

Analisis Pengaruh Implementasi Layanan *Home Service* terhadap Revenue Bengkel Resmi X di Cilandak

Muhammad Naufal Syaury¹, Suhartanta², Fajrin Sidiq Muzaffarul Zaman³
Pendidikan Teknik Otomotif, FT Universitas Negeri Yogyakarta
E-mail: muhammad2821ft.2020@student.uny.ac.id¹, suhartanta@uny.ac.id²

Abstract

This study aims to determine: (1) The effect of Home Service in terms of service income, spare parts sales, and external sales orders on the revenue of Official Workshop X in Cilandak for the period 2020-2022 partially; and (2) The effect of Home Service in terms of service income, spare parts sales, and external sales orders on the revenue of Official Workshop X in Cilandak for the period 2020-2022 simultaneously. This study is a quantitative study examining the effect of Home Service on the revenue of Official Workshop X in Cilandak. Data collection was conducted using documentation studies derived from the financial reports of Official Workshop X in Cilandak for the period 2020-2022. Data analysis in this study used Pearson's Product Moment technique and multiple linear regression analysis of four variables with three independent variables and one dependent variable. The results of this study indicate that: (1) the aspect of spare parts sales has a significant effect of 12.8% on the revenue of the Official Workshop in Cilandak for the period 2020-2022 partially, while the aspects of service income and external sales orders do not have a significant effect on the revenue of Official Workshop X in Cilandak for the period 2020-2022 partially; (2) Home Service has a significant effect of 16.6% on the revenue of the Official Workshop X in Cilandak for the period 2020-2022 simultaneously.

Keywords: *Official Workshop; Services; Orders; Sales; Revenue*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh *Home Service* yang ditinjau dari aspek pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak pada periode 2020-2022 secara parsial; dan (2) Pengaruh *Home Service* yang ditinjau dari aspek pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak pada periode 2020-2022 secara simultan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif mengkaji tentang pengaruh *Home Service* terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak. Pengumpulan data menggunakan studi dokumentasi yang berasal dari laporan keuangan Bengkel Resmi X di Cilandak periode 2020-2022. Analisis data penelitian ini menggunakan teknik *Pearson's Product Moment* dan analisis regresi linear berganda 4 (empat) variabel dengan 3 (tiga) variabel bebas dan 1 (satu) variabel. Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) aspek dari penjualan suku cadang berpengaruh signifikan sebesar 12,8% terhadap *revenue* Bengkel Resmi Cilandak pada periode 2020-2022 secara parsial, sedangkan aspek pendapatan jasa servis dan order penjualan luar tidak berpengaruh signifikan terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak pada periode 2020-2022 secara parsial; (2) *Home Service* berpengaruh signifikan sebesar 16,6% terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak pada periode 2020-2022 secara simultan.

Kata kunci: *Bengkel Resmi; Jasa; Order; Penjualan; Revenue*

PENDAHULUAN

Penghujung tahun 2019, masyarakat global tanpa terkecuali di Indonesia digemparkan oleh keberadaan sebuah virus baru bernama Coronavirus Disease 2019 dan lumrah diketahui sebagai Covid-19 yang kemudian menjadi sebuah pandemi. Seluruh tatanan kehidupan dari berbagai sektor terganggu, seperti sektor pendidikan dan tidak terkecuali pada sektor industri (Ramadhani & Suhartanta, 2023). Dampak dari pandemi Covid-19 ini telah mengakibatkan penurunan pendapatan dari PT Astra International, Tbk pada tahun 2020 sebanyak 53% dari Rp21,7 triliun menjadi Rp10,28 triliun. Pada divisi otomotif terjadi penurunan keuntungan sebesar 68% menjadi Rp2,7 triliun serta divisi bisnis komponen otomotif mengalami degradasi keuntungan bersih dari Rp740 miliar menjadi Rp2 miliar periode 2020 yang diakibatkan oleh menyusutnya penghasilan dari sektor pabrik, pasar suku cadang pengganti (*sparepart*), dan sektor ekspor (detikfinance, 2021).

Bengkel Resmi Cabang Cilandak dengan kode cabang T 207 ialah salah satu cabang dari Sales Operation Bengkel Resmi dan merupakan bagian anggota dari PT Astra International, Tbk turut terdampak pandemi Covid-19, pembatasan sosial berskala besar (PSBB) pada tahun 2020, serta pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) pada tahun 2021 hingga 2022 menyebabkan kesulitan dalam melakukan proses produksi/jasa serta memenuhi target *revenue* bengkel yang telah ditetapkan. Dengan lokasi yang dapat dikatakan cukup strategis, sudah semestinya terdapat banyak kendaraan pelanggan yang datang untuk melakukan perawatan dan perbaikan. Pada praktiknya yang terjadi adalah penurunan jumlah kendaraan yang datang untuk melakukan perawatan dan perbaikan. Pada tahun 2021, terjadi penurunan kendaraan yang datang sebanyak 14% dan meningkatnya pelanggan yang belum datang sebanyak 15%. Data juga menunjukkan lebih dari 50% pelanggan memutuskan untuk menunda waktu datang melakukan servis kendaraan dikarenakan kendaraannya yang jarang digunakan untuk beraktivitas (Ramadhan, 2023).

Penurunan jumlah kendaraan yang melakukan servis ke bengkel tentu berpengaruh juga terhadap pendapatan atau *revenue* bengkel selama periode pandemi tersebut. Menanggapi hal tersebut, Bengkel Resmi X di Cilandak memanfaatkan layanan *Home Service* yang diharapkan dapat meningkatkan dan memenuhi target dari *revenue* bengkel pada periode yang telah ditetapkan. Pendapatan (*revenue*) ialah kenaikan nilai aset dari suatu objek atau pelunasan kewajiban dari objek atau kedua-duanya pada saat yang bersamaan selang periode tertentu yang timbul atas penyediaan barang dan pelayanan jasa untuk melakukan suatu aktivitas utama industri yang beroperasi aktif (Panca & Dwi, 2019). *Home Service* merupakan suatu layanan dari Bengkel Resmi untuk pengguna atau pelanggan dari kendaraan merek yaitu berupa layanan kunjungan kepada konsumen di tempat dan waktu yang telah disepakati. Layanan kunjungan ini bisa dilakukan di rumah, di kantor, atau sesuai dengan lokasi pelanggan yang diinginkan (Auto2000, 2018). Layanan ini telah mengalami perkembangan yang melalui proses digitalisasi dalam era Revolusi Industri 4.0 yang secara struktural pekerjaan akan berubah untuk demi perlunya untuk menjaga kualitas tenaga kerja. Dalam melaksanakan pekerjaan, budaya kerja mempunyai manfaat dalam upaya menjaga kualitas tenaga kerja, baik saat ini maupun di masa depan (Suhartanta, Efendi, & Wakid, 2023).

Pelayanan (jasa) merupakan suatu aktivitas atau pekerjaan yang bisa dikasih dari suatu pihak kepada pihak lainnya yang intinya tidak berwujud dan enggan bermaksud menjadikannya sebagai sesuatu kepemilikan (Kotler & Keller, 2007). Pelayanan jasa merupakan proses penyukupan keperluan melalui kegiatan berbagai pihak yang memakai pikiran, akal, panca indera serta anggota tubuh untuk memperoleh sesuatu yang diinginkan dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka mencapai tujuan (Gunadi, 2008). Pada intinya kualitas pelayanan dapat ditakar dengan membandingkan hasil pelayanan yang telah dilaksanakan dengan hasil pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan (Wijaya, 2021). Hasil pelayanan dapat disimpulkan berkualitas jika sesuai dengan keinginan pelanggan (Sugiyono, Nuryanto, & Mulyatiningsih, 2011). Memenuhi pelayanan yang baik, terdapat faktor dari dimensi kualitas dalam jasa pelayanan yaitu, keandalan dalam memberikan layanan; menjamin pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan yang dimiliki; bukti nyata dari petugas dengan sarana yang memadai; empati dalam menjadikan komunikasi yang tentang kebutuhan pelanggan; serta daya tanggap petugas dalam menangani permasalahan pelanggan dengan cepat dan tepat (Tjiptono, 2014). Oleh karena itu menarik untuk dikaji apakah *Home Service* yang ditinjau dari aspek pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar memiliki pengaruh terhadap *revenue* bengkel Bengkel Resmi X di Cilandak pada periode 2020-2022.

METODE

Jenis penelitian ini ditinjau dari jenis dan teknik analisis data merupakan penelitian kuantitatif dan Berdasarkan permasalahan yang terjadi, penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* yaitu penelitian yang hanya menerangkan data yang telah ada tanpa memberikan tindakan terhadap subyek yang diteliti atau dilakukan setelah kejadian berlangsung (Sukardi, 2011). Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh dari *Home Service* yang ditinjau dari berbagai aspek yang kemudian menjadi variabel penelitian yaitu pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar terhadap dari *revenue* bengkel Bengkel Resmi X di Cilandak. Penelitian ini dilaksanakan di PT Astra International, Tbk *Sales Operation* Bengkel Resmi Cabang di Cilandak yang pelaksanaannya dari bulan September-Desember 2023.

Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi yang merupakan data sekunder periodik (*time series*) bersumber pada data laporan keuangan setiap bulan dari Bengkel Resmi X di Cilandak periode 2020-2022. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis dengan dibantu program komputer *Statistical Program for Social Science 23* atau SPSS 23. Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas, autokorelasi, multikolinearitas, serta heteroskedastisitas. Analisis regresi linear berganda yang dilakukan meliputi persamaan regresi linear berganda dan koefisien korelasi *Pearson's Product Moment* (Sugiyono, 2013). Uji Hipotesis yang dilakukan meliputi uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan Uji Koefisien Determinasi (R^2).

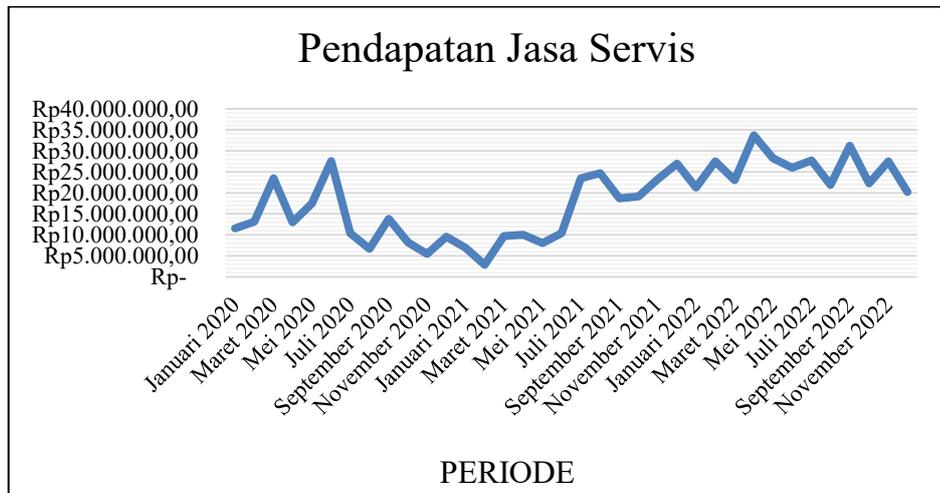
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh *Home Service* yang ditinjau dari aspek pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar, sebagai variabel bebas (*independent variable*) terhadap *revenue* bengkel Bengkel

Resmi X di Cilandak sebagai variabel terikat (*dependent variable*). Berikut deskripsi dan hasil variabel penelitian yang telah dilakukan:

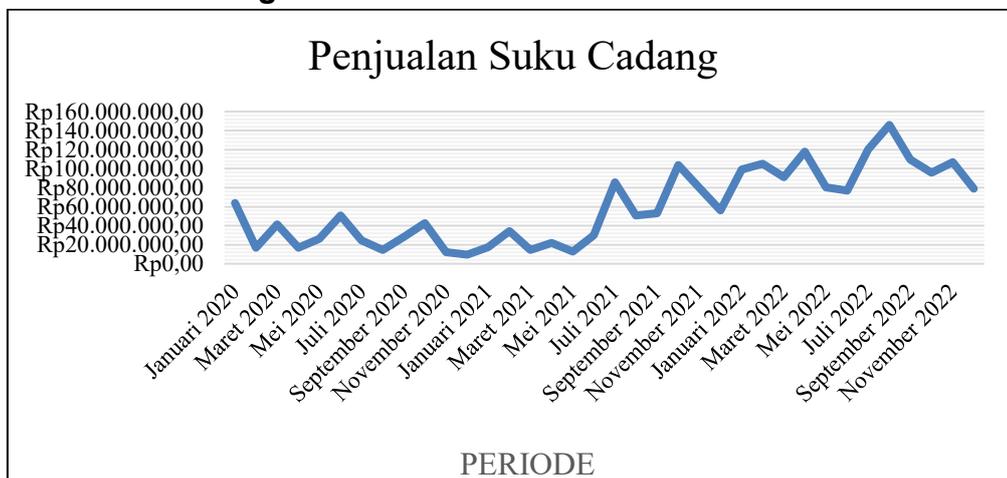
Pendapatan Jasa Servis



Gambar 1. Histogram Pendapatan Jasa Servis

Dari data yang tersaji, aspek pendapatan jasa servis oleh *Home Service* mengalami fluktuasi pendapatan. Terjadi kenaikan pendapatan pada pertengahan tahun 2020 hingga puncaknya tercapai pada bulan Juni 2020 lalu mengalami penurunan yang cukup tajam hingga mencapai titik terendah pendapatan pada bulan Februari 2021. Pada titik ini terjadi pemerintah Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) akibat kenaikan Covid-19. Setelah itu pendapatan kembali naik hingga titik tertingginya pada bulan April 2022.

Penjualan Suku Cadang

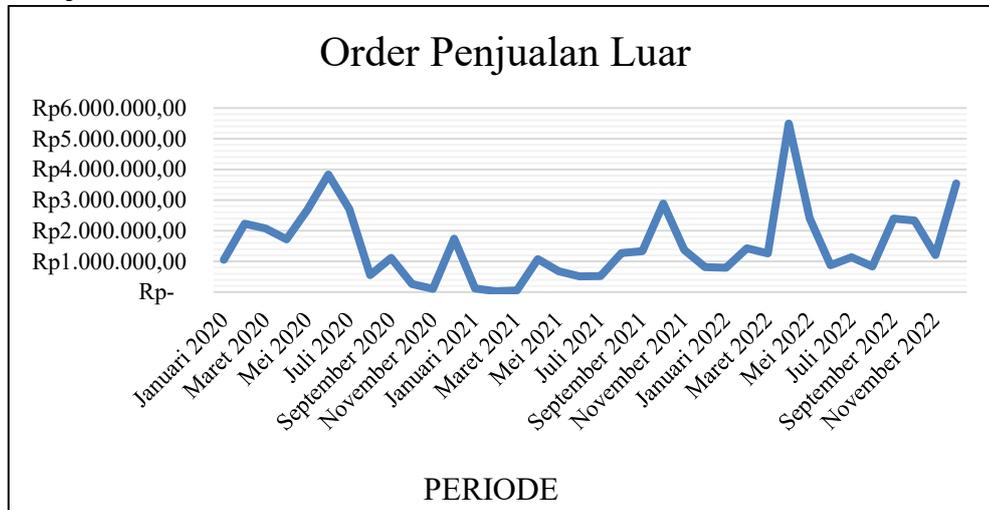


Gambar 2. Histogram Penjualan Suku Cadang

Dari data yang tersaji, aspek penjualan suku cadang oleh *Home Service* cenderung mengalami penurunan dan kemudian kenaikan pendapatan. Terjadi penurunan pendapatan pada awal tahun 2020 hingga pertengahan tahun 2021 yang titik terendah terjadi pada bulan Desember 2021. Kemudian mengalami kenaikan pendapatan mulai pada pertengahan tahun 2021 hingga akhir tahun 2022 yang puncaknya tercapai pada bulan Agustus 2022. Kenaikan ini terjadi setelah pemerintah menarik Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) akibat penurunan Covid-19 yang mana masyarakat melakukan perawatan dan perbaikan kendaraan dengan mengganti berbagai suku cadang kendaraannya yang telah lama tidak

terpakai akibat Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

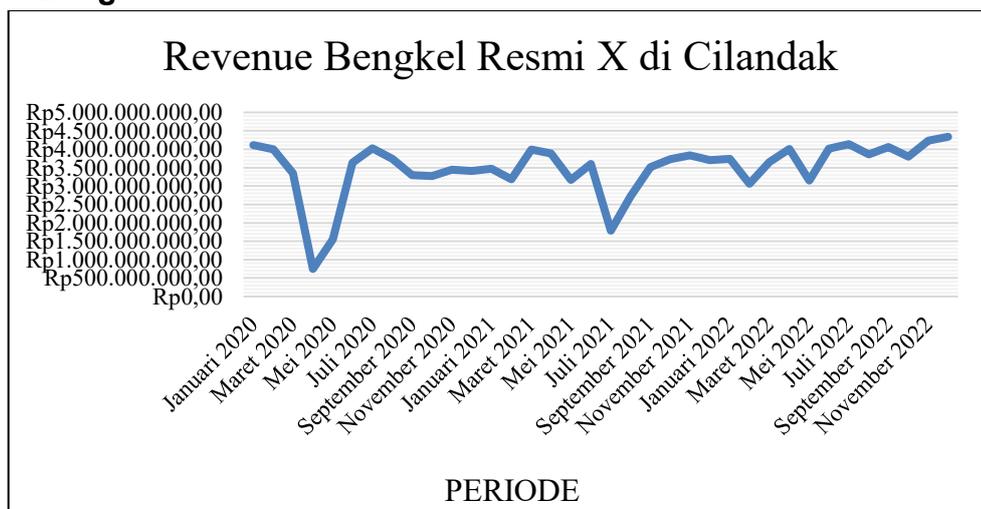
Order Penjualan Luar



Gambar 3. Histogram Order Penjualan Luar

Dari data yang tersaji, aspek order penjualan luar oleh *Home Service* cenderung mengalami fluktuatif pendapatan. Terjadi kenaikan dan penurunan pendapatan pada periode 2020-2022. Titik terendah terjadi pada hingga pertengahan tahun 2021 yang titik terendah terjadi pada bulan Februari 2021 dan titik tertinggi terjadi pada bulan April 2022. Fluktuatif pendapatan yang diterima dari aspek order penjualan luar ini dikarenakan permintaan pelanggan menggunakan barang dari pihak ketiga yang mana permintaan tersebut hanya diperlukan sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan oleh pelanggan. Setiap pelanggan memiliki kebutuhan yang berbeda-beda dalam melakukan perawatan dan perbaikan kendaraannya. Sehingga pendapatan yang diterima menjadi fluktuatif sesuai dengan permintaan pelanggan.

Revenue Bengkel



Gambar 4. Histogram Revenue Bengkel Bengkel Resmi X di Cilandak

Dari data yang diperoleh pada laporan keuangan Bengkel Resmi X di Cilandak, *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak cenderung mengalami nilai yang konsisten, tetapi terjadi dua kali penurunan yang tajam dari pendapatan bulan sebelumnya.

Penurunan tersebut terjadi pertama pada bulan April 2020 dan yang kedua pada bulan Juli 2021. Penurunan tajam tersebut terjadi setelah pemerintah menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada April 2020 sebagai tanggapan penanganan pandemi Covid-19 yang terjadi lonjakan besar pertama dan bulan Juli 2021 pada saat terjadi lonjakan kedua. Setelah pandemi Covid-19 mereda, *revenue* yang didapatkan oleh Bengkel Resmi X di Cilandak cenderung fluktuatif tetapi mengarah kepada terjadinya kenaikan diangka Rp3,5 – Rp4 miliar.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebagai uji prasyarat dalam analisis regresi linear berganda. Pengujian ini diperlukan supaya memberikan kepastian untuk koefisien regresi tidak terjadi penyimpangan dan konsisten serta memiliki keakuratan dalam pengestimasiannya. Pengujian dapat dikatakan berhasil setelah dilakukan pengujian yang terdiri atas uji normalitas, autokorelasi, multikolinearitas, serta heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik

No.	Variabel	Uji Normalitas	Uji Autokorelasi	Uji Multikolienaritas	Uji Heteroskedastisitas
1.	Pendapatan Jasa Servis	Normal	Tidak Terjadi Autokorelasi	Tidak Terjadi Multikolinearitas	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
2.	Penjualan Suku Cadang	Normal	Tidak Terjadi Autokorelasi	Tidak Terjadi Multikolinearitas	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
3.	Order Penjualan Luar	Normal	Tidak Terjadi Autokorelasi	Tidak Terjadi Multikolinearitas	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Dari Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa dalam uji normalitas seluruh variabel yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal. Pada uji autokorelasi seluruh variabel tidak terjadi autokorelasi. Pada uji multikolinearitas seluruh variabel tidak saling mempengaruhi, sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Dan pada uji heteroskedastisitas seluruh variabel tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga dapat disimpulkan seluruh variabel penelitian ini telah memenuhi uji asumsi klasik sebagai uji prasyarat dan dapat dilanjutkan dalam analisis regresi linear berganda.

Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

No.	Variabel	Constant	B	r	r ²	Sig. Uji t	Sig. Uji F	R	R ²	Adjusted R ²
1.	Pendapatan Jasa Servis		-23,667	0,167	0,028	0,090				
2.	Penjualan Suku Cadang	3.545.053.028	6,323	0,357	0,128	0,022	0,049	0,499	0,249	0,166
3.	Order Penjualan Luar		113,196	0,292	0,085	0,083				

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat ditemukan persamaan regresi berganda yaitu (Raharjo, 2021):

$$Y = 3.545.053.028 - 23,667X_1 + 6,323X_2 + 113,196X_3$$

Berikut penjabaran dari hasil analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis:

1) Pengaruh pendapatan jasa servis terhadap *revenue* bengkel

Nilai koefisien regresi dari pendapatan jasa servis sebesar negatif 23,667 yang berarti jika pendapatan jasa servis mengalami penambahan maka nilai Y akan terjadi depresiasi nilai. Simbol negatif menjelaskan pengaruh yang berkebalikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi parsial

r^2 dari variabel pendapatan jasa servis didapatkan sebesar 0,028 atau 2,8% sehingga dapat menerangkan variabel *revenue* bengkel sebesar 2,8% dan selebihnya 97,2% diterangkan oleh variabel-variabel lainnya. Nilai Sig. Uji t dari variabel pendapatan jasa servis adalah $0,090 > 0,05$. Hasil ini menyimpulkan tidak adanya pengaruh yang signifikan dari variabel pendapatan jasa servis secara parsial terhadap variabel *revenue* bengkel.

2) Pengaruh penjualan suku cadang terhadap *revenue* bengkel

Nilai koefisien regresi dari penjualan suku cadang sebesar positif 6,323 yang berarti jika penjualan suku cadang mengalami penambahan maka nilai Y akan terjadi eskalasi nilai. Simbol positif menjelaskan pengaruh yang sejalan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi parsial r^2 dari variabel penjualan suku cadang didapatkan sebesar 0,128 atau 12,8% sehingga dapat menerangkan variabel *revenue* bengkel sebesar 12,8% dan selebihnya 87,2% diterangkan oleh variabel-variabel lainnya. Nilai Sig. Uji t dari variabel pendapatan jasa servis adalah $0,022 < 0,05$. Hasil ini menyimpulkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel penjualan suku cadang secara parsial sebesar 12,8% terhadap variabel *revenue* bengkel.

3) Pengaruh order penjualan luar terhadap *revenue* bengkel

Nilai koefisien regresi dari order penjualan luar sebesar positif 113,196 yang berarti jika order penjualan luar mengalami penambahan maka nilai Y akan terjadi eskalasi nilai. Simbol positif menjelaskan pengaruh yang sejalan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi parsial r^2 dari variabel order penjualan luar didapatkan sebesar 0,085 atau 8,5% sehingga dapat menerangkan variabel *revenue* bengkel sebesar 8,5% dan selebihnya 91,5% diterangkan oleh variabel-variabel lainnya. Nilai Sig. Uji t dari variabel order penjualan luar adalah $0,083 > 0,05$. Hasil ini menyimpulkan tidak adanya pengaruh yang signifikan dari variabel penjualan suku cadang secara parsial terhadap variabel *revenue* bengkel

4) Pengaruh pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar terhadap *revenue* bengkel

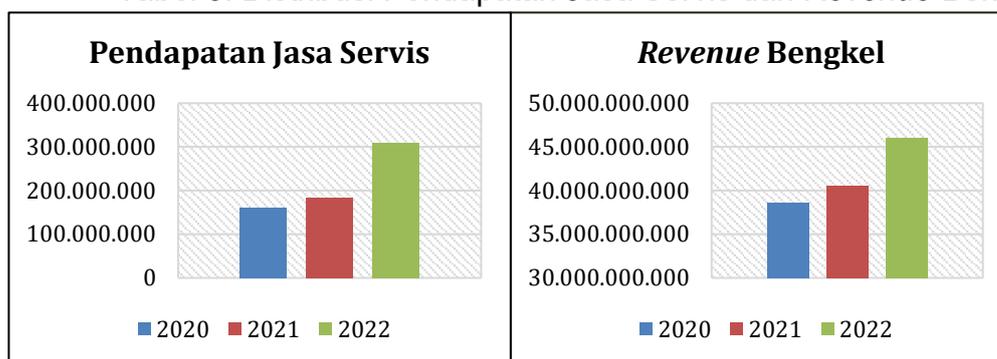
Nilai koefisien korelasi *Pearson's Product Moment* dari variabel pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar terhadap *revenue* bengkel secara simultan mendapatkan nilai R sebesar 0,499. Nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa variabel-variabel bebas memiliki pengaruh yang **sedang** terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi simultan R^2 dari variabel pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar didapatkan sebesar 0,249 atau 24,9% dan nilai *Adjusted R²* sebesar 0,166 atau 16,6%. Variabel pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar dapat menerangkan variabel *revenue* bengkel sebesar 16,6% dan selebihnya 83,4% ($100\% - 16,6\%$) diterangkan oleh variabel-variabel lainnya. Nilai Sig. Uji F dari variabel pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar adalah $0,049 < 0,05$. Hasil ini menyimpulkan adanya pengaruh signifikan dari variabel pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar secara simultan sebesar 16,6% terhadap variabel *revenue* bengkel.

Pembahasan

Pengaruh Pendapatan Jasa Servis terhadap *Revenue* Bengkel

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa pendapatan jasa servis berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak pada periode 2020-2022. Pendapatan yang dimaksudkan ialah penghasilan yang didapatkan setelah melakukan pelayanan jasa kepada pelanggan oleh *Home Service*. Sehingga ketika pelayanan *Home Service* yang ditinjau dari aspek pendapatan jasa servis secara parsial mengalami kenaikan, maka *revenue* Bengkel Resmi Cilandak akan mengarah pada penurunan namun tidak berpengaruh signifikan.

Tabel 3. Distribusi Pendapatan Jasa Servis dan *Revenue* Bengkel



Sumber: Data laporan keuangan yang diolah

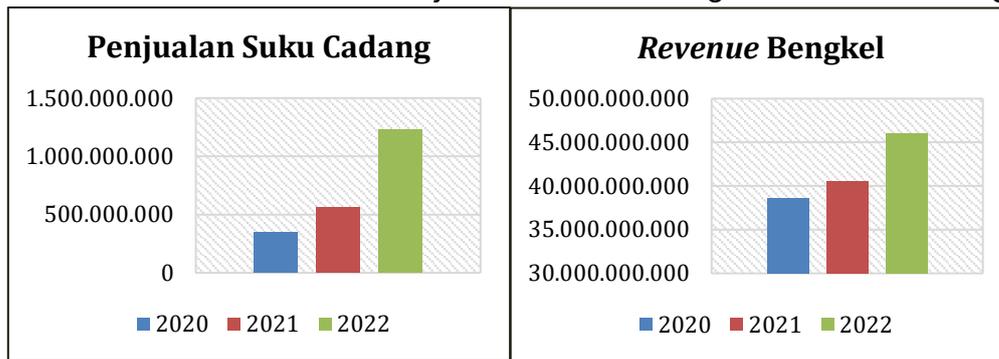
Dari tabel di atas menunjukkan pendapatan jasa servis mengalami kenaikan selang periode 2020-2022 namun *revenue* bengkel juga mengalami kenaikan. Hal ini terbukti bahwa pendapatan jasa servis tidak berpengaruh signifikan terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak periode 2020-2022. Hal ini disebabkan biaya jasa servis cenderung tetap dengan berjalannya waktu. Tidak mengalami kenaikan biaya jasa servis, bahkan ada beberapa program dari yang membebaskan biaya untuk servis kendaraan-kendaraan keluaran terbaru.

Dari hasil tersebut menjelaskan pendapatan jasa servis yang merupakan aspek dari sistem layanan dari *Home Service* secara parsial tidak dapat mempengaruhi *revenue* Bengkel Resmi Cilandak. Hasil penelitian ini menunjang hasil penelitian lainnya yang sudah dilaksanakan oleh M. Yusdillah pada tahun 2019 pada Bengkel Resmi Cabang Medan Amplas menunjukkan pendapatan jasa servis secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap profitabilitas.

Pengaruh Penjualan Suku Cadang terhadap *Revenue* Bengkel

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa penjualan suku cadang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revenue* Bengkel Resmi Cilandak pada periode 2020-2022. Pengaruh yang diberikan oleh penjualan suku cadang terhadap *revenue* bengkel secara parsial ialah sebesar 12,8%. Sehingga ketika pelayanan *Home Service* yang ditinjau dari aspek penjualan suku cadang secara parsial mengalami kenaikan, maka *revenue* Bengkel Resmi Cilandak akan mengarah pada kenaikan yang signifikan.

Tabel 4. Distribusi Penjualan Suku Cadang dan *Revenue* Bengkel



Sumber: Data laporan keuangan yang diolah

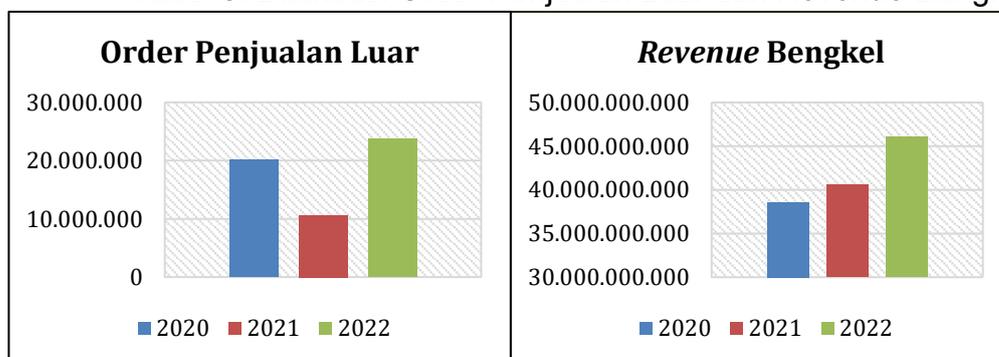
Dari tabel di atas menunjukkan penjualan suku cadang mengalami kenaikan selang periode 2020-2022 diikuti dengan *revenue* bengkel yang mengalami kenaikan. Hal ini terbukti bahwa penjualan suku cadang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak periode 2020-2022. Hal ini disebabkan harga dari suku cadang yang cenderung fluktuatif dengan berjalannya waktu. Dalam melakukan perawatan dan perbaikan kendaraan, pelanggan cenderung memilih suku cadang yang asli dari demi menjaga kualitas dari kendaraannya tersebut, sehingga pelanggan akan menggunakan suku cadang asli dari dengan membelinya melalui layanan *Home Service* maupun datang ke bengkel resmi secara langsung.

Dari hasil tersebut menjelaskan penjualan suku cadang yang merupakan aspek dari sistem layanan dari *Home Service* secara parsial dapat mempengaruhi *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak. Hasil penelitian ini menyanggah hasil penelitian lainnya yang sudah dilaksanakan oleh M. Yusdillah pada tahun 2019 pada Bengkel Resmi Cabang Medan Amplas yang menunjukkan laba penjualan suku cadang secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap profitabilitas.

Pengaruh Order Penjualan Luar terhadap *Revenue* Bengkel

Dari hasil penelitian ditarik kesimpulan bahwa order penjualan luar berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *revenue* Bengkel Resmi Cilandak pada periode 2020-2022. Penjualan dengan merek dari pihak ketiga ini dilakukan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dalam melakukan perawatan dan perbaikan kendaraannya. Sehingga ketika pelayanan *Home Service* yang ditinjau dari aspek order penjualan luar secara parsial mengalami kenaikan, maka *revenue* Bengkel Resmi Cilandak akan mengarah pada kenaikan namun tidak berpengaruh signifikan.

Tabel 5. Distribusi Order Penjualan Luar dan *Revenue* Bengkel



Sumber: Data laporan keuangan yang diolah

Dari tabel di atas menunjukkan order penjualan luar mengalami fluktuatif selang periode 2020-2022 namun *revenue* bengkel tetap konsisten mengalami kenaikan. Hal

ini terbukti bahwa order penjualan luar tidak berpengaruh signifikan terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak periode 2020-2022. Hal ini disebabkan oleh permintaan dengan memakai pihak ketiga tidak begitu besar yang dikarenakan pelanggan merasa penggunaan barang resmi dari sudah mencukupi kebutuhan dalam melakukan perawatan dan perbaikan kendaraannya. Sehingga penggunaan barang pihak ketiga dirasa tidak perlu setiap saat melakukan perawatan dan perbaikan rutin. Dengan begitu pelanggan dapat menekan biaya untuk perawatan kendaraannya.

Dari hasil tersebut menjelaskan order penjualan luar yang merupakan aspek dari sistem layanan dari *Home Service* secara parsial tidak dapat mempengaruhi *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak. Hasil penelitian ini menunjang hasil penelitian lainnya yang sudah dilaksanakan oleh M. Yusdillah pada tahun 2019 pada Bengkel Resmi Cabang Medan Amplas menunjukkan laba order penjualan luar secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap profitabilitas.

Pengaruh Pendapatan Jasa Servis, Penjualan Suku Cadang, dan Order Penjualan Luar terhadap *Revenue* Bengkel

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa *Home Service* yang ditinjau dari aspek pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak pada periode 2020-2022. Hasil dari nilai koefisien determinasi dari *Adjusted R Square* sebesar 16,6%. Sehingga kesanggupan dari pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar yang merupakan aspek dalam *Home Service* dalam menerangkan pengaruh dari *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak adalah sebesar 16,6%, sementara itu sisanya yang sebesar 83,4% diterangkan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak ikut serta dalam penelitian ini, seperti pendapatan layanan jasa servis dibengkel, layanan *express maintenance*, *general repair*, perbaikan *body and paint*, dan berbagai layanan dan penjualan lainnya yang dilakukan langsung di bengkel.

Dari hasil tersebut menjelaskan pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar sebagai satu kesatuan aspek dari *Home Service* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak. Hasil tersebut menunjang hasil penelitian lainnya yang sudah dilaksanakan oleh M. Yusdillah pada tahun 2019 pada Bengkel Resmi Cabang Medan Amplas menunjukkan pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang, dan laba order penjualan luar yang merupakan bagian dari *Home Service* (THS) secara bersama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas.

SIMPULAN

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pendapatan jasa servis dan order penjualan luar yang merupakan aspek pada *Home Service* secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak sedangkan penjualan suku cadang yang merupakan aspek pada *Home Service* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 12,8% terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak. Sebagai satu kesatuan aspek pada *Home Service*, pendapatan jasa servis, penjualan suku cadang, dan order penjualan luar memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 16,6%. Lalu sisa dari pengaruh tersebut yang sebesar 83,4% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak ikut diteliti pada penelitian ini.

Dari hasil penelitian tersebut, terdapat aspek pada *Home Service* yang tidak dapat mempengaruhi *revenue* bengkel secara signifikan, yang mana aspek tersebut perlu dikaji lebih mendalam agar dapat berpengaruh signifikan terhadap *revenue* bengkel. Aspek yang memiliki pengaruh yang signifikan dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Sebagai layanan yang memiliki pengaruh yang signifikan, *Home Service* perlu mempertahankan hingga meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memberikan kontribusi yang lebih baik lagi terhadap *revenue* Bengkel Resmi X di Cilandak.

DAFTAR PUSTAKA

- AUTO2000. (2018, Juli 06). *Home Service Bengkel Resmi Sangat Memberikan Kemudahan*. Diambil kembali dari Bengkel Resmi Karawang: <https://BengkelResmikarawang.id/-home-service-Bengkel-Resmi-sangat-memberikan-kemudahan/>
- detikfinance. (2021, Februari 25). *Bisnis Lesu, Laba Astra International Anjlok 53% Jadi Rp 10 T.* (S. Novika, Editor) Diambil kembali dari [finance.detik.com](https://finance.detik.com/bursa-dan-valas/d-5469903/bisnis-lesu-laba-astra-international-anjlok-53-jadi-rp-10-t?single=1): <https://finance.detik.com/bursa-dan-valas/d-5469903/bisnis-lesu-laba-astra-international-anjlok-53-jadi-rp-10-t?single=1>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Gunadi. (2008). KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS JASA SERVICE DI BENGKEL PROTOTIPE HONDA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA. *Jurnal Pendidikan Teknologi Kejuruan*, 235-256.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (12 ed., Vol. 2). Jakarta: Indeks.
- Panca, & Dwi, Y. (2019). PENGARUH PENDAPATAN USAHA DAN BIAYA OPERASIONAL TERHADAP LABA BERSIH SURVEY PADA PERUSAHAAN JASA SUB SEKTOR TRANSPORTASI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA. *Syntax Literate : Jurnal Ilmial Indonesia*, 4, 163-173.
- Raharjo, S. (2021, Februari). *Cara Melakukan Analisis Regresi Multiples (Berganda) dengan SPSS*. Diambil kembali dari SPSS Indonesia Olah Data Statistik dengan SPSS: <https://www.spssindonesia.com/2014/02/analisis-regresi-multipes-dengan-spss.html>
- Ramadhani, R., & Suhartanta, S. (2023). Kesulitan Siswa Dalam Pembelajaran Daring Sebagai Dampak Pandemi Covid-19 Di Smk Piri 1 Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Vokasi Otomotif*, 5(2), 1-12.
- Ramadhan, N. A. (2023). *IMPLEMENTASI KAIZEN PADA DIVISI MAINTENANCE REMINDER*. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Nuryanto, A., & Mulyatiningsih, E. (2011). DAMPAK PENERAPAN SMM ISO 9001:2000 TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN LULUSAN FT UNY. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 163-172.
- Suhartanta, S., Efendi, Y., Wakid, M., & Us, T. (2023). AKULTURASI KOMPETENSI BIDANG CHASIS KENDARAAN PADA KURIKULUM BERBASIS KERJASAMA INDUSTRI. *Jurnal Pendidikan Vokasi Otomotif*, 6(1), 131-140.
- Sukardi. (2011). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Wijaya, S. F. (2021). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BENGKEL SEPEDA MOTOR ATC-ASC JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK OTOMOTIF UNY. *Jurnal Pendidikan Vokasi Teknik Otomotif*, 4, 69-78.
- Yusdillah, M. (2019). *Pengaruh Home Service terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Studi Kasus pada Sales Operation Bengkel Resmi Cabang Medan Amplas)*. Medan.