

## **Strategi Inovasi Digitalisasi dalam Mengembangkan Kualitas Pelayanan dengan Menyikapi Keunggulan Kompetitif pada Bengkel AHASS Suramadu Motor**

Bintang Gymnastiar & Lia Nirawati

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

bintanggymnastiar19@gmail.com

### **ABSTRAK**

Dalam era persaingan industri otomotif yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan menciptakan keunggulan kompetitif berkelanjutan. Penelitian ini berfokus pada Bengkel AHASS Suramadu Motor, yang menghadapi tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan inovasi digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi dalam sistem operasional, seperti pengelolaan antrian, diagnosa kendaraan, dan pengendalian kualitas, dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Selain itu, strategi inovasi digital seperti sistem ticketing, pelatihan daring untuk pegawai, dan penggunaan chatbot AI dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat posisi bengkel di pasar otomotif. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi Bengkel AHASS Suramadu Motor untuk terus beradaptasi dengan perubahan teknologi guna memenuhi tuntutan pelanggan yang semakin tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Inovasi Digital, Strategi Pelayanan, Digitalisasi, Pengalaman Pelanggan.

### **ABSTRACT**

In an era of increasingly tight competition in the automotive industry, service quality is a key factor in maintaining customer loyalty and creating sustainable competitive advantages. This research focuses on the AHASS Suramadu Motor Workshop, which is facing the challenge of improving service quality through the application of digital innovation. Using a qualitative descriptive approach, data was collected through in-depth interviews and participant observation. The research results show that the application of digitalization in operational systems, such as queue management, vehicle diagnosis, and quality control, can increase service efficiency and transparency. In addition, digital innovation strategies such as ticketing systems, courage training for employees, and the use of AI chatbots can improve customer experience and strengthen the repair shop's position in the automotive market. This research provides recommendations for the AHASS Suramadu Motor Workshop to continue to adapt to technological changes to meet increasingly high customer demands

Keywords: Service Quality, Digital Innovation, Service Strategy, Digitalization, Customer Experience



## **PENDAHULUAN**

Dalam persaingan industri otomotif yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan tidak hanya menjadi sekadar elemen pendukung, tetapi juga kunci utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Bagi Bengkel AHASS Suramadu Motor, yang merupakan salah satu bengkel resmi sepeda motor Honda, tantangan ini semakin nyata. Mereka harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk tetap menarik dan relevan di mata pelanggan yang semakin menuntut layanan yang cepat, tepat, dan efisien.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, termasuk industri jasa otomotif. Digitalisasi kini muncul sebagai solusi utama untuk memperbaiki berbagai aspek operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan. Penerapan teknologi informasi di seluruh lini bisnis, dari manajemen proses internal hingga interaksi langsung dengan pelanggan, memungkinkan optimalisasi yang sebelumnya sulit dicapai melalui metode tradisional. Digitalisasi tidak hanya berfokus pada efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga pada peningkatan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Dengan memanfaatkan inovasi digital, bengkel dapat mengurangi waktu respon, mempercepat proses servis, serta memberikan layanan yang lebih transparan dan akurat. Ini berpotensi tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi landasan bagi keunggulan kompetitif jangka panjang di pasar servis otomotif, khususnya dalam hal servis sepeda motor Honda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengembangkan strategi inovasi digital yang relevan dan efektif untuk diterapkan di Bengkel AHASS Suramadu Motor. Harapannya, strategi ini tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan bagi pengelolaan bengkel dan pemangku kepentingan lainnya dalam menghadapi dinamika pasar yang terus berubah. Dengan demikian, bengkel diharapkan mampu mempertahankan daya saingnya dalam industri yang semakin terdigitalisasi dan menuntut efisiensi tinggi, sekaligus membangun hubungan yang lebih baik dan berkelanjutan dengan pelanggan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendalami fenomena yang terjadi di Bengkel AHASS Suramadu Motor. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali pemahaman yang mendalam tentang

penerapan digitalisasi dalam konteks pelayanan yang ditawarkan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menangkap nuansa dan kompleksitas yang tidak dapat dijelaskan hanya dengan angka atau data kuantitatif.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan beberapa narasumber yang relevan, termasuk manajer, teknisi, dan pelanggan. Wawancara ini dirancang untuk menggali pandangan dan pengalaman mereka mengenai kualitas pelayanan serta penerapan teknologi informasi dalam operasional bengkel. Proses wawancara dilakukan secara semi-struktural untuk memberikan fleksibilitas dalam menjawab, sehingga narasumber dapat menjelaskan pemikiran dan pengalaman mereka dengan lebih bebas.

Selain wawancara, penelitian ini juga menerapkan teknik pengambilan data melalui observasi partisipatif. Dalam tahap ini, peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari di bengkel, sehingga dapat mengamati secara langsung penggunaan teknologi dalam operasional bisnis. Observasi ini memberikan konteks nyata terhadap bagaimana inovasi digital diimplementasikan dan berfungsi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Data yang dikumpulkan dari wawancara dan observasi kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Melalui analisis ini, peneliti dapat mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari pengalaman narasumber dan memahami bagaimana strategi digitalisasi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil dari analisis ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran menyeluruh tentang penerapan digitalisasi di Bengkel AHASS Suramadu Motor, tetapi juga memberikan rekomendasi yang berharga bagi pengelola bengkel dalam merumuskan strategi inovasi yang lebih efektif ke depannya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penerapan digitalisasi dalam operasional bisnis di Bengkel AHASS Suramadu Motor dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepuasan pelanggan. Beberapa Digitalisasi dapat diimplementasikan dalam berbagai aspek operasional, yang masing-masing memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas layanan.

### **Penerimaan dan Antrian Pelanggan Sistem Antrian Digital**

Proses penerimaan pelanggan di Bengkel AHASS Suramadu saat ini melibatkan wawancara singkat untuk memahami kebutuhan dan masalah kendaraan. Namun, penggunaan sistem antrian tradisional tanpa transparansi seringkali membuat pelanggan merasa tidak nyaman.

Dengan menerapkan sistem antrian digital menggunakan aplikasi berbasis web atau mobile, pelanggan dapat melihat status antrian secara real-time. Hal ini tidak hanya mengurangi rasa frustrasi yang mungkin dirasakan pelanggan akibat menunggu, tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap bengkel.

Sistem digital ini memungkinkan pengelolaan antrian yang lebih baik, di mana pelanggan dapat mendaftar secara online dan mendapatkan nomor antrian yang jelas. Selain itu, petugas dapat memanfaatkan informasi yang terekam dalam sistem manajemen untuk lebih memahami kebutuhan pelanggan secara lebih akurat. Dengan demikian, digitalisasi dalam sistem antrian dapat mengoptimalkan pengalaman pelanggan sejak awal kedatangan mereka di bengkel.

### **Diagnosa Kendaraan Diagnostic Software**

Dalam proses diagnosa kendaraan, mekanik saat ini melakukan pemeriksaan visual dan menggunakan alat diagnostik untuk mengidentifikasi masalah yang tidak terlihat. Penggunaan teknologi diagnostik canggih yang terintegrasi dengan sistem manajemen bengkel dapat mempermudah mekanik dalam mengidentifikasi masalah secara lebih efisien. Contohnya Gscan yang dapat terhubung dengan database informasi kendaraan akan memungkinkan mekanik untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif dan akurat tentang kondisi kendaraan.

Setelah melakukan diagnosa, estimasi biaya dan waktu perbaikan dapat disampaikan kepada pelanggan secara digital, melalui aplikasi atau email, yang memberikan kemudahan dan kejelasan informasi. Hal ini tidak hanya mempercepat proses persetujuan dari pelanggan, tetapi juga meningkatkan transparansi dalam komunikasi antara bengkel dan pelanggan. Proses Perbaikan

### **Sistem Manajemen Bengkel (WMS)**

Setelah mendapatkan persetujuan dari pelanggan, mekanik melakukan perbaikan dengan menggunakan suku cadang asli Honda. Untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, setiap pekerjaan yang dilakukan harus dicatat dalam sistem manajemen yang terintegrasi. Dengan sistem AutoFluent yang terintegrasi dengan sistem SDMS dan aplikasi mobile Ahass, secara otomatis pelanggan dapat melihat riwayat perbaikan dan pemeliharaan kendaraan mereka, yang menciptakan kepercayaan lebih terhadap bengkel. Selain itu, penggunaan aplikasi mobile yang memungkinkan pelanggan untuk melacak status perbaikan kendaraan mereka secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Mereka dapat mendapatkan notifikasi saat perbaikan selesai dan kapan kendaraan mereka siap untuk diambil, yang mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Quality Control

### **Sistem Manajemen Bengkel WMS**

Setelah proses perbaikan, kendaraan akan menjalani quality control. Penerapan sistem digital untuk manajemen quality control dapat meningkatkan konsistensi dan efisiensi pemeriksaan. Dengan auto flient yang terhubung ke sistem SDMS, mekanik dapat langsung mencatat secara otomatis hasil pemeriksaan dan memberikan laporan kepada pelanggan. Ini membantu memastikan bahwa semua pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mempercepat proses penyerahan kendaraan.

### **Penyerahan Kendaraan Aplikasi Mobile Ahass**

Dalam proses penyerahan kendaraan, penting untuk memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan tentang perbaikan yang dilakukan dan pemeliharaan berkala yang perlu dilakukan. Penggunaan sistem digital untuk mencatat semua informasi terkait perbaikan dalam buku servis dan sistem manajemen tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi tetapi juga sebagai alat komunikasi untuk pelanggan. Pelanggan dapat mengakses catatan perbaikan dan jadwal pemeliharaan melalui aplikasi, sehingga mereka lebih sadar dan bertanggung jawab terhadap perawatan kendaraan mereka.

### **Pengelolaan Media Sosial AI (kecerdasan Buatan)**

Pengelolaan media sosial saat ini dilakukan secara manual dengan melakukan merepost ulang konten dari pusat AHASS tanpa adanya inovasi. Dalam era digital, penting untuk memanfaatkan media sosial secara efektif. Dengan memanfaatkan strategi pemasaran digital melalui bantuan Ai, bengkel dapat berinteraksi lebih aktif dengan pelanggan, berbagi tips perawatan kendaraan, dan memberikan informasi terbaru tentang layanan dan promosi. Konten yang menarik dan informatif dapat meningkatkan visibilitas bengkel dan menarik pelanggan baru.

### **Dampak**

Strategi inovasi digital AHASS Suramadu Motor dapat memberikan dampak signifikan dalam pengembangan kualitas layanan dan peningkatan keunggulan kompetitif. Berikut terdapat beberapa dampak yang dapat terjadi:

1. Positif

a. Peningkatan Efisiensi Operasional

Digitalisasi dapat membantu mengotomatisasikan berbagai proses, seperti perencanaan servis dan manajemen inventaris. Hal tersebut dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan produktivitas teknisi.

b. Pengumpulan data dan Analisis

Digitalisasi memungkinkan pengumpulan data real-time mengenai preferensi pelanggan, tren layanan, dan kinerja teknisi. Data ini dapat dianalisis untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengembangkan strategi yang lebih efektif.

c. Keunggulan Kompetitif

Penerapan strategi digitalisasi yang efektif akan membedakan AHASS Suramadu Motor dengan kompetitor lainnya. Kecepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan dapat menjadi nilai tambah yang signifikan.

2. Negatif

a. Resistensi Karyawan

Karyawan mungkin merasa terancam oleh perubahan dan tidak nyaman dengan teknologi baru. Hal tersebut dapat menimbulkan penolakan atau kurangnya motivasi untuk menggunakan sistem baru.

b. Ketergantungan teknologi Ketergantungan yang terlalu besar pada sistem digital dapat menimbulkan masalah jika terjadi masalah teknis atau kegagalan sistem. Hal ini dapat mengganggu operasional dan menurunkan kualitas layanan.

**KESIMPULAN**

Dalam industri otomotif yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Bengkel AHASS Suramadu Motor, sebagai bengkel resmi sepeda motor Honda, dihadapkan pada tantangan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi. Digitalisasi muncul sebagai solusi penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Melalui penerapan teknologi informasi, bengkel dapat memperbaiki sistem penerimaan dan antrian pelanggan, diagnosa kendaraan, serta proses perbaikan dan quality control. Dengan sistem manajemen yang terintegrasi, transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa strategi inovasi digital yang diusulkan, seperti penerapan sistem ticketing yang sistematis, penggunaan sistem WMS yang terintegrasi dengan sistem SDMS bengkel, dan pengelolaan media sosial dengan menggunakan Ai dapat memperkuat posisi Bengkel AHASS Suramadu Motor dalam menghadapi persaingan. Dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi, bengkel tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik dan berkelanjutan dengan pelanggan. Dengan demikian, strategi digitalisasi yang diterapkan di Bengkel AHASS Suramadu Motor diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menciptakan keunggulan kompetitif yang lebih kuat di pasar layanan otomotif.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akyuwen, R. (2020). Lebih mengenal digital banking manfaat, peluang dan tantangan (P. Purwitorosari, Ed.; 1st ed.). Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Dewi, L. O. A., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi digital dan antisipasi perubahan ekonomi global dalam dunia perbankan. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2 (1), 80–88.
- Bank Indonesia. (2019). Blueprint sistem pembayaran Indonesia 2025 - Menavigasi sistem pembayaran nasional di era digital . Bank Indonesia: Bank Sentral Republik Indonesia.
- Bank Indonesia. (2022). Sistem kliring Bank Indonesia (Vol. 01). Retrieved from <https://www.bi.go.id>
- Direktorat Pembinaan SMK. (2013). Dasardasar perbankan . Koordinasi K. P. dan Kebudayaan (Ed.), Direktorat Pembinaan SMK.
- Ebue, A. W., Berezi, O. K., Ndiwari, L. E., & Isiye, S. (2020). A visual guide to the economic impact. *DA*: 3 April, 8(5).
- Hakim, L., & Hapsari, R. A. (2022). Buku ajar hukum teknologi keuangan (Kodri, Ed.). Umsida Press (1st ed.). CV. Adanu Abimata.