

## STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MERDEKA MOTOR, JAKARTA

Muhammad Hanif Moersid<sup>1</sup>, Wulan Rahma Dewi<sup>2</sup>

<sup>1)</sup> Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

<sup>2)</sup> Fakultas Bisnis Universitas Insan Pembangunan Indonesia

Email: [hanif.moersid@gmail.com](mailto:hanif.moersid@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan strategi yang tepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Bengkel Merdeka Motor, Jakarta. Metode penelitian ini menggunakan metode analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity & Threat*) dan analisis IPA (*Interpretative Phenomenological Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan belum memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan data internal perusahaan ditemukan bahwa terdapat keluhan pelayanan dan fluktuasi penjualan dalam waktu satu tahun terakhir. Berdasarkan analisa data menunjukkan bahwa Bengkel Merdeka Motor perlu memperluas pemasaran melalui berbagai media sosial, meninjau kembali harga jasa yang ditawarkan dan memenuhi stok suku cadang untuk jenis mobil-mobil yang populer dalam meningkatkan pelayanan sehingga pelanggan merasa puas.

**Kata Kunci :** Strategi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

### PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir konsep dari kepuasan konsumen telah menarik perhatian, organisasi kini mencoba memahami konsep ini. Salah satu hal penting dalam memasarkan barang dan jasa adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah terpenuhinya ekspektasi konsumen. Adalah penilaian konsumen dari produk, pelayanan maupun produk atau jasa yang tersedia memenuhi ekspektasi dalam mengkonsumsinya termasuk kurang atau lebihnya kepuasan terhadap hal tersebut. Oliver, R.L (2010). Salah satu hal penting dalam memasarkan barang dan jasa adalah

kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah terpenuhinya ekspektasi konsumen. Penilaian konsumen dari produk, pelayanan maupun produk atau jasa yang tersedia memenuhi ekspektasi dalam mengkonsumsinya termasuk kurang atau lebihnya kepuasan terhadap hal tersebut.

Memberikan kualitas pelayanan yang baik secara konsisten memanglah tidak mudah namun menguntungkan bagi penyedia layanan. Zeithaml, V. A (1988). Menurut Gronroos (2001) konsep dari pelayanan telah didefinisikan dalam beberapa cara. Pelayanan didefinisikan sebagai konsep “sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang sifatnya tidak berwujud seperti biasanya, terjadi dalam interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau sumber daya berbentuk fisik maupun system penyedia jasa yang diberikan sebagai solusi permasalahan pelanggan”. Tiga inti definisi dari ini adalah; (1)aktifitas; (2)interaksi; (3)solusi untuk permasalahan pelanggan.

Premis kualitas pelayanan sebagai tumpuan kompetitif dalam kepemimpinan pasar telah dikenal baik oleh riset akademis dan organisasi pelayanan terkemuka. Hal ini telah semakin penting untuk perusahaan tidak hanya menjadi yang terbaik, namun mempertahankan kepemimpinan dalam pasar yang semakin kompetitif. Untuk melindungi kepentingan jangka panjang, organisasi pelayanan mencari cara untuk membangun dan mempertahankan relasi yang telah ada dengan konsumennya. Kandampully, J. (1998).

Kualitas pelayanan adalah penilaian dari tingkatan dimana pelayanan di berikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Memberikan pelayanan berkualitas berarti memenuhi harapan pelanggan secara

konsisten. Menurut Balinado (2021) kepuasan konsumen di bengkel perbaikan mobil dipengaruhi oleh dua faktor diantaranya; relaibilitas dan empati.

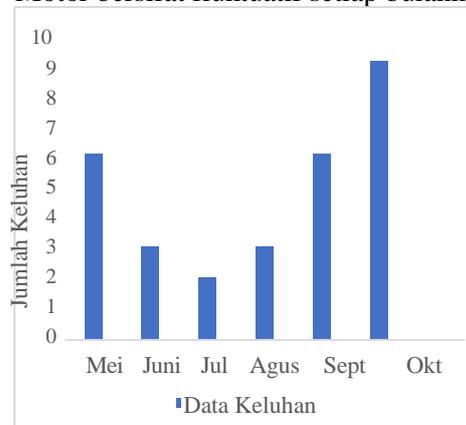
Studi yang dilakukan Juha (2012) dengan menggunakan data primer terhadap pemangku kebijakan di bengkel kendaraan mobil Veho Autotalot Oy Pitäjänmäki, Finlandia bahwa hal-hal yang Karyawan dan mekanik yang ramah, kondisi bengkel yang bersih dan pencahayaan yang baik, memiliki komitmen terhadap pelanggan, dapat menjelaskan terhadap perbaikan maupun biaya ekstra dari estimasi awal, dapat mempresentasikan pertanyaan pelanggan secara komperhensif, pelanggan merasa aman dan nyaman meninggalkan kendaraannya untuk dilakukan perbaikan.

Menurut Brito (2007) hal-hal yang penting dalam perbaikan kendaraan mobil oleh para konsumen diantaranya adalah;

- a. Menjaga estimasi harga perbaikan seperti diawal
- b. Perbaikan dengan mutu sesuai biaya
- c. Perbaikan akurat sesuai keluhan maupun kerusakan
- d. Mekanik dapat dipercaya
- e. BerkomitmenKemauan untuk menyelesaikan keluhan pada kendaraan pelanggan
- f. Berkomitmen terhadap estimasi waktu perbaikan yang telah ditentukan
- g. Pengetahuan dan kemampuan karyawan dan mekanik
- h. Kondisi perlengkapan penunjang perbaikan mobil

Bengkel Merdeka Motor di jalan RC. Veteran, Jakarta Selatan adalah pusat perbaikan kendaraan roda empat yang telah berdiri sejak Januari 2022 yang melayani perbaikan seperti; perbaikan berkala, kaki-kaki, mesin, elektrik transmisi otomatis dari berbagai merk mobil. Bengkel Merdeka Motor memiliki kapasitas sekitar delapan sampai sepuluh mobil, delapan mekanik dan enam staf. Bengkel ini telah melayani perbaikan mobil sejak tahun 2022. Bengkel ini melayani perbaikan mobil sektor kaki-kaki dengan biaya yang lebih terjangkau dibandingkan perbaikan di Bengkel Resmi, seperti contoh; perbaikan *Racksteer* dengan biaya mulai dari Rp. 1.500.000,-, perbaikan

*Tierod, Rackend, Balljoint & Link Stabilizer* dengan biaya mulai dari Rp. 1.000.000,- dan beberapa layanan perbaikan lainnya. Perbaikan umumnya memakan waktu mulai dari empat jam kerja hingga dua belas jam kerja tergantung tingkat kerusakan dan kesulitan perbaikan. Bengkel Merdeka Motor memberikan layanan kemudahan kepada pelanggannya seperti; antar-jemput kendaran, *home service*, makan dan minum bagi pelanggan yang menunggu, cuci vakum mobil setelah perbaikan dan fasilitas ruang tunggu AC. Berdasarkan survey data pelanggan Bengkel Merdeka Motor kepuasan pelanggan di Bengkel Merdeka Motor bersifat fluktuatif setiap bulannya.



Sumber: Bengkel Merdeka Motor, 2023 (diolah)

**Grafik 1.** Data Keluhan Pelanggan

Berdasarkan Grafik 1. menunjukkan setiap bulannya kepuasan pelanggan di bengkel merdeka motor bersifat fluktuatif. Hal tersebut menjadi kekhawatiran bagi pengelola Bengkel Merdeka Motor jika hal tersebut terus terjadi dapat mengganggu keberlangsungan bisnis. Maka dari itu untuk mencegah hal tersebut perlu dilakukan kajian mengenai apa yang dapat menjadi penyebab yang membuat tidak pastinya kepuasan pelanggan di Bengkel Merdeka Motor.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, kualitatif, analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) dan analisis IPA (*Interpretative Phenomenological Analysis*) untuk melihat kepuasan pelanggan di Bengkel Merdeka Motor. Dengan mempertimbangkan

kelebihan dan kekurangan yang di miliki oleh Bengkel Merdeka Motor. Selain itu metode tersebut mengkaji faktor eksternal yang dapat menjadi peluang dan ancaman bagi kelancaran bisnis Bengkel Merdeka Motor dengan mengkaji hal-hal tersebut diharapkan dapat diidentifikasi hal-hal apa saja yang dapat memperbaiki kepuasan pelanggan di Bengkel Merdeka Motor.

Analisis SWOT merupakan teknik perencanaan strategis yang digunakan untuk membantu seseorang atau organisasi mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terkait persaingan bisnis atau perencanaan proyek. Analisis SWOT bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama internal dan eksternal yang penting untuk mencapai tujuan. Teknik ini dapat memandu bisnis menuju strategi yang lebih mungkin berhasil, dan menjauhi strategi yang selama ini, atau mungkin akan, kurang berhasil.

Dalam melakukan analisis SWOT dan analisis IPA menggunakan informasi yang didapatkan dari berbagai data yang dimiliki oleh Bengkel Merdeka Motor. Dalam mengkaji kelemahan Bengkel Merdeka Motor digunakan data dari survei kepuasan di Bengkel Merdeka Motor. Selain itu, untuk melihat kelebihan dan kelemahan dari Bengkel Merdeka Motor dilakukan observasi terhadap pihak-pihak di Bengkel Merdeka Motor, seperti; pemilik, karyawan dan pelanggan bengkel merdeka motor. Selain melihat data survey kepuasan pelanggan, *in depth interview* dengan pihak terkait, dilakukan juga *desk study* untuk mengetahui kondisi eksternal untuk mengetahui peluang dan ancaman terhadap Bengkel Merdeka Motor.

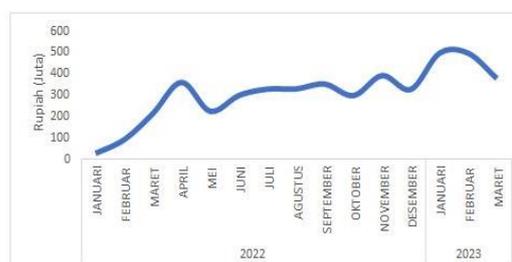
Untuk melihat secara mendalam terkait apa yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Bengkel Merdeka Motor dilakukan dengan melakukan analisis *Interpretative Phenomenological Analysis (IPA)*. Analisa IPA dilakukan untuk melihat lebih dalam dan menganalisa bagaimana kondisi dari dalam Bengkel Merdeka Motor dan kondisi eksternal dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di

Bengkel Merdeka Motor. Dengan menggunakan metode analisa IPA diharapkan dapat mengkaji secara dalam mengenai pengalaman dari pihak yang terkait di Bengkel Merdeka Motor dan bagaimana pengalaman tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan bagaimana membuat strategi berdasarkan pengalaman tersebut.

Melalui informasi yang didapat dari sumber-sumber yang telah disebutkan akan dilakukan analisa untuk mengetahui hal-hal apa saja yang dapat menambah atau mengurangi kepuasan pelanggan di Bengkel Merdeka Motor. Selain itu juga untuk merumuskan saran yang dapat digunakan oleh Bengkel Merdeka Motor untuk memperbaiki kondisi kepuasan pelanggan saat ini. Data yang digunakan adalah data perusahaan yang dimiliki Bengkel Merdeka motor, data tersebut berbentuk data penjualan dan data kepuasan konsumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam kurun waktu satu tahun terakhir penjualan di Bengkel Merdeka Motor mengalami fluktuasi tiap bulannya. Dapat dilihat pada grafik 2, Bengkel Merdeka Motor mengalami peningkatan penjualan yang cukup signifikan sejak bulan Januari hingga April tahun 2022. Namun, tren penjualan mengalami penurunan pada bulan Mei tahun 2022 dan baru meningkat kembali pada bulan Januari tahun 2023, meskipun mengalami penurunan kembali pada bulan Maret di tahun yang sama. Hal ini dapat dilihat pada Grafik 2. berikut.



Sumber: Bengkel Merdeka Motor, 2023 (diolah)

Grafik 2. Penjualan Bengkel Merdeka Motor

**Tabel 1.** Matriks Analisis SWOT

	<p><b>Strength (S)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemauan untuk menyelesaikan masalah mobil pelanggan</li> <li>• Fasilitas menunggu nyaman</li> <li>• Garansi perbaikan</li> </ul>	<p><b>Weakness (W)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan Suku Cadang</li> <li>• Kondisi Peralatan Mekanik (<i>tools</i>)</li> <li>• Kurangnya publikasi</li> </ul>
<p><b>Opportunity (O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minat masyarakat terhadap bengkel rekondisi kaki-kaki</li> <li>• Kebijakan pemerintah tentang Uji Emisi</li> </ul>	<p>S-O Strategy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memprioritaskan jasa rekondisi kaki-kaki</li> <li>• Membuat jasa uji emisi.</li> </ul>	<p>W-O Strategy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memprioritaskan ketersediaan suku cadang untuk jasa rekondisi kaki-kaki</li> <li>• Melakukan publikasi yang lebih luas.</li> <li>• Menawarkan jasa uji emisi dengan harga terjangkau</li> </ul>
<p><b>Threat (T)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bengkel pesaing di sekitar</li> <li>• Menurunnya daya beli Masyarakat</li> <li>• Harga jasa bengkel pesaing lebih murah</li> </ul>	<p>S-T Strategy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menawarkan jasa perbaikan mobil yang lebih terjangkau dibandingkan dengan bengkel lain.</li> <li>• Memperluas system garansi yang sudah ada.</li> </ul>	<p>W-T Strategy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggencarkan publikasi mengenai jasa yang ditawarkan bengkel.</li> <li>• Membuat paket jasa perbaikan dengan biaya yang lebih kompetitif.</li> </ul>

Sumber : data primer diolah (2023)

**Analisa SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat)**

**1. Strength (Kekuatan)**

**Kemauan untuk menyelesaikan masalah mobil pelanggan;** Bengkel Merdeka Motor berkomitmen untuk menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggannya. Pihak bengkel juga bekerjasama dengan bengkel spesialis lainnya seperti; bengkel AC, bengkel perbaikan dan pengecatan bodi, bengkel *spooring*. Hal ini dilakukan untuk menunjang kebutuhan pelanggan yang telah mempercayakan kendaraan mobilnya kepada Bengkel Merdeka Motor.

**Fasilitas menunggu nyaman;** Bengkel Merdeka Motor memiliki beberapa lokasi ruang tunggu yaitu; ruang tunggu dalam dengan fasilitas AC, televisi dan karaoke, ruang tunggu lantai dua, ruang tunggu luar dan mushola. Pelanggan dapat

melihat proses perbaikan kendaraan mobilnya dari setiap ruang tunggu yang telah tersedia. Pelanggan diberikan pelayanan berupa minuman dan makanan selama menunggu kendaraan mobilnya diperbaiki.

**Garansi perbaikan;** Bengkel Merdeka Motor memberikan garansi perbaikan untuk suku cadang yang direkondisi selama enam sampai dua belas bulan (tergantung jenis rekondisi) dan garansi suku cadang selama satu bulan sehingga pelanggan tidak perlu khawatir apabila terdapat keluhan setelah perbaikan kendaraan mobilnya.

**Pelayanan Home Service;** Kondisi pasca pandemi menciptakan situasi dimana masyarakat dibatasi pergerakannya sehingga untuk terus bersaing bengkel-bengkel otomotif melakukan inovasi salah satunya adalah *home service*. *Home service* dalam dunia bengkel otomotif adalah dimana

pelanggan tidak perlu membawa kendaraannya ke bengkel untuk melakukan perawatan maupun perbaikan, namun dapat dilakukan di tempat yang diinginkan pelanggan.

## 2. *Weakness (Kelemahan)*

**Ketersediaan suku cadang;** Dalam perbaikan kendaraan mobil salah satu hal terpenting adalah ketersediaan suku cadang, tanpa suku cadang maka perbaikan akan terhambat secara waktu pengerjaan. Dalam kasus ini Bengkel Merdeka Motor seringkali kekurangan stok suku cadang tersedia sehingga harus memesan terlebih dahulu ke toko suku cadang terdekat, hal ini memperpanjang estimasi waktu perbaikan kendaraan mobil pelanggan dan membuang biaya ongkos hanya untuk membeli suku cadang secara spesifik untuk kendaraan mobil yang sedang dikerjakan.

**Kondisi peralatan mekanik (*tools*);** Kunci-kunci atau *tools* sangat penting untuk menunjang pekerjaan mekanik untuk memperbaiki kendaraan mobil. Dalam situasi di Bengkel Merdeka Motor ditemukan bahwa sering terjadi kekurangan atau kehilangan kunci-kunci yang disebabkan kurangnya pengawasan dari pihak-pihak petinggi dan kurangnya disiplin dari para mekanik itu sendiri dalam menggunakan kunci-kuncinya.

**Kurangnya publikasi;** Publikasi kini menjadi senjata utama para pemilik usaha untuk menawarkan produk yang dimilikinya kepada calon pelanggannya. Publikasi tidak hanya melalui media cetak saja, sekarang dapat dilakukan di media sosial seperti; *Google, Facebook, Youtube*, dan banyak lainnya dengan biaya yang relatif lebih rendah dibandingkan mengiklankan di media cetak maupun tulis. Selama ini Bengkel Merdeka Motor telah menggunakan publikasi media sosial dan publikasi langsung menggunakan spanduk di depan bengkel, namun belum penggunaan media sosial belum optimal, sehingga banyak calon pelanggan yang tidak tergapai dari publikasi tersebut.

## 3. *Opportunity (Kesempatan)*

**Minat masyarakat terhadap**

**bengkel rekondisi kaki-kaki;** Dahulu apabila suku cadang kaki-kaki mobil seperti, Peredam Kejut, *Tie Rod, Stabilizer Link, Balljoint, Racksteer* dan komponen kaki-kaki lainnya apabila mengalami kerusakan harus diganti unit, namun sekarang komponen tersebut bisa direkondisi kembali dengan harga jauh lebih murah dibandingkan mengganti baru contohnya, harga rekondisi *Racksteer* untuk mobil merk Honda HR-V adalah Rp. 1.500.000 apabila mengganti unit baru orisinil bisa mencapai Rp. 10.000.000,- belum termasuk jasa pasang, ataupun menggunakan merk lain seperti Heiker dengan harga kisaran Rp. 3.500.000,- belum termasuk jasa pasang. Hal ini bisa menjadi peluang bagi Bengkel Merdeka Motor untuk lebih banyak menggapai pelanggan-pelanggan baru.

**Kebijakan pemerintah tentang Uji Emisi;** Pada bulan Oktober tahun 2022 pemerintah melakukan penegasan untuk setiap kendaraan bermotor melakukan sertifikasi uji emisi berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 66 Tahun 2020 Tentang Uji Emisi Gas Buang Kendaraan Bermotor. Apabila masyarakat tidak dapat memenuhi standar sertifikasi ini maka akan dikenakan sanksi berupa tilang maupun denda yang telah ditentukan. Dengan adanya hal ini maka masyarakat dituntut untuk melakukan perawatan dan perbaikan kendaraan bermotornya dalam studi ini khususnya kendaraan mobil. Bengkel dapat melakukan layanan persiapan uji emisi seperti, penggantian Oli Mesin, Filter Udara, Busi, *Tune up*, dan komponen pendukung lainnya.

## 4. *Threat (Ancaman)*

**Harga jasa bengkel pesaing lebih murah;** Harga jasa menjadi salah satu pertimbangan yang cukup signifikan bagi calon pelanggan untuk memutuskan apakah mereka akan melakukan perbaikan kendaraan mobilnya dibengkel yang menurut mereka sesuai dengan kemampuan dana yang akan di keluarkan. Harga yang ditawarkan Bengkel Merdeka Motor untuk berbagai macam perbaikan ditawarkan lebih tinggi dibandingkan bengkel pesaing seperti contoh; Bengkel Merdeka Motor menjual jasa perbaikan *Racksteer* mulai dari Rp.

1.500.000,- untuk mobil umum seperti, Honda Mobilio, Toyota Agya, Suzuki Ertiga dan lainnya. sampai dengan Rp. 3.500.000 untuk mobil mewah seperti, Mercedes Benz, BMW, Lexus dan lainnya. Sedangkan harga yang ditawarkan di Bengkel Trans Jaya Makmur, Jakarta Timur untuk perbaikan *Racksteer* mobil umum diharga Rp. 1.250.000,- dengan bonus perbaikan komponen kaki-kaki lainnya seperti, *tierod*, *stabilizer link*, *ball-joint*.

**Bengkel pesaing di sekitar;** Bengkel Merdeka Motor memiliki beberapa bengkel sejenis yang dapat menjadi ancaman atau persaingan diantaranya adalah; Bengkel Ban Oli Service (BOS), Bengkel Uban Jaya Motor, dan Bengkel DDR. Bengkel-bengkel tersebut telah melayani perbaikan kendaraan mobil jauh sebelum Bengkel Merdeka Motor sehingga dapat dipastikan telah memiliki pelanggan lebih banyak dan memiliki pengalaman yang lebih baik.

**Menurunnya daya beli masyarakat;** Menurut Kementerian Perindustrian Republik Indonesia telah terjadi penurunan daya beli domestik, ini disebabkan oleh beberapa hal seperti, kenaikan suku bunga, melonjaknya harga bahan bakar minyak (BBM), melemahnya nilai tukar mata uang rupiah. Hal ini menjadi ancaman bagi Bengkel Merdeka Motor karena masyarakat enggan mengeluarkan uangnya untuk melakukan perbaikan mobil dan lebih memilih untuk menyimpannya atau memprioritaskan hal lain terlebih dahulu.

### **Analisis IPA (Interpretative Phenomenological Analysis)**

Pembahasan ini berfokus kepada pelayanan di Bengkel Merdeka Motor yang dibahas menggunakan teori-teori pelayanan terutama di perbengkelan, data-data perusahaan, observasi penulis yang dilakukan di Bengkel Merdeka Motor dan *desk study*. Kini persaingan dalam dunia bisnis kendaraan bermotor semakin ketat dengan adanya teknologi baru, inovasi-inovasi di bidang produk dan kemudahan dalam melakukan perawatan kendaraan, hal ini membuat perusahaan harus mampu mengatasi dan mengantisipasi datangnya ancaman pesaing dengan memanfaatkan peluang yang ada sehingga dapat

memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, Rust (1993).

**Tabel 1. Tema Induk dan Tema Super-ordinat**

Tema Induk	Tema Super-ordinat
Pelayanan	Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer diolah (2023)

Berdasarkan Grafik 1 tertulis bahwa Bengkel Merdeka Motor mengalami tingkat keluhan yang fluktuatif, keluhan ini terdiri mulai dari; kurangnya ketelitian mekanik, komitmen waktu yang tidak sesuai hingga biaya perbaikan yang mahal. Penulis melakukan observasi terhadap rutinitas di lokasi bahwa masih sering terjadi kelalaian dari para karyawan untuk menjaga kepuasan para pelanggannya. Kelalaian yang umum terjadi adalah dimana mekanik tidak melakukan pengecekan kembali setelah perbaikan sehingga ketika pelanggan telah pulang mengeluhkan dalam perjalanannya kondisi kendaraan mereka terdapat gangguan seperti bunyi-bunyi yang tidak seharusnya. Ketika terjadi hal seperti ini pihak bengkel akan memberikan garansi pekerjaan dan pelanggan akan kembali membawa kendaraannya ke bengkel untuk diinvestigasi lebih lanjut apa yang menyebabkan hal tersebut. Hal seperti ini akan menjadi salah satu kekecewaan pelanggan terhadap bengkel karena kurangnya ketelitian terhadap kendaraannya.

Untuk kembali membuat kembali kepercayaan dari pelanggan pihak bengkel memberikan penawaran khusus seperti, diskon pada kedatangan berikutnya. Hal ini cukup berhasil dibuktikan dengan pelanggan yang melakukan perawatan berikutnya (*repeat order*) di Bengkel Merdeka Motor.

Penulis juga melakukan observasi terhadap jenis-jenis kendaraan mobil yang datang ke Bengkel Merdeka Motor, kendaraan didominasi oleh mobil jenis minibus seperti, Toyota Agya, Honda Brio, Suzuki Ertiga dan beberapa tipe lainnya. Mobil jenis tersebut sudah banyak dikenal oleh penggunanya untuk dijadikan armada taksi daring (Gocar, Grabcar, Maxim), dengan pemakaian yang begitu sering

kondisi mobil membutuhkan perawatan lebih.

Untuk kendaraan mobil yang lebih mewah kelasnya seperti, Mercedes Benz, Lexus dan Toyota Alphard tidak terlalu sering frekuensi kedatangannya, umumnya kendaran jenis ini melakukan perbaikan rekondisi di bagian kemudi yaitu, *Column Steering* komponen ini apabila melakukan perbaikan di bengkel resmi tidak bisa direkondisi harus diganti unit baru yang memakan harga jauh lebih mahal dan harus melakukan pemesanan ke negara produksi asalnya dengan estimasi pengiriman bisa lebih dari tujuh hari kerja sedangkan untuk perbaikan rekondisi hanya memakan waktu sekitar delapan jam kerja.

Bengkel ini memiliki ruang tunggu dan mushola dengan kapasitas bisa sampai 6 orang dengan fasilitas televisi dan pendingin ruangan. Pelanggan juga dilayani dengan minuman yang tersedia seperti; kopi, teh, air mineral, untuk makanan akan diberikan berupa satu porsi Nasi Padang atau Nasi Campur.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya yang menggunakan analisa SWOT dan analisa IPA mengenai penurunan penjualan pada bulan Maret tahun 2023 maka direkomendasikan untuk meningkatkan beberapa pelayanan yang diharapkan dapat memperbaiki jumlah penjualan. Pertama, dengan memperluas pemasaran melalui berbagai media sosial yang banyak digunakan mayoritas masyarakat agar mereka mendapatkan informasi penawaran-penawaran dari Bengkel Merdeka Motor. Kedua, kepada Bengkel Merdeka Motor agar dapat mempertimbangkan dan meninjau kembali terhadap harga jasa yang ditawarkan kepada pelanggannya untuk lebih bersaing terhadap bengkel-bengkel sejenis yang telah gencar memberikan penawaran-penawaran spesial kepada pelanggannya.

Seperti yang dijelaskan sebelum dilihat bahwa terjadi kenaikan keluhan pelanggan mulai dari bulan Juli s.d. bulan Oktober tahun 2023. Berdasarkan analisa yang telah dibahas diperlukan perbaikan dari sisi pelayanan dengan memenuhi stok dari suku cadangnya untuk jenis mobil-mobil

yang populer untuk mempersingkat waktu perbaikan sehingga pelanggan akan lebih puas dan bengkel dapat melayani terhadap pelanggan berikutnya lebih cepat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Perwira Redi, A. A. N. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*.
- Benzaghta, M. A., Elwalda, A., Mousa, M. M., Erkan, I., & Rahman, M. (2021). SWOT analysis applications: An integrative literature review. *Journal of Global Business Insights*.
- Dawal, S. Z., Taha, Z., & Ismail, Z. (2009). Effect of job organization on job satisfaction among shop floor employees in automotive industries in Malaysia. *International Journal of Industrial Ergonomics*.
- Djoemadi, F. R., Setiawan, M., Noermijati, N., & Irawanto, D. W. (2019). The Effect of Work Satisfaction on Employee Engagement. *Polish Journal of Management Studies*
- Edvardsson, B., Gustafsson, A., & Roos, I. (2005). Service portraits in service research: a critical review. *International Journal of Service Industry Management*.
- Kandampully, J. (1998). Service quality to service loyalty: A relationship which goes beyond customer services.
- Koro, M., Sutomo, M., & Farid, F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Cahaya Terang di Bungku Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*.
- Leigh, D. (2010). *SWOT Analysis. Handbook of Improving Performance*

- in the Workplace. Namugenyi, C., Nimmagadda, S. L., & Reiners, T. (2019). Design of a SWOT Analysis Model and its Evaluation in Diverse Digital Business Ecosystem Contexts. *Procedia Computer Science*.
- Namugenyi, C., Nimmagadda, S. L., & Reiners, T. (2019). Design of a SWOT Analysis Model and its Evaluation in Diverse Digital Business Ecosystem Contexts. *Procedia Computer Science*.
- Oliver, R. L. (2010). Customer Satisfaction. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*.
- Pereira Zamith Brito, E., Luís Beneduzzi
- Aguilar, R. and Artur L. Brito, L. (2007). Customer choice of a car maintenance service provider: A model to identify the service attributes that determine choice. *International Journal of Operations & Production Management*.
- Rusama, J. (2012). Developing a car maintenance service concept for business customers – a case study of Veho Autotalot Oy.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*.