



Jurnal Pemberdayaan Masyarakat BERKAT

Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M)

Politeknik Negeri Medan

<https://open-journal.website/ojs/index.php/berkat/> email: jurnalberkat@polmed.ac.id



Peningkatan Kualitas Jasa Layanan Perbaikan Sepeda Motor di Kelurahan Jati Karya, Kota Binjai

Bintarto Purwo Seputro^{1*}, Indra Fauzi¹, Nursuar², Raina Rosanti³

¹Jurusan Teknik Sipil,

²Jurusan Teknik Mesin,

³Jurusan Akuntansi,

Politeknik Negeri Medan, Medan, Indonesia, 20155

* email: bitartopurwoseputro@polmed.ac.id

Kata kunci

peralatan,
teknik,
perbengkelan

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat di Desa Jati Karya, Kecamatan Binjai Utara, melibatkan kerja sama antara institusi Pendidikan Tinggi dan pengusaha bengkel sepeda motor. Tujuannya adalah memenuhi tuntutan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan menekankan alih teknologi dan penyediaan teknologi yang dibutuhkan masyarakat. Program ini tidak hanya mentransfer teknologi dari tim pengusul kepada mitra, tetapi juga melengkapi peralatan teknik yang sudah ada. Mitra mengalami kesulitan dalam usaha perbengkelan mereka karena keterbatasan peralatan. Kurangnya dan sederhananya peralatan teknik yang dimiliki menyebabkan proses perbaikan sepeda motor menjadi lambat dan kurang berkualitas. Hal ini mengakibatkan banyak keluhan dari pelanggan, yang berujung pada penurunan jumlah pelanggan. Jika masalah ini terus berlanjut, ada kemungkinan mitra akan kehilangan pelanggan sepenuhnya, yang berdampak pada penurunan penghasilan. Untuk mengatasi masalah ini, peningkatan dan penambahan peralatan teknik menjadi sangat penting dan mendesak. Dengan adanya peralatan yang lebih lengkap dan canggih, mitra diharapkan dapat meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan, sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan dan mempertahankan keberlangsungan usaha mereka.

Keywords

tools,
technical skill,
workshop

Abstract

The Community Service activity in Jati Karya Village, North Binjai District, involves collaboration between Higher Education institutions and motorcycle repair shop entrepreneurs. The goal is to fulfill the demands of the Tri Dharma of Higher Education by emphasizing technology transfer and the provision of technology needed by the community. This program not only transfers technology from the proposing team to the partners but also complements the existing technical equipment. The partners face difficulties in their workshop business due to limited equipment. The lack of and simplicity of the technical equipment they have causes the motorcycle repair process to be slow and of low quality. This has resulted in numerous customer complaints, leading to a decline in the number of customers. If this issue continues, there is a possibility that the partners will lose customers entirely, which will impact their income. To address this problem, upgrading and adding technical equipment is crucial and urgent. With more complete and advanced equipment, the partners are expected to improve the speed and quality of their services, thus meeting customer expectations and maintaining the sustainability of their business.

PENDAHULUAN

Mitra pengabdian ini adalah seorang kepala rumah tangga berusia 51 tahun, yang memiliki seorang istri dan dua anak, seorang putra dan seorang putri. Anak kedua masih menjadi tanggung jawabnya dan masih duduk di bangku Sekolah Menengah Atas. Mitra beserta

keluarganya tinggal di Desa/Kelurahan Jati Karya, Jln. Melinjau LK II, sebuah lokasi yang strategis di pinggir jalan kelurahan dengan lalu lintas tinggi, terutama sepeda motor.

Untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, mitra membuka usaha bengkel sepeda motor yang melayani tempel ban sepeda dan sepeda

motor serta servis dan perbaikan ringan lainnya. Usaha ini telah dijalankan sejak tahun 2015 di depan halaman rumahnya. Lokasi usaha bengkel ini dinilai sangat prospektif karena tingginya intensitas lalu lintas di Jln. Melinjau. Namun, jumlah sepeda motor yang membutuhkan layanan tempel ban setiap hari



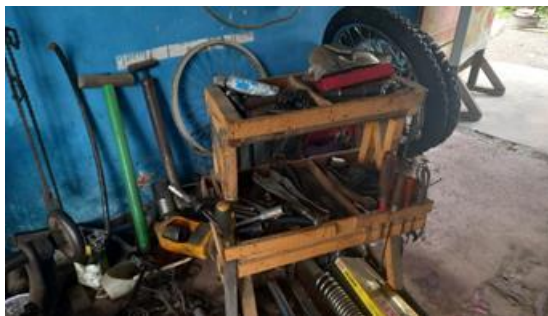
tidak bisa dipastikan karena mitra tidak pernah melakukan pencatatan. Berdasarkan perkiraannya, rata-rata dalam sehari ia melayani 6 unit sepeda motor dengan ban tubeless dan 4 unit sepeda motor dengan ban dalam, sementara untuk sepeda hanya sekitar 1 unit atau sering tidak ada sama sekali.



Gambar 1. Kunjungan ke lokasi mitra dan Kondisi Bengkel Mitra

Selama 4 tahun pertama menjalankan usahanya, penghasilan mitra cukup untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga. Namun, setelah periode tersebut, penghasilannya mulai menurun. Menurut mitra, penurunan ini kemungkinan besar disebabkan oleh

menurunnya kualitas peralatan bengkel yang dimilikinya. Hal ini mempengaruhi efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan, yang pada gilirannya berpengaruh terhadap jumlah pelanggan yang datang ke bengkelnya.



Gambar 2 Peralatan bengkel yang sangat sederhana

Bengkel sepeda motor yang didirikan sejak tahun 2015 ini berada di lahan berukuran 2,5m x 3m. Bangunan bengkel terbuat dari papan kayu dan memiliki dua pintu: pintu depan selebar 3m dengan daun pintu dari papan kayu yang disusun, serta pintu belakang selebar 80cm juga berbahan kayu. Semua peralatan dan aset bengkel disimpan di dalam bangunan ini. Peralatan teknik yang dimiliki mitra sangat sederhana dan kurang memadai, sehingga kemampuan alat menurun seiring waktu. Menurut analisis mitra, kondisi ini menjadi penyebab berkurangnya jumlah pelanggan yang datang ke bengkel. Situasi ini diperparah oleh pandemi COVID-19 selama dua tahun terakhir, yang menyebabkan penurunan intensitas lalu lintas dan

berdampak negatif pada pendapatan mitra serta kesejahteraan keluarganya.

Untuk mengembalikan kondisi usaha bengkel ke keadaan semula, diperlukan upgrade peralatan dan peningkatan keterampilan teknik. Namun, mitra mengalami kendala dalam hal dana untuk pengadaan peralatan baru dan pelatihan teknik. Berdasarkan analisis situasi di atas, tim pengusul bersama mitra menyepakati bahwa masalah utama yang harus dipecahkan adalah kekurangan jumlah peralatan, peremajaan peralatan, dan penambahan keterampilan teknik.

Jika beberapa kelemahan seperti yang dipaparkan di atas dapat diatasi, ada harapan pelanggan akan berangsur kembali menggunakan jasa layanan teknik mitra.

Dampak dari kondisi baru ini nanti adalah peningkatan pendapatan mitra, bahkan



melembi kondisi awal, dan tentu akan diikuti oleh peningkatan kesejahteraan.



Gambar 3. Suasana kerja di bengkel mitra

Setelah menganalisis situasi dan kondisi mitra, tim pengusul menawarkan solusi yang mungkin dapat memecahkan masalah yang dihadapi mitra yaitu, pertama, meng-upgrade peralatan yang telah mengalami penurunan. Meng-upgrade memiliki pengertian meningkatkan kemampuan/mutu peralatan dengan mengganti peralatan lama dengan yang baru. Kedua, melakukan penambahan peralatan yaitu memperbanyak peralatan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Peralatan yang akan di-upgrade dan ditambah ditampilkan dalam tabel berikut.

Berdasarkan kesepakatan dengan mitra, langkah yang akan diambil untuk mengatasi masalah yang dihadapi adalah dengan melakukan upgrade dan penambahan peralatan serta meningkatkan keterampilan teknik mitra. Target utama dari kegiatan ini adalah memastikan bahwa peralatan teknik yang dimiliki mitra memiliki kualitas yang memadai. Selain itu, akan ada penambahan jenis peralatan yang dapat menunjang kinerja bengkel, serta peningkatan keterampilan mitra dalam memberikan layanan teknik.

Selain target utama tersebut, kegiatan ini juga diharapkan dapat mencapai beberapa target tambahan yang penting. Pertama, diharapkan jumlah pelanggan yang datang ke bengkel akan meningkat. Dengan peralatan yang lebih baik dan keterampilan yang lebih tinggi, layanan yang diberikan akan lebih cepat dan berkualitas, sehingga dapat menarik lebih banyak pelanggan.

Kedua, peningkatan jumlah pelanggan diharapkan akan berdampak langsung pada peningkatan penghasilan mitra. Dengan penghasilan yang lebih tinggi, kesejahteraan mitra dan keluarganya akan meningkat. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran mitra tentang pentingnya ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) dalam usaha perbengkelan, sehingga

mitra dapat terus berkembang dan berinovasi dalam usahanya.

METODE

1. Tempat Pelaksanaan

Program Program pengabdian dilakukan di dua lokasi utama. Pertama, di Politeknik Negeri Medan, khususnya di bengkel teknik mesin yang digunakan untuk merancang dan membangun mesin. Kedua, di lokasi mitra, yaitu Dusun VI Desa Limau Manis, tempat pelaksanaan pelatihan dan penyerahan mesin bantuan. Program ini berlangsung selama 3 bulan, dimulai sejak usulan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) disetujui oleh Pusat Pengabdian Pada Masyarakat (P3M).

2. Waktu Pelaksanaan Program

Program ini dilaksanakan selama 3 bulan, dimulai sejak usulan PKM disetujui oleh P3M.

3. Pihak yang Terlibat dalam PKM

Pihak yang terlibat dalam program pengabdian ini terdiri dari beberapa elemen. Secara langsung, terlibat empat dosen yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal S2 sebagai pelaksana kegiatan, serta lima mahasiswa aktif yang membantu dalam pelaksanaan program. Kehadiran mahasiswa dalam program pengabdian ini memberikan manfaat bagi mereka untuk menerapkan pengetahuan dan teknologi yang telah dipelajari, serta memahami masalah nyata yang dihadapi masyarakat. Mitra adalah pihak yang paling berkepentingan dalam program ini, dengan informasi dan masukan dari mereka menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan program. P3M, meskipun tidak terlibat secara teknis, namun kebijakan lembaga ini berdampak signifikan terhadap kemajuan masyarakat.

4. Tahapan Pelaksanaan

Setelah mendapatkan solusi dari permasalahan yang telah disepakati bersama, pelaksanaan kegiatan dibagi dalam beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. **Persiapan Kegiatan:** Meliputi koordinasi antar anggota tim pelaksana dan perencanaan dari survei hingga evaluasi akhir program.
- b. **Survey:** Melakukan survei lapangan untuk mengamati kondisi lingkungan dan usaha mitra, serta melakukan wawancara untuk mengidentifikasi akar permasalahan.
- c. **Analisis Situasi:** Menganalisis data yang diperoleh dari mitra untuk menemukan solusi yang tepat dan logis terhadap permasalahan yang diidentifikasi.
- d. **Penawaran Solusi kepada Mitra:** Menyampaikan alternatif pemecahan masalah kepada mitra untuk mendapatkan persetujuan, serta memberikan kesempatan kepada mitra untuk memberikan masukan berdasarkan kebutuhan mereka.
- e. **Pembangunan Mesin:** Pembangunan mesin dilakukan di bengkel teknik mesin Politeknik Negeri Medan, dibantu oleh mahasiswa jurusan teknik mesin selama sekitar 4 minggu.
- f. **Uji Operasi Mesin Tanpa Beban:** Melakukan pengujian fungsi mesin tanpa beban selama 1 minggu untuk mendeteksi dan memperbaiki masalah sebelum mesin dihibahkan kepada mitra.
- g. **Pelatihan Operasi dan Perawatan Mesin untuk Mitra:** Melatih mitra dalam operasi, perawatan, dan pemeliharaan mesin agar dapat mengoperasikan dan merawat mesin dengan baik setelah program selesai.
- h. **Hibah Mesin:** Menyerahkan mesin kepada mitra sebagai komitmen awal untuk membantu mereka mengatasi permasalahan yang dihadapi.
- i. **Evaluasi Program:** Melakukan evaluasi dua kali untuk memantau perkembangan usaha mitra terkait penggunaan teknologi yang diperoleh dari program pengabdian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap awal pengabdian, dilakukan survei mendalam di lokasi mitra untuk mengidentifikasi secara tepat masalah yang dihadapi. Hasil survei menunjukkan bahwa mitra mengalami penurunan kualitas layanan akibat peralatan perbengkelan yang sudah tua dan rusak. Masalah utama yang dihadapi adalah lambannya proses layanan kepada pelanggan serta rendahnya kualitas perbaikan, yang berpotensi menurunkan jumlah dan kepuasan pelanggan. Dalam diskusi lanjutan, tim pengabdian bersama mitra sepakat untuk

fokus pada revitalisasi dan penambahan peralatan bengkel sebagai solusi utama.

Persetujuan mitra terhadap tawaran solusi kemudian diimplementasikan dengan mengambil langkah konkret untuk merevitalisasi peralatan yang sudah ada. Peralatan yang mengalami penurunan fungsi seperti peralatan tempel ban sepeda motor dan sepeda, serta berbagai jenis kunci (seperti kunci pass dan kunci inggris), diperbaiki agar dapat berfungsi optimal kembali. Hal ini dianggap krusial mengingat kondisi pasca pandemi COVID-19 yang mempengaruhi operasional usaha mitra secara signifikan.

Selain revitalisasi, tambahan peralatan juga menjadi fokus dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Pemasangan pompa angin otomatis atau kompresor udara dianggap sangat penting karena dapat menggantikan pompa udara manual yang sebelumnya digunakan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu dalam pengisian udara pada roda sepeda motor, tetapi juga memungkinkan mitra untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan handal kepada pelanggan.

Selanjutnya, pengadaan mesin las mini menjadi tambahan strategis lainnya dalam pengembangan usaha mitra. Mesin ini memungkinkan mitra untuk mengembangkan layanan pengelasan skala kecil hingga menengah, yang sebelumnya tidak dapat dilakukan. Dengan adanya mesin ini, mitra dapat menawarkan layanan tambahan yang lebih diversifikasi, meningkatkan daya saing usaha, dan memperluas pangsa pasar potensial.

Secara keseluruhan, implementasi revitalisasi dan penambahan peralatan bengkel ini diharapkan dapat memberikan dampak positif secara langsung terhadap peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pelanggan. Langkah-langkah ini juga diharapkan dapat membantu mitra untuk mengatasi tantangan ekonomi pasca pandemi dengan lebih baik, meningkatkan pendapatan usaha, dan mendukung keberlanjutan usaha mereka di masa yang akan datang.

SIMPULAN

Dari kegiatan pengabdian penerapan teknologi tepat guna ini, terdapat beberapa simpulan yang dapat diambil. Pertama, program ini berhasil memberikan bantuan fisik berupa peralatan teknik perbengkelan kepada mitra dalam bentuk upgrade dan penambahan. Dengan adanya peralatan baru dan diperbaharui ini, diharapkan mitra dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan mereka, yang pada gilirannya diharapkan

dapat meningkatkan jumlah pelanggan dan pendapatan.

Selain itu, bantuan non-fisik yang diberikan berupa pelatihan penggunaan peralatan baru juga menjadi bagian penting dari keberhasilan program ini. Melalui pelatihan ini, mitra tidak hanya diberikan alat yang lebih baik, tetapi juga dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan untuk mengoperasikan, merawat, dan memperbaiki peralatan dengan efektif. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan daya tahan peralatan serta meminimalkan waktu dan biaya dalam proses perbengkelan mereka.

Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan holistik yang menggabungkan bantuan fisik dan non-fisik sangat efektif dalam meningkatkan kapasitas mitra dalam menghadapi tantangan teknis dan operasional dalam usaha perbengkelan mereka. Dengan adanya peralatan yang lebih baik dan keterampilan yang ditingkatkan, diharapkan mitra dapat memperbaiki reputasi layanan mereka dan memperluas pangsa pasar, serta memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan ekonomi lokal di lingkungan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kolik. 2020. Pelatihan Perawatan dan Perbaikan Sepeda Motor Bagi Pemuda Karang Taruna Untuk Perintisan Wirausaha Baru. Jurnal Pengabdian, Pendidikan dan Teknologi. Vol.1. No. 2. Universitas Negeri Malang.
- Hendri. Potensi Penghematan Energi pada Kompresor di PT. ABC. Jurnal PASTI Vol.IX. No.1 Universitas Mercubuana
- .Made Suarda. 2016. Pompa dan Kompresor. Buku Ajar. Universitas Udayana. Bali
- Martias, Dkk. 2019. Pelatihan Perawatan Berkala Sepeda Motor Injeksi Untuk Pemuda Putus Sekolah. Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada masyarakat. Vol. 19, No.3. Universitas Negeri Padang.