

PERBAIKAN KUALITAS USAHA PADA USAHA BENGKEL MITRA KARYA SATRIA JEMBER

Rahma Rina Wijayanti^{#1}, Oryza Ardhiarisca^{#2}, Rediyanto Putra^{*3}, Sumadi^{#4}

^{#1,2,4}*Jurusan Manajemen Agribisnis, Politeknik Negeri Jember
Jl. Mastrip Kotak Pos 164 Jember, Jawa Timur*

¹rahma@polije.ac.id

²oryza_risca@polije.ac.id

³. madidhea57@gmail.com

^{*3}*Jurusan Akuntansi, Universitas Negeri Surabaya
Jl. Ketintang No. 2 Kota Surabaya, Jawa Timur*

³rediyantoputra@unesa.ac.id

Abstrak

Pengabdian ini dilakukan pada usaha bengkel Mitra Karya Satria yang terdapat di Kabupaten Jember. Program pengabdian ini dilakukan karena usaha bengkel Mitra Karya Satria mengalami kesulitan dalam mengembangkan usaha nya dikarenakan adanya keterbatasan dalam peralatan yang dimiliki. Oleh karena itu, program pengabdian ini dilakukan dengan menggunakan skema Program Kemitraan Masyarakat (PKM) yang dilakukan selama kurang lebih 8 bulan. Pengabdian ini melakukan pembaruan kepada peralatan yang dapat digunakan oleh usaha bengkel Mitra Karya Satria untuk meningkatkan kualitas usaha yang dilakukan. Program pengabdian ini memberikan pembaruan pada peralatan bengkel seperti kompresor dua tabung dan satu set kunci shock. Hasil pengabdian menunjukkan setelah adanya peralatan baru yang diberikan usaha bengkel Mitra Karya Satria ini jadi lebih memiliki kemampuan menyediakan jasa servis mobil secara lengkap dan maksimal. Hal ini menyebabkan usaha bengkel Mitra Karya Satria ini mengalami peningkatan dalam jumlah pendapatan yang diterima.

Kata Kunci — **Kompresor, Kualitas usaha, Kunci shock**

I. PENDAHULUAN

Usaha bengkel Mitra Karya Satria adalah usaha bengkel yang berlokasi di Jl. Mawar No. 65 Jember. Usaha bengkel ini setiap hari beroperasi dari jam 08.00 sampai 17.00 WIB. Usaha ini didirikan sejak tahun 2001 oleh Bapak Bambang Sarwono yaitu pemilik usaha. Bapak Sarwono merupakan seseorang yang pernah bekerja di PT. Mitsubishi sebagai mekanik dan service advisor dari tahun 1990 sampai 1999. Usaha bengkel ini didirikan dengan modal awal 10 juta rupiah.

Usaha bengkel ini menerima beberapa macam jenis jasa perawatan kendaraan seperti servis ringan dan berat, understeal, engine overall, servis AC, dan pengelasan. Usaha bengkel ini dalam kegiatan operasionalnya dijalankan oleh 4 orang karyawan yang memiliki tanggungjawab dan tugas masing-masing. Usaha bengkel ini dalam memberikan pelayanan kepada konsumen juga tidak terbatas pada lokasi usaha saja, namun juga dilakukan dengan cara mendatangi lokasi konsumen yang membutuhkan jasa dari usaha bengkel ini.

Usaha bengkel Mitra Karya Satria pada saat ini menjelaskan bahwa mengalami kendala terkait sarana dan prasarana yang dimiliki. Peralatan dan perlengkapan yang dimiliki sejak usaha bengkel ini berdiri sudah banyak yang rusak dan hilang. Peralatan dan perlengkapan yang ada saat ini pun

sudah dalam kondisi yang kurang bagus karena masa pemakaian yang terlalu lama. Usaha bengkel ini sudah pernah mencoba pengajuan proposal untuk pengembangan usaha kepada Dinas perindustrian dan perdagangan namun tidak berhasil. Hal ini lah yang pada akhirnya membuat layanan jasa yang diberikan oleh usaha bengkel ini menjadi terbatas terutama untuk kendaraan-kendaraan baru yang sudah menggunakan teknologi canggih.

Penjelasan mengenai adanya masalah peralatan pada usaha bengkel Mitra Karya Satria diatas menunjukkan bahwa proses bisnis yang terjadi berjalan tidak maksimal. Hal ini dikarenakan kendala-kendala yang ada tersebut dapat menyebabkan daya saing yang dimiliki oleh usaha bengkel ini menjadi berkurang dan tidak maksimal. Ketersediaan peralatan yang sudah tidak layak dan sangat terbatas membuat usaha bengkel ini tidak dapat memberikan jasa servis yang bervariasi kepada pelanggan. Oleh karena itu, pengabdian ini dilakukan untuk memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh usaha bengkel Mitra Karya Satria. Tujuannya adalah agar dapat membantu memecahkan masalah yang ada dan dapat meningkatkan kemampuan bersaing usaha bengkel Mitra Karya Satria dalam proses bisnis.

Peningkatan sarana dan prasarana yang dilakukan pada pengabdian ini yaitu dilakukan dengan memperbaiki peralatan mitra yang sudah

tidak layak. Tujuannya adalah agar sarana dan prasarana yang dimiliki mitra dapat digunakan sebagai media dalam meningkatkan pelayanan terhadap konsumen. Adapun alat yang dibutuhkan oleh bengkel Mitra Karya Satria adalah:

- a. Kunci Soket berfungsi digunakan untuk melepas atau memasang kepala baut atau mur dengan momen kekencangan tertentu. Berbentuk silinder dan terbuat dari logam paduan Chrome Vanadium dan dilapisi dengan nikel.
- b. Kompresor – sebagai penambah angin pada ban sampai pada fungsi yang lebih kompleks lainnya. Ukuran serta kapasitas dari kompresor ini bermacam – macam..

Kegiatan pengabdian masyarakat akan dilakukan di Bengkel Mitra Karya Satria Jember. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh Bengkel Mitra Karya Satria. Solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh mitra ini merupakan praktik penerapan konsep marketing mix dari ilmu manajemen pemasaran. Bentuk penerapan ilmu manajemen pemasaran pada pengabdian ini berfokus pada konsep bauran pemasaran. Bauran pemasaran menjadi suatu bentuk cara entitas bisnis untuk menyampaikan keunggulan kompetitif yang dimiliki. Bauran pemasaran terdiri dari 4P yaitu Product, Price, Place, Promotion [1]. Pengabdian ini akan memberikan solusi permasalahan pada aspek product. Hal ini dikarenakan pengabdian ini meningkatkan kualitas peralatan agar produk servis yang diberikan oleh mitra menjadi maksimal.

II. TARGET DAN LUARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan dapat dikatakan berhasil dengan didasarkan pada beberapa tercapainya target yang diinginkan. Tabel 1. berikut menyajikan mengenai target yang ingin dicapai dari dilaksanakannya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

TABEL 1. TARGET PENGABDIAN

No	Target Capaian	Kriteria Capaian	
		Berhasil	Gagal
1.	Terjadi peningkatan kualitas peralatan usaha	Usaha mitra memiliki peralatan yang layak digunakan dan mampu meningkatkan kualitas servis yang diberikan	Usaha mitra tidak memiliki peralatan yang layak digunakan dan mampu meningkatkan kualitas servis yang diberikan

Kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan juga akan menghasilkan beberapa produk/luaran. Beberapa produk/luaran yang

dihasilkan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi, sumber pengetahuan, dan sumber informasi bagi berbagai pihak. Adapun beberapa produk/luaran dari kegiatan pengabdian masyarakat ini antara lain:

1. Satu artikel ilmiah yang dipublikasikan pada jurnal nasional ber-ISBN
2. Satu artikel yang dipublikasikan pada media cetak/elektronik.
3. Video pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat
4. 1 poster pengabdian

III. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini akan dilakukan pada usaha bengkel “Mitra Karya Satria Jember”. Lokasi mitra berada di Jl. Mawar 65 Jember. Pengabdian ini akan ditujukan untuk menerapkan konsep marketing mix dari ilmu manajemen pemasaran. Tujuannya adalah untuk dapat meningkatkan daya saing dari mitra, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan mitra.

Program pengabdian pada masyarakat ini dilakukan dengan mendasarkan pada tiga jenis kepakaran yang dimiliki oleh ketua dan anggota program. Adapun tiga jenis kepakaran tersebut yaitu manajemen pemasaran, akuntansi, dan manajemen agribisnis. Selain itu, pengabdian ini juga akan dibantu oleh 2 orang mahasiswa. Adanya ketiga jenis kepakaran dan ditambah dengan mahasiswa pada akhirnya menciptakan suatu bentuk integrasi yang baik dalam melakukan program pengabdian. Adapun uraian tugas dari masing-masing individu dalam program kemitraan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

TABEL 2. URAIAN TUGAS PELAKSANAAN PENGABDIAN

Nama	Posisi	Tugas
Rahma Rina Wijayanti, SE., MSc. Ak	Ketua	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan persiapan dan koordinasi pelaksanaan pengabdian • Melakukan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan pengabdian
Rediyanto Putra, SE., MSA	Anggota I	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan komunikasi dengan mitra • Melakukan pembelian peralatan mitra
Oryza Ardhiarisca	Anggota II	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat rancangan desain poster • Membuat artikel dan laporan pengabdian
Mahasiswa	Pendukung	Membantu proses pelaksanaan pengabdian yang dilakukan oleh tim pelaksana

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan beberapa metode yaitu survei lokasi, wawancara pendahuluan, perbaikan lokasi usaha, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, serta asesment. Penjelasan secara lebih mendalam terkait sistematika metode kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

1. Survei Lapangan

Metode pertama yang dilakukan adalah survei lapangan. Tujuan dari metode ini adalah mendapatkan informasi dan pemahaman lebih dalam mengenai kondisi dan situasi yang ada di mitra

2. Wawancara Pendahuluan

Metode kedua yang dilakukan adalah melakukan wawancara pendahuluan. Tujuan dari wawancara pendahuluan ini adalah untuk mengetahui peralatan-peralatan apa saja yang perlu untuk diperbarui dan memenuhi anggaran yang ada.

3. Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana

Metode ini dilakukan dengan memperbaiki atau mengganti sarana dan prasarana dari mitra yang sudah tidak layak untuk digunakan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui sarana dan prasarana yang memadai.

4. Assessment

Metode yang terakhir adalah metode assessment. Metode ini melakukan suatu bentuk penilaian mengenai hasil dari pengabdian yang telah dilakukan. Tujuannya adalah untuk mencari kekurangan yang masih bisa diperbaiki untuk dilakukan pada program pengabdian selanjutnya.

IV. KELAYAKAN PERGURUAN TINGGI

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Politeknik Negeri Jember memiliki kinerja aktif di bidang pengabdian masyarakat melalui inovasi program dan kegiatan guna meningkatkan peran lembaga dan dosen dalam memberikan kontribusi kepada masyarakat dan mendorong para dosen untuk terus melaksanakan kegiatan pengabdian yang tepat guna dan inovatif. Dalam menyelesaikan permasalahan mitra, dibutuhkan tim pelaksana yang memiliki kepakaran yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ipteks yang ditawarkan sebagai solusi dari permasalahan yang ada. Permasalahan yang dihadapi mitra adalah minimnya pengetahuan terkait strategi pemasaran dan tata kelola keuangan yang menyebabkan proses bisnis menjadi tidak maksimal. Tim pelaksana kegiatan pengabdian ini terdiri dari 3 orang dosen yang memiliki kelayakan di bidang manajemen

agribisnis, fisika, dan akuntansi. Hal ini dikarenakan tim pelaksana memiliki latar belakang manajemen dan akuntansi. Tim pelaksana kegiatan pengabdian pada saat ini aktif mengajar di Politeknik Negeri Jember pada Jurusan Manajemen Agribisnis Program Studi Akuntansi Sektor Publik dan Universitas Negeri Surabaya pada Jurusan Akuntansi.

V. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini terdiri dari beberapa tahap. Berikut merupakan rincian kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan:

TABEL 3. RINCIAN JADWAL PELAKSANAAN PENGABDIAN

No.	Tanggal	Keterangan
1	6 Juli 2019	Melakukan survei ke lokasi bengkel Mitra Karya Satria
2	7 Juli 2019	Melakukan survei ke toko Hasil Jaya untuk menganalisis peralatan yang akan dibeli
3	25 Agustus 2019	Melakukan pembelian peralatan yang dibutuhkan oleh mitra
4	31 Agustus 2019	Melakukan penyerahan peralatan yang telah dibeli kepada mitra.

Kegiatan Survei Lokasi

Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui lokasi tempat mitra dan lokasi tempat pembelian sarana dan prasarana. Kegiatan survei ini dilakukan selama kurang lebih 2 hari di lokasi mitra yaitu di Jalan Mawar no. 65 Jember. Sedangkan tempat untuk membeli kompressor dan toolkit box yang berisi kunci stang adalah Toko Hasil Jaya di Jalan HOS Cokroaminoto Jember. Berikut merupakan beberapa dokumentasi terkait pelaksanaan survei lokasi yang telah dilakukan:



Gambar 1 Survei Lokasi

Wawancara Pendahuluan

Kegiatan yang kedua adalah melakukan kegiatan wawancara pendahuluan. Tujuan dari wawancara dengan mitra adalah untuk mengetahui spesifikasi peralatan yang dibutuhkan oleh mitra. Alat yang dibutuhkan oleh mitra yaitu kompressor dua piston dan toolkit box yang berisi satu set kunci stang. Kompressor tersebut digunakan untuk membersihkan kotoran di area yang sulit terjangkau dan juga dapat digunakan untuk mengecat. Sedangkan kunci stang digunakan untuk mengendorkan dan mengencangkan baut. Berikut merupakan peralatan yang akan diberikan kepada mitra:



Gambar 2. Kompresor dan kunci stang untuk mitra

Perbaikan Peralatan Mitra

Kegiatan ketiga adalah perbaikan peralatan mitra dengan memperbaiki peralatan yang sudah tidak layak atau belum ada. Pembelian peralatan yang dilakukan adalah dengan membeli kompresor dan toolkit box yang berisi 1 set kunci stang. Kegiatan ini dihadiri oleh tim pelaksana pengabdian dan mitra di Toko Hasil Jaya. Spesifikasi peralatan yang dibeli adalah satu buah kompresor dua tabung dan satu set kunci stang. Kompresor ini dapat digunakan oleh mitra untuk membersihkan kotoran dan untuk mengecat. Sedangkan kunci stang digunakan untuk membuka dan memasang baut. Berikut merupakan dokumentasi pembelian alat:



Gambar 3 Pembelian Kompresor dan kunci stang

Peralatan yang telah dibeli untuk tujuan pembaruan peralatan mitra kemudian akan diserahkan kepada mitra. Kegiatan ini dilaksanakan di Bengkel Mitra Karya Satria dengan dihadiri tim pelaksana pengabdian dan pemilik bengkel. Pada kegiatan ini Tim pelaksana pengabdian memberikan kompresor dan kunci stang yang telah dibeli kepada pemilik bengkel Mitra Karya Satria kemudian dilanjutkan dengan penandatanganan berita acara penyerahan alat. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan penyerahan alat:



Gambar 4. Penyerahan Peralatan kepada mitra

Kegiatan Asesment

Kegiatan pengabdian yang selanjutnya dilakukan adalah melakukan evaluasi terhadap proses pengabdian yang telah dilakukan sebelumnya. Tim pelaksana pengabdian melakukan kunjungan ke tempat mitra untuk melihat proses penggunaan dan kebermanfaatan alat yang telah diberikan kepada mitra. Selain itu, wawancara juga dilakukan untuk mengetahui bagaimana dampak dari alat yang sudah diberikan kepada mitra.



Gambar 5. Kegiatan Asesment

Hasil yang diperoleh dari penilaian (asesment) yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa mitra merasa bahwa peralatan yang telah diberikan sudah membantu besar bagi kegiatan usaha yang dilakukan. Hal ini dibuktikan dengan adanya.... Selain itu, adanya keberadaan peralatan yang telah diberikan mampu meningkatkan jumlah pelayanan servis yang dilakukan oleh usaha bengkel Mitra Karya Satria.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pengabdian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa mitra telah memperoleh manfaat yang diharapkan dari adanya pembaruan peralatan bengkel yang telah diberikan. Hal ini dikarenakan dengan adanya pembaruan alat tersebut mitra dapat memberikan servis mobil yang lebih maksimal, efektif, efisien, dan bervariasi kepada pelanggan dibandingkan dengan sebelumnya. Mitra berharap kegiatan program pengabdian ini dapat berlanjut di periode berikutnya untuk membantu mitra dalam hal meningkatkan kualitas usaha yang dijalankan pada aspek lokasi usaha yang ada saat ini. Mitra menyatakan bahwa lokasi usaha yang ada saat ini perlu mengalami perbaikan karena kondisinya yang kurang layak dan bersih, sehingga membuat pelanggan menjadi kurang nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ferrel, L. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graham Ilmu.