



Analisis Penerapan *Booking service* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada CV. Kombos Tendeand Manado

Miranda Riska Rauan^{1*}, Margaretha Annatje Rundengan², Reski Amalia S³

¹⁻³Program Studi D4 Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia

Email: mirandariskar@gmail.com¹, margaretharundengan67@gmail.com², reskiamalias@polimdo.ac.id³

*Penulis Korespondensi: mirandariskar@gmail.com

Abstract. *This study examines how the booking service system is carried out and what shapes its contribution to customer satisfaction at CV. Kombos Tendeand Manado, an authorised automotive workshop in Manado, North Sulawesi. A descriptive qualitative design was applied, involving five purposively selected informants: two Maintenance Reminder Appointment officers and three Service Advisors. Data were gathered through field observation, in-depth interviews built around ten guiding questions, and documentation of company records and standard operating procedures. Analysis followed the interactive model of Miles, Huberman and Saldana, while credibility was tested through source and technique triangulation, prolonged observation and member checking. The findings show that the booking flow already runs in an orderly manner, beginning with schedule offers by telephone and WhatsApp, recording in the Dealer Management System, reconfirmation one day before arrival, vehicle reception and initial inspection, and ending with a follow-up call three days after delivery. Cross-functional coordination and transparent communication with customers emerged as the strongest supporting factors. The obstacles, by contrast, are largely structural: demand surges in the morning and towards weekends, limited stalls and technicians, late arrivals or sudden cancellations, and additional work discovered only during inspection. Implementation broadly conforms to the standard operating procedure, although follow-up on cancelled bookings remains inconsistent. The study recommends an automated reminder feature, an online booking channel, added technician capacity during peak hours, and a more structured measurement of customer satisfaction.*

Keywords: *Automotive Workshop; Booking Service; Customer Satisfaction; Service Advisor; Service Quality.*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji pelaksanaan sistem *booking service* serta hal-hal yang membentuk kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Kombos Tendeand Manado, sebuah bengkel resmi kendaraan roda empat di Kota Manado, Sulawesi Utara. Rancangan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan lima informan yang ditetapkan secara purposif, terdiri atas dua petugas *Maintenance Reminder Appointment* dan tiga orang *Service Advisor*. Data dihimpun melalui observasi lapangan, wawancara mendalam yang disusun atas sepuluh butir pertanyaan pokok, serta dokumentasi berupa catatan perusahaan dan prosedur operasional standar. Analisis mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana, sedangkan keabsahan data diuji lewat triangulasi sumber dan teknik, perpanjangan pengamatan, dan *member check*. Hasil penelitian memperlihatkan alur *booking service* yang sudah tertata, dimulai dari penawaran jadwal melalui telepon dan WhatsApp, pencatatan pada *Dealer Management System*, konfirmasi ulang sehari sebelum kedatangan, penerimaan dan pemeriksaan awal kendaraan, hingga *follow-up call* tiga hari setelah penyerahan. Koordinasi lintas bagian dan komunikasi yang transparan kepada pelanggan menjadi faktor pendukung paling menonjol. Sebaliknya, penghambatnya bersifat struktural, yakni lonjakan permintaan pada pagi hari dan menjelang akhir pekan, keterbatasan stall dan teknisi, keterlambatan maupun pembatalan mendadak, serta pekerjaan tambahan yang baru terdeteksi saat pemeriksaan. Pelaksanaan secara umum telah sesuai prosedur, meskipun follow-up terhadap pelanggan yang membatalkan *booking* belum konsisten. Penelitian ini merekomendasikan pengingat otomatis, kanal *booking* daring, penambahan kapasitas teknisi pada jam padat, serta pengukuran kepuasan yang lebih terstruktur.

Kata Kunci: *Booking Service; Bengkel Otomotif; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; Service Advisor.*

1. LATAR BELAKANG

Bertambahnya jumlah kendaraan roda empat di kota-kota berskala menengah di Indonesia tidak selalu diiringi bertambahnya kapasitas bengkel yang melayaninya. Selisih itu paling terasa pada bengkel resmi, tempat pemilik kendaraan menaruh harapan ganda: pengerjaan yang terstandar sekaligus waktu tunggu yang masuk akal. Pelanggan masa kini

Naskah Masuk: 25 Juni 2026; Revisi: 26 Juli 2026; Diterima: 31 Agustus 2026; Terbit: 01 September 2026

menilai sebuah bengkel bukan semata dari beres atau tidaknya perbaikan, melainkan juga dari seberapa mudah mereka memperoleh jadwal, seberapa jelas informasi biaya disampaikan, dan seberapa tepat janji waktu ditepati. Pergeseran cara menilai inilah yang perlahan membuat pola pelayanan datang langsung (*walk-in*) dipandang tidak lagi memadai.

Sebagai jawaban atas keadaan tersebut, industri jasa otomotif mengadopsi pelayanan berbasis perjanjian yang di lingkungan bengkel resmi lazim disebut *booking service*. Secara harfiah, *booking* dimaknai sebagai pengaturan yang dibuat lebih untuk memperoleh tempat atau layanan pada waktu tertentu (Cambridge University Press, 2024; Oxford University Press, 2024). Toyota Astra Motor (2024) menguraikannya sebagai layanan pemesanan jadwal servis di muka sehingga pelanggan memperoleh kepastian waktu dan proses penerimaan berlangsung lebih ringkas. Honda Prospect Motor (2024) menekankan sisi lain, yaitu penyelarasan waktu yang dipilih pelanggan dengan kapasitas bengkel yang tersedia. Keduanya sesungguhnya merujuk pada gagasan yang sama, yakni *appointment system*, sebuah mekanisme yang berusaha mempertemukan permintaan pelanggan dengan daya tampung layanan agar antrian tidak menumpuk pada satu titik waktu.

Dalam kerangka manajemen pemasaran jasa, *booking service* bukan sekadar perkakas administratif. Kotler et al. (2021) menempatkan penciptaan nilai unggul bagi pelanggan sebagai inti pemasaran, dan kemudahan memperoleh layanan adalah salah satu wujudnya. Tjiptono (2022) menambahkan bahwa pada perusahaan jasa penilaian pelanggan terbentuk di sepanjang proses, bukan hanya pada hasil akhir, sementara Lovelock & Wirtz, (2022) menyebut pengalaman selama interaksi sebagai sumber nilai yang sebenarnya. Mutu sistem pemesanan karenanya ikut menentukan kepuasan, yang oleh Oliver (2015) dipahami sebagai respons pemenuhan atas harapan yang dibawa pelanggan sejak semula.

CV. Kombos Tendean Manado, penyedia jasa perawatan kendaraan roda empat di Kota Manado, telah mengoperasikan *booking service* melalui dua bagian yang bersambung: *Maintenance Reminder Appointment* (MRA) yang mengurus penawaran dan penjadwalan, serta *Service Advisor* (SA) yang menangani pelanggan sejak kendaraan tiba sampai diserahkan kembali.

Pengamatan awal di lapangan memperlihatkan gambaran yang lebih berlapis. Slot jadwal kerap menumpuk pada rentang waktu yang sama, terutama pagi hari dan menjelang akhir pekan, sehingga volume kendaraan yang masuk melampaui kesiapan *stall* maupun teknisi. Durasi pengerjaan pun beragam, mulai dari servis berkala yang relatif seragam hingga perbaikan yang baru diketahui bobotnya setelah kendaraan dibuka, sehingga estimasi waktu selesai sulit dipegang. Akibatnya, sebagian pelanggan yang telah memesan jadwal tetap

menunggu lebih lama daripada yang dijanjikan. Keadaan semacam ini memunculkan pertanyaan yang layak ditelusuri: sejauh mana *booking service* benar-benar bekerja sebagaimana dirancang, dan apa saja yang menahannya.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menyentuh tema serupa. Pratama (2024) menemukan *booking service* mampu menekan antrean dan memperbaiki ketepatan waktu pelayanan, Lestari & Putra, (2023) membuktikan pengaruh signifikan sistem *booking* daring terhadap kepuasan, Rahman (2022) menyoroti naiknya produktivitas teknisi, Sari (2021) menekankan ketepatan jadwal, sedangkan Wijaya (2020) bergerak pada pengembangan sistem berbasis web. Sebagian besar berhenti pada pembuktian manfaat atau perancangan sistem. Belum banyak yang menelusuri secara kualitatif bagaimana sistem itu dijalani sehari-hari oleh petugas yang berhadapan langsung dengan pelanggan, terlebih pada bengkel resmi di kota berskala menengah. Ruang kosong itulah yang hendak diisi penelitian ini.

Bertolak dari uraian di atas, penelitian ini diarahkan pada tiga tujuan. Pertama, mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan *booking service* kepada pemilik kendaraan yang akan melakukan servis pada CV. Kombos Tendeand Manado. Kedua, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat penerapannya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketiga, menelaah kesesuaian pelaksanaan tersebut dengan prosedur operasional standar perusahaan sebagai dasar perbaikan layanan pada masa berikutnya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan rancangan deskriptif. Pilihan tersebut berangkat dari sifat persoalannya: peneliti tidak berkepentingan mengukur kepuasan dalam bentuk angka, melainkan memahami bagaimana *booking service* dijalankan oleh orang-orang yang mengerjakannya setiap hari, termasuk kompromi yang mereka ambil ketika keadaan tidak ideal.

Lokasi penelitian adalah CV. Kombos Tendeand Manado yang beralamat di Jalan Piere Tendeand Boulevard, Kota Manado. Seluruh rangkaian kegiatan berlangsung selama enam bulan, terhitung Januari sampai dengan Juni 2026, meliputi penyusunan instrumen, pengumpulan data di lapangan, hingga penulisan laporan.

Informan ditetapkan secara purposif dengan pertimbangan keterlibatan langsung pada alur *booking service*. Lima orang karyawan dilibatkan, terdiri atas dua petugas *Maintenance Reminder Appointment* dan tiga orang *Service Advisor*. Komposisi tersebut sengaja dipilih agar dua sisi alur, yaitu sisi awal yang menjadwalkan dan sisi akhir yang menerima kendaraan, sama-sama terwakili. Profil ringkas informan disajikan pada Tabel 1.

Data primer dihimpun melalui observasi langsung terhadap proses penerimaan *booking*, pengaturan jadwal servis, waktu tunggu pelanggan, dan kondisi antrean kendaraan, serta melalui wawancara mendalam yang memuat sepuluh butir pertanyaan pokok kepada masing-masing informan. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan berupa jadwal *booking*, catatan antrean, dan prosedur operasional standar pelayanan *Service Advisor*, dilengkapi telaah pustaka atas buku serta hasil penelitian yang relevan.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles et al. (2014). Tahap reduksi ditempuh dengan memilah dan memfokuskan catatan lapangan serta transkrip wawancara menurut fokus penelitian. Tahap penyajian menyusun data terpilih ke dalam narasi deskriptif, matriks perbandingan antarinforman, dan rangkuman tematik per aspek pertanyaan. Tahap penarikan kesimpulan dilakukan bertahap dan diverifikasi ulang setiap kali data baru masuk, sehingga simpulan tidak diambil dari satu keterangan tunggal.

Keabsahan data diuji memakai teknik yang dikemukakan Moleong (2017). Triangulasi sumber membandingkan keterangan MRA dengan *Service Advisor*, sedangkan triangulasi teknik mengadu hasil wawancara terhadap observasi dan dokumen perusahaan. Peneliti juga memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan mencermati detail proses, serta melakukan *member check* atas rangkuman wawancara kepada informan.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian.

Kode	Bagian	Peran dalam alur	Fokus keterangan yang digali
MRA-1	<i>Maintenance Reminder Appointment</i>	Penawaran & penetapan jadwal	Tahap awal: penawaran jadwal, <i>input</i> DMS, konfirmasi H-1, <i>follow-up</i> pembatalan
MRA-2	<i>Maintenance Reminder Appointment</i>	Konfirmasi & pengelolaan slot	Media pemesanan, beban panggilan pada jam sibuk, alternatif jadwal
SA-3	<i>Service Advisor</i>	Penerimaan & serah terima unit	Verifikasi data, pemeriksaan awal, koordinasi dengan foreman dan teknisi
SA-4	<i>Service Advisor</i>	Penerimaan & estimasi pekerjaan	Estimasi biaya dan waktu, pengurutan pekerjaan, kesesuaian dengan prosedur
SA-5	<i>Service Advisor</i>	Penerimaan & tindak lanjut	Pekerjaan tambahan, keterbatasan stall dan teknisi, informasi waktu tunggu

Sumber: hasil wawancara dan dokumen perusahaan, 2026,

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uraian pada bagian ini disusun mengikuti tiga rumusan masalah penelitian. Bagian pertama memotret pelaksanaan *booking service* apa adanya, bagian kedua menggali faktor pendukung dan penghambatnya, dan bagian ketiga menimbang kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur perusahaan beserta implikasinya terhadap kepuasan pelanggan. Kutipan informan ditampilkan dengan kode MRA-1 sampai SA-5 sebagaimana tercantum pada Tabel 1.

Pelaksanaan Pelayanan *Booking service* pada CV. Kombos Tendean Manado

Keterangan kelima informan memperlihatkan alur yang saling bersesuaian, meskipun titik berat penjelasan mereka berbeda menurut posisi masing-masing. Informan dari bagian MRA menuturkan tahap awal secara paling rinci.

“Proses dimulai dengan menghubungi pelanggan melalui telepon untuk menawarkan jadwal *service*. Setelah pelanggan menentukan waktu, jadwal dimasukkan ke sistem DMS dan dikonfirmasi kembali satu hari sebelum kedatangan.”

(MRA-1)

Sebaliknya, informan *Service Advisor* lebih banyak berbicara tentang tahap akhir, yakni saat kendaraan sudah berada di area penerimaan.

“Pelanggan yang sudah *booking* langsung diverifikasi datanya, kemudian dilakukan pemeriksaan kendaraan dan penjelasan estimasi biaya, kemudian diserahkan ke teknisi untuk *service*.”

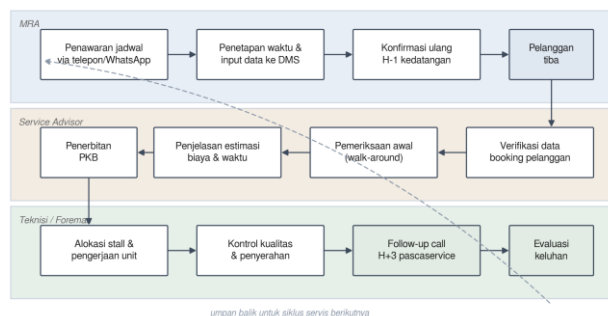
(SA-4)

Perbedaan penekanan itu bukan pertanda ketidakselarasan, melainkan cerminan pembagian tugas yang berjalan. Dipertemukan dengan hasil observasi dan dokumen prosedur perusahaan, terbentuk alur utuh sebagaimana tergambar pada Gambar 1.

Menyangkut kanal pemesanan, jawaban kelima informan nyaris tanpa variasi: telepon, WhatsApp, dan pencatatan pada *Dealer Management System* (DMS) Toyota. MRA-2 menyebut bahwa sebagian besar pelanggan memakai telepon dan WhatsApp, sementara seluruh data pemesanan tetap dicatat pada DMS. SA-3 menambahkan bahwa ketersediaan data di sistem membuat proses penerimaan pada hari kedatangan menjadi lebih cepat karena petugas tidak perlu menggali ulang riwayat kendaraan.

Keseragaman itu menunjukkan kanal pemesanan sudah mapan dan terintegrasi, tetapi sekaligus menyingkap satu hal: seluruhnya masih berperantara petugas. Perusahaan belum membuka jalur reservasi mandiri berbasis aplikasi atau situs web, sehingga kapasitas melayani permintaan bergantung pada jumlah petugas yang bertugas saat itu. Kondisi ini berbeda dengan objek penelitian Lestari & Putra, (2023) serta Wijaya (2020) yang telah mengoperasikan kanal *booking* daring.

Ringkasan tahapan pelaksanaan beserta temuan lapangan pada masing-masing tahap disajikan pada Tabel 2.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan *Booking service* pada CV. Kombos Tendeand Manado.

Sumber: hasil observasi, wawancara, dan telaah SOP perusahaan, 2026.

Tabel 2 Tahapan Pelaksanaan *Booking service* dan Temuan Lapangan.

Tahap	Aktivitas utama	Pelaksana	Temuan lapangan
Penawaran jadwal	Menghubungi pelanggan melalui telepon atau WhatsApp untuk menawarkan waktu servis	MRA	Berjalan rutin; bergantung pada jumlah petugas yang bertugas
Penetapan & pencatatan	Waktu yang dipilih pelanggan dimasukkan ke dalam sistem DMS Toyota	MRA	Seluruh data pemesanan tercatat; belum ada kanal mandiri untuk pelanggan
Konfirmasi ulang	Menghubungi kembali pelanggan satu hari sebelum tanggal kedatangan	MRA	Sudah menjadi kebiasaan; sebagian pelanggan tetap datang tanpa konfirmasi
Penerimaan unit	Verifikasi data <i>booking</i> , sambutan, dan pemeriksaan awal kendaraan	<i>Service Advisor</i>	Lebih cepat karena data telah tersedia di sistem
Estimasi & persetujuan	Penjelasan lingkup pekerjaan, estimasi biaya dan waktu, penerbitan PKB	<i>Service Advisor</i>	Konsisten dilakukan; menjadi dasar persetujuan pelanggan
Pengerjaan & QC	Alokasi stall dan teknisi, pengerjaan unit, pemeriksaan akhir, penyerahan	Foreman & teknisi	Rentan melewati estimasi bila muncul pekerjaan tambahan
Tindak lanjut	Follow-up call tiga hari pascaservis dan pencatatan keluhan pelanggan	MRA & <i>Service Advisor</i>	Berjalan, namun follow-up atas pembatalan belum konsisten

Sumber: hasil olahan data wawancara, observasi, dan dokumentasi, 2026.

Ditimbang dengan indikator *booking service* yang lazim digunakan, yakni kemudahan pemesanan, kecepatan proses, ketepatan penjadwalan, kepastian waktu, kemudahan memperoleh informasi, fleksibilitas perubahan jadwal, dan pemberian konfirmasi, sebagian besar sudah terpenuhi. Konfirmasi ulang pada H-1 patut dicatat khusus karena berfungsi ganda: mengingatkan pelanggan sekaligus memberi ruang mengisi slot yang batal. Praktik ini sejalan dengan Fitriani (2017) bahwa pemanfaatan teknologi informasi menyumbang kecepatan sekaligus ketepatan pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *Booking Service*

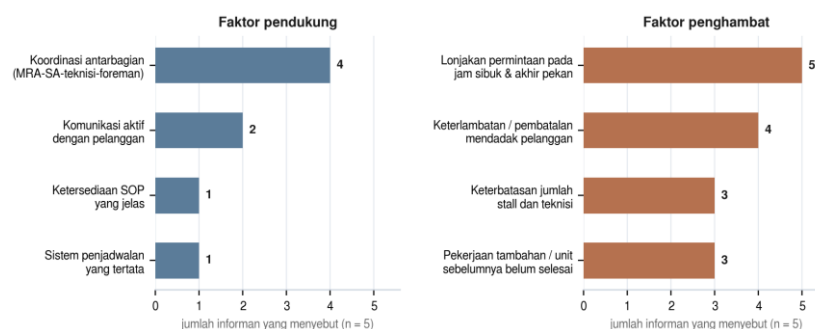
Ketika ditanya apa yang membuat pelayanan berjalan lancar, jawaban informan bermuara pada satu kata kunci yang sama, yaitu koordinasi. SA-3 menyatakan bahwa kerja sama antara MRA, *Service Advisor*, teknisi, dan *foreman* sangat membantu kelancaran pelayanan, sedangkan SA-4 menempatkan prosedur yang jelas dan koordinasi antarbagian sebagai faktor utamanya. MRA-1 menambahkan pentingnya komunikasi yang aktif dengan pelanggan, bukan hanya di dalam tim.

Dihitung dari frekuensi penyebutan, koordinasi lintas bagian disinggung empat dari lima informan dan komunikasi aktif dengan pelanggan oleh dua informan, sementara ketersediaan prosedur dan sistem penjadwalan masing-masing disebut satu kali. Sebarannya diperbandingkan pada Gambar 2.

Pada sisi penghambat, seluruh informan menunjuk hal yang sama, yaitu lonjakan permintaan pada waktu tertentu. MRA-1 menggambarkan banyaknya pelanggan yang datang pada jam sama sehingga kapasitas bengkel penuh, sedangkan SA-5 menyebut keterbatasan *stall* dan teknisi ketika jumlah kendaraan meningkat. Yang menarik, tekanan itu tidak hanya terasa di area bengkel. MRA-2 menuturkan bahwa panggilan yang masuk secara bersamaan membuat proses konfirmasi ikut melambat, sehingga kemacetan sebenarnya sudah dimulai sejak pintu masuk layanan, bukan di ruang kerja teknisi.

Penyebab kedua yang menonjol berada di luar kendali perusahaan. MRA-1 memperkirakan ketidaksesuaian jadwal terjadi sekitar dua sampai tiga kali, tidak setiap hari, dengan pemicu utama pelanggan yang datang terlambat atau membatalkan jadwal secara mendadak. Keterangan itu didukung MRA-2, SA-3, dan SA-4. Penyebab ketiga bersifat teknis, yakni pekerjaan tambahan yang baru diketahui setelah kendaraan diperiksa. SA-5 menempatkannya sebagai sumber keterlambatan yang cukup sering, sedangkan SA-3 menyinggung pekerjaan sebelumnya yang belum tuntas ketika unit berikutnya sudah tiba.

Strategi yang ditempuh informan seragam pola dasarnya: mengatur ulang prioritas sambil menjaga arus informasi. SA-3 mendahulukan pelanggan yang telah memesan jadwal, SA-4 menyusun urutan pekerjaan menurut tingkat kesulitan dan estimasi waktu, MRA-1 mengatur ulang pembagian jadwal bersama *Service Advisor*, MRA-2 menawarkan alternatif waktu, dan SA-5 menyampaikan estimasi waktu tunggu lebih awal. Seluruhnya bersifat manajerial dan komunikatif, bukan struktural: beban puncak diredam dengan penataan urutan kerja dan penjelasan kepada pelanggan, bukan dengan menambah daya tampung. Rangkumannya disajikan pada Tabel 3.



Gambar 2. Sebaran Penyebutan Faktor Pendukung dan Penghambat oleh Informan

Sumber: hasil olahan data wawancara, 2026

Tabel 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *Booking Service*.

Kelompok	Faktor	Wujud di lapangan	Penanganan saat ini
Pendukung	Koordinasi lintas bagian	Kerja sama MRA, <i>Service Advisor</i> , teknisi, dan foreman dalam mengatur urutan kerja	Dipelihara melalui komunikasi harian antarbagian
Pendukung	Komunikasi proaktif dengan pelanggan	Pemberitahuan awal atas perubahan jadwal, biaya, dan pekerjaan tambahan	Sudah melembaga sebagai kebiasaan kerja
Pendukung	Prosedur yang terdokumentasi	SOP pelayanan dari penerimaan hingga penyerahan kendaraan	Menjadi acuan seluruh informan
Penghambat	Lonjakan permintaan pada jam sibuk	Penumpukan kedatangan pada pagi hari dan menjelang akhir pekan	Pengaturan ulang prioritas dan penawaran alternatif jadwal
Penghambat	Keterbatasan stall dan teknisi	Daya tampung tidak sebanding dengan volume unit pada jam puncak	Pembagian pekerjaan menurut kemampuan tiap teknisi
Penghambat	Keterlambatan & pembatalan mendadak	Pelanggan tidak hadir sesuai waktu yang telah disepakati	Penjadwalan ulang; follow-up belum selalu tepat waktu
Penghambat	Pekerjaan tambahan hasil pemeriksaan	Kerusakan baru terdeteksi setelah kendaraan dibuka	Konfirmasi dan persetujuan pelanggan sebelum dikerjakan

Temuan di atas memperkuat sekaligus memperhalus hasil penelitian terdahulu. Nugroho (2018) menyimpulkan pengaturan jadwal melalui *booking* mengurangi kepadatan layanan, dan Hidayat & Kurniawan, (2019) menemukan reservasi memangkas waktu tunggu. Data lapangan menunjukkan hal itu benar sepanjang permintaan masih di bawah kapasitas terpasang. Begitu melampauinya, sistem penjadwalan berubah peran: ia tidak menghapus antrean, melainkan memindahkan letaknya dari halaman bengkel ke daftar tunggu administratif. Keterkaitan reservasi dengan kepuasan yang diisyaratkan Andika & Saputra, (2016) di sini jelas dimediasi kesiapan sumber daya.

Kesesuaian dengan Prosedur Perusahaan dan Implikasinya terhadap Kepuasan Pelanggan

Seluruh informan menyatakan pelaksanaan pada dasarnya sudah mengikuti prosedur operasional standar perusahaan, mulai dari peninjauan jadwal, penerimaan, hingga penyerahan kendaraan. Meski begitu, letak celahnya cukup spesifik dan justru disuarakan oleh bagian yang paling dekat dengan celah itu. MRA-1 mengakui adanya bagian yang belum berjalan tepat waktu.

“Pelaksanaan sudah mengikuti SOP, namun terkadang follow-up kepada pelanggan yang membatalkan booking belum dilakukan tepat waktu.”

(MRA-1)

MRA-2 menyinggung persoalan sejenis dari arah berbeda, yaitu pelanggan yang datang tanpa konfirmasi ulang. Ketiga informan *Service Advisor* cenderung menilai pelaksanaan sudah sesuai, dengan catatan SA-5 bahwa keterlambatan muncul ketika kondisi kendaraan menuntut pekerjaan tambahan. Perbedaan penekanan ini logis: bagian MRA memegang tahap *follow-up*, sehingga merekalah yang paling merasakan ketika tahap itu terlewat. Ketidakesesuaian tidak tersebar merata, melainkan mengumpul di ujung alur yang tidak berhadapan langsung dengan pelanggan.

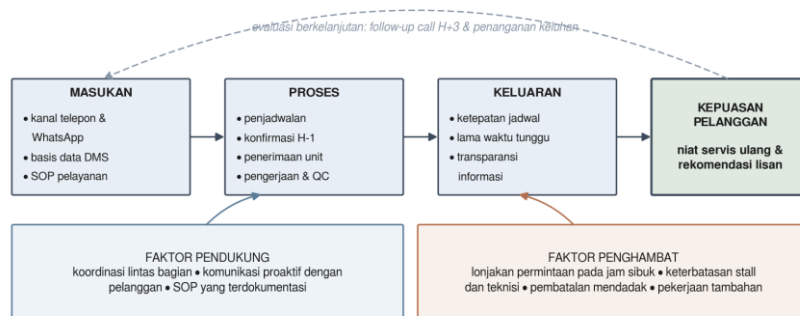
Pada satu butir jawaban kelima informan sepenuhnya seragam, yaitu komunikasi saat terjadi perubahan jadwal, keterlambatan, atau pekerjaan tambahan. Semuanya menegaskan pelanggan dihubungi lebih awal melalui telepon atau WhatsApp sebelum pekerjaan dilanjutkan. Keseragaman ini penting karena memperlihatkan prinsip transparansi sudah melembaga, tidak bergantung pada inisiatif perorangan. Praktik tersebut adalah wujud pengelolaan pengalaman pelanggan sepanjang proses sebagaimana dimaksud Tjiptono (2022), sekaligus penyangga ketika ketepatan waktu tidak sepenuhnya terjamin.

Mengenai cara mengetahui tingkat kepuasan, empat dari lima informan menyebut *follow-up call* sekitar tiga hari setelah servis sebagai metode utama, dilengkapi evaluasi keluhan yang masuk; SA-4 menambahkan hasil survei dan komentar pelanggan. Pola ini memperlihatkan pengukuran yang sebagian besar reaktif, sehingga ketidakpuasan yang tidak sampai menjadi keluhan berpeluang luput dari catatan. Padahal, sebagaimana ditegaskan Oliver (2015), kepuasan terbentuk dari perbandingan harapan dengan kinerja yang dirasakan, dan sebagian besar perbandingan itu berlangsung diam-diam di benak pelanggan.

Saran perbaikan dari para informan bergerak ke dua arah. Arah pertama menyangkut penguatan teknologi: MRA-1 mengusulkan pengingat otomatis dan fitur *booking* daring, MRA-2 menghendaki aplikasi pemesanan yang lebih mudah dipakai, dan SA-5 menyoroti

kestabilan DMS. Arah kedua menyangkut sumber daya: SA-3 mengusulkan penambahan teknisi pada jam sibuk dan SA-4 menekankan akurasi estimasi waktu pengerjaan. Keterkaitan masukan, proses, keluaran, dan kepuasan pelanggan dirangkum pada Gambar 3.

Ditinjau dari indikator kepuasan yang dirumuskan Kotler & Keller, (2021) serta Tjiptono (2022), pelaksanaan *booking service* di sini berdiri kuat pada kualitas pelayanan petugas, kejelasan proses, dan komunikasi. Ketepatan waktu justru menjadi titik paling rentan karena bergantung pada keseimbangan permintaan dan kapasitas, sedangkan keinginan memakai kembali jasa dan kesediaan merekomendasikan belum dapat dipastikan karena belum diukur secara terstruktur. Posisi temuan ini terhadap penelitian terdahulu diperbandingkan pada Tabel 4.



Gambar 3. Model Keterkaitan Penerapan *Booking service* dengan Kepuasan Pelanggan.

Sumber: hasil olahan penulis berdasarkan temuan penelitian, 2026.

Tabel 4. Perbandingan Temuan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu.

Peneliti	Metode	Temuan pokok	Posisi temuan penelitian ini
Pratama (2024)	Kualitatif	<i>Booking service</i> menekan antrian dan memperbaiki ketepatan waktu	Sejalan, dengan catatan manfaat menyusut saat permintaan melampaui kapasitas
Lestari & Putra (2023)	Kuantitatif	Sistem <i>booking</i> daring berpengaruh signifikan terhadap kepuasan	Berbeda konteks: kanal daring belum tersedia pada objek penelitian ini
Rahman (2022)	Kualitatif	Reservasi meningkatkan produktivitas teknisi dan menekan waktu tunggu	Kenaikan produktivitas belum menutup selisih permintaan pada jam puncak
Sari (2021)	Kualitatif	<i>Booking service</i> memperbaiki ketepatan jadwal dan koordinasi kerja	Dikuatkan; koordinasi terbukti menjadi faktor pendukung paling menonjol
Nugroho (2018)	Kualitatif	Pengaturan jadwal mengurangi kepadatan layanan	Berlaku bersyarat, yakni sepanjang kapasitas terpasang mencukupi
Maulana & Arifin (2015)	Kualitatif	Sistem reservasi membantu pengaturan kapasitas kerja	Bantuan berhenti pada penataan urutan, bukan penambahan daya tampung

Perbandingan tersebut menempatkan penelitian ini pada posisi yang melengkapi, bukan membantah. Kajian terdahulu umumnya menjawab pertanyaan apakah *booking service* bermanfaat, dan jawabannya konsisten positif. Penelitian ini menambahkan syarat di baliknya: manfaat itu muncul selama kapasitas layanan sanggup mengimbangi jadwal yang dijanjikan. Rahman (2022) menemukan reservasi menaikkan produktivitas teknisi, namun di sini kenaikan

tersebut belum menutup selisih permintaan pada jam puncak. Maulana & Arifin, (2015) menyebut sistem reservasi membantu pengaturan kapasitas kerja, dan temuan lapangan menegaskan bantuan itu berhenti pada tataran penataan, bukan penambahan.

Implikasi praktisnya terang: perbaikan yang mendesak bukan pada alur pemesanan yang sudah tertata, melainkan pada penyeimbangan beban jadwal, penambahan kapasitas pada jam puncak, dan penutupan celah *follow-up* agar slot batal dapat segera ditawarkan kepada pelanggan lain.

4. KESIMPULAN

Pelaksanaan *booking service* pada CV. Kombos Tendean Manado sudah berjalan terstruktur dan seragam di antara para pelaksananya. Alurnya bergerak dari penawaran jadwal melalui telepon dan WhatsApp, pencatatan pada DMS, konfirmasi ulang sehari sebelum kedatangan, verifikasi data dan pemeriksaan awal, penjelasan estimasi biaya serta waktu, penyerahan unit kepada teknisi, sampai *follow-up call* tiga hari setelah kendaraan kembali ke tangan pelanggan. Kanal pemesanan telah terintegrasi dengan sistem internal, meskipun seluruhnya masih berperantara petugas.

Faktor pendukung yang paling menonjol bersifat organisatoris, yaitu koordinasi lintas bagian antara MRA, *Service Advisor*, teknisi, dan *foreman*, ditopang komunikasi proaktif kepada pelanggan serta prosedur yang terdokumentasi. Penghambatnya bersifat struktural, yakni lonjakan permintaan pada pagi hari dan menjelang akhir pekan yang tidak diimbangi jumlah *stall* dan teknisi, ditambah keterlambatan atau pembatalan mendadak serta pekerjaan tambahan yang baru terdeteksi saat pemeriksaan. Penanganannya masih berkulat pada penataan prioritas, belum menyentuh penambahan daya tampung.

Ditinjau dari prosedur perusahaan, pelaksanaan secara umum telah mengikuti standar yang ditetapkan. Celah yang tersisa terletak pada tahap *follow-up* terhadap pelanggan yang membatalkan pemesanan dan konfirmasi ulang kedatangan. Transparansi informasi sudah melembaga, terlihat dari keseragaman praktik menghubungi pelanggan sebelum melanjutkan pekerjaan tambahan. Namun pengukuran kepuasan masih bertumpu pada keluhan yang masuk dan *follow-up call*.

Berdasarkan simpulan tersebut, perusahaan disarankan menempuh empat langkah: mengembangkan pengingat otomatis dan kanal *booking* mandiri berbasis aplikasi atau situs web, menyeimbangkan distribusi slot jadwal agar tidak menumpuk pada jam puncak, menambah kapasitas teknisi pada rentang waktu tersibuk, serta menerapkan instrumen pengukuran kepuasan yang terstruktur dan berkala. Penelitian ini sendiri terbatas pada

perspektif karyawan pelaksana, sehingga kajian lanjutan yang menempatkan pelanggan sebagai informan utama atau mengukur waktu tunggu aktual secara kuantitatif akan melengkapi gambaran yang belum terjangkau di

DAFTAR REFERENSI

- Andika, R., & Saputra, D. (2016). *Efektivitas sistem reservasi terhadap kepuasan pelanggan jasa service*.
- Cambridge University Press. (2024). *Cambridge dictionary*. <https://dictionary.cambridge.org>
- Fitriani, N. (2017). *Penerapan teknologi informasi dalam sistem pelayanan bengkel*.
- Hidayat, A., & Kurniawan, S. (2019). *Pengaruh sistem reservasi terhadap efisiensi operasional bengkel*.
- Honda Prospect Motor. (2024). *Panduan layanan booking service*. PT Honda Prospect Motor.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Lestari, D., & Putra, A. (2023). *Pengaruh sistem booking online terhadap kepuasan pelanggan bengkel resmi Honda*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.
- Maulana, F., & Arifin, R. (2015). *Analisis sistem reservasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel resmi Toyota*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, B. (2018). *Manajemen antrian dan booking service pada perusahaan jasa otomotif*.
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Oxford University Press. (2024). *Oxford learner's dictionary*. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com>
- Pratama, Y. (2024). *Analisis penerapan booking service pada bengkel Auto 2000 Surabaya*.
- Rahman, M. (2022). *Efektivitas sistem reservasi layanan service kendaraan di Kota Makassar*.
- Sari, W. (2021). *Implementasi sistem booking service dalam meningkatkan kualitas pelayanan bengkel*.
- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi ke-4). Andi.
- Toyota Astra Motor. (2024). *Booking service Toyota: Panduan layanan servis berkala*. PT Toyota Astra Motor.
- Wijaya, T. (2020). *Sistem informasi booking service berbasis web pada bengkel mobil*.