

Inovasi Bisnis Di Era Digital : Studi Kasus Implementasi Teknologi Berbasis Digital Pada Aplikasi “Bengkel Go”

Novi Estirawati ^{1*}

Universitas Islam 45 Bekasi¹

Email: estranovi@gmail.com

Abstrak: Kemajuan teknologi digital dan globalisasi telah membawa kemudahan dalam kegiatan sehari-hari, terutama saat berkendara. Masalah seperti bengkel yang kurang memadai dan biaya perbaikan yang tidak jelas muncul. Solusi inovatif seperti "Bengkel Go" hadir untuk memberikan layanan bengkel bergerak dengan memesan online, meningkatkan kualitas layanan otomotif dengan kenyamanan dan efisiensi bagi pelanggan. Dari hasil survei penyebaran kuesioner sebanyak 92% orang memilih “YA” dengan hadirnya aplikasi bengkel go ini. Diharapkan aplikasi bengkel go dapat segera terealisasi sehingga memberikan manfaat dan kemudahan dalam kehidupan sehari - hari. Meskipun demikian, masalah seperti bengkel yang kurang memadai dan biaya perbaikan yang tidak jelas timbul. Untuk mengatasi hal ini, muncul inovasi seperti "Bengkel Go", startup yang menyediakan layanan bengkel bergerak dengan memesan online. Ini menciptakan peluang baru dalam industri otomotif di Indonesia, memberikan kenyamanan, efisiensi, dan transparansi pelayanan bagi pelanggan.

Kata Kunci : Inovasi Bisnis, Aplikasi Digital, Bengkel Go, Industri Otomotif

Abstract: Advances in digital technology and globalization have brought convenience to daily activities, especially when driving. Problems such as inadequate workshops and unclear repair costs emerged. Innovative solutions such as "Bengkel Go" exist to provide mobile workshop services by ordering online, improving the quality of automotive services with convenience and efficiency for customers. From the results of the questionnaire distribution survey, 92% of people chose "YES" with the presence of the Go Workshop application. It is hoped that the Go Workshop application can be realized soon so that it provides benefits and convenience in everyday life. However, problems such as inadequate workshops and unclear repair costs arise. To overcome this, innovations such as "Bengkel Go" have emerged, a startup that provides mobile workshop services by ordering online. This creates new opportunities in the automotive industry in Indonesia, providing comfort, efficiency and transparency of service for customers.

Key Word : Business Innovation, Digital Applications, Go Workshop, Automotive Industry

Article info: Submitted : 2024-08-04 | Accepted : 2024-10-07 | Published : 2024-10-10

Copyright © 2024, Authors



This is an open-access article under the CC BY-NC-SA 4.0

How to Cite :

Latar Belakang Masalah

Dengan kemajuan teknologi berbasis digital yang pesat dan perkembangan era globalisasi yang semakin maju dan cepat yang memudahkan dalam berbagai kegiatan sehari - hari terutama pada saat berkendara. Sering kali mengalami masalah terutama yang menggunakan kendaraan sepeda motor yang tiba - tiba berhenti ataupun berhenti di tengah jalan raya yang mengakibatkan keterlambatan untuk mencapai tujuan dan menghadapi masalah terhadap lokasi bengkel terdekat yang masih kurang

memadai. Pada 2021, pendapatan industri otomotif di Indonesia turun Rp130,04 triliun akibat pandemi, namun kembali tumbuh setelah pandemi terkendali. Terdapat 400.000 bengkel di Indonesia, tapi peningkatan jumlah bengkel tidak sebanding dengan pertumbuhan industri, menyebabkan antrian sekitar 3 jam untuk memperbaiki satu kendaraan. Penjualan sepeda motor naik 38% menjadi 5.057.516 unit, namun pengguna mengalami kesulitan mendapatkan layanan perbaikan. Kondisi ini menciptakan peluang bisnis bengkel otomotif di dalam negeri. Ketidakjelasan biaya perbaikan di bengkel menjadi isu serius, memicu kekhawatiran konsumen. Solusi inovatif dan transparan diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan purna jual.

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi dan penetrasi internet telah membuka peluang baru dalam industri otomotif. Menurut Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19 persen pada 2023 atau menembus 215.626.156 jiwa dari total populasi yang sebesar 275.773.901 jiwa. Tingkat penetrasi internet Indonesia pada tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 1,17 persen. APJII ini juga membandingkan penetrasi internet pada klasifikasi urban (perkotaan) dan klasifikasi (pedesaan dan daerah tertinggal). Survei menunjukkan bahwa tingkat penetrasi urban adalah sebesar 77,36 persen dari jumlah populasi di daerah urban dan penetrasi internet pada daerah rural sebesar 79,79 persen dari jumlah populasi penduduk daerah rural (Bisnis.com, 2023). Hal tersebut menjadikan model bisnis berbasis teknologi dan layanan on-demand telah muncul sebagai alternatif yang menarik. Namun, hingga saat ini, pilihan untuk mendapatkan layanan bengkel yang praktis dan efisien masih terbatas.

Dalam menanggapi tantangan yang ada, "Bengkel Go" hadir sebagai solusi revolusioner. Bengkel Go merupakan startup yang mengusung konsep bengkel bergerak, memungkinkan pelanggan untuk memesan layanan perawatan dan perbaikan kendaraan secara online. Dengan bantuan platform teknologi, mekanik yang terlatih akan datang langsung ke lokasi pelanggan, menghadirkan pelayanan berkualitas tinggi. Adanya "Bengkel Go", dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan, pengalaman pelayanan yang lebih efisien, dan proses pemesanan yang sederhana dan cepat. Selain itu, dengan adanya "Bengkel Go" memberikan layanan bengkel langsung ke lokasi pelanggan. Sehingga memungkinkan pelanggan untuk efisiensi waktu dan tenaga.

Metode Pengabdian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif merupakan serangkaian metode yang digunakan untuk pengambilan data, pencarian dan memahami makna dari masalah - masalah yang ada dan analisis datanya lebih ditekankan pada analisis induktif (Bogdan dan Sari,

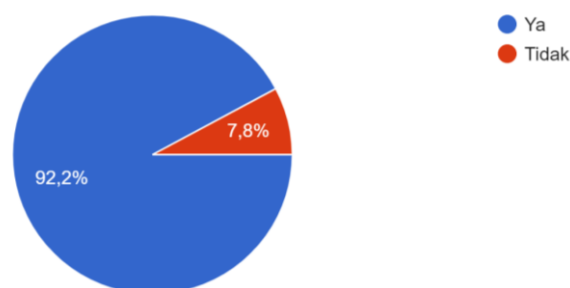
Moleong, Sugiyono, dan Moehadjir). Jenis dan sumber data diperoleh dari jurnal, badan pusat statistic dan sumber lainnya.

Hasil dan Pembahasan

Inovasi bisnis di era digital ini memungkinkan adanya perubahan dan perkembangan dalam teknologi termasuk dalam industri otomotif adanya perubahan yang inovatif dalam mencari aspek perbengkelan yang mana transformasi berupa aplikasi digital bernama bengkel go. Bengkel go sebuah aplikasi yang dirancang untuk memudahkan customer dalam mencari bengkel konvensional secara online dan memudahkan customer dalam mengatasi permasalahan kendaraan sepeda motor yang terjadi di manapun anda berada.

Adapun Implementasi Bengkel Go meliputi penyediaan platform atau layanan yang menghubungkan pelanggan dengan berbagai layanan bengkel, antara lain servis dan perawatan sepeda motor. Penerapan Bengkel Go juga melibatkan penggunaan teknologi, seperti aplikasi online, untuk memfasilitasi koneksi antara pelanggan dan layanan bengkel. Tujuan penerapan Bengkel Go adalah mengatasi masalah yang terjadi pada sepeda motor dan menciptakan lapangan kerja baru bagi teknisi otomotif mendapat pekerjaan tanpa membuka bengkel secara fisik. Selain itu, "Bengkel Go" juga menyediakan fitur rekomendasi bengkel konvensional yang terpercaya kepada pelanggan.

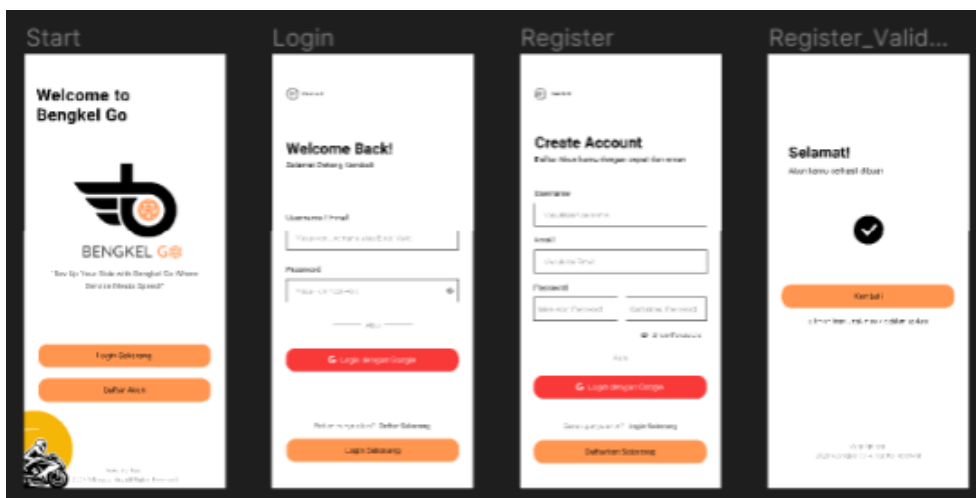
Adapun data hasil penyebaran kuesioner pertanyaan - pertanyaan yang disebarkan kepada kalangan masyarakat yang sudah memenuhi syarat persyaratan seperti memiliki sim (surat izin mengemudi) dan sudah berusia diatas 17 tahun. Dari hasil survei penyebaran kuesioner sebanyak 92% orang memilih "YA" dengan hadirnya aplikasi bengkel go ini dan 8% orang memilih tidak dengan hadirnya bengkel go.



Gambar 1. Data Hasil Penyebaran Kuesioner

Alur Aplikasi Bengkel Go

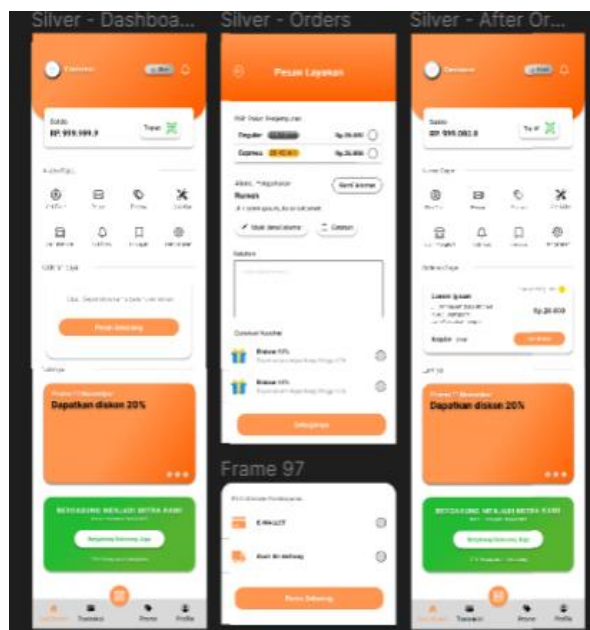
1. Login dan registrasi



Gambar 2. 1. Login dan registrasi

Fitur "tour guide" di dalam aplikasi Bengkel Go memiliki peran penting dalam memberikan informasi komprehensif dan panduan kepada pengguna terkait konsep dan penggunaan aplikasi ini.

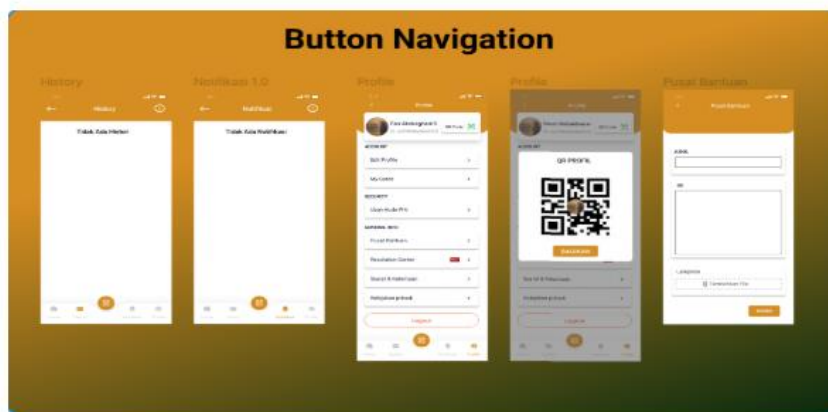
2. Beranda



Gambar 3. Beranda

"Home" merupakan halaman depan dalam aplikasi, menyajikan berbagai fitur yang dapat diakses oleh pengguna. Pada halaman ini, terdapat informasi seperti nama pengguna, jumlah saldo, pesan, iklan, fitur berlangganan, fitur poin, fitur pemesanan, dan lainnya.

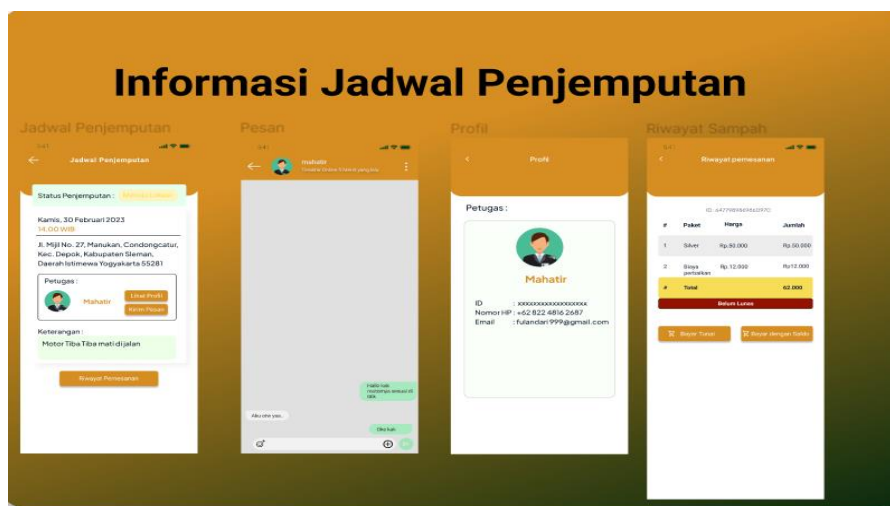
3. Button Navigation



Gambar 4. Button Navigation

Button Navigation digunakan untuk memberikan akses cepat dan mudah ke fitur-fitur utama dalam aplikasi. Didalamnya terdapat halaman histori, notifikasi, profile, hingga halaman pusat bantuan.

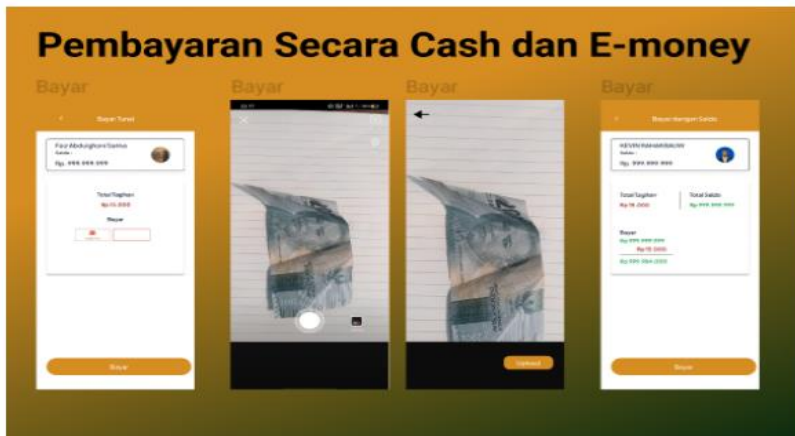
4. Info Jadwal Penjemputan



Gambar 5. Info Jadwal Penjemputan

Informasi jadwal penjemputan, user akan mendapatkan notifikasi atau pemberitahuan mengenai teknisi yang ditugaskan untuk mendatangi user.

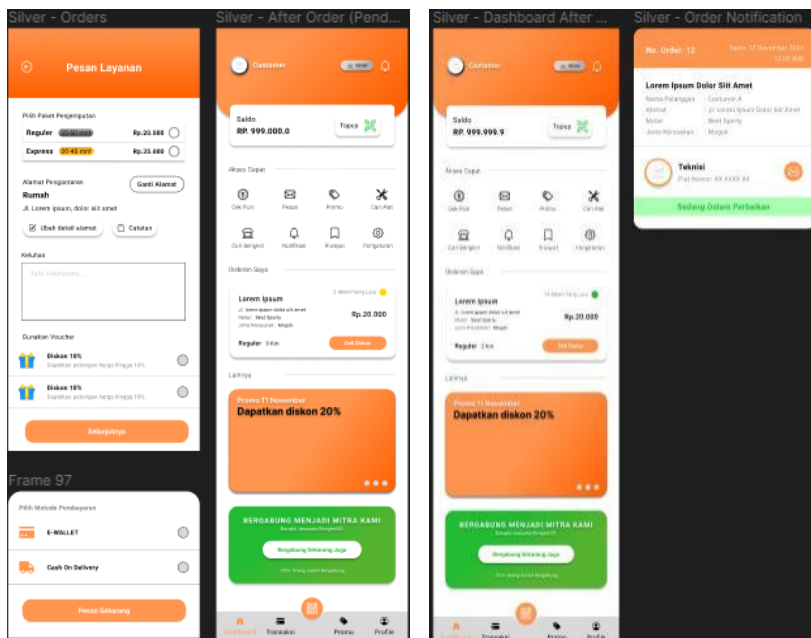
5. Pembayaran



Gambar 6. Pembayaran

Pembayaran baik secara cash atau tunai dan dengan e-money atau saldo yang sudah ada pada aplikasi Bengkel Go yang dimiliki user.

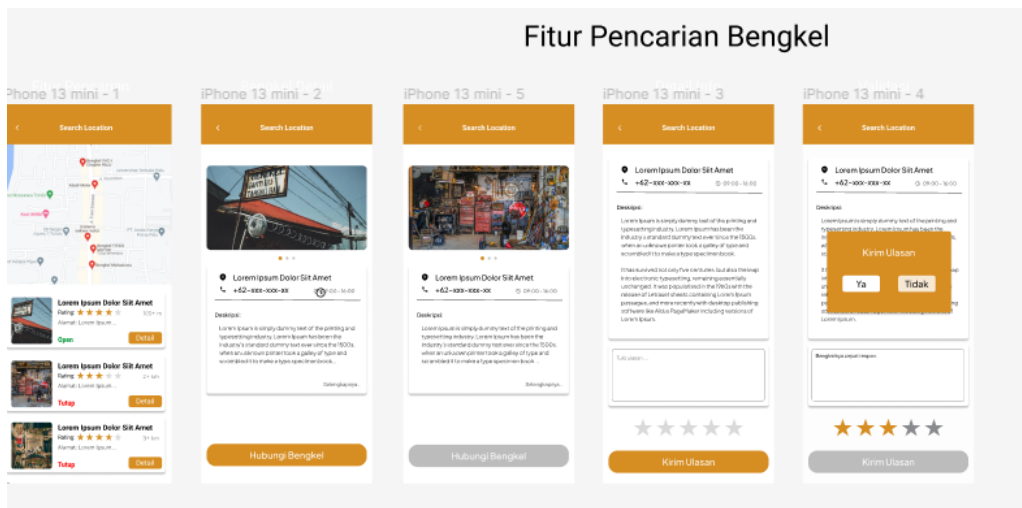
6. Pemesanan Perbaikan motor



Gambar 7. Pemesanan Perbaikan motor

Pada fitur ini customer dapat memesan dan memilih layanan perbaikan dengan harga yang sudah ditentukan dan dapat beberapa diskon dan cashback dari setiap melakukan pemesanan transaksi pada aplikasi.

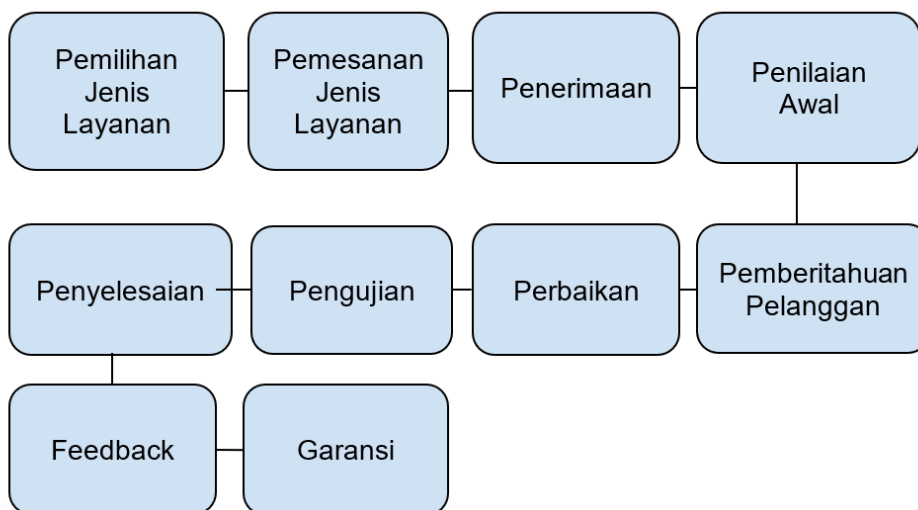
7. Fitur Pencarian Bengkel



Gambar 8. Fitur Pencarian Bengkel

Fitur “Bengkel Terdekat” ini membantu customer untuk menemukan bengkel konvensional terdekat dengan lokasi customer.

Proses Kerja Bengkel Go



Gambar 9. Proses Kerja Bengkel Go

Dalam proses kerja pada aplikasi Bengkel Go ini menjalankan pelayanan kepada pelanggan berikut langkah-langkah dalam penggunaan layanan :

Berikut proses kerja layanan dari “Bengkel Go” :

1. Pemilihan jenis layanan : Pelanggan akan memilih jenis layanan yang dibutuhkan saat terjadi masalah pada kendaraan. Di dalam aplikasi sudah tercantum harga dari setiap jenis layanan.
2. Pemesanan layanan : Pelanggan memesan jenis layanan yang sebelumnya sudah dipilih berdasarkan kebutuhan dari pelanggan.
3. Penerimaan : Teknisi akan mendatangi pelanggan ke lokasi yang sudah terhubung dengan location yang ada dalam aplikasi dan melihat titik lokasi dari pelanggan.
4. Penilaian awal : Teknisi akan melakukan inspeksi terhadap kendaraan apabila mati mesin akan melihat apa penyebab dari mati mesin. Jika terjadi masalah ban bocor teknisi akan langsung mengerjakannya.
5. Pemberitahuan pelanggan : Mengkomunikasikan solusi perbaikan yang sebaiknya dilakukan termasuk lama perbaikan kepada customer. Setelah itu, teknisi akan melakukan perbaikan pada kendaraan pelanggan.
6. Perbaikan : Teknisi melakukan perbaikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Teknisi akan menggunakan teknologi dan alat yang sesuai serta berkualitas untuk melakukan perbaikan pada kendaraan pelanggan.
7. Pengujian : Setelah perbaikan selesai, kendaraan akan diuji untuk memastikan semuanya sudah berfungsi dengan baik dan kendaraan siap untuk diserahkan kembali kepada pelanggan.
8. Penyelesaian : Setelah diserahkan kembali, teknisi akan memberikan informasi mengenai saran perawatan kendaraan dan jaminan dari layanan “Bengkel Go”.
9. Feedback : Pelanggan diminta untuk memberikan feedback terhadap layanan dari “Bengkel Go” yang nantinya feedback ini dapat digunakan untuk terus meningkatkan kualitas layanan.
10. Garansi : Bengkel Go ini menyediakan garansi pelayanan kepada pelanggan selama 1x24 jam setelah motor diperbaiki oleh teknis..

Kesimpulan

Kemajuan teknologi digital dan globalisasi telah membawa kemudahan dalam kegiatan sehari-hari, termasuk berkendara. Namun, masalah seperti bengkel yang kurang memadai dan biaya perbaikan yang tidak jelas telah muncul. Dalam mengatasi tantangan ini, muncul inovasi seperti "Bengkel Go" yang menawarkan layanan bengkel bergerak dengan memesan secara online, memberikan kenyamanan, efisiensi, dan transparansi bagi pelanggan. Hal ini menciptakan peluang baru dalam industri otomotif di Indonesia.

Bengkel Go adalah startup yang mengusung konsep bengkel bergerak, yang memungkinkan pelanggan untuk memesan layanan perawatan dan perbaikan

kendaraan secara online. Dengan bantuan platform teknologi, mekanik yang terlatih akan datang langsung ke lokasi pelanggan, menghadirkan pelayanan berkualitas tinggi. Bengkel Go memberikan kenyamanan kepada pelanggan, pengalaman pelayanan yang lebih efisien, dan proses pemesanan yang sederhana dan cepat. Selain itu, dengan adanya Bengkel Go, pelanggan dapat mendapatkan layanan bengkel langsung ke lokasi pelanggan, memungkinkan pelanggan untuk efisiensi waktu dan tenaga.

Daftar Pustaka

- Fadillah, S., M., Zulkaidah Siregar, H., Abdillah, F., Fadilla, H., Arif, M., & Manurung, P. (n.d.). Dampak Transformasi Digital terhadap Inovasi Model Bisnis dalam Start-up Teknologi.
- Shofa Amalia, A., & Soebagiyo, D. (2024). Strategi Perencanaan Start-Up “Bengkel Go” Terhadap UMKM Menghadapi Tantangan Ekonomi Digital di Indonesia. In *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 2, Issue 2). <https://jsr.lib.ums.ac.id/index.php/determinasi/page27>
- inews.id, 23 Maret 2022, Otomotif Kembali Tumbuh, Pelaku Bengkel di Indonesia Ikut Menggeliat, 28 februari 2024, <https://www.inews.id/otomotif/motor/otomotif-kembali-tumbuh-pelaku-bengkel-di-indonesia-ikut-menggeliat/1>
- Sriyanto, N. (n.d.). Aplikasi Sistem Pakar Untuk Mendeteksi Kerusakan Pada Mesin Mobil Panther. In *Teknologipintar.org* (Vol. 2, Issue 3).
- Dian Sudiantini, M. P. A. M. C. A. S. A. M. A. P. M. A. (2023). Transformasi Digital : Dampak, Tantangan, Dan Peluang Untuk Pertumbuhan Ekonomi Digital. 1, 21–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/trending.v1i3.1115>