

OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN BENGKEL BERBASIS DIGITAL SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA ASTRA MOTOR CENTER DENPASAR

**I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi^{1,*}, I Kadek Dwi Prasetya Wiguna², Ni Luh
Kardini³**

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

³Universitas Mahendradatta, Bali, 80115, Indonesia

*Email: Gedejodi@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian masyarakat merupakan implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi yang bertujuan untuk memberikan kontribusi nyata terhadap permasalahan di dunia kerja maupun masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan di Astra Motor Center Denpasar dengan fokus pada optimalisasi sistem pelayanan bengkel berbasis digital guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Program kerja yang dilakukan meliputi analisis ulasan pelanggan pada Google Review, evaluasi alur sistem pelayanan bengkel, serta penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan bengkel memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan pelanggan. Analisis ulasan pelanggan memberikan gambaran nyata terkait kelebihan dan kekurangan layanan, sementara evaluasi alur pelayanan membantu mengidentifikasi hambatan dalam proses servis. Dengan demikian, program ini mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital serta mendukung daya saing perusahaan di era modern

Kata Kunci : pengabdian masyarakat, pelayanan digital, kepuasan pelanggan, bengkel, Astra Motor

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri otomotif. Pelayanan bengkel tidak lagi hanya mengandalkan sistem konvensional, tetapi mulai beralih ke sistem berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Menurut Chaffey (2015), penerapan teknologi digital dalam bisnis dapat meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan.

Astra Motor Center Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan otomotif memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala, seperti antrean servis, kurang optimalnya pemanfaatan sistem digital, serta adanya keluhan pelanggan yang disampaikan melalui platform online seperti Google Review.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima menjadi indikator utama. Selain itu, Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan

merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja layanan dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital agar mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi, diperoleh beberapa permasalahan utama sebagai berikut:

1. Masih terdapat keluhan pelanggan terkait pelayanan bengkel yang tercermin dalam ulasan Google Review.
2. Alur pelayanan bengkel belum sepenuhnya efisien sehingga berdampak pada waktu tunggu pelanggan.
3. Pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan belum optimal.
4. Belum adanya evaluasi berbasis data yang digunakan secara maksimal untuk peningkatan layanan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk menjawab permasalahan tersebut, solusi yang diberikan adalah:

1. Analisis Ulasan Pelanggan mengumpulkan dan menganalisis ulasan pelanggan dari Google Review untuk mengetahui tingkat kepuasan serta permasalahan yang sering terjadi.
2. Evaluasi Alur Pelayanan Bengkel mengidentifikasi proses pelayanan mulai dari pendaftaran hingga penyelesaian servis untuk menemukan hambatan yang terjadi.
3. Rekomendasi Peningkatan Layanan menyusun rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti optimalisasi sistem booking online dan peningkatan komunikasi dengan pelanggan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif, dengan melibatkan mahasiswa, instansi, dan masyarakat. Tahapan kegiatan meliputi:

1. Observasi awal mengidentifikasi kondisi pelayanan bengkel serta mengumpulkan data awal.
2. Pengumpulan Data mengambil data ulasan pelanggan dari Google Review serta melakukan pengamatan langsung terhadap alur pelayanan.
3. Analisis Data mengelompokkan ulasan pelanggan berdasarkan kategori kepuasan, keluhan, dan saran.
4. Evaluasi Sistem Pelayanan menganalisis efektivitas alur pelayanan yang berjalan
5. Penyusunan Rekomendasi memberikan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa ulasan pelanggan pada Google Review menjadi sumber informasi yang sangat penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Sebagian besar pelanggan memberikan apresiasi terhadap keramahan staf dan kualitas servis, namun terdapat juga keluhan terkait waktu tunggu dan sistem antrean.

Evaluasi alur pelayanan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa tahapan yang dapat dioptimalkan, terutama dalam proses pendaftaran dan komunikasi estimasi waktu servis kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, penerapan sistem digital seperti booking online dan notifikasi servis dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan optimalisasi sistem tersebut, pelanggan dapat memperoleh kepastian waktu servis sehingga mengurangi antrean dan meningkatkan kenyamanan.

Secara keseluruhan, program ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan bengkel serta memberikan dasar rekomendasi yang dapat diterapkan secara berkelanjutan.



Gambar 1. Menganalisis ulasan pelanggan pada Google Review



Gambar 2. Mengevaluasi alur sistem pelayanan pelanggan



Gambar 3. Merekomendasikan peningkatan kualitas pelayanan lewat Google Review

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di Astra Motor Center Denpasar berhasil mengidentifikasi permasalahan dalam sistem pelayanan bengkel serta memberikan solusi berbasis digital. Analisis ulasan pelanggan, evaluasi alur pelayanan, dan rekomendasi yang diberikan terbukti dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Saran yang dapat diajukan dari pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan pengembangan sistem digital yang lebih terintegrasi, seperti aplikasi booking servis.
2. Evaluasi ulasan pelanggan sebaiknya dilakukan secara rutin sebagai bahan perbaikan layanan.
3. Peningkatan komunikasi antara pihak bengkel dan pelanggan perlu ditingkatkan untuk memberikan informasi yang lebih jelas dan transparan.
4. Program pengabdian masyarakat serupa diharapkan dapat terus dilakukan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Chaffey, D. (2015). *Digital Business and E-Commerce Management*. Pearson Education Limited.