

# **IBM BAGI KELOMPOK PENGUSAHA MIKRO PENINGKATAN MUTU PELAYANAN BENGKEL SEPEDA MOTOR SEMARANG**

**Soedarmadi dan Aprih Santoso**

**Fakultas Ekonomi Universitas Semarang**

## **RINGKASAN**

Para mitra pada awalnya membuka bengkel sepeda motor tidak didukung dana yang cukup untuk menambah sarana alat-alat kerja dengan kemampuan mengelola yang masih terbatas. Melalui pengadaan sarana/alat-alat tersebut, sebagaimana yang telah disepakati bersama tim pengabdian, maka pengadaan ini dapat dipenuhi melalui pembelian alat-alat yang terdiri dari : 2 buah *HIDS*, 2 buah *FIDT*, 2 *PRESSURE GEUGE*, dan 2 buah KOMPRESOR beserta INSTALASI PIPA. Selanjutnya melalui *workshop*, agar dapat menggunakan dengan trampil dan benar terhadap alat-alat tsb. Dengan didukung pelatihan manajemen bengkel diharapkan kemampuan mengelola bengkel yang baik akan berdampak pada peningkatan kepercayaan pelanggan.

**Kata kunci:** IBM bengkel, *workshop*, pelatihan

## **PENDAHULUAN**

Kota Semarang sebagai ibukota provinsi Jawa Tengah yang memiliki posisi *geostrategis* karena berada pada jalur lalu lintas ekonomi pulau Jawa, dan merupakan koridor pembangunan Jawa Tengah yang terdiri dari empat simpul pintu gerbang yakni koridor pantai Utara; koridor Selatan ke arah kota-kota dinamis seperti Kabupaten Magelang, Surakarta yang dikenal dengan koridor Merapi – Merbabu, koridor Timur ke arah Kabupaten Demak & Grobogan; dan Barat menuju Kabupaten Kendal.

Dalam perkembangan dan pertumbuhan Jawa Tengah, Semarang

sangat berperan terutama dengan adanya pelabuhan, jaringan transport darat (jalur kereta api dan jalan) serta transport udara yang merupakan potensi bagi simpul transportasi Regional Jawa Tengah dan Kota Transit Regional Jawa Tengah. Posisi lain yang tak kalah pentingnya adalah kekuatan hubungan dengan luar Jawa, secara langsung sebagai pusat wilayah nasional bagian tengah.

Jaringan transportasi darat terutama dari pusat kota yang menuju ke daerah-daerah pelosok pedesaan perkembangannya luar biasa sehingga mendorong perkembangan jumlah alat transportasi terutama sepeda motor. Berdasarkan data Samsat wilayah

Semarang 2, jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang hingga akhir tahun 2014 mencapai 1.552.515 unit kendaraan bermotor roda dua. Kalau di Semarang ada tiga Samsat berarti 3 kali 1.552.515 unit = ± 4.657.545 unit kendaraan bermotor roda dua.

Peningkatan jumlah sepeda motor tersebut tentunya akan memberikan dampak peningkatan jasa pemeliharaan, perbaikan, dan kenyamanan berkendara atau lebih dikenal jasa bengkel sepeda motor. Keberadaan bengkel-bengkel sepeda motor untuk mampu bersaing harus bisa menunjukkan penampilan yang memberikan daya tarik bagi calon pengguna atau pelanggan. Daya tarik ini meliputi kondisi tempat, peralatan-peralatan yang dipakai, penataan atau *layout* bengkel, ruang tunggu pengguna selama menunggu motor diperbaiki, serta mekanik sebagai pelayan jasanya.

Bengkel sepeda motor merupakan bentuk jasa pelayanan, jika ingin bertahan dan sukses harus selalu berusaha meningkatkan kualitas jasa pelayanannya. Sebagaimana diketahui ada lima dimensi jasa pelayanan menurut Leonard L. Berry, A. Parasuraman, dan V.A. Zeithaml (1985), dalam Kotler (1996) yang meliputi :

1. Bukti langsung (*tangibles*), yang terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan pekerja, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yang terdiri dari kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para pekerja untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan
4. Keyakinan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki pemilik jasa.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dalam perspektif *Total Quality Management*, sebagai paradigma baru dalam menjalankan usaha dengan memaksimalkan daya saing melalui perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. Hal ini sejalan dengan Goetsh dan Davis (1994) dalam Fandy Tjiptono (2000) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sebagai bengkel yang diharapkan dapat memberikan daya tarik pada penggunaanya, hal ini tidak dapat dipisahkan peranan dari pemilik bengkel untuk bisa mewujudkan kebutuhan-kebutuhan bengkel. Bilamana belum mampu memenuhi kebutuhan secara keseluruhan, maka dapat dilakukan dengan membuat skala prioritas. Bagi bengkel-bengkel yang usianya masih relatif muda maka salah satu yang bisa diandalkan adalah dengan menjual sebagian aset atau mencari pinjaman dari pihak ketiga atau dari lembaga-lembaga keuangan.

Latar belakang para mekanik atau pemilik bengkel ini sebelum membuka usaha bengkel, mereka membekali diri melalui kursus montir yang diselenggarakan lembaga kursus LPK "DJIENKA ABADI" Semarang. Dengan bekal ketrampilan yang telah diperoleh, mereka berusaha menciptakan lapangan kerja sendiri yaitu membuka bengkel sepeda motor dengan peralatan yang diusahakan sendiri. Sebagai pelaku, manajer dan sekaligus pemilik bengkel, yang belum mengenal sepenuhnya bagaimana

mengelola bengkel secara profesional, sehingga masih dibutuhkan banyak waktu untuk meningkatkan kemampuan profesinya.

Bengkel-bengkel ini keberadaannya menyebar diberbagai tempat di Semarang dan Demak yang dekat berbatasan dengan Semarang. Berdasarkan data yang mereka himpun sementara ada dua puluh lima (25) mekanik / pemilik bengkel sepeda motor sebagai alumni LPK 'Djienea Abadi. Atas inisiatifnya mereka selalu berkomunikasi dengan rekan-rekannya minimal sebulan sekali melalui paguyuban. Pertemuan melalui paguyuban ini berpindah-pindah disamping dapat mengetahui tempat bengkel rekan-rekannya. Namun yang lebih penting mereka bisa berbagi pengalaman ketika mereka mengalami masalah atau kendala saat dalam menangani bengkel. Permasalahan-permasalahan dibengkel masing-masing bisa disampaikan dipaguyuban untuk dibahas guna dicari penyelesaiannya. Semua tadi masih terbatas dalam usaha meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dalam menangani sepeda motor .

Dari sejumlah bengkel tersebut, dibutuhkan dua bengkel sepeda motor sebagai mitra program I<sub>b</sub>M, yaitu :

(1) Bengkel milik Nur Jamil, yang beralamat di jalan Kuduraya no.18, RT 01/RW 02, Kelurahan Kudu, Kecamatan Genuk, Kota Semarang. Lokasi cukup strategis dipinggir jalan landasan beton dan berselang-seling landasan aspal yang merupakan jalan alternatif menuju kota Semarang jalur tengah dari arah timur atau dari wilayah Demak atau sebaliknya. Banyak dilewati mobil pribadi dan sepeda motor sehingga merupakan jalur produktif secara ekonomi bagi jasa bengkel sepeda motor. Jika merujuk pada pedoman lima dimensi kualitas jasa, bengkel mitra ini hampir semuanya dapat dikatakan masih dibawah dari memadai. Aspek sarana kerja yang akan menghasilkan jasa layanan tampak atau bukti langsung, seperti peralatan kerja masih minim dari cukup, sarana komunikasi belum ada, pekerja belum menunjukkan atribut tertentu, sedangkan mengenai aspek manajemen yang berkaitan kehandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati dalam menangani pekerjaan masih belum menunjukkan bentuk pelayanan yang prima. Pemahaman tentang konsumen adalah raja (*the customer*

*is King*) masih kurang mendapat perhatian, (Buchori Alma, 2005).

(2) Bengkel milik Muh.Sahidi, beralamat Bandung Rejo, RT 01/RW 06, Kecamatan Mranggen, Kabupaten Demak. Lokasi dipinggir jalan kampung dengan badan jalan beton cor cukup ramai lalu lintas motor roda dua dekat jalan raya antar kota Purwodadi – Semarang dan masih ditunjang dekat dengan pasar tradisional Mranggen, sehingga usaha bengkel sepeda motor sangat memberikan harapan secara ekonomi. Mengenai aspek sarana kerja yang berkaitan sarana fisik yang digunakan untuk memberikan pelayanan masih terdapat beberapa kekurangan serta dari aspek manajemen belum dijalankan secara profesional maka permasalahannya hampir sama dengan bengkel mitra.

Kedua mitra tersebut awalnya membuka bengkel sepeda motor tidak didukung dana yang cukup untuk menambah sarana alat-alat kerja dengan kemampuan mengelola yang masih terbatas. Bengkel sepeda motor ini dapat dikategorikan sebagai usaha mikro. Menurut UU UMKM No.20/2008, Usaha Mikro yaitu usaha produktif milik orang perorangan dan /

atau badan usaha perorangan dengan criteria asset maksimum 50 juta rupiah dan omzet maksimum 300 juta rupiah. Hanya karena didorong semangat wirausaha yang tinggi untuk mewujudkan serta keinginan meningkatkan ketrampilan sebagai mekanik yang telah mereka miliki.

### Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan disini akan menjelaskan kegiatan-kegiatan yang terkait dengan permasalahan-permasalahan yang dihadapi kedua mitra yang secara umum sama yaitu adanya keterbatasan dana untuk pengadaan alat-alat kerja bengkel serta

kemampuan mengelola yang belum profesional.

Adapun pelaksanaan kegiatannya, adalah sbb :

#### a. Sarana/ alat-alat bengkel

Hal ini pelaksanaanya melalui pengadaan sarana/alat-alat tersebut, sebagaimana yang telah disepakati bersama tim pengabdian. Pengadaan ini dapat dipenuhi melalui pembelian alat-alat tersebut yang terdiri dari : 2 buah *HIDS*, 2 buah *FIDT*, 2 *PRESSURE GEUGE*, dan 2 buah *KOMPRESOR* beserta *INSTALASI PIPA*.

*FIDT*



*Kompresor*



*Pressure Geuge*



## b. Pengelolaan Bengkel

Hal ini telah dilakukan melalui :

- **Workshop** : Terhadap alat-alat, agar dapat menggunakan dengan

trampil dan benar ,dengan dibimbing instruktur yang sangat menguasai penggunaan alat-alat tsb.



Peserta workshop bersama mitra beserta alat-alat bengkel yang baru diterimakan.



Salah satu kegiatan dimana peserta lagi mendengarkan penjelasan dari instruktur.

▪ **Pemberian Pelatihan Manajemen Bengkel.**

Seiring dengan pertumbuhan bisnis jasa bengkel sepeda motor, maka kemampuan pemilik bengkel dalam mengelola usahanya sangat penting. Kemampuan mengelola bengkel yang baik akan berdampak pada peningkatan kepercayaan pelanggan yang pada akhirnya berdampak pula pada kinerja bengkel. Kemampuan mengelola bengkel meliputi kemampuan mengelola SDM dan sarana bengkel, menyusun lay-out bengkel, menerapkan sistem administrasi suku cadang, hingga kepuasan pelanggan.

.Dengan manajemen yang baik para pelaku bisnis bengkel sepeda motor dapat mengukur tingkat produktifitas, efisiensi dan prospek bengkel ke depan.

Tujuan dari pelatihan ini adalah :

1. Memahami alur kerja dan *layout* bengkel

2. Memahami manajemen peralatan dan perlengkapan
- 3..Memahami manajemen suku cadang
4. Memahami manajemen Tenaga Kerja Bengkel
5. Memahami promosi dan kepuasan pelanggan
6. Memahami administrasi dan sistim informasi bengkel
7. Memahami membangun jaringan usaha

Setelah mengikuti pelatihan ini peserta diharapkan mampu :

1. Mengelola bengkel sepeda motor secara professional.
2. Mengelola SDM di bengkel secara efisien dan produktif
3. Mengetahui ukuran–ukuran perbaikan sesuai standar yang berlaku dan juga penggunaan peralatan umum dan khusus



Para peserta saat mengikuti pelatihan.

**Berdasarkan tujuan dari pelatihan maka dapat dijelaskan sebagai berikut :**

**1. Memahami Alur kerja dan Layout Bengkel**

Merencanakan penataan peralatan dan perlengkapan bengkel sehingga dapat tercipta suasana bengkel yang aman dan nyaman serta menarik, serta berdaya guna maksimal. Penempatan peralatan dan perlengkapan dikaitkan dengan ruangan bengkel sehingga menimbulkan kesan menarik bagi konsumen, mudah dan membantu karyawan untuk bekerja, dan menimbulkan kesan rapih dan bersih • Menentukan alur kerja di bengkel sehingga dapat tercipta suasana kerja yang efektif dan efisien baik dari segi peralatan maupun tenaga kerja. Urutan dan alur kerja sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman, tidak saling menyalahkan, dan tanggung jawab masing-masing individu yang jelas.

**2. Memahami Manajemen Peralatan dan Perlengkapan**

Menata peralatan dan perlengkapan yang diperlukan dan penataannya sehingga mudah di gunakan dan mudah dikontrol Mengatur penempatan dan penggunaan setiap peralatan dan perlengkapan, misalnya siapa yang bertanggung jawab di



komputer dan bagaimana mengatur keamanan datanya, penempatan peralatan dan siapa yang boleh menggunakannya, dan siapa yang bertanggung jawab penyimpanannya.

### **3. Memahami Manajemen Suku Cadang**

Mengendalikan pengadaan dan pengeluaran *sparepart*, baik waktu pembelian maupun waktu penjualan. Kapan dan kemana *sparepart* itu harus diadakan, siapa yang membeli, siapa yang menerima, bagaimana cara menerimanya, bagaimana cara pengeluaraannya. Menempatkan *sparepart* sesuai kelompoknya sehingga mudah ditemukan dan mudah dikontrol. Menyimpan dan mengelompokkan *sparepart* sesuai fungsinya, sehingga memudahkan pengontrolan dan pencarian waktu diperlukan. Memberikan kode untuk pengelompokan *sparepart*. Memberikan kode *sparepart* dan peralatan serta perlengkapan sesuai dengan kelompok dan fungsinya

### **4. Memahami Manajemen Tenaga Kerja Bengkel**

Menentukan jumlah tenaga kerja yang paling efisien. Jumlah tenaga kerja yang paling tepat sesuai dengan potensi pasar dan sesuai dengan fungsi yang ada di bengkel. Menentukan status dan pembagian tiap karyawan tugas dan tanggung jawab setiap karyawan, sehingga tidak terjadi saling lepas tanggung jawab dan saling menyalahkan. Menentukan sistem pengupahan dan sistim insentif. Menentukan gaji, insentif, bonus setiap karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Membuat SOP (standar prosedur operasional). Membuat peraturan tertulis tentang urutan tugas dan tanggung jawab pekerjaan di bengkel, misalnya jam dan hari kerja dan sebagainya.

### **5. Memahami Promosi dan Kepuasan Pelanggan**

Memberikan gambaran bagaimana mempromosikan bengkel mulai dari promosi awal (memanggil pelanggan) sampai dengan mempertahankan pelanggan dengan jalan memberikan kepuasan yang prima. Ada berbagai cara promosi yang dapat dilakukan oleh bengkel, seperti iklan, online, website, kerjasama dengan berbagai pihak, dan cara pelayanan yang menarik sehingga pelanggan mempunyai keinginan untuk kembali lagi, dan bagaimana cara menarik minat pelanggan untuk mau kembali lagi.

### **6. Memahami Administrasi dan Sistem Informasi Bengkel**

Menentukan jenis dokumen yang diperlukan, fungsinya serta penanggung jawab yang berhubungan dengan dokumen tersebut. Ada berbagai dokumen yang harus disiapkan, masing-masing dokumen itu mempunyai fungsi sendiri-sendiri, misalnya faktur/nota bengkel dapat berfungsi sebagai alat promosi, bukti pengeluaran uang sebagai alat kontrol dan sebagainya. Menentukan sistem pencatatan, pengelompokan, penyimpanan data serta analisa data baik manual ataupun secara computerized menggunakan software bengkel. Cara termudah untuk mengelola administrasi bengkel yang baik adalah dengan bantuan perangkat lunak, karena pada perangkat lunak ini sesudah sesuai dengan sistem dokumentasi dan alur kerja bengkel, disamping penyimpanan data dapat lebih mudah dan efisien.

#### **7. Memahami Membangun Jaringan Usaha**

Memberikan gambaran jaringan usaha bidang perbengkelan melalui Asosiasi dan Koperasi, dengan prinsip sapu lidi, makin banyak teman dan makin besar jaringan maka makin besar peluang usaha. Lembaga pelatihan dapat berfungsi sebagai koordinator para pengusaha bengkel, sehingga gabungan ini dapat berfungsi memperkuat keberadaan bengkel baik terhadap pelanggan, supplier, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, seperti: Dapat bernegosiasi ke supplier tentang kebijakan harga, discount dan sebagainya. Dapat dipakai untuk peningkatan pelayanan pelanggan dan kerja sama dengan pihak lain.



Bengkel mitra Moh Sahidi terlihat kabel instalasi kompresor serta rantai keramik.



Bengkel mitra Nur Jamil terlihat kabel instalasi kompresor .

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dengan berakhirnya program Ibm ini, maka diperoleh :

### **Kesimpulan :**

Para mitra bengkel sepeda motor setelah mendapatkan hibah beberapa peralatan kerja hendaknya lebih bersemangat untuk memberikan pelayanan kepada penggunanya dengan manajemen yang baik. Calon pengguna dan pengguna menjadi semakin percaya sehingga akan selalu datang lagi bilamana ada keluhan mengenai sepeda motor.

### **Saran :**

Para mitra bengkel sepeda motor agar selalu memberikan pelayanan kepada para penggunanya dengan baik serta *selalu memperbaiki manajemennya* dengan harapan pengguna-pengguna ini agar dapat mengajak datangnya pengguna-pengguna atau konsumen yang lain. Para mitra diharapkan juga dapat menjadi contoh bagi bengkel-bengkel sepeda motor yang lain.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Anonim, **Undang-Undang tentang Usaha Mikro, Kecil, dan, Menengah**, No. 20 / tahun 2008

Buchori Alma, 2005, **Kewirausahaan Untuk Mahasiswa dan Umum**, Penerbit Afabeta, Bandung.

Fandy Tjiptono, 2000, **Strategi Bisnis Modern**, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Suharyadi, dkk, 2007, **Kewirausahaan Membangun Usaha Sukses Sejak Usia Muda**, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.