenggarakan pada periode ini adalah para pengusaha UMKM tambal ban di Kelurahan Klender, Jakarta Timur. Terdapat 9 pengelola usaha tambal ban dan perbengkelan yang berhasil dikumpulkan dan bersedia menerima program ini. Instruktur dan nara sumber dalam kegiatan ini adalah staf pengajar yang memiliki kompetensi dalam ilmu Manajemen Operasi dan Sistem Manajemen Kualitas. Metode kegiatan yang akan digunakan dalam pemberian wawasan tentang SERVQUAL, SOP, dan *safety* usaha kecil tambal ban di Kelurahan Klender 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. Secara spesifik metode yang digunakan adalah: (a) ceramah; digunakan untuk menyampaikan materi yang berupa teori, (b) tanya jawab; digunakan untuk memberikan kesempatan bagi peserta yang belum jelas dalam pemahamannya, (c) demonstrasi; digunakan untuk memperagakan teknik pelayanan dalam melayani konsumen, (d) praktek; digunakan untuk latihan/praktek membuat susunan barang-barang dagangan dan peralatan agar teratur dan rapih, dan (e) diskusi; digunakan pada waktu setelah dilakukan evaluasi hasil praktek peserta pelatihan.

## **PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat berupa pelatihan keterampilan, melalui beberapa tahapan:

1. Tahap Persiapan;
  - a. Wawancara awal dan pengisian kuisioner pendahuluan
  - 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.

Untuk melihat dampak dari penyuluhan yang diberikan maka dilakukan evaluasi atau penilaian. Evaluasi dilakukan dalam dua tahap dalam Penerapan SERVQUAL pada Usaha Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Tambal Ban di Kelurahan Klender 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 dan dilakukan verifikasi.
2. Evaluasi pada akhir pelatihan, untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan pengabdian pada masyarakat yang dilakukan oleh tim pengabdian, dimana pertanyaannya sama dengan pertanyaan awal.

Kegiatan-kegiatan yang sudah dilakukan adalah bertemu dan berdiskusi dengan 9 (sembilan) pemilik usaha tambal ban di Kelurahan Klender, 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:

1. Jumlah pelanggan yang menggunakan jasa tambal ban selama lima periode terakhir cenderung turun antara 10-20 persen setiap tahunnya.
2. Beberapa pengusaha tambal ban dan perbengkelan di wilayah Kecamatan Klender Jakarta Timur memilih menutup usaha dan beralih ke profesi lain, dan sebagian meneruskan usaha di wilayah lain seperti Bekasi, Tangerang dan Karawang.
3. Pengelolaan usaha tambal ban dilakukan dengan manajemen tradisional dan cenderung tanpa perencanaan untuk pengembangan.
4. Pemahaman akan konsep SERVQUAL cenderung masih rendah, dan kurang memperdulikan aspek pelayanan dalam mengelola usaha ini.
5. Aspek keselamatan (*safety*) cenderung diabaikan.
6. Penataan barang dagangan dan lokasi kerja kurang tertata, kurang bersih, dan cenderung kumuh, beberapa konsumen menggunakan jasa ini hanya karena terpaksa. Akibat ban bocor di tengah jalan secara tiba-tiba.
7. Tidak memiliki standar kerja berupa SOP (*standard operational procedure*) yang baku, sehingga sering memberikan pelayanan dan harga yang tidak standar untuk setiap jasa pengerjaan dan barang *sparepart* yang dijual.

Melalui kegiatan Pengabdian Kepada masyarakat ini, sudah dilakukan sosialisasi konsep SERVQUAL termasuk penyusunan standar kerja, perapihan lokasi kerja, dan melatih cara berkomunikasi dan melayani konsumen. Standard dan prosedur kerja sederhana sangat membantu penguasa tambal ban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Melalui pelatihan ini diberikan pemahaman akan pentingnya seluruh aspek di atas dalam operasionalisasi UMKM tambal ban. Terobosan ini dianggap sangat penting, karena selain keberadaan mereka yang dianggap illegal juga tidak banyak pihak yang peduli dengan keberadaan pengusaha UMKM ini. Pelaku UMKM tambal ban dapat berinovasi, dengan memberikan pelayanan konsumen yang lebih baik berbasis SERVQUAL dan memperhatikan faktor keselamatan dalam bekerja.

## KESIMPULAN

Pelaku UMKM tambal ban di Kelurahan Klender Jakarta Timur umumnya berjalan seadanya tanpa panduan atau standardisasi yang baku, sehingga kualitas pelayanan kepada konsumen tidak memadai, dan berpotensi akan ditinggalkan konsumen seiring dengan tersedianya fasilitas pengisian angin ban kendaraan dan tambal ban di stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU). Pelaku UMKM ini menjalankan usaha secara alamiah, dan cenderung mementingkan keuntungan sesaat dengan pelayanan dan harga yang tidak standar. Pengetahuan akan manajemen pelayanan, penyediaan stok barang, penataan dan penyusunan barang hingga cara berkomunikasi ke pelanggan sangat perlu ditingkatkan agar UMKM tambal ban dapat bertahan di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

## REKOMENDASI

Inovasi dari Pemerintah Provinsi sangat diperlukan agar keberadaan para pelaku UMKM tambal ban dapat lebih tertata, karena realitanya keberadaan jasa tambal ban sangat dibutuhkan masyarakat seiring dengan peningkatan volume kendaraan roda dua dan roda empat di wilayah ini. Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta dan lembaga jasa keuangan dan perbankan masih belum menjangkau para pelaku usaha UMKM ini, karena kendala legalitas dan pengelolaan yang masih bersifat tradisional. Keterbatasan modal kerja dan manajemen yang sangat terbatas membuat mereka sulit berkembang menjadi wirausahawan mandiri. Pembinaan dan penyuluhan kepada pelaku UMKM tambal ban di wilayah hukum Pemprov DKI Jakarta perlu terus dilakukan melalui kerjasama dengan lembaga terkait yang memberikan perhatian kepada pengusaha UMKM ini, seperti lembaga pendidikan dan Perguruan Tinggi.

## 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
- Purba HH, Maarif MS, Yuliasih I, Hermawan A, 2018. Innovation Typology in Food Industry Sector: A Literature Review. *International Journal of Modern Research in Engineering and Technology*, 3(2): 8-19.
- 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 Tradisional Ke Manajemen Kinerja Baru. *Among Makarti*, 3(5): 105-118
- Yogantara JD, Prabowo R. (2016). Pengembangan Alat Tambal Ban Elektrik Portable dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan IV*. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya.

Peta Lokasi Pengabdian Pada Masyarakat Kelurahan Klender, Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur

