

Analisis Kinerja Mekanik Bengkel *Zicspeed* Menggunakan Metode 360 Degree Feedback

Kurniawan Adi Pratama¹, Ratih Hastasari^{2*}

Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

Jl. Cut Mutia No.88, Sepanjang Jaya, Kec. Rawalumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat 17113

Email : Kurniawanadi013@gmail.com¹, ratih.rhs@bsi.ac.id^{2*}

Submit: 21-02-2025	Revisi: 23-02-2025	Terima 24-02-2025	Terbit Online: 30-05-2025
-----------------------	-----------------------	----------------------	------------------------------

ABSTRAKSI

Abstrak - Industri otomotif telah berkembang pesat sebagai pilar utama ekonomi, dengan bengkel sebagai komponen vital dalam ekosistem layanan kendaraan. Bengkel *ZicSpeed*, sebagai penyedia layanan otomotif, menghadapi tantangan dalam mempertahankan standar kualitas layanan di tengah persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja mekanik di Bengkel *ZicSpeed* menggunakan metode 360 Degree Feedback, dengan fokus pada evaluasi komprehensif dari berbagai perspektif pemangku kepentingan. Metodologi penelitian mengadopsi pendekatan kuantitatif deskriptif, melibatkan sampel 10 mekanik yang terdiri dari 5 mekanik motor dan 5 mekanik mobil, dengan periode penelitian Oktober hingga Desember 2024. Pengumpulan data dilakukan melalui survei, wawancara, dan studi pustaka, dengan kriteria penilaian meliputi kualitas kerja, kecepatan kerja, kerja sama tim, kepuasan pelanggan, dan kompetensi teknis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanik mobil memiliki performa lebih tinggi dalam kualitas kerja (86%) dibandingkan mekanik motor (81.6%), sedangkan kecepatan kerja kedua divisi konsisten pada rata-rata 2.9 jam per pekerjaan. Tingkat kepuasan pelanggan dan kerja sama tim divisi mobil mencapai skor 8.0, sementara divisi motor mencapai 7.65. Kompetensi teknis kedua divisi menunjukkan standar tinggi dengan skor di atas 8.5. Kesimpulannya, implementasi metode 360 Degree Feedback efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan area pengembangan bengkel, dengan rekomendasi untuk peningkatan kinerja divisi motor, optimalisasi waktu kerja, pengembangan sistem evaluasi, program pengembangan profesional berkelanjutan, dan implementasi sistem penghargaan yang terstruktur.

Keyword: Bengkel otomotif, Kinerja mekanik, Metode 360 Degree Feedback, Kepuasan pelanggan, Kompetensi teknis

ABSTRACT

Abstracts - The automotive industry has grown rapidly as a key economic pillar, with workshops serving as vital components in the vehicle service ecosystem. *ZicSpeed Workshop*, as an automotive service provider, faces challenges in maintaining service quality standards amid increasing competition. This research aims to analyze mechanic performance at *ZicSpeed Workshop* using the 360 Degree Feedback method, focusing on comprehensive evaluation from various stakeholder perspectives. The research methodology adopts a descriptive quantitative approach, involving a sample of 10 mechanics consisting of 5 motorcycle mechanics and 5 car mechanics, with a research period from October to December 2024. Data collection was conducted through surveys, interviews, and literature studies, with assessment criteria including work quality, work speed, teamwork, customer satisfaction, and technical competence. The results show that car mechanics demonstrate higher performance in work quality (86%) compared to motorcycle mechanics (81.6%), while work speed for both divisions remains consistent at an average of 2.9 hours per job. Customer satisfaction and teamwork levels in the car division reached a score of 8.0, while the motorcycle division achieved 7.65. Technical competence in both divisions showed high standards with scores above 8.5. In conclusion, the implementation of the 360 Degree Feedback method proved effective in identifying workshop strengths and development areas, with recommendations for improving motorcycle division performance, work time optimization, evaluation system development, continuous professional development programs, and implementation of structured reward systems.

Keywords: Automotive workshop, Mechanic performance, 360 Degree Feedback method, Customer satisfaction, Technical competence

1. PENDAHULUAN

Industri otomotif telah menjadi salah satu pilar utama dalam perkembangan ekonomi, baik dalam skala global maupun lokal. Dalam ekosistem industri ini, bengkel memainkan peran yang sangat krusial sebagai penyedia layanan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan. Keberadaan bengkel tidak hanya sekadar tempat perbaikan, tetapi juga menjadi pusat layanan yang bertanggung jawab untuk memastikan keamanan dan optimalisasi kinerja kendaraan (Saputra & Dores, 2021). Bengkel *ZicSpeed*, sebagai salah satu penyedia layanan otomotif, memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kinerja mekanik yang berkualitas menjadi faktor kunci yang tidak hanya mempengaruhi fungsi kendaraan tetapi juga berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan reputasi bengkel dalam industri (Rahma Yulita et al., 2022). Dalam konteks persaingan industri otomotif yang semakin ketat, bengkel-bengkel di Indonesia menghadapi berbagai tantangan dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan standar layanan mereka. Salah satu permasalahan yang sering muncul dan menjadi perhatian utama adalah adanya kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan kinerja aktual mekanik di bengkel (Arifianto et al., 2021). Pelanggan modern tidak hanya menuntut hasil perbaikan yang berkualitas, tetapi juga mengharapkan layanan yang cepat, efisien, dan responsif. Ketidakmampuan bengkel dalam memenuhi ekspektasi ini dapat mengakibatkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berpotensi mempengaruhi posisi kompetitif bengkel di pasar.

Metode 360 degree feedback hadir sebagai solusi yang menawarkan pendekatan komprehensif dalam mengukur dan menganalisis kinerja organisasi. Metode ini dikenal dengan kemampuannya mengintegrasikan berbagai perspektif melalui pengumpulan umpan balik dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, dan manajemen (Rahadi et al., 2024). Dalam konteks Bengkel *ZicSpeed*, implementasi metode 360 degree feedback memungkinkan dilakukannya analisis mendalam terhadap berbagai aspek yang mempengaruhi kinerja mekanik, baik dari segi teknis maupun pelayanan. Umpan balik dari pelanggan dapat memberikan gambaran nyata tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas perbaikan, sementara masukan dari mekanik dan manajemen dapat mengungkap berbagai kendala dalam prosedur operasional atau kebutuhan pelatihan yang perlu ditingkatkan. Signifikansi analisis kinerja mekanik tidak hanya terbatas pada peningkatan efisiensi operasional bengkel, tetapi juga mencakup aspek yang lebih luas yaitu peningkatan pengalaman pelanggan secara menyeluruh. Tren pelanggan kontemporer menunjukkan adanya pergeseran preferensi yang semakin mengutamakan kecepatan dan responsivitas layanan (Purba et al., 2022). Melalui penerapan metode 360 degree feedback, bengkel dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang

kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, serta mengidentifikasi berbagai kelemahan internal yang mungkin sebelumnya tidak terdeteksi melalui metode evaluasi konvensional.

Penelitian ini memfokuskan analisisnya pada Bengkel *ZicSpeed* yang berlokasi di Jalan Bayan Mustika Jaya, Kota Bekasi. Dengan populasi karyawan sebanyak 20 orang dan sampel yang akan dievaluasi sebanyak 10 orang, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan analisis mendalam tentang kinerja mekanik menggunakan metode 360 degree feedback. Periode penelitian yang dilaksanakan dari Oktober hingga Desember 2024 diharapkan dapat memberikan data yang cukup representatif untuk menghasilkan rekomendasi yang aplikatif dan bermanfaat bagi pengembangan bengkel. Melalui implementasi metode 360 degree feedback, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan wawasan yang lebih komprehensif mengenai kondisi aktual di Bengkel *ZicSpeed*. Pemahaman yang mendalam tentang berbagai tantangan dan potensi yang dimiliki bengkel akan memungkinkan manajemen untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kinerja dan daya saing di pasar otomotif. Analisis yang dilakukan tidak hanya akan berfokus pada aspek teknis perbaikan kendaraan, tetapi juga mencakup berbagai dimensi layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

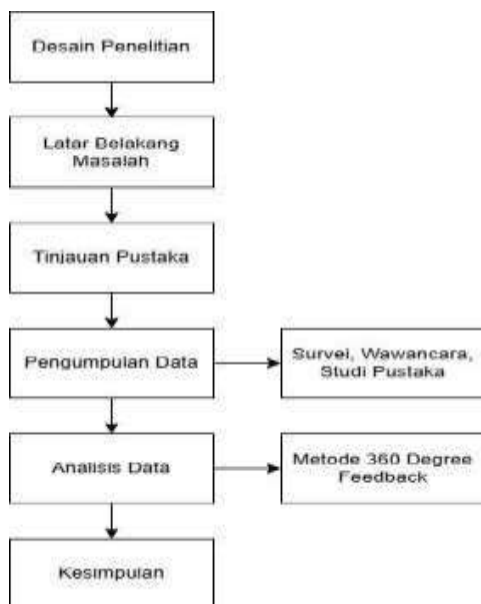
Kontribusi penelitian ini tidak hanya terbatas pada manfaat praktis bagi Bengkel *ZicSpeed*, tetapi juga memberikan kontribusi teoretis yang signifikan dalam pengembangan ilmu manajemen kinerja, khususnya dalam konteks industri otomotif. Implementasi metode 360 degree feedback dalam penelitian ini menawarkan perspektif baru dalam menganalisis kinerja mekanik, yang dapat menjadi referensi berharga bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi manajemen Bengkel *ZicSpeed*, temuan penelitian dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi perbaikan yang terukur dan berkelanjutan. Bagi karyawan, hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran mereka dalam meningkatkan kinerja bengkel. Sementara bagi pelanggan, implementasi rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan peningkatan kualitas layanan yang signifikan.

Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini juga memberikan kontribusi penting bagi perkembangan industri otomotif secara keseluruhan. Temuan dan metodologi yang digunakan dapat menjadi referensi bagi bengkel-bengkel lain dalam melakukan evaluasi kinerja dan pengembangan layanan mereka. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi Bengkel *ZicSpeed* secara khusus, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi peningkatan standar layanan dalam industri otomotif secara umum.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif non statistik dengan metode deskriptif untuk menganalisis kinerja mekanik di Bengkel ZicSpeed menggunakan metode *360 degree feedback*. Pendekatan ini dipilih karena kemampuannya dalam mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk memberikan gambaran komprehensif tentang kinerja bengkel. Seperti yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2020), variabel operasional penelitian didefinisikan sebagai atribut atau sifat dari suatu objek atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam konteks pengukuran kinerja karyawan, penelitian ini berfokus pada tiga indikator utama: kecepatan penyelesaian, kualitas perbaikan, dan keterampilan tenaga kerja. Kecepatan penyelesaian diukur berdasarkan waktu yang diperlukan mekanik untuk menyelesaikan perbaikan atau servis kendaraan dalam satuan jam. Kualitas perbaikan dinilai melalui survei kepuasan pelanggan, di mana skor yang lebih tinggi mengindikasikan tingkat kepuasan yang lebih besar terhadap kualitas pekerjaan mekanik. Hal ini sejalan dengan temuan (Zulvia et al., 2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan variabel paling dominan dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan.



Sumber: Penulis, 2024

Gambar 1. Desain Penelitian

Implementasi metode *360 degree feedback* dalam penelitian ini melibatkan pengumpulan data dari tiga sumber utama: pelanggan, mekanik, dan manajemen. Data dari pelanggan diperoleh melalui survei yang mencakup aspek kualitas layanan, kecepatan perbaikan, dan interaksi dengan mekanik. Sebagaimana dijelaskan oleh (Phillip & Keller, 2016), survei merupakan salah satu metode pengumpulan data yang paling umum digunakan untuk menilai kepuasan

pelanggan. Untuk mekanik, data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner yang menggali pandangan mereka terkait proses kerja, tantangan yang dihadapi, dan interaksi dengan pelanggan. (Zainuddin, 2024) menekankan bahwa wawancara merupakan proses interaksi langsung antara peneliti dan responden yang melibatkan pertanyaan dan jawaban antara kedua pihak.

Tabel 1. Kriteria Dan Bobot Penilaian

No	Sumber penilai	Kriteria penilai	Bobot Penilaian%
1	Atasan	Kecepatan Kerja	40%
2	Rekan Kerja	Kompetensi Skor	30%
3	Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	20%
4	Diri Sendiri	Kualitas Kerja	10%

Sumber: (Susanto, R., & Andriana, 2019)

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode utama: survei, wawancara, dan studi pustaka. Wawancara dilakukan dengan Bapak Zico Sihotang selaku manajer bengkel CV. *ZicSpeed* untuk memahami sistem penilaian kinerja yang diterapkan saat ini. Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan informasi relevan dari berbagai sumber referensi, termasuk jurnal, buku, artikel ilmiah, dan company profile CV. *ZicSpeed*.

Tabel 2. Kriteria dan Subkriteria

No	Kriteria	Subkriteria
1	Kualitas Kerja	Akurasi, Kerapihan pekerjaan
2	Kecepatan Kerja	Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan
3	Kepuasan Pelanggan	Seberapa puas pelanggan terhadap hasil layanan
4	Kompetensi Skor	Keterampilan teknis, pengetahuan tentang pekerjaan

Sumber: (Susanto, R., & Andriana, 2019)

Analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif, yang menurut (Sidoarjo, 2022) merupakan metode yang menggunakan data numerik untuk mengevaluasi objek atau fenomena yang diteliti. (Arifin, 2017) menjelaskan bahwa umpan balik 360° adalah teknik evaluasi kinerja yang mengumpulkan masukan dari berbagai level dalam organisasi serta sumber eksternal. Dalam penelitian ini, perhitungan kinerja menggunakan tiga rumus utama:

$$\text{Rata-rata waktu Penyelesaian} = (\sum \text{Waktu Penyelesaian})/n$$

Di mana:

a) $\sum \text{Waktu Penyelesaian} = \text{Total waktu penyelesaian seluruh pelanggan}$

$$n = \text{jumlah pelanggan}$$

$$\text{Rata-rata Skor Kepuasan} = (\sum \text{Skor Kepuasan})/n$$

Di mana:

b) \sum Skor Kepuasan = Total nilai skor kepuasan pelanggan

n = jumlah pelanggan

Rata-rata Skor Keterampilan = $(\sum$ Skor Keterampilan Mekanik)/n

Di mana:

c) \sum Skor Kepuasan = Total nilai skor keterampilan mekanik

n = jumlah pelanggan

Metodologi penelitian ini dirancang untuk memberikan evaluasi komprehensif terhadap kinerja mekanik dengan mempertimbangkan berbagai perspektif dan kriteria penilaian. Penggunaan metode *360 degree feedback* memungkinkan penilaian yang lebih objektif dan menyeluruh, mencakup aspek kecepatan kerja (40%), kompetensi skor (30%), kepuasan pelanggan (20%), dan kualitas kerja (10%). Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan menghasilkan analisis yang dapat memberikan gambaran akurat tentang kinerja mekanik di Bengkel *ZicSpeed* serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menganalisis kinerja mekanik di Bengkel *ZicSpeed* dengan menggunakan metode *360 Degree Feedback*. Data dikumpulkan dari 10 mekanik yang terdiri dari 5 mekanik motor dan 5 mekanik mobil selama periode Oktober hingga Desember 2024. Analisis dilakukan berdasarkan lima parameter utama: kualitas kerja, kecepatan kerja, kerja sama tim, kepuasan pelanggan, dan kompetensi teknis.

Analisis Kualitas Kerja

Hasil analisis kualitas kerja menunjukkan perbedaan yang signifikan antara mekanik motor dan mobil. Mekanik mobil menunjukkan performa yang lebih tinggi dengan rata-rata kualitas kerja mencapai 86%, sementara mekanik motor mencapai 81.6%. Berikut adalah rincian data kualitas kerja untuk kedua kategori mekanik:

Tabel 3. Data Mekanik Motor

No	Nama mekanik	Total pekerjaan	Pekerjaan sesuai standar(%)	Pekerjaan Sesuai Standar (Jumlah Pekerjaan)
1	Andi Saputra	50	90%	45
2	Budi Prasetyo	48	91%	44
3	Chandra Wijaya	55	89%	49
4	Dedi Suhendi	52	90%	47

5	Eko Santoso	53	90%	48
---	-------------	----	-----	----

Sumber: (Penulis, 2024)

Tabel 4. Data Mekanik Mobil

No	Nama mekanik	Total pekerjaan	Pekerjaan sesuai standar(%)	Pekerjaan Sesuai Standar (Jumlah Pekerjaan)
1	Kurniawan Yudhi	60	91%	55
2	Luthfi Haris	62	92%	57
3	Miko Saputra	58	90%	52
4	Nanda Prasetya	61	90%	55
5	Oka Wijaya	59	93%	55

Sumber: (Penulis, 2024)

Analisis lebih mendalam menunjukkan bahwa di antara mekanik motor, Budi Prasetyo mencapai tingkat kesesuaian standar tertinggi sebesar 91%, diikuti oleh Andi Saputra, Dedi Suhendi, dan Eko Santoso yang masing-masing mencapai 90%. Sementara itu, di kelompok mekanik mobil, Oka Wijaya menunjukkan performa tertinggi dengan tingkat kesesuaian 93%, diikuti oleh Luthfi Haris (92%) dan Kurniawan Yudhi (91%).

Analisis Kecepatan Kerja

Analisis kecepatan kerja mengungkapkan konsistensi yang menarik antara kedua kategori mekanik. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu pekerjaan adalah 2.9 jam, baik untuk mekanik motor maupun mobil. Total waktu yang dihabiskan untuk 550 pekerjaan adalah 1595 jam, dengan rincian 725 jam untuk 250 pekerjaan mekanik motor dan 870 jam untuk 300 pekerjaan mekanik mobil.

Tabel 5. Rata-rata Kecepatan Kerja

Kategori Mekanik	Jumlah mekanik	Total pekerjaan mekanik	Total waktu (Jam)	Rata-rata kecepatan kerja (Jam)	Rata-rata kecepatan kerja Maksimal (Jam)	Rata-rata kecepatan kerja Minimal (Jam)
Mekanik Motor	5	250	725	2.9	3.05	2.8
Mekanik Mobil	5	300	870	2.9	3.05	2.75
Total Keseluruhan	10	550	1595	2.9	3.05	2.75

Sumber : Penulis, 2024

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa rentang kecepatan kerja maksimal dan minimal untuk kedua kategori mekanik relatif sempit. Mekanik motor memiliki rentang antara 2.80-3.05 jam per pekerjaan, sementara mekanik mobil memiliki rentang 2.75-3.05 jam. Konsistensi ini mengindikasikan standarisasi proses kerja yang baik di bengkel.

Analisis Kerja Sama Tim

Evaluasi kerja sama tim menunjukkan hasil yang positif untuk kedua kategori mekanik. Mekanik mobil menunjukkan tingkat kerja sama tim yang lebih tinggi dengan rata-rata 8.0, sementara mekanik motor mencapai rata-rata 7.65. Hasil ini menunjukkan budaya kerja kolaboratif yang kuat di bengkel.

Tabel 6. Rata-rata Kerja Sama Tim

Kerja Sama Tim						
Mekanik Roda dua (Motor)	Andi Saputra	8	7	7	8	7,5
	Budi Prasetyo	8	7	8	8	7,75
	Chandra Wijaya	8	8	8	8	8
	Dedi Suhendi	8	7	7	8	7,5
	Eko Santoso	8	7	7	8	7,5
Rata-rata						7,65
Mekanik roda empat (Mobil)	Kurniawan Yudhi	8	8	8	8	8
	Luthfi Haris	8	8	8	8	8
	Miko Saputra	8	8	8	8	8
	Nanda Prasetya	8	8	8	8	8
	Oka Wijaya	8	8	8	8	8
Rata-rata						8

Sumber: (Penulis, 2024)

Di antara mekanik motor, Chandra Wijaya mencapai skor tertinggi dengan nilai 8.0, sementara semua mekanik mobil menunjukkan konsistensi dengan skor 8.0. Konsistensi ini mengindikasikan standarisasi yang baik dalam praktik kerja sama tim di divisi mobil.

Analisis Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan pola yang serupa dengan kerja sama tim. Mekanik mobil memperoleh rata-rata skor 8.0, sedangkan mekanik motor mencapai 7.65. Data ini mengindikasikan tingkat layanan yang baik namun masih memiliki ruang untuk peningkatan, terutama di divisi motor.

Tabel 7. Rata-rata Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan

Mekanik Roda dua (Motor)	Andi Saputra	8	7	7	8	7,5
	Budi Prasetyo	8	7	8	8	7,75
	Chandra Wijaya	8	8	8	8	8
	Dedi Suhendi	8	7	7	8	7,5
	Eko Santoso	8	7	7	8	7,5
Rata-rata						7,65
Mekanik roda empat (Mobil)	Kurniawan Yudhi	8	8	8	8	8
	Luthfi Haris	8	8	8	8	8
	Miko Saputra	8	8	8	8	8
	Nanda Prasetya	8	8	8	8	8
	Oka Wijaya	8	8	8	8	8
Rata-rata						8

Sumber: (Penulis, 2024)

Analisis individual menunjukkan Chandra Wijaya sebagai mekanik motor dengan tingkat kepuasan pelanggan tertinggi (8.0), sementara semua mekanik mobil menunjukkan konsistensi dengan skor 8.0. Konsistensi ini mencerminkan standarisasi layanan yang baik di divisi mobil.

Analisis Kompetensi Teknis

Evaluasi kompetensi teknis menunjukkan hasil yang sangat baik untuk kedua kategori mekanik. Mekanik mobil mencapai rata-rata skor 8.55, sedikit lebih tinggi dari mekanik motor yang mencapai 8.5. Hasil ini mengindikasikan tingkat keahlian teknis yang tinggi di seluruh bengkel.

Tabel 8. Rata-rata Kompetensi Teknis

Kompetensi Teknis						
Mekanik Roda Dua (Motor)	Andi Saputra	9	9	8	8	8,5
	Budi Prasetyo	9	9	8	8	8,5
	Chandra Wijaya	9	9	8	8	8,5
	Dedi Suhendi	9	9	8	8	8,5
	Eko Santoso	9	9	8	8	8,5
Rata-rata						8,5
Mekanik Roda Empat (Mobil)	Kurniawan Yudhi	9	9	8	8	8,5
	Luthfi Haris	9	9	8	8	8,5
	Miko Saputra	9	9	8	8	8,5
	Nanda Prasetya	9	9	8	8	8,5

	Oka Wijaya	9	9	8	9	8,75
Rata-rata						8,55

Sumber: (Penulis, 2024)

- Di antara mekanik mobil, Oka Wijaya menunjukkan kompetensi teknis tertinggi dengan skor 8.75, sementara semua mekanik motor Kualitas kerja menunjukkan standar yang tinggi dengan rata-rata di atas 80% untuk kedua kategori mekanik, dengan divisi mobil menunjukkan performa yang sedikit lebih baik.
- Kecepatan kerja menunjukkan konsistensi yang baik dengan rata-rata 2.9 jam per pekerjaan untuk kedua kategori, mengindikasikan standarisasi proses yang efektif.
- Kerja sama tim dan kepuasan pelanggan menunjukkan pola yang serupa, dengan divisi mobil menunjukkan tingkat yang lebih tinggi dan konsisten.

Kompetensi teknis menunjukkan standar yang sangat tinggi di seluruh bengkel, dengan skor rata-rata menunjukkan konsistensi dengan skor 8.5. Data ini mengindikasikan standar kompetensi teknis yang tinggi di seluruh bengkel.

Analisis Komprehensif

Berdasarkan kelima parameter yang dievaluasi, dapat disimpulkan bahwa Bengkel *ZicSpeed* memiliki standar kinerja yang baik dengan beberapa area yang menonjol:

- di atas 8.5.

Hasil analisis juga mengidentifikasi beberapa area yang memerlukan perhatian untuk pengembangan lebih lanjut:

- Perlunya peningkatan kualitas kerja di divisi motor untuk mencapai standar yang setara dengan divisi mobil.
- Potensial untuk peningkatan efisiensi waktu kerja, terutama dalam mengurangi waktu maksimal penyelesaian pekerjaan.
- Kesempatan untuk meningkatkan kerja sama tim dan kepuasan pelanggan di divisi motor untuk mencapai tingkat konsistensi yang setara dengan divisi mobil.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi metode 360 Degree Feedback efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan area pengembangan di Bengkel *ZicSpeed*. Metodologi ini memberikan pandangan komprehensif tentang kinerja mekanik dari berbagai aspek, memungkinkan manajemen untuk mengambil keputusan yang lebih terinformasi dalam pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan layanan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini mengimplementasikan metode 360 degree feedback untuk mengevaluasi kinerja mekanik di Bengkel *ZicSpeed*, sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Amri et al., 2023) bahwa metode ini memberikan pandangan yang lebih luas tentang perilaku individu dan efektif untuk menilai kinerja dalam berbagai aspek. Analisis dilakukan terhadap dua kelompok mekanik: mekanik motor dan mekanik mobil, dengan total sampel 10 mekanik. Hasil evaluasi kinerja mekanik motor menunjukkan konsistensi yang baik dalam penilaian. Seperti terlihat pada Tabel 4.11, seluruh mekanik motor memperoleh nilai dalam kategori "Baik" dengan rentang nilai 7,82-8,12. Chandra Wijaya mencapai nilai tertinggi (8,12), sementara Dedi Suhendi dan Eko Santoso memperoleh nilai terendah (7,82). Temuan ini mengonfirmasi penelitian (Anderson, 2023) yang menyatakan bahwa mekanik yang mendapatkan umpan balik dari berbagai pihak lebih cepat beradaptasi dan meningkatkan kualitas kerja.

Tabel 9. Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Mekanik Motor

Hasil Penilaian Kinerja Karyawan 1 Nama Karyawan: Chandra Wijaya Jabatan: Mekanik Motor		
Nilai Akhir	Hasl Evaluasi	Rekomendasi
8,12	Baik	Pemberian Bonus, Pelatihan
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan 2 Nama Karyawan: Andi Saputra Jabatan: Mekanik Motor		
Nilai Akhir	Hasl Evaluasi	Rekomendasi
7,98	Baik	Pemberian Bonus, Pelatihan
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan 3 Nama Karyawan: Budi Prasetyo Jabatan: Mekanik Motor		
Nilai Akhir	Hasl Evaluasi	Rekomendasi
8,07	Baik	Pemberian Bonus, Pelatihan
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan 4 Nama Karyawan: Dedi Suhendi Jabatan: Mekanik Motor		
Nilai Akhir	Hasl Evaluasi	Rekomendasi
7,82	Baik	Pemberian Bonus, Pelatihan
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan 5 Nama Karyawan: Eko Santoso Jabatan: Mekanik Motor		
Nilai Akhir	Hasl Evaluasi	Rekomendasi
7,82	Baik	Pemberian Bonus, Pelatihan

Sumber: (Penulis, 2024)

Untuk kelompok mekanik mobil, hasil evaluasi juga menunjukkan kinerja yang konsisten dalam kategori "Baik" dengan rentang nilai 8,32-8,42, seperti

terlihat pada Tabel 4.13. Oka Wijaya mencapai nilai tertinggi (8,42), sedangkan tiga mekanik lainnya memperoleh nilai yang sama (8,32). Hal ini sejalan dengan temuan (Sabina et al., 2024) bahwa implementasi 360 degree feedback dapat meningkatkan pengelolaan operasional dan kepuasan pelanggan di bengkel.

Tabel 10. Hasil Penilaian Karyawan Mekanik Mobil

Hasil Penilaian Kinerja Karyawan 1 Nama Karyawan: Luthfi Haris Jabatan: Mekanik Mobil		
Nilai Akhir	Hasl Evaluasi	Rekomendasi
8,37	Baik	Pemberian Bonus, Pelatihan
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan 2 Nama Karyawan: Kurniawan Yudhi Jabatan: Mekanik Mobil		
Nilai Akhir	Hasl Evaluasi	Rekomendasi
8,32	Baik	Pemberian Bonus, Pelatihan
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan 3 Nama Karyawan: Miko Saputra Jabatan: Mekanik Mobil		
Nilai Akhir	Hasl Evaluasi	Rekomendasi
8,32	Baik	Pemberian Bonus, Pelatihan
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan 4 Nama Karyawan: Nanda Prasetya Jabatan: Mekanik Mobil		
Nilai Akhir	Hasl Evaluasi	Rekomendasi
8,32	Baik	Pemberian Bonus, Pelatihan
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan 5 Nama Karyawan: Oka Wijaya Jabatan: Mekanik Mobil		
Nilai Akhir	Hasl Evaluasi	Rekomendasi
8,42	Baik	Pemberian Bonus, Pelatihan

Sumber: (Penulis, 2024)

Analisis lebih mendalam mengungkapkan beberapa aspek penting. Pertama, penilaian dari atasan (P1) memiliki bobot terbesar (40%) sesuai dengan teori pembobotan yang dikemukakan dalam tinjauan pustaka. Hal ini mencerminkan pentingnya pengawasan langsung dalam menilai kualitas kerja mekanik. Seperti dijelaskan oleh (Christiadi et al., 2020), kualitas kerja merupakan indikator utama dalam penilaian kinerja. Kedua, penilaian diri sendiri (P2) dengan bobot 30% menunjukkan kesadaran mekanik terhadap kinerjanya sendiri. Aspek ini mencakup rata-rata waktu kerja dan kompetensi teknis, yang menurut (Nahuway, 2024) merupakan komponen penting dalam manajemen waktu dan prioritas kerja. Ketiga, penilaian rekan kerja (P3) dengan bobot 20% merefleksikan kemampuan kerja sama tim. (Carter, 2015) menekankan pentingnya kerja sama tim dalam

lingkungan bengkel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik mekanik motor maupun mobil memiliki nilai kerja sama tim yang baik (rata-rata 8,0). Keempat, penilaian pelanggan (P4) dengan bobot 10% menunjukkan tingkat kepuasan yang berbeda antara mekanik motor (rata-rata 7,5) dan mekanik mobil (rata-rata 8,0). Temuan ini mendukung penelitian (Wijaya, 2023) yang menemukan korelasi positif antara kepuasan pelanggan dan kualitas kerja mekanik.

Implikasi Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting bagi pengembangan praktik manajemen bengkel dan industri otomotif secara umum. Pertama, dalam hal pengembangan kompetensi karyawan, hasil menunjukkan bahwa rata-rata kompetensi teknis berada pada skor 8,5 untuk kedua kategori mekanik. Sesuai dengan teori (Rismawati et al., 2021), kemampuan teknis dan keterampilan yang memadai cenderung menghasilkan pekerjaan dengan kualitas lebih baik. Kedua, aspek peningkatan layanan pelanggan menunjukkan perlunya fokus pada interaksi pelanggan dan layanan tambahan. (Nadiya Fadillah & Sumartono, 2024) menekankan pentingnya keterampilan komunikasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Implementasi sistem survei kepuasan pelanggan berkala dapat memberikan wawasan berharga tentang kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Ketiga, dalam hal efisiensi operasional dan strategi retensi pelanggan, penelitian ini mendukung temuan (Johnson & Lee, 2021) bahwa implementasi 360 degree feedback dapat meningkatkan efisiensi operasional bengkel. Penggunaan teknologi diagnostik modern dan optimalisasi proses kerja dapat membantu mengurangi waktu pengerjaan sambil mempertahankan kualitas.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, jumlah sampel yang terbatas (10 mekanik) dari satu bengkel dalam periode tiga bulan mungkin tidak sepenuhnya mewakili populasi mekanik bengkel secara umum. (Asrulla et al., 2023) menyarankan penggunaan sampel yang lebih besar untuk hasil yang lebih representatif. Kedua, aspek kualitatif yang terbatas dalam penelitian ini perlu diperluas. Sesuai dengan teori (Firli & Kuswinarno, 2024), lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi aspek-aspek kualitatif seperti motivasi kerja dan kepuasan internal. Ketiga, variasi kompleksitas pekerjaan tidak dianalisis secara terpisah, yang menurut (Hanafiah et al., 2024) dapat mempengaruhi penilaian kinerja mekanik. Penelitian mendatang dapat mempertimbangkan pemisahan analisis berdasarkan tingkat kompleksitas pekerjaan. Keempat, penilaian kepuasan pelanggan yang terbatas pada skala numerik perlu diperdalam dengan eksplorasi kualitatif. (Masruroh, 2024) menekankan pentingnya pemahaman mendalam

tentang feedback pelanggan untuk peningkatan layanan yang efektif.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- a. Penelitian analisis kinerja mekanik di Bengkel ZicSpeed menggunakan metode 360 Degree Feedback berhasil memberikan gambaran komprehensif dari 10 mekanik (5 mekanik motor dan 5 mekanik mobil), dengan pembobotan penilaian dari atasan (40%), penilaian diri (30%), rekan kerja (20%), dan pelanggan (10%).
- b. Divisi mekanik mobil menunjukkan performa lebih unggul dalam kualitas kerja dengan rata-rata 86%, dibandingkan divisi mekanik motor yang mencapai 81.6%. Namun dari segi kecepatan kerja, kedua divisi menunjukkan konsistensi yang setara dengan rata-rata waktu pengerjaan 2.9 jam per pekerjaan.
- c. Dalam aspek kerja sama tim dan kepuasan pelanggan, divisi mobil kembali menunjukkan hasil yang lebih baik dengan rata-rata skor 8.0, sementara divisi motor mencapai 7.65. Untuk kompetensi teknis, kedua divisi memiliki standar sangat tinggi dengan skor rata-rata di atas 8.5 (mobil 8.55 dan motor 8.5).
- d. Hasil evaluasi akhir menunjukkan seluruh mekanik, baik divisi motor maupun mobil, berada dalam kategori "Baik". Mekanik motor memperoleh rentang nilai 7.82-8.12, sedangkan mekanik mobil mendapatkan rentang nilai yang lebih tinggi yakni 8.32-8.42.
- e. Metode 360 Degree Feedback terbukti efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan area pengembangan di bengkel, serta mendukung penelitian sebelumnya tentang hubungan positif antara umpan balik komprehensif dengan peningkatan kualitas kerja dan kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan adalah:

- a. Peningkatan Kinerja Divisi Motor, Manajemen perlu fokus pada peningkatan kinerja divisi motor untuk menyamai standar divisi mobil, terutama dalam aspek kualitas kerja dan kepuasan pelanggan. Program pelatihan khusus dan mentoring dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kompetensi mekanik motor, dengan penekanan pada standarisasi proses kerja dan peningkatan layanan pelanggan.
- b. Optimalisasi Waktu Kerja, Meskipun rata-rata waktu pengerjaan sudah baik, perlu ada upaya untuk mengoptimalkan waktu maksimal pengerjaan yang masih mencapai 3.05 jam. Implementasi sistem manajemen waktu yang lebih efisien, penggunaan teknologi diagnostik modern, dan standarisasi prosedur kerja dapat membantu mengurangi variasi waktu pengerjaan.

- c. Pengembangan Sistem Evaluasi, Untuk penelitian dan evaluasi selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan sistem penilaian yang lebih terperinci dengan mempertimbangkan kompleksitas pekerjaan, mengintegrasikan aspek kualitatif dalam penilaian kepuasan pelanggan, dan memperluas periode evaluasi untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang konsistensi kinerja.
- d. Program Pengembangan Profesional, Perlu dikembangkan program pengembangan profesional berkelanjutan untuk kedua divisi, dengan fokus khusus pada peningkatan soft skills seperti komunikasi dengan pelanggan dan kerja sama tim, serta pemutakhiran pengetahuan teknis sesuai perkembangan teknologi otomotif terbaru.
- e. Sistem Penghargaan dan Motivasi. Implementasi sistem penghargaan yang lebih terstruktur berdasarkan hasil evaluasi 360 Degree Feedback dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja. Program bonus dan insentif yang dikaitkan dengan pencapaian target kualitas, efisiensi waktu, dan kepuasan pelanggan dapat menjadi pertimbangan.
- f. Perluasan Cakupan Penelitian. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan sampel dengan melibatkan lebih banyak bengkel dan mekanik, serta menambahkan variabel penelitian seperti tingkat kompleksitas pekerjaan, faktor lingkungan kerja, dan aspek motivasi internal karyawan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kinerja mekanik bengkel.

REFERENSI

- Amri, U. H., Putri, N. A., Hariatus, M., & Wahjono, S. I. (2023). Performance Appraisal and Performance Appraisal Methods. *International Conference on Economy, Management, and Business (IC-EMBus)*, 1(2016), 444–454.
- Arifianto, N. H., Kancana, S., & Soeprapto, A. (2021). Penentuan Prioritas Peningkatan Kualitas Jasa Dengan Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (Ipa) Dan Indeks Potential Gain Customer Value (PgcV). *Paradigma: Jurnal Masalah Sosial, Politik, Dan Kebijakan*, 23(2), 352.
<https://doi.org/10.31315/paradigma.v23i2.5014>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Christiadi, A. Y., Ferdinand, & Stepanus. (2020). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 1(1), 64–75.
- Firli, R. D., & Kuswinarno, M. (2024). Peran Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan

- Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan Dan Teknologi*, 1(2), 88–97. <https://doi.org/10.61132/jumaket.v1i2.173>
- Hanafiah, A., O, E. N., & Rachman, M. A. (2024). Analisis Beban Kerja Bagian Rekam Medis Di Puskesmas. *Prosiding SNAPP : Sosial Humaniora, Pertanian, Kesehatan Dan Teknologi*, 2(1), 492–497. <https://doi.org/10.24929/snapp.v2i1.3176>
- Masruroh. (2024). Pengaruh Customer Feedback Terhadap Peningkatan Service Quality Dimediasi Loyalitas Konsumen. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 3(04), 457–464.
- Nadiya Fadillah, & Sumartono. (2024). Strategi Komunikasi Bisnis dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Expedisi di Era Digital. *Jurnal Bisnis Inovatif Dan Digital*, 1(3), 16–22. <https://doi.org/10.61132/jubid.v1i3.154>
- Nahuway, V. F. (2024). Manajemen Perkantoran Modern Di Era Digitalisasi : Suatu Tinjauan Literatur. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 303–315.
- Purba, H. H., Debora, F., Sitorus, T. M., Aisyah, S., & Jaqin, C. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Preferensi Konsumen: Studi Kasus Pada Bengkel Kendaraan Roda Empat. *INVENTORY: Industrial Vocational E-Journal On Agroindustry*, 3(2), 49. <https://doi.org/10.52759/inventory.v3i2.95>
- Rahadi, D. R., Fauzi, R., & Saputra, Z. (2024). Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode 360-Degree Feedback. *Educational Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 116–139.
- Rahma Yulita, Safrizal, & Susi Aritonang. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Parna Jaya Motor. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 141–148. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.243>
- Rismawati, D., Hadian, D., Manik, E., & Titi, T. (2021). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 83–93. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.234>
- Sabina, D., Purwanggono, B., & Azzahra, F. (2024). IMPLEMENTASI MODEL 360 DEGREE FEEDBACK DAN AHP UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN. *Jurnal Teknik Industri*, November 2024, 1–10.
- Saputra, Y., & Dores, A. (2021). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Bengkel Service Motor Online Berbasis Web. *Just IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 11(3), 15–20. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Zulvia, P., Haryanto, N. D., & Buana, A. A. P. (2022). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Perbaikan Kualitas. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 26(2), 81–94. <https://doi.org/10.17933/jskm.2022.4734>