

PELAKSANAAN MANAJEMEN BENGKEL NASMOCO SALATIGA

Aji Kurnia Priyantoro¹, Ngubaidi Achmad², Fahmy Fatra³

¹Pendidikan Vokasional Teknik Mesin-Otomotif
Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ivet Semarang
E-mail: ajik3518@gmail.com

²Pendidikan Vokasional Teknik Mesin-Otomotif
Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ivet Semarang
E-mail : ngubaidiachmad@gmail.com

³Pendidikan Vokasional Teknik Mesin-Otomotif
Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ivet Semarang
E-mail : fathrafahmi@gmail.com

ABSTRAK

Layaknya sebuah industri. Yang mana menghasilkan suatu produk tertentu dengan senantiasa menjaga kualitas, pengolahan bahan baku atau proses produksi. Guna menunjang ini semua, tentunya diperlukan dengan kelengkapan dan kualitas bengkel yang sesuai dengan standart. Tujuan penelitian ini adalah (1) mendiskripsikan perencanaan alat (2) mendiskripsikan struktur organisai (3) mendiskripsikan penyiapan bahan dan alat (4) mendiskripsikan pengawasan bengkel (5) mendiskripsikan pelayanan di bengkel Nasmoco Salatiga. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data diperoleh dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan alur pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian ini adalah (1) Perencanaan alat yang tersedia di bengkel Nasmoco Salatiga memang sudah diatur oleh pusat karena pusat memiliki panduan alat yang sesuai standar internasional (2) struktur organisasi akan berubah ketika sudah di review oleh pengawas NASMOCO pusat (3) Seorang teknisi menyerahkan bon pada toolman alat yang akan digunakan kemudian toolman menyiapkan dan mencatat alat yang digunakan (4) setiap minggu selalu mengadakan rapat untuk mereview pekerjaan selama seminggu (5) Nasmoco mempunyai 4 atribut yaitu keandalan, pelayanan yang cepat akurat, jaminan, kemudahan, keamanan dan kenyamanan pelanggan.

Kata kunci : manajemen, bengkel, nasmoco

ABSTRACT

Just like an industry. Which produces a certain product by always maintaining quality, processing raw materials or production processes. In order to support all of this, of course, it is necessary with the completeness and quality of a workshop that is in accordance with the standards. The objectives of this study were (1) to describe the planning of the tools (2) to describe the organizational structure (3) to describe the preparation of materials and tools (4) to describe the supervision of the workshop (5) to describe the services in the Nasmoco Salatiga workshop. This research use descriptive qualitative approach. Sources of data used are primary data sources and secondary data sources. Data obtained by observation, interview, and documentation techniques. Data analysis was carried out by data collection flow, data reduction, data presentation and data verification. The results of this study are (1) The planning of the tools available at the Nasmoco Salatiga workshop has indeed been regulated by the center because the center has a tool guide that is in accordance with international standards (2) the organizational structure will change when it has been reviewed by the central NASMOCO supervisor (3) A technician submits the bill on the toolman for the tool to be used then the toolman prepares and records the tools used (4) every week always holds a meeting to review the work for a week (5) Nasmoco has 4 attributes, namely reliability, fast accurate service, guarantee, ease, safety and comfort customer.

Keywords: management, workshop, nasmoco

PENDAHULUAN

Layaknya sebuah industri. Yang mana menghasilkan suatu produk tertentu dengan senantiasa menjaga kualitas, pengolahan bahan baku atau proses produksi. Guna menunjang ini semua, tentunya diperlukan dengan kelengkapan dan kualitas laboratorium ataupun bengkel yang sesuai dengan standart. Bengkel mesin otomotif sudah memiliki fasilitas yang memadai yang mana fasilitas ini terus menerus akan ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya. Bengkel merupakan sarana yang sangat penting.

Pengelolaan sebuah bengkel meliputi bagaimana sistem penataan dan perawatannya. Tujuan dari perawatan dan penataan bengkel adalah agar dapat digunakan dengan cepat, aman dan nyaman. Saat ini bengkel mesin otomotif belum mempunyai system penataan dan perawatan yang baik dan belum ada kegiatan yang secara khusus memberikan wawasan tentang bagaimana melakukan penataan dan perawatan bengkel

Manajemen suatu perusahaan atau organisasi tidak akan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan apabila tidak memiliki suatu sistem manajemen yang baik.

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan manajemen bengkel Nasmoco Salatiga. PT. Nasmoco Salatiga adalah salah satu dealer Toyota di kota Salatiga yang bergerak di bidang penjualan, servis, dan penyediaan sparepart Mobil merek Toyota.

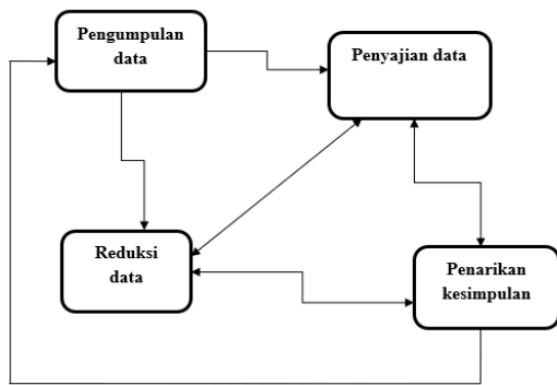
PT. Nasmoco Salatiga mempunyai visi menjadi dealer terbesar dan terpercaya di Salatiga dan sekitarnya. PT. Nasmoco juga mempunyai tujuan menjadikan sebuah dealer yang memberikan pelayanan penjualan, perawatan, dan perbaikan yang lengkap dan baik. Menjadi dealer produk

merk Toyota yang mampu memberikan layanan penjualan, perawatan, perbaikan yang lengkap dengan ketersediaan sparepart yang juga membuat nyaman para pelanggan. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan akan mendekatkan relasional dengan pelanggan, menjadikan layanan purnajual produk toyota lebih unggul dari para pesaing.

Proses pendekatan dalam mengelola hubungan korporasi dengan pelanggan dapat ditingkatkan menjadi lebih baik selain penyediaan fasilitas ruang tunggu, layanan yang ramah dan kecepatan respon. Salah satu cara hubungan korporasi dengan pelanggan yang belum dilakukan adalah dengan mengingatkan servis rutin bagi konsumen yang baru membeli produk dari dealer Nasmoco Salatiga atau yang telah memiliki produk Toyota. Berdasarkan uraian latar belakang peneliti akan melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pelaksanaan Manajemen Bengkel Nasmoco Salatiga”

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif, sumber data primer adalah Kepala Bengkel Nasmoco Salatiga. Sumber data sekunder berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan manajemen bengkel Nasmoco Salatiga. Teknik pengumpulan data dilakukan pada sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumen di tempat penelitian. Bagan dari tahapan teknik analisis data yang diberikan oleh Milles and Huberman (Sugiono, 2016:247) sebagai berikut :



Gambar 1. Komponen Dalam Teknik Analisis Data

HASIL PENELITIAN

Pada tahun 2020 pandemi wabah corona yang disebabkan (Certificate of Vaccination Identification tahun 2019). Kondisi covid-19 ini mudah menular berasal dari Wuhan China. Padahal belum ada obat untuk anti virus.

Dinegara Indonesia mulai terdeteksi menyebar sejak awal Maret 2020. Oleh karena itu langkah yang di tempuh pemerintah adalah social and physical distance sampai pada PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Pemerintah Peraturan Pemerintah Republik Iindonesia Nomor 21 Tahun 2020. Telah merubah gaya hidup (life style) masyarakat Indonesia maka praktis terjadi perubahan yang signifikan. Yaitu pembelajaran dari rumah secara daring melakukan pembelajaran menggunakan teknologi komunikasi dari rumah sesuai dengan jadwal yang di tentukan oleh sekolah masing- masing, berkerja dari rumah atau WFH (Work From Home) secara daring model kerja di mana karyawan memperoleh fleksibilitas bekerja dalam hal tempat dengan bantuan teknologi telekomunikasi., Beribadah di rumah. Segala aktifitas kegiatan kemasyarakatan yang menimbulkan kerumunan dilarang. Upaya ini agar penyebaran virus covid-19 terkendali.

Perusahaan pelayanan umum sangat terkendala adanya virus covid-19 artinya terkendalanya aktifitas menyangkut lembaga aktifitas komunikasi, padahal pelayanan bengkel yang utama adalah komunikasi dengan konsumen. Keperluan service kendaraan sangat dibutuhkan oleh sejumlah pemilik kendaraan sehingga langkah yang ditempuh membuka bengkel dengan pembatasan komunikasi. Seperti konsumen berkomunikasi secara daring atau online, konsumen datang wajib menggunakan masker, mencuci tangan dengan sabun, menggunakan hand sanitizer. Tindakan ini untuk mengurangi komunikasi secara langsung.

Perusahaan bengkel Nasmoco Salatiga mengambil langkah mengurangi pengunjung maka diterapkan pembatasan pengunjung. Kecuali pengantar kendaraan untuk diservice atau perbaikan kendaraan. Yang dilarang datang keperusahaan seperti prakerin atau praktek kerja industri, penelitian. Begitu pula karyawan yang tidak boleh masuk menggunakan absen online dan melakukan pelayanan secara daring atau online seperti salesman dan collector. Karyawan yang diizinkan masuk seperti satpam, office boy, kepala bengkel, service advisor, partman, tool keeper, teknisi.

Penelitian yang saya lakukan termasuk yang dilarang memasuki perusahaan, sehingga penelitian dengan daring atau online. Disepakati wawancara secara daring atau online oleh kepala bengkel. Untuk observasi melalui pengamatan langsung atau melalui ungkapan tenaga kerja atau karyawan. Penelitian mengungkapkan kembali temuan yang sesuai dengan fokus penelitian. Pembahasan setiap temuan penelitian merujuk pada teori yang telah dipaparkan. Berikut pembahasan tentang data temuan yang terkait dengan

manajemen bengkel Nasmoco Salatiga.

Nasmoco Salatiga sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif mempunyai tujuan Untuk memberi kemudahan masyarakat dalam melakukan pembelian mobil. Mendapatkan keuntungan financial bagi perusahaan. Memasarkan produk-produk dan sparepart mobil yang dibuat oleh Toyota. Mempunyai visi menjadi pelaku bisnis dibidang otomotif yang profesional, berkualitas dan sebagai pemimpin pasar di era global. Misi meningkatkan profesionalisme karyawan dengan berbasiskan teknologi modern untuk memberikan totalitas kepuasan pelanggan dan menghasilkan keuntungan yang optimal bagi pemenang saham. Terus berupaya meningkatkan kesejahteraan karyawan, serta ikut berperan dalam kepedulian lingkungan dan sosial. Hal yang sama di ungkapkan oleh George R. Terry, (2003 ; 10) bahwa mempunyai tujuan-tujuan tertentu dan bersifat tidak berwujud (intangible). Usahanya ialah mencapai hasil-hasil yang spesifik, biasanya dinyatakan dalam bentuk sasaran-sasaran. Upaya dari kelompok menunjang pencapaian tujuan yang spesifik itu. Karena tidak dapat dilihat, tetapi dapat dirasakan hasilnya, yakni output pekerjaan yang cukup, ada kepuasan pribadi dan servisnya lebih baik.

Perencanaan alat di bengkel Nasmoco Salatiga perencanaan sarana dapat dibagi menjadi dua yaitu bahan yang habis pakai dan tahan lama. Sarana yang termasuk bahan yang habis pakai adalah bahan yang dipakai karyawan untuk mengerjakan job. Perencanaan sarana bengkel teknik pemesinan di Nasmoco Salatiga sudah mengandung unsur why, yaitu sesuai standar bengkel Nasmoco. Dalam perencanaan semua kebutuhan akan

dicatat kemudian diurut sesuai skala prioritas. Where (dimana) sudah dapat diketahui dalam perencanaan sarana bengkel yaitu ditujukan untuk bengkel. Dalam menentukan tujuan sarana bengkel harus jelas, kesalahan penentuan tujuan akan berdampak pada proses pelayanan. Perencanaan sarana bengkel teknik pemesinan harus memperhatikan waktunya. Waktu yang tepat sangat menentukan kelancaran proses pelayanan karena karyawan tak dapat melakukan pelayanan jika penyiapan bahan tidak sesuai dengan kebutuhan. Perencanaan sarana bengkel teknik pemesinan Nasmoco Salatiga sudah terpenuhi dapat dilihat dari perencanaan yang ada setiap akhir bulan. Who (siapa) merupakan unsur yang sama penting dengan unsur yang lainnya. Dalam melakukan perencanaan tentu ada orang yang menyusunnya. Perencanaan harus jelas tujuan dan darimana datangnya rencana tersebut agar dapat diketahui siapa yang bertanggung jawab atas perencanaan itu. Unsur Who (siapa) pada Bengkel teknik pemesinan Nasmoco Salatiga sudah jelas terlihat. Setiap melaksanakan perencanaan pasti memiliki proses. Perencanaan sarana bengkel teknik pemesinan juga berkaitan dengan unsur How (bagaimana) didalamnya karena untuk menjalankan perencanaan pasti ada mekanisme kerja. Mekanisme perencanaan sarana di bengkel sudah ada yaitu berawal dari forum hingga ke pengadaan. Perencanaan Alat di Bengkel Nasmoco Salatiga memang sudah diatur oleh Nasmoco Pusat. Sejalan dengan Hadari Nawawi, (2989 : 16) menyampaikan sspek perencanaan meliputi (a) apa yang dilakukan; (b) siapa yang harus melakukan; (c) kapan dilakukan; (d) di mana dilakukan; (e) bagaimana melakukannya; (f) apa saja yang

diperlukan agar tercapai tujuan secara maksimal. Perencanaan adalah suatu langkah penyelesaian masalah dalam melaksanakan suatu kegiatan dengan tetap terarah pada pencapaian tujuan tertentu. Perencanaan harus mengandung aspek pengambilan keputusan, memiliki sasaran dan tujuan tertentu, cara atau tindakan yang diambil, personal yang akan melaksanakan, serta apa saja yang diperlukan agar tujuan dapat tercapai. Perencanaan harus memiliki unsur-unsur sebagai berikut: (1) rasional; (2) estimasi; (3) preparasi; (4) efisiensi; (5) efektivitas; (6) operasional.

Dengan demikian peneliti dapat mengemukakan bahwa perencanaan sarana dan prasarana bengkel nasmoco dilakukan dengan baik, dapat dilihat dari perencanaan yang dilakukan memiliki tujuan serta dilakukan analisis kebutuhan sebelum melakukan perencanaan.

Pengorganisasi bengkel Nasmoco Salatiga dari table yang terlampir diatas dapat disimpulkan bahwa Branch Manager membawahi empat divisi yaitu Costumer Relation Cordinator yang berfungsi membackup segala keluhan, kritik dan saran dari costumer yang nantinya jadi evaluasi untuk semua divisi. Divisi selanjutnya Sales Supervisor yaitu team pemasaran untuk promosi dan menarik pelanggan agar banyak yang berkunjung di Nasmoco Salatiga. Divisi Administration adalah divisi dimana segala urusan administrasi diatur dalam satu divisi ini. Dan terakhir divisi Service Selection Head yaitu divisi yang berisi karyawan mekanik bengkel yang sudah mengalami training yang ketat agar melayani pelanggan dengan maksimal. Struktur organisasi sudah terlampir dalam table sebelumnya. Sependapat dengan Nanang Fattah (2004 : 71) mengartikan pengorganisasian sebagai

proses membagi kerja ke dalam tugas-tugas yang lebih kecil, memberikan tugas-tugas tersebut kepada orang-orang yang mempunyai keahlian dan mengalokasikan sumber daya, serta mengoordinasikannya dalam rangka efektivitas tujuan organisasi.

Dengan demikian peneliti mengemukakan pengorganisasian dalam Nasmoco Salatiga telah dilaksanakan dengan baik dilihat dari pembentukan hubungan kerja dalam struktur organisasi dengan pembagian kerja dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing sesuai fungsinya.

Pelaksanaan alat di bengkel memang sangat penting agar dapat mengatur dan agar kesiapan bekerja selalu diutamakan. Perencanaan alat di bengkel Nasmoco Salatiga merupakan perencanaan yang sudah tertata dalam struktur organisasi pada table diatas. Actuating atau tahap pelaksanaan merupakan penerapan atau implementasi dari rencana yang telah di tetapkan dan diorganisasikan. Actuating juga merupakan langkah-langkah pelaksanaan rencana didalam kondisi nyata yang melibatkan segenap anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan di bengkel berkaitan dengan penggunaan sarana yang ada. Penggunaan sarana bengkel sesuai dengan list yang dibuat administrasi. Pengaturan penggunaan sarana yang ada di bengkel teknik pemesinan bertujuan untuk ketertiban dan kelancaran. Pemakaian bengkel berdasarkan jam buka Nasmoco. Pemakaian bengkel dari pagi hingga sore. Berbagai peralatan di bengkel dari yang kecil hingga besar. Peralatan yang besar penggunaannya dilakukan dengan mengatur job sheet tiap-tiap karyawan. Pengaturan yang ada di bengkel bertujuan pekerjaan karyawan dapat terbagi sehingga tidak terjadi pengantrian penggunaan alat

yang terlalu lama dan semua alat dapat digunakan. Pelaksanaan alat di bengkel memang sangat penting agar dapat mengatur dan agar kesiapan bekerja selalu diutamakan. Perencanaan alat di bengkel Nasmoco Salatiga merupakan perencanaan yang sudah tertata dalam struktur organisasi pada table diatas. Selaras dengan Didin kurniadin (2013 : 131) mengungkapkan bahwa penggerakan adalah salah satu fungsi manajemen yang berfungsi untuk merealisasikan hasil perencanaan dan pengorganisasian.

Dengan demikian peneliti dapat mengemukakan bahwa pelaksanaan peralatan bengkel Nasmoco Salatiga berjalan baik dilihat dari pelaksanaan perencanaan yang sudah tertata dengan mengatur job sheet tiap-tiap karyawan.

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang tak kalah pentingnya, karena pengawasan dilakukan untuk melihat apakah rencana yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan atau tidak, pengawasanpun memiliki tujuan yaitu mencegah atau memperbaiki kesalahan, penyimpangan, penyelewengan dan kegiatan lainnya yang tidak sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan. Pengawasan sangat erat dengan adanya pemeliharaan atau perawatan. Pemeliharaan atau perawatan yang ada di bengkel melibatkan divisi teknisi. Pemeliharaan yang mengikut sertakan teknisi di dalam bengkel bertujuan untuk menanamkan sifat tanggung jawab yang digunakan saat pelayanan. Pemeliharaan yang ada di bengkel yang melibatkan teknisi salah satunya adalah membersihkan peralatan setelah di pakai. Hal ini sudah tertera di standar bengkel yang tertempel di tiap bengkel. Pemeliharaan pada bengkel sudah berjalan baik adapun juga kekurangan tapi masih dalam batas

kewajaran. Kepala bengkel merupakan orang yang bertanggung jawab atas kerusakan yang ada di dalam bengkel. Dalam pengawasan bengkel Nasmoco sudah diatur dalam organisasi sehingga pengawasan tiap teknisi dan toolman selalu ada dalam pengawasan. Setiap minggu selalu mengadakan rapat untuk mereview pekerjaan selama seminggu sehingga pekerja selalu terbiasa disiplin agar tidak kena skorsing setiap minggunya. Hal yang sama dikemukakan oleh Didin kurniadin, (2013 : 132) Pengawasan berfungsi untuk mengukur tingkat efektifitas kerja personal dan tingkat efisiensi penggunaan metode dan alat tertentu dalam usaha mencapai tujuan organisasi sehingga pengawasan sesungguhnya merupakan alat pengukuran terhadap efektifitas dan efisiensi organisasi.

Dengan demikian peneliti dapat mengemukakan pengawasan bengkel Nasmoco salatiga sudah dilaksanakan dengan baik dilihat dari pengawasan yang dilakukan secara rutin dalam kurun waktu tertentu dengan setiap minggu selalu mengadakan rapat untuk mereview pekerjaan selama seminggu sehingga pekerja selalu terbiasa disiplin agar tidak kena skorsing setiap minggunya.

Pelayanan bengkel Nasmoco Salatiga dalam hubungan kerja atau bisnis adalah penting. Melalui hubungan bisnis antara pihak perusahaan dengan pelanggannya Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat menjadikan pelanggan merasa lebih nyaman. Pelayanan yang profesional dapat menghilangkan keraguan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan, budaya untuk mau dan mampu memberikan pelayanan merupakan keharusan bagi setiap pribadi di PT Nasmoco Salatiga & Nasmoco Group.

Kemauan dan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan membuahkan suatu pengakuan dengan kami dapatkan apresiasi. Namun demikian kami sadar bahwa apresiasi bukan merupakan tujuan, melainkan kepuasan pelangganlah yang menjadi tujuan sebenarnya dari pelayanan. Dalam pengamatan dan wawancara hasil dari pelayanan bengkel dapat dilihat ketepatan waktu pelayanan service, ketanggapan pegawai terhadap masalah pelanggan, kesopanan dan keramahan pegawai, kemudahan melakukan klaim, keamanan dan nyaman pelanggan, kemauan pegawai memenuhi kebutuhan pelanggan, kebersihan dan kenyamanan fasilitas bengkel. Hal yang sama dikemukakan oleh Kotler dan Keller, (2009:177) Puas tidaknya pembeli diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2009:177).

Dengan demikian peneliti dapat mengemukakan pelayanan di bengkel Nasmoco Salatiga sudah dilaksanakan dengan baik dilihat dari dapat dilihat ketepatan waktu pelayanan service, ketanggapan pegawai terhadap masalah pelanggan, kesopanan dan keramahan pegawai, kemudahan melakukan klaim, keamanan dan nyaman pelanggan, kemauan pegawai memenuhi kebutuhan pelanggan, kebersihan dan kenyamanan fasilitas bengkel.

PENUTUP

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Demi pelayanan konsumen dan kebutuhan konsumen dengan terpaksa Nasmoco Salatiga memasukan karyawan dengan protokol kesehatan seperti memakai masker, face shield, menggunakan hand sanitizer, menjaga jarak.
2. Perencanaan alat di bengkel Nasmoco Salatiga sudah diatur dalam SOP SDM Nasmoco, sehingga perencanaan alat di bengkel sudah rapi dan terstruktur.
3. Struktur organisasi di Nasmoco merupakan struktur yang sudah disiapkan oleh ahlinya agar kinerja dan skill dapat diterapkan dan dikembangkan di bidangnya masing masing.
4. Pelaksanaan penyiapan bahan di Nasmoco Salatiga sudah diatur dalam SOP bahwa toolman dan teknisi harus selalu bekerja sama. teknisi mencatat barang apa saja yang harus digunakan untuk servis. Dan toolman menyiapkan dan mencatat barang dipakai dan tidak agar tidak terjadi barang hilang.
5. Pengawasan bengkel Nasmoco Salatiga sudah diatur dalam struktur organisasi yaitu Servis Section Head dibantu oleh Servis Advisor untuk mengawasi baik kinerja dan alat yang disiapkan.
6. Pelayanan bengkel Nasmoco Salatiga sudah dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku dari cepat tanggap menangani sebuah masalah yg dialami konsumen. Informasi yang di sampaikan ke pelanggan sudah sesuai dengan apa yang terjadi di bengkel.

DAFTAR PUSTAKA.

Aris W, Ida F, Dicky H. 2017. *Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Bengkel (Studi Kasus: CV. Anugrah Bogor)*. Journal on Software

- Engineering. Volume 3 No 2. Bogor : BSI Bogor
- Deni, R. 2019. *Perancangan Sistem Informasi Manajemen Bengkel Di Gama Auto Service*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia
- Gatut R, Ikhwanul Q, Adi P.P. 2017. *Identifikasi Pengetahuan Manajemen Peralatan dan Prosedur Kerja di Bengkel Mobil di Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Aplikasi Teknik dan Pengabdian Masyarakat. Vol.1 No. 2.
- George, R, Terry, Leslie W. Rue. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, S.P. 1990. *Manajemen Dasar: Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Haji Mas Agung
- Hasibuan, S.P. 2009. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara. Hadiguna,
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kotler, Philip & Kevin L.K. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat Dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Oetomo, S. & Tadjo, J. 1989. *Manajemen Bengkel*. Bandung: P3GT.
- Peraturan Pemerintah No.21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)
- Robbins, S.P. 1987. *Management Concept and Application*. New Jersey: Printice Hall
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sunarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen – Teori dan Penerapan Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tandjung, Jenu W, 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai – Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayu Media Publishing. Malang.
- Terry, G.R. & Rull, L.W. 1982. *Principles of Management*. (4th ed). Illions: Dow Jones-Irwin.
- Terry, G.R. 1986. *Asas-Asas Manajemen*. Terjemah oleh Winardi. Bandung: Alumni.
- Tjiptono, Fandy. 2006 . *Manajemen Jasa*. Edisi Empat . Andi. Yogyakarta
- Yoto. 1999. *Manajemen Begkel*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Yoto. 2014. *Manajemen Bengkel Teknik Mesin*. Malang. Fakultas Universitas Negeri Malang.