

RINGKASAN

Uji Publik Draft Buku Servis Bengkel JOS (Java Oto Servis) Jember, Iqbal Sayyidar Rusli, NIM H42180180, Tahun 2022, Mesin Otomotif, Politeknik Negeri Jember, Dicky Adi Tyagita, ST., MT. (Pembimbing)

Bengkel JOS Jember merupakan sistem perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbaikan dan perawatan mobil. Jenis jasa perbaikan dan perawatan yang bengkel JOS berikan ada delapan item yaitu, *tune up*, transmisi manual, transmisi otomatis, *power steering EPS*, sistem rem, *over hole engine*, sistem pendingin, *understeel*, dan sistem pelumas.

Bengkel JOS Jember juga tergabung dalam organisasi HBBA (Himpunan Bengkel Binaan Astra). Menjadi anggota dalam organisasi tersebut bengkel JOS Jember memiliki ketentuan dalam manajemen dan pelayanan yang berstandar resmi dari astra. Bengkel resmi dan bengkel umum memiliki perbedaan, diantaranya adalah buku servis.

Buku servis adalah sebuah dokumen yang dimiliki oleh pelanggan dari bengkel resmi. Dokumen ini dikeluarkan oleh bengkel resmi untuk pelanggan/konsumen di bengkel resmi. Dokumen yang dimiliki oleh bengkel JOS untuk pelanggan hanya ada dua dokumen, yang pertama nota dengan indeks laporan hasil kerja mekanik dan komponen yang dilakukan/tidak dilakukan penggantian dan yang kedua kartu garansi dari bengkel bengkel JOS Jember

Buku servis merupakan buku yang berisikan *record maintenance* dan bukti keterangan yang dilakukan oleh mekanik atas persetujuan pemilik / pelanggan / konsumen bahwa kendaraan yang diservis pada bengkel JOS harus melakukan penggantian salah satu komponen pada mobil tersebut. Selain itu, buku servis juga merupakan suatu jenis pelayanan yang dilakukan atau dimiliki oleh bengkel JOS Jember. Isi selanjutnya pada buku servis ini terdapat bio data dari pihak bengkel JOS Jember dan informasi penting lainnya.

Draft buku servis yang penulis buat dilakukan uji publik dengan menggunakan metode kualitatif dengan cara menyebar kuesioner untuk semua karyawan bengkel, konsumen bengkel JOS Jember, dan Kepala Mekanik bengkel JOS Jember. Kuesioner memiliki 4 (empat) aspek penilaian dengan jumlah total 19 pernyataan. Nilai poin dalam penilaian memiliki angka rentan 1 sampai 5 dengan tanda penjelasan; sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup, setuju, dan sangat setuju. Responden yang didapat berjumlah 7 (tujuh) orang atau 7 (tujuh) responden dan memiliki hasil setiap responden berbeda – beda. Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa *draft* buku servis lolos dari 4 (empat) aspek penilaian yang diantara; keuntungan buku servis, kelengkapan prosedur kerja, kemudahan pembacaan poin kerja, dan *layout* buku servis.

Untuk kuesioner yang dibagikan kepada konsumen yaitu berjumlah 8 (delapan) responden. Kuesioner dibagikan dengan menggunakan link google form, dimana link tersebut akan menghasilkan jawaban dalam bentuk persentase secara otomatis. Dari hasil tersebut dapat penulis simpulkan bahwa *draft* buku servis bengkel JOS Jember layak untuk dicetak atau diaplikasikan. Buku servis bengkel JOS Jember akan juga memberikan nilai baik dalam hal pelayanan daripada bengkel JOS Jember tersebut.