

Synergy and Society Service

This is a community service journal

Journal homepage: <https://save.triatmamulya.ac.id/index.php/save/>

Strategi Meningkatkan Promosi Pelayanan dan Pengelolaan Bengkel AD Motor Sparepart Melalui Media Sosial

*Strategy to Improve Promotion of AD Motor Sparepart Workshop Services and Management
Through Social Media*

I Kadek Adi Suswandayana¹, Ni Putu Kusuma Widanti², I Nengah Aristana^{3*}, Made
Juliasa⁴

Mahasiswa Program Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar,
Bali, Indonesia¹

Mahasiswa Program Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati
Denpasar, Bali, Indonesia²

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, Indonesia^{3,4}

*Correspondence: aristana@unmas.ac.id

ABSTRACT

The community service program has succeeded in significantly improving the performance of AD Motor Sparepart Workshop. Through a more aggressive promotional strategy and optimizing the service system by utilizing modern technology, the workshop has succeeded in attracting more customers, especially for the home service system. In addition, improvements in management, including the use of a more efficient bookkeeping system, have increased overall operational efficiency. Through employee training and development, the workshop team is also able to provide better quality service to customers. Overall, this program has made a positive contribution in strengthening AD Motor Sparepart Workshop's position in the market and is expected to continue to support sustainable business growth.

ARTICLE INFO



Article History:

Received: January 28, 2025

Revised: January 31, 2025

Accepted: April 14, 2025

Keywords:

Promotion, Service System,
Management

1. PENDAHULUAN

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh Universitas Mahasaraswati Denpasar, tujuan utamanya adalah memberikan mahasiswa pengalaman dan pengetahuan yang nyata dalam memecahkan masalah yang ada di lingkungan sekitar atau masyarakat. Salah satu program pengabdian masyarakat yang dilakukan adalah pada Bengkel AD Motor Sparepart. Bengkel AD Motor Sparepart merupakan salah satu usaha lokal yang berlokasi di Jl. Mpu Tantular, No.28, Br. Lungsiakan, Kec. Ubud. Bengkel ini memiliki beberapa tantangan dalam operasionalnya, antara lain rendahnya promosi, sistem pelayanan yang masih konvensional, dan manajemen pengelolaan yang belum optimal. Menurut Gitosudarmo dalam (Pratiwi, 2017) Promosi merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan mereka menjadi senang lalu membeli produk tersebut. Tantangan pertama yang dihadapi oleh Bengkel AD Motor Sparepart adalah rendahnya promosi. Bengkel ini mungkin kurang memanfaatkan media sosial atau strategi yang efektif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan layanan dan produk yang mereka tawarkan. Akibatnya, potensi pelanggan baru mungkin tidak tercapai sepenuhnya. Selanjutnya, sistem pelayanan yang masih konvensional juga menjadi masalah (Aristana & Putri, 2024). Bengkel mungkin masih mengandalkan metode pelayanan tradisional yang tidak efisien, seperti pemesanan langsung di toko atau komunikasi yang terbatas. Hal ini dapat menghambat pengalaman pelanggan dan menyebabkan kehilangan pelanggan potensial (Riana, Hatani, Astawa, & Aristana, 2023). Terakhir, manajemen pengelolaan yang belum optimal juga menjadi hambatan.

Bengkel mungkin menghadapi masalah dalam manajemen inventaris, pengaturan operasional, atau pengembangan karyawan. Kurangnya pengelolaan yang efektif dapat mengakibatkan ketidakstabilan dalam pasokan suku cadang, kinerja karyawan yang rendah, atau kesulitan dalam menghadapi perubahan pasar. Menurut (Aristana, Subadra, & Hartini, Sinergiritas BUMDES dan POKDARWIS Dalam Pengelolaan Desa Wisata, 2022) seiring dengan semakin pesatnya pemanfaatan teknologi informasi saat ini terutama dalam bidang usaha, maka perancangan teknologi informasi sangat diperlukan bagi pemilik usaha untuk meningkatkan daya saing dan mempermudah pengolahan data transaksi maupun persediaan barang. Dengan memperhatikan tantangan-tantangan tersebut, program pengabdian masyarakat dari Universitas Mahasaraswati Denpasar bertujuan untuk memberikan solusi yang konkret dan berkelanjutan bagi Bengkel AD Motor Sparepart. Melalui kolaborasi antara mahasiswa dan pemilik bengkel, diharapkan dapat dirumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan promosi, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan meningkatkan manajemen pengelolaan secara keseluruhan (Aris Sudianto, 2020). Dengan demikian, kegiatan pengabdian masyarakat ini tidak hanya akan memberikan manfaat bagi Bengkel AD Motor Sparepart dalam meningkatkan kinerja operasionalnya, tetapi juga memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa dalam menghadapi tantangan nyata di dunia bisnis.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 24 Februari 2024 yang bertempat pada Bengkel AD Motor Sparepart. Penulis mendapatkan beberapa permasalahan yang berada di Bengkel AD Motor Sparepart, seperti:

1. Rendahnya Promosi: Rendahnya promosi dapat mengurangi jumlah pelanggan dan pendapatan.
2. Sistem Pelayanan Konvensional: Sistem pelayanan konvensional memerlukan pelanggan untuk datang ke bengkel dan mengambil antrian, yang dapat mengurangi kenyamanan dan efisiensi.
3. Manajemen Pengelolaan yang Lemah: Tidak adanya sistem pembukuan yang jelas mengakibatkan administrasi yang lemah dalam pengelolaan usaha.

Solusi yang diberikan:

1. Meningkatkan promosi dengan cara memanfaatkan sosial media, disertai dengan survei kepuasan pelanggan.
2. Merubah sistem pelayanan menjadi Home Service, dibantu dengan Whatsap Business sebagai media reservasi.
3. Memberikan bimbingan administrasi untuk memperkenalkan sistem pembukuan yang jelas dan efisien guna meningkatkan pengelolaan usaha secara keseluruhan.

2. METODE PELAKSANAAN

Dalam pelaksanaan program pengabdian masyarakat di Bengkel AD Motor Sparepart, pengelolaan administrasi juga diperbarui dengan penggunaan POS (Point of Sale) atau kasir pintar. Tim pelaksana secara sistematis menganalisis kendala yang dihadapi, seperti rendahnya promosi, sistem pelayanan konvensional, dan manajemen pengelolaan yang lemah. Untuk mengatasi rendahnya promosi, strategi peningkatan visibilitas melalui media sosial diterapkan, sementara survei kepuasan pelanggan secara rutin dilakukan untuk mendapatkan umpan balik yang berharga. Selanjutnya, untuk mengatasi sistem pelayanan konvensional, Bengkel AD Motor Sparepart mulai menawarkan layanan Home Service yang memungkinkan pelanggan memesan layanan melalui WhatsApp Business, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi. Terakhir, dalam upaya mengatasi masalah manajemen pengelolaan yang lemah, tim memberikan bimbingan administrasi untuk memperkenalkan sistem pembukuan yang jelas dan efisien, yang juga termasuk penggunaan POS atau kasir pintar. Menurut (Budiman, 2020) dalam industri, ada beberapa bisnis yang masih menggunakan cara lama dalam proses bisnisnya, cara lama tersebut adalah dalam melakukan proses transaksi masih menggunakan catat mencatat, salah satunya yang masih banyak menggunakan cara lama tersebut adalah dalam bisnis bengkel.

Dengan adopsi teknologi POS ini, bengkel dapat memperbaiki proses administrasi seperti pencatatan penjualan, stok barang, dan transaksi keuangan secara lebih efisien. Penggunaan kasir pintar juga membantu dalam mengelola inventaris dengan lebih baik dan mempercepat proses pembayaran pelanggan. Dengan pendekatan ini, Bengkel AD Motor Sparepart mampu mengatasi tantangan yang dihadapi, memperluas jangkauan pelanggan, meningkatkan kualitas layanan, serta meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pertumbuhan bisnis dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dalam pelaksanaannya, tim pelaksana akan terus melakukan pemantauan dan evaluasi untuk memastikan bahwa solusi yang diterapkan berhasil dan dapat disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan yang terjadi di lapangan. Dengan pendekatan ini, Bengkel AD Motor Sparepart akan mampu mengatasi tantangan yang dihadapi, memperluas jangkauan pelanggan, meningkatkan kualitas layanan, serta meningkatkan efisiensi operasional. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pertumbuhan bisnis dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dalam pelaksanaannya, tim pelaksana akan terus melakukan pemantauan dan evaluasi untuk memastikan bahwa solusi yang diterapkan berhasil dan dapat disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan yang terjadi di lapangan (Riana, Hatani, Astawa, & Aristana, 2023).

3. HASIL PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN

Faktor Keberhasilan

Faktor keberhasilan yang disorot dalam artikel adalah hasil dari implementasi solusi-solusi yang diusulkan dalam program pengabdian masyarakat pada Bengkel AD Motor Sparepart. Berikut penjelasan faktor keberhasilan tersebut sesuai dengan isi artikel:

1. Peningkatan Promosi melalui Media Sosial:

Program ini berhasil meningkatkan visibilitas Bengkel AD Motor Sparepart melalui pemanfaatan media sosial, seperti Instagram, Google Bussines, dll. Dengan adanya strategi

promosi yang lebih agresif dan terarah, bengkel berhasil menjangkau lebih banyak pelanggan potensial, yang tercermin dari peningkatan jumlah pelanggan dan pendapatan. Hal ini mengatasi masalah rendahnya promosi yang sebelumnya dihadapi bengkel, serta menjadi salah satu faktor utama keberhasilan dalam program ini.



Gambar 3.1.1. Pemberian akun promosi melalui media sosial dan menunjukan ke pemimpin Perusahaan berserta seluruh karyawan.



Gambar 3.1.2 Proses pemberitahuan pembuatan akun Instagram dan pembuatan konten mengenai bengkel



Gambar 3.1.3 Membuat Google Business dan bukti ulasan pada google

2. Implementasi Sistem Pelayanan Home Service:

Salah satu solusi yang diusulkan adalah mengubah sistem pelayanan menjadi Home Service dengan menggunakan WhatsApp Business sebagai media reservasi. Langkah ini membantu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memperhatikan tren perubahan perilaku konsumen yang cenderung lebih memilih layanan yang mudah diakses dan nyaman, implementasi sistem pelayanan ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing bengkel.



Gambar 3.2.1 Pelayanan home servise melalui Whatshapp Business



Gambar 3.2.2 Pelayanan melalui Whatshapp Bussines

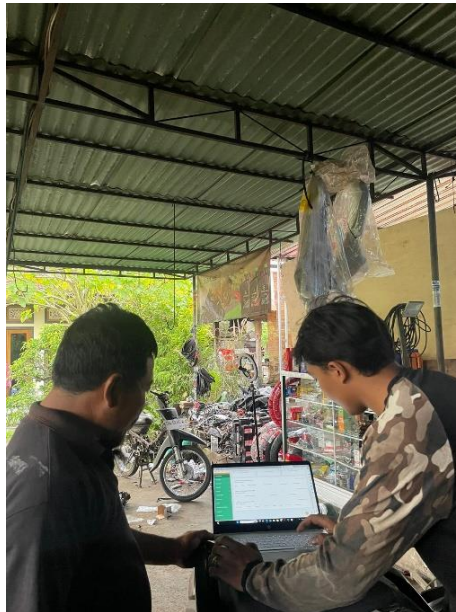


Gambar 3.2.3 Pelayanan Home Servise

3. Perbaikan Manajemen Pengelolaan:

Melalui program ini, bengkel juga menerima bimbingan administrasi untuk memperkenalkan sistem pembukuan yang jelas dan efisien, termasuk penggunaan POS (Point of Sale) dengan kasir pintar. Penerapan teknologi POS membantu dalam meningkatkan manajemen pengelolaan usaha secara keseluruhan dengan memperbaiki proses administrasi, seperti pencatatan penjualan, stok barang, dan transaksi keuangan. Selain itu, penggunaan kasir pintar memungkinkan bengkel untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dengan lebih efisien, seperti mengelola inventaris dengan lebih baik dan mempercepat proses pembayaran pelanggan. Dengan adanya perbaikan dalam manajemen pengelolaan ini, bengkel dapat menghadapi tantangan operasional dengan lebih efektif, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja bisnis secara keseluruhan. Dengan demikian, faktor keberhasilan dalam program ini dapat diatribusikan kepada efektivitas implementasi solusi-solusi yang diusulkan dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh Bengkel AD Motor Sparepart. Kombinasi dari strategi promosi yang lebih agresif, peningkatan kenyamanan

pelayanan, dan perbaikan manajemen pengelolaan merupakan kunci utama dalam mencapai pencapaian yang signifikan dalam program pengabdian masyarakat ini.



Gambar 3.3.1 Proses pemberitahuan pentingnya memperbaiki pembukuan dan dapat mengelola inventaris

4. Faktor Pendukung

Keberhasilan program pengabdian masyarakat ini didukung oleh beberapa faktor yang penting. Pertama, adanya kolaborasi antara mahasiswa dan pemilik bengkel membantu dalam merumuskan strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan konteks lokal. Selain itu, dukungan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar memberikan akses terhadap sumber daya dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengimplementasikan solusi-solusi yang efektif. Selain itu, partisipasi aktif dari karyawan bengkel dalam pelatihan dan pengembangan juga menjadi faktor penting dalam kesuksesan program ini.

5. Faktor Penghambat

Meskipun program ini berhasil mencapai sejumlah pencapaian yang signifikan, beberapa faktor penghambat juga ditemukan dalam pelaksanaannya. Pertama, terdapat tantangan dalam mengubah mindset dan budaya kerja yang konvensional di lingkungan bengkel menjadi lebih terbuka terhadap inovasi dan perubahan. Beberapa karyawan mungkin mengalami resistensi terhadap adopsi teknologi baru atau perubahan dalam proses kerja mereka. Selain itu, terbatasnya sumber daya dan waktu yang tersedia untuk pelaksanaan program juga menjadi hambatan dalam implementasi solusi-solusi yang diusulkan. Diperlukan komitmen yang kuat dan dukungan yang berkelanjutan dari seluruh pihak terlibat untuk mengatasi hambatan ini secara efektif.

Dengan memperhatikan faktor keberhasilan, faktor pendukung, dan faktor penghambat yang telah diidentifikasi, dapat diambil beberapa pembelajaran berharga untuk pengembangan dan perbaikan program serupa di masa mendatang. Diperlukan kesinambungan dalam upaya meningkatkan kinerja dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat dan pihak-pihak terlibat dalam program pengabdian masyarakat ini.

4. KESIMPULAN

Melalui program pengabdian masyarakat pada Bengkel AD Motor Sparepart, terbukti bahwa strategi yang diimplementasikan telah menghasilkan pencapaian yang signifikan dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas bengkel tersebut. Dengan meluncurkan strategi promosi yang agresif melalui media sosial, menerapkan sistem pelayanan Home Service yang inovatif, dan memperbaiki manajemen pengelolaan, bengkel berhasil meningkatkan visibilitasnya, menarik lebih banyak pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Kolaborasi antara mahasiswa dan pemilik bengkel, dukungan dari universitas, dan partisipasi aktif karyawan telah berperan penting dalam pencapaian ini. Untuk mengoptimalkan hasil dari program pengabdian masyarakat ini, penting untuk menjaga komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan antara mahasiswa, pemilik bengkel, dan pihak terkait lainnya. Dengan mempertahankan kolaborasi yang erat dan berkesinambungan, akan lebih mungkin untuk bertukar ide dan pengalaman secara efektif, mengidentifikasi tantangan yang mungkin timbul di masa mendatang, dan merumuskan solusi yang tepat. Selain itu, terus memantau dan mengevaluasi kinerja bengkel serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut sangat diperlukan. Dengan demikian, bengkel dapat terus meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kontribusi mereka terhadap masyarakat secara menyeluruh, menjadikan mereka pilar yang lebih kuat dalam komunitas lokal.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan program ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Aris Sudianto, H. A. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Sparepart Motor Pada Bengkel Vinensi Motor Berbasis Web Guna Meningkatkan Penjualan dan Promosi Produk. *Infotek : Jurnal Informatika dan Teknologi*, Vol. 3 No. 2, 116-118.
- Aristana, I. N., & Putri, D. (2024). Upaya Peningkatan Pengelolaan Melalui Pendekatan Manajemen Operasional Pada Toko Linion. 408-415.
- Aristana, I. N., Subadra, I. N., & Hartini, N. M. (2022). Sinergitas BUMDES dan POKDARWIS Dalam Pengelolaan Desa Wisata. *Synergy and Society Service*, 19-28.
- Budiman, M. A. (2020). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Bengkel Berbasis Web (Studi Kasus: Bengkel Anugrah). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora*, Vol. 3, No. 1, 2-5.
- Pratiwi, S. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Jasa Service Motor Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Bengkel Motor Ahass Cabang UMS). *Seminar Nasional Riset Manajemen & Bisnis*, 207-213.
- Riana, I. G., Hatani, L., Astawa, I. P., & Aristana, I. N. (2023). *Kewirausahaan (Pengembangan Bisnis Baru)*. Badung: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.