



PERAN KEBERSAMAAN ANTAR KARYAWAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KALIMANIS BENGKEL JAYA DESA KALIMANIS KECAMATAN NATAR KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

Eka Ubaya Taruna Ruaf¹, Wisnaningsih², Hinfia Mosshananza³

¹Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

²Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

³Universitas Tulang Bawang

Informasi Artikel

Article history:

Received 03, 09, 2025

Revised 05, 10, 2025

Accepted 23, 11, 2025

Kata Kunci:

Karyawan
Kepuasan Pelanggan
Kebersamaan
Kerja Tim
Pelayanan

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan di bidang jasa, termasuk bengkel otomotif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kebersamaan antar karyawan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kalimanis Bengkel Jaya, Desa Kalimanis, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersamaan karyawan yang tercermin melalui kerja sama, komunikasi yang efektif, dan saling mendukung dalam pekerjaan memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan mutu pelayanan kepada pelanggan. Faktor utama yang mendorong kebersamaan antara lain kepemimpinan yang terbuka, lingkungan kerja yang harmonis, serta kesadaran bersama untuk memberikan pelayanan terbaik. Dengan demikian, kebersamaan antar karyawan menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kalimanis Bengkel Jaya.

JURIST: Jurnal Ilmu Hukum dan Ilmu Politik *This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*



Corresponding Author:

Eka Ubaya Taruna Ruaf

Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, FISIP, Program Studi Administrasi Publik, Indonesia

Email: ekaubaya77@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam industri jasa, termasuk di bidang perbengkelan. (Suandi,2019). Kepuasan pelanggan sering kali menjadi tolok ukur keberhasilan sebuah usaha dalam mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan konsumen (Ratminto & Atik 2018). Untuk mencapai pelayanan yang optimal, tidak hanya diperlukan keahlian teknis, tetapi juga kerja sama dan kebersamaan antar karyawan (Fath, 2018).

Kebersamaan karyawan mencakup berbagai aspek, seperti komunikasi yang efektif, saling mendukung dalam pekerjaan, serta kolaborasi untuk mencapai tujuan bersama (Akbar, 2023). Lingkungan kerja yang harmonis dapat meningkatkan produktivitas, mempercepat penyelesaian pekerjaan, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Sebaliknya, kurangnya kebersamaan di antara karyawan dapat memengaruhi kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan dan reputasi bengkel (Siagian, 2013).

Dalam konteks bengkel, kebersamaan karyawan menjadi semakin penting mengingat sifat pekerjaan yang sering kali melibatkan tim, seperti dalam menangani perbaikan kendaraan yang kompleks (Hasibuan, 2017). Kolaborasi yang baik antara mekanik, staf administrasi, dan manajemen dapat memastikan bahwa pelanggan menerima layanan yang cepat, tepat, dan ramah (Parasuraman, 2019).

Kalimanis Bengkel Jaya yang berada di Desa Kalimanis Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan berfokus pada layanan perbaikan dan perawatan kendaraan bermotor, khususnya sepeda motor. Dengan komitmen terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, bengkel ini berhasil menarik perhatian masyarakat setempat dan sekitarnya. Hingga kini, Bengkel Jaya terus beroperasi dengan reputasi yang baik di kalangan masyarakat Desa Kalimanis dan wilayah sekitarnya. (EUT Rauf, H Mossananza, 2025) Dedikasi terhadap kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan menjadi kunci

keberhasilan bengkel ini dalam mempertahankan eksistensinya di industri otomotif lokal.

Namun, menurut (Sinambela, 2022), tantangan dalam menciptakan kebersamaan karyawan tidak dapat diabaikan. Perbedaan karakter, tekanan pekerjaan, dan kurangnya komunikasi yang efektif sering kali menjadi hambatan.

Kalimanis Bengkel Jaya juga memiliki beberapa permasalahan seperti perbedaan latar belakang dan karakter karyawan. Keberagaman latar belakang, budaya, atau karakter individu dapat menjadi tantangan dalam menciptakan kebersamaan yang solid, tekanan kerja yang tinggi seperti beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres, sehingga mengurangi kemampuan karyawan untuk bekerja sama secara efektif dan kurangnya komunikasi antar karyawan dimana hambatan dalam komunikasi internal dapat mengurangi efektivitas kerja sama tim, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Oleh karena itu, menurut (Nihra, 2023). diperlukan upaya strategis untuk membangun kebersamaan, seperti melalui pelatihan, kegiatan tim, dan kepemimpinan yang inklusif. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menggali peran kebersamaan karyawan dalam meningkatkan pelayanan bengkel, serta mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat diambil untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui Peran Kebersamaan Karyawan pada Kalimanis Bengkel Jaya di Desa Kalimanis Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan dan mengetahui Kualitas Pelayanan pada Kalimanis Bengkel Jaya di Desa Kalimanis Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan

METODE

Desain penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan tahapan tahapan sebagai berikut pemilihan topik: tentukan topik penelitian dan pertanyaan penelitian. Tinjauan literatur: kajian teori

dan konsep terkait topik penelitian. Pemilihan metode: pilih metode penelitian yang sesuai (wawancara, observasi, analisis dokumen). Pengumpulan data: lakukan pengumpulan data melalui metode yang dipilih dan Analisis data : analisis data menggunakan teknik analisis kualitatif (konten analisis, tematik analisis), yang kemudian dapat disimpulkan berdasarkan data data yang ada dan diperoleh atau interpretasi data: interpretasikan hasil analisis data.

Dalam penelitian ini subjek terdiri dari karyawan Kalimanis Bengkel Jaya dan pelanggan (masyarakat) Desa Kalimanis Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan. Sedangkan sumber informasi terdiri dari Karyawan Kalimanis Bengkel Jaya: a. Gobin Solihin selaku Teknisi, b. Nasrullah selaku Administrasi. Pelman Sihombing selaku Manajer/ Pemilik Bengkel. David Agil dan Rohidin selaku Pelanggan (pengguna jasa bengkel)

Penelitian ini menggunakan : (a). Observasi, yaitu proses pengambilan data dalam penelitian di mana peneliti mengamati kondisi yang berkaitan dengan objek penelitian. (b). Wawancara, adalah proses percakapan dengan maksud tertentu, Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak berupa Tanya jawab kepada sejumlah informan dan memperoleh informasi dan gagasan yang berkaitan erat dengan penelitian ini.

(c). Studi Kepustakaan (*library research*), yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang-undang, dan media informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian. (d). Penelusuran data *online*, data yang dikumpulkan melalui *online* seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas *online* sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi yang berupa data maupun informasi teori secepat atau semudah mungkin yang dapat dipertanggung jawabkan secara akademik (Sugiyono, 2019)

Analisis yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yaitu memberikan penjabaran terhadap hasil jawaban dari responden dengan uraian

kalimat. Setelah dianalisis, selanjutnya diambil suatu kesimpulan untuk membuktikan permasalahan yang diajukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Kebersamaan Karyawan pada Kalimanis Bengkel Jaya di Desa Kalimanis Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan

Kebersamaan karyawan di Kalimanis Bengkel Jaya sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Dengan adanya komunikasi yang baik, kepemimpinan yang mendukung, serta kegiatan yang mempererat hubungan antar karyawan, diharapkan suasana kerja menjadi lebih nyaman dan kondusif untuk mencapai tujuan bersama. Kebersamaan karyawan adalah kondisi di mana seluruh anggota tim bekerja sama dengan harmonis, saling mendukung, dan memiliki rasa memiliki terhadap perusahaan. Kebersamaan ini mencerminkan hubungan kerja yang positif, yang dapat meningkatkan produktivitas serta kesejahteraan karyawan.

Beberapa faktor yang memengaruhi kebersamaan di lingkungan kerja, khususnya di Kalimanis Bengkel Jaya, antara lain: (1). **Komunikasi yang Efektif:** Komunikasi yang terbuka antara karyawan dan pimpinan dapat membangun kepercayaan serta memperkuat kerja sama tim. (2). **Budaya Kerja yang Positif:** Adanya budaya kerja yang mendukung kebersamaan seperti gotong royong dan sikap saling menghormati. (3). **Kegiatan Sosial dan Keakraban:** Acara-acara seperti perayaan ulang tahun karyawan, kegiatan gotong royong, atau outing bersama dapat meningkatkan kebersamaan. (4). **Kepemimpinan yang Mendukung:** Pemimpin yang adil dan mampu mengayomi karyawan akan mendorong kerja sama dan kekompakan dalam tim.(5). **Sistem Kerja yang Kolaboratif:** Pembagian tugas yang jelas dan adanya kerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan akan memperkuat rasa kebersamaan.

Kebersamaan karyawan di Kalimanis Bengkel Jaya memberikan berbagai manfaat, antara lain: (1). **Meningkatkan Motivasi dan Semangat Kerja:** Karyawan yang merasa nyaman dalam bekerja akan lebih termotivasi untuk memberikan hasil terbaik. (2). **Mengurangi Konflik Internal:** Hubungan yang baik antar karyawan dapat meminimalkan kesalahpahaman dan gesekan di lingkungan kerja. (3). **Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Produktivitas:** Dengan kerja sama yang solid, setiap pekerjaan dapat dilakukan lebih efisien dan berkualitas. (4). **Membangun Lingkungan Kerja yang Nyaman:** Suasana kerja yang kondusif dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dan mengurangi tingkat stres.

Untuk meningkatkan kebersamaan di Kalimanis Bengkel Jaya, beberapa strategi yang dapat diterapkan antara lain: (1) **Mengadakan Kegiatan Team Building:** Seperti pelatihan bersama, gathering, atau rekreasi perusahaan. (2) **Membangun Budaya Saling Menghargai:** Mendorong sikap menghargai pendapat, perbedaan, dan kontribusi setiap individu. (3) **Menciptakan Sistem Kerja yang Kolaboratif:** Memberikan proyek atau tugas yang memerlukan kerja sama tim. (4) **Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan:** Memberikan insentif atau fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan kerja.

Komunikasi yang efektif adalah faktor utama dalam membangun kebersamaan di lingkungan kerja. Menurut teori komunikasi organisasi dari Katz dan Kahn dalam **Veithzal Rivai, (2017:44)**, komunikasi dalam organisasi harus bersifat jelas, terbuka, dan timbal balik agar tercipta koordinasi yang baik. Di Kalimanis Bengkel Jaya, hambatan komunikasi internal dapat mengurangi efektivitas kerja sama tim. Ketika komunikasi tidak berjalan dengan baik, informasi yang diterima oleh karyawan bisa saja tidak lengkap atau salah, yang berdampak pada koordinasi yang kurang optimal dan berujung pada penurunan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Solusi untuk meningkatkan komunikasi di Kalimanis Bengkel Jaya adalah dengan menerapkan : (1) Rapat rutin untuk menyampaikan informasi penting. (2) Penggunaan teknologi komunikasi seperti grup chat atau aplikasi berbasis kerja tim. (3) Pelatihan komunikasi interpersonal bagi karyawan.

Kerja sama tim yang baik memungkinkan setiap individu untuk bekerja secara harmonis dalam mencapai tujuan bersama. Teori kerja sama tim dari Tuckman **Veithzal Rivai, (2017:22)** menyatakan bahwa sebuah tim melalui beberapa tahap perkembangan: *forming* (pembentukan), *storming* (konflik), *norming* (penyatuan), *performing* (pelaksanaan), dan *adjourning* (pembubaran). Jika hambatan komunikasi di Kalimanis Bengkel Jaya tidak diatasi, tim akan kesulitan melewati tahap *norming*, sehingga sulit mencapai kinerja optimal.

Untuk meningkatkan kerja sama tim, dapat diterapkan: (1) Kegiatan *team building* untuk meningkatkan hubungan *interpersonal*. (2) Pembagian tugas yang jelas sesuai dengan keahlian masing-masing. (3) Pemberian penghargaan bagi tim yang bekerja sama dengan baik.

Kepercayaan antar karyawan merupakan elemen kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Menurut teori sosial dari Blau dalam (Veithzal Rivai, 2017), kepercayaan dalam organisasi didasarkan pada pertukaran sosial yang adil, di mana setiap individu merasa dihargai dan diperlakukan dengan adil. Di Kalimanis Bengkel Jaya, perbedaan latar belakang dan karakter karyawan bisa menjadi penghambat dalam membangun kepercayaan.

Langkah-langkah untuk meningkatkan kepercayaan antar karyawan: (1) Membangun budaya keterbukaan dan transparansi. (2) Memberikan kesempatan bagi karyawan untuk saling mengenal lebih baik melalui kegiatan sosial. (3) Memastikan kebijakan organisasi yang adil dan tidak diskriminatif.

Komitmen terhadap organisasi merupakan bentuk loyalitas karyawan

dalam mencapai tujuan bersama. Menurut teori komitmen organisasi dari Meyer dan Allen (Veithzal Rivai, 2017), terdapat tiga jenis komitmen: (1). **Komitmen afektif:** Karyawan merasa terikat secara emosional terhadap organisasi. (2). **Komitmen berkelanjutan:** Karyawan bertahan karena pertimbangan biaya atau risiko jika keluar. (3). **Komitmen normatif:** Karyawan merasa berkewajiban untuk tetap di organisasi.

Di Kalimanis Bengkel Jaya, tekanan kerja yang tinggi dapat mengurangi komitmen afektif, karena karyawan mungkin merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerja. Oleh karena itu, langkah yang bisa diambil adalah: (1). Menjaga keseimbangan beban kerja agar tidak berlebihan. (2). Memberikan penghargaan dan pengakuan atas kontribusi karyawan. (3). Menyediakan program kesejahteraan karyawan untuk mengurangi stres kerja.

Budaya organisasi yang mendukung sangat penting dalam menciptakan kebersamaan karyawan. Menurut teori budaya organisasi dari Schein dalam (Veithzal Rivai, 2017), budaya organisasi terbentuk dari nilai, norma, dan keyakinan yang diterapkan dalam perusahaan. Jika budaya organisasi di Kalimanis Bengkel Jaya tidak mendukung inklusivitas, maka kebersamaan karyawan akan sulit terwujud.

Langkah-langkah untuk membangun budaya organisasi yang mendukung: (1). Menerapkan nilai-nilai kebersamaan sebagai bagian dari budaya perusahaan. (2). Meningkatkan rasa kepemilikan karyawan terhadap perusahaan. (3). Melakukan evaluasi budaya organisasi secara berkala untuk memastikan efektivitasnya.

Kebersamaan karyawan di Kalimanis Bengkel Jaya dapat ditingkatkan dengan mengatasi hambatan komunikasi, memperkuat kerja sama tim, membangun kepercayaan antar karyawan, meningkatkan komitmen terhadap organisasi, dan menciptakan budaya organisasi yang mendukung. Dengan menerapkan berbagai teori yang relevan, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif,

yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Kualitas Pelayanan pada Kalimanis Bengkel Jaya di Desa Kalimanis Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan.

Kalimanis Bengkel Jaya adalah sebuah bengkel yang berlokasi di Desa Kalimanis, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Bengkel ini menyediakan berbagai layanan perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. **Layanan yang ditawarkan perawatan rutin.** Kalimanis Bengkel Jaya menawarkan layanan perawatan rutin seperti penggantian oli, pengecekan rem, dan servis berkala lainnya untuk memastikan kendaraan tetap dalam kondisi optimal. **Perbaikan mesin,** tim mekanik berpengalaman siap menangani berbagai masalah mesin, mulai dari perbaikan ringan hingga *overhaul* mesin dan **servis kelistrikan** layanan perbaikan sistem kelistrikan kendaraan, termasuk pengecekan dan perbaikan sistem pengapian, lampu, dan komponen elektronik lainnya serta **penjualan suku cadang**, selain layanan perbaikan, bengkel ini juga menyediakan berbagai suku cadang asli dan *after market* untuk memenuhi kebutuhan penggantian komponen kendaraan.

Fasilitas pendukung ruang tunggu nyaman sambil menunggu kendaraan diperbaiki, dapat bersantai di ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas seperti pendingin ruangan dan minuman. **Layanan antar-jemput** untuk kenyamanan pelanggan, Kalimanis Bengkel Jaya menyediakan layanan antar-jemput kendaraan bagi mereka yang tidak dapat mengantar atau menjemput kendaraan sendiri. Bengkel ini beroperasi setiap hari Senin hingga Sabtu, mulai pukul 08.00 hingga 17.00 WIB. Pada hari Minggu dan hari libur nasional, bengkel tutup. Untuk informasi lebih lanjut atau membuat janji, Anda dapat menghubungi Kalimanis Bengkel Jaya melalui nomor telepon 0895361124640. Bengkel ini terletak di Jalan Raya Kalimanis No. 123,

Desa Kalimanis, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Dengan berbagai layanan dan fasilitas yang ditawarkan, Kalimanis Bengkel Jaya berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan dalam merawat dan memperbaiki kendaraan mereka.

Keberagaman latar belakang, budaya, dan karakter individu dalam Kalimanis Bengkel Jaya dapat menjadi tantangan dalam menciptakan kerja sama yang solid. Menurut teori manajemen konflik dari Thomas dan Kilmann dalam (Parasuraman, 2019), perbedaan individu dapat menimbulkan konflik yang, jika tidak dikelola dengan baik, dapat menghambat efektivitas tim. Dalam teori Hofstede tentang dimensi budaya, perbedaan nilai dan norma dalam lingkungan kerja juga dapat berpengaruh terhadap interaksi sosial di antara karyawan. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres karyawan, yang berakibat pada turunnya produktivitas dan efektivitas kerja sama tim. Berdasarkan teori *Job Demand-Control Model* (Karasek, dalam Parasuraman, 2019), stres kerja meningkat ketika tuntutan pekerjaan tinggi dan kontrol individu terhadap pekerjaannya rendah. Jika tekanan kerja tidak dikelola dengan baik, maka akan berdampak negatif pada kepuasan kerja dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Hambatan komunikasi internal dapat mengurangi efektivitas kerja sama tim. Dalam teori komunikasi organisasi dari Barnard dalam (Parasuraman, 2019), komunikasi yang efektif adalah elemen utama dalam membangun koordinasi dan kolaborasi dalam suatu organisasi. Kurangnya komunikasi dapat menyebabkan miskomunikasi, kesalahpahaman dalam tugas, serta menurunkan kepuasan kerja yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan. Ketiga permasalahan di atas dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan di Kalimanis Bengkel Jaya. Jika tidak ditangani dengan baik, pelanggan akan merasakan ketidakefektifan kerja tim, lamanya waktu

penyelesaian perbaikan, hingga turunnya kepercayaan terhadap bengkel.

Kalimanis Bengkel Jaya memiliki fasilitas fisik yang cukup memadai untuk melayani pelanggan. Bengkel ini dilengkapi dengan peralatan modern yang diperlukan untuk perbaikan kendaraan. Selain itu, ruang tunggu yang bersih dan nyaman menjadi nilai tambah bagi pelanggan yang menunggu proses perbaikan. Kebersihan lingkungan bengkel juga dijaga dengan baik agar mencerminkan profesionalisme dalam pelayanan.

Dalam aspek keandalan, Kalimanis Bengkel Jaya mampu memberikan layanan yang konsisten dan terpercaya. Para mekanik yang berpengalaman memastikan bahwa setiap pekerjaan dilakukan dengan standar tinggi dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Pelanggan dapat mengandalkan bengkel ini untuk menyelesaikan perbaikan kendaraan dengan kualitas yang baik serta dalam waktu yang efisien.

Salah satu keunggulan utama Kalimanis Bengkel Jaya terletak pada kemampuannya dalam merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Para mekanik serta karyawan selalu siap memberikan penjelasan dan solusi atas setiap permasalahan kendaraan yang dihadapi pelanggan. Pelayanan yang sigap, waktu tunggu yang singkat, serta perhatian terhadap keluhan pelanggan menjadi faktor penting yang meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Bengkel ini juga memberikan jaminan atas hasil pekerjaan yang dilakukan. Setiap proses perbaikan disertai dengan garansi tertentu, sehingga menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, keahlian para mekanik yang profesional serta kemampuan berkomunikasi dengan baik menambah keyakinan pelanggan terhadap kinerja bengkel.

Kalimanis Bengkel Jaya pun menonjol dalam hal empati terhadap pelanggan. Karyawan menunjukkan keramahan dan kepedulian tinggi terhadap kebutuhan serta kondisi pelanggan.

Mereka juga berupaya menawarkan solusi yang menyesuaikan dengan kemampuan finansial dan kebutuhan spesifik setiap pelanggan, sehingga hubungan antara pelanggan dan bengkel terjalin lebih erat dan harmonis.

Secara keseluruhan, Kalimanis Bengkel Jaya telah berhasil menampilkan pelayanan yang optimal berdasarkan lima indikator utama, yaitu fasilitas fisik yang memadai, keandalan dalam memberikan layanan, responsivitas tinggi, jaminan kualitas kerja, serta sikap empati terhadap pelanggan. Kombinasi kelima aspek tersebut menjadikan bengkel ini mampu memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi setiap pelanggan yang mempercayakan perbaikan kendaraannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut, maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

(1). Kebersamaan antar karyawan di Kalimanis Bengkel Jaya, Desa Kalimanis, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan, masih menghadapi sejumlah tantangan yang dapat memengaruhi keharmonisan serta efektivitas kerja tim. Perbedaan karakter dan latar belakang individu sering kali menimbulkan jarak sosial yang berpotensi menghambat terciptanya rasa solidaritas di lingkungan kerja. Selain itu, beban kerja yang tinggi dapat menimbulkan tekanan dan stres di kalangan karyawan, sehingga menurunkan semangat serta kemauan mereka untuk berkolaborasi, yang pada akhirnya berdampak terhadap produktivitas kerja. Kurangnya komunikasi internal juga menjadi faktor penghambat yang dapat mengacaukan koordinasi antar karyawan dan menurunkan mutu pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah-langkah strategis untuk menumbuhkan budaya kerja yang inklusif, memperkuat komunikasi antar pegawai, serta mengatur beban kerja secara proporsional agar kebersamaan di antara karyawan tetap terpelihara.

(2). Pelayanan di Kalimanis Bengkel Jaya, Desa Kalimanis, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan, masih

dihadapkan pada beberapa kendala yang berpengaruh terhadap mutu layanan. Tantangan tersebut terutama berkaitan dengan aspek komunikasi, pengelolaan stres kerja, serta penguatan kerja sama antar anggota tim. Upaya perbaikan pada ketiga aspek tersebut menjadi penting agar kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat terus ditingkatkan dan memberikan hasil yang lebih optimal.

REFERENSI

- Akbar, M. C., Sukarwoto, S., & Silaen, N. K. (2023). Peran Faktor Kebersamaan Dan Kekeluargaan Dalam Meningkatkan Prestasi Taruna Taruni Di Politeknik Penerbangan Medan. *Sibatik* Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan, 2(6), 1729-1740.
- Fath, Y., & Rovita, A. (2018). Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi dengan Kepuasan Pelanggan. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 2(1), 37-56.
- Hasibuan, Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Nihra, N., & Amirulmukminin, A. (2023). Pengaruh Human Relation Dan Solidaritas Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Dompu. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6(2).
- Parasuraman, (2019). *Service Quality*. Jakarta. PT Gramedia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2018). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta Pustaka Pelajar.
- Rauf, E. U. T., & Mosschananza, H. (2025). Optimalisasi Implementasi Aplikasi E-Kinerja Dalam

- Pengembangan E-Government Di BKPSDM Kota Bandar Lampung. *JURIST: Jurnal Ilmu Hukum dan Ilmu Politik*, 2(2), 53-62.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, (2013). Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku. Jakarta, PT Gramedia Indonesia.
- Sinambela, (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suandi, (2019). *Pelayanan Publik*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Veithzal Rivai. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : Grafindo Persada.