

BAB VI

GAMBARAN UMUM, PAPARAN DATA DAN TEMUAN

PENELITIAN

A. Gambaran Umum Profil Bengkel Mobil Dio

1. Profil Bengkel Mobil Dio



Gambar 4.1 Profil. Bengkel Mobil Dio

Bengkel Mobil Dio merupakan bengkel yang cukup dikenal didaerahnya karena menawarkan layanan lengkap dan berkualitas tinggi. Bengkel dibuka hari senin-sabtu bekerja pada jam 08.00-16.00. Bengkel ini berdiri lahan 5m x 7m, meskipun kecil tempat usahanya tapi dalam melayani *service* tetap maksimal. Usaha ini berdiri ditengah-tengah perkampungan yang luas sehingga memudahkan pelanggan menuju ke tempat bengkel.

Secara umum, Bengkel Mobil Dio beroperasi sebagai bengkel mobil yang mengutamakan pelayanan profesional dan teknologi modern dalam setiap pengerjaannya yang berbeda dengan lainnya. Bengkel melayani berbagai jenis perawatan dan perbaikan kendaraan, mulai dari perawatan rutin seperti ganti oli, *tune-up*, *service* rem, hingga perbaikan

besar seperti overhaul mesin dan penggantian komponen penting lainnya. Dengan dukungan tenaga mekanik yang berpengalaman, Bengkel Mobil Dio mampu menangani berbagai merek dan tipe mobil, baik mobil lokal maupun impor.¹

Selama kegiatan berlangsung, bahwa karyawan menjalankan tugasnya secara mandiri namun tetap berkoordinasi dengan pemilik bengkel dalam pengambilan keputusan teknis, terutama pada kasus *service* besar atau perbaikan yang membutuhkan penggantian komponen. Karyawan juga menunjukkan sikap responsif terhadap pelanggan yang datang, baik untuk melakukan *service* maupun hanya berkonsultasi mengenai kondisi kendaraan. Dalam hal pencatatan dan dokumentasi pekerjaan, karyawan masih bergantung pada petunjuk langsung dari pemilik. Ketika ada pelanggan yang tidak langsung membayar atau meminta pembayaran ditunda, umumnya catatan hanya dibuat oleh pemilik bengkel, sementara karyawan hanya bertanggung jawab pada aspek teknis pekerjaan.²

Bengkel Mobil Dio juga dikenal karena komitmennya terhadap kualitas layanan. Bengkel menggunakan alat serta sparepart berkualitas tinggi agar hasil pekerjaan maksimal dan tahan lama. Selain itu, bengkel ini memiliki fasilitas lengkap dan nyaman, ruang tunggu yang bersih dan dilengkapi fasilitas penunjang seperti *Wi-Fi* dan minuman gratis,

¹ Bapak Dio, Pemilik Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 18 Januari 2025.

² Karyawan Bpk. Samsul Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 29 Mei 2025.

membuat pelanggan merasa nyaman selama menunggu proses perbaikan mobil selesai.

Selain layanan perbaikan dan perawatan, Bengkel Mobil Dio juga menawarkan layanan konsultasi dan pengecekan kendaraan secara menyeluruh. Bengkel berusaha memberikan solusi terbaik sesuai kebutuhan dan kondisi mobil pelanggan. Dengan pendekatan yang transparan, mekanik di Bengkel Mobil Dio selalu berusaha menjelaskan rinci pekerjaan yang akan dilakukan dan estimasi biaya, sehingga pelanggan tidak merasa dirugikan dan merasa dilibatkan dalam proses perawatan kendaraan mereka.³

Secara keseluruhan, observasi ini Bengkel Mobil Dio adalah bengkel mobil yang modern, profesional, dan terpercaya. Bengkel mengutamakan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan penggunaan teknologi terbaru dalam setiap pengerjaannya. Dengan jam operasional yang fleksibel dan layanan lengkap, Bengkel Mobil Dio siap membantu pelanggan menjaga performa dan keandalan kendaraan mereka, sekaligus memberikan pengalaman *service* yang nyaman dan aman. Karyawan di Bengkel Mobil Dio menunjukkan bahwa bekerja dalam suasana yang bersifat informal namun tetap fungsional. Meskipun belum memiliki sistem kerja yang terstruktur secara administratif, bengkel tetap mampu menjalankan tugasnya dengan baik berkat pengalaman dan kepercayaan yang telah dibangun dengan pemilik maupun pelanggan.

³ Bapak Dio, Pemilik Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 18 Januari 2025.

2. Lokasi

Bengkel Mobil ini terletak di kawasan strategis yang mudah diakses, tepatnya di Jl. Mastrip Gg III Sukorame Kec. Mojoroto Kota Kediri, tempatnya yang ramai dengan aktivitas perdagangan dan perumahan.

B. Paparan Data

Data Narasumber

No	Nama	Status	Pekerjaan
1.	Bapak Dio	Pemilik Bengkel	Montir
2.	Bapak Samsul	Karyawan	Asisten Montir
3.	Bapak Khohar	Pelanggan	Guru
4.	Bapak Oki	Pelanggan	Wirausaha (jual beli mobil)
5.	Bapak Kawakib	Pelanggan	Driver Grab
6.	Bapak Niko	Pelanggan	Wirausaha (jual air isi ulang)
7.	Bapak Kadir	Pelanggan	Petani
8.	Bapak Sugeng	Pelanggan	Penjual Pakan Burung
9.	Bapak Sodik	Pelanggan	Service Elektronik
10.	Bapak Rizal	Pelanggan	Peternak Ayam

Tabel data narasumber 4.1

1. Mekanisme *Service* dan Tahap Pembayaran di Bengkel Mobil Dio

Adapun mekanisme dalam pelayanan di Bengkel Mobil Dio, sebagai berikut:

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada pemilik bengkel mobil, sebagai berikut:

“Biasanya pelanggan datang melakukan servis, langsung kami tanyakan keluhan mobilnya apa. Setelah itu, kami periksa dulu secara singkat. Kalau perlu dicek lebih lanjut, kami bongkar mobil bagian tertentu. Setelah tahu kerusakannya, kami langsung konfirmasi pelanggan. Kalau pelanggan setuju, baru kami mulai kerja.”⁴

⁴ Bapak Dio, Pemilik Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 18 Januari 2025.

Setelah tahap pengecekan, peneliti melakukan wawancara tahapan proses perjanjian yakni:

“Nggak harus melakukan janji, bisa langsung datang atau langsung menghubungi. Tapi untuk servis besar seperti turun mesin atau ganti tranmisi, biasanya kami sarankan buat janji dulu biar kami bisa siapkan waktu dan teknisi.”⁵

Kemudian, pemilik bengkel memberikan penjelasan terkait setelah *service* dilakukan, dengan hasil wawancara yang diperoleh sebagai berikut:

“Setelah servis selesai, kami jelaskan apa saja yang sudah dikerjakan dan total biayanya. Umumnya pelanggan bayar tunai atau transfer. Tapi untuk pelanggan tetap, kadang ada yang minta bayar beberapa hari kemudian. Kalau saya sudah kenal baik, biasanya kami izinkan bayar nanti.”⁶

Peneliti melakukan wawancara terkait nota atau bukti setelah *service* yang diberikan pelanggan, tanggapan dari pemilik bengkel mobil Dio yaitu:

“Tentu, kami kasih nota tertulis, baik itu servis ringan maupun besar. Di dalam nota tercantum jenis servis harga sparepart, ongkos kerja, dan tanggal servis.”⁷

Dari hasil wawancara dengan pemilik bengkel bahwa mekanisme pelayanan di bengkel tersebut telah berlangsung secara sistematis dan mengutamakan kenyamanan pelanggan, kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan awal yang bersifat teknis. Jika ditemukan masalah yang lebih kompleks, mekanik melakukan pemeriksaan lanjutan seperti membongkar bagian tertentu. Dari sisi operasional, bengkel bersifat

⁵ Bapak Dio, Pemilik Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 18 Januari 2025.

⁶ Bapak Dio, Pemilik Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 18 Januari 2025.

⁷ Bapak Dio, Pemilik Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 18 Januari 2025.

fleksibel dalam menerima pelanggan, tidak mensyaratkan pembuatan janji terlebih dahulu kecuali untuk servis besar. Setelah *service* selesai, bengkel selalu menjelaskan detail pekerjaan dan total biaya kepada pelanggan. Pembayaran umumnya dilakukan secara tunai atau transfer, namun untuk pelanggan tetap diberi kelonggaran pembayaran di waktu berikutnya.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada karyawan Bengkel Mobil Dio terkait mekanisme yang dijalankan, dengan hasil sebagai berikut:

“Mekanisme kerja di bengkel ini sudah berjalan cukup baik meskipun belum menggunakan sistem yang terdokumentasi secara resmi. Setiap pagi, kami melakukan pemeriksaan ringan terhadap alat dan kesiapan kerja. Ketika pelanggan datang, kami langsung melakukan identifikasi awal terhadap keluhan kendaraan. Setelah itu kami memberikan estimasi jenis kerusakan kepada pemilik bengkel untuk dikonfirmasi kembali dengan pelanggan. Bila pelanggan setuju, servis dilanjutkan sesuai kebutuhan.”⁸

Peneliti kembali wawancara kepada karyawan Bengkel Mobil Dio terkait tahap pembayaran, yaitu:

“Setelah servis selesai dan kendaraan dinyatakan siap, pelanggan diberi informasi total biaya servis. Pembayaran dilakukan secara tunai, transfer, atau bayar dikemudian hari. Namun, untuk pelanggan tetap yang dikenal secara personal, biasanya diizinkan oleh pemilik bengkel”⁹

Lalu kemudian peneliti kembali wawancara kepada karyawan bengkel terkait dokumentasi dalam pencatatan keuangan, yakni:

“Sistem dokumentasi di bengkel ini masih bersifat semi-formal. Sebagian besar pencatatan dilakukan secara manual melalui nota servis. Untuk pelanggan tetap, kami memiliki riwayat catatan perbaikan yang disimpan oleh pemilik.”¹⁰

⁸ Karyawan Bpk. Samsul Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 29 Mei 2025.

⁹ Karyawan Bpk. Samsul Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 29 Mei 2025.

¹⁰ Karyawan Bpk. Samsul Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 29 Mei 2025.

pembayaran di kemudian hari, khususnya bagi pelanggan tetap yang sudah dikenal secara personal. Sementara itu, sistem pencatatan keuangan di bengkel masih bersifat semi-formal, di mana sebagian besar transaksi dicatat secara manual melalui nota servis. Untuk pelanggan tetap, riwayat catatan perbaikan disimpan secara khusus oleh pemilik bengkel.

Prosedur pemberian kelonggaran waktu pembayaran dilakukan berdasarkan kesepakatan lisan antara pemilik bengkel dan pelanggan, tanpa keterlibatan langsung karyawan dalam negosiasi tersebut

2. Kondisi Umum Terjadinya Konflik Hutang Piutang di Bengkel Mobil Dio

Setelah pemilik bengkel menjelaskan mekanisme proses *service* dan pembayaran, lalu peneliti meminta penjelasan terkait terjadinya hutang kepada pelanggan tetap tanpa adanya jaminan, dengan hasil wawancara yang diperoleh sebagai berikut:

“Awalnya karena banyak pelanggan tetap yang sudah saya kenal baik. Mereka biasa servis atau ganti sparepart, kadang pas mobil selesai, uangnya kurang. Karena saya percaya, jadi saya ijin untuk bayar belakangan. Niat bantu pelanggan juga, daripada mobilnya nggak selesai atau ditahan.”¹²

Kemudian peneliti wawancara kembali terkait perjanjian tertulis dalam transaksi hutang piutang, adapun hasil wawancara peneliti kepada pemilik bengkel Dio sebagai berikut:

“Tidak ada perjanjian tertulis, semua hanya lewat lisan, biasanya saya tanya, ‘kapan bisa bayar?’ lalu pelanggan jawab minggu depan atau awal bulan. Saya catat sendiri di buku nota misalnya nama

¹² Bapak Dio, Pemilik Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 18 Januari 2025.

pelanggan, tanggal dan jumlah hutang, tapi tidak pernah minta tanda tangan atau jaminan, saya dasarnya semuanya pada kepercayaan.”¹³

Dari tanggapan pemilik bengkel tersebut bahwa sistem pembayaran di Bengkel Mobil Dio bahwa didasarkan atas kepercayaan antara pemilik bengkel dan pelanggan. Pemilik bengkel mengakui bahwa kebijakan ini berawal dari pengalaman langsung dengan pelanggan tetap yang mengalami kesulitan keuangan saat melakukan *service*. Pemilik bengkel bersedia memberikan kelonggaran pembayaran tanpa meminta jaminan atau membuat perjanjian tertulis.

Lalu peneliti kembali wawancara terkait tertulis atau bukti resmi yang ditandatangani kedua belah pihak, tanggapan dari pemilik bengkel mobil Dio yakni:

“Kalau pakai surat atau tanda tangan, takutnya pelanggan malah tersinggung, merasa nggak dipercaya. Lagi pula, nominal utangnya biasanya tidak besar paling ratusan ribu sampai tiga juta rupiah. Selama ini, kepercayaan saja cukup. Saya pikir nggak perlu sampai segitunya.”¹⁴

Peneliti melakukan wawancara terkait masalah hutang yang tidak dibayar oleh pelanggan, tanggapan dari pemilik bengkel mobil Dio yaitu:

“Sering, terutama kalau pelanggan sudah lama tidak datang dan susah dihubungi. Ada janjinya satu minggu, tapi sampai sebulan belum bayar. Kalau ditagih kadang malah tersinggung, padahal saya juga perlu uang untuk operasional bengkel.”¹⁵

¹³ Bapak Dio, Pemilik Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 18 Januari 2025.

¹⁴ Bapak Dio, Pemilik Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 18 Januari 2025.

¹⁵ Bapak Dio, Pemilik Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 18 Januari 2025.

Lalu peneliti melakukan wawancara kembali terkait langkah untuk melakukan menyelesaikan masalah hutang, tanggapan pemilik bengkel mobil Dio sebagai berikut :

“Saya hubungi dulu lewat telepon. kalau nggak bisa dihubungi, saya coba *WhatsAap*. Kalau masih tidak ada kabar, saya datang baik-baik ke rumahnya, tanya kenapa belum bayar. Kadang saya meminta pelanggan untuk dicicil, selalu tidak digubris cuman janji-janji saja. Tapi saya tidak pernah bawa ke polisi atau pengadilan, karena nominalnya kecil dan saya tidak mau ribet malah memperpanjang urusan.”¹⁶

Berdasarkan hasil pernyataan pemilik bengkel mengungkapkan bahwa praktik hutang piutang yang terjadi di bengkel ini sepenuhnya didasarkan kepercayaan. Tidak adanya perjanjian tertulis atau bukti sah yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. Pemilik bengkel mengungkapkan alasan utama tidak dibuatnya perjanjian tertulis karena kekhawatiran akan menyinggung perasaan pelanggan, yang dapat dianggap sebagai bentuk ketidakpercayaan. Selain itu, nominal hutang yang tergolong kecil juga menjadi pertimbangan untuk melakukan dokumentasi formal. Pemilik bengkel juga menghadapi masalah keterlambatan atau kegagalan pembayaran oleh pelanggan merupakan hal yang sering terjadi, terutama ketika pelanggan sulit dihubungi dan mengabaikan kewajibannya. Upaya yang ditempuh meliputi komunikasi melalui telepon dan pesan *WhatsAap*, hingga pendekatan langsung ke rumah pelanggan dengan cara yang sopan. Ini menunjukkan bahwa pemilik bengkel lebih memilih penyelesaian secara kekeluargaan dibanding membawa ke ranah hukum.

¹⁶ Bapak Dio, Pemilik Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 18 Januari 2025.



Gambar 4.3 Upaya Penagihan

Peneliti kembali wawancara terhadap pemilik bengkel terkait pengalaman penagihan hutang sampai terjadinya konflik atau perselisihan antara pelanggan dan pemilik bengkel, hasil yang diperoleh :

“Memang pernah terjadi pelanggan terlambat membayar dan saya berusaha menagih lewat telepon bahkan WhatsAap. Namun, terkadang ada yang menanggapi dengan tidak sopan atau bahkan marah. Saya pernah mengalami situasi di mana percakapan berubah menjadi adu mulut karena pelanggan merasa tertekan dan saya merasa dirugikan. Dari beberapa pelanggan juga membela dirinya dengan alasan kesulitan keuangan, tapi ada juga yang bersikap menghindar dan tidak menanggapi sama sekali.”¹⁷

Hasil wawancara tersebut menggambarkan tantangan yang dihadapi pemilik Bengkel Mobil Dio dalam menagih pembayaran dari pelanggan yang terlambat membayar. Upaya penagihan yang dilakukan melalui komunikasi telepon dan *WhatsAap* terkadang menemui hambatan

¹⁷ Bapak Dio, Pemilik Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 18 Januari 2025.

berupa respons negatif dari pelanggan, seperti sikap tidak sopan atau kemarahan.

Setelah peneliti wawancara dengan pemilik bengkel, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada karyawan Bengkel Mobil Dio terkait bentuk perjanjian hutang yang terjadi di bengkel, yakni:

“Bentuk perjanjian hutang-piutang di bengkel ini menggunakan lisan atau tidak tertulis. Ketika pelanggan menyampaikan bahwa belum bisa melakukan pelunasan pada saat kendaraan selesai diservis, pemilik bengkel biasanya memberikan kelonggaran waktu. Kesepakatan ini tidak berbentuk tertulis, melainkan hanya dicatat secara manual di nota servis pelanggan.”¹⁸

Hasil wawancara kepada karyawan menunjukkan bahwa perjanjian hutang-piutang di Bengkel Mobil Dio hanya dilakukan secara lisan. Ketika pelanggan menyatakan belum mampu melunasi pembayaran saat kendaraan selesai diservis, pemilik bengkel memberikan kelonggaran waktu sebagai bentuk fleksibilitas dan kepercayaan terhadap pelanggan. Meskipun demikian, kesepakatan tersebut tidak dituangkan dalam bentuk tertulis resmi, melainkan hanya dicatat secara manual pada nota servis pelanggan.

Kemudian peneliti kembali wawancara kepada karyawan Bengkel Mobil Dio terkait pertimbangan dalam memberikan kelonggaran waktu pembayaran:

“Pertimbangan ini karena banyak pelanggan tetap dan memiliki hubungan baik kepada pemilik bengkel. Faktor yang sering terjadi pelanggan pada posisi ekonomi tidak stabil. Sehingga pemilik bengkel memilih memberikan keringanan dengan harapan pelanggan melunasi ketika sudah mampu.”¹⁹

¹⁸ Karyawan Bpk. Samsul Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 29 Mei 2025.

¹⁹ Karyawan Bpk. Samsul Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 29 Mei 2025.

Dari hasil yang di peroleh karyawan mengungkapkan bahwa di Bengkel Mobil Dio memberikan pertimbangan khusus terhadap pelanggan tetap yang memiliki hubungan baik dengan bengkel. Karena banyak pelanggan yang berada dalam kondisi ekonomi yang tidak stabil, pemilik bengkel memilih untuk memberikan keringanan pembayaran sebagai bentuk toleransi dan dukungan.

Peneliti kembali wawancara kepada karyawan Bengkel Mobil Dio bahwa kendala yang dihadapi dalam sistem perjanjian hutang tanpa jaminan, dengan hasil:

“Kendala yang terjadi itu ketika pelanggan tidak menepati janjinya untuk membayar. Kadang ada pelanggan yang sulit dihubungi setelah kendaraan diambil atau dikembalikan, pelanggan hanya memberikan janji yang terus menerus. Padahal ini juga berpengaruh pada keuangan bengkel yang seharusnya untuk suku cadang yang di beli terlebih dahulu dengan uang pribadi pemilik bengkel.”²⁰

Hasil wawancara tersebut mengungkapkan bahwa kendala utama yang dihadapi Bengkel Mobil Dio terkait dengan pembayaran pelanggan. Seringkali pelanggan tidak menepati janji pembayaran setelah kendaraan selesai diperbaiki dan diambil, bahkan ada yang sulit dihubungi sehingga menimbulkan ketidakpastian. Kondisi ini berdampak langsung pada keuangan bengkel, terutama karena pemilik bengkel harus menggunakan dana pribadi untuk membeli suku cadang terlebih dahulu.

²⁰ Karyawan Bpk. Samsul Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 29 Mei 2025.

Lalu kemudian peneliti kembali wawancara terhadap karyawan Bengkel Mobil Dio terkait situasi yang menyebabkan pemilik bengkel terlibat konflik dengan pelanggan yang menunda pembayaran, hasil:

“Konflik antara pemilik bengkel dan pelanggan terjadi ketika pelanggan menunda pembayaran dalam waktu yang lama tanpa memberi kabar. Seperti pelanggan yang sudah beberapa kali menjanjikan akan melunasi hutang dalam waktu dekat, namun sampai waktu yang dijanjikan tidak pembayaran atau komunikasi sama sekali.”²¹

Dari tanggapan tersebut bahwa karyawan mengungkapkan konflik antara pemilik bengkel dan pelanggan sering kali muncul akibat penundaan pembayaran yang berlangsung dalam jangka waktu lama tanpa adanya komunikasi dari pihak pelanggan. Situasi ini diperparah oleh janji-janji yang tidak ditepati oleh pelanggan untuk melunasi hutang dalam waktu dekat, namun kenyataannya tidak ada pembayaran maupun kabar sama sekali pada waktu yang telah disepakati.

3. Alasan Terjadinya Konflik Hutang-Piutang di Bengkel Mobil Dio

Setelah peneliti mengetahui permasalahan yang sering terjadi di Bengkel Mobil Dio, selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pelanggan Bengkel Mobil Dio untuk menanyakan alasan menunda membayar hutang yang telah dilakukan. Peneliti melakukan wawancara kepada lima pelanggan. Yang pertama peneliti melakukan wawancara langsung kepada pelanggan yang bernama Bapak Khohar dengan wawancara sebagai berikut:

“Waktu saya servis mobil tahun lalu, sebenarnya saya tidak punya cukup uang karena tanggal gajian masih seminggu lagi. Tapi mobil memang harus segera diperbaiki karena saya pakai untuk kerja

²¹ Karyawan Bpk. Samsul Bengkel Mobil Dio, Hasil Wawancara, 29 Mei 2025.

harian. Saya sudah jelaskan ke pihak bengkel, dan mereka mengerti. Saya minta waktu sampai gaji saya turun. Sebenarnya saya merasa tidak enak juga, karena saya sadar ini tanggung jawab saya. Tapi karena sudah sering servis di situ dan saling percaya, saya yakin bisa diselesaikan baik-baik. Saya juga sudah simpan nota dan catatan dari bengkel sebagai pengingat.”²²

Dari hasil yang diperoleh peneliti setelah wawancara kepada pelanggan yang pertama bahwa pelanggan tersebut menyampaikan alasan penundaan pembayaran karena belum menerima gaji. Pelanggan menunjukkan itikad baik dengan memberi tahu pihak bengkel dan menjanjikan waktu pelunasan. Hubungan yang sudah terjalin lama serta kepercayaan menjadi faktor utama pemilik bengkel mengizinkan pembayaran ditunda. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada pelanggan kedua yang bernama Bapak Oki:

“Secara pribadi, saya sangat memahami bahwa keterlambatan pembayaran berdampak pada kelangsungan operasional bengkel. sebenarnya saya sudah niat bayar, tapi sekarang sedang nunggu uang dari teman yang punya hutang ke saya. Jadi posisi saya juga lagi terjepit. Saya sudah hubungi teman saya, katanya minggu ini dia transfer, tapi sampai sekarang belum masuk juga. Servis kemarin memang mendadak, jadi saya terpaksa minta waktu ke bengkel, jadi saya terpaksa minta waktu ke bengkel. Saya juga bilang ke Pak dio, kalau uang dari teman itu sudah masuk, langsung saya bayar.”²³

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa penundaan pembayaran dilakukan pelanggan disebabkan oleh kondisi keuangan yang sedang terhambat akibat pihak lain yang belum juga melunasi hutangnya kepada pelanggan tersebut. Pelanggan berada dalam posisi yang sulit (terjepit) karena arus kasnya tergantung pada pembayaran dari pihak ketiga.

²² Pelanggan Bpk. Khohar, Hasil Wawancara, 25 Januari 2025.

²³ Pelanggan Bpk. Oki, Hasil Wawancara, 25 Januari 2025.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada pelanggan ketiga yang bernama Bapak Kawakib dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Saya kerja sebagai driver Grab, dan sejak bulan lalu orderan makin sepi, apalagi setelah ada banyak pengemudi baru dan kondisi ekonomi lagi turun. Pendapatan saya menurun drastis, kadang sehari Cuma dapat 2-3 penumpang. Sementara kebutuhan rumah tangga tetap harus jalan. Mobil juga alat kerja saya satu-satunya, jadi waktu rusak kemarin saya terpaksa servis meskipun belum ada dana. Saya sebenarnya tidak niat untuk menunda, tapi situasinya memaksa. Saya juga sedang menunggu hasil penjualan sawah, yang rencana akan saya pakai untuk bayar semua utang, termasuk ke bengkelnya Pak Dio. Saya juga janji akan bayar secepatnya setelah urusan tanah itu selesai.”²⁴

Dari hasil wawancara peneliti menemukan hasil bahwa pelanggan menunda pembayaran bukan niat buruk, tetapi karena kondisi ekonomi yang sulit dan pendapatan yang tidak stabil sebagai pengemudi Grab. Sehingga pelanggan harus memprioritaskan kebutuhan rumah tangga terlebih dahulu. Mobil sebagai alat kerja utama tetap harus diservis agar bisa digunakan, meskipun dana untuk pembayaran servis belum tersedia. Pelanggan juga mengungkapkan adanya harapan dan rencana untuk melunasi hutang setelah menerima hasil penjualan sawah. Ini menunjukkan adanya sumber pendapatan alternatif yang sedang diupayakan untuk menyelesaikan kewajiban pembayarannya.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada pelanggan keempat yang bernama Bapak Niko dengan hasil berikut:

“Penundaan pembayaran yang saya lakukan bukan karena saya menghindari kewajiban, melainkan karena pemasukan dalam usaha yang saya jalankan. Selain itu, ada kewajiban bulanan seperti sewa tempat, perawatan alat, dan gaji karyawan yang harus saya prioritaskan agar usaha tetap berjalan. Saya sudah konfirmasi ke Pak Dio saya bayar bulan depan. Setiap kali saya mengatakan akan

²⁴ Pelanggan Bpk. Kawakib, Hasil Wawancara, 25 Januari 2025.

membayar bulan depan, itu berdasarkan estimasi pemasukan yang saya perkirakan sebelumnya. Namun, seringkali kenyataan tidak sesuai dengan rencana karena ada kebutuhan mendadak.”²⁵

Dari hasil pemaparan diatas dapat diketahui bahwa penundaan pembayaran dijelaskan bukan disebabkan oleh niat menghindari kewajiban, melainkan karena keterbatasan arus kas yang disebabkan oleh tanggung jawab usaha yang harus diprioritaskan. Pelanggan juga secara sadar mengakui tanggung jawab moral terhadap utangnya.

Peneliti melakukan wawancara kelima kepada pelanggan yang bernama Bapak Kadir:

“Secara ekonomi, kondisi saat ini masih dalam masa tunggu hasil panen padi. Sebagai petani, siklus keuangan saya bergantung pada musim tanam dan panen yang berlangsung sekitar tiga hingga empat bulan sekali. Ketika kendaraan saya rusak kemarin, itu terjadi masa tanam, dan saya tidak memiliki dana saat itu. Semua modal sudah saya tanamkan untuk pupuk, benih, dan tenaga kerja. Jadi saya meminta waktu sampai panen.”²⁶

Dari hasil diatas mengungkapkan bahwa penundaan pembayaran hutang bukan disebabkan oleh kelalaian atau niat menghindari kewajiban, melainkan karena siklus ekonomi musiman sebagai seorang petani. Disebabkan ketidakmampuan membayar terjadi akibat seluruh dana dialokasikan untuk biaya produksi pertanian seperti pupuk, benih, dan tenaga kerja, yang memang membutuhkan modal besar diawal musim tanam.

Dari sisi lain, peneliti melakukan wawancara terhadap pelanggan yang melakukan penundaan pembayaran tetapi sudah lunas biaya

²⁵ Pelanggan Bpk. Niko, Hasil Wawancara, 25 Januari 2025.

²⁶ Pelanggan Bpk. Kadir, Hasil Wawancara, 25 Januari 2025.

service di Bengkel Mobil Dio, pelanggan pertama yang bernama Bapak Sugeng, dengan hasil sebagai berikut :

“Waktu itu saya mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan pembayaran servis mobil karena ada kebutuhan mendesak yang tidak bisa saya tunda. Saya memiliki usaha kecil di bidang peternakan ayam kampung, dan saat itu sebagian ayam saya terserang penyakit yang cukup serius. Jika tidak segera ditangani, saya khawatir akan mengalami kerugian yang jauh lebih besar. Maka dari itu, dana yang awalnya saya siapkan untuk membayar servis mobil terpaksa saya alihkan dulu untuk membeli obat, suplemen, dan kebutuhan lainnya bagi ternak saya. Namun setelah kondisi ternak membaik dan pemasukan kembali normal, saya langsung melunasi pembayaran tersebut tanpa harus ditagih lagi.”²⁷

Hasil wawancara pelanggan pertama mengungkapkan keterlambatan pembayaran atas jasa servis kendaraan bukan disebabkan oleh kelalaian atau itikad tidak baik, melainkan karena adanya kondisi darurat yang berkaitan dengan keberlangsungan usaha. Pelanggan yang bersangkutan mengelola usaha kecil di bidang peternakan ayam kampung dan pada waktu yang bersamaan menghadapi kendala serius berupa serangan penyakit terhadap ternaknya. Hal ini memaksa pelanggan untuk mengalihkan dana yang semula telah dialokasikan untuk pelunasan pembayaran servis mobil, guna menutupi kebutuhan mendesak dalam rangka penyelamatan usaha.

Kemudian peneliti melakukan wawancara terhadap pelanggan kedua yang konsisten dalam melunasi pembayaran tepat waktu oleh Bapak Sodik, dengan hasil wawancara yaitu :

“Sejak awal, saya memang berkomitmen untuk membayar servis tepat waktu. Menurut saya, jasa yang sudah diberikan harus dibayarkan yang sesuai dan tidak ditunda. Saya menjalankan usaha usaha kecil servis elektronik, dan dari hasil usaha tersebut saya

²⁷ Pelanggan Bpk. Sugeng, Hasil Wawancara, Mei 2025.

sisihkan sebagian untuk kebutuhan servis kendaraan. Saya merasa jika saya ditolong dulu dengan servis tanpa pembayaran langsung, maka tanggung jawab saya segera menyelesaikan pembayaran tersebut tanpa diingatkan.”²⁸

Dari hasil wawancara dengan pelanggan kedua memiliki komitmen kuat untuk membayar biaya servis tepat waktu sebagai bentuk tanggung jawab atas jasa yang telah diterima. Pelanggan juga menjelaskan bahwa meskipun menjalankan usaha kecil dengan pendapatan terbatas, ia secara sadar menyisihkan dana khusus untuk memenuhi kewajiban pembayaran servis kendaraan.

Peneliti melakukan wawancara kepada pelanggan terakhir menyatakan sebelumnya pernah melakukan *service* tetapi menunggu ketersediaan dana oleh , dengan hasil diperoleh sebagai berikut :

“Waktu itu saya memang sudah ada rencana untuk servis mobil karena performanya sudah mulai menurun. Tapi kondisi keuangan saya lagi kurang stabil. Saya sedang menunggu pembayaran dari beberapa pelanggan saya juga. Jadi, waktu itu saya tunda dulu servis sampai dana masuk. Setelah ada uang, baru saya datang lagi ke bengkel dan langsung diservis. Biasanya saya servis di sini karena pelayanannya bagus dan mekaniknya bisa dipercaya. Saya juga merasa nyaman karena sebelumnya saya pernah diberi keringanan pembayaran, walaupun tetap saya bayar penuh setelahnya. Karena itu saya tetap ingin servis di bengkel dio, hanya saja sekarang saya sedang menyesuaikan kondisi keuangan dulu.”²⁹

Hasil wawancara yang didapatkan kepada pelanggan terakhir bahwa pelanggan memiliki niat baik untuk melakukan servis di Bengkel Mobil Dio, namun terkendala oleh kondisi keuangan yang sedang tidak stabil. Pelanggan menunda service karena menunggu pemasukan dari pelanggannya sendiri, sehingga pembayaran dan pelayanan baru dapat

²⁸ Pelanggan Bpk. Sodik, Hasil Wawancara, 29 Mei 2025.

²⁹ Pelanggan Bpk. Rizal, Hasil Wawancara, 29 Mei 2025.

dilakukan setelah dana tersedia. Kepercayaan dan kenyamanan terhadap bengkel serta pengalaman mendapatkan keringanan pembayaran sebelumnya menjadi faktor penting yang membuat pelanggan tetap memilih Bengkel Mobil Dio sebagai tempat service.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu berupa data primer dan data sekunder yang diperoleh dari metode pengumpulan data di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dalam mekanisme pelayanan di Bengkel Mobil Dio secara sistematis dan mengutamakan kenyamanan pelanggan. Namun, dalam praktik hutang-piutang di bengkel ini tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang seharusnya setiap transaksi pembayaran didukung oleh dokumen tertulis, terutama yang bersifat tertunda.
2. Penyebab utama tidak dibuatnya perjanjian tertulis bukan sekedar nominal kecil, tetapi lebih pada pertimbangan yang mengkhawatirkan akan menyinggung perasaan pelanggan tetap, yang dapat berujung pada rusaknya hubungan baik dan hilangnya kepercayaan pelanggan.
3. Pemilik bengkel seringkali mengalami kesulitan keuangan akibat pembayaran yang tertunda atau tidak dibayar sama sekali. Hal ini, memaksa pemilik bengkel untuk menalangi biaya operasional harian, seperti pembelian suku cadang dan pembayaran gaji tenaga kerja. Kondisi ini mengakibatkan beban finansial dan kelancaran pelayanan yang dihadapi bengkel.

4. Alasan konflik pelanggan menunda pembayaran di Bengkel Mobil Dio disebabkan ketidaksengajaan. Pelanggan menunda pembayaran karena kondisi keuangan yang sedang tertekan berbagai situasi ekonomi pelanggan.
5. Upaya penyelesaian hutang-piutang yang dilakukan Bengkel Mobil Dio mengandalkan pendekatan kekeluargaan dan komunikasi persuasif. Pemilik bengkel lebih memilih menagih secara langsung melalui telepon, *WhatsApp*, atau mendatangi rumah pelanggan, tanpa melibatkan pihak ketiga.
6. Karyawan tidak dilibatkan dalam proses negosiasi pembayaran yang ditunda. Seluruh kesepakatan dilakukan langsung antara pemilik bengkel dan pelanggan. Karyawan hanya menjalankan tugas teknis dalam pelayanan dan tidak memiliki kewenangan dalam pengelolaan hutang piutang.