

PELATIHAN PENINGKATAN SKILL QUALITY CONTROL (QC) PADA KARYAWAN BENGKEL JIRON MOTOR GUNA UNTUK MENCEGAH REWORK DI BENGKEL JIRON MOTOR

Faradinah Aqilah Putri N, Fauziah Afriyani

Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri
putrifarah009@gmail.com

Abstract

The problem of rework or rework in the vehicle service process is an indicator of a weak quality control (QC) system in a workshop. This study aims to improve QC skills at the Jiron Motor Workshop through systematic needs-based training. The implementation method consists of three stages, namely survey, preparation, and implementation. The survey results showed that most customer complaints were caused by repeated work errors, especially in braking, tune-up, and replacement of spare parts. The training was carried out with a learning by doing approach and direct simulation using customer vehicles. The results showed an increase in technical understanding and QC skills among employees, as well as a decrease in the level of rework. In addition, this training also succeeded in forming a more disciplined and quality-oriented work culture. QC training has proven to be a strategic solution in improving service quality and customer satisfaction.

Keywords: Quality Control, rework, training, automotive workshop, service quality.

Abstrak

Permasalahan rework atau pengerjaan ulang dalam proses servis kendaraan menjadi indikator lemahnya sistem pengendalian kualitas (Quality Control/QC) di sebuah bengkel. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan QC di Bengkel Jiron Motor melalui pelatihan sistematis berbasis kebutuhan. Metode pelaksanaan terdiri dari tiga tahap, yaitu survei, persiapan, dan pelaksanaan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar keluhan pelanggan disebabkan oleh kesalahan pengerjaan yang berulang, terutama pada pengereman, tune-up, dan penggantian sparepart. Pelatihan dilakukan dengan pendekatan learning by doing serta simulasi langsung menggunakan kendaraan pelanggan. Hasil menunjukkan adanya peningkatan pemahaman teknis dan kemampuan QC di kalangan karyawan, serta penurunan tingkat rework. Selain itu, pelatihan ini juga berhasil membentuk budaya kerja yang lebih disiplin dan berorientasi pada kualitas. Pelatihan QC terbukti menjadi solusi strategis dalam meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pelanggan.

Keywords: Quality Control, rework, pelatihan, bengkel otomotif, mutu layanan.

PENDAHULUAN

Aktivitas pengendalian kualitas adalah aktivitas yang sangat penting untuk mengurangi tingkat kecacatan produk. Terdapat dua tipe kategori yang muncul dalam sebuah produk yakni produk yang memerlukan perbaikan

(Rework) dan produk yang tidak berhasil (gagal). Produk rework merupakan Produk yang cacat yang dapat di daur ulang, artinya produk tersebut memiliki potensi untuk diubah menjadi produk yang lebih baik (Sugiartha et al., 2021).

Sedangkan produk gagal

merupakan produk yang benar-benar tidak dapat dikerjakan ulang. Artinya ketika produk tersebut tidak memenuhi spesifikasi produk tersebut akan dimusnahkan. Makin sedikit produk cacat yang dihasilkan maka makin sedikit pemborosan yang dilakukan oleh perusahaan ditinjau dari material, tenaga kerja dan waktu pengerjaan (Phadila & Yudhyadi, 2023).

Bengkel Jiron Motor adalah sebuah usaha bengkel mobil dalam bidang body repair (perbaikan) dan painting (pengecatan). Jiron Motor berdiri pada tahun 2009 dan pada mulanya hanya melayani pelanggan pribadi dan showroom mobil saja. Bengkel Jiron Motor telah mengembangkan usahanya sejak tahun 2012 dengan bekerja sama dengan beberapa perusahaan asuransi kendaraan bermotor, dimulai dari PT Serasi Auto Raya cabang Palembang, dan diikuti oleh perusahaan asuransi lainnya (Qomarudin & Fitriyah, 2023).

Perkembangan industri otomotif di Indonesia turut mendorong pertumbuhan bengkel-bengkel mandiri, termasuk Bengkel Jiron Motor yang bergerak dalam bidang servis dan perawatan kendaraan roda dua. Namun demikian, dalam proses operasionalnya masih ditemukan permasalahan rework, yaitu perbaikan ulang akibat kesalahan servis yang berdampak pada ketidakpuasan pelanggan, inefisiensi waktu kerja, dan kerugian material (Butar-Butar et al., 2022).



Gambar 1 Penyerahan Mahasiswa KKNT Kepada Tim Bengkel Jiron Motor

Quality Control merupakan serangkaian proses pemeriksaan mutu untuk memastikan hasil pekerjaan telah memenuhi standar operasional prosedur (SOP). Tanpa QC yang baik, potensi terjadinya kesalahan kerja sangat tinggi. Oleh karena itu, perlu dilakukan pelatihan peningkatan skill QC secara sistematis bagi para karyawan (Maulidia, 2024).

Bengkel Jiron Motor merupakan salah satu bengkel umum yang sering mengalami keluhan akibat pengerjaan ulang, terutama pada bagian pengereman, tune-up, dan penggantian sparepart. Kurangnya pemahaman teknis dan prosedur QC dari para karyawan menjadi penyebab utama.



Gambar 2 Sosialisasi Peningkatan Quality Control pada Koordinator Lapangan

Permasalahan rework dalam dunia otomotif menjadi indikator rendahnya kualitas kontrol terhadap

proses servis kendaraan. Rework tidak hanya menyebabkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan, namun juga merugikan pelanggan dan menurunkan kredibilitas bengkel.

METODE

Kegiatan pelatihan dimulai dengan survei langsung ke bengkel jiron motor. Diskusi dilakukan dengan karyawan untuk mempersiapkan pelatihan peningkatan skill. Berikut tahap-tahap pelaksanaan:

1. Survei

Pada tahap ini kami melakukan survei ke bengkel jiron motor bersama karyawan. Sejumlah informasi yang kami peroleh dari survei termasuk pelatihan dan peningkatan produk di jiron motor.

2. Persiapan

Pada tahap ini kami memberikan pelatihan dan quality control pada setiap step produksi. Pelaksanaan memastikan produk ditetapkan untuk menyempatkan QC untuk setiap hasil produksi masing-masing.

3. Pelaksanaan

Pada tahap ini kami melakukan proses pelaksanaan untuk pelatihan peningkatan skill quality control, kami melakukan pelatihan bersama karyawan. Setelah pelatihan kami melakukan simulasi praktek QC langsung menggunakan kendaraan pelanggan sebagai studi kasus nyata.



Gambar 3 Proses pelatihan quality control

Pelatihan QC menjadi solusi strategis untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam menerapkan standar inspeksi kerja, deteksi cacat, serta dokumentasi hasil kerja. Kualitas tidak tercipta di akhir proses, tetapi harus dibangun sejak awal. Oleh karena itu, perlu dilakukan pelatihan sistematis berbasis kebutuhan untuk menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada kualitas.



Gambar 4 Sosialisasi Pengaturan Flow Kerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan peningkatan keterampilan Quality Control (QC) di Bengkel Jiron Motor diawali dengan survei langsung ke lokasi bengkel. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang sering terjadi dalam proses operasional, terutama yang menyebabkan terjadinya rework atau pengerjaan ulang. Hasil survei menunjukkan bahwa keluhan pelanggan paling banyak ditemukan pada proses pengereman, tune-up, dan

penggantian sparepart. Permasalahan tersebut muncul akibat kurangnya pemahaman teknis serta belum diterapkannya prosedur QC secara menyeluruh oleh para karyawan (Intan & Wulandari, 2021).

Setelah dilakukan survei, tahap selanjutnya adalah persiapan pelatihan. Tim pelaksana merancang materi pelatihan yang berfokus pada peningkatan keterampilan QC sesuai kebutuhan nyata di lapangan. Materi yang disiapkan mencakup dasar-dasar Quality Control, standar operasional prosedur (SOP), cara melakukan inspeksi mutu, serta pentingnya dokumentasi hasil kerja. Seluruh karyawan Bengkel Jiron Motor diikutsertakan dalam tahap ini untuk memastikan semua pihak memahami pentingnya kontrol kualitas dalam setiap proses servis kendaraan (Asiva Noor Rachmayani, 2022).

Pelaksanaan pelatihan dilakukan secara langsung di lokasi bengkel dengan metode praktik langsung (*learning by doing*). Setelah penyampaian materi teori, para karyawan langsung diajak untuk melakukan simulasi Quality Control menggunakan kendaraan pelanggan sebagai studi kasus nyata. Pelatihan ini memberikan pengalaman praktis kepada peserta untuk mendeteksi cacat kerja, menerapkan SOP secara tepat, serta melakukan pengecekan akhir sebelum kendaraan diserahkan kepada pelanggan. Proses ini meningkatkan kesadaran teknis akan pentingnya mutu kerja sejak awal hingga akhir proses servis (Aulia et al., 2024).

Pelatihan yang diberikan menunjukkan hasil yang positif. Para karyawan mengalami peningkatan pemahaman mengenai pentingnya QC dalam operasional bengkel. Setelah pelatihan, terjadi penurunan jumlah pengerjaan ulang karena teknis mulai

menerapkan inspeksi kerja secara teliti dan menyeluruh. Selain itu, pelanggan mulai merasakan hasil servis yang lebih rapi, tepat waktu, dan minim kesalahan, yang berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap layanan Bengkel Jiron Motor (Wasiur Rizqi et al., 2022).

Selain memberikan dampak langsung terhadap hasil kerja, pelatihan QC ini juga mulai membentuk budaya kerja yang lebih disiplin dan berorientasi pada kualitas. Karyawan menunjukkan sikap yang lebih bertanggung jawab terhadap hasil kerjanya dan mulai memahami bahwa kualitas bukan hanya dihasilkan di akhir, tetapi dibangun sejak awal proses. Untuk menjaga keberlanjutan dampak positif ini, diperlukan pelatihan QC secara berkala dan peningkatan fasilitas pendukung dalam proses inspeksi mutu (Nuryono et al., 2020).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pelatihan yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa pelatihan keterampilan Quality Control (QC) memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan di Bengkel Jiron Motor. Survei awal berhasil mengidentifikasi area bermasalah dalam proses servis kendaraan, seperti pengereman dan penggantian sparepart. Pelatihan QC secara sistematis dan berbasis kebutuhan berhasil meningkatkan pemahaman teknis karyawan terhadap prosedur kerja yang benar, mengurangi kesalahan, dan menurunkan angka rework. Pelaksanaan pelatihan yang disertai simulasi langsung memberikan pengalaman praktis kepada karyawan dalam menerapkan prosedur QC secara tepat. Hasilnya, terjadi peningkatan efisiensi kerja, ketepatan waktu penyelesaian servis, serta peningkatan

kepuasan pelanggan. Pelatihan ini juga turut membentuk budaya kerja yang lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berfokus pada kualitas sejak awal proses pengerjaan. Untuk menjaga keberlanjutan hasil positif ini, direkomendasikan agar pelatihan QC dilakukan secara berkala, disertai dengan pembaruan materi sesuai perkembangan teknologi otomotif. Selain itu, perlu dukungan manajemen dalam menyediakan fasilitas dan sistem pendukung inspeksi mutu guna memastikan bahwa standar kualitas tetap terjaga dalam setiap layanan yang diberikan

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada Universitas Indo Global Mandiri Palembang, dosen pembimbing, dan koordinator yang telah mendampingi kami selama kegiatan KKN, memberikan kesempatan untuk melaksanakan Kuliah Kerja Nyata Tematik, serta mendukung pelaksanaan KKN Tematik pada tahun 2024. Tim penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Kepala Bengkel Jiron Motor yang telah mendukung pelaksanaan program kerja KKN Tematik.

DAFTAR PUSTAKA

- Asiva Noor Rachmayani. (2022). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Turnover intention (studi kasus pada bagian Quality Control PT. Visionland Semarang)*. B. 6.
- Aulia, L., Ikhtiyar, Z. B., Ginanjar, A., & Diana, A. F. (2024). *Peningkatan Produktivitas Karyawan PT . NBI melalui Pelatihan Microsoft Excel sebagai Strategi dalam Pengelolaan Data Perusahaan*. 4(5), 195–201.
- Butar-Butar, K., Hasibuan, E. H., Meilasari, R. D. D., Nurlaila, N., Murni, A., & Wahyuni, N. (2022). *Penyuluhan Tentang Pelaksanaan Quality Control (Qc) Pada Hasil Produksi Pakaian Jadi Di Konveksi Angkola Jaya Tapanuli Selatan*. *Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 203–207.
- Intan, O. :, & Wulandari, S. (2021). *Quality Control (Q.C) Produk Karung Bidang Circular Loom Di Cv. Mega Lestari Plasindo*. 1861034.
- Maulidia. (2024). *Quality Control Analysis Using the SQC Method to Improve the Quality of*. 10(2), 180–193.
- Nuryono, A., Sjarifudin, D., & Ahmad, Q. (2020). *Peningkatan Produktivitas Alat Muat Sekelas Oht Cat 777 Di Pertambangan Batubara Dengan Pendekatan Quality Control Circle*. *Jurnal Teknik Industri*, 6(2), 136–146. <https://doi.org/10.25105/jti.v6i2.1537>
- Phadila, S. P., & Yudhyadi, I. (2023). *Analisis implementasi quality control dalam meningkatkan mutu dan daya saing produk perusahaan PT. Sriwijaya Metal*.
- Qomarudin, A., & Fitriyah, H. (2023). *Implementasi Keberhasilan Sistem Manajemen Mutu Terpadu Hazard Analisis and Critical Control Point Melalui Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia*. *Jurnal Bisnis and Manajemen*, 10(1), 19–36.

- Sugiarto, E., Toyosito, R. E., & Meliana, F. (2021). Penerapan Proses Pengendalian Dan Penjaminan Mutu Di Pt.Xyz. *Jurnal JITES*, 1(1).
- Wasiur Rizqi, A., Dwi Yuliana, S. P., & Hidayatul Ummah, N. (2022). Integrasi Quality Control Circle (Qcc) Dan Failure Mode Effect Analysis (Fmea) Untuk Perbaikan Kualitas Produksi Sarung. In *Kaizen : Management Systems & Industrial Engineering Journal: Vol. 05 No 02*.