



STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA BENGKEL TEFA EXCELLENT 1TANGERANG

Abdul Rohman Al Goviqi¹, Denok Sunarsih², Agustina Mogi³

¹Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Pamulang

²Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Pamulang

³Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Pamulang

Alamat: Jalan Surya Kencana No. 1 Pamulang Tangerang Selatan

*Penulis Korespondensi: abdulrohmanalgoviqi@gmail.com¹ ,

denoksunarsi@unpam.ac.id² , dosen01557@unpam.ac.id³

Abstract. *The acceleration of digital technology in the automotive industry demands high technical competency standards for the workforce to maintain organizational competitiveness. This study aims to analyze competency development strategies in an effort to increase employee work productivity at the TEFA Excellent 1 Workshop Tangerang, identify factors influencing the development process, and formulate an effective strategic design optimization. The urgency of this research lies in the importance of human resource adaptation to electrical and digital systems to mitigate operational hurdles that impact service efficiency. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. Data analysis was conducted systematically through Thematic Analysis following the six-phase protocol by Braun and Clarke, including data familiarization, coding, and definitive theme mapping. Data were collected through in-depth interviews with the owner, manager, and mechanics, and validated using source triangulation techniques and technical documentation to ensure the credibility and objectivity of field findings. The research results identified three main findings: (1) Competency development strategies are focused on strengthening mechanics' digital literacy through the use of diagnostic tools (scanners) and specialization in electrical systems to accelerate the repair process; (2) The development process is influenced by internal factors such as technology adaptation motivation and external factors such as facility support and the culture of knowledge sharing (mentoring) among peers; and (3) Strategic optimization is achieved through the integration of technical expertise with educative communication competencies capable of accelerating customer decision-making. This study concludes that a significant increase in work productivity is determined by the HR's ability to combine digital technical precision with service communication effectiveness. Strategic recommendations are directed toward the formalization of internal mentoring programs, regular updates of digital work tools, and strengthening industry certification coordination for all technical personnel.*

Ke Keywords: *Competency Strategy, Work Productivity, HR Management, Thematic Analysis, Automotive Industry.*

Abstrak. Akselerasi teknologi digital di industri otomotif menuntut standar kompetensi teknis yang tinggi bagi tenaga kerja untuk menjaga daya saing organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan kompetensi dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada Bengkel TEFA Excellent 1 Tangerang, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi proses pengembangan, serta merumuskan optimalisasi rancangan strategi yang efektif. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya adaptasi sumber daya manusia terhadap sistem elektrikal dan digital guna memitigasi hambatan operasional yang berdampak pada efisiensi layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Analisis data dilakukan secara sistematis melalui teknik *Thematic Analysis* yang mengikuti protokol enam tahap dari Braun dan Clarke, meliputi familiarisasi data, pengkodean, hingga pemetaan tema definitif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemilik, manajer, dan mekanik, serta divalidasi menggunakan teknik triangulasi sumber dan dokumentasi teknis guna menjamin kredibilitas dan objektivitas temuan di lapangan. Hasil penelitian mengidentifikasi tiga temuan utama: (1) Strategi pengembangan kompetensi difokuskan pada penguatan literasi digital mekanik melalui penggunaan alat diagnosa (*scanner*) dan spesialisasi sistem elektrikal guna mempercepat proses perbaikan;

**STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA BENGKEL TEFA EXCELLENT
1TANGERANG**

(2) Proses pengembangan dipengaruhi oleh faktor internal berupa motivasi adaptasi teknologi dan faktor eksternal berupa dukungan fasilitas serta budaya *knowledge sharing* (pengimbasan) antar rekan sejawat; serta (3) Optimalisasi strategi dicapai melalui integrasi keahlian teknis dengan kompetensi komunikasi edukatif yang mampu mempercepat pengambilan keputusan pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan produktivitas kerja secara signifikan ditentukan oleh kemampuan SDM dalam mengombinasikan ketajaman teknis digital dengan efektivitas komunikasi layanan. Rekomendasi strategis diarahkan pada formalisasi program *mentoring* internal, pembaruan alat kerja digital secara berkala, dan penguatan koordinasi sertifikasi industri bagi seluruh tenaga teknis.

Kata Kunci: Strategi Kompetensi, Produktivitas Kerja, Manajemen SDM, Analisis Tematik, Industri Otomotif.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan faktor utama dalam memajukan sebuah perusahaan atau instansi, secara global kondisi Sumber Daya Manusia (SDM) saat ini bergerak sangat dinamis karena beriringan dengan percepatan perkembangan teknologi, transportasi, demografi dan tuntutan untuk penggunaan digitalisasi. Faktor literasi yang rendah terhadap SDM di dalam negeri menjadi salah satu penghambat utama dalam penundaan peningkatan kompetensi masyarakat, bersaing di dunia industri dan globalisasi yang sangat ketat, menjadikan pengembangan SDM sebagai agenda strategis bagi organisasi dan pemerintah dalam rangka meningkatkan daya saing secara global.

Dinamika industri otomotif saat ini tidak lagi hanya bertumpu pada keunggulan mekanis, melainkan telah bergeser ke arah penguasaan teknologi digital dan sistem informasi kendaraan yang kompleks. Dalam lanskap bisnis yang kompetitif ini, organisasi dituntut untuk memiliki daya tahan strategis yang bersumber dari kapasitas intelektual tenaga kerjanya. Pengelolaan sumber daya manusia dalam perspektif manajemen strategis memandang bahwa setiap individu di dalam organisasi merupakan pilar utama yang mampu menciptakan nilai tambah unik yang tidak mudah direplikasi oleh kompetitor. Sejalan dengan prinsip tersebut, unit bisnis yang bergerak di sektor jasa otomotif harus mampu merumuskan strategi pengembangan kompetensi yang relevan dengan perubahan zaman.

Kompetensi teknis mekanik di Bengkel TEFA Excellent 1 Tangerang merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung mutu layanan bengkel. Latar belakang pengalaman kerja mekanik yang beragam, serta perbedaan akses terhadap pelatihan formal terkait teknologi kendaraan modern, menunjukkan adanya variasi dalam penguasaan pengetahuan dan keterampilan teknis. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kesesuaian antara tuntutan perkembangan teknologi kendaraan dan kemampuan teknis mekanik dalam memberikan layanan kepada konsumen..

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Manajemen

Siswanto dalam Hardiyanti Ridwan (2022) Manajemen merupakan suatu ilmu atau seni yang digunakan untuk melakukan suatu tindakan guna mencapai

tujuan yang hendak dicapai. Tujuan manajemen yang ingin direalisasikan yang menggambarkan campuran tertentu dan menyarankan pengarahannya kepada usaha seorang manajer, dimana ada 4 elemen yang dimaksud yaitu sesuatu yang ingin direalisasikan (*goal*), cakupan (*scope*), ketepatan (*definiteness*), dan pengarahannya (*direction*). Koontz dalam Kaehler & Grundei (2019) menjelaskan bahwa: “manajemen dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahannya, dan pengendalian sumber daya organisasi (manusia, keuangan, fisik, dan informasi) dalam upaya mencapai tujuan organisasi.” Sion (2021) berpendapat bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan-kegiatan dalam suatu organisasi yang sudah direncanakan dengan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terry dalam Harri Achmadi (2020) manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahannya suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Terry Dalam Baren Sipayung (2022) menjelaskan Manajemen dilakukan dalam proses yang sistematis dan berurutan yang melibatkan fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

2. Pengertian Manajemen SDM

Sumber daya manusia merupakan kemampuan potensial yang dimiliki manusia yang terdiri dari kemampuan berpikir, komunikasi, bertindak dan bermoral untuk melaksanakan suatu kegiatan (bersifat teknis maupun manajerial). Dari semua kemampuan yang melekat pada sumber daya manusia itu, perlu adanya pengelolaan secara profesional agar dapat dimanfaatkan secara optimal. Nainggolan (2022) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Manusia konsep Teori dan Implementasi, Para Ahli di bidang ilmu manajemen memberikan penjelasan mengenai manajemen yang dideskripsikan sebagai keterampilan dan ilmu. Ilmu itu sendiri bersumber dari pengetahuan yang lahir dari belajar, sedangkan seni bersumber dari jiwa yang lahir dari pengalaman, lingkungan dan keyakinan yang bentuknya tidak dapat diuraikan secara spesifik, sehingga seni ini lebih bersifat pribadi, dan setiap pribadi memiliki seni yang berbeda pula. Pengalaman telah membuktikan bahwa perusahaan dengan sistem yang sama pada lingkungan yang sama tetapi hasil yang dicapai seringkali berbeda, inilah bagian dari seni memanager manajemen itu sendiri. Sebab menurut Robbin dan Coulter bahwa di semua organisasi, para manajer harus menjalankan fungsi-fungsi perencanaan, penataan, kepemimpinan, dan pengendalian. Namun, hal ini tidak berarti bahwa manajemen selalu dijalankan dengan cara yang sama (Robbin et al., 2018).

3. Pengertian Manajemen Strategi

Dalam mencapai tujuannya sebuah perusahaan yang terorganisir haruslah melakukan strategi terhadap perencanaan manajemennya, agar kegiatan operasional yang dilaluinya untuk mencapai tujuannya dapat dilakukan dengan

efisien dan efektif, tidak terlalu banyak membuang anggaran yang seharusnya bisa diminimalisir. Sunyoto (2019) “Strategi pemasaran memainkan peranan penting dalam dunia bisnis, terutama untuk menarik perhatian konsumen, memperluas pasar, serta meningkatkan penjualan dan keuntungan.” (Ajeung dan Aris) (2025). David dalam Arifudin (2020) menjelaskan “manajemen strategis dapat didefinisikan sebagai seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya. Manajemen strategis berfokus pada usaha untuk mengintegrasikan manajemen, pemasaran, keuangan atau akuntansi, produksi atau operasi, penelitian dan pengembangan, serta sistem informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasional.” Dian dan Hadita (2022) “Strategi disusun pada dasarnya untuk membentuk 'response' terhadap perubahan eksternal yang relevan dari suatu organisasi. Perubahan eksternal tersebut tentunya akan dijawab dengan memperhatikan kemampuan internal dari suatu organisasi. Sampai seberapa jauh suatu organisasi dapat memanfaatkan peluang dan meminimalkan ancaman dari luar untuk memperoleh manfaat yang maksimal dengan mendayagunakan keunggulan organisasi yang dimiliki pada saat ini.”

4. Pengertian Pengembangan Karyawan

Karyawan merupakan asset utama sebuah perusahaan dalam hal Sumber Daya Manusia, memiliki karyawan yang kompeten dan ekspert di bidangnya merupakan impian setiap perusahaan. Karyawan yang loyal, cekatan, kreatif dan inovatif menjadi nilai tambah kredibilitas sebuah perusahaan, karena dengan kualifikasi di atas dari standar jabatannya, karyawan dengan kemampuan plus tersebut dapat menjadi *vioneer* terhadap semua bidang atau divisi pada perusahaan tersebut. Apoorwa dan Nandini (2025) Pelatihan dan pengembangan merupakan disiplin ilmu penting dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) yang menyelaraskan kinerja karyawan dengan tujuan organisasi. Pelatihan membantu karyawan beradaptasi dengan perubahan peran dan teknologi, sementara pengembangan memastikan pertumbuhan jangka panjang dan kemajuan karier. Kasmir dalam Ahmad dan Dyah (2022) menjelaskan “pengembangan SDM mencerminkan minat dan keterampilan karyawan yang terpendam dan mengubah perilaku karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan.” Intan Holy (2023) menerangkan bahwa “pengembangan dapat dikatakan sebagai suatu proses peningkatan kemampuan atau pendidikan jangka panjang untuk meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam pengambilan keputusan dan memperluas hubungan manusia (*human relation*) untuk mencapai tujuan umum yang dilakukan secara sistematis dan terorganisasi dan dilakukan oleh pegawai manajerialnya (tingkat atas dan menengah).” Dedi (2023) Pengembangan karyawan adalah perolehan pengetahuan, keterampilan, atau sikap yang mempersiapkan orang untuk arah atau tanggung jawab baru. Pelatihan adalah salah satu bentuk pengembangan karyawan yang spesifik dan

umum; bentuk lain termasuk pembinaan, pendampingan, pembelajaran informal, pembelajaran mandiri, atau pembelajaran berdasarkan pengalaman.

5. Pengertian Kompetensi

Pada dasarnya kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan suatu hal untuk memenuhi kebutuhan atau kegiatan yang berorientasi pada capaian tertentu. Dalam jurnalnya, Sri Indrastuti (2021) menenrangkan bahwa : “Kompetensi merupakan kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif”. Robbins dan Judge dalam Sri Indrastuti (2021) menjelaskan bahwa, kompetensi adalah knowledge, skill dan kualitas individu untuk mencapai kesuksesan dalam keprofesionalismenya sehingga memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan organisasi saingannya dan dapat mendukung penjualan secara global. Hamdi (2025) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi akan sangat berguna dalam membantu kinerja organisasi dan operasional perusahaan terkait peningkatan kinerjanya. Firman dan Donny (2020), Robbins dalam Firman (2020) kompetensi adalah “suatu kemampuan atau kapasitas seseorang untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan tersebut ditentukan oleh faktor intelektual dan fisik”.

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada karyawan di Bengkel TEFA Excellent 1 Tangerang yang beralamat di Jl. Al Munawaroh RT. 002 RT. 001 Kel. Belendung Kec. Benda Kota Tangerang, Banten.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan selama 6 (enam) bulan yang dimulai dari bulan Juli 2025 sampai Januari 2026. Adapun penelitian ini dilakukan secara bertahap disesuaikan dengan tingkat kebutuhan penulis, diawal dengan persiapan pendahuluan berupa penulisan proposal judul penelitian, seminar proposal, pembuatan instrumen penelitian, pengumpulan data primer dan sekunder pengolahan data yang telah didapatkan oleh penulis dan penyusunan pelaporan hasil tesis.

B. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data utama (primer) dan data (sekunder). Data utama (primer) diperoleh oleh peneliti dengan melakukan observasi langsung, analisis secara mendalam, dokumentasi dan wawancara kepada unit data di objek penelitian yang sudah ditentukan. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan pihak lain

(bukan oleh penulis sendiri), untuk tujuan lain. Penulis hanya sekedar mencatat, mengakses, atau meminta data ke pihak lain yang telah mengumpulkannya di lapangan. Data sekunder didapat dari situs internet, dari lembaga/institusi yang kredibel. Sedangkan data primer adalah data asli yang dikumpulkannya sendiri oleh peneliti untuk mendapatkan informasi serta menjawab masalah risetnya sendiri. Data primer diperoleh dari observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi secara langsung yang dilakukan oleh peneliti ke lokasi objek penelitian merupakan cara jitu untuk mendapatkan informasi aktual yang ada di lapangan, karena peneliti dapat melihat, menilai dan menyimpulkan secara langsung dari fenomena yang terjadi.

b. Wawancara

Wawancara secara mendalam kepada setiap unit di objek penelitian dengan menanyakan serangkaian struktur pertanyaan yang terencana guna memperoleh informasi penting secara resmi juga sangat membantu peneliti mengumpulkan kebutuhan data.

c. Dokumentasi

Mendokumentasikan keadaan objek penelitian membantu peneliti mendapatkan data secara visual untuk memperoleh lebih banyak informasi seperti penampakan SOP kinerja karyawan, catatan administrasi pelayanan konsumen, bukti aktual pelanggan harian, laporan dan keluhan konsumen sampai data sarana dan fasilitas di objek penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sintesis hasil wawancara mendalam yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan mulai dari level strategis (*Owner* dan Manajer) dan level operasional (Kepala Bengkel dan Mekanik) telah menghasilkan kristalisasi temuan yang sistematis. Proses kodifikasi dan kategorisasi data tersebut mengungkap adanya pola-pola signifikan yang saling berinteraksi satu sama lain. Berdasarkan hasil analisis tematik yang telah dilakukan, ditemukan empat tema utama yang menjawab tiga rumusan masalah pada penelitian ini dengan orientasi pengembangan kompetensi dan produktivitas di Bengkel TEFA Excellent 1 Tangerang, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi Pengembangan Kompetensi Mekanik untuk Meningkatkan Produktivitas (Menjawab RM 1)

Berdasarkan hasil analisis tematik yang sudah dilakukan, strategi utama yang diterapkan pada penelitian kali ini adalah Transformasi Literasi Digital dan Spesialisasi Elektrikal. Data pada lapangan menunjukkan bahwa mekanik yang mampu mengoperasikan alat diagnosis digital (*scanner*) dapat bekerja

lebih cepat dalam menentukan titik kerusakan dibandingkan metode konvensional.

Owner dan kepala bengkel mengonfirmasi bahwa penguasaan teknologi bukan sekedar tambahan ilmu, melainkan syarat mutlak untuk menangani unit sepeda motor terbaru yang sistemnya sudah terintegrasi secara elektronik.

Temuan ini diperkuat oleh jurnal Megawati (2017) yang menyatakan bahwa efektivitas pengembangan kompetensi sangat ditentukan oleh relevansi materi pelatihan dengan tugas harian. Ketika materi pelatihan digital/ elektrikal selaras dengan teknologi sepeda motor yang sedang diperbaiki, produktivitas kerja karyawan akan meningkat secara linear. Selain itu, Lalu Hendra (2022) dalam penelitiannya menekankan bahwa kinerja karyawan yang kompeten secara teknis akan memberikan hasil kerja yang rapi dan tepat waktu, yang menjadi kunci produktivitas.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Proses Pengembangan Kompetensi (Menjawab RM 2)

Proses pengembangan kompetensi di Bengkel TEFA Excellent 1 Tangerang dipengaruhi oleh dua faktor besar, yaitu: Faktor Internal (Motivasi & Pengetahuan) dan Faktor Eksternal (Fasilitas & Budaya Organisasi).

Faktor penghambat yang peneliti temukan berdasarkan ungkapan para mekanik ketika pelaksanaan wawancara, adalah keraguan atau "ketakutan" mekanik terhadap risiko kerusakan sistem kelistrikan pada motor keluaran terbaru. Di sisi lain, faktor pendukungnya adalah adanya budaya *knowledge sharing* antar rekan sejawat.

Dalam Zubair Alam (2020) menjelaskan bahwa dalam ekosistem bengkel otomotif, faktor yang paling mempengaruhi adalah *Drivers and Challenges of Tacit Knowledge Sharing*. Pengetahuan praktis, seperti cara cepat urut kabel seringkali tidak tertulis dan hanya bisa didapat melalui interaksi antar mekanik. Sementara itu, Yusnita Sari, dkk (2025) menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung (alat kerja) dan dukungan manajerial sangat krusial dalam menentukan apakah sebuah perencanaan pengembangan SDM akan berhasil atau terhambat.

3. Optimalisasi Rancangan Strategi Pengembangan Kompetensi secara Efektif (Menjawab RM 3)

Optimalisasi strategi dilakukan dengan menggabungkan Pendidikan Formal (Sertifikasi) dan Penguatan Komunikasi Edukatif sebagai akselerator alur kerja.

Manajer Bengkel TEFA Excellent 1 Tangerang menekankan bahwa mekanik tidak hanya harus pintar memperbaiki motor, tapi juga harus pintar menjelaskan kepada konsumen. Jika mekanik mampu memberikan edukasi yang transparan, konsumen akan lebih cepat memberikan persetujuan perbaikan, sehingga antrean motor tidak menumpuk.

Hal ini didukung oleh penelitian Titu, dkk (2023) mengenai pemodelan proses layanan, yang menyatakan bahwa optimalisasi layanan otomotif sangat bergantung pada komunikasi hasil perbaikan yang jelas. Selain itu, Lalu Hendra (2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang bersumber dari kinerja mekanik yang handal akan menciptakan kepuasan konsumen. Optimalisasi ini juga selaras dengan jurnal Megawati (2017) mengenai pentingnya *managerial support* dalam memfasilitasi penerapan hasil belajar di tempat kerja agar menjadi kinerja nyata.

Sintesis pada laporan pengolahan data menggunakan metode tematik ini menyimpulkan bahwa produktivitas di Bengkel TEFA Excellent 1 Tangerang dioptimalkan melalui tiga pilar strategi, yaitu:

- a. Teknis : Mengalihkan kemampuan manual ke digital, ini selaras dengan teori dari Megawati (2017).
- b. Interal : Memanfaatkan senioritas untuk transfer ilmu praktis, sesuai dengan teori Zubair Alam (2020).
- c. Relasional : Menggunakan komunikasi sebagai alat untuk mempercepat siklus kerja, sesuai dengan teori Lalu Hendra dan Yusnita Sari (2022).

Strategi yang efektif adalah strategi yang tidak hanya berfokus pada "bisa memperbaiki", tetapi juga pada "bisa beradaptasi" dengan teknologi dan "bisa berinteraksi" dengan pelanggan secara profesional.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini telah berhasil memetakan dinamika strategi pengembangan kompetensi mekanik dalam hubungannya dengan produktivitas kerja di Bengkel TEFA Excellent 1 Tangerang. Berdasarkan temuan empiris yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan utama yang menjawab rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Strategi pengembangan kompetensi mekanik di Bengkel TEFA Excellent 1 Tangerang difokuskan pada penguatan literasi digital dan spesialisasi sistem elektrikal kendaraan. Strategi ini berhasil meningkatkan produktivitas kerja melalui percepatan proses diagnosis kerusakan menggunakan alat pemindai (*scanner*) modern, sehingga mampu meningkatkan volume penyelesaian unit servis setiap harinya.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses pengembangan kompetensi mencakup motivasi internal karyawan dalam beradaptasi dengan teknologi baru serta ketersediaan sarana pendukung dari pihak manajemen. Dukungan rekan kerja melalui *knowledge sharing* menjadi faktor pendidik utama, sementara

kendala teknis berupa kompleksitas sistem kendaraan terbaru menjadi hambatan yang memerlukan pendampingan berkelanjutan.

3. Optimalisasi rancangan strategi dilakukan dengan mengintegrasikan keahlian teknis dengan kompetensi komunikasi edukatif kepada pelanggan. Mekanisme ini terbukti efektif dalam mempercepat proses pengambilan keputusan perbaikan oleh konsumen, sehingga menciptakan alur kerja yang lebih lancar dan meningkatkan efisiensi operasional bengkel secara keseluruhan.

B. Saran

Peneliti merumuskan sejumlah saran strategis yang ditujukan bagi pihak manajemen Bengkel TEFA Excellent 1 Tangerang serta bagi peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Saran bagi Manajemen Bengkel TEFA Excellent 1 Tangerang diharapkan pihak manajemen dapat terus memperbarui sarana dan prasarana bengkel, khususnya pengadaan alat diagnosis digital versi terbaru yang sesuai dengan perkembangan teknologi otomotif. Selain itu, disarankan untuk memformalkan program pendampingan (*mentoring*) antara mekanik senior dan junior guna memastikan distribusi kompetensi berjalan secara merata dan sistematis di lingkungan kerja.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan mengkaji pengaruh adopsi teknologi informasi dalam manajemen hubungan pelanggan terhadap produktivitas kerja. Selain itu, diperlukan penelitian lebih mendalam mengenai perbandingan efektivitas antara metode pelatihan mandiri dengan pelatihan terstruktur dari instruktur industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Agrameri A., Sri Y., Y., dan Yohanes F., C., (2025), “Strategi Peningkatan Kompetensi Dan Produktivitas Kerja Dengan Manajemen Pelatihan Untuk Pengembangan Karyawan”. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis (Rambis)*, Vol 5, No 1, 2025, 77-92 <https://doi.org/10.35912/rambis.v5i1.4711>
- Arifudin O., Rahman T., dan Yayan S., (2020). *Manajemen Strategik Teori Dan Implementasi*. Kab. Banyumas Jawa Tengah. Pena Persada.
- Asnnimar dkk. (2025). Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Mekanik Di Bengkel Pemeliharaan Dan Perbaikan Toyota. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*. Vol. 4 No. 1 (2025) pp: 214-221 P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X.
- Asy'ari, A. W. dan Sukmaningrum, D. A. S. (2022). Strategi Mengembangkan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan. *Sibatik Journal*. VOLUME 2 NO.1 (DESEMBER 2022). <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK>

- Boediman E., P. (2020). Integrasi Komunikasi Kepemimpinan dengan Strategi Berbasis Sumber Daya, Kompetensi Inti dan Kapabilitas di PT. Astra Honda Motor. *Communicare : Journal of Communication Studies* Volume 7 No. 2, December 2020 p. 135 - 153 P-ISSN: 2089-5739, E-ISSN: 2502-2091. DOI : <https://doi.org/10.37535/101007220203>
<http://journal.lspr.edu/index.php/communicare>
- Budi A., (2022). “Pengaruh Displin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Produktivitas Kerja Karyawan”. *Dynamic Management Journal* ISSN (Online) 2580-2127 Volume 6 No. 2 Tahun 2022.
- Dewanti G., K., Surya Perdana, dan Tiara (2020), “Analisis Postur Kerja Pada Karyawan Bengkel Warlok Barbeku Multi Servis Dengan Menggunakan Reba”, *Jurnal IKRA-ITH Teknologi* Vol 4 No 3 Bulan November 2020
- Eksan F. dan Donny Dharmawan, (2020), “Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt Astra International Daihatsu, Tbk Cibubur”. *Jurnal Ekonomi dan Industri* Volume 21, No.2, Mei-Agustus 2020.
- Farida Syafirah I. dan Dika F. M., (2024), “Analisis Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT Refalia Nurul Utama, Cibinong, Bogor”. *The Journal of Social Sicences and Humanities*. Vol. 1, No. 1, April 2024, Hal. 21 - 38 DOI: <https://doi.org/10.33753/sociora.v1i1.8>
- Hamdi, (2025), “Pengaruh Motivasi, Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan UmumDanPerumahan Rakyat(PUPR) Kabupaten Tapin Kalimantan Selatan”. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* Vol.5, No.1, Desember 2025.
- Hariyanti S. dan Mukhlis I. (2023). Optimalisasi Kinerja Karyawan melalui Penguatan Lingkungan Kerja: Studi Kasus pada Bengkel Mobil Perdana Body Repair di Kota Malang. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences* Volume 4 Issue 3 November 2023. E-ISSN: 2746-2188. <https://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/IJHSS>
- Hasnah F. dan Asyari D., P. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit: *Systematic Review. JUKEJ: Jurnal Kesehatan Jompa*. Vol. 1. No. 1 Juni 2022 e-ISSN: 2830-5558 p-ISSN: 2830-5744. <https://jurnal.jomparnd.com/index.php/jkj>
- Holy Intan., Header dan Sari Ratna D., (2023). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 6 No 2, Juni 2023 E-ISSN : 2599-3410 | P-ISSN : 2614-3259 DOI : <https://doi.org/10.36778/jesy.v6i2.1134>
- Indrastuti S., (2021), “Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Intervening Kompetensi Karyawan Pada Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru”, *Jurnal Ekonomi KIAT*, Vol. 32, No. 2, Des 2021.
- Indriyani A. (2020). Manajemen Sdm Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon. *Syntax Idea* : p-ISSN: 2684-6853 e-ISSN : 2684-883X Vol. 2, No. 8, Agustus 2020.

- Kaehler B., dan Jens G., (2019). "HR Governance A Theoretical Introduction". Springer Briefs in Busines 2019.
- Mendo A., Y., Idris Y., N., dan Umi K., (2022). Pengantar Manajemen dan Bisnis. Yayasan Hamjah Diha. Kab. Bima – Nusa Tenggara Barat: September 2022.
- Mishra A., dan Nandini C., (2025), Training and Development of Employees in Automobile Sector - A Study, International Scientific Journal of Engineering and Management (ISJEM), ISSN: 2583-6129 Volume: 04 Issue: 05 | May – 2025 DOI: 10.55041/ISJEM03881
- Nainggolan H., Zikriatul Ulya, R. Neny Kusumadewi, Dini Selasi, Rr. Sri Handari Wahyuningsih, Roy Setiawan, Dewi Andriani, Ana Rusmardiana, Srianti Permata, Abdullah, Wahidayanti, Devy Sofyanty, Nastiti Edi Utami, Baren Sipayung, dan Hardiyanti Ridwan (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Dan Implementasi. Bojongsari Kabupaten Purbalingga. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Najmah, Namirah Adelliani, Citra Afny Sucirahayu dan Azmiya Rahma Zanjabila, (2023), "Analisis Tematik pada Penelitian Kualitatif". Salemba Medika Jakarta Selatan.
- Natalia dan Hermawan P. (2024). Unlocking Potential: Digital Transformation and Decision Support in Automotive Repair - A Case Study. International Journal of Entrepreneurship, Business and Creative Economy, Vol. 4 No. 2 (2024) <https://doi.org/10.31098/ijebce.v4i2.2127>
- Parashakti R., D., dan Noviyanti D., (2021). "Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan". Jebma (Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi), Volume : 1 | Nomor 2 | Juli 2021 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/10.47709/jebma.v1i2.994
- Putri H., S., Dewi T., dan Tyahya W., H., (2023), "Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt Reasuransi Nasional Indonesia". JIMP Vol 3 (1) (Maret 2023) hal: 70 – 83 e - ISSN 2775-9679 p - ISSN 2774-9525 e-jurnal : <http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/JIMP/>
- Rahadi D., R., Sepriadi S., Putri C., H., dan M. Mifta F. (2023). Pelatihan & Pengembangan Karyawan. Tasikmalaya Provinsi Jawa Barat. Lentera Ilmu Madani.
- Rahmat A., Fitria R., Siti S., dan Parhan M., (2025). Implementasi Manajemen Pembelajaran Terhadap Perkembangan Sosial Peserta Didik. JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara. Vol : 1 No: 6, Desember 2024- - Januari 2025 E-ISSN : 3046-4560. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Ramli Y. dan Kartini D., K. (2022). MANAJEMEN STRATEGI DAN BISNIS. Rawamangun, Jakarta Timur. Bumi Aksara.
- Risman. (2024). Strategi Pelatihan Karyawan untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi: Peran Teknologi dan Adaptasi Program di Berbagai Sektor. PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi Vol. 7 No. 1, Januari 2024 e-ISSN : 2622-6383 Hal. 56-68.

- Ritonga A., A., Zulfahmami L., M. Isa, M. Irwansya, Budi S., G., dan Yulita S. (2021). Fungsi Manajemen Pendidikan Islam. ISSN: 2614-6754 (print) ISSN: 2614-3097(online) Halaman 10608-10624 Volume 5 Nomor 3 Tahun 2021.
- Rosita D. dan Sabir M. (2025). STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA JASA SERVICE PADA BENGKEL MOBIL CV FUJI STAR. JEBIMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen dan Akuntansi Vol. 3 No. 1, Januari (2025), Hal. 57-85. e-ISSN: 2985-654X.
- Ryanditra C., D., Ade Juwaedah, dan Elly Lasmanawati (2014), Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi Dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan Dan Minuman Di Restoran”, Media Pendidikan, Gizi dan Kuliner. Vol.3, No.1, November 2014.
- Setiawan A., Wahyu S., dan Nurul J., (2024). Analisis Penerapan Sistem Akuntansi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bengkel Honda Servis. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 7 No 2, Juli 2024 E-ISSN : 2599-3410 | P-ISSN : 2614-3259 DOI : <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1689>
- Sholikah dan Sunarto. (2025). Teori Manajemen Pendidikan Islam. Karakter : Jurnal Riset Ilmu Pendidikan Islam Volume 2, Nomor 2, Tahun 2025 e-ISSN: 3063-3001; p-ISSN: 3063-301X, Hal 205-213 DOI: <https://doi.org/10.61132/karakter.v2i2.566> Available online at: <https://ejournal.aripafi.or.id/index.php/Karakter>.
- Sitasari N., W. (2022). Mengenal Analisa Konten Dan Analisa Tematik Dalam Penelitian Kualitatif. Jurnal Forum Ilmiah Volume 19 Nomor 1 Januari 2022.
- Sitio V., S., S., (2021). “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Pt Bank Panin Dubai Syariah, Tbk Jabodetabek Selama Masa Pandemi Covid-19”. Jurnal Ilmiah M-Progress VOL.11, NO. 2 JUNI 2021.
- Sudiantini D., dan Hadita. (2022). MANAJEMEN STRATEGI. Kab. Banyumas Jawa Tengah. Pena Persada.
- Sukma A., D., F., dan Aris R., (2025). “Analisis Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Penjualan Pada Bengkel Sahabat Motor”. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), E-ISSN: 2579-5635 | P-ISSN: 2460-5891 Volume 11 (3) Juni 2025 | PP. 1306-1311 <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i3.4082>
- Supriadi A., Ani K., Kohar, Andri P., Andri Y., M., Lisda, Robiyati P., Afriyana A., N., Agus H., B., dan Fiesty U., (2022). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. TAHTA MEDIA GROUP.
- Taufik N., Apip S., Gusti A., dan Dwi H., L., K., (2025). “Enhancing Worker Productivity through the S-O-R Theory in Human Resource Management”. Journal Of Theoretical And Applied Management, <https://e-journal.unair.ac.id/jmtt> Jurnal Manajemen Teori dan Terapan p-ISSN: 1979-3650 e-ISSN: 2548-2149
- Widyaningrum M., E. (2020). Evaluasi Kinerja: Untuk Meningkatkan Produktifitas Karyawan Perusahaan. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

*STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA BENGKEL TEFA EXCELLENT
ITANGERANG*

- Wirastomo H. dan Maniza L. H. (2024). PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN NON FINANSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. ASTRA MOTOR CABANG MATARAM. *Jurnal of Applied Business and Banking (JABB)* Vol 5 No 1 Maret 2024 E-ISSN 2723-634X P-ISSN 2775-622X.
- Yunus M., Mahdani I., Said M., Akmal, dan Abdul Muthalib B., (2024), *Manajemen Strategi*". CV Budi Utama, Yogyakarta.
- Yusuf, Cecep H., Nazifah H., dan Naraeni (2023). *Teori Manajemen*. Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim. Kab. Solok, Sumatra Barat