

Analisis Optimalisasi Sistem Administrasi Guna Meningkatkan Efisiensi Layanan di Bengkel Mobil Yuda Palembang

Diah Putri Islamy¹, Icuq Muhammad Sakir², Sutinah³

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STISIPOL Candradimuka, Palembang

³ Program Studi Ilmu Komunikasi, STISIPOL Candradimuka, Palembang

E-mail: diah.putri.islamy@stisipolcandradimuka.ac.id, icuksakir@stisipolcandradimuka.ac.id,
sutinah@stisipolcandradimuka.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted:

29 Maret 2025

Review:

10 April 2025

Accepted:

21 April 2025

Available online:

28 April 2025

ABSTRAK

Usaha bengkel mobil merupakan usaha yang menarik ditinjau dari pasar serta permintaan pasar dan akan terus berkembang selama terjadi peningkatan jumlah penjualan mobil penumpang dan jumlah populasinya. Perkembangan jumlah industri otomotif belum seimbang antara pertumbuhan jumlah bengkel pendukung layanan jual beli alat dan juga bengkel servis. Pemanfaatan teknologi dapat menunjang dan meningkatkan keberhasilan kegiatan bisnis, sehingga banyak perusahaan yang berlomba-lomba menerapkan teknologi untuk bersaing dengan perusahaan lain. Mengingat kemajuan teknologi yang pesat, perusahaan harus tetap mengetahui kemajuan teknologi saat ini dan berusaha untuk melampaui pesaing mereka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif data atau informasi dikumpulkan melalui wawancara terhadap informan, data di analisis melalui tiga tahapan yaitu. Reduksi, penyajian data dan kesimpulan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui optimalisasi sistem administrasi yang tepat di bengkel Yuda Palembang. Hasil penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan bengkel Yuda secara umum sudah baik, diantaranya kejujuran, kesopanan dan keramahan, keadilan, kecepatan dan ketepatan dalam bekerja, mutu barang yang bagus, harga jasa yang diberikan standar (kompetitif). Namun masih ada beberapa yang masih belum, diantaranya kebersihan yang masih kurang, fasilitas yang masih kurang lengkap dan ketersediaan barang yang masih kurang lengkap serta teknologi adminitrasi yang belum jelas dan tidak ada. Sehingga tidak adanya data pelanggan.

Kata Kunci: Sistem Administrasi, Efesien Layanan, Bengkel

ABSTRACT

The car repair shop business is an attractive business in terms of the market and market demand and will continue to grow as long as there is an increase in the number of passenger car sales and the population. The development of the automotive industry has not been balanced between the growth in the number of workshops supporting equipment buying and selling services and also service workshops. The use of technology can support and increase the success of business activities, so many companies are competing to apply technology to compete with other companies. Given the rapid advancement of technology, companies must stay up to date on current technological advances and strive to surpass their competitors. This research uses a qualitative approach, data or information is collected through interviews with informants, the data is analyzed through three stages, namely. Reduction, presentation of data and conclusions. The

results of this research are that the services provided by Yuda's workshop are generally good, including honesty, politeness and friendliness, fairness, speed and accuracy in work, good quality of goods, standard (competitive) prices for the services provided. However, there are still some things that are still not there, including cleanliness that is still lacking, facilities that are still incomplete and the availability of goods that is still incomplete and administrative technology that is unclear and does not exist. So there is no customer data.

Keywords: Administration System, Efficient Service, Workshop

PENDAHULUAN

Usaha bengkel mobil merupakan usaha yang menarik ditinjau dari pasar serta permintaan pasar dan akan terus berkembang selama terjadi peningkatan jumlah penjualan mobil penumpang dan jumlah populasinya. Perkembangan jumlah industri otomotif belum seimbang antara pertumbuhan jumlah bengkel pendukung layanan jual beli alat dan juga bengkel servis. Sehingga sering terjadi antrean yang cukup panjang kendaraan yang membutuhkan perawatan atau perbaikan. Kondisi tersebut terjadi karena bengkel yang ada hanya bisa melayani sekitar 60% dari kebutuhan layanan, sehingga masih terbuka luas untuk bisnis perbengkelan di dalam negeri. Apalagi, industri otomotif juga membutuhkan keberadaan bengkel umum atau bengkel resmi (authorized) menjadi bagian dari jaringan layanan purna jual untuk memberi kemudahan bagi pelanggan yang kendaraannya bermasalah. (Susanto, 2020)

Untuk meningkatkan kualitas layanan, perusahaan (bengkel) harus memberikan layanan yang memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Jika layanan yang diberikan lebih baik dari apa yang diinginkan pelanggan, pelanggan pasti akan puas. Efisiensi layanan digital dapat sangat membantu masyarakat mendapatkan informasi dan layanan dengan cepat, yang memungkinkan mereka menyediakan layanan berkualitas tinggi.

Efisiensi layanan merupakan kemampuan untuk memberikan hasil yang optimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Peter F. Drucker dalam (Wiranti & Frinaldi, 2023) menggambarkan efisiensi layanan sebagai kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi atau masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif. Pemanfaatan teknologi dapat menunjang dan meningkatkan keberhasilan kegiatan bisnis, sehingga banyak perusahaan yang berlomba-lomba menerapkan teknologi untuk bersaing dengan perusahaan lain salah satunya penggunaan teknologi computer menjadi salah satu alternative yang dapat mempermudah system pelayanan administrasi di bengkel. Namun pada system administrasi pada bengkel ini masih dilakukan secara manual yaitu menggunakan perhitungan biaya servis kendaraan konsumen dengan menggunakan catatan kecil untuk setiap konsumen yang kemungkinan besar bisa terjadi kesalahan yang dilakukan oleh manusia sehingga kurang optimal dan tidak berjalan dengan baik. Pelayanan system administrasi seperti ini menimbulkan banyak hambatan diantaranya tidak tersedia data-data tentang pelanggan, data karyawan kaitannya dengan sistem penggajian dan transaksi servis, data persediaan di bengkel, data servis yang dilakukan, data transaksi keluhan, data transaksi jenis servis dan penjualan, data karyawan, data pembayaran, dan data penerimaan bengkel.

Menurut (Ruchmat Haslan, 2018) Optimalisasi merupakan suatu keseimbangan yang dicapai dengan memilih alternatif terbaik dari kriteria tertentu yang ada. Optimalisasi

menyangkut bagaimana memaksimalkan atau meminimalkan nilai fungsi beberapa variabel dengan mempertimbangkan kendala yang ada antara lain tenaga kerja, modal, dan material. Optimalisasi yaitu proses berjuang guna mewujudkan kinerja yang optimal demi mencapai tujuan tertentu, biasanya dalam bentuk nominal. Definisi optimalisasi yang diungkapkan para ahli mengarahkan peneliti menyimpulkan bahwa optimalisasi merupakan usaha atau upaya guna meningkatkan aktivitas untuk memperoleh hasil yang diinginkan.

A. Dunsire dalam (Hartono, 2018) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, serta menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok guna menghasilkan barang dan jasa dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik. Administrasi mengelola untuk mencapai suatu tujuan tertentu, kegiatan tersebut meliputi aspek-aspek seperti pengorganisasian, pembagian kerja dan orang-orang yang melaksanakan pekerjaan, perencanaan dan pelaksanaan kegiatan, pengelolaan dan pengelolaan pegawai serta sarana dan prasarana yang dimilikinya, pengelolaan personalia, manajemen karyawan, termasuk keuangan, persediaan, dan peralatan lainnya mencakup upaya untuk bekerja dengan baik dengan orang lain dan membangun hubungan antara orang-orang yang bekerja dalam kelompok dan lingkungan kerjanya. (Sumandito et al., 2021)

Teori administrasi menurut Stephen P Robbins meliputi teori hubungan manusia, Teori Pengambilan Keputusan, teori pelaku, teori system dan kontingensi. Menurut Indrayani, (2020) Efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (input) yang dirancang dengan penggunaan masukan yang sebenarnya. Sebenarnya masukan yang digunakan semakin besar penganalannya, maka tingkat efisiensi semakin tinggi, tetapi semakin kecil masukan yang dapat dihemat, sehingga semakin rendah tingkat efisiensi. Definisi layanan menurut Kotler dalam (Wulannata, 2017) adalah setiap kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sehingga jika kita berbicara mengenai kualitas layanan, didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen dengan pernyataan lain, pengertian kualitas layanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Berdasarkan paparan dari pelayanan menurut beberapa ahli diatas, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui optimalisasi sistem administrasi yang tepat pada bengkel Yuda Palembang, dimana pada akhirnya bermanfaat untuk meningkatkan jumlah pelanggan bengkel Yuda tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Lokus penelitian di Bengkel Mobil Yuda yang beralamat Jl. Sukabangun 1 kelurahan sukabangun kecamatan sukarami Palembang. Objek pada penelitian ini adalah sistem administrasi yang dilakukan pemilik bengkel untuk meningkatkan efisiensi layanan pada bengkel. Sistem administrasi tersebut meliputi berbagai hal diantaranya adalah pengolahan administrasi seperti data pelanggan yang tersusun baik, penjadwalan servis kendaraan bermotor di bengkel, maupun pendanaan baik biaya pengeluaran dan pemasukan bengkel tersusun dengan tertib serta pelayanan karyawan

bengkel terhadap pelanggan. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan keefisienan pelayanan di bengkel Yuda. Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah pemilik, karyawan dan seluruh konsumen bengkel mobil yuda Palembang secara keseluruhan total key informant yang digunakan sebanyak 13 orang. Penentuan key informant ini didasarkan pada sistem *cluster sampling* yaitu dengan membagi populasi menjadi beberapa kelas tertentu kemudian mengambilnya secara acak untuk dijadikan sampel. Kelas tertentu pada sistem pengambilan sampel ini di kategorikan menjadi 2 yaitu pemilik dan karyawan sebagai key informant internal dan pelanggan sebagai key informant external.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder, data primer merupakan Sumber data primer merupakan sumber data yang diambil secara langsung berdasarkan subjek penelitian. (Zustika 2019) yang mana data itu bisa berasal dari melakukan sebuah observasi terhadap benda fisik, hasil pengujian, dan kejadian-kejadian yang terjadi. Sumber data primer didapatkan dengan cara melakukan wawancara dengan subjek penelitian yang telah ditentukan dan juga dengan melakukan pengamatan atau observasi di lapangan. Data sekunder merupakan sebuah data yang didapatkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada. Sumber data sekunder berfungsi sebagai pendukung pada penelitian yang diperoleh peneliti melalui berbagai media antara lain buku, jurnal, artikel, dan/atau data yang berasal dari website. (Zustika 2019).

Teknik Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara pada 13 *key informant* dan dokumentasi. Adapun Teknik analisis data yang digunakan adalah :

1. Reduksi data menurut (Mansyur, 2018) yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan transformasi data kasar yang muncul dari setiap catatan-catatan. Dalam reduksi data dapat dilakukan dengan tahap sebagai berikut: a). Adanya pemilihan data berdasarkan tingkat kaitannya dengan setiap kelompok pada data. b) Reduksi data yang dilakukan dengan melakukan pemilihan serta memutuskan data berdasarkan hasil wawancara serta observasi di lapangan.
2. Penyajian data. Penyajian data menurut (Zustika, 2019) yaitu menyusun berbagai informasi yang kemungkinan adanya pengambilan tindakan setelah pendapat informasi dari berbagai tahap wawancara. Data yang diperoleh seperti data pelanggan, kelayakan mesin kendaraan bermotor, dan waktu penjadwalan servis kendaraan bermotor pelanggan akan diambil serta disesuaikan dengan kebutuhan pada teori penelitian.
3. Pada kesimpulan juga di verifikasi sebagai analisis data, verifikasi dilakukan secara terus menerus untuk proses kesimpulan. Verifikasi menurut (Mansyur, 2018) yaitu pemikiran yang melintasi pikiran penelitian selama menulis dengan merujuk kembali pada catatan lapangan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hubungan Manusia

Pada aspek hubungan manusia terdapat 2 (dua) jenis indikator yang digunakan yaitu produktivitas dan lingkungan. Pada indikator produktivitas, berdasarkan hasil wawancara dengan *key informant* maka dinyatakan bahwa bengkel mobil Yuda Palembang telah melakukan

produktivitas dengan sebaik mungkin guna memenuhi tugas mereka dan juga sudah melakukan pelayanan yang terbaik agar pelanggan merasa puas.

Hal ini bersesuaian dengan manfaat dari di bengkel mobil yang merupakan factor kunci untuk menentukan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas. Produksi diukur sebagai rasio output, atau hasil produksi, terhadap input, atau sumber daya yang digunakan dalam produksi. Produksi dapat diukur pada berbagai tingkatan, seperti individu, tim, departemen, perusahaan, atau bahkan ekonomi secara keseluruhan. Produksi yang lebih tinggi biasanya berarti menghasilkan lebih banyak output dengan input yang sama atau kurang.

Sedangkan untuk indikator kedua yaitu indikator lingkungan dapat dinyatakan bahwa lingkungan di bengkel Yuda belum maksimal yang menunjukkan lingkungan di sekitar bengkel masih tidak beraturan dan berantakan seperti tidak adanya ruang tunggu untuk customer selama melakukan jasa pelayanan servis mobil. Lingkungan menjadi salah satu factor penting yang dapat memberikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa servis kendaraan.

B. Pengambilan keputusan

Untuk dimensi pengambilan keputusan penulis menggunakan 2 indikator yaitu informasi dan perilaku manusia. Pada indikator pertama ditemukan bahwa pada praktiknya pelayanan dan pemberian informasi sudah berjalan cukup baik karena berdasarkan keterangan dari pelanggan bahwa pelayanan yang dilakukan di bengkel ini saat jasa servis maupun perbaikan pemilik bengkel menyampaikan informasi yang jelas terhadap pemilik mobil mengenai kerusakan ataupun jenis servis yang dilakukan. Sehingga memudahkan pelanggan mengetahui kendala dan kerusakan pada mobilnya serta dapat melakukan perawatan yang maksimal. Pemberian informasi seperti ini menjadi salah satu bentuk pelayanan yang optimal yang telah dilakukan bengkel Yuda serta dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pelanggan.

Kemudian untuk indikator selanjutnya yaitu perilaku manusia, dapat dinyatakan cukup baik terhadap pelanggan. Perlakuan senyum, sapa dan salam yang dilakukan oleh pekerja dan pemilik bengkel Yuda sangat dirasakan oleh pelanggan, hal ini menjadi poin tersendiri pelanggan untuk kembali melakukan servis perbaikan maupun perawatan di bengkel

C. Sistem

Pada dimensi ini, penulis menggunakan 2 indikator yaitu penerima masukan dan pengelola. Pada indikator pertama, pemilik bengkel Yuda sangat menerima semua kritik dan saran dari semua pelanggan demi keberlangsungan jasa servis bengkel. Penerimaan masukan yang efektif di bengkel memerlukan komitmen dari manajemen untuk mendengarkan, menilai, dan bertindak berdasarkan masukan tersebut. Hal ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, meningkatkan kualitas layanan, dan memastikan kepuasan semua pihak yang terlibat.

Lalu untuk indikator kedua yakni pengolahan ditemukan bahwa pengolahan di bengkel ini sudah berjalan cukup baik dimana Pengolahan dalam bengkel mencakup serangkaian proses dan tindakan yang dilakukan untuk memastikan bahwa kendaraan atau mesin diperbaiki dan dirawat dengan baik yang semuanya berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas operasi bengkel.

D. Kontingensi

Pada dimensi kontingensi, penulis hanya menggunakan satu indikator yaitu teknologi. Teknologi merupakan salah satu aspek yang dapat menunjang kemajuan suatu perusahaan otomotif sama halnya dengan bengkel penggunaan teknologi sangat penting dipergunakan sehingga memudahkan pelayanan jasa pada konsumen. Namun pada kenyataannya, teknologi belum dimanfaatkan secara maksimal pada pelayanan jasa di bengkel yuda, pelayanan jasa masih dilakukan secara manual oleh pegawai dan mekanik bengkel.

E. Optimalisasi Efisien Layanan dengan Sistem Administrasi

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan maka dapat dinyatakan bahwa dibengkel yuda Palembang tidak terdapat sistem administrasi yang jelas, dari mulai pencatatan data pelanggan hingga barang yang keluar masuk ataupun dalam pembayaran hasil perbaikan atau servis.

Pemilik bengkel hanya menerapkan hal sederhana seperti pencatatan kecil pada nota untuk transaksi pelanggan dalam pembayaran hasil perbaikan atau servis. Sedangkan dalam nota tersebut tidak terdapat salinan lain tau arsip sebagai pemasukan atau pengeluaran. Untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi di Bagian Operasional bengkel mobil yuda Palembang berikut beberapa langkah yang dapat dilakukan:

a. Menerapkan Sistem Informasi Administrasi.

Sistem ini dapat mencakup manajemen data pegawai, pengelolaan dokumen elektronik, serta pelacakan barang yang tersedia atau proses pembayaran dalam bengkel.

b. Pemanfaatan Teknologi

Pemanfaatan teknologi saat ini sangat dibutuhkan terutama dalam pelayanan pelanggan seperti halnya di bengkel Yuda. Dengan memanfaatkan teknologi dapat memberikan banyak manfaat antara lain semakin memudahkan pekerjaan dan sistem administrasi yang dilakukan semakin tertib. Mengingat kemajuan teknologi yang pesat, perusahaan harus tetap mengetahui kemajuan teknologi saat ini dan berusaha untuk melampaui pesaing mereka. (Asiana Gemawaty & Yuliani, 2023). Dalam penelitian ini yang dilakukan di bengkel Yuda Palembang juga memiliki kondisi yang merupakan masalah utama dalam sebuah perusahaan. Pada bengkel Yuda Palembang, kondisinya adalah kurang adanya pembagian tugas yang jelas antara ranah administrasi dengan sistem pelayanan pada pelanggan. Seperti jabatan *manajer*, *frontman (service advisor)*, *chief mechanic*, *final inspector*, *tool man* hanya dipegang oleh pemilik bengkel saja, serta tidak melibatkan karyawan lainnya. Selain faktor tersebut, sistem administrasi bengkel belum terlaksana dengan baik dan teratur, tak terkecuali dengan kegiatan pendataan laporan keuangan dan pelayanan administrasi tentang pendataan pelanggan serta laporan perkembangan usaha bengkel secara berkelanjutan. Hal ini berdampak pada tidak adanya data pelanggan, keterkaitan data karyawan dengan sistem penggajian dan transaksi servis, data persediaan barang dibengkel, data mengenai aktivitas servis yang dilakukan, data transaksi keluhan pelanggan, data transaksi jenis servis kendaraan bermotor dan penjualannya, data karyawan, data transaksi pembayaran, serta data penerimaan servis kendaraan bermotor di bengkel.

Pelayanan Jasa Service Bengkel Mobil Yuda Palembang

Pelayanan jasa pada usaha bengkel merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan keberadaan usaha bengkel di tengah masyarakat. Pelayanan jasa yang diberikan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Hal ini akan menjadi faktor pelanggan untuk kembali melakukan servis kendaraannya di bengkel. Pelayanan jasa yang baik dapat meliputi kejujuran, serta pelayanan yang baik, ramah, sopan, yang akan membuat mereka merasa nyaman itu akan membuat pelanggan senang dan mendapat pelayanan yang memuaskan pelayanan dalam hubungan kerja atau bisnis adalah penting. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan (Tahendrika, 2017). Melalui hubungan bisnis antara pihak perusahaan dengan pelanggannya tidak hanya kerjasama saling mencari keuntungan semata, namun dibalik itu ada nilai kebersamaan untuk saling menjaga jalinan kerjasama yang diikat oleh tali persaudaraan. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat menjadikan pelanggan merasa lebih nyaman. Pelayanan yang profesional dapat menghilangkan keraguan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, secara garis besar bengkel Yuda telah memenuhi beberapa indikator pelayanan secara baik, yaitu :

1. Kejujuran

Pelayanan di bengkel yuda sangat mengutamakan kejujuran seperti saat melakukan jasa servis perawatan atau perbaikan, tim mekanik bengkel menjelaskan secara detail pada pelanggan mengenai jenis kerusakan serta produk yang diperlukan untuk menanganinya. Hal ini sudah sangat tepat dan bersesuaian dengan aspek perilaku yang baik pada pelanggan sebagai kunci utama untuk meraih kepercayaan pelanggan.

2. Kesopanan dan Keramahan

Pada indikator ini, bengkel yuda pun sudah menerapkan dengan baik hal ini terlihat dari pelayanan yang dilakukan tim mekanik bengkel yuda yang selalu menjawab pertanyaan dari para pelanggan dengan jelas serta ramah terhadap pelanggan. Faktor ini juga menjadi salah satu pemicu pelanggan untuk selalu kembali mempercayakan kendaraannya di bengkel yuda.

3. Keadilan

Keadilan merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam jasa pelayanan usaha tak terkecuali bengkel. Secara umum, melalui hasil pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti maka bengkel yuda telah memenuhi standar keadilan pelayanan saat mengerjakan kegiatan servis ataupun kegiatan lainnya di bengkel. Hal ini terlihat dari semua karyawan baik mekanik, maupun pemilik bengkel memperlakukan semua pelanggan tanpa adanya perbedaan serta tanpa melihat jabatan, usia, status maupun kekayaan pelanggan. Dalam hal ini semua karyawan, mekanik bengkel yuda menerapkan sistem keadilan dimana setiap pelanggan yang datang selalu dilayani dengan baik serta disesuaikan dengan antrian pelanggan saat mengerjakannya. Pada dasarnya memberikan pelayanan yang terbaik, bekerja secara cepat dan responsif menunjukkan sistem kerja yang berkualitas dan bermutu.

4. Kebersihan

Kebersihan adalah faktor yang sangat penting dalam menciptakan keadaan dan suasana bengkel yang baik. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, bengkel Yuda belum optimal dalam melaksanakan kebersihan di area kerjanya. Hal ini akan menjadi salah satu

pertimbangan pelanggan yang ingin melakukan perbaikan maupun servis pada kendaraannya. Kurangnya kebersihan akan berdampak pada kurangnya kenyamanan pada pelanggan saat berkunjung ataupun melakukan perbaikan maupun servis di bengkel Yuda. Keadaan bengkel yang kurang bersih membuat pelanggan dapat beralih mencari alternatif bengkel lainnya, tentu hal ini menjadi salah satu penghambat kemajuan bengkel nantinya. Maka untuk menghindari hal itu hendaknya seluruh kegiatan yang dilakukan di bengkel setelah selesai harus senantiasa dibersihkan sehingga faktor kebersihan dan kenyamanan tetap terjaga.

5. Fasilitas Bengkel

Fasilitas bengkel meliputi ketersediaan barang di bengkel Yuda yang masih terbatas, hal ini menjadi salah satu pemicu penghambatnya kemajuan bengkel Yuda. Keterbatasan barang ini tidak terlepas dari peran pemilik bengkel yang masih memiliki keterbatasan dana dalam melengkapi barang-barang yang dibutuhkan. Hendaknya hal ini dapat diatasi dengan bijak dalam mengelola keuangan di bengkel Yuda dengan terlebih dahulu mempersiapkan serta membeli barang yang sangat urgent dan dibutuhkan di bengkel. Kelengkapan barang di bengkel akan membuat waktu penyelesaian servis suatu kendaraan menjadi lebih cepat serta dapat mengerjakan pekerjaan lainnya secara tepat.

6. Kenyamanan

Faktor ini menjadi salah satu kekurangan pelayanan bengkel Yuda, ini disebabkan karena lingkungan yang alat-alat bekerja mekanik yang kurang tertata dengan rapi dan juga disebabkan oleh ketersediaan barang yang kurang lengkap sehingga pelanggan harus menunggu lama, dan fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman karena kurang bersih dan tidak adanya pewangi ruangan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisa data yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efisiensi administrasi dalam bengkel mobil Yuda belum terlaksana dengan baik sehingga bengkel tidak memiliki data pelanggan dan laporan keuangan secara periodik, sistem pelayanan di bengkel mobil Yuda sudah sangat baik, pelanggan yang datang merasa puas dan tingkat kepercayaan yang tinggi, tidak adanya pembagian tugas yang jelas antara bidang administrasi dan operasi. Penugasan jabatan manajer, frontman (service advisor), chief mechanic, final inspector, tool man semua dipegang oleh pemilik bengkel. Sedangkan karyawan menempati posisi mekanik, yang mengoperasikan untuk memberikan jasa layanan yang diminta pelanggan dengan arahan dan kontrol langsung dari pemilik bengkel.

Adapun saran-saran yang diberikan adalah sebagai berikut adalah bengkel mobil Yuda Palembang meningkatkan pelayanan bagi pelanggan dengan menggunakan teknologi yang ada, bengkel mobil Yuda Palembang dapat meningkatkan pengawasan terhadap karyawannya, melengkapi fasilitas yang belum ada pada bengkel Yuda maka akan mendukung, kecepatan, ketepatan, dan kecermatannya karyawan dalam bekerja dan karyawan Bengkel Yuda sebaiknya memperhatikan kebersihan di bengkel tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Asiana Gemawaty, C., & Yuliani, Y. (2023). Rancangan Sistem Informasi Penjualan Suku Cadang dan Pelayanan pada Bengkel Hiba Mobil. *Remik*, 7(1), 123–133. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11963>
- Hartono, S. S. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Publik Kepala Desa Terhadap Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Desa Terantang Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. 13–106.
- Sumandito, A., Sopandi, R., & Solihin, D. A. (2021). Penerapan Model Waterfall Dalam Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Mobil Berbasis Web Di Astra Isuzu Karawang. *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 13(1), 1–7.
- Susanto, A. (2020). Pelatihan dan Pendampingan Usaha Kecil Mikro Bengkel Mobil di Kabupaten Purworejo untuk Meningkatkan Daya Saing dan Pelayanan. *Surya Abdimas*, 4(2), 44–52, <https://doi.org/10.37729/abdimas.v4i2.575>
- Ruchmat Haslan. (2018). Optimalisasi produksi kopi bubuk asli lampung dengan metode simpleks (studi kasus industri rumahan kopi bubuk asli lampung di waydadi kecamatan sukarama bandar lampung). In *Industrial Engineering Journal*.
- Tahendrika, A. (2017). Analisis Kualitas Layanan Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Suzuki Pada Bengkel Pt Sinar Galesong Pratama Makassar. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 1(3), 85. <https://doi.org/10.35384/jemp.v1i3.39>
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>
- Wulannata, A. I. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia,. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 133–144.
- Zustika, A. F. (2019). Financial Technology (Fintech) Berbasis Sistem Peer To Peer Lending (P2PL) Dalam Perspektif Hifdzu Mal (Studi Kasus Perusahaan Investree)