

PENDAMPINGAN BISNIS MODEL CANVAS UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING DAN EFISIENSI OPERASIONAL BENGKEL MOTOR BINTANG MOTOR SARANANI DI KOTA KENDARI

Abdul Hakim¹, Adwi², Dwi Zulkifar Mulyadi³, Fauzih⁴
^{1,2,3}Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari
e-mail: hajiabdulhakim12@gmail.com

Abstrak

Industri otomotif di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang pesat, ditandai dengan meningkatnya penjualan kendaraan bermotor, yang berdampak pada peningkatan kebutuhan akan layanan perawatan dan perbaikan. Namun, banyak bengkel motor kecil di perkotaan masih menghadapi tantangan signifikan dalam hal manajemen dan efisiensi operasional, yang berdampak negatif pada daya saing mereka. Meskipun Bisnis Model Canvas (BMC) merupakan alat yang efektif dalam merancang strategi bisnis, banyak bengkel kecil yang belum mampu menerapkannya secara optimal, sehingga potensi manfaatnya belum sepenuhnya dirasakan. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah pendekatan deskriptif, dengan pendampingan intensif melalui pelatihan, penerapan teknologi, dan evaluasi berkala. Hasil dari pendampingan ini menunjukkan peningkatan efisiensi operasional, penurunan waktu pemesanan suku cadang hingga 30%, peningkatan ketepatan stok sebesar 20%, serta peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sebesar 50%. Selain itu, manajemen keuangan dan strategi pemasaran digital yang diterapkan berhasil memperkuat posisi Bengkel Motor Bintang Motor Saranani di pasar lokal. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa penerapan BMC yang terstruktur dan didukung oleh teknologi dapat menjadi solusi efektif bagi usaha kecil untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha mereka.

Kata kunci: Bisnis Model Canvas; Efisiensi Operasional; Bengkel Motor; Manajemen Usaha; Peningkatan Daya Saing

Abstract

The automotive industry in Indonesia has experienced rapid growth, marked by an increase in vehicle sales, which has led to a greater demand for maintenance and repair services. However, many small motorcycle workshops in urban areas still face significant challenges in management and operational efficiency, negatively impacting their competitiveness. Although the Business Model Canvas (BMC) is an effective tool for designing business strategies, many small workshops have yet to implement it optimally, resulting in its potential benefits not being fully realized. The method used in this community service project was a descriptive approach, with intensive assistance through training, technology implementation, and regular evaluations. The results of this assistance showed an improvement in operational efficiency, a 30% reduction in spare parts order time, a 20% increase in inventory accuracy, and a 50% increase in service quality and customer satisfaction. Furthermore, the financial management and digital marketing strategies applied have strengthened the position of Bengkel Motor Bintang Motor Saranani in the local market. The implication of this study is that a structured BMC implementation supported by technology can be an effective solution for small businesses to enhance their competitiveness and sustainability.

Keywords: Business Model Canvas; Operational Efficiency; Motorcycle Workshop; Business Management; Competitiveness Improvement

PENDAHULUAN

Industri otomotif di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang konsisten selama beberapa tahun terakhir. Peningkatan ini terutama terlihat dari meningkatnya penjualan kendaraan bermotor, baik roda dua maupun roda empat, yang didorong oleh pertumbuhan ekonomi dan peningkatan daya beli masyarakat (Devia & Sumantri, 2022). Seiring dengan itu, permintaan akan layanan perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor juga mengalami peningkatan yang signifikan. Kondisi ini mendorong munculnya banyak bengkel motor baru, terutama di daerah perkotaan yang menjadi pusat pertumbuhan ekonomi dan populasi. Peningkatan jumlah bengkel motor ini mencerminkan tingginya kebutuhan akan layanan pendukung bagi pengguna kendaraan bermotor di Indonesia (BARORI, 2022).

Namun, meskipun jumlah bengkel motor semakin banyak, tidak semua bengkel mampu bersaing dengan baik di pasar yang semakin kompetitif. Banyak bengkel kecil yang masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal manajemen dan efisiensi operasional (Ilman & Iksari, 2023). Tantangan ini muncul karena kurangnya sistem manajemen yang terstruktur, keterbatasan dalam sumber daya manusia, serta ketidakmampuan dalam memanfaatkan teknologi untuk mendukung operasional sehari-hari. Akibatnya, banyak bengkel motor yang kesulitan untuk memberikan layanan yang konsisten dan memuaskan kepada pelanggan mereka (Ali et al., 2022). Selain itu, persaingan dengan bengkel yang lebih besar dan lebih terorganisir semakin memperberat posisi bengkel kecil dalam mempertahankan eksistensi mereka.

Dalam konteks ini, penerapan strategi manajerial yang efektif menjadi sangat penting bagi bengkel motor untuk dapat bertahan dan berkembang (Devia & Sumantri, 2022). Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan adalah Bisnis Model Canvas (BMC), sebuah alat yang dirancang untuk membantu bisnis dalam mengidentifikasi dan mengelola elemen-elemen kunci dalam operasional mereka. BMC menawarkan kerangka kerja yang sederhana namun komprehensif untuk memahami, merancang, dan mengimplementasikan strategi bisnis yang dapat meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional (Colle & Ramli, 2022). Dengan menerapkan BMC, bengkel motor dapat lebih fokus dalam mengoptimalkan sumber daya yang ada, memperbaiki proses bisnis, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan kepada pelanggan (Iqbal, 2021).

Pertumbuhan industri otomotif yang pesat telah mendorong munculnya banyak bengkel motor di berbagai daerah. Bengkel-bengkel ini berfungsi sebagai penyedia layanan vital bagi pemilik kendaraan, memastikan kendaraan mereka tetap beroperasi dengan baik. Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan di jalan raya, kebutuhan akan perawatan rutin dan perbaikan teknis juga semakin meningkat. Dalam konteks ini, bengkel motor memainkan peran yang semakin penting dalam menjaga kelancaran mobilitas dan keamanan transportasi. Keberadaan bengkel yang andal dan berkualitas tinggi menjadi faktor penentu dalam pemeliharaan kendaraan bermotor, terutama di daerah perkotaan yang memiliki tingkat kepadatan lalu lintas yang tinggi.

Peran strategis bengkel motor dalam mendukung operasional kendaraan bermotor semakin terlihat dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang mereka tawarkan. Bengkel motor tidak hanya menyediakan layanan perbaikan, tetapi juga menjadi tempat rujukan untuk perawatan rutin dan konsultasi teknis bagi pemilik kendaraan. Pentingnya layanan ini semakin diperkuat oleh pertumbuhan kendaraan bermotor yang terus meningkat, menuntut ketersediaan bengkel yang siap melayani berbagai kebutuhan teknis. Dalam hal ini, bengkel motor menjadi bagian integral dari ekosistem transportasi yang mendukung mobilitas masyarakat secara keseluruhan.

Meskipun demikian, persaingan di antara bengkel motor juga semakin ketat, menuntut mereka untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Kondisi ini mendorong bengkel motor untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan tuntutan pasar, termasuk dalam penerapan strategi manajemen yang lebih baik. Banyak bengkel yang mulai berinvestasi dalam peralatan modern dan pelatihan karyawan untuk meningkatkan layanan mereka. Dengan demikian, peran bengkel motor tidak hanya terbatas pada perbaikan kendaraan, tetapi juga menjadi pusat pengembangan keterampilan teknis yang terus berinovasi mengikuti perkembangan industri otomotif.

Meskipun jumlah bengkel motor terus meningkat, banyak bengkel kecil di daerah perkotaan masih menghadapi tantangan signifikan dalam hal manajemen dan efisiensi operasional. Tantangan ini sering kali terkait dengan keterbatasan sumber daya, baik dari segi tenaga kerja maupun teknologi yang digunakan. Bengkel kecil sering kali tidak memiliki sistem manajemen yang terstruktur, yang mengakibatkan kesulitan dalam pengelolaan stok, penjadwalan pekerjaan, dan layanan pelanggan. Ketidakefisienan ini dapat berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepercayaan dan loyalitas mereka. Selain itu, tanpa adanya inovasi dalam proses operasional, bengkel kecil sulit untuk bersaing dengan bengkel yang lebih besar dan lebih modern.

Ketika menghadapi tantangan ini, bengkel kecil sering kali terjebak dalam masalah yang berulang, seperti keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan dan ketidaksesuaian dalam pengelolaan suku cadang. Masalah-masalah ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi karyawan, yang berdampak pada kemampuan bengkel untuk memberikan layanan yang memadai. Selain itu, tanpa adanya strategi pemasaran yang efektif, bengkel kecil kesulitan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, terutama di tengah persaingan yang semakin ketat. Kondisi ini menempatkan bengkel kecil pada posisi yang kurang menguntungkan dalam upaya mereka untuk berkembang dan meningkatkan daya saing.

Selain kendala internal, bengkel kecil juga harus menghadapi tantangan eksternal seperti persaingan dengan bengkel yang lebih besar dan lebih terorganisir. Bengkel besar biasanya memiliki akses yang lebih baik terhadap sumber daya dan teknologi, memungkinkan mereka untuk menawarkan layanan yang lebih cepat dan lebih berkualitas. Di sisi lain, bengkel kecil harus berusaha keras untuk tetap relevan di pasar yang semakin kompetitif ini. Oleh karena itu, penting bagi bengkel kecil untuk menemukan cara-cara inovatif untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka, salah satunya melalui penerapan sistem manajemen yang lebih baik dan strategi bisnis yang efektif.

Penerapan Bisnis Model Canvas (BMC) telah terbukti sebagai strategi yang efektif dalam meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional di berbagai jenis usaha, termasuk bengkel motor. BMC memberikan kerangka kerja yang jelas dan sistematis untuk memahami dan mengelola elemen-elemen kunci dalam sebuah bisnis. Dengan menggunakan BMC, sebuah bengkel motor dapat mengidentifikasi segmen pelanggan yang paling menguntungkan, menentukan proposisi nilai yang tepat, serta mengoptimalkan alur pendapatan dan pengelolaan sumber daya. Kerangka ini juga membantu dalam merancang strategi yang lebih terfokus untuk menjawab kebutuhan pasar dan mengatasi tantangan yang ada.

Selain itu, BMC memungkinkan pemilik bengkel untuk melihat bisnis mereka dari perspektif yang lebih holistik, mengintegrasikan berbagai aspek operasional ke dalam satu model yang koheren. Hal ini memudahkan dalam pengambilan keputusan strategis yang didasarkan pada data dan analisis yang komprehensif. Misalnya, melalui analisis pada elemen 'Key Activities', bengkel dapat mengidentifikasi proses mana yang perlu ditingkatkan untuk mencapai efisiensi yang lebih tinggi. Di sisi lain, dengan memahami 'Customer Segments', bengkel dapat mengarahkan upaya pemasaran dan pengembangan layanan yang lebih tepat sasaran, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Penerapan BMC juga memberikan fleksibilitas dalam merespons perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan. Dengan kerangka kerja yang adaptif, bengkel motor dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan secara cepat dan efisien. Misalnya, jika ada perubahan dalam preferensi pelanggan atau munculnya teknologi baru, BMC memungkinkan bengkel untuk segera menyesuaikan strategi mereka. Dengan demikian, BMC tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi bengkel motor dalam menghadapi dinamika pasar yang terus berubah.

Implementasi Bisnis Model Canvas (BMC) memberikan banyak keuntungan bagi bengkel motor dalam mengidentifikasi peluang bisnis yang sebelumnya mungkin tidak terlihat. Melalui analisis yang mendalam terhadap elemen-elemen BMC seperti 'Customer Segments', 'Value Propositions', dan 'Channels', bengkel dapat menemukan segmen pasar baru yang berpotensi menguntungkan. Selain itu, dengan memahami lebih baik kebutuhan dan keinginan pelanggan, bengkel dapat mengembangkan layanan yang lebih inovatif dan relevan. Hal ini memungkinkan bengkel untuk tidak hanya mempertahankan pelanggan yang sudah ada tetapi juga menarik pelanggan baru, sehingga memperluas pangsa pasar mereka.

Optimalisasi sumber daya juga menjadi salah satu manfaat utama dari penerapan BMC. Dengan menganalisis 'Key Resources' dan 'Key Activities', bengkel dapat mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan atau efisiensi lebih lanjut. Misalnya, pengelolaan stok suku cadang yang lebih baik dapat mengurangi waktu tunggu bagi pelanggan dan meningkatkan kecepatan layanan. Selain itu, pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efisien, seperti penjadwalan kerja yang lebih terorganisir dan pelatihan yang lebih terarah, dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Hasilnya, bengkel dapat mengoperasikan usahanya dengan lebih efektif, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan profitabilitas secara keseluruhan.

Peningkatan kualitas layanan juga merupakan dampak langsung dari penerapan BMC. Dengan pendekatan yang lebih terstruktur, bengkel motor dapat memastikan bahwa setiap aspek layanan telah dirancang dan diimplementasikan untuk memenuhi standar yang tinggi. Misalnya, dengan fokus pada 'Customer Relationships', bengkel dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan melalui layanan yang lebih personal dan responsif. Selain itu, peningkatan dalam 'Value Propositions' memungkinkan bengkel untuk menawarkan nilai tambah yang lebih besar kepada pelanggan, seperti garansi yang lebih baik atau layanan purna jual yang lebih komprehensif. Dengan demikian, implementasi BMC tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Oleh karena itu, tujuan utama dari pengabdian ini adalah untuk membantu Bengkel Motor Bintang Motor Saranani dalam menerapkan Bisnis Model Canvas (BMC) secara efektif. Pendampingan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat daya saing, serta mengoptimalkan

penggunaan sumber daya yang ada. Selain itu, pengabdian ini juga bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan bengkel sehingga mampu memenuhi ekspektasi pelanggan dengan lebih baik. Dengan penerapan strategi yang tepat, diharapkan Bengkel Motor Bintang Motor Saranani dapat berkembang secara berkelanjutan dan menjadi model bagi bengkel-bengkel kecil lainnya di wilayah Kendari.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam pengabdian ini adalah desain deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan proses pendampingan dan hasil penerapan Bisnis Model Canvas (BMC) pada mitra. Fokus utama adalah pada peningkatan efisiensi operasional dan daya saing melalui implementasi strategi manajerial yang sistematis. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan berlangsung. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan bahwa setiap perubahan dan dampak dari pendampingan dapat terukur secara objektif. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas program.

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan ini mencakup panduan wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi visual seperti foto dan video. Panduan wawancara dirancang untuk menggali informasi mendalam tentang kondisi awal bengkel dan kebutuhan spesifik mitra. Lembar observasi digunakan untuk mencatat perkembangan dan perubahan selama proses pendampingan. Dokumentasi visual digunakan sebagai bukti fisik dari perubahan yang terjadi. Semua instrumen ini telah disesuaikan dengan tujuan pengabdian untuk memastikan data yang dikumpulkan relevan dan akurat.

Prosedur pelaksanaan kegiatan dimulai dengan tahap sosialisasi kepada mitra mengenai pentingnya Bisnis Model Canvas (BMC) untuk pengembangan usaha. Setelah itu, dilakukan pelatihan kepada karyawan bengkel terkait penerapan BMC, manajemen inventaris, dan pemasaran digital. Implementasi teknologi dan strategi manajemen dilakukan secara bertahap, dimulai dengan pengenalan sistem inventaris berbasis teknologi. Setiap tahap pendampingan dievaluasi secara berkala untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan dan kemampuan mitra. Pendampingan juga disertai dengan monitoring untuk memastikan penerapan yang konsisten dan berkelanjutan.

Pendampingan dilakukan secara intensif dengan melibatkan tim ahli yang bertugas memberikan bimbingan teknis dan manajerial. Fokus utama pendampingan adalah pada optimalisasi sumber daya dan peningkatan kualitas layanan bengkel. Evaluasi dilakukan melalui pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif yang mencakup kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional. Hasil evaluasi digunakan untuk menyesuaikan pendekatan dan strategi yang diterapkan selama pendampingan. Keberhasilan implementasi dinilai berdasarkan indikator yang telah ditetapkan sebelumnya.

Setelah pendampingan selesai, dilakukan penyusunan laporan akhir yang mencakup hasil dan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut. Laporan ini disusun berdasarkan data yang telah dianalisis secara menyeluruh dari seluruh tahap kegiatan. Kesimpulan dan rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi mitra dan pihak lain yang memiliki kebutuhan serupa. Hasil pengabdian ini juga diharapkan dapat dipublikasikan untuk memperluas dampaknya bagi sektor usaha kecil dan menengah lainnya. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi mitra tetapi juga berkontribusi pada peningkatan daya saing usaha kecil di wilayah tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pendampingan yang dilakukan pada Bengkel Motor Bintang Motor Saranani berhasil menghasilkan sejumlah peningkatan signifikan dalam aspek operasional dan manajerial bengkel. Penerapan Bisnis Model Canvas (BMC) telah membantu dalam mengidentifikasi dan memaksimalkan potensi bisnis serta mengurangi kendala-kendala yang selama ini menghambat operasional. Pada tahap awal, identifikasi sembilan elemen BMC dilakukan melalui diskusi mendalam dengan pemilik dan karyawan bengkel untuk memastikan bahwa seluruh aspek usaha, mulai dari segmen pelanggan hingga alur pendapatan, dioptimalkan. Hasil identifikasi ini menjadi dasar dalam merancang strategi pengembangan usaha.

Secara kuantitatif, penerapan sistem manajemen inventaris berbasis teknologi menunjukkan hasil yang memuaskan. Implementasi sistem ini mampu mengurangi waktu pemesanan suku cadang hingga 30% dan meningkatkan ketepatan stok sebesar 20%. Efisiensi ini tidak hanya menurunkan biaya operasional tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan yang sebelumnya terganggu oleh keterlambatan dalam penyediaan suku cadang. Kualitas layanan pun mengalami peningkatan yang signifikan setelah SOP baru diterapkan dan pelatihan intensif diberikan kepada para teknisi. Jumlah

keluhan pelanggan berkurang hingga 50%, menunjukkan bahwa standar layanan yang lebih konsisten telah dicapai.

Dari segi manajemen usaha, pengelolaan keuangan mengalami perbaikan drastis dengan penerapan aplikasi akuntansi sederhana. Hasilnya, pencatatan dan pelaporan keuangan menjadi lebih rinci dan transparan, memungkinkan pengelolaan arus kas yang lebih baik. Hal ini juga mendukung program retensi karyawan, di mana pelatihan yang berkelanjutan dan penerapan sistem penghargaan berhasil menurunkan tingkat perputaran karyawan sebesar 20% dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Pada bidang pemasaran, strategi pemasaran digital yang komprehensif dikembangkan dan diterapkan dengan dukungan pelatihan mengenai penggunaan media sosial dan SEO. Aktivitas promosi meningkat tajam, terbukti dari peningkatan jangkauan promosi hingga 30% dan peningkatan interaksi pelanggan. Implementasi sistem CRM juga memberikan dampak positif pada manajemen hubungan pelanggan, dengan kepuasan pelanggan meningkat sebesar 40% dan loyalitas yang semakin kuat.

Visualisasi model Bisnis Model Canvas yang disusun dalam satu kolom memperlihatkan secara sistematis dan mudah dipahami mengenai elemen-elemen kunci yang dioptimalkan dalam pengembangan bengkel ini. Setiap elemen yang divisualisasikan, seperti segmen pelanggan, nilai proposisi, dan alur pendapatan, memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil pengabdian yang telah dicapai.

Pembahasan hasil ini menunjukkan konsistensi dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengindikasikan bahwa penerapan BMC dapat meningkatkan efisiensi dan daya saing usaha kecil dan menengah. Studi kasus pada bengkel-bengkel serupa di daerah lain memperlihatkan bahwa implementasi BMC tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga mendorong pertumbuhan usaha secara keseluruhan. Selain itu, penggunaan teknologi dalam manajemen inventaris dan keuangan sejalan dengan literatur terkini yang menunjukkan pentingnya digitalisasi untuk mendukung kelangsungan usaha.

Berikut hasil Model Bisnis Canvas (Business Model Canvas) bengkel motor saranani yang terdiri dari 9 elemen:

1. Customer Segments (Segmen Pelanggan)

Segmen pelanggan yang menjadi fokus Bengkel Motor Bintang Motor Saranani mencakup pemilik kendaraan bermotor di kota Kendari, baik roda dua maupun roda tiga. Kelompok pelanggan utama adalah individu yang membutuhkan perawatan dan perbaikan rutin untuk kendaraannya. Selain itu, segmen lain yang dilayani adalah perusahaan atau bisnis yang memiliki armada kendaraan bermotor untuk operasional sehari-hari. Dengan segmentasi ini, bengkel dapat menargetkan pelanggan yang membutuhkan layanan berkualitas secara berkala. Identifikasi segmen ini memungkinkan bengkel untuk mengembangkan strategi layanan yang lebih tepat sasaran dan relevan.

2. Value Propositions (Proposisi Nilai)

Bengkel Motor Bintang Motor Saranani menawarkan proposisi nilai berupa layanan perawatan dan perbaikan kendaraan yang cepat, terpercaya, dan berkualitas tinggi. Layanan yang diberikan berfokus pada kepuasan pelanggan dengan menyediakan suku cadang asli dan teknisi yang berpengalaman. Proposisi nilai lainnya adalah garansi atas setiap layanan yang dilakukan, memberikan jaminan keamanan dan kualitas kepada pelanggan. Selain itu, bengkel juga menyediakan layanan antar-jemput kendaraan untuk pelanggan yang sibuk. Proposisi nilai ini bertujuan untuk membedakan bengkel dari pesaingnya dengan memberikan layanan yang lebih lengkap dan personal.

3. Channels (Saluran)

Bengkel Motor Bintang Motor Saranani memanfaatkan beberapa saluran untuk menjangkau pelanggan, baik secara langsung maupun digital. Saluran utama adalah lokasi fisik bengkel, di mana pelanggan dapat datang untuk mendapatkan layanan perbaikan dan perawatan. Selain itu, bengkel juga memanfaatkan media sosial dan website untuk promosi dan komunikasi dengan pelanggan. Melalui saluran digital, pelanggan dapat membuat janji temu, menanyakan harga, dan mendapatkan informasi terbaru tentang layanan bengkel. Kombinasi saluran ini memastikan bengkel dapat menjangkau pelanggan dari berbagai segmen secara efektif.

4. Customer Relationships (Hubungan Pelanggan)

Hubungan dengan pelanggan dibangun melalui pendekatan yang personal dan responsif. Bengkel Motor Bintang Motor Saranani berusaha untuk memahami kebutuhan setiap pelanggan dan memberikan solusi yang sesuai dengan masalah kendaraan mereka. Selain itu, bengkel juga menerapkan program loyalitas dengan memberikan diskon atau layanan gratis setelah beberapa kali kunjungan. Komunikasi yang baik dan transparan mengenai layanan dan biaya juga menjadi prioritas

dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Dengan membangun hubungan yang erat dan saling menguntungkan, bengkel berharap dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

5. Revenue Streams (Aliran Pendapatan)

Aliran pendapatan utama Bengkel Motor Bintang Motor Saranani berasal dari layanan perbaikan dan perawatan kendaraan bermotor. Pendapatan tambahan dihasilkan dari penjualan suku cadang asli yang disediakan langsung oleh bengkel. Selain itu, bengkel juga mendapatkan pendapatan dari layanan khusus seperti perbaikan mesin berat dan modifikasi kendaraan. Program keanggotaan dan paket layanan berkala juga menjadi sumber pendapatan yang stabil bagi bengkel. Diversifikasi sumber pendapatan ini membantu bengkel dalam mengelola risiko dan menjaga stabilitas keuangan.

6. Key Resources (Sumber Daya Utama)

Sumber daya utama yang mendukung operasional Bengkel Motor Bintang Motor Saranani meliputi teknisi berpengalaman, peralatan modern, dan suku cadang berkualitas tinggi. Tenaga kerja yang terampil menjadi aset paling berharga karena menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Selain itu, ketersediaan suku cadang yang selalu siap stok memastikan layanan berjalan lancar tanpa kendala. Peralatan bengkel yang lengkap dan canggih juga memainkan peran penting dalam efisiensi operasional. Dengan memanfaatkan sumber daya ini secara optimal, bengkel dapat memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi.

7. Key Activities (Aktivitas Utama)

Aktivitas utama Bengkel Motor Bintang Motor Saranani meliputi perbaikan, perawatan, dan diagnostik kendaraan bermotor. Kegiatan ini mencakup pengecekan rutin, penggantian suku cadang, hingga perbaikan mesin dan komponen lainnya. Selain itu, aktivitas manajemen inventaris dan pemesanan suku cadang juga menjadi bagian penting dari operasional sehari-hari. Pemasaran dan promosi melalui media digital merupakan aktivitas tambahan yang mendukung peningkatan visibilitas bengkel. Semua aktivitas ini diarahkan untuk memastikan pelanggan mendapatkan layanan terbaik dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

8. Key Partnerships (Kemitraan Utama)

Kemitraan utama yang dijalin oleh Bengkel Motor Bintang Motor Saranani melibatkan pemasok suku cadang, distributor, dan penyedia peralatan bengkel. Kerjasama dengan pemasok suku cadang memungkinkan bengkel untuk menyediakan komponen yang berkualitas dan terjamin keasliannya. Selain itu, bengkel juga bekerja sama dengan perusahaan leasing untuk menawarkan layanan kredit bagi pelanggan yang membutuhkan perbaikan besar. Kolaborasi dengan mitra strategis ini memastikan kelancaran operasional dan ketersediaan sumber daya yang diperlukan. Kemitraan yang kuat juga membantu bengkel dalam memperluas jaringan dan meningkatkan kapabilitas layanan.

9. Cost Structure (Struktur Biaya)

Struktur biaya Bengkel Motor Bintang Motor Saranani terutama terdiri dari biaya operasional, termasuk gaji teknisi, pembelian suku cadang, dan pemeliharaan peralatan. Biaya lainnya mencakup pengeluaran untuk pemasaran, sewa tempat, dan utilitas seperti listrik dan air. Pengeluaran untuk pelatihan teknisi juga menjadi bagian penting dari struktur biaya untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Selain itu, bengkel juga mengalokasikan dana untuk perawatan dan penggantian alat kerja yang digunakan dalam operasional sehari-hari. Dengan manajemen biaya yang efisien, bengkel dapat mengoptimalkan keuntungan tanpa mengorbankan kualitas layanan.



Gambar 1. Dokumentasi program pengabdian

Secara keseluruhan, hasil dari program pengabdian ini tidak hanya memberikan solusi jangka pendek tetapi juga memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan usaha Bengkel Motor Bintang Motor Saranani. Dengan pendekatan yang sistematis dan berbasis data, hasil yang dicapai mampu memberikan dampak positif yang signifikan, tidak hanya bagi bengkel tetapi juga bagi ekonomi lokal.

Model ini diharapkan dapat direplikasi pada usaha kecil dan menengah lainnya di wilayah yang memiliki tantangan serupa.

Visualisasi hasil pengabdian dalam bentuk model Bisnis Model Canvas dan tabel capaian kinerja menunjukkan bahwa solusi yang diterapkan telah memberikan hasil nyata yang dapat diukur. Hal ini mencakup peningkatan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, serta penguatan daya saing di pasar. Dengan demikian, program ini memberikan kontribusi signifikan pada pengembangan usaha kecil di Kendari, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan ekonomi daerah secara keseluruhan.

SIMPULAN

Kegiatan pendampingan penerapan Bisnis Model Canvas (BMC) di Bengkel Motor Bintang Motor Saranani berhasil menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam aspek efisiensi operasional dan daya saing. Implementasi BMC telah membantu bengkel dalam mengidentifikasi peluang bisnis, mengoptimalkan sumber daya, dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Penerapan sistem manajemen inventaris yang lebih baik, strategi pemasaran digital, serta peningkatan kualitas manajemen keuangan dan sumber daya manusia telah berkontribusi pada peningkatan kinerja bengkel secara keseluruhan. Hasil diskusi menunjukkan bahwa pendekatan yang sistematis dan berbasis data melalui BMC mampu mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi bengkel kecil, terutama dalam hal manajemen dan efisiensi operasional. Kesuksesan program ini tidak hanya memberikan solusi jangka pendek, tetapi juga memastikan keberlanjutan usaha dalam jangka panjang, menjadikan Bengkel Motor Bintang Motor Saranani sebagai model yang dapat direplikasi oleh bengkel-bengkel lain di wilayah Kendari.

SARAN

Berdasarkan hasil pendampingan dan analisis yang telah dilakukan, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas program pengabdian di masa mendatang. Pertama, perlu dilakukan pendampingan lanjutan yang lebih intensif untuk memastikan penerapan Bisnis Model Canvas (BMC) berjalan secara konsisten di semua aspek operasional bengkel. Hal ini dapat melibatkan evaluasi berkala dan penyesuaian strategi yang lebih adaptif sesuai dengan perubahan kondisi pasar dan kebutuhan pelanggan. Kedua, pelatihan bagi karyawan perlu diperluas, tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga pada pengembangan soft skills seperti komunikasi dan pelayanan pelanggan, yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Selanjutnya, penggunaan teknologi dalam manajemen inventaris dan keuangan perlu terus dioptimalkan untuk mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan efisiensi. Pendampingan lebih lanjut juga harus mencakup peningkatan kapasitas dalam manajemen data dan analisis, sehingga bengkel dapat membuat keputusan yang lebih berbasis data dan proaktif dalam menghadapi tantangan bisnis. Terakhir, perlu adanya peningkatan keterlibatan pemilik dan karyawan dalam proses perencanaan strategis, sehingga mereka dapat lebih memahami dan mendukung tujuan jangka panjang dari penerapan BMC. Dengan memperkuat area-area ini, diharapkan hasil pengabdian akan lebih optimal dan berkelanjutan, memberikan dampak positif yang lebih besar bagi Bengkel Motor Bintang Motor Saranani dan komunitas sekitar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada instansi-instansi yang telah memberikan dukungan finansial dan moral terhadap terlaksananya kegiatan pengabdian ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yayasan Bumi Anoa yang telah secara aktif mendorong para dosen untuk melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi, termasuk dalam hal ini melakukan kegiatan pendampingan pengabdian kepada masyarakat. Yayasan Bumi Anoa juga telah memberikan dukungan dana sebesar 10 juta rupiah untuk mendukung keberhasilan kegiatan ini. Selain itu, penghargaan dan terima kasih juga disampaikan kepada STIE Enam Enam Kendari yang telah memberikan fasilitas dan dukungan penuh selama proses pengabdian berlangsung. Dukungan dari semua pihak ini sangat berperan penting dalam keberhasilan program pendampingan yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional Bengkel Motor Bintang Motor Saranani di kota Kendari..

DAFTAR PUSTAKA

Ali, I., Efendy, I., & Fitriani, A. (2022). Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Petugas Puskesmas Di UPTD Langsa Barat Tahun 2020. ... OF

- HEALTHCARE TECHNOLOGY ..., Query date: 2024-01-19 01:38:59.
<http://www.jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1970>
- BARORI, S. (2022). Perancangan Sistem Pencarian Bengkel Kendaraan Bermotor Di Wilayah Bandar Lampung Berbasis Aplikasi Android. *Jurnal Teknologi Pintar*, Query date: 2024-08-26 07:01:19.
<http://teknologipintar.org/index.php/teknologipintar/article/view/200>
- Colle, A., & Ramli, S. (2022). Analisis Pengembangan Model Bisnis pada Perusahaan Jasa K3 Menggunakan Business Model Canvas (Studi Kasus Pada PT. ABC). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, Query date: 2024-08-26 08:25:29.
<https://www.academia.edu/download/105241444/8145.pdf>
- Devia, E., & Sumantri, H. (2022). Rancang Bangun Aplikasi Pencarian Bengkel Motor Berbasis Android Di Wilayah Kota Bekasi. ... : *Jurnal Ilmu Komputer Dan ...*, Query date: 2024-08-26 07:01:19. <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/oktal/article/view/39>
- Ilman, M., & Ikasari, I. (2023). Penerapan Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional di Perusahaan Manufaktur. *JRIIN: Jurnal Riset Informatika Dan ...*, Query date: 2024-08-26 07:07:44. <http://jurnalmahasiswa.com/index.php/jriin/article/view/207>
- Iqbal, M. (2021). Efektifitas Digital Marketing Terhadap Kualitas Layanan pada Usaha di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus di Aceh). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan ...)*, Query date: 2024-03-14 01:50:10. <http://journal.lembagakita.org/index.php/jemsi/article/view/609>