

## Analisis Produktivitas Kerja Pegawai di 271 Garage di Bandung

### *Analysis Employee Productivity At 271 Garage In Bandung*

Irfan Rachman Sofian<sup>1</sup>, Siska Fajar Kusuma<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Irfan Rachman Sofian<sup>1</sup>, email: [irfan10121399@digitechuniversity.ac.id](mailto:irfan10121399@digitechuniversity.ac.id)

#### Info Artikel

##### Riwayat Artikel:

Diajukan: 30/07/2025

Diterima: 30/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

##### Kata Kunci:

produktivitas kerja, mekanik bengkel, efisiensi

#### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas kerja pegawai di 271 Garage, sebuah bengkel otomotif modern yang beroperasi di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap empat informan dengan latar belakang dan tingkat pengalaman yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam faktor utama yang memengaruhi produktivitas kerja pegawai, yaitu: kemampuan teknis, hasil kerja, semangat kerja, pengembangan diri, mutu kerja, dan efisiensi waktu. Pegawai yang telah mengikuti pelatihan formal dan memiliki sertifikasi teknis cenderung menunjukkan kinerja lebih baik dan lebih mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan kompleks. Kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur utama hasil kerja, sementara motivasi kerja dipengaruhi oleh penghargaan internal dan suasana kerja yang kolaboratif. Pengembangan diri yang aktif melalui pelatihan dan pembelajaran mandiri berperan penting dalam menghadapi perkembangan teknologi otomotif. Di sisi lain, tantangan operasional seperti keterlambatan suku cadang dan sistem antrean manual menjadi penghambat efisiensi. Secara keseluruhan, budaya kerja yang suportif, sistem insentif, dan dukungan terhadap pembelajaran berkelanjutan terbukti menjadi faktor pendorong produktivitas di 271 Garage.

#### A B S T R A C T

*This study aims to analyze the factors influencing employee productivity at 271 Garage, a modern automotive repair shop operating in Bandung, Indonesia. Utilizing a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews with four informants of varying experience levels and specializations. The findings reveal six key factors that significantly affect employee productivity: technical competence, work results, work motivation, self-development, work quality, and time efficiency. Employees with formal training and technical certifications demonstrated higher independence and performance, particularly in handling complex repair tasks. Customer satisfaction emerged as the primary measure of work outcomes, while motivation was influenced by internal rewards and a collaborative work environment. Continuous self-development through training and independent learning proved essential in adapting to advances in automotive technology. However, operational challenges such as spare part delays and the absence of a digital queuing system were identified as barriers to efficiency. Overall, a supportive work culture, performance-based incentives, and encouragement for continuous learning were found to be critical drivers of productivity at 271 Garage.*

##### Keywords:

work productivity, workshop mechanics, efficiency

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i8>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

271 Garage merupakan bengkel otomotif modern yang menghadapi tantangan dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawainya untuk menjawab tuntutan konsumen akan layanan cepat, transparan, dan berbasis digital. Observasi awal menunjukkan beberapa kendala seperti waktu tunggu yang lama, perbedaan keterampilan teknis pegawai, hingga tingginya tingkat pergantian karyawan akibat kurangnya motivasi kerja. Selain itu, belum adanya sistem pengukuran produktivitas yang terstandar membuat evaluasi kinerja pegawai belum berjalan optimal. Data menunjukkan adanya peningkatan jumlah kendaraan sebesar 15–20% per tahun dalam lima tahun terakhir, yang menandakan kebutuhan peningkatan efisiensi operasional serta kapasitas sumber daya manusia.

Produktivitas kerja pegawai menjadi kunci dalam menjaga daya saing 271 Garage di tengah ketatnya industri otomotif. Produktivitas diukur dari rasio antara output seperti jumlah kendaraan yang diservis dan kepuasan pelanggan dengan input seperti jumlah mekanik, jam kerja, serta ketersediaan alat dan pelatihan. Fenomena menunjukkan adanya ketimpangan antara output yang meningkat dan input yang stagnan, yang berisiko menurunkan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis produktivitas kerja pegawai di 271 Garage dan memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan efisiensi operasional, yang juga dapat dijadikan referensi oleh pelaku usaha bengkel otomotif lainnya.

## 2. Kajian Teori

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting dalam organisasi, yang mencakup kemampuan, sikap, moral, serta potensi individu yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan bersama. SDM menjadi pusat penggerak produktivitas karena mereka menciptakan dan mengelola produk atau layanan. Oleh karena itu, pengelolaan SDM secara optimal menjadi syarat utama bagi keberhasilan organisasi. Pelatihan, pengembangan keterampilan, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung menjadi strategi utama dalam meningkatkan kontribusi SDM terhadap kinerja perusahaan.

Produktivitas kerja diartikan sebagai perbandingan antara output yang dihasilkan dengan input yang digunakan. Beberapa faktor yang memengaruhi produktivitas antara lain motivasi, keterampilan, pendidikan, komunikasi, disiplin, lingkungan kerja, serta penggunaan teknologi. Semakin tinggi kualitas faktor-faktor ini, maka semakin besar potensi produktivitas pegawai. Indikator yang umum digunakan untuk mengukur produktivitas meliputi kemampuan kerja, semangat kerja, efisiensi, mutu hasil kerja, dan pengembangan diri. Produktivitas kerja tidak hanya mencerminkan kuantitas hasil, tetapi juga kualitas serta konsistensi kinerja.

Dalam upaya peningkatan produktivitas, perusahaan harus memperhatikan aspek etos kerja, seperti komitmen pada perbaikan berkelanjutan, peningkatan mutu, serta pemberdayaan SDM. Teknologi juga memainkan peran penting dalam mendukung efisiensi operasional. Sistem digital seperti manajemen antrean, inventaris, dan diagnostik kendaraan membantu mempercepat proses pelayanan sekaligus meminimalisasi kesalahan. Teori Technology Acceptance Model (TAM) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi bergantung pada persepsi kemudahan dan manfaat penggunaannya oleh pegawai.

Selain itu, lingkungan kerja yang kondusif memiliki pengaruh besar terhadap produktivitas. Faktor fisik seperti kebersihan dan keamanan, serta faktor sosial-psikologis seperti hubungan antarpegawai, komunikasi terbuka, dan gaya kepemimpinan, berperan dalam menciptakan suasana kerja yang nyaman. Dalam konteks 271 Garage, keberadaan rekan kerja yang mendukung dan atasan yang memberikan apresiasi menjadi pendorong motivasi kerja mekanik. Oleh karena itu, organisasi perlu menciptakan budaya kerja positif yang menumbuhkan rasa memiliki, tanggung jawab, dan semangat kerja tinggi demi tercapainya produktivitas yang optimal.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam fenomena produktivitas kerja pegawai di 271 Garage. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggambarkan realitas sosial dan perilaku karyawan secara naturalistik melalui kata-kata dan narasi. Objek penelitian adalah aktivitas produktivitas kerja pegawai dalam lingkup operasional bengkel 271 Garage yang berlokasi di Bandung, dengan fokus pada bagaimana budaya kerja dan sistem yang diterapkan mempengaruhi efisiensi dan efektivitas kinerja.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi langsung, wawancara terstruktur dengan informan kunci, serta dokumentasi internal perusahaan seperti data pelayanan, SOP, dan catatan pelatihan.

Dalam menganalisis data, penelitian ini mengacu pada model Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi relevan sesuai fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan pola tematik. Untuk memastikan validitas dan kredibilitas, peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan menggabungkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi sebagai sumber data. Proses triangulasi juga dilakukan secara waktu agar hasilnya tidak terpengaruh oleh fluktuasi situasional. Pendekatan ini memberikan gambaran yang menyeluruh dan mendalam terkait faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas pegawai di bengkel tersebut.

#### 4. Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis produktivitas kinerja mekanik berdasarkan wawancara mendalam dengan empat informan yang memiliki latar belakang pengalaman berbeda di 271 Garage. Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa terdapat sejumlah faktor utama yang secara konsisten memengaruhi produktivitas kerja, yaitu kemampuan teknis, hasil kerja, semangat kerja, pengembangan diri, mutu kerja, dan efisiensi waktu.

Sebagian besar informan menilai bahwa kemampuan teknis merupakan fondasi utama dalam mendukung produktivitas kerja. Informan yang telah memiliki pelatihan formal dan sertifikat seperti dari AHM, LSP, maupun Bosch merasa lebih percaya diri dalam menangani servis kendaraan secara mandiri. Di sisi lain, informan yang masih pemula dan belajar secara otodidak mengakui masih memerlukan bimbingan, terutama untuk pekerjaan berat seperti overhaul. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan formal sangat membantu dalam meningkatkan kecepatan kerja dan ketepatan diagnosis.

Terkait hasil kerja, semua informan sepakat bahwa kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. Mereka melakukan double check hasil kerja, mencatat detail servis, hingga melakukan test ride bersama pelanggan sebagai bentuk kontrol mutu. Faktor eksternal seperti stok spare part dan kondisi cuaca menjadi kendala yang cukup signifikan dalam menentukan volume pekerjaan yang dapat diselesaikan setiap harinya.

Dalam aspek semangat kerja, para informan memiliki pemicu motivasi yang berbeda. Ada yang merasa termotivasi karena adanya penghargaan seperti "Montir Bulanan" atau bonus target bulanan, namun ada pula yang mengandalkan kepuasan pelanggan sebagai motivasi utama. Meski demikian, semua informan pernah mengalami penurunan semangat kerja. Penyebabnya beragam, mulai dari beban kerja yang terus-menerus, cuaca ekstrem, hingga kejenuhan akibat tugas administratif. Untuk mengatasinya, para informan bergantung pada dukungan tim dan suasana kerja yang kolaboratif, di mana senior sering memberikan bantuan teknis dan dukungan moral.

Para informan juga menyampaikan bahwa pengembangan diri merupakan hal penting yang tidak bisa diabaikan. Mereka menunjukkan antusiasme tinggi dalam mengikuti pelatihan, membaca manual, bergabung dalam forum teknis, bahkan praktik langsung di waktu luang. Beberapa di antaranya sedang mempelajari sistem injeksi, rem ABS, ECU mapping, hingga teknologi kendaraan listrik. Bengkel juga memberikan ruang dan dukungan bagi mekanik untuk mengikuti workshop atau pelatihan eksternal, serta memberikan toleransi bagi pembelajaran otodidak.

Meskipun memiliki keterampilan yang memadai, para informan tetap menjaga mutu kerja dengan mengikuti SOP internal, menggunakan alat ukur standar pabrikan, serta memberikan jaminan garansi jika ada keluhan dari pelanggan. Mereka menyadari bahwa mutu layanan berkaitan langsung dengan kepercayaan pelanggan terhadap bengkel.

Dalam hal efisiensi waktu, sebagian besar informan sudah memiliki pola kerja yang terstruktur, misalnya dengan menyusun prioritas pekerjaan berdasarkan tingkat kesulitan dan estimasi waktu pengerjaan. Namun, ada pula yang masih menghadapi tantangan seperti antrean mendadak dari pelanggan walk-in, keterlambatan suku cadang, serta belum adanya sistem antrean digital. Hal ini menyebabkan keterlambatan pengerjaan di beberapa kasus yang bersifat kompleks.

Secara umum, para informan merasa bahwa sistem kerja di 271 Garage sudah cukup mendukung produktivitas mereka. Walaupun ada tantangan teknis dan manajerial, mereka menilai bahwa budaya kerja yang suportif, penghargaan kinerja, dan kesempatan pengembangan diri adalah faktor yang membantu mereka tetap

produktif. Para informan berharap agar manajemen dapat terus memberikan dukungan pelatihan dan perbaikan sistem antrean agar waktu kerja lebih efisien dan hasil kerja tetap optimal

## 5. Penutup

Penelitian ini menemukan bahwa produktivitas kerja mekanik di 271 Garage dipengaruhi oleh enam faktor utama: kemampuan teknis, hasil kerja, semangat kerja, pengembangan diri, mutu kerja, dan efisiensi waktu. Mekanik senior lebih mandiri dalam menangani perbaikan kompleks, sementara mekanik pemula masih memerlukan bimbingan. Sistem kerja yang terstruktur melalui SOP, kontrol mutu, serta budaya kerja kolaboratif dan pembelajaran berkelanjutan mendorong produktivitas dan kepuasan pelanggan. Manajemen waktu yang baik dan dukungan motivasi seperti insentif serta suasana kerja yang kondusif turut memperkuat kinerja tim secara keseluruhan.

271 Garage disarankan untuk menerapkan sistem digital pada antrean layanan dan inventaris guna meningkatkan efisiensi operasional. Perusahaan juga perlu menjadwalkan pelatihan berkala dan menyusun skema insentif berbasis kinerja. Aspek kesejahteraan karyawan seperti rotasi kerja, cek kesehatan, dan aktivitas fisik ringan juga penting untuk menjaga stamina kerja. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed-method serta melibatkan manajemen sebagai informan. Topik seperti kesiapan menghadapi kendaraan listrik, budaya kerja, dan studi komparatif antar bengkel juga menarik untuk dieksplorasi.

## 6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada pimpinan dan seluruh staf 271 Garage atas kesediaan mereka menjadi objek penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan secara terbuka dan kooperatif.

Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing, rekan-rekan sejawat, dan keluarga yang senantiasa memberikan arahan, semangat, dan motivasi selama proses penelitian berlangsung. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor otomotif.

## 7. Referensi

- Adrian. (2022). Produktivitas kerja karyawan di industri otomotif. Jakarta: Mitra Ilmu Press.
- Ahmad, T. (2022). Persepsi pegawai terhadap faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas kerja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 77–85.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dinanda. (2023). Efisiensi dan produktivitas dalam dunia kerja modern. Surabaya: Grafika Cipta.
- Esterberg, K. G. (2015). *Qualitative methods in social research*. New York: McGraw-Hill.
- Fuaddi, & Amenda. (2023). Produktivitas kerja dan efektivitas organisasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 5(1), 45–52.
- Hasan, & Setiawan. (2023). Peningkatan hasil kerja melalui optimalisasi sumber daya. *Jurnal SDM dan Inovasi*, 4(1), 33–41.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Helaluddin. (2019). Penelitian kualitatif: Pendekatan dan penerapannya dalam pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam*, 7(1), 1–11.
- Indriani, L. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai bengkel motor di Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3(2), 102–112.
- Maulana, R. (2021). Analisis produktivitas karyawan bengkel motor melalui pendekatan budaya organisasi. *Jurnal Humanika*, 18(3), 219–228.

- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, I., Trang, T., & Saerang, P. (2022). Sikap mental dan produktivitas kerja. *Jurnal Psikologi Industri*, 5(2), 80–89.
- Ndruru, L. (2022). Produktivitas dalam perspektif efisiensi SDM. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1), 61–70.