

**PENGARUH JIWA KEWIRAUSAHAAN DAN KREATIVITAS USAHA TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA BENGKEL JOY MOTOR
(THE INFLUENCE OF ENTREPRENEURIAL SPIRIT AND BUSINESS
CREATIVITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT JOY MOTOR WORKSHOP)**

Eka Yuliani ¹; Indah Nur Azizah ²; Firmansyah ³; Rendi Berniawan ⁴; Muhammad Kosim⁵

¹²³⁴⁵ Universitas Pelita Bangsa

eyuliani933@gmail.com ; azizahindahazizah@gmail.com ; firmansyaputr@gmail.com;
rendiberniawanrendi@gmail.com , muhammadkosim@pelitabangsa.ac.id

ABSTRACT

This study was conducted to determine the extent to which entrepreneurial spirit and business creativity influence the level of customer satisfaction at the Joy Motor workshop. Entrepreneurial spirit reflects the spirit of business, the courage to take risks, and the ability to manage a business effectively. Meanwhile, business creativity is related to the ability of the workshop owner to generate new ideas, provide more attractive services, and innovate in work. This study used a qualitative approach by collecting data from Joy Motor workshop customers. The results of the analysis show that entrepreneurial spirit and business creativity have a positive effect on customer satisfaction. This means that the higher the entrepreneurial spirit and creativity of the business owner, the greater the satisfaction felt by customers. Therefore, it is important for workshop owners to continue to innovate and improve the quality of service to keep customers satisfied and loyal

Keywords: Entrepreneurial Spirit, Business Creativity, Customer Satisfaction

ABSTRAK

penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh jiwa kewirausahaan dan kreativitas usaha terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada bengkel joy motor. jiwa kewirausahaan mencerminkan semangat dalam berusaha, keberanian mengambil risiko, serta kemampuan dalam mengelola usaha secara efektif. sementara itu, kreativitas usaha berkaitan dengan kemampuan pemilik bengkel dalam menghasilkan ide-ide baru, memberikan pelayanan yang lebih menarik, dan melakukan inovasi dalam pekerjaan. penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data kepada pelanggan bengkel joy motor. hasil analisis menunjukkan bahwa jiwa kewirausahaan dan kreativitas usaha berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. hal ini berarti semakin tinggi semangat kewirausahaan dan kreativitas yang dimiliki pemilik usaha, maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. oleh karena itu, penting bagi pemilik bengkel untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan tetap puas dan setia.

Kata Kunci: Jiwa Kewirausahaan, Kreativitas Usaha, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Di tengah persaingan dunia usaha yang semakin kompetitif, setiap pelaku bisnis dituntut untuk mampu beradaptasi, berinovasi, serta memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Setiap perusahaan, baik yang berfokus pada penjualan barang maupun pelayanan, tentu memiliki tujuan untuk tetap bertahan dan berkembang. (Pristiana, 2025) Kondisi ini juga dialami oleh usaha di sektor jasa perbengkelan yang menghadapi berbagai tantangan, baik dalam hal kualitas layanan, perkembangan teknologi, maupun perubahan kebutuhan konsumen. Salah satu faktor yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan suatu usaha adalah adanya jiwa kewirausahaan dan kreativitas dari pemilik dalam mengelola usahanya.

Jiwa kewirausahaan menggambarkan semangat dalam berusaha, keberanian mengambil risiko, serta kemampuan dalam mengelola usaha secara efektif untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sementara itu, kreativitas usaha mencakup kemampuan untuk menghasilkan ide-ide baru, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Kedua aspek tersebut memiliki peran strategis dalam menciptakan keunggulan bersaing, terutama pada bidang jasa seperti perbengkelan.

Bengkel Joy Motor merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang layanan perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor. Dalam mengelola usahanya, pemilik bengkel tidak hanya dituntut memiliki keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan kewirausahaan dan kreativitas agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh jiwa kewirausahaan dan kreativitas usaha terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Bengkel Joy Motor.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai pentingnya pengembangan jiwa kewirausahaan dan kreativitas bagi pelaku usaha jasa, serta menjadi bahan pertimbangan bagi Bengkel Joy Motor dalam meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga loyalitas pelanggan.

METODE

Adapun metode pelaksanaan yang akan dilakukan untuk mengatasi permasalahan dan melaksanakan solusi yang di tawarkan, akan di sajikan dalam langkah-langkah berikut ini:



Gambar 1. Bagan pengabdian kepada masyarakat

1. Observasi Lapangan: Melakukan observasi di bengkel joy motor yang berlokasi Jl. Bosih raya Rt 003/024 no.9 kabupaten bekasi, jawa barat. Tujuan dari observasi ini untuk memperoleh gambaran nyata mengenai penerapan jiwa kewirausahaan dan kreativitas usaha pemilik bengkel
2. Sosialisasi Materi: Melakukan sosialisasi mengenai jiwa kewirausahaan dan kreativitas pada bengkel motor joy
3. Pelatihan: Memberikan pelatihan dan memberikan arahan mengenai strategi kepuasan pelanggan
4. Diskusi Tanya Jawab: Pada tahapan ini, kita melakukan wawancara terhadap pemilik bengkel joy motor dan tanya jawab juga kepada customer bengkel joy motor

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bengkel Joy Motor merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan servis kendaraan roda dua yang menawarkan penjualan barang dan jasa perbaikan. Bengkel Joy Motor didirikan oleh Bapak Koko Koboy selaku owner bengkel tersebut, bengkel ini bertempat Jl. Bosih raya Rt 003/024 no.9 kabupaten bekasi, jawa barat. Perusahaan ini sudah bergerak sejak tahun 2015. Pada kegiatan ini ada tiga tahapan, di antaranya:

1. Tahap 1 melakukan sosialisasi mengenai jiwa kewirausahaan dan kreativitas pada bengkel joy motor
2. Tahap 2 melakukan pelatihan yang isinya memberikan arahan untuk membuat strategi kepuasan pelanggan
3. Tahap 3 diskusi dan tanya jawab kepada owner dan customer bengkel joy motor



Gambar 2. Melakukan Sosialisasi

Berdasarkan hasil survei dan wawancara, dari beberapa narasumber yang telah di tentukan kita menemukan permasalahan dari pengaruh jiwa kewirausahaan dan kreativitas usaha dalam kepuasan pelanggan bengkel joy motor, yang tujuannya untuk meningkatkan penjualan barang dan jasa.

Kita memberikan pertanyaan kepada narasumber berdasarkan ketentuan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada bagian ini mendeskripsikan bagaimana hasil wawancara kepada narasumber, kemudian dilakukan penganalisisan terhadap hasil yang diperoleh sesuai dengan hal-hal yang berkaitan dengan pengabdian masyarakat

Dilakukan wawancara semi terstruktur dengan pemilik atau pengelola Bengkel Joy Motor. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mendalam mengenai bagaimana manajemen kewirausahaan dijalankan, bagaimana proses kualitas pelayanan dilakukan, serta kendala yang dihadapi dalam pengembangan usaha. Wawancara juga membantu memahami bagaimana pihak manajemen menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan.

Melakukan observasi langsung di lokasi bengkel untuk mengamati kondisi nyata di lapangan. Observasi dilakukan terhadap fasilitas fisik seperti ruang kerja, area tunggu, peralatan servis, serta perilaku karyawan dalam melayani pelanggan. Teknik ini digunakan untuk melihat kesesuaian antara data yang diperoleh dengan kondisi kewirausahaan yang sebenarnya.



Gambar 3. Diskusi dan Tanya Jawab

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dari penelitian yang dilokasi penelitian Untuk menganalisa hasil temuan penelitian. Dalam pembahasan ini mengenai strategi pemasaran Bengkel Joy Motor. Sejumlah temuan penelitian ditemukan yang dapat dianalisis dengan landasan teori diatas. Marketing mix strategi, dilakukan agar mendapat hasil yang maksimal dalam melaksanakan kegiatan pengaruhi jasa bengkel joy motor (Ekonomi et al., n.d.) Dalam fokus mengenai peningkatan kreativitas pada bengkel joy motor. Sejumlah temuan penelitian ditemukan yang dapat dianalisis dengan landasan teori diatas. Marketing mix strategi, dilakukan agar mendapat hasil yang maksimal dalam melaksanakan kegiatan . (Hidayah et al., 2021)

Pada hasil dari wawancara ketiga narasumber dapat di lihat bahwa strategi kepuasan pelanggan yang di lakukan oleh Bengkel joy motor

1. Strategi Produk

Dimana produk dan juga jasa yang di tawarkan di Bengkel Joy Motor ini sangat lengkap, seperti ganti oli, ban, dan mesin, dan masih banyak lagi. Dan untuk produk menyediakan berbagai merek oli-oli mesin, dan ban

2. Strategi Harga

Dimana harga harga yang di tawarkan disini sangat variatif sehingga customer bisa memilih sesuai dengan kebutuhan mobilnya. Di Bengkel Istana Motor pun tersedia proses tawar menawar sehingga dapat memuaskan para customer dengan harga yang di sepakati Bersama

3. Strategi Promosi

Promosi yang di lakukan di Bengkel Joy Motor ini juga sangat beragam seperti menyediakan jasa garansi dengan jangka Panjang agar memberikan kesan positif kepada para pelanggan.



Gambar 4. Dokumentasi

Peluang dan tantangan disini, Perubahan dan pertumbuhan pasar jasa servis ini, memiliki peluang cukup besar arena meningkatnya kepemilikan kendaraan dan kebutuhan pemeliharaan rutin. Dengan memiliki jiwa kewirausahaan dan kreativitas yang kuat, bengkel dapat menangkap pasar yang berkembang.

Dan begitu pun persaingan yang begitu ketat menjadi salah satu tantangan bagi owner, dengan itu kita harus memiliki kreativitas dan membuat inovasi agar para customer suka dengan pelayanan dari bengkel joy motor. Kreativitas karyawan dalam usaha jasa mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, Ini menunjukkan bahwa dengan mengembangkan kreativitas dalam tim bengkel (mekanik, front office, layanan pelanggan).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta observasi yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa jiwa kewirausahaan dan kreativitas usaha memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di Bengkel Joy Motor. Pemilik bengkel yang memiliki semangat wirausaha tinggi mampu mengelola kegiatannya secara efektif, mengambil keputusan secara tepat, dan memberikan pelayanan yang cepat serta berkualitas. Di sisi lain, kreativitas usaha yang diwujudkan melalui berbagai inovasi layanan, strategi promosi yang menarik, serta peningkatan kenyamanan pelanggan turut memperkuat loyalitas konsumen. Semakin berkembangnya jiwa kewirausahaan dan kreativitas yang dimiliki pemilik usaha, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Bengkel Joy Motor.

Saran:

1. Disarankan untuk terus menumbuhkan semangat kewirausahaan dengan berani mencoba berbagai inovasi, mengikuti pelatihan terkait pengelolaan usaha, serta memperdalam pemahaman mengenai strategi peningkatan pelayanan kepada pelanggan
2. Diharapkan dapat berperan aktif dalam mendukung kreativitas usaha dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tanggap terhadap setiap kebutuhan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada pemilik bengkel joy motor yang sudah memberi kesempatan untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi pihak-pihak yang tertarik dalam bidang kewirausahaan dan pelayanan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Koko Koboy, Bengkel Joy Motor., Jl. Bosih raya Rt 003/024 no.9 kabupaten bekasi, jawa barat.,24 Oktober 2025 (pengabdian kepada Masyarakat)*
- Jelita Sigar William Areros Sofia A P Sambul Program Studi Administrasi Bisnis, K. A., & Ilmu Administrasi,
J. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Motor (Studi Kasus Pada Nusantara Surya Sakti). *Productivity*, 2(7), 2021.
- Nina Adlini, M., Hanifa Dinda, A., Yulinda, S., Chotimah, O., & Julia Merliyana, S. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF STUDI PUSTAKA* (Vol. 6, Issue 1).
- Pristiana, M. (2025). Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Barang Dan Jasa Bengkel Mobil Istana Motor (Studi Kasus Bengkel Mobil Istana Motor). *JINU*, 2(6), 1420–1424. <https://doi.org/10.61722/jinu.v2i6.6782>
- Chariri, A. (2009). “Landasan Filsafat dan Metode Penelitian Kualitatif”. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Herlina, R., & Santoso, D. (2021). Pengaruh Jiwa Kewirausahaan terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 112–121. <https://doi.org/10.33319/jmk.v9i2.1542>
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Aprilia, N., & Hidayat, T. (2021). Pengaruh Jiwa Kewirausahaan terhadap Kinerja dan Kepuasan Pelanggan pada UMKM Sektor Jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 120–130.
- Sari, N., & Nugroho, A. (2022). Tantangan Pengelolaan UMKM Jasa Otomotif di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Kreatif*, 8(1), 30–42.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.