
IPTEKS BAGI MASYARAKAT (IbM) USAHA KECIL MIKRO BENGKEL MOBIL DI BANYUANYAR SURAKARTA UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING PELAYANAN

Siti Almaidah

*Program Studi Manajemen STIE Atma Bhakti Surakarta
almaidah.elmuhammad@gmail.com*

Sutrisno

Program Studi Teknik Mesin Universitas Nahdlatul Ulama

Wagiyem

Program Studi Manajemen STIE Atma Bhakti Surakarta

ABSTRAKSI

Bengkel mobil “SAE” dan bengkel mobil “ERA 2000” merupakan usaha kecil dengan sejumlah keterbatasan, diantaranya adalah keterbatasan jenis jasa layanan servis, sarana prasarana, sumber dana, dan kemampuan mengelola bengkel. Kedua bengkel tersebut berlokasi di Banyuanyar Surakarta. Kapasitas usahanya masih rendah sehingga daya saing pelayanan sulit untuk ditingkatkan. Maka untuk menyelesaikan permasalahannya dilakukan dengan memberikan pelatihan, pendampingan, dan hibah peralatan servis mobil injeksi. Pelatihan dan pendampingan meliputi servis mobil berteknologi injeksi, penerapan sistem administrasi bengkel, penyusunan laporan keuangan, kewirausahaan dan manajemen pemasaran, dan manajemen lingkungan keselamatan dan kesehatan kerja (LK3). Kegiatan pelatihan dan pendampingan ini bertujuan: 1) meningkatkan kemampuan SDM dalam menghasilkan jasa layanan servis dan sebagai persiapan dalam menawarkan jasa layanan servis mobil berteknologi injeksi, 2) meningkatkan kemampuan SDM dalam implementasi sistem administrasi, 3) meningkatkan kemampuan SDM dalam pencatatan laporan keuangan, 4) pengelola bengkel mobil mempunyai keahlian manajerial, 5) pemilik bengkel mobil mempunyai pengetahuan dan pemahaman mengelola semua aspek keselamatan. Hasil dari kegiatan pengabdian ini adalah pengelola bengkel yang memiliki kemampuan manajemen bengkel dan kesiapan menawarkan jasa layanan servis mobil yang berteknologi injeksi.

Kata kunci: bengkel mobil, pelatihan, pendampingan, daya saing pelayanan

PENDAHULUAN

Analisis Situasi

Pada masa sekarang jumlah kendaraan kian meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi dan kebutuhan terhadap perawatannya, khususnya untuk

mobil. Kondisi tersebut merupakan peluang berdirinya usaha jasa yaitu bengkel mobil.

Di wilayah kotamadya Surakarta, tidak berbeda jauh di kota-kota besar lainnya di tanah air, penggunaan mobil terus mengalami perkembangan yang signifikan. Hal ini menjadi faktor semakin

banyaknya bengkel mobil bermunculan. Diantaranya adalah di Kelurahan Banyuanyar Kecamatan Banjarsari yang merupakan daerah pusat bengkel mobil di Surakarta. Di wilayah ini terdapat 13 bengkel mobil, tidak termasuk bengkel *dealer* (bengkel resmi) dan bengkel mobil (usaha mikro) yang memberikan pelayanan khusus (hanya satu jenis jasa) seperti servis karburasi, AC, Film Kaca, Audio, dan sebagainya. Berdasarkan fasilitas pelayanan, dari jumlah tersebut 5 bengkel merupakan bengkel pelayanan umum, 8 bengkel merupakan bengkel pelayanan khusus. Jika didasarkan pada skala usaha yang dijalankan, 13 bengkel mobil tersebut merupakan bengkel kecil.

Sebagian besar bengkel mobil, tidak termasuk bengkel *dealer* di wilayah kelurahan Banyuanyar kecamatan Banjarsari adalah milik perorangan dan merupakan usaha mikro dengan produk jasa. Seperti pada umumnya usaha mikro, bengkel mobil tersebut merupakan usaha informal yang memiliki aset, modal, omzet yang amat kecil; tempat usaha yang tidak luas; pada umumnya tidak memiliki legalitas usaha; dan rendahnya akses terhadap lembaga-lembaga kredit formal. Selain itu sedikit melakukan perencanaan keuangan, dan mereka kurang memahami sistem administrasi bengkel, sparepart, dan operasionalnya.

Dari aspek manajemen, struktur organisasi yang dimiliki usaha bengkel mobil adalah sangat sederhana, dengan jumlah karyawan 3 sampai 5 orang. Biasanya memiliki hirarki manajerial yang pendek, tidak adanya pembagian tugas yang jelas antara bidang administrasi dan operasi, kebanyakan dikelola perorangan yang merangkap sebagai pemilik sekaligus pengelola perusahaan yang memanfaatkan tenaga kerja dari keluarga dan kerabat dekatnya, atau teman, aktivitas sedikit yang formal, dan sedikit menggunakan proses perencanaan, serta kurang membedakan aset pribadi dan aset perusahaan.

Berkaitan dengan manajemen lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja (LK3), pada sebagian besar bengkel mobil sebagai bengkel kecil di wilayah kelurahan Banyuanyar kecamatan Banjarsari, kurang memahami dan hanya sebagian kecil unsur dari LK3 yang dijalankan, seperti penggunaan alat pelindung diri. Bagi kegiatan usaha yang mendayagunakan teknologi, dibutuhkan jaminan keselamatan dan kesehatan pekerja. Maka untuk menjamin keselamatan dan kesehatan tenaga kerja maupun orang lain yang berada ditempat kerja, serta sumber produksi, proses produksi dan lingkungan kerja dalam keadaan aman, maka perlu penerapan LK3.

Bengkel mobil adalah kegiatan usaha yang mendayagunakan teknologi, perubahan dan kemajuan teknologi harus diimbangi dengan kemampuan SDM terhadap penguasaan teknologi baru, serta kesiapan modal yang cukup untuk pengadaan fasilitas yang dibutuhkan. Contohnya pada era sekarang, seluruh mobil baru yang diproduksi telah menggunakan teknologi injeksi menggantikan teknologi lama yaitu karburasi. Injeksi terbaru saat ini adalah GDI (*gasoline direct injection*). Sistem ini juga sudah digunakan pada beberapa merek tertentu di Indonesia. Sehingga bengkel dituntut untuk meningkatkan kinerjanya agar tetap bisa memberikan pelayanan terbaik ditengah persaingan yang sangat ketat.

Dua mitra dalam kegiatan pengabdian ini, yaitu bengkel mobil "SAE" dan bengkel mobil "Era 2000", juga menghadapi kondisi yang kurang lebih sama dengan gambaran pada bengkel kecil pada umumnya. Pada bengkel mobil "SAE" dan bengkel mobil "Era 2000", kondisinya adalah tidak ada pembagian tugas yang jelas antara bidang administrasi dan operasi. Jabatan manajer, *frontman* (*service advisor*), *chief mechanic*, *final inspector*, *tool man* dipegang oleh pemilik bengkel. Sedangkan karyawan menempati

posisi *mecanic*, yang mengerjakan operasi untuk memberikan jasa layanan yang diminta pelanggan dengan arahan dan kontrol langsung dari pemilik bengkel. Maka saat diterapkannya teknologi baru pada mobil, atau ketika bengkel ingin menambah jenis jasa layanannya, maka pemilik dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian terhadap teknologi baru tersebut, yang kemudian ditularkan kepada karyawannya.

Selain itu sistem administrasi bengkel belum terlaksana dengan tertib, tidak terkecuali dengan aktivitas pencatatan laporan keuangan. Akibatnya tidak tersedianya data tentang *customer*, data karyawan kaitannya dengan sistem penggajian dan transaksi servis, data *supplier*, data barang/persediaan di bengkel, data tentang servis yang dilakukan, data transaksi keluhan, data transaksi jenis servis dan penjualan, data komisi untuk karyawan, data tentang pembayaran hutang, data piutang, dan data penerimaan bengkel dalam periode tertentu. Tidak tersedianya data tersebut memunculkan persoalan lain yaitu, pemilik bengkel tidak mengetahui secara pasti kemajuan usahanya; tidak mengetahui tingkat kenaikan harga sparepart yang cenderung menyesuaikan dengan perubahan nilai tukar rupiah, akibatnya pemilik bengkel kesulitan menentukan harga pokok untuk jasa layanannya, jika terjadi pergantian sparepart; barang/persediaan di bengkel sering hilang dan baru diketahui ketika hendak digunakan; dan sering terjadi kesalahan dalam menghitung tagihan servis ke pelanggan. Persoalan-persoalan tersebut diatas jika dibiarkan akan menghambat pengembangan bengkel kedepan, dan kelangsungan bengkel itu sendiri.

Kedua bengkel mobil tersebut juga sulit mendapatkan akses ke sumber pendanaan, jenis layanan servis masih terbatas, serta penerapan aspek lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja (LK3) juga belum terlaksana sepenuhnya karena

terbatasnya pengetahuan dan pemahaman tentang LK3 dan terbatasnya fasilitas LK3.

Pada saat ini jenis jasa layanan yang direncanakan untuk ditawarkan adalah servis mobil berteknologi injeksi. Kendalanya adalah pengetahuan dan pemahaman pemilik bengkel terhadap teknologi injeksi masih minim. Padahal untuk saat ini *fuel injeksi* menjadi standar teknologi mobil, karena dapat dilihat semua pabrikan mobil telah menggunakan sistem *fuel injeksi* untuk mobil produksinya. Dengan kata lain manajemen bahan bakar mobil saat ini telah menggunakan sistem *computerized*. Kendala berikutnya adalah ketidakterediaan fasilitas untuk memberikan jasa layanan servis mobil berteknologi injeksi, disisi lain harga alat/fasilitas tersebut terbilang cukup mahal. Maka untuk mempertahankan pangsa pasar saat ini ataupun memperluasnya, telah menjadi suatu kaharusan untuk menguasai teknologi injeksi pada mobil. Sehingga bisa tetap eksis ditengah persaingan yang sangat ketat, dan terjadinya perubahan atau kemajuan teknologi.

Walaupun bengkel mobil "SAE" dan bengkel mobil "Era 2000" menghadapi berbagai kendala dalam menjalankan kegiatan usahanya, namun tetap memiliki kemauan dan kemampuan produktif, dibuktikan dengan tetap eksisnya kedua usaha mikro tersebut. Berdasarkan analisis situasi dari kedua mitra maka dapat disusun permasalahan yang dihadapi, yaitu:

1) *Bengkel Mobil "SAE"*

- a. Kompetensi SDM, sumber dana, sarana dan prasarana kurang mendukung dalam pengembangan usaha, misal dalam peningkatan kapasitas layanan terutama dikaitkan dengan perubahan atau kemajuan teknologi otomotif saat ini, khususnya servis mobil berteknologi injeksi.

- b. Sistem administrasi bengkel, sparepart, dan operasionalnya belum terlaksana dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan tidak tersedianya data *customer*, data karyawan, data *supplier*, data barang/persediaan di bengkel, data servis, data transaksi keluhan, data transaksi jenis servis dan penjualan, data komisi untuk karyawan, sehingga kesulitan mendapatkan data secara akurat.
 - c. Kegiatan pencatatan laporan keuangan belum terlaksana secara sistematis karena minimnya pengetahuan dan pemahaman pengusaha bengkel tentang sistem akuntansi.
 - d. Penerapan manajemen lingkungan keselamatan dan kesehatan kerja (LK3) di bengkel mobil "SAE" belum dilaksanakan sepenuhnya. Karena pengusaha bengkel kurang memahami manajemen lingkungan keselamatan dan kesehatan kerja (LK3) dan manfaatnya dalam pelaksanaan penyelesaian pekerjaan atau suatu tugas.
- 2) *Bengkel Mobil "Era 2000"*
- a. Diversifikasi produk (jasa layanan servis) terkendala karena terbatasnya pengetahuan dan pemahaman pengusaha bengkel terhadap teknologi injeksi, ketidaktersediaan fasilitas untuk memberikan jasa layanan servis mobil berteknologi injeksi, disisi lain harga alat/fasilitas tersebut terbilang cukup mahal.
 - b. Ketidakmampuan dalam hal manajemen usaha, terutama dalam kegiatan pencatatan laporan keuangan.
 - c. Pelaksanaan sistem administrasi bengkel, sparepart, dan operasionalnya belum berjalan dengan tertib, sehingga pendataan tentang data *customer*, data karyawan, data *supplier*, data barang/persediaan di bengkel, data servis, data transaksi keluhan, data

transaksi jenis servis dan penjualan, data komisi untuk karyawan, belum terdokumentasikan dengan lengkap.

- d. Penerapan manajemen lingkungan keselamatan dan kesehatan kerja (LK3) di bengkel mobil "Era 2000" belum dilaksanakan sepenuhnya. Karena pengusaha bengkel kurang memahami manajemen lingkungan keselamatan dan kesehatan kerja (LK3) dan manfaatnya dalam pelaksanaan penyelesaian pekerjaan atau suatu tugas.

TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan Pengabdian

1. Memberikan bekal kemampuan tentang servis mobil berteknologi injeksi.
2. Memberikan wawasan tentang kewirausahaan dan manajemen pemasaran kepada pengelola dan karyawan bengkel mobil.
3. Memberikan bekal kemampuan untuk melaksanakan sistem administrasi bengkel, sparepart, dan operasional secara lebih baik.
4. Memberikan bekal kemampuan untuk menyusun laporan keuangan yang informatif.
5. Memberikan pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang manajemen lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja (LK3) dan manfaatnya dalam pelaksanaan penyelesaian pekerjaan atau suatu tugas.

Manfaat Pengabdian

1. Mengembangkan kegiatan kewirausahaan sesuai dengan kualitas dan kompetensi SDM yang dimiliki.
2. Meningkatkan kualitas SDM dalam meningkatkan kapasitas usaha dan daya saing pelayanan melalui pelatihan dan pendampingan.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana bengkel mobil dengan hibah peralatan yang dapat mendukung dalam

menawarkan jasa layanan servis mobil dengan teknologi injeksi.

METODE

Kegiatan program pengabdian ini dilaksanakan dalam 3 (tiga) tahap untuk memecahkan permasalahan yang teridentifikasi, yaitu:

Tahap I: Evaluasi strategi pengelolaan usaha bengkel yang sedang dijalankan

Pada kegiatan ini untuk mengevaluasi strategi pengelolaan usaha bengkel yang sedang dijalankan. Pada saat ini pengelolaan usaha bengkel mobil masih sangat sederhana, dengan jenis jasa layanan servis yang terbatas. Sebagai akibat dari terbatasnya pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen bengkel, sumber dana, sarana dan prasarana, teknologi injeksi untuk mobil, kualitas SDM yang rendah, perencanaan keuangan, serta pencatatan laporan keuangan yang belum dilaksanakan secara rutin dan tertib. Pengembangan usaha menjadi terkendala, sehingga daya saing bengkel sulit ditingkatkan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka disarankan untuk menambah jenis jasa layanan. Dengan memperhatikan kondisi dan peluang, maka yang memiliki potensi pasar yang menjanjikan adalah jasa layanan servis mobil injeksi. Diawali dengan pemberian pelatihan dan pendampingan: teknologi injeksi pada mobil, kewirausahaan dan manajemen pemasaran, sistem administrasi bengkel, sparepart, operasionalnya, dan penyusunan laporan keuangan yang informatif, serta manajemen LK3.

Pada jenis jasa layanan servis mobil injeksi membutuhkan peralatan yang mendukung. Sedangkan spesifikasi peralatan injeksi tersebut diantaranya adalah scanner Carbrain C168 USB yang merupakan alat scan terbaru dan berbasis PC. Scanner tersebut dapat digunakan

untuk mendukung semua protokol OBD II dan dikirim dengan sejumlah program yang kompatibel. Merupakan prosesor USB ELM327. Koneksi output ke PC menggunakan USB. Sedangkan output protokol OBD II adalah RS232, Baud rate: 9600 atau 38400, Indikator LED: OBD Tx / Rx, RS232 Tx / Rx, Power, Operasi tegangan: 12V, perlindungan internal dari sirkuit pendek / tegangan, besar arus idle: 45 mA.

Tahap II: Pelatihan dan Pendampingan

Pada tahap ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan SDM bengkel mobil dalam memberikan jasa layanan servis mobil injeksi, kewirausahaan dan manajemen pemasaran, sistem administrasi bengkel, sparepart, operasionalnya, penyusunan laporan keuangan yang informatif, dan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen LK3. Maka diharapkan dengan cara ini, bengkel mobil "SAE" dan bengkel mobil "Era 2000" dapat meningkatkan daya saingnya dan memiliki tata kelola manajemen bengkel yang lebih baik, sehingga dapat dicapai kinerja bisnis yang lebih baik pula. Pada tahapan ini juga dihibahkan peralatan untuk mendukung proses layanan servis mobil berteknologi injeksi.

Tahap III: Monitoring

Pada tahap ini bertujuan untuk memonitor hasil dari pelaksanaan pendampingan dan pelatihan yang telah dilaksanakan, dan juga dilakukan identifikasi hambatan-hambatan yang timbul selama pelatihan dan pendampingan berlangsung, dan disiapkan solusinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan kurang lebih selama 8 bulan yang dimulai dari akhir Maret sampai dengan awal November. Kegiatan

pelatihan dan pendampingan yang dilaksanakan diantaranya meliputi:

1. Pelatihan servis mobil berteknologi injeksi.

Pelatihan servis mobil berteknologi injeksi difokuskan pada bagaimana menghasilkan jasa layanan servis mobil berteknologi injeksi, dan memberikan pemahaman tentang ukuran-ukuran perbaikan sesuai standar yang berlaku untuk meningkatkan kinerja bengkel mobil. Sehingga peluang pasar tetap bisa diraih dengan pemanfaatan sumberdaya secara maksimal. Sedangkan materi yang diberikan mencakup: *electronic fuel injection* dan sistem kerjanya, mendiagnosa kerusakan mobil dengan *scan tool*, selain itu praktik secara langsung pengoperasian *scan tool* tersebut. Tim pelaksana kegiatan pengabdian juga telah memberikan hibah alat berupa *scan tool*, sehingga pengelola bengkel mobil “SAE” dan “Era 2000”, bisa mempraktikkan alat tersebut. Pada pelatihan ini pengelola dan karyawan kedua bengkel tersebut memiliki kesempatan yang cukup untuk mempelajari bagaimana mengoperasikan *scan tool*.

2. Pelatihan penerapan sistem administrasi bengkel, sparepart, dan operasionalnya. Pelatihan ini terutama ditujukan untuk meningkatkan kemampuan SDM pada kedua bengkel mobil dalam penyelenggaraan aktivitas administrasi dan pencatatan laporan keuangan, sehingga bisa diketahui kemajuan usahanya. Adapun materi yang diberikan meliputi: administrasi bengkel dan penyusunan laporan keuangan yang informatif.

3. Pelatihan kewirausahaan dan manajemen pemasaran.

Pelatihan kewirausahaan dan manajemen pemasaran diarahkan pada bagaimana pengelola bengkel mobil mengetahui dan memahami peluang pasar dalam dunia bisnis, dan wawasan

kewirausahaan. Pelatihan ini juga memberikan bekal keahlian manajerial bagi pengelola bengkel mobil dalam menjalankan usahanya, selanjutnya menggunakan keahliannya untuk mengelola perubahan dan inovasi, memanfaatkan peluang, siap mengambil risiko, dan mampu menghitung potensi pasar.

4. Pelatihan manajemen lingkungan keselamatan dan kesehatan kerja (LK3). Pelatihan manajemen LK3 dimaksudkan agar pengelola dan karyawan bengkel mobil memiliki pemahaman yang memadai tentang segala aspek keselamatan kerja, mengidentifikasi bahaya, dan cara menangani risiko yang timbul dalam penyelesaian pekerjaan, dengan tetap mempertahankan jaminan bahwa pengendalian risiko ini sangat efektif. Selain itu untuk menyiapkan dan melengkapi semua karyawan dengan keterampilan yang diperlukan, pengetahuan dan semua informasi yang berhubungan dengan keselamatan pada operasi kerja, proses kerja dan perawatan fasilitas dan peralatan untuk memungkinkan mereka dapat melakukan pekerjaan dengan aman dan efisien.

5. Pelaksanaan Pendampingan

Pendampingan dilaksanakan dalam bulan Juni-September 2014 pada kedua mitra yaitu bengkel mobil “SAE” dan “Era 2000”. Kegiatan pendampingan diberikan untuk mendukung usaha yang tengah dijalani dan yang akan dijalankan. Materi pendampingan mencakup praktik pengoperasian peralatan untuk servis mobil injeksi berupa scanner yang berbasis PC dan bagaimana memberikan layanan servis mobil ke pelanggan, pengelolaan administrasi bengkel, dan penyusunan laporan keuangan. Praktik secara langsung diharapkan pengelola bengkel dapat mengaplikasikan materi yang disampaikan secara lebih mudah dan

pengelola maupun karyawan bengkel mobil bisa secara langsung berkonsultasi dengan Tim Pelaksana Pengabdian. Disisi lain jika menemui

kesulitan atau kendala, pengelola atau karyawan bengkel menjadi tahu bagaimana harus menyelesaikannya.

Pelaksanaan pelatihan dan pendampingan ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Pelaksanaan pelatihan servis mobil berteknologi injeksi



Gambar 2. Pelaksanaan pelatihan Manajemen Pemasaran & Kewirausahaan



Gambar 3. Pelaksanaan praktik penggunaan scanner untuk servis mobil berteknologi injeksi



Gambar 4. Pelaksanaan pendampingan servis mobil berteknologi injeksi

Kegiatan pelatihan dan pendampingan pada kedua pengelola dan karyawan bengkel mobil ini dapat dikategorikan berhasil dan memberikan manfaat positif. Indikatornya adalah pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan, berikutnya terdapat peningkatan pengetahuan dan kemampuan pada SDM bengkel tentang layanan servis mobil injeksi, yang terutama adalah kesiapan

untuk menawarkan jasa layanan servis mobil injeksi. Sehingga daya saing pelayanan terhadap konsumen dapat ditingkatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan, dapat ditarik kesimpulan berikut:

1. Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan pada Bengkel Mobil “SAE” dan “Era 2000”, mendapatkan respon yang cukup baik. Indikatornya adalah baik pengelola maupun karyawan bengkel mobil pada kedua mitra mengikuti kegiatan dari awal hingga akhir.
2. Kegiatan pelatihan dan pendampingan yang diberikan kepada pengelola dan karyawan bengkel mobil, telah meningkatkan pengetahuan tentang teknologi injeksi dan servis terhadap mobil berteknologi injeksi, kewirausahaan dan manajemen pemasaran, sistem administrasi bengkel, pencatatan laporan keuangan, dan manajemen lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja (LK3).
3. Kegiatan pelatihan dan pendampingan telah memberikan bekal bagi pengelola dan karyawan bengkel mobil untuk lebih siap dalam memberikan jasa layanan servis mobil injeksi. Hal ini disebabkan karena kemampuan yang telah dimiliki dan adanya hibah alat berupa *scan tool*.

REFERENSI

- Al Haryono Jusuf. 2010. *Dasar-Dasar Akuntansi. Jilid 1 Edisi ke-4*. Bagian Penerbitan STIE YKPN. Yogyakarta
- Anonymous. “Perawatan Rutin Mobil Mesin Injeksi”. Artikel diakses tanggal 23 Mei 2013 dari www.kiosban.com/mesin-mobil/
- _____. “Sistem EFI pada mobil”. Artikel diakses tanggal 21 Mei 2013 dari Arky deprianto.blogspot.com
- _____. ” Sistem mesin mobil EFI atau Engine Fuel Injection”. Artikel diakses tanggal 21 Mei 2013 dari otoqita.blogspot.com
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja R.I. No. Kep.1135/MEN/1987 tentang *Bendera Keselamatan Dan Kesehatan Kerja*. Jakarta.
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja R.I. No. Kep.245/MEN/1990 tentang *Hari Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Nasional*. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. Edition Milenium. Northwestern. New York-USA.
- Noe, A.,Raymond, et. al. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia-Mencapai Keunggulan Bersaing*. Buku 1. Edisi 6. Salemba Empat. Jakarta.
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja R.I. No. Per.05/MEN/1996 tentang *Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Jakarta.
- Partomo, Titik Sartika & Soejoedono, Abd. Rachman.2004. *Ekonomi Skala Kecil/Menengah dan Koperasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Robbins, P. Stephen & Coulter, Mary. 2009. *Manajemen*. Edisi kedelapan. Jilid 1. P.T. Indeks. Jakarta.
- Suryana. 2008. *Kewirausahaan, Pedoman Praktis: Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Salemba Empat. Jakarta.
- Suwardjono. 2003. *Akuntansi Pengantar : Proses Penciptaan Data Pendekatan Sistem*. BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.

Undang-undang No.1 tahun 1970 tentang
Keselamatan Kerja. Jakarta.

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi
Dimensi Kualitas Layanan
Terhadap Niat Pembelian Ulang.
Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 3 (10):
153 – 165.

UCAPAN TERIMAKASIH

Tim pelaksana program pengabdian
kepada masyarakat Ipteks Bagi Masyarakat
(IbM) Usaha Kecil Mikro Bengkel Mobil
di Banyuwangi Surakarta untuk
Meningkatkan Daya Saing Pelayanan,
pada kesempatan ini ingin menyampaikan
terimakasih kepada:

a. Direktorat Penelitian dan Pengabdian
Kepada Masyarakat Direktorat Jenderal
Pendidikan Tinggi Kementerian
Pendidikan dan Kebudayaan, yang telah
memberikan kesempatan kepada kami
untuk mendapatkan hibah dana dan
melaksanakan program pengabdian
kepada masyarakat.

b. Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat (LPPM) STIE Atma
Bhakti Surakarta atas dukungan yang
diberikan kepada dosen untuk
melaksanakan program pengabdian
kepada masyarakat.
c. Bengkel mobil “SAE” dan “Era 2000”
atas kerjasama yang terjalin sebelum
dan selama pelaksanaan pengabdian.
d. Anggota tim pelaksana pengabdian atas
kerjasama dan kekompakannya baik
sebelum, selama, dan sesudah
pelaksanaan pengabdian, kami berharap
kerjasama ini tetap terjaga pada
berbagai kegiatan yang terkait dengan
tridarma Perguruan Tinggi.